

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemeliharaan dan upaya peningkatan kesehatan merupakan faktor-faktor penting pada jaman sekarang ini. Seseorang sulit untuk melakukan suatu aktivitas dengan baik tanpa kualitas kesehatan yang baik maka akan bagi dan dengan demikian produktivitas dalam bekerja akan menurun, produktivitas akan menurun, dengan demikian kualitas hidup seseorang dan kualitas masyarakat secara keseluruhan akan menurun. Upaya untuk tetap menjaga kualitas kesehatan agar tetap baik. (www.depkes.go.id, 2006)

Sangat diperlukan upaya untuk memperoleh kesehatan yang baik diperlukan suatu penjagaan dan pengobatan. Penjagaan adalah suatu hal yang perlu dilakukan oleh setiap individu untuk mempertahankan agar dirinya tetap sehat, sehingga produktivitas kerjanya tetap tinggi. Pengobatan adalah suatu upaya yang dilakukan untuk memperbaiki kesehatan agar menjadi baik. Pengobatan dilakukan dengan mengunjungi suatu penyedia jasa kesehatan, seperti rumah sakit, poliklinik, atau puskesmas.

Rumah sakit adalah sarana kesehatan yang banyak dikunjungi orang di kota besar seperti Bandung. Suatu lembaga atau instansi pada umumnya memiliki poliklinik yang ditujukan bagi anggotanya, namun ada juga yang dibuka untuk umum. Adanya poliklinik akan memperkuat penyediaan pelayanan kesehatan dan tidak hanya terpusat di rumah sakit yang memiliki skala pelayanan lebih besar. (www.depkes.go.id, 2006)

Maranatha sebagai lembaga pendidikan memiliki sebuah poliklinik yang ditujukan bagi para siswa dan karyawannya. Poliklinik ini ditujukan agar para siswa dan karyawan yang sakit dapat memperoleh pengobatan yang baik tanpa harus datang ke rumah sakit yang letaknya jauh. Maka mutu pelayanan kesehatan yang didapat para siswa dan karyawan tentunya harus baik.

Sistem manajemen yang mengatur kinerja para karyawannya sangat diperlukan agar dapat menghasilkan suatu pelayanan yang baik. Seperti halnya suatu perusahaan yang memproduksi barang, maka poliklinik adalah suatu perusahaan yang memproduksi jasa. Jasa yang dihasilkan harus sesuai dengan standar-standar yang ada melalui suatu proses. Secara tradisional, “proses” didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan secara berulang-ulang dan bersama-sama untuk mentransformasikan *input* yang disediakan pemasok menjadi *output* yang diterima oleh pelanggan. Aktivitas tersebut merupakan kombinasi dari sebagian atau seluruh faktor yaitu *manpower, machine, material, method, measurement* dan *environment*. Semakin besar rasio output terhadap input, maka akan semakin produktif suatu operasi. Dengan adanya suatu sistem manajemen yang mengatur kualitas pelayanan, diharapkan dapat meningkatkan maupun mempertahankan standar kualitas jasa yang diberikan poliklinik. Pengendalian kualitas ini memiliki dua tujuan yaitu, demi mengusahakan kepuasan konsumen sebagai tujuan jangka pendek, dan kelangsungan serta perkembangan institusi sebagai tujuan jangka panjangnya. (Fandy Tjiptono, 1997).

Dalam sebuah industri jasa khususnya poliklinik, kualitas sumber daya manusia merupakan ujung tombak dari kualitas output yang dirasakan konsumen. Suatu perusahaan dapat memberikan pelayanan apabila terdapat suatu totalitas kerja dari para karyawannya. Suatu totalitas didapatkan apabila setiap karyawan memperoleh kepuasan dalam melakukan kerjanya. Kepuasan ini dapat ditentukan oleh beberapa faktor, yaitu faktor internal dan eksternal. (Marihhot Tua Efendi Hariandja, 2002).

Kepuasan ini dapat direalisasikan oleh perusahaan yang bersangkutan melalui beberapa cara dan program-program maupun kebijakan. Dengan latar belakang masalah ini, maka penulis tertarik untuk menulis sebuah karangan ilmiah yang berjudul “*Kepuasan Kerja Pegawai Poliklinik FK UKM*”.

1.2 Identifikasi Masalah

Seperti yang telah penulis kemukakan, kepuasan karyawan dapat diukur melalui beberapa metode dan acuan teori. Namun pada kenyataannya, apa yang dirasakan dan diharapkan oleh pegawai mungkin berbeda dari target yang diharapkan perusahaan. Karena itu penulis merumuskan masalah yaitu:

Seberapa besar kepuasan kerja pegawai internal poliklinik FK UKM

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Untuk mendukung upaya Poliklinik UKM dalam meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Memberikan gambaran pada Poliklinik UKM mengenai seberapa besar kepuasan kerja pegawai.

1.4 Manfaat Penelitian

Penulisan Karya Tulis Ilmiah ini diharapkan dapat digunakan sebagai rujukan bagi pihak manajemen Poliklinik UKM untuk memperbaiki atau mempertahankan kepuasan kerja. Selain itu saya selaku penulis, berharap karya tulis ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi penelitian sejenis dan peneliti dapat lebih memahami tentang penilaian suatu kepuasan kerja pegawai.

1.5 Metodologi

- Metode : Deskriptif
- Rancangan : *Cross sectional*
- Instrumen : Kuesioner
- Teknik pengambilan data : Survey
- Teknik penarikan sampel : *Whole sample*, dengan kriteria inklusi dan eksklusi
- Responden : Seluruh pegawai Poliklinik FK-UKM pada periode Juli hingga Desember 2008
- Jumlah Populasi : 41 pegawai
- Jumlah sampel : 41 pegawai

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi : Poliklinik FK-UKM

1.6.2 Waktu Penelitian

Penelitian dan penulisan Karya Tulis Ilmiah ini dilakukan sejak bulan Juli 2008 sampai Desember 2008.