

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit merupakan intitusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh peran dari sumber daya manusia baik tenaga kesehatan maupun tenaga non kesehatan. Rumah sakit merupakan organisasi pelayanan jasa yang mempunyai kespesifikan dalam hal sumber daya manusia (SDM), sarana prasarana dan peralatan yang dipakai. Rumah sakit dikatakan sebagai organisasi yang padat sumber daya manusia (SDM), padat teknologi, dan ilmu pengetahuan serta padat regulasi (Permenkes No. 340 Tahun 2010).

★ Sumber Daya Manusia di dalam rumah sakit dikelompokkan menjadi berbagai profesi dengan jumlah paramedis yang banyak. Rumah sakit termasuk organisasi yang padat teknologi dan ilmu pengetahuan karena didalam rumah sakit terdapat peralatan-peralatan canggih yang membutuhkan berbagai ilmu yang berkembang dengan cepat. Padat regulasi karena banyak regulasi atau peraturan yang mengikat berkenaan dengan syarat-syarat pelaksanaan pelayanan di rumah sakit. Sebagai perusahaan pelayanan jasa, rumah sakit menghasilkan produk yang bersifat tidak berwujud *intangibile*, maka SDM-nya merupakan unsur yang sangat penting dalam memberikan jasa pelayanan rumah sakit.

Peningkatan mutu rumah sakit yang berhubungan dengan SDM terkait dengan perkembangan kompetensi. Kompetensi pada umumnya dapat dipahami sebagai kombinasi antara pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), dan sikap atau perilaku (*attitude*) seorang paramedis sehingga mampu melaksanakan pekerjaannya. Beberapa ahli menyatakan bahwa pengetahuan dan keterampilan merupakan *hard* kompetensi sedangkan sikap dan perilaku sebagai *soft* kompetensi. Pengembangan kompetensi sumber daya manusia ini tidak terbentuk dengan otomatis.

Kompetensi harus dikembangkan secara terencana sesuai dengan pengembangan usaha agar menjadi kekuatan untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi. Paramedis adalah profesi yang memberikan pelayanan medis pra-rumah sakit dan gawat darurat. Sedangkan Ilmu yang mempelajarinya disebut *paramedicine*. Paramedis menggunakan mobil ambulans untuk melaksanakan tugasnya mendatangi tempat yang membutuhkan pertolongan atau bantuan medis/kesehatan darurat lainnya. (<https://www.kompasiana.com>).

Kinerja paramedis merupakan bagian integral dari suatu kinerja pelayanan kesehatan. Kinerja paramedis sebagai pemberi pelayanan jasa berada digaris terdepan dan merupakan komponen yang sangat menentukan baik buruknya citra rumah sakit. Pelayanan kesehatan akan dinilai oleh pasien berdasarkan kesan terhadap mutu pelayanan kesehatan paramedis, selama menerima jasa pelayanan di rumah sakit.

Ada tiga unsur pokok yang saling berinteraksi dalam masalah mutu pelayanan terhadap kinerja yaitu pelanggan (pasien), petugas pelayanan, dan manajemen. Salah satu hal yang penting dalam mencaapai mutu pelayanan ialah kinerja paramedis dalam proses interaksi dengan pasien. Interaksi antara petugas dengan pasien merupakan hal yang sangat mendalam yang dirasakan pasien saat menerima pelayanan. Proses ini sangat dipengaruhi oleh perilaku petugas dalam melaksanakan pelayanan. Perbaikan mutu dirumah sakit melalui kinerja pelayanana kepada pasien pada umumnya dimulai oleh paramedis melalui berbagai bentuk kegiatan seperti pelatihan. (www.kompasiana.com)

Paramedis sebagai suatu profesi harus dapat mempertahankan dan meningkatkan mutu dengan standar. Standar merupakan level kinerja yang diinginkan dan dapat dicapai dimana kerja aktual dapat dibandingkan. Paramedis memberikan petunjuk kinerja mana yang tidak cocok atau tidak dapat diterima. Salah satu rumah sakit yang ada di Bumiayu yaitu RSU Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu yang di dirikan pada tanggal 15 Desember 1976 berdiri diatas tanah wakaf Hj. Aminah. Keberadaanya merupakan bagian penting bagi masyarakat Bumiayu dan sekitarnya. Untuk meningkatkan kinerja paramedis yang ada di RSU Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu adalah dengan pelatihan. (rsum.sitiaminah.com)

Kinerja paramedis yang tinggi merupakan harapan ideal semua perusahaan. Kinerja paramedis dapat dilihat dari adanya peningkatan hasil kerja baik secara kuantitas maupun kualitas yang lebih tinggi dari

sebelumnya. Menurut Kasmir (2019:183) Kinerja paramedis adalah nilai dari seperangkat perilaku paramedis yang berkontribusi, baik secara positif atau negatif terhadap pemenuhan tujuan organisasi. Menurut Mangkunegara (2017:67) Kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang).

Faktor pertama yang mempengaruhi kinerja paramedis yaitu pelatihan. Menurut Hamali (2018:63), pelatihan pada dasarnya adalah proses sistematis perubahan perilaku para paramedis dalam suatu arah guna meningkatkan tujuan-tujuan organisasional. Kegiatan pelatihan harus mampu menciptakan suatu lingkungan dimana paramedis dapat memperoleh atau mempelajari sikap dan keahlian, dan perilaku yang spesifik dan berkaitan dengan paramedis. Intruksi-intruksi yang diberikan dalam pelatihan bertujuan mengembangkan keahlian-keahlian yang dapat langsung terpakai oleh paramedis, dalam rangka meningkatkan kinerja paramedis pada jabatan yang didudukinya. menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja paramedis. Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Eli (2015), menunjukkan bahwa terdapat pengaruh pelatihan terhadap kinerja paramedis. Dwi (2016) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan pelatihan terhadap kinerja paramedis. Triwardani (2015) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh negatif dan tidak signifikan pelatihan terhadap kinerja paramedis.

Faktor kedua yang mempengaruhi kinerja paramedis yaitu pengawasan. Pengawasan merupakan tindakan nyata dan paling efektif dalam mewujudkan kedisiplinan pegawai kerap kali tidak disadari penuh oleh paramedis itu sendiri (Benawan, dkk 2018). Dengan mengetahui pengawasan dapat mendorong paramedis lebih giat bekerja dan menghasilkan kinerja yang optimal. Semakin lancar kerja disertai pengawasan yang baik maka pekerjaan itu berhasil dengan baik (Benawan dkk, 2018). Hasil penelitian Alfahmi (2016) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara pengawasan terhadap kinerja paramedis. Dwi (2016) menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara pengawasan terhadap kinerja paramedis. Sementara itu menurut Suhariyanto (2018) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan pengawasan terhadap kinerja paramedis.

Faktor ketiga yang mempengaruhi kinerja paramedis yaitu kepuasan kerja. Menurut Robbins (2018) menyebutkan sejumlah faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja, yaitu kesempatan untuk promosi, faktor intrinsik, kondisi kerja, pendidikan, usaha pribadi, sistem gaji, jam kerja, hakikat pekerjaan, kesempatan untuk maju berkembang. Mangkunegara (2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah kepemimpinan, lingkungan kerja, dan motivasi kerja mereka (<https://www.kompasiana.com>). Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hartini dkk (2015) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja paramedis Puskesmas Ngargoyoso Karanganyar. Dilianti,

dkk (2018) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja paramedis Rumah Sakit Ibu Dan Anak (RSIA) Puri Bunda Denpasar.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian Alfahmi (2016) yang berjudul “Pengaruh pengawasan dan pelatihan terhadap kinerja pegawai pada satuan kerja sumber daya kelautan dan perikanan Tanjung. Pada penelitian ini menambahkan variabel bebas lainnya yaitu kepuasan kerja. Alasan peneliti menambah variabel kepuasan kerja karena pada penelitian terdahulu menurut Putra, dkk (2016) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja paramedis. Rofiq, dkk (2018), Primandaru, dkk (2018) dan Diliyanti, dkk (2018) juga menyimpulkan terdapat pengaruh signifikan kepuasan terhadap kinerja paramedis. Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Sri, dkk (2018) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja paramedis. Peneliti juga membedakan pada objek penelitian dulu dan sekarang. Penelitian terdahulu menentukan objeknya Kelautan dan Perikanan Tanjung Balai Asahan, sedangkan penelitian sekarang di RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu agar dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja paramedis, maka dari itu berdasarkan identifikasi masalah peneliti mengambil judul **“Penerapan Metode *Multiple Regression Analysis* Pada Pelatihan, Pengawasan Dan**

Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Paramedis RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka pokok masalah yang di hadapi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh positif signifikan pelatihan secara parsial terhadap kinerja paramedis RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu ?
2. Apakah terdapat pengaruh positif signifikan pengawasan secara parsial terhadap kinerja paramedis RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu ?
3. Apakah terdapat pengaruh positif signifikan secara parsial Kepuasan kerja terhadap kinerja paramedis RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu ?
4. Apakah terdapat pengaruh positif signifikan secara simultan pelatihan, pengawasan, dan kepuasan kerja terhadap kinerja paramedis RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu ?

C. Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan sampai kepada sasaran yang diinginkan maka penulis membatasi permasalahan dalam penulisan ini. Penulis hanya dapat mengkaji tentang penerapan multiple regression analysis pelatihan, pengawasan, kepuasan kerja pada kinerja paramedis RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu.

D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan dari penelitian adalah :
 - a. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan secara parsial terhadap kinerja paramedis RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu.
 - b. Untuk mengetahui pengaruh pengawasan secara parsial terhadap kinerja paramedis RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu.
 - c. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja secara parsial terhadap kinerja paramedis RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu.
 - d. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan, pengawasan, dan kepuasan kerja secara simultan terhadap kinerja paramedis RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu.
2. Manfaat dari penelitian adalah :
 - a. Bagi RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu
Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan yang berguna terutama untuk meningkatkan kinerja paramedis RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu.
 - b. Bagi peneliti
Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman mengenai pelatihan, pengawasan, dan kepuasan kerja.
 - c. Bagi penelitian selanjutnya
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan para pembaca maupun sebagai salah satu referensi atau bahan pertimbangan dalam penelitian selanjutnya dan sebagai penambah wacana keilmuan.