

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam era kompetisi seperti tahun 2023 ini, setiap perusahaan dituntut untuk terus mampu mengembangkan dan meningkatkan produktivitas perusahaan dalam upaya adaptasi dan menyasati persaingan regional maupun secara global. Perusahaan perlu terus mengedepankan peningkatan pengelolaan sumber daya yang dimiliki dengan mengadakan perbaikan dari berbagai sisi guna meningkatkan produktivitas dan kinerja perusahaan. Kinerja perusahaan berkaitan erat dengan kinerja pegawai, Ada banyak faktor yang terkait dalam perbaikan kinerja pegawai. Faktor penting yang bisa diperhatikan oleh perusahaan adalah faktor Sumber Daya Manusia (SDM). Manusia sebagai penggerak perusahaan merupakan faktor utama karena eksistensi perusahaan tergantung pada manusia yang terlibat di dalamnya.

Mathis dan Jackson (2011) mengemukakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Kinerja pegawai merupakan seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi yang antara lain termasuk: kuantitas, kualitas, waktu dan biaya. Menurut Armstrong (2010) bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan yang kuat dengan tujuan strategis organisasi, dan memberikan kontribusi ekonomi. Sedangkan Siagian (2017) mengartikan bahwa kinerja atau *performance* adalah prestasi kerja atau hasil kerja yang

dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam satu organisasi sesuai dengan wewenang atau tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan.

Perusahaan tentu menginginkan hasil maksimal yang diperoleh secara efektif dan efisien pada bagian pengelolaan sumber daya yang dimiliki. Pengelolaan sumber daya secara efektif dan efisien akan mendorong pegawai bekerja secara maksimal agar mencapai visi dan misi perusahaan. Perusahaan tidak bisa lepas dari peranan kinerja pegawai, karena kinerja pegawai akan berbanding lurus dengan hasil kerja atau output pada perusahaan.

Pegawai yang profesional dapat diartikan sebagai sebuah pandangan untuk selalu berpikir, kerja keras, bekerja sepenuh waktu, disiplin, jujur, dan penuh dedikasi demi keberhasilan pekerjaannya. Namun di sisi lain akan menjadi potensi masalah jika tidak dapat dikelola dengan baik. Pegawai yang tidak dikelola dengan baik akan mengakibatkan terjadinya penurunan hasil (Imahda, 2020:1-2). Karenanya kinerja pegawai sangat penting bagi perusahaan dalam kaitannya dengan produktivitas dan eksistensi dalam persaingan dunia kerja.

Adapun RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik adalah rumah sakit tipe B milik pemerintah daerah yang bertempat di jalan DR. Wahidin Sudiro Husodo No. 243B, Kembangan, Klanganan, Kecamatan Kebomas, Kabupaten Gresik, Jawa Timur. Sebagai salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kabupaten Gresik, RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik bertugas dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan kesehatan, pelayanan umum dan

administrasi. Pada fungsi administrasi sendiri terdiri dari beberapa unit, salah satunya adalah Unit Penjaminan.

Unit Penjaminan adalah unit yang bertugas dalam pengolahan, penginputan data dan pengklaiman berkas pasien yang telah menerima pelayanan kesehatan baik pelayanan rawat jalan maupun rawat inap di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik. Data yang ada di berkas pasien akan diolah, diverifikasi dan diinput melalui aplikasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) ke program aplikasi pengklaiman yang terhubung dengan pihak ketiga sebagai penjamin pembiayaan perawatan pasien seperti BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, PT Jasa Raharja, PT Taspen serta dinas pemerintah dan perusahaan swasta. Data yang sudah diinput kemudian menghasilkan output berupa *softfile* dan *hardfile* yang selanjutnya disetor ke pihak ketiga untuk dilakukan pengklaiman atas pelayanan yang sudah diberikan rumah sakit kepada pihak kedua atau pasien untuk dapat dilakukan klaim atau penggantian biaya perawatan.

Fungsi Unit Penjaminan tersebut membutuhkan fasilitas dan Sumber Daya Manusia (SDM) yang memadai. Mengingat tugas dan beban kerja yang relatif tinggi maka pihak manajerial melakukan analisis jabatan guna meminimalisir *overload* atau kelebihan beban tugas pada setiap pegawai. Namun pada pelaksanaannya hal tersebut cenderung bergeser dari hal yang seharusnya terjadi. Dari pengamatan peneliti, terdapat beberapa sebab atau faktor yang mendasari pergeseran tersebut di antaranya adalah jumlah pegawai atau sumber daya manusia yang terbilang kurang, yang mana tugas yang bisa

dilakukan oleh dua pegawai harus diselesaikan oleh satu pegawai. Sehingga seringkali beberapa pegawai harus menyelesaikan pekerjaan di luar jam kerja, seperti lembur di kantor atau melanjutkan pekerjaan di rumah secara *online*, dan akan lebih sering terjadi pada saat menjelang *deadline* atau jadwal waktu klaim serta diperburuk dengan keterlambatan waktu setor berkas pasien dari unit pelayanan ke Unit Penjaminan. Kendati hal tersebut dilakukan atas dasar integritas dan loyalitas pegawai kepada rumah sakit, namun tugas yang berlebih dan secara berulang kali berpotensi mengakibatkan kelelahan dan stres serta menurunnya konsentrasi pada pegawai sehingga pada akhirnya mengakibatkan menurunnya kinerja pegawai dalam menjalankan tugas dan tujuan unit atau organisasi.

Gunawan (2007) mendefinisikan beban kerja sebagai jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh sekelompok atau seseorang dalam waktu tertentu. Kemudian Departemen Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial Republik Indonesia (Depkes dan Kessos RI) dalam Nugraheni (2009) menyebutkan bahwa beban kerja memberikan akibat yaitu apabila beban kerja terlalu berat atau kemampuan fisik yang lemah, dapat menyebabkan seorang pekerja menderita gangguan atau penyakit akibat kerja. Sementara menurut Budiono dalam Nugraheni (2009) menjelaskan bahwa akibat beban kerja fisik yang berat yang berhubungan dengan waktu kerja yang lebih dari 8 jam, maka dapat menurunkan produktivitas kerja serta kondisi sakit.

Selain itu hal yang sering dikeluhkan dari pegawai di Unit Penjaminan yang berkaitan dengan pekerjaan adalah adanya perbedaan data yang ada di

berkas pasien dengan data yang ada di Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), baik karena ketidaksesuaian penginputan dari unit pelayanan atau pun dampak integrasi data atau *bridging* antara Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dengan program aplikasi pengklaiman yang terhubung dengan pihak ketiga yang menjamin biaya perawatan pasien yang masih dalam tahap penyempurnaan. Sehingga perlu dilakukan verifikasi data dan memerlukan koordinasi dengan unit pelayanan dan unit Teknologi Informasi (TI) untuk merubah dan memperbaiki data. Tugas tersebut membutuhkan keahlian di bidang teknologi informasi, dan pegawai di Unit Penjaminan tidak memiliki keahlian atau kompetensi untuk masuk ke ranah tersebut yang terbilang rumit. Sehingga pegawai Unit Penjaminan juga terkadang menunggu dan antri bantuan dari unit TI yang juga melayani semua unit di rumah sakit. Di samping juga dampak dari peraturan pemerintah dan pihak ketiga sebagai penjamin biaya kesehatan yang dinamis atau berubah-ubah, membuat petugas di Unit Penjaminan harus beradaptasi dengan meningkatkan kompetensi sesuai kebutuhan.

Kompetensi adalah suatu kemampuan (*ability*) atau kapasitas seseorang untuk melakukan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan, dimana kemampuan tersebut ditentukan oleh faktor intelektual dan fisik (Stephen Robbin, 2007:38). Kompetensi menurut Mangkunegara (2012) adalah kemampuan yang dimiliki seseorang yang berhubungan dengan karakteristik kepribadian, pengetahuan serta keterampilan yang mempengaruhi kinerja seseorang secara langsung.

Kemudian kendala lain selama bekerja adalah jaringan internet, koneksi pada Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang sering macet akibat padatnya arus pengaksesan data Sistem Informasi Manajemen di rumah sakit yang terintegrasi dengan semua unit, adanya perawatan atau *maintenance* dari unit TI, serta *update* versi dan pemutakhiran fitur Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Karenanya pegawai Unit Penjaminan terkadang menunggu dan menumpuk pekerjaan. Untuk peralatan kantor seperti komputer dan printer yang digunakan juga sebagian sering rusak dan harus diperbaiki, baik rusak ringan atau pun harus diganti akibat intensitas penggunaan yang tinggi, seperti mengeprint berkas klaim (*hardfile*) yang akan disetor ke pihak ketiga atau penjamin biaya pelayanan kesehatan yang jumlahnya rata-rata 7-15 dus setiap bulannya. Ruangan kantor yang cukup terfasilitasi seperti adanya *Air Conditioner* (AC), dispenser air minum, namun tata letak ruang yang harus berdesakan dengan tumpukan berkas klaim terkadang membuat pegawai kurang nyaman dalam berkerja.

Menurut Zakiah Daradjat (2012: 230) fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Sedangkan Moenir (2011:119) menyatakan bahwa fasilitas adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan pelayanan yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam melaksanakan pekerjaan, dan juga sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu atau segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, dan dinikmati oleh orang pengguna.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti berasumsi bahwa hal-hal tersebut dapat mempengaruhi kinerja pegawai yang ada di Unit Penjaminan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik. Dan peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH BEBAN KERJA, KOMPETENSI DAN FASILITAS TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI UNIT PENJAMINAN RSUD IBNU SINA KABUPATEN GRESIK.”

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka dirumuskan permasalahan penelitian yaitu:

1. Apakah beban kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai di Unit Penjaminan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik?
2. Apakah kompetensi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai di Unit Penjaminan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik?
3. Apakah fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai di Unit Penjaminan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik?
4. Apakah beban kerja, kompetensi dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai di Unit Penjaminan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini antara lain adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial beban kerja terhadap kinerja pegawai di Unit Penjaminan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik.

2. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial kompetensi terhadap kinerja pegawai di Unit Penjaminan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik.
3. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial fasilitas terhadap kinerja pegawai di Unit Penjaminan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik.
4. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan beban kerja, kompetensi dan fasilitas terhadap kinerja pegawai di Unit Penjaminan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

##### **1.4.1 Secara Teoritis**

Manfaat teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat dan dapat dijadikan sebagai referensi dalam perkembangan dan penelitian di bidang ilmu ekonomi, khususnya dalam peningkatan kinerja pegawai di suatu perusahaan atau rumah sakit.

##### **1.4.2 Secara Praktis**

###### **1 Bagi Peneliti**

Penelitian ini menambah informasi dan wawasan peneliti dalam melakukan penelitian tentang pengaruh beban kerja, kompetensi dan fasilitas terhadap kinerja pegawai.

###### **2 Bagi Instansi Rumah Sakit**

Penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai sumber informasi bagi instansi rumah sakit dalam meningkatkan sumber daya manusia yang dimiliki RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik.



### 3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini sebagai bahan acuan, bahan informasi dan bahan perbandingan bagi penelitian selanjutnya.