

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan pokok setiap individu, baik kesehatan mental maupun kesehatan fisik, apabila individu tersebut tidak sehat maka segala aktivitas dalam segala jenis kehidupannya akan terhambat. Disamping itu kesehatan merupakan topik dalam kajian ilmu sumber daya manusia. Tingkat pentingnya kesehatan, apabila kesehatan buruk akan mengakibatkan tingkat produktivitas yang rendah. Untuk itu, dengan adanya program kesehatan yang baik akan menguntungkan secara material untuk masyarakat sekitar. Dalam hal ini, pemerintah telah menyiapkan program pelayanan kesehatan bagi masyarakat Indonesia yakni BPJS yang didirikan pada tanggal 1 Januari 2014, untuk mensukseskan program tersebut di harapkan agar karyawan kantor BPJS memiliki produktivitas yang baik agar dapat mendukung program tersebut agar dapat mewujudkan program pemerintah.

Pada dasarnya peningkatan kualitas sumber daya manusia sangat diperlukan guna mewujudkan hasil yang diharapkan oleh suatu instansi dan perusahaan, yang dapat mendukung untuk lebih berpotensi dalam keberhasilan pencapaian tujuan perusahaan. Untuk itu perlu adanya pembinaan, pengarahan dan bimbingan bagi setiap tenaga kerja atau karyawan agar lebih berdaya guna, sehingga dapat dikatakan bahwa peningkatan produktivitas pegawai merupakan tahapan untuk pendayagunaan karyawan secara maksimal.

Produktivitas mengikut sertakan pendayagunaan secara terpadu sumber daya manusianya, keterampilan, barang, modal, teknologi, manajemen, organisasi, energi dan sumber – sumber lainnya yang mengarah kepada pengembangan dan peningkatan hidup karyawannya. Mengelola sumber daya manusia pada suatu organisasi dalam rangka menciptakan pegawai yang memiliki komitmen yang tinggi terhadap instansi atau organisasi bukanlah merupakan suatu pekerjaan yang mudah, karena dipengaruhi oleh banyak faktor. Untuk itu perlu dilakukan pengkajian yang mendalam terhadap faktor – faktor yang mempengaruhi upaya instansi atau organisasi dalam menciptakan pegawai yang memiliki komitmen

yang tinggi terhadap organisasi atau instansi. Faktor – faktor yang dapat mempengaruhi komitmen pegawai tersebut antara lain : budaya organisasi, kompensasi, dan komunikasi.

Selanjutnya, faktor yang juga dapat mempengaruhi komitmen pegawai terhadap organisasinya adalah komunikasi. Kurangnya komunikasi yang efektif, merupakan kekuatan terbesar yang dapat merintangai kinerja kelompok atau organisasi. Tidak ada organisasi yang eksis tanpa komunikasi yang berjalan efektif, maka organisasi harus melakukan kontrol atas para anggotanya, berbicara yang dapat merangsang para anggotanya untuk bekerja. (Robbin, 2010,4)

Dalam menjalankan tugas serta tanggung jawabnya, setiap pegawai pasti pernah dihadapkan berbagai macam masalah saat bekerja, masalah yang sering terjadi, seperti masih banyaknya pegawai yang memiliki komitmen yang rendah kepada organisasinya, seperti halnya masih terdapat adanya keluhan dari pasien atas pelayanan kesehatan dan non kesehatan yang mereka terima yang dirasakan belum memuaskan. (*Joernal of Quality Management*, Januari 2015)

Dalam hal ini, kepuasan konsumen ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri. Memuaskan kebutuhan masyarakat atau konsumen adalah keinginan setiap pemimpin dalam suatu organisasi atau wadah dalam suatu wilayah. Selain faktor tersebut penting bagi kelangsungan hidup suatu Negara atau wadah dalam suatu organisasi, memuaskan kebutuhan konsumen atau masyarakat dapat meningkatkan keunggulan dan persaingan bagi Negara itu atau organisasi itu di mata Negara lain. Selain itu kepuasan, kepercayaan dan kesetiaan pelanggan sangat penting bagi kehidupan suatu perusahaan atau organisasi dalam suatu negara, komitmen petugas dalam suatu organisasi juga penting, karena keduanya harus berkisambungan agar dapat terjadi transaksi diantara keduanya.

Teori image dikembangkan sebagai keputusan deskriptif pembuatan model yang komprehensif menjelaskan bagaimana seorang individu memilih sebuah keputusan antara keputusan alternatif yang tersedia. penelitian ini menunjukkan bahwa teori tersebut berpotensi dapat diperpanjang untuk memprediksi kinerja keputusan yang dipilih. Salah satu elemen penting dari teori gambar kompatibilitas gambar. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa dalam kerangka

berpikir positif, kococokan gambar dapat positif mempengaruhi peningkatan komitmen. (*The South East Asian Journal Of Management*, April 2012)

Berikut beberapa fakta positive dan negative terkait dengan penelitian, masyarakat mulai percaya pada program yang diselenggarakan oleh pemerintah serta ingin memiliki komitmen untuk mendaftarkan sebagai anggota atau peserta BPJS, guna untuk memperoleh jasa kesehatan untuk diri serta keluarganya. Karena BPJS adalah satu – satunya program kesehatan untuk melindungi masyarakat yang ada di Negara kita. Selain itu BPJS juga produk kesehatan yang telah memperoleh legalitas dari berbagai sudut baik agama maupun hukum negara, sehingga masyarakat tidak perlu ragu untuk menjadi anggota BPJS.

“JKN yang dikelola BPJS Kesehatan ini secara tidak langsung juga membantu pemerintah mengurangi pengangguran khususnya di wilayah Lampung, betapa tidak jumlah pegawai di RS Mardi Waluyo sebanyak 400 orang sebelum JKN, dan sekarang sudah mencapai 600 orang,” celoteh Dokter yang pernah menerima penghargaan dari Menteri Kesehatan untuk 15 Rumah Sakit terbaik seluruh Indonesia dengan kategori “pelayanan Jamkesmas” tahun 2012. [Bpjs-kesehatan.go.id](http://bpjs-kesehatan.go.id). 05 Oktober 2015.

“Sampai dengan saat ini, 148 Kabupaten/Kota dan 8 Provinsi telah mengintegrasikan Jamkesdanya ke BPJS Kesehatan. Hal ini tentu akan semakin memantapkan komitmen kita terhadap pelaksanaan program jaminan kesehatan,” “BPJS Kesehatan memiliki prinsip gotong royong. Artinya, secara tak langsung peserta yang sehat membiayai peserta yang sakit, peserta yang mampu membiayai peserta yang kurang mampu. Setiap bulan, iuran peserta BPJS Kesehatan digunakan untuk membiayai para peserta yang sedang sakit, membutuhkan biaya pengobatan yang besar, dan atau membutuhkan pelayanan kesehatan seumur hidup seperti penyandang hemofilia dan thalassemia. Iuran bulanan dari para peserta BPJS Kesehatan yang sehat itulah yang dapat menutup pembiayaan tersebut,” jelas Riduan. <http://bpjs-kesehatan.go.id>. 02 Nov 2014

Tanggapan negative lain terkait dengan komitmen paramedis dan petugas rumah sakit terhadap pasien BPJS, PNS yang sebagai pasien pegguan BPJS yang selama ini menjadi peserta Askes juga tidak luput dari persoalan penyelenggaraan BPJS Kesehatan. Hal itu dikemukakan anggota Komisi IX Fraksi PPP, Okky

Asokawati, ia menemukan ada seorang pensiunan PNS Kejaksaan yang mengidap penyakit Parkinson tidak lagi bisa memperoleh pelayanan kesehatan di RS yang biasa disambanginya. Pelayanan itu tidak lagi bisa didapat sejak BPJS Kesehatan beroperasi dan RS yang berlokasi di Jakarta itu beralih saat ini belum bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Oleh karenanya Okky mendesak BPJS Kesehatan segera menjalin kontrak kerjasama dengan berbagai RS. Padahal, Ribka melanjutkan, BPJS Kesehatan dibentuk untuk memangkas birokrasi pelayanan kesehatan selama ini. Sesuai amanat UU Kesehatan, tidak ada alasan bagi penyedia pelayanan kesehatan untuk menolak pasien, Senin (20/1). Rabu 22 Januari 2014, www.hukumonline.com

Mengenai penilaian negative lain terkait dengan kualitas pelayanan BPJS dari komisi IX DPR (2014) yang menerima pengaduan dari masyarakat diantaranya pelayanan BPJS yang berbelit – belit, kurang siapnya staf di kantor – kantor BPJS setempat. Sumber: www.hukumonline.com

Salah satu hasil pemeriksaan BPK yang diungkapkan dalam sidang paripurna adalah program hasil jaminan kesehatan yang dilakukan BPJS, Kementerian Kesehatan, dan 3 Rumah Sakit."BPJS belum sepenuhnya memberi pelayanan kepada para peserta BPJS di rumah sakit salah satunya RS Cipto Mangunkusumo yang belum maksimal," kata Harry. Liputan6.com 12 Apr 2016

JKN BPJS ini juga memiliki kendala kekurangan Sumber Daya Manusia (SDM). Misalnya, di dalam 500 kabupaten/kota, tidak cukup hanya di layani 2.000 pegawai. <http://www.harianterbit.com/read/2014/07/17/5328/28/18/>

MALANG--Komisi Pelayanan Publik Jawa Timur (KPP Jatim) mendesak kepada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Jawa Timur (Jatim) untuk meningkatkan koordinasi dengan Ikatan Dokter Indonesia (IDI) Jatim menyusul banyaknya keluhan masyarakat atas buruknya layanan BPJS Kesehatan. Kepala Divisi Sosialisasi KPP Jatim, Immanuel Yosua, mengatakan melakukan dan meningkatkan koordinasi dengan organisasi profesi yang terkait dengan layanan kesehatan seperti IDI dan Ikatan Perawat Indonesia (IPI) mutlak dilakukan BPJS Kesehatan Jatim."Karena kami melihat BPJS Kesehatan Jatim belum maksimal dalam menjalin kerjasama dengan ikatan profesi kesehatan tersebut," kata Yosua, Minggu (8/3/2015). Selain itu mengingat permasalahan

yang muncul di tataran layanan, sebaiknya BPJS Kesehatan Jatim dan jajarannya meningkatkan intensitas koordinasi dengan pelaksana layanan kesehatan BPJS seperti fasilitas kesehatan (faskes) primer yakni klinik, puskesmas, dokter praktek dan faskes rujukan rumah sakit. BPJS Kesehatan juga harus meningkatkan koordinasi dengan dinas terkait dengan kepesertaan dan pelayanan BPJS Kesehatan seperti Dinas Kesehatan, Dinas Ketenagakerjaan, Dinas Perindustrian, Dinas Sosial dan beberapa dinas lainnya dalam rangka sinkronisasi pelaksanaan program. “BPJS Kesehatan Jatim juga belum mengoptimalkan sosialisasi dan literasi kepada masyarakat melalui berbagai media baik cetak, radio, televisi dan online,” jelas dia. KPP melihat masih kurangnya pemahaman masyarakat terhadap manfaat kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan dan mekanismenya. Tidak hanya itu KPP juga menilai frekuensi kerjasama dan keterlibatan lembaga kemasyarakatan dalam pelaksanaan program BPJS Kesehatan baik dalam pendaftaran kepesertaan, sosialisasi dan literasi, pengawasan dan hal terkait lainnya juga masih belum optimal.

Dari hasil temuan KPP di lapangan, kualitas sumber daya manusia (SDM) dan pengawasan terhadap kinerja jajaran manajemen BPJS Kesehatan hingga tingkat kabupaten/kota menjadi penyebab munculnya keluhan dari masyarakat. Komisioner KPP Jatim, Wahidahwati, mengatakan KPP pada akhir pekan lalu juga sudah melakukan pertemuan dengan pihak BPJS Kesehatan Jatim terkait masalah temuan dan pengaduan yang masuk ke KPP menyusul belum optimalnya layanan BPJS Jatim. “KPP menyampaikan pengaduan serta temuan lapangan terkait dengan permasalahan pelayanan BPJS Kesehatan sebagai alternatif solusi terhadap permasalahan yang muncul dalam batas kewenangan BPJS Kesehatan Jatim,” tambah dia. Hingga saat ini KPP Jatim telah menerima sedikitnya 530 pengaduan masyarakat. Dari jumlah itu sebanyak 20% di antaranya terkait dengan buruknya layanan BPJS Kesehatan Jatim. *Bisnis.com*. Senin, 09/03/2015

Berdasarkan keluhan masyarakat, BPJS belum maksimal dan pembayarannya tidak lancar. Petugas BPJS di rumah sakit selalu beralasan jaringan internet rusak. Akibatnya, pasien tidak tertangani dengan baik. “Mekanisme pelayanan kesehatan oleh BPJS kurang memuaskan. Hal seperti ini

tidak menguntungkan semua pihak,” katanya seperti dilansir Antara, Minggu. (www.sinarharapan.com, 10 April 2016).

Beberapa artikel terkait dengan SDM BPJS yang telah diselenggarakan dalam rangka meningkatkan pemahaman mengenai manfaat program jaminan kesehatan serta mengoptimalkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, BPJS Kesehatan terus memperkuat komitmen dan mengembangkan ruang lingkup kerjasama dengan pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) di seluruh Indonesia. Melalui hal tersebut, diharapkan BPJS Kesehatan dapat mendorong terciptanya respon dan feedback yang positif dari Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten maupun Pemerintah Kota untuk berperan aktif pada pelaksanaan program jaminan kesehatan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas serta beberapa fakta yang mendukung variable yang pernah dilakukan penelitian dalam jurnal management, peneliti tertarik untuk mengangkat masalah tersebut dalam suatu penelitian yang berjudul “Hubungan, Kepuasan kerja, Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi terhadap Produktivitas Kerja Karyawan BPJS”.

I.2 Pembatasan Masalah

Dengan berbagai faktor yang telah di jelaskan pada latar belakang masalah di atas, peneliti akan mengidentifikasi berbagai kemungkinan apakah ada keterikatan dan hubungan antara faktor permasalahan yang satu dengan yang lainnya. Dalam hal ini batasan variabel yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu Kepuasan kerja, Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi terhadap Produktivitas Karyawan BPJS. Batasan penelitian ini bertujuan agar penelitian ini dapat terfokus pada variable – variable yang sudah dibuat serta pada objek dan wilayah yang sudah ditentukan, sehingga penelitian ini tidak mengarah diluar variabel dan aspek yang sudah di tentukan.

I.3 Perumusan Masalah

Dari data maupun opini masyarakat dan instansi serta organisasi terkait yang diperoleh mengenai permasalahan mengenai BPJS, maka masalah-masalah pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat hubungan Kepuasan kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan ?
2. Apakah terdapat hubungan Budaya Organisasi terhadap Produktivitas Kerja Karyawan ?
3. Apakah terdapat hubungan Komitmen Organisasi terhadap Produktivitas Kerja Karyawan?
4. Apakah terdapat hubungan Kepuasan kerja, Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi terhadap Produktivitas Kerja Karyawan ?

I.4 Tujuan Penelitian

1. Adapun tujuan penelitian menguji dan menganalisa hubungan Kepuasan Kerja, Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi terhadap Produktivitas Kerja Karyawan BPJS.
2. Selanjutnya, penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisa variable yang paling dominan diantara Hubungan Kepuasan Kerja, Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi terhadap Produktivitas Kerja Karyawan BPJS.

I.5 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sarana menambah wawasan ilmu pengetahuan dan memberikan tambahan wawasan ilmu pengetahuan khususnya pada bidang sumber daya manusia serta sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Instansi, diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan serta evaluasi bagi pembuat kebijakan baik di Instansi BPJS maupun terkait dengan kepuasan kerja, budaya organisasi dan komitmen organisasi terhadap Produktivitas Karyawan BPJS.
2. Bagi Akademisi, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk pembelajaran dan mengaplikasikannya pada ilmu pengetahuan dibidang manajemen.

3. Bagi pihak lain, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi, serta pertimbangan bagi institusi yang memiliki masalah seperti pada penelitian ini.

