

ANALISIS FAKTOR QUALITY OF WORK LIFE TERHADAP KINERJA PELAYANAN KESEHATAN PEGAWAI RUMAH SAKIT PENDIDIKAN UNHAS DI KOTA MAKASSAR

The Analysis Factor of Quality of Work Life on Employee Performance in Hasanuddin University Hospital in Makassar

Rianda Ridho Hafizh Thaha, Ria Mardiana Y, Fauziah Umar

Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar
(ridho.thaha@gmail.com)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh *Quality of Work Life* yang terdiri dari variabel lingkungan kerja, partisipasi, sistem imbalan, pengembangan karir terhadap kinerja pelayanan kesehatan karyawan Rumah Sakit serta untuk menguji variabel paling dominan memengaruhi kinerja karyawan pada Rumah Sakit Universitas Hasanuddin di Makassar. Jenis penelitian yang di gunakan adalah *cross sectional*, untuk menganalisis digunakan analisis *chi square* dan regresi berganda. Berdasarkan hasil penelitian menggunakan analisis *chi square* menunjukkan bahwa ada hubungan antara lingkungan kerja ($p=0,001$), sistem imbalan ($p=0,024$), pengembangan karir ($p=0,017$) dengan kinerja pelayanan kesehatan karyawan, sedangkan pada variabel partisipasi ($p=0,055$) tidak terdapat hubungan yang signifikan dengan kinerja pelayanan kesehatan karyawan RS Unhas. Dari hasil analisis regresi diperoleh persamaan regresi ketiga variabel, yakni lingkungan kerja, sistem imbalan dan pengembangan karir mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kinerja pelayanan kesehatan karyawan pada Rumah Sakit Universitas Hasanuddin di Makassar, variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Universitas Hasanuddin di Makassar adalah lingkungan kerja, hal ini dikarenakan lingkungan kerja yang baik, suasana yang positif, metode kerja yang teratur, komunikasi yang baik antar karyawan akan meningkatkan kinerja Rumah Sakit Universitas Hasanuddin di Kota Makassar.

Kata kunci : Lingkungan kerja, partisipasi, sistem imbalan

ABSTRACT

This study aims to determine the extent of the effect of Quality of Work Life consists of variable working environment, participation, reward systems, career development on employee performance Hospitals as well as to test whether the work environment is the most dominant variable affecting the performance of employees at the Hasanuddin University Hospital In Makassar .For analyze then used multiple regression analysis and analysis of the results of studies using chi square.by chi square analysis known that there is a relationship between the results of research carried out showed that the work environment ($p=0.001$), Rewards System ($p=0.024$), development careers ($p=0.017$) have a relationship of employee performance while there are no ties between participation ($p=0.055$) with the employee's performance, and the results of the regression analysis of the obtained similarities regression for all three variables, namely: the work environment, rewards and career development have influence that significantly to improving employee performance at Hasanuddin University Hospital in Makassar, variable participation showed no significant results on the performance of employees. While the results of the regression analysis it can be concluded that the most dominant variable influence on the performance of employees at the Hospital of the University of Hasanuddin in Makassar is the work environment, this is due to a good working environment, a positive atmosphere, methods of regular work, good communication between employees Hospital will improve the performance of the Hasanuddin University in Makassar.

Keywords: Work Environment, of participation, system rewards

PENDAHULUAN

Dalam rangka meningkatkan kemampuan memberikan pelayanan yang bermutu pada masyarakat ini, berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah, sampai saat ini hasilnya telah menunjukkan adanya peningkatan kesehatan yang cukup baik. Terutama untuk pengadaan fasilitas kesehatan seperti fasilitas rumah sakit, kemajuan yang telah dicapai sudah menampakkan kondisi sebagaimana yang diharapkan. Melihat kenyataan ini harus diakui bahwa upaya pemerintah hingga sekarang telah berhasil meningkatkan pengadaan jumlah rumah sakit di Indonesia.¹

Sumber Daya Manusia adalah salah satu pengelolaan yang penting untuk mengelola dan menjalankan kegiatan operasional rumah sakit. Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan tulang punggung. Untuk itu penyediaan sumber daya manusia sebagai motor penggerak rumah sakit haruslah disiapkan secara maksimal.

Kinerja sumberdaya manusia atau dengan kata lain *job performance* atau *aktual performance*, adalah prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang.² Salah satu upaya untuk meningkatkan kinerja serta meningkatkan kualitas output melalui partisipasi serta keterlibatan (*involvement*) karyawan dalam proses pengambilan keputusan dan untuk memenuhi kebutuhan para karyawan adalah dengan penerapan kualitas kehidupan kerja atau *Quality of Work Life*. *Quality of work life* mengungkapkan pentingnya penghargaan manusia pada lingkungan kerjanya. Ada beberapa elemen penting dari *Quality of Work Life* adalah lingkungan kerja, kompensasi, pengembangan karir, partisipasi karyawan dan sebagainya. Namun, empat elemen tersebut elemen penting dalam memperbaiki *Quality of Work Life* dalam organisasi.

Program *Quality of Work Life* dimaksudkan agar dilakukan perbaikan terus menerus untuk membangkitkan kinerja karyawan. Para karyawan yang melaksanakan tugas dan pekerjaannya harus selalu diberikan perhatian, salah satunya adalah memperhatikan lingkungan kerja kerjanya. Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mendorong karyawan bekerja secara maksimal untuk kemajuan organisasi. Pada dasarnya lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja

dan dapat memengaruhi mereka dalam menjalankan tugasnya. Faktor partisipasi berupa keinginan keterlibatan karyawan dalam proses pembuatan berbagai keputusan organisasional secara proporsional, tetapi tidak berarti semua karyawan dapat dilibatkan dalam pengambilan keputusan. Masalah yang sering terjadi di dalam penerapan *Quality of Work Life* terhadap kinerja karyawan adalah kompensasi. Pemberian kompensasi bagi karyawan yang kurang memadai dapat menyebabkan kinerja karyawan cenderung menurun. Pemberian kompensasi dapat meningkatkan prestasi kerja dan memotivasi karyawan sehingga semangat kerja juga meningkat. Oleh karena itu, perhatian perusahaan terhadap pengaturan kompensasi secara rasional dan adil sangat diperlukan. Selain itu juga, pengembangan karir perlu diperhatikan dalam *Quality of Work Life*, perusahaan perlu mengelola karir dan mengembangkannya dengan baik agar produktivitas karyawan tetap terjaga dan mampu mendorong karyawan untuk selalu melakukan hal yang terbaik dan menghindari frustrasi kerja yang berakibat pada penurunan kinerja perusahaan, maupun produktivitas kerja.³

Quality of Work Life memiliki hubungan positif dan nyata dengan kinerja karyawan. Berkaitan dengan pentingnya *Quality Of Work Life* maka hal ini perlu diperhatikan pada Rumah Sakit Universitas Hasanuddin sebagai rumah sakit umum pendidikan yang dibawah oleh Direktorat Jenderal Perguruan Tinggi (DIKTI). Rumah Sakit Universitas Hasanuddin memberikan pelayanan dalam bentuk perpaduan antara pendidikan, penelitian dan pemeliharaan kesehatan. Salah satu tujuan didirikannya rumah sakit ini adalah terbinanya tim kerja sama profesional yang solid dengan perbaikan kinerja berkesinambungan.

Kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan kesehatan dapat menimbulkan ketidakpuasan dan keluhan dari pasien maupun sesama karyawan. Hal ini dapat dilihat dari data rekap *complain* tahun 2014, sebagian besar (62,5%) pasien mengeluhkan lambatnya kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan kesehatan. Pasien yang paling banyak mengeluhkan pemberian pelayanan adalah pasien poliklinik, yang mana mereka membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan. Selain petugas poliklinik, hal-hal lain yang sering menjadi sasaran keluhan pasien adalah kunjungan (*visite*) dokter, keramahan perawat serta pelayanan petugas farmasi dalam menyediakan

obat. Upaya pihak rumah sakit dalam merespon setiap keluhan pasien adalah dengan melakukan konfirmasi ke setiap unit yang bersangkutan untuk mencari solusinya.

Berdasarkan data dari bagian Sumber Daya Manusia (SDM) rumah sakit, diperoleh bahwa karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya sebesar 47,22%, kurang puas 38,92% dan tidak puas 13,85%. Hal tersebut belum memenuhi standar kepuasan kerja yang ditetapkan di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin yaitu sebesar 80% untuk setiap faktor yang dinilai. Kriteria survei kepuasan kerja yang memiliki persentase paling tinggi terhadap tingkat kepuasan adalah fokus pada pelanggan, sedangkan kriteria yang memiliki persentase paling tinggi terhadap tingkat ketidakpuasan adalah tipe pekerjaan.

Adanya rasa tidak puas karyawan terhadap pekerjaan dapat menurunkan kinerja sehingga pihak rumah sakit perlu memperhatikan faktor *Quality of Work Life* agar karyawan merasa puas dan meningkatkan kinerjanya. Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka penelitian ini bertujuan mengetahui Pengaruh *Quality of Work Life* terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Universitas Hasanuddin di Kota Makassar.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, dengan pendekatan *cross-sectional study*. Pendekatan penelitian ini melalui beberapa tahapan yakni mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner, melakukan koding dan menganalisis data untuk pengujian hipotesis. Penelitian ini dilakukan di Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Sampel penelitian ini adalah karyawan Rumah Sakit Universitas Hasanuddin. Waktu pelaksanaan penelitian ini dilakukan selama 2 bulan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Rumah Sakit Universitas Hasanuddin berjumlah 521 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *probability sampling* yang berupa *proportionate stratified random sampling*. Hal ini merupakan teknik penentuan sampel pada populasi mempunyai unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional. jumlah sampel dalam penelitian ini sebesar 117 orang.

HASIL

Dari jumlah sampel 117 karyawan pada Rumah Sakit Universitas Hasanuddin, terdapat 76,1% berjenis kelamin perempuan, dengan usia kurang dari 25 tahun (24,8%), usia 26-35 tahun (73,5%) dan usia di atas 35 tahun (1,7%). Karyawan yang berpendidikan tamat Perguruan Tinggi, yaitu sebesar 93,2 % dan hanya 6,8 % atau 8 orang saja yang berpendidikan SLTA, dan diketahui bahwa dari 117 sampel karyawan sebanyak 59,8% belum kawin dan sisanya (40,2%) sudah kawin (Tabel 1).

Hasil analisis statistik dengan menggunakan uji *chi square* menunjukkan bahwa ada hubungan antara lingkungan kerja dengan kinerja karyawan ($p=0,001$), tidak ada hubungan antara partisipasi dengan kinerja karyawan ($p=0,055$), ada hubungan antara sistem imbalan dengan kinerja karyawan ($p=0,024$), ada hubungan antara pengembangan karir dengan kinerja karyawan ($p=0,017$) (Tabel 2). Dari hasil analisis regresi terhadap 4 variabel dapat diketahui bahwa variabel lingkungan kerja, sistem imbalan, pengembangan karir mempunyai koefisien yang bertanda positif terhadap kinerja karyawan, sedangkan variabel partisipasi mempunyai arah koefisien yang negatif terhadap kinerja karyawan (Tabel 3).

PEMBAHASAN

Menurut Serdamayanti lingkungan kerja adalah keseluruhan perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan ker-

Tabel 1. Karakteristik Responden

| Karakteristik | n | % |
|--------------------------|-----|------|
| Jenis Kelamin | | |
| Pria | 28 | 23,9 |
| Wanita | 89 | 76,1 |
| Usia (tahun) | | |
| < 25 | 29 | 24,8 |
| 26-35 | 86 | 73,5 |
| 36-45 | 2 | 1,7 |
| Pendidikan | | |
| SLTA/SMA | 8 | 6,8 |
| Perguruan Tinggi | 109 | 93,2 |
| Status Perkawinan | | |
| Kawin | 47 | 40,2 |
| Belum kawin | 70 | 59,8 |

Sumber : Data Primer, 2016

Tabel 2. Hubungan Lingkungan Kinerja, Partisipasi Sistem Imbalan dan Pengembangan Karir dengan terhadap Kinerja Karyawan RS Hasanuddin

| Variabel | n | % | Sig |
|---------------------------|----|------|-------|
| Lingkungan Kerja | | | |
| Kurang | 32 | 27.4 | 0.001 |
| Cukup | 85 | 72.6 | |
| Partisipasi | | | |
| Kurang | 43 | 36.8 | 0.055 |
| Cukup | 74 | 63.2 | |
| Sistem Imbalan | | | |
| Kurang | 54 | 46.2 | 0.024 |
| Cukup | 63 | 53.8 | |
| Pengembangan Karir | | | |
| Kurang | 60 | 51.3 | 0.017 |
| Cukup | 57 | 48.7 | |

Sumber : Data Primer, 2016

janya baik perseorangan dan kelompok.⁴ Hasil penelitian ini menunjukkan ada hubungan yang signifikan hal ini disebabkan oleh fasilitas yang ada di Rumah Sakit Unhas sangat baik dan telah mendapat ISO, komunikasi yang terjalin baik antar pegawai juga memberikan semangat kerja sehingga kinerja karyawan lebih cepat terselesaikan, suasana rumah sakit yang nyaman membuat karyawan lebih giat bekerja.

Hasil analisis data secara statistik membuktikan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara variabel lingkungan kerja dengan kinerja karyawan yang ditunjukkan dengan nilai $p=0,000$. Hasil penelitian ini sejalan yang dilakukan oleh Krisna diperoleh bahwa lingkungan kerja, stres kerja dan konflik kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Bank Sri Partha Kantor Pusat Denpasar.⁵

Partisipasi kerja merupakan pandangan dari pemecahan masalah secara partisipasi melibatkan

anggota anggota organisasi pada berbagai tingkatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel partisipasi dengan variabel kinerja karyawan karena hanya beberapa instalasi saja di Rumah Sakit Unhas yang mengikutsertakan karyawan dalam pengambilan keputusan, dan di instalasi lain, seperti apoteker, ruang perawatan, ruang operasi dan beberapa instalasi lainnya karyawan lebih banyak menunggu keputusan dari atasan untuk bekerja sehingga membuat pekerjaan lain tertunda dan mengakibatkan kinerja menjadi lamban. Hasil data secara statistik membuktikan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel imbalan dengan kinerja karyawan yang ditunjukkan dari nilai $p=0,174$. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Dharma Tintri menunjukkan bahwa partisipasi tidak mempunyai pengaruh secara langsung terhadap kinerja manajerial.⁶

Nawawi mengatakan bahwa imbalan bagi organisasi merupakan penghargaan atau gambaran pendapatan pekerja yang telah memberikan kontribusi dalam mewujudkan tujuannya melalui kegiatan yang disebut bekerja.⁷ Hasil penelitian menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang signifikan antara variabel imbalan dengan variabel kinerja karena gaji yang diberikan kepada karyawan sudah sesuai dengan aturan rumah sakit. Hasil analisis data secara statistik membuktikan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara variabel imbalan dengan kinerja karyawan yang ditunjukkan dari nilai $p=0,048$. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Putri, bahwa diperoleh variabel *Quality of Work Life* yang diambil dari enam indikator, yaitu kesehatan kerja, komunikasi, keselamatan kerja, penyelesaian konflik, imbalan, dan pengembangan karir secara simultan berpengaruh

Tabel 3. Analisis Regresi Lingkungan Kinerja, Partisipasi Sistem Imbalan dan Pengembangan Karir terhadap Kinerja Karyawan RS Hasanuddin

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | .5.838 | 0.591 | | 9.886 | 0.000 |
| Lingkungan Kerja | 0.333 | 0.077 | 0.469 | 4.333 | 0.000 |
| Partisipasi | 0.109 | 0.080 | 0.149 | 1.368 | 0.174 |
| Imbalan | 0.155 | 0.077 | 0.275 | 1.998 | 0.048 |
| Pengembangan Karir | 0.164 | 0.063 | 0.335 | 2.603 | 0.010 |

Sumber : Data Primer, 2016

terhadap kinerja pada PT. Fajar Graha.⁸

Pengembangan karir menurut Cassio merupakan pendekatan formal yang dilakukan organisasi untuk menjamin orang-orang dalam organisasi mempunyai kualifikasi dan kemampuan serta pengalaman yang cocok ketika dibutuhkan.⁹ Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara variabel pengembangan karir dengan variabel kinerja karena rutin dilakukan pelatihan bagi karyawan, karyawan diberikan kesempatan untuk berkembang dengan cara diberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi. Hasil data secara statistik membuktikan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara variabel imbalan dengan kinerja karyawan yang ditunjukkan dari nilai $p=0,010$.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Putri, bahwa diperoleh variabel *Quality of Work Life* yang diambil dari enam indikator, yaitu kesehatan kerja, komunikasi, keselamatan kerja, penyelesaian konflik, imbalan, dan pengembangan karir secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pada PT. Fajar Graha.⁸ Dari ke empat variabel bebas yakni lingkungan kerja, partisipasi, imbalan dan pengembangan karir semuanya diikuti dalam analisis regresi linier, hasil statistik memperlihatkan variabel yang paling dominan mempengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan kerja, hal ini disebabkan lingkungan kerja yang baik, suasana kerja yang positif, metode kerja yang teratur, komunikasi yang baik antar karyawan akan meningkatkan kinerja rumah sakit tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Variabel lingkungan kerja, sistem imbalan, pengembangan karir mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan Rumah Sakit Universitas Hasanuddin. Variabel paling dominan berpengaruh terhadap kinerja

karyawan pada Rumah Sakit Universitas Hasanuddin di Kota Makassar adalah lingkungan kerja. Rumah Sakit Universitas Hasanuddin mempertahankan lingkungan kerja, sistem imbalan, dan pengembangan karir yang sudah baik. Kepada pihak manajemen Rumah Sakit Universitas Hasanuddin di dalam pengambilan keputusan dapat melibatkan dan menerima saran serta partisipasi dari karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kementerian Kesehatan RI. Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Rumah Sakit. Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan Kementerian RI: Jakarta; 2012.
2. Mangkunegara, A.P. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Cetakan kedua. PT. Refika Aditama: Bandung; 2006.
3. Robbins, R.S. and Judge, T.A. Organizational Behavior. Pearson: USA; 2013.
4. Sedarmayanti. Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja. Bandar Maju: Bandung; 2007.
5. Krisna. Pengaruh Lingkungan Kerja, Stres Kerja, dan Konflik Kerja terhadap Kinerja Pegawai PT. Bank Sri Partha : Denpasar; 2008.
6. Dharma Tintri. Kinerja Pengaruh Struktur dan Kultur Organisasional terhadap Keefektifan Anggaran dalam Peningkatan Kinerja (Fakultas Ekonomi Gunadharma); 2002.
7. Nawawi, Hadari. Manajemen Sumber Daya Manusia. Gadjahmada University Press: Yogyakarta; 2004.
8. Putri, Andi Ismawardani. (2013) Pengaruh *Quality of Work Life* dan Semangat Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Fajar Graha Pena : Makassar; 2013.
9. Cascio, Wayne F. Managing Human Resources. Colorado : McGraw-Hill; 2006.