

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Negara Kesatuan Republik Indonesia dalam Undang-Undang Dasar 1945 dan Pancasila sebagai dasar negara telah mengamanatkan bahwa kesehatan warga negara merupakan salah satu hak dasar yang dijamin dan dilindungi oleh negara. Saat ini pemerintah daerah sebagai pelaksana wewenang dan kewajiban dari pemerintah pusat dalam menjalankan amanat undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah bahwa pemerintah daerah dan DPRD provinsi memiliki kewajiban bersama antara lain untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta menampung dan menindaklanjuti aspirasi masyarakat. Adanya tugas dan fungsi melayani masyarakat menempatkan pemerintah menjadi organisasi nol profit, yaitu organisasi atau badan yang tujuannya bukan untuk mencari keuntungan sebagai motif utamanya, tetapi memberikan pelayanan kepada masyarakat. Motif inilah yang membedakan organisasi pemerintah dengan organisasi bisnis.

Undang-undang nomor 32 tahun 2004 menempatkan pemerintah daerah sebagai lembaga yang memiliki kewenangan secara luas untuk mengurus urusan rumah tangganya sendiri secara bertanggung jawab, termasuk di dalamnya upaya pelayanan kepada masyarakat. Terutama pelayanan masyarakat di bidang kesehatan dan pendidikan yang menjadi dasar kehidupan masyarakat.

Pemerintah pusat saat ini melalui Badan Penyelenggara Jaminan sosial dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan terus berupaya

memberikan pelayanan kesehatan terbaik kepada masyarakat. Tentu dalam hal ini guna memberikan pelayanan yang tepat sasaran serta bertanggung-jawab dibutuhkan tenaga administrasi yang handal, informatif dan profesional dalam menjalankan tugasnya agar syarat-syarat administrasi dapat dilengkapi dengan baik guna selanjutnya mendapatkan tindakan medis terhadap pasien atau masyarakat yang berobat ke Rumah Sakit Umum di seluruh wilayah Indonesia.

Pemerintah Kota Langsa melalui Instansi Rumah Sakit Umum Daerah Langsa dalam hal menjalankan undang-undang nomor 32 tahun 2004 berupaya menjalankan serta bertanggung jawab terhadap pelayanan kesehatan masyarakat pada umumnya dan masyarakat Kota Langsa pada khususnya. Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Langsa telah menetapkan acuan kerja bagi karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Langsa. Visinya adalah Menjadi rumah sakit rujukan unggulan dalam semua bidang pelayanan kesehatan .

Adapun misi Rumah Sakit Umum Daerah Langsa:

1. Memberikan pelayanan yang bermutu, cepat, tepat dan bernuansa islami.
2. Mengembangkan produk unggulan pada bidang pelayanan traumatologi, kebidanan, anak dan penyakit dalam.
3. Meningkatkan kemampuan operasional rumah sakit sebagai pusat pelayanan kesehatan terpadu di Kota Langsa.

Dalam usaha mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Langsa selain membutuhkan tenaga medis yang mampu tentu dibutuhkan staf administrasi yang informatif, handal dan cepat guna tindak lanjut medis dan catatan medis pasien. Dengan adanya staf administrasi yang

informatif maka kelancaran administrasi juga terjamin. Kerjasama yang dilakukan antara administrasi dengan pihak rumah sakit tersebut harus mempunyai ikatan yang kuat seperti halnya pegawai administrasi memberikan tenaga, waktu, dan tanggung jawab dalam mengerjakan tugasnya. Sedangkan rumah sakit memberikan fasilitas yang diperlukan oleh para karyawan. Diantara kerjasama sebuah instansi tentunya karyawan berusaha bekerja dengan kemampuan yang mereka miliki agar dapat mencapai kepuasan kerja yang diinginkan. Dalam melaksanakan tugas pekerjaannya, karyawan menunjukkan motivasi kerja yang sangat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan, artinya motivasi kerja sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja serta mempengaruhi kinerja perusahaan dengan tingkat tertentu. Kemudian disiplin kerja merupakan bentuk ketaatan dari perilaku seseorang dalam mematuhi ketentuan-ketentuan ataupun peraturan-peraturan tertentu yang berkaitan dengan pekerjaan dan diberlakukan dalam suatu organisasi, dengan adanya disiplin dalam diri karyawan administrasi maka semakin tinggi kepuasan kerja karyawan. Jika karyawan memiliki disiplin yang baik maka akan menghasilkan pekerjaan yang sempurna pula.

Disamping itu untuk mendukung karyawan agar memiliki kinerja yang tinggi maka salah satu aspek yang tidak kalah penting untuk diperhatikan adalah motivasi. Motivasi merupakan keadaan pribadi dalam diri seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai tujuan. Hal itu dapat dilihat dari keadaan karyawan yang secara sadar melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya tanpa adanya paksaan atau karena

perintah dari pimpinan. Motivasi kerja karyawan muncul karena adanya kebutuhan sehingga harus tetap bekerja untuk memperoleh pendapatan, akan tetapi tingkat pendapatan yang mereka peroleh juga belum sesuai dengan pemenuhan kebutuhan, banyaknya beban kerja dan pekerjaan yang dilakukan terlalu monoton pada akhirnya mengurangi motivasi karyawan dalam bekerja.

Dari uraian diatas peneliti melihat langsung adanya kemajuan di Rumah Sakit Umum Daerah Langsa sehingga peneliti melakukan observasi awal dan menetapkan hal-hal masalah yang diteliti. Dari sumber salah satu pegawai administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah Langsa peneliti mendapatkan informasi bahwa betapa pentingnya suatu kepuasan kerja dari tenaga administrasi karena seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi mempunyai sikap positif terhadap pekerjaannya, sedangkan seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya mempunyai sikap negatif terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja bukan hanya terletak pada jumlah gaji atau upah semata, tapi kesempatan untuk dipromosikan merupakan hal yang dapat memberikan kepuasan pada karyawan dan juga kepuasan terhadap rekan kerja agar dapat berinteraksi satu sama lain.

Dalam hal disiplin yang bermasalah saat ini, terlihat dengan menurunnya rasa patuh karyawan terhadap tata-tertib perusahaan, karyawan sering datang terlambat, izin tanpa alasan, dan karyawan juga sering memperpanjang waktu istirahat dan bermain game dalam waktu bekerja. Permasalahan lain yang dirasakan oleh karyawan adalah kurangnya motivasi yang diberikan oleh atasan, karyawan merasa tidak puas dengan penghasilan yang mereka terima sehingga mereka mencari pekerjaan sampingan untuk memenuhi kebutuhan dan tidak fokus

lagi dengan pekerjaan mereka, sehingga menurunnya kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja karyawan administrasi juga dapat meningkatkan produktivitas dan memiliki kecepatan serta ketepatan pemberkasan yang benar sebagai syarat-syarat memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Langsa.

Berdasarkan latar belakang permasalahan mengenai kemampuan kerja, disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dan menuangkannya dalam bentuk skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kemampuan Kerja, Disiplin Kerja, Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Staf Administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Langsa**”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kemampuan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja staf administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Langsa.?
2. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja staf administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Langsa.?
3. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja staf administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Langsa.?
4. Apakah kemampuan kerja, disiplin kerja, motivasi kerja berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan kerja staf administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Langsa.?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kemampuan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja staf administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Langsa.
2. Mengetahui disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja staf administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Langsa.
3. Mengetahui motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja staf administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Langsa.
4. Mengetahui kemampuan kerja, disiplin kerja, motivasi kerja berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan kerja staf administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Langsa.

### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menambah wawasan penulis dalam ilmu manajemen administrasi.
2. Diharapkan dapat memberikan informasi dan manfaat bagi pihak Rumah Sakit Umum Daerah Langsa dalam mempertahankan serta meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
3. Diharapkan bagi pembaca dapat menambah wawasan dan informasi mengenai administrasi medis di Rumah Sakit Umum Daerah Langsa.