

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan manusia. Kebanyakan orang akan melakukan berbagai cara untuk memperoleh kesehatan yang baik. Karena jika kesehatan seseorang buruk dan kurang terjaga maka dapat mempengaruhi berbagai aktivitasnya dalam kehidupan sehari-hari. Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Derajat kesehatan di suatu negara menjadi hal yang vital karena jika angka kesakitan dan kematian pada suatu negara itu tinggi maka akan menurunkan pendapatan masyarakatnya yang akan berdampak pada ekonomi negara, oleh sebab itu penting untuk memperhatikan pelayanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar. Standar adalah nilai tertentu yang telah ditetapkan berkaitan dengan sesuatu yang harus dicapai (Latupeirissa, 2022).

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Beberapa fungsi rumah sakit yaitu penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan pelayanan rumah sakit, serta penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kesehatan (UU No. 44 Tahun 2009). Pertumbuhan rumah sakit di

Indonesia mengalami peningkatan yang sangat pesat dalam kurun waktu 2010-2020, terutama untuk RS swasta.

Aktifnya para pelaku bisnis dalam berinvestasi pada industri rumah sakit di Indonesia sejalan dengan upaya pemerintah menyediakan jasa layanan kepada masyarakat dan menjadi pemicu berdirinya rumah sakit swasta baru seiring dengan diterbitkannya berbagai peraturan dan perundang-undangan yang mendukung iklim investasi dan menciptakan kondisi bisnis dan jasa rumah sakit yang lebih baik (<https://kppu.go.id>). Sebagai penyedia layanan jasa kesehatan, rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa ada diskriminasi, disebabkan bahwa kesehatan merupakan hak asasi sehingga setiap masyarakat berhak memperoleh pelayanan kesehatan secara adil, merata, dan bermutu yang menjangkau seluruh masyarakat Indonesia (Masram, 2015:182).

Rumah sakit berdasarkan kepemilikannya dapat dibedakan atas rumah sakit swasta dan rumah sakit pemerintah. Biaya operasional rumah sakit pemerintah sebagian besar ditanggung oleh pemerintah baik pemerintah daerah maupun pemerintah pusat. Berbeda dengan rumah sakit swasta semua biaya operasional ditanggung secara mandiri. Rumah Sakit Umum Dadi Keluarga Purwokerto (RSU DKP) merupakan rumah sakit umum swasta tipe C yang berada di Purwokerto Selatan. Salah satu aspek penting dalam pengembangan RSU Dadi Keluarga Purwokerto adalah kinerja pegawai rumah sakit. Dilihat dari kondisi masyarakat sekarang ini sering muncul permasalahan dalam hal kesehatan, pelayanan yang berkualitas dapat dilihat dari kinerja pegawai rumah

sakit yang baik dan fasilitas yang menunjang setiap pekerjaan, Laoli (2018). Kegiatan dari suatu instansi tidak mungkin terlepas dari faktor manusia ataupun karyawan, yang mana manusia sebagai motor penggerak jalannya suatu organisasi. Sebab hal itu, bisa disebutkan bahwa hidup matinya organisasi bergantung dari bagaimana cara sumber daya manusia ataupun pegawai yang tersedia dalam melaksanakan organisasi, Riono dkk (2020).

Adanya pegawai maka seluruh kegiatan serta pekerjaan yang tersedia dalam instansi bisa dilakukan, mempunyai substansi serta fungsi untuk semua pihak, baik bagi orang – orang yang ada di organisasi atau di area luar instansi. Berhubungan dengan hal itu, pegawai yang ada pada sebuah organisasi harus diberdayakan ataupun dibina berdasarkan dengan kemampuan yang dimiliki, Riono dkk (2020). Kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu kegiatan keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk itu diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara bersama-sama yang dijadikan sebagai acuan, Sinambela dkk (2011) dalam Sinambela (2019:11)

Menurut hasil survei pada bulan November 2021 dengan Manajer Penunjang Medis RSUD Dadi Keluarga Purwokerto Dewi Anggraeni, dapat diketahui beberapa permasalahan yang terjadi di RSUD Dadi Keluarga Purwokerto yaitu yang *pertama*, beberapa unit kerja pada RSUD Dadi Keluarga Purwokerto kurang kooperatif saat mendapat instruksi atau tugas dari atasan

yang dikhawatirkan dapat memberikan pengaruh negatif yang diikuti oleh unit lain yang sudah baik dan kooperatif. Faktor koordinasi menjadi hal penting dalam masalah ini. Koordinasi merupakan suatu pengaturan/penataan beragam elemen ke dalam suatu pengoperasian yang terpadu dan harmonis. Kesuksesan koordinasi akan menciptakan keharmonisan dan keselarasan seluruh kegiatan untuk mencapai tujuan yang diharapkan, sehingga beban tiap bagian menjadi serasi, selaras dan seimbang. Kebutuhan akan koordinasi tidak dapat dihindarkan karena setiap organisasi pasti mempunyai unit – unit atau satuan – satuan organisasi yang mempunyai fungsi berbeda – beda tetapi mempunyai hubungan yang saling ketergantungan, Masram (2015:161). Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa adanya koordinasi yang baik dapat menjadi sarana yang tepat dalam meningkatkan kinerja pegawai.

Dalam penelitian terdahulu menjelaskan hasil penelitian yang menyatakan pengaruh signifikan koordinasi terhadap kinerja karyawan yaitu oleh. Harits (2020), Dharma dkk (2020), Kismiatiningsih & Herwoto (2020), Dharmawati & Susilo (2019), Syauqi (2019), dan Dharmanto (2018). Namun penelitian oleh Lovihan dkk (2018) koordinasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Jadi berdasarkan penelitian terdahulu mayoritas penelitian telah menyimpulkan koordinasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Fenomena *kedua*, pegawai sering mengalami miskomunikasi atau adanya perbedaan persepsi jika informasi yang disampaikan melalui media perantara atau tidak komunikasi secara langsung, seperti akan adanya

kunjungan untuk unit tertentu tetapi unit lain yang tidak terkait ikut campur dengan informasi yang disampaikan menjadikan tujuan informasi atau pengumuman tidak tercapai. Miskomunikasi memiliki arti salah paham atau salah pengertian. Sinambela (2019:74) menyatakan komunikasi secara umum adalah suatu proses pembentukan, penyampaian, penerimaan dan pengolahan pesan yang terjadi di dalam diri seseorang dan/atau diantara dua atau lebih dengan tujuan tertentu. Definisi tersebut memberikan beberapa pengertian pokok yaitu komunikasi adalah suatu proses mengenai pembentukan, penyampaian, penerimaan dan pengolahan pesan. Dalam melakukan pekerjaan diantara sesama karyawan diperlukan komunikasi yang efektif supaya dapat dimengerti pesan-pesan tentang pekerjaan. Apabila sudah memahami maksud dari informasi komunikasi tersebut maka keefektifan komunikasi akan berjalan dengan baik. Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan komunikasi yang baik dapat menjadi sarana yang tepat dalam meningkatkan kinerja pegawai.

Dalam penelitian terdahulu menjelaskan perbedaan hasil penelitian yang menyatakan terdapat pengaruh signifikan antara komunikasi terhadap kinerja karyawan yaitu penelitian oleh Meliani dan Siagian (2022), Saragi (2021), Dharmawati & Susilo (2019), dan Fitria (2018). Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Silalahi dkk (2021) dan Lustono & Hasnaeni (2019) menyatakan komunikasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Jadi berdasarkan penelitian terdahulu mayoritas penelitian telah menyimpulkan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Fenomena *ketiga*, berdasarkan survei peneliti (2021) faktor kemampuan kerja juga perlu diperhatikan untuk mendukung kinerja pegawai. Setiap tugas memiliki masa pengerjaannya, namun banyak ditemui unit-unit yang tidak mampu menyelesaikan pekerjaannya disebabkan kurangnya kemampuan personil dalam menyelesaikan tugas dengan tepat waktu, seperti laporan kinerja bulanan unit, yang menyebabkan laporan seluruh unit menjadi terlambat atau tidak lengkap dikarenakan ada unit yang terlambat mengumpulkan tugasnya. Salah satu cara untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan meningkatkan kemampuan kerja karyawan, sehingga terjadi kesesuaian antara karyawan yang ditunjuk terhadap beban pekerjaannya, Bustomi dkk (2020). Kemampuan kerja merupakan perwujudan dari pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh karyawan yang menunjukkan potensinya dalam melaksanakan pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya, Tanjung & Manalu (2019). Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kemampuan kerja dapat memberikan pengaruh terhadap kinerja pegawai.

Dalam penelitian terdahulu menjelaskan perbedaan hasil penelitian yang menyatakan terdapat pengaruh signifikan antara kemampuan kerja terhadap kinerja pegawai yaitu penelitian oleh Putra (2021), Padang & Sihombing (2020), Makatita (2020), Abadiyah (2019), Fitria (2018) dan Sujana dkk (2017). Sedangkan, penelitian yang dilakukan oleh Tanjung & Manalu (2019) dan Setiawan & Siagian (2017) menyatakan kemampuan kerja tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Jadi berdasarkan penelitian

terdahulu mayoritas penelitian telah menyimpulkan kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian pengembangan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fitria (2018) yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Komunikasi dan Kemampuan Kerja terhadap Kinerja Pegawai, kemudian peneliti menambahkan variabel Koordinasi, yang diambil dari penelitian milik Harits (2020) dengan hasil Koordinasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja. Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: **“Pengaruh Koordinasi, Komunikasi, dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Rumah Sakit Umum Dadi Keluarga Purwokerto”**.

B. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan agar permasalahan yang diteliti lebih terfokus pada tujuan penelitian. Oleh karena itu dalam penelitian ini dilakukan batasan masalah antara lain :

1. Penelitian ini menggunakan subyek pegawai RSUD Dadi Keluarga Purwokerto.
2. Variabel yang dibahas adalah variabel Koordinasi (X1), Komunikasi (X2), Kemampuan Kerja (X3) sebagai variabel independen dan pengaruhnya terhadap variabel kinerja pegawai (Y) sebagai variabel dependen.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu antara lain :

1. Apakah Koordinasi, Komunikasi dan Kemampuan Kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai Rumah Sakit Umum Dadi Keluarga Purwokerto?
2. Apakah Koordinasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai Rumah Sakit Umum Dadi Keluarga Purwokerto?
3. Apakah Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai Rumah Sakit Umum Dadi Keluarga Purwokerto?
4. Apakah Kemampuan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai Rumah Sakit Dadi Keluarga Purwokerto?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh koordinasi, komunikasi dan kemampuan kerja terhadap kinerja pegawai Rumah Sakit Umum Dadi Keluarga Purwokerto.
2. Untuk menganalisis pengaruh koordinasi terhadap kinerja pegawai Rumah Sakit Umum Dadi Keluarga Purwokerto.
3. Untuk menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai Rumah Sakit Umum Dadi Keluarga Purwokerto.
4. Untuk menganalisis pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja pegawai Rumah Sakit Umum Dadi Keluarga Purwokerto.

E. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Praktis

1. Manfaat bagi Direktur Rumah Sakit

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan pentingnya pengaruh koordinasi, komunikasi kerja, dan kemampuan kerja terhadap kinerja pegawai agar dapat menjadi pertimbangan dalam menyusun strategi untuk meningkatkan kinerja pegawai.

2. Manfaat Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi dalam penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan koordinasi, komunikasi. Dan kemampuan kerja serta kinerja pegawai.

b. Manfaat Teoritis

1. Manfaat bagi Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah literatur dalam sumber daya manusia khususnya dalam bidang pengaruh koordinasi, komunikasi, dan kemampuan kerja terhadap kinerja pegawai Rumah Sakit Umum Dadi Keluarga Purwokerto.