

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintah wilayah memerlukan akuntabilitas guna mengukur serta mengevaluasi kinerja pemerintah wilayah terhadap tujuan yang ditetapkan. Sama pentingnya, pencetus kebijakan dan profesional harus menggunakan masukan dari masyarakat atau publik untuk membentuk misi dan *planning* strategis baginya, jika mengabaikan masukan dari khalayak ini akan menimbulkan kritik dari masyarakat atau publik, meskipun upaya pemerintah daerah berhasil (Michael dan Troy: 2007).

Undang-undang nomor 32 dan nomor 33 tahun 2004 Bagaimana upaya administrasi anggaran antara pusat dan wilayah bisa diseimbangkan, dengan dibukanya ruang tidak terbatas pada wilayah agar tumbuh dan berkembang pembangunan di daerahnya selaras dan sejalan dengan kebutuhan dan kepentingan masing-masing dan juga mengenai pemerintahan daerah, parameter kinerja dapat dilihat melalui fungsi anggaran dalam hukum perundang-undangan ini. Jika kedua peraturan perundang-undangan di atas berjalan, maka akan menimbulkan konsekuensi untuk pemerintah daerah berupa akuntabilitas, yaitu pendistribusian dana yang dikelola secara tepat, terutama perihal usaha meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan pelayanan publik (Sardjito dan Muthaheer: 2007).

Evaluasi dan pengukuran dari kinerja pada instansi pemerintah dirancang agar keterbukaan bisa ditingkatkan, meningkatkan akuntabilitas, mengelola organisasi, dan usaha melayani masyarakat umum dapat ditingkatkan. Data tentang kinerja pemerintah yang diperoleh melalui sistem pengukuran dan

evaluasi kinerja pemerintah berfokus pada kepentingan semua pihak yang terlibat dalam organisasi, yaitu pengambil keputusan internal dan eksternal. Sementara itu, tujuan yang paling utama dalam menilai kinerja instansi pemerintah yaitu guna meningkatkan pencapaian mufakat internal dan penempatan sumber daya. Proses penilaian kinerja instansi pemerintah akan kurang bermanfaat, jika data kinerja instansi pemerintah yang dicapai tidak diamalkan dalam meningkatkan pencapaian mufakat dan pengambilan kebijakan (Ferry dan Abdul: 2005).

Tuntutan akan kualitas pelayanan publik yang prima ini akan menolak kualitas pelayanan, menjadi tuntutan tidak hanya bagi organisasi yang hanya mencari laba atau profit, tetapi juga bagi perusahaan nirlaba atau nonprofit (instansi pemerintah). Kualitas layanan penting menjadi alasan yang begitu mendasar. Sehingga bisa memunculkan kesadaran bagi pemerintah soal kepuasan masyarakat adalah parameter kesuksesan kinerja pada organisasi instansi pemerintahan atau lembaga. Selanjutnya memiliki pemahaman dimana sesungguhnya terdapat keterkaitan antara *total quality management* pada kepuasan pada konsumen (Sukesi: 2009).

Karena kenyataan jika tiap orang memiliki berbagai macam tuntutan, setiap orang berperilaku berbeda dari bagaimana orang lain melakukannya. Pandangan yang dianut oleh para ilmuwan bahwa perilaku seseorang yang bermacam-macam dimotivasi oleh bermacam-macam kemauan dalam hidupnya. Kemauan seseorang yang dimaksudkan agar supaya bermanifestasi selaku kondisi internal (kepribadian), yang mendesak mereka buat berperan dengan metode tertentu buat menggapai tujuan ataupun hasil yang di idamkan. Bagi penjelasan di atas, kemauan ialah motivator yang sangat berarti dalam

perihal penilaian sokongan karyawan terhadap organisasi ataupun industri tempat ia bekerja serta pengaruhnya terhadap seberapa baik karyawan menuntaskan pekerjaannya (Robbins: 1996).

Indikator kesuksesan susunan prestasi yang diraih organisasi dan bersamaan menggambarkan keberhasilan yang diraih oleh pimpinan perusahaan atau manajer adalah kinerja organisasi. Seorang atasan atau pemimpin membuat pengarah dan pandangan bahwa kinerja yakni hasil yang diraih oleh kegiatan instansi. Yang bermakna yakni kinerja instansi didapatkan melalui kinerja individu bersama kelompok saat mendapatkan target institusi bersama. (Gibson:1998).

Ada beberapa parameter dalam pengukuran dan menilai kinerja sektor publik dalam melaksanakan tugasnya, diantaranya akuntabilitas, produktivitas, responsivitas, responsibilitas, dan kualitas pelayanan. Kelima parameter diatas dapat mengukur dan menilai Kinerja sektor publik (Levine, dkk:1990) dalam (Nor: 2009). Masalah muncul ketika pemberian upah dan insentif yang tidak tepat menimbulkan masalah, antara lain pekerja atau karyawan yang dipekerjakan melemah motivasinya, dimana pekerjaannya tidak seperti harapan oleh lembaga atau organisasi, serta menurunkan hasil produktivitas karena alasan berikut. Ketidakpuasan pekerja atau karyawan dengan upah dan insentif yang ditawarkan kepada mereka. Hal tersebut di atas secara signifikan akan menurunkan tingkat kualitatif dan kuantitatif kinerja pegawai atau karyawan perusahaan (Kusumaningsih: 2013).

Potensi seseorang untuk melakukan suatu tindakan sesuai dengan bidang pekerjaan yang digelutinya dan tingkatannya masing-masing sangat menentukan profesionalisme seseorang. Kemudian hasil pekerjaan yang dilakukan lebih merupakan hasil melihat pekerjaan dari segala aspek ditinjau dari

bagian-bagian objek yang bersifat berkesinambungan pada keadaan apapun, dan kecepatan untuk menyelesaikan tugas tersebut bisa lebih tinggi. Profesionalisme sangat penting bagi kinerja pejabat pemerintah dengan bunyi Pasal 3 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 bagaimana poin penting Aparatur Sipil Negara menetapkan bahwa Pegawai Pemerintahan atau PNS bagian integral bagi aparatur negara, dan bertugas melayani masyarakat dengan jujur, adil, profesional, dan dalam melaksanakan tanggung jawab nasional bisa merata. Pengembangan Gelar menentukan tingkat profesional seseorang. Hasil yang diperoleh dari karya tersebut kemudian lebih berupa objek dan porsinya, bagian dari segala aspek, berkesinambungan, dan berkelanjutan dalam keadaan dan kondisi apapun, serta kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan bisa lebih singkat (Almasdi: 2000).

Usaha untuk meningkatkan profesionalisme, disiplin kerja pegawai pemerintahan atau aparat pemerintah sangat penting dalam usaha untuk menciptakan pelayanan yang optimal kepada masyarakat dan untuk membuat kinerja pegawai pemerintahan atau aparat pemerintah menjadi lebih baik. Hal diatas didukung melalui besarnya insentif pegawai pemerintahan atau aparat pemerintah agar dapat menciptakan kinerja pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Evaluasi yang dilakukan menggambarkan riset susulan dari riset sebelumnya dimana dikerjakan Pristyadi (2008), pada riset dimana dilakukan oleh Pristyadi variabel yang ditelitinya adalah motivasi kerja, disiplin kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Pendapatan Kab. Gresik. Riset yang saya lakukan dengan menambah variabel insentif sebab insentif sangat

berpengaruh terhadap kualitas kinerja karyawan (Kusumaningsih: 2001). Kemudian saya tambahkan juga variabel profesionalisme, dimana semangat profesionalismelah yang bisa membakar semangat pada aktivitas kegiatan yang berada disetiap organisasi (Cully: 1969). Riset yang saya lakukan ini bertujuan guna membuktikan bahwa insentif dan profesionalisme bisa mempengaruhi semangat kerja pegawai pemerintahan atau aparat pemerintah. Berkenaan dengan alasan itu, maka judul Riset ini yaitu: “Pengaruh Insentif, Profesionalisme, Dan Disiplin Kerja Terhadap Pelayanan Pasien Di Instalasi Farmasi RSUD Ibnu Sina Kab. Gresik”.

1.2 Rumusan Masalah

Bersumber dari pernyataan dimana dikemukakan, riset ini memunculkan pertanyaan-pertanyaan yang coba dievaluasi sebagai:

1. Apakah Insentif berpengaruh terhadap pelayanan pasien Di instalasi Farmasi RSUD Ibnu Sina Kab. Gresik?
2. Apakah Profesionalisme berpengaruh terhadap pelayanan pasien Di Instalasi Farmasi RSUD Ibnu Sina Kab. Gresik?
3. Apakah Disiplin Kerja berpengaruh terhadap pelayanan pasien Di Instalasi Farmasi RSUD Ibnu Sina Kab. Gresik?
4. Apakah Insentif, Profesionalisme, dan Disiplin Kerja berpengaruh terhadap pelayanan pasien Di Instalasi Farmasi RSUD Ibnu Sina Kab. Gresik?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun maksud riset ini dengan membandingkan dan mengevaluasi masalah yang dikemukakan, penelitian ini bermaksud:

1. Untuk menguji pengaruh Insentif pada pelayanan pasien Di Instalasi Farmasi RSUD Ibnu Sina Kab. Gresik.
2. Untuk menguji pengaruh Profesionalisme terhadap proses layanan pasien Di Instalasi Farmasi RSUD Ibnu Sina Kab. Gresik.
3. Untuk menguji pengaruh Disiplin Kerja terhadap proses layanan pasien Di Instalasi Farmasi RSUD Ibnu Sina Kab. Gresik.
4. Untuk mengukur dampak Insentif, Profesionalisme, dan Disiplin Kerja terhadap proses layanan pasien pada Instalasi Farmasi RSUD Ibnu Sina Kab. Gresik.

1.4 Manfaat Penelitian

Output saat proses pengujian, diinginkan agar bisa bermanfaat ganda dimana selain bermanfaat secara teoritis juga bermanfaat secara praktis. Manfaat dari riset ini dimaksudkan bisa membantu:

1. **Aspek Akademis**

Untuk Kampus, hasil dari pengujian ini bisa menjadi dokumen yang dapat dijadikan acuan untuk mahasiswa yang akan menjalankan penelitian selanjutnya tentang pelayanan pasien di instalasi farmasi RSUD Ibnu Sina Kab. Gresik.

2. **Aspek Pengembangan ilmu pengetahuan**

Bagi publik, hasil dari pengujian ini dimaksudkan sebagai wacana atau penambahan wawasan masyarakat tentang pelayanan pasien yang terpasang di instalasi farmasi RSUD Ibnu Sina Kab. Gresik kepada pasien. Publik bisa belajar tentang kinerja pejabat pemerintah. Bagi peneliti dijadikan aplikasi teori yang didapat dalam perkuliahan STIE

MAHARDHIKA, serta bagi peneliti dijadikan untuk menambah wawasan tentang pelayanan pasien di fasilitas instalasi farmasi RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik.

3. Aspek Praktis

Untuk Instansi Pemerintah, hasil dari pengujian ini dimaksudkan bisa memberikan wawasan tentang kinerja aparatur pemerintah dan juga untuk alat ukur kinerja aparatur pemerintah dalam hal Insentif, Profesionalisme, dan Disiplin Kerja.