

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatur tentang prinsip pemerintahan yang baik termasuk pelayanan yang di berikan kepada masyarakat. Undang-undang tersebut mengamankan sikap profesional kepada semua lembaga penyelenggara pelayanan publik. Hal ini bertujuan membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang di berikan.

Sesuai petunjuk SK menteri pendayagunaan aparatur negara Nomor KEP/6/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum pelayanan publik. Maka Rumah Sakit Umum Daerah Bombana yang merupakan sebuah Instansi milik daerah memiliki keharusan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik. Maka karyawan harus bisa memberikan pelayanan yang lebih maksimal agar masyarakat yang menggunakan jasanya memperoleh kepuasan.

Untuk mengatasi masalah yang seringberhubungan dengan karyawan, organisasi/perusahaan harus menempatkan tenaga ahli dalam bidang hukum,manajamen,dan psikologi. Sumber daya manusia salah satu unsur yang sangat vital untuk mencapai tujuan organisasi. Hal ini di karenakan manusia mempunyai emosi yang apabila emosi tersebut tertuju kepada hal positif maka akan memberikan kinerja yang baik, begitupun sebaliknya apabila emosi tertuju kepada hal negatif maka kinerja yang diperoleh juga akan buruk. Hal inilah yang disebut dengan kecerdasan emosional.

Sebagian besar SDM di negara berkembang termasuk Indonesia masih memiliki kecerdasan emosional yang kurang baik. Hal inilah yang menjadi salah satu penyebab lemahnya kinerja SDM di Indonesia (Mangkumanegara, 2010). Padahal hasil penelitian Goleman (2003) menunjukkan bahwa kemampuan terbesar yang mempengaruhi kinerja seseorang adalah empati, disiplin diri dan inisiatif yang dikenal dengan nama kecerdasan emosional. Bahwa keberhasilan hidup seseorang ditentukan pendidikan formalnya 15% sedangkan 85% lagi ditentukan sikap kepribadiannya (Mangkumanegara, 2010). Kesimpulan ini sejalan dengan hasil penelitian Trihandini (2005) dan Edwardin (2006).

Pada kenyataannya, secara umum karyawan terus didorong oleh kebutuhan universal yang tersusun mulai tingkat yang paling bawah sampai dengan yang tertinggi dan biasanya cenderung mengabaikan motivasi spiritual dalam hidupnya. Masalahnya adalah karyawan sebagai individu cenderung selalu ingin melayani kepentingannya sendiri dan bila mereka tidak berbuat demikian maka perilaku mereka dapat dikatakan tidak kondusif bagi efisiensi yang optimal dalam penggunaan sumber daya (Chapra, 2000).

Para pakar manajemen dan psikologi tidak banyak memberikan perhatian pada studi dimensi spiritual manusia dan kebutuhan pokok pada tingkat tinggi. Padahal kebutuhan ini mempunyai kedudukan penting dan tertinggi yang melebihi manusia dari seluruh ciptaan Tuhan yang lain (Najati, 1982). Spiritualitas di tempat kerja telah banyak dilakukan oleh peneliti diantaranya Garcia Zamor (2003). Dan spiritualitas di tempat kerja berhubungan dengan kinerja oleh Duchon & Plowman (2005).

Adapun objek dalam penelitian ini adalah RSUD Kabupaten Bombana yang merupakan sebuah instansi pemerintah daerah dan juga cukup signifikan antara variabel dengan motto RSUD Kabupaten Bombana yaitu melayani dengan ikhlas dan nilai yang digunakan adalah jujur, disiplin dan kebersamaan.

Meskipun manajemen rumah sakit telah berusaha memberikan yang terbaik namun masih terdapat ketidakpuasan dikalangan masyarakat. Hal ini berdasarkan data komplain yang di peroleh dari RSUD Kabupaten Bombana bulan Januari – Mei tahun 2017 seperti di tunjukkan pada table 1.1

Tabel 1.1

Data komplain RSUD Kabupaten Bombana tahun 2017

Bulan	Jumlah Komplain	Rangkuman jenis Komplain
Januari	12 orang	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat keramahan • Kurangnya komunikasi dan pelayanan
Februari	6 orang	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat keramahan • Perawat kurang kontrol pasien • Kamar pasien kurang terawat
Maret	10 orang	<ul style="list-style-type: none"> • Menyepelekan pasien • Kamar pasien kurang terawatt
April	7 orang	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat keramahan • Kesimpang siuran informasi
Mei	9 orang	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat keramahan • Pelayanan kurang • Kamar pasien kurang terawat
Jumlah	44	-

Sumber: RSUD KAB.BOMBANA,2017

Dari daftar komplain di atas yang mestinya menjadi perhatian adalah masyarakat cenderung memberikan kritikan yang sama terhadap pihak rumah sakit dari setiap bulannya, tentu ini harus segera di atasi oleh pihak rumah sakit. Karena rumah sakit merupakan sebuah instansi yang erat kaitannya dengan jasa, oleh karena itu pihak rumah sakit harus segera mengatasi masalah tersebut.

Jika dianalisa, komplain masyarakat lebih mengarah kepada masalah pelayanan dan tentu yang berperan utama didalamnya adalah karyawan rumah sakit dalam hal ini adalah perawat. Namun, pada kenyataannya kinerja perawat tidak sesuai dengan harapan rumah sakit terutama bagi masyarakat. Hal ini dikarenakan baik perawat rumah sakit kurang memperhatikan emosional masyarakat. Seharusnya sudah menjadi kewajiban perawat dalam memperhatikan atau merasakan semua keluhan dari masyarakat.

Kesimpulan dari komplain tersebut adalah masyarakat sangat menyayangkan pelayanan rumah sakit RSUD Kabupaten Bobana yang buruk. Maka dari itu ada 3 hal yang seharusnya dimiliki oleh karyawan rumah sakit yaitu sebuah kecerdasan emosi, motivasi yang tinggi dan berusaha semaksimal mungkin menciptakan hasil kinerja yang baik demi terciptanya citra yang baik untuk rumah sakit itu sendiri.

Karena dengan adanya kecerdasan emosional perawat akan gampang dalam memahami keinginan masyarakat, sehingga tidak ada lagi karyawan yang acuh tak acuh terhadap masyarakat atau pasien. Sedangkan motivasi dalam hal ini harus di barengi dengan nilai spiritual karena dengan adanya pendekatan nilai tersebut seseorang akan lebih memahami suatu pekerjaan bukan karena duniawi namun lebih memikirkan esensi akhirnya, dan dengan pendekatan nilai spiritual

maka setiap orang akan lebih ikhlas dan jujur dalam melayani masyarakat, karena mereka akan berfikir selain bisa menyelesaikan masalah yang di alami masyarakat juga akan mendapatkan pahala. Sehingga dengan adanya 2 variabel tersebut diharapkan karyawan bisa dan mampu menciptakan kinerja yang religius, kinerja yang bukan motivasinya karena gaji namun melainkan karena mengharapakan ridho allah SWT.

Maka dengan adanya masalah tersebut menjadikan peneliti terdorong untuk melakukan penelitian dirumah sakit tersebut dengan judul Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja religius SDM.

Sedangkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Evi magfirah raqwan, La ode Ali imran rahmat, Agnes mersatika hartoyo pada 108 responden masyarakat bombana pada tahun 2016 menunjukkan hasil bahwa masyarakat menyatakan tidak baik (48,1%) untuk bukti nyata / penampilan fisik (tangible), responden menyatakan tidak baik (48,1%) untuk kehandalan / menyediakan pelayanan kesehatan (reability), responden yang menyatakan sedang (52,7%) untuk ketanggapan / kesanggupan untuk membantu menyediakan pelayanan (responsiveness), responden yang menyatakan sedang jaminan / kemampuan serta sopan santun (assurance) adalah sebanyak (52,7%), responden yang menyatakan baik untuk perhatian / sikap tegas yang penuh perhatian (empati) adalah sebanyak (37,0%). Masyarakat yang menyatakan tidak baik adalah (52,70%).

Dan dengan data tersebut seharusnya menjadi bahan evaluasi RSUD kabupaten Bombana namun pada kenyataanya komplain yang sama dari masyarakat selalu diterima rumah sakit disetiap bulannnya, seharusnya sudah

menjadi tugas dan kewajiban manajemen dan karyawan rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan rumah sakit.

1.2 Rumusan Masalah

Karena pelayanan dan tingkat keramahan yang masih kurang menjadikan RSUD Kab.Bombana harus menerima berbagai komplain dari masyarakat. Meskipun manajemen rumah sakit telah berusaha memberikan yang terbaik namun masih terdapat ketidakpuasan dari masyarakat. Hal ini disebabkan karyawan rumah sakit tersebut masih berpandangan sekuler yang hanya mementingkan kebutuhan materialistis yang cenderung mempengaruhi karyawan untuk bertindak semaunya tanpa memperdulikan kepentingan masyarakat.

Dari latar belakang permasalahan di atas, maka masalah yang diteliti dapat dirumuskan dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap kinerja religious SDM.?
2. Bagaimana pengaruh motivasi spiritual terhadap kinerja religius SDM.?
3. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap motivasi spiritual?

1.3 Tujuan penelitian

Mengacu pada rumusan pada persoalan di atas maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan dan menganalisis keterkaitan kecerdasan emosional terhadap kinerja religius SDM.
2. Mendeskripsikan dan menganalisis Keterkaitan motivasi spiritual terhadap kinerja religius SDM.

3. Mendeskripsikan dan menganalisis Keterkaitan kecerdasan emosional terhadap motivasi spiritual.
4. Menyusun model peningkatan kinerja religius.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1.4.1 Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori ilmu ekonomi manajemen khususnya di bidang sumber daya manusia tentang pentingnya kinerja yang bernilai religius.

1.4.2 Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dan manfaat bagi organisasi/perusahaan, pembuat regulasi/pemerintah, dan akademisi. Bagi organisasi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan tentang penilaian dan apresiasi masyarakat mengenai kelebihan dan kekurangan pelayanan yang di berikan oleh organisasi itu sendiri. Bagi pembuat regulasi hasil penelitian ini di harapkan menjadi referensi dan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam membuat kebijakan mengenai sistem pelayanan organisasi itu sendiri. Bagi akademisi penelitian ini di harapkan dapat menjadi sumber referensi dan informasi penelitian selanjutnya.