

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia dalam suatu instansi berprean sebagai prioritas karena mereka lah yang akan menggerakkan sumber daya yang ada dalam suatu organisasi. Manusia merupakan penggerak dalam organisaasi agar suatu aktivitas atau program organisasi dapat berjalan. Keberhasilan dalam suatu organisasi pemerintah sangat bergantung pada sumber daya manusianya sehingga perlu adanya sautu pengaturan sumber daya manusia yaitu manajemen sumber daya manusia (MSDM).

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) termasuk ke dalam kajian manajemen yang membicarakan tentang cara manusia berinteraksi dengan organisasi. Manajemen sumber daya manusia berfungsi untuk mengatur manusia sebagai penggerak sumber daya yang dimiliki organisasi guna meraih cita-cita organisasi. Dalam ilmu MSDM pengaturan mulai dari proses merekrut hingga mengugrus pada saat pegawai akan pensiun. Salah satu kegiatan manajemen sumber daya manusia yaitu mengatur bagaimana cara pemberian kompensasi dan insentif yang diberikan kepada pegawai.

Insentif merupakan suatu imbalan tambahan yang diberikan kepada pegawai jika kinerja pegawai tersebut dapat mencapai target yang telah diberikan atasan atau bahkan melebihi target yang ditentukan. Artinya insentif diberikan sesuai dengan *output* kinerja yang telah dilakukannya. Dewasa ini perkembangan zaman semakin pesat dengan adanya teknologi yang semakin

canggih sehingga adanya tuntutan masyarakat kepada pemerintah, maka suatu instansi atau organisasi perlu memberikan dorongan untuk pegawai agar bekerja dengan baik, salah satu dorongan tersebut yaitu salah satunya berbentuk insentif. Insentif juga dapat dijadikan motivasi oleh para pegawai untuk terus meningkatkan kinerja yang diberikan. Namun jika insentif yang diberikan tidak sesuai harapan pegawai atau tidak sesuai dengan hasil kerja pegawai maka kualitas kinerja pegawai akan menjadi lesu pada bulan berikutnya. Oleh sebab itu instansi perlu mempertimbangkan adanya insentif yang akan diberikan kepada pegawai. Artinya insentif dapat menguntungkan bagi organisasi atau instansi dan juga menguntungkan bagi pegawai.

Rumah Sakit Umum Daerah Otto Iskandar Di Nata Soreang merupakan instansi yang berada di lingkungan Kementerian Kesehatan yang bertugas secara langsung menangani masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan. Presiden Republik Indonesia pada tahun 2018 mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 127 Tentang Tunjangan Kinerja Pegawai di Lingkungan Kementerian Kesehatan guna memberikan insentif untuk memotivasi pegawai dalam bekerja. Tunjangan kinerja atau insentif ini diberikan kepada pegawai yang didasarkan pada capaian kinerja individu dan atau capaian kinerja kelompok. Hal tersebut tercantum pada pasal 5 ayat 2 yang berbunyi “Tunjangan kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan dengan memperhitungkan capaian kinerja pegawai setiap bulannya”. Dengan begitu insentif diterima pegawai harus sesuai dengan hasil kerja yang dilakukan oleh pegawai. Namun terkadang insentif yang diberikan tidak sesuai dengan

hasil kerja sehingga membuat lesu para pegawai dalam melaksanakan tugas yang berujung pada tidak tercapainya target.

Pelayanan publik ialah bagian dari tugas yang perlu dijalankan oleh organisasi pemerintah untuk melayani masyarakat. Pelayanan publik menjadi hak masyarakat sebagai warga Negara dan suatu kewajiban bagi pemerintah yang dijalankan sejalan dengan peraturan yang telah ditentukan. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Kepercayaan publik kepada pemerintah sebagai sebagai pengguna layanan akan meningkat jika pelayanan yang diberikan berkualitas sehingga keinginan publik terpenuhi. Namun pelayanan yang diberikan tidaklah selalu memuaskan masyarakat maka pemerintah sebagaipemberi layanan perlu memikirkan bagaimana agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga kepercayaan publik akan meningkat.

Kualitas pelayanan yang diberikan instansi haruslah difokuskan pada kebutuhan publik, dimana permintaan masyarakat terhadap pemberian pelayanan yang lebih bagus semakin tinggi seiring dengan kemajuan zaman. Tidak terkecuali pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien. Pelayanan kepada pasien harus sangat diperhatikan dikarenakan sangat penting. Namun beberapa instansi Rumah Sakit masih belum menghasilkan pelayanan yang optimal sehingga keluhan masyarakat terhadap pelayanan masih sering terdengar.

Rumah Sakit Umum Daerah Otto Iskandar Di Nata Soreang merupakan rumah sakit daerah yang berada di bawah naungan Pemerintah Kabupaten

Bandung yang berdiri pada tahun 1996 dan merupakan hasil dari pengembangan Puskesmas DTP Soreang. Secara geografis RSUD Otto Iskandar Di Nata Soreang terletak di Kabupaten Bandung di Kota Kecamatan Soreang Jl. Gading Tutuka, Cingcin, Kec. Soreang, Kabupaten Bandung, Jawa Barat 40921 Soreang Kabupaten Bandung yang memiliki fungsi dan tugas pokok. RSUD Otto Iskandar Di Nata merupakan salah satu SKPD Pemerintah Kabupaten Bandung yang memiliki Tugas pokok dan fungsi utama sebagai pemberi layanan kesehatan rujukan di Kabupaten Bandung serta memiliki visi “Mewujudkan Rumah Sakit yang Amanah, Maju, Mandiri, Berdaya Saing”.

Kualitas pelayanan dapat dilihat dari angka indeks kepuasan masyarakat yang diperoleh. Angka indeks kepuasan masyarakat RSUD Otto Iskandar Di Nata Soreang merupakan yang paling rendah diantara RSUD lain yang ada di Kabupaten Bandung. Berikut angka indeks kepuasan masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah yang berada di Kabupaten Bandung beserta standar mutu pelayanan Indeks kepuasan masyarakat.

Tabel 1.1

Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD di Kabupaten Bandung

RSUD di Kabupaten Bandung	Indeks Kepuasan Masyarakat
RSUD Majalaya	84,86 [^] %
RSUD Cicalengka	83,19%
RSUD Otto Iskandar Di Nata Soreang	78,63%

Sumber: PPID Kabupaten Bandung 2020

Tabel 1.2
Standar Mutu Pelayanan

Kategori	Persentase (%)
Sangat Baik	81,26 – 100
Baik	62,51 - 81,25
Kurang Baik	43,76 - 62,50
Tidak Baik	25,00 - 42,75

Sumber: LAKIP RSUD Otto Iskandar Di Nata Soreang 2020

Angka IKM RSUD Otto Iskandar Di Nata Soreang pada tahun 2020 mencapai angka 78,63%. Angka tersebut sudah tergolong pada kategori baik namun jika dibandingkan dengan rumah sakit umum daerah lainnya yang berada di Kabupaten Bandung, RSUD Otto Iskandar Di Nata Soreang berada diperingkat ke tiga, peringkat pertama diduduki oleh RSUD Majalaya yang memiliki IKM sebesar 84,86% dan peringkat ke dua diduduki oleh RSUD Cicalengka yang memiliki IKM sebesar 83,19%.

Walaupun RSUD Otto Iskandar Di Nata Soreang memiliki nilai IKM sebesar 78,63% yang termasuk dalam kategori baik, namun akan lebih optimal jika berada di angka 100% atau berada dalam kategori sangat baik. Sehingga masih adanya masyarakat yang memberi ulasan yang kurang baik di *Google* untuk RSUD Otto Iskandar Di Nata Soreang masih banyak keluhan dari masyarakat akan kurangnya pelayanan yang diharapkan masyarakat. Beberapa keluhan masyarakat yang peneliti temukan dari ulasan di *Google* kepada RSUD Otto Iskandar Di Nata Soreang diantaranya:

"Dokter, perawat dan security sudah cukup baik dala memberikan pelayanan tapi petugas pendaftaran, berattitude kurang baik."

"Kalo boleh kasih saran, Tolong untuk seluruh pekerjaanya supaya bisa sedikit ramah kepada pengunjung ataupun pasien. Kurangnya kesigapan terhadap pasien."

"Sangat di sayangkan pelayanan dari pegawai rumah sakit sangat sangat tidak memuaskan. Padahal pasien dan pengantarnya datang baik baik, tapi kenapa *feedback* dari pegawai rumah sakitnya ga ada ramah ramahnya sama sekali"

Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan di RSUD Soreang bahwa kualitas pelayanan yang dilihat dari IKM di RSUD Otto Iskandar Di Nata Soreang berada pada posisi ketiga atau terendah diantara RSUD lain yang ada di Kabupaten Bandung, RSUD Otto Iskanda Di nata hanya memperoleh IKM sebesar 78,63% . Sehingga masih adanya beberapa keluhan dari masyarakat tentang keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan, maka hal tersebut belum sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan, yaitu dimensi empati yang dikemukakan oleh Tjiptono (1997).

Berdasarkan pemaparan permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk menaruh perhatian dengan melakukan penelitian terkait dengan pengaruh insentif terhadap kualitas pelayanan, sehingga peneliti akan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Insentif terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Otto Iskandar Di Nata Soreang”**

1.2. Identifikasi Masalah

Berlandaskan pemaparan permasalahan di atas maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan di RSUD Otto Iskandar Di Nata Soreang pada tahun 2020 hanya mencapai angka 78,63% .
2. Terdapat beberapa keluhan dari masyarakat terkait layanan yang kurang memuaskan di RSUD Otto Iskandar Di Nata Soreang.

1.3.Rumusan Masalah

Belandaskan fenomena masalah yang dipaparkan di atas, maka peneliti menentukan rumusan masalah penelitian ini yaitu:

1. Seberapa besar pengaruh kinerja terhadap kualitas pelayanan di RSUD Otto Iskandar Di Nata Soreang?
2. Seberapa besar pengaruh lama kerja terhadap kualitas pelayanan di RSUD Otto Iskandar Di Nata Soreang?
3. Seberapa besar pengaruh kebutuhan pegawai terhadap kualitas pelayanan di RSUD Otto Iskandar Di Nata Soreang?
4. Seberapa besar pengaruh senioritas terhadap kualitas pelayanan di RSUD Otto Iskandar Di Nata Soreang?
5. Seberapa besar pengaruh keadilan dan kelayakan terhadap kualitas pelayanan di RSUD Otto Iskandar Di Nata Soreang?
6. Seberapa besar pengaruh evaluasi jabatan terhadap kualitas pelayanan di RSUD Otto Iskandar Di Nata Soreang?
7. Seberapa besar pengaruh kinerja; lama kerja; kebutuhan pegawai, senioritas; keadilan dan kelayakan; dan evaluasi jabatan secara simultan terhadap kualitas pelayanan di RSUD Otto Iskandar Di Nata Soreang?

1.4. Tujuan penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas maka peneliti menetapkan yaitu untuk mengetahui:

1. Pengaruh kinerja terhadap kualitas pelayanan di RSUD Otto Iskandar Di Nata Soreang
2. Pengaruh lama kerja terhadap kualitas pelayanan di RSUD Otto Iskandar Di Nata Soreang
3. Pengaruh kebutuhan pegawai terhadap kualitas pelayanan di RSUD Otto Iskandar Di Nata Soreang
4. Pengaruh senioritas terhadap kualitas pelayanan di RSUD Otto Iskandar Di Nata Soreang
5. Pengaruh keadilan dan kelayakan terhadap kualitas pelayanan di RSUD Otto Iskandar Di Nata Soreang.
6. Pengaruh evaluasi jabatan terhadap kualitas pelayanan di RSUD Otto Iskandar Di Nata Soreang.
7. Pengaruh kinerja; lama kerja; kebutuhan pegawai, senioritas; keadilan dan kelayakan; dan evaluasi jabatan secara simultan terhadap kualitas pelayanan di RSUD Otto Iskandar Di Nata Soreang.

1.5. Kegunaan Penelitian

Sehubung dengan tujuan penelitian di atas, peneliti memiliki harapan agar penelitian ini bisa memberikan kegunaan serta manfaat:

1.5.1. Kegunaan Teoritis

Dengan diadakannya penelitian ini peneliti berharap dapat berguna untuk Perguruan Tinggi sebagai rujukan atau pedoman, dan bahan pustaka yang dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya, khususnya pada penelitian yang relevan dengan pengaruh insentif terhadap kualitas pelayanan.

1.5.2. Kegunaan praktis

a. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Oto Iskandar Di Nata Soreang

Diharapkan penelitian ini dapat dimanfaatkan dalam memberikan ide atau saran yang dapat memberikan jalan keluar atau jawaban untuk memecahkan masalah dalam peningkatan kualitas pelayanan pada RSUD Oto Iskandar Di Nata Soreang.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan mengenai pengaruh insentif terhadap kualitas pelayanan.

c. Bagi Umum

Harapan peneliti, hasil penelitian ini bisa memberikan informasi dan pengetahuan bagi pihak yang berkepentingan dengan permasalahan yang diteliti.

1.6. Kerangka Pemikiran

Nawawi (1998) memaparkan insentif sebagai hadiah atau penghargaan yang diberikan kepada pegawai guna memotivasi para pegawai supaya produktivitas

kerjanya meningkat atau tinggi. Insentif bersifat sesekali atau tidak tetap, hal tersebut tergantung dari produktivitas yang diberikan keada perusahaan. Oleh sebab itu insentif menjadi keuntungan para pegawai yang bekerja dengan baik bahkan berprestasi. (Kadarisman 2016)

Rivai (2009) menyatakan Insentif memiliki beberapa indikator yaitu: (Rivai 2009)

1. Kinerja

Pengukuran berdasarkan kinerja, artinya besar kecilnya insentif bergantung pada seberapa banyak produktivitas yang dapat dihasilkan oleh pegawai dalam waktu kerja yang telah ditentukan.

2. Lama Kerja

Insentif diukur dengan seberapa lama kerja (rentang waktu) pegawai dalam menjalankan tugas atau merampungkan pekerjaannya. Indikator ini dapat memakai perhitungan waktu per jam, per hari, per minggu, atau bahkan per bulan.

3. Kebutuhan

Indikator ini mengukur bahwa insentif pegawai berpedoman pada level kepentingan kebutuhan hidup dari pegawai. Artinya insentif yang diberikan cukup untuk memenuhi sebagian kebutuhan pokok pegawai.

4. Senioritas

Sistem pemberian insentif disini berlandaskan pada berapa lamanya masa kerja seorang pegawai dalam suatu instansi. Hal ini berdasarkan

pemikiran bahwa pegawai yang sudah lama kerja atau senior, memperlihatkan adanya kesetiaan dan loyalitas yang tinggi dari pegawai senior kepada organisasinya.

5. Keadilan dan Kelayakan

Keadilan

Keadilan dalam sistem insentif yaitu harus berdasar pada hubungan antara input atau pengorbanan dengan output yang diberikan, semakin besar pengorbanan maka akan semakin tinggi jumlah insentif yang diharapkan pegawai.

Kelayakan

Layak disini dimaksudkan sebagai perbandingan besarnya insentif antar instansi yang setara dan bergerak dalam bidang yang sama. Jika insentif yang diberikan instansi lebih rendah dari pada organisasi lain, maka organisasi akan mengalami masalah seperti lesunya semangat kerja pegawai yang terlihat dari berbagai bentuk ketidakpuasan pegawai tentang insentif.

6. Evaluasi Jabatan

Terakhir evaluasi jabatan ialah suatu aktivitas untuk melakukan perbandingan dan penentuan nilai dalam suatu jabatan tertentu dengan nilai jabatan yang lainnya pada sebuah organisasi. Hal ini juga dapat menjadi tolak ukur nilai atau harga dari suatu posisi jabatan untuk menyusun rangking dalam menentukan insentif.

Kualitas pelayanan di artikan juga sebagai pemenuhan harapan atau kebutuhan dari penerima layanan, pelayanan yang berkualitas artinya dapat menyediakan jasa atau produk layanan sesuai dengan apa yang diharapkan dan dibutuhkan pelanggan. (Hardiyansyah 2018)

Fandy Tjiptono (1997) dalam bukunya Prinsip-Prinsip Quality Service menyatakan ada 5 dimensi kualitas pelayanan publik: (Hardiyansyah 2018)

1. *Tangible* (bukti langsung), dimensi ini mencakup sarana komunikasi, fasilitas fisik, sumber daya manusia, dan perlengkapan yang mendukung kegiatan pelayanan.
2. *Reliable* (kehandalan), yaitu dapat memberikan pelayanan dengan memberikan kemampuan yang dijanjikan dengan akurat, memuaskan, dan akurat.
3. *Responsiveness* (tanggap), yaitu para staf yang siap untuk membantu kesulitan para pelanggan dan memberikan layanan secara tanggap.
4. *Assurance* (jaminan), hal ini ialah staf yang dapat dipercaya atas pengetahuan, kesopanan, kemampuan yang dimilikinya. Selain itu terjaminin bebas dari resiko, bahaya, atau keragu-raguan
5. Empati, mencakup pada para staff yang memahami keperluan pelanggan, memberi perhatian pribadi, dan mudah dalam proses komunikasi yang baik.

Gambar 1.1.

Kerangka Pemikiran

