

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Peranan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam sebuah perusahaan sangat penting dan memiliki potensi yang besar untuk menjalankan aktifitas perusahaan, karena manusia merupakan motor penggerak utama dalam setiap kegiatan yang dilakukan perusahaan seperti untuk kelancaran kegiatan produksi, administrasi, pemasaran produk, dan untuk kelangsungan hidup perusahaan tersebut dimasa yang akan datang. Sebab berhasil tidaknya sebuah perusahaan biasanya akan ditandai dari kemampuan perusahaan tersebut dalam mengelola sumber daya manusia yang dimiliki sehingga sasaran yang ingin dicapai dapat terpenuhi. Tercapainya tujuan perusahaan tidak hanya tergantung pada peralatan modern, saran dan prasarana yang lengkap, tetapi justru lebih tergantung pada manusia yang melaksanakan pekerjaan tersebut. Bagi perusahaan biasanya tujuan yang diinginkan adalah dapat menghasilkan suatu barang atau jasa yang bermanfaat bagi orang lain dan untuk itu dibuat target rencana yang harus dicapai oleh semua orang yang terlibat dalam perusahaan tersebut.

Dalam rangka meningkatkan kesehatan yang optimal, pemerintah telah banyak mendirikan sarana kesehatan yang salah satunya adalah RS. Islam Metro yang merupakan salah satu rumah sakit yang terletak di daerah perkotaan kota Metro. Untuk mengetahui kinerja di dalam suatu organisasi yang baik, maka pihak RS. Islam Metro memberikan arahan berupa motivasi, pelatihan dan kompetensi guna untuk meningkatkan kinerja pegawai yang optimal.

Permasalahan yang dihadapi oleh RS. Islam Metro Lampung , menurunnya semangat kerja pegawai sehingga dalam pencapaian hasil kerja sangat tidak stabil, hal tersebut diakibatkan oleh kontribusi dan tanggung jawab yang diberikan dalam pelaksanaan kerja dan tingkat kinerja yang ingin dicapai tidak sesuai dengan harapan Rumah Sakit, berdasarkan pra survey dengan melakukan wawancara kepada Staff TU menyatakan bahwa target-target realisasi yang diberikan Rumah Sakit tidak sesuai dengan keadaan dan kemampuan yang ada dalam diri seorang pegawai, bahkan pegawai juga merasakan sangat jarang melakukan tindakan yang dilakukan Rumah Sakit dalam memotivasi, melatih kompetensi dan mendorong dalam pencapaian tingkat keberhasilan kinerja pegawai.

Tempat penelitian ini di RS. Islam yang terletak di Jl. Jend. AH. Nasution No. 250. Kel. Yosodadi Kec. Metro Timur, kota Metro Lampung. yang dapat dengan mudah diakses dari beberapa wilayah kota Metro. Demikian pula RS. Islam adalah satuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat dengan peran aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal tanpa mengabaikan mutu pelayanan perorangan. Rumah sakit ini mulai berdiri seiring berdirinya Yayasan Rumah Sakit Islam Lampung (YASRI Lampung) yaitu sejak tanggal 01 maret 1981 di Yukum Jaya. Pada mulanya berupa balai pengobatan Asy-Syifaa yang menempati rumah kontrakan di Jalan Negara Yukum Jaya. Pada tahun 1984 mulai dibangun Gedung Rumah Sakit Islam Asy-Syifaa yang sekarang ini yang difungsikan pada tahun 1986. Setelah memiliki beberapa izin mulai dari izin prinsip, izin sementara I dan izin sementara II maka pada tahun 2001 telah

mendapat izin tetap penyelenggaraan Rumah Sakit dari Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Seiring habisnya masa berlaku izin tetap tersebut selama 5 tahun maka pada tahun 2006 yang lalu telah diberi izin perpanjangan I penyelenggaraan Rumah Sakit Islam Asy-Syifaa dan masih berlaku sampai sekarang ini. Rumah Sakit Asy-Syifaa merupakan rumah sakit swasta pertama ada atau tertua di Lampung Tengah. Namun sejak mulai berdirinya banyak mengalami pasang dan surut dalam perkembangannya baik disebabkan oleh faktor intern maupun faktor ekstern. Namun berkat keikhlasan, kesabaran dan kegigihan dari sgenap pegawai dan pengurus yayasan sebagai pemegang amanah untuk memajukan rumah sakit ini maka, Allhamdulillah sekarang telah berkembang sedemikian rupa sehingga tetap eksis dan masih didukung serta dipercayai oleh masyarakat Lampung Tengah dan sekitarnya. Tanpa dukungan dari masyarakat, tentulah Rumah Sakit Asy-Syifaa tidak mungkin berkembang seperti saat ini. Oleh karena itu Rumah Sakit Asy-Syifaa senantiasa selalu berupaya mengembangkan diri guna memenuhi tuntutan perkembangan kebutuhan masyarakat sehingga mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dalam pelayanan kesehatan.

RS. Islam Metro Lampung mempunyai jumlah keseluruhan pegawai 163, akan tetapi peneliti hanya meneliti bagian non medis yang berjumlah 74 pegawai. Berikut data Jumlah pegawai non medis:

Tabel 1.1

Data Pegawai Non Medis 2016

No	Unit Departemen	Jabatan	Jumlah
1	Bagian Umum Dan SDM	Kepala bagian	2
		Staff	2
		Pegawai	15
2	Rekam Medis	Kepala bagian Pegawai	1 10
3	BPJS Center	Kepala bagian Pegawai	1 10
4	rt dan Listrik	Kepala bagian Pegawai	1 10
5	Pendaftaran	Kepala bagian Pegawai	1 4
6	Satpam	Kepala bagian Pegawai	1 5
7	Ambulance	Kepala bagian Pegawai	1 4
8	Loundri	Kepala bagian Pegawai	1 5
	Jumlah keseluruhan		74

Sumber : RS. Metro Lampung 2017

Berdasarkan tabel diatas RS. Islam Metro Lampung mendatangkan pihak dari luar untuk memberiakan arahan yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai non medis RS. Islam Metro Lampung.

Tabel 1.2
Standar Penilaian Kinerja Pegawai Non Medis Tahun 2016
Di RS. Islam Metro Lampung

NO	ASPEK PENILAIAN	Kategori	Nilai
A	Prestasi kerja		
1	➤ Hasil Kerja	Sangat Baik	4
	➤ Pengetahuan pekerjaan	Baik	3
	➤ Kemandirian	Cukup	2
	➤ Penyelesaian tugas	Kurang	1
B	Sikap Kerja		
2	➤ Ketelitian	Sangat Baik	4
	➤ Kerja Sama	Baik	3
	➤ Komunikasi	Cukup	2
	➤ Koordinasi	Kurang	1
	➤ Ketaatan perintah tugas		
	➤ Tanggung jawab		
	➤ Dedikasi		
C	Kedisiplinan		
3	➤ Kelengkapan pakaian kerja	Sangat Baik	4
		Baik	3
	➤ Pelaksanaan protap	Cukup	2
	➤ Absensi	Kurang	1

Sumber: RS. Islam Metro 2017

Berdasarkan tabel diatas adapun hasil standar penilaian kinerja pegawai non medis di RS. Islam Metro Lampung mempunyai aspek penilaian yang terdiri dari:

Prestasi Kerja dengan penilaian:

Hasil kerja, pengetahuan pekerjaan, kemandirian, dan penyelesaian tugas. Adapun setandar kinerja yang mencapai penilaian 1-4, yang dapat di kategorikan sangat baik dengan penilaian 4, baik 3, cukup 2 dan kurang 1.

Sikap Kerja: Ketelitian, kerja sama, komunikasi, koordinasi, ketaatan perintah tugas, tanggung jawab, dan dedikasi. Adapun setandar penilaian kinerja yang mencapai 1-4, yang dapat di kategorikan sangat baik dengan penilaian 4, baik 3, cukup 2 dan kurang 1.

Kedisiplinana: Kelengkapan pakaian kerja, pelaksanaan protap, dan absensi. Adapun setandar penilaian kinerja yang mencapai 1-4, yang dapat di kategorikan sangat baik dengan penilaian 4, baik 3, cukup 2 dan kurang 1.

Tabel 1.3
Data Hasil Penilaian Kinerja Pegawai Non Medis Tahun 2016
Di RS. Islam Metro Lampung

No	Unsur Yang Dinilai	Rata-Rata		Kategori	
		Persentase			
		Tahun		Tahun	
1	Prestasi Kerja	2015	2016	2015	2016
	Hasil Kerja	3	2	Baik	Cukup
	Pengetahuan Pekerjaan	3	2	Baik	Cukup
	Kemandirian	4	3	Sangat Baik	Baik
	Penyelesaian Tugas	3	2	Baik	Cukup
2	Sikap Kerja				
	Ketelitian	3	2	Baik	Cukup
	Kerja Sama	3	3	Baik	Baik
	Komunikasi	3	2	Baik	Cukup
	Koordinasi	4	2	Sangat Baik	Cukup
	Ketaatan Perintah Tugas	4	2	Sangat Baik	Cukup
	Tanggung Jawab	4	2	Sangat baik	Cukup
	Dedikasi	3	3	Baik	Baik
3	Kedisiplinan				
	Kelengkapan Pakaian Kerja	4	3	Sangat Baik	Baik
	Pelaksanaan Proptap	3	2	Baik	Cukup
	Absensi	4	3	Sangat Baik	Baik
	Total Rata-Rata	3.428	2.357		

Sumber: RS. Islam Metro Lampung tahun 2016

Berdasarkan tabel 1.3 diatas menjelaskan bahwa penilaian kinerja pegawai non medis RS. Islam Metro Lampung terjadi penurunan yang sangat dratis dari tahun ketahun yaitu pada tahun 2015 sampai dengan tahun 2016 pada RS. Islam Metro Lampung. Akan tetapi pada tahun 2016 penilaian terhadap hasil kerja, pengetahuan kerja, penyelesaian tugas, ketelitian, komunikasi, koordinasi, ketaatan perintah tugas, tanggung jawab, dan pelaksanaan protap masih dibawah standar yang telah ditetapkan oleh RS. Islam Metro Lampung ditingkat baik. Penilaian dihitung dengan menggunakan standar nilai yang sudah diatur oleh pihak RS. Islam Metro Lampung itu sendiri. Namun dari hasil tersebut penilaian kinerja pegawai non medis pada hasil kerja, pengetahuan kerja, penyelesaian tugas, ketelitian, komunikasi, koordinasi, ketaatan perintah tugas, tanggung jawab, dan pelaksanaan protap dapat dikategorikan cukup yaitu dengan 2% yang telah disebabkan karena kurangnya koordinasi dan komunikasi dalam menjalankan setiap tugas yang dikerjakan, Dan kurangnya pemahaman atau salah dalam menanggapi suatu informasi yang diberikan kepada pimpinan, salah satunya kurangnya pendekatan antara sesama pegawai, bahkan masih ada pegawai yang kurang mampu dalam mengerjakan tugas pekerjaan di RS. Islam Metro Lampung, kurangnya pegawai dan banyak pegawai yang telah pensiun. Hal tersebut akan dapat menimbulkan dampak yang sangat negatif pada kinerja pegawai di RS. Islam Metro Lampung, bahkan pegawai akan diberikan sanksi jika target yang sudah dilaksanakan tidak berjalan dengan baik. Jika kesalahan terus menerus terjadi maka akan dapat menimbulkan dampak yang sangat buruk dan itu bisa merugikan Rumah Sakit. RS. Islam Metro Lampung perlu melakukan tindakan yang serius agar dapat lebih menekankan pegawai bahwa dalam bekerja harus memiliki rasa komitmen dan tanggung jawab terhadap Rumah Sakit agar dapat mencapai tujuan atau pencapaian kesuksesan Rumah Sakit dalam waktu yang panjang.

Berbicara soal karakteristik pada diri manusia maka banyak aspek yang bisa dipelajari dan diteliti serta dapat menemukan relevansinya dengan strategi yang akan diterapkan yang secara tidak langsung mempengaruhi suatu Rumah Sakit baik dari segi jalannya kinerja sampai pada hasil akhir, diantara semua aspek yang ada pada manusia salah satunya adalah motivasi kerja dimana istilah motivasi (*motivation*) berasal dari bahasa latin yaitu *Movere*, yang berarti menggerakkan *To Move*, dalam manajemen teori motivasi masuk kedalam fungsi pengarahan, motivasi pada dasarnya dilakukan oleh pimpinan atau manajer Rumah Sakit untuk memotivasi pada bawahannya harus memperhatikan antara kebutuhan dan keinginan yang diperlukan bawahan dari hasil kerjanya.

Dari hasil wawancara kepada Staff TU di RS. Islam Metro Lampung mengatakan bahwa Motivasi Kerja belum mampu meningkatkan kinerja pegawai secara langsung. Motivasi yang dibentuk oleh suatu dorongan untuk mencapai keberhasilan, memperoleh penghargaan, pekerjaan yang menantang, untuk menunjukkan tanggung jawab dan dorongan untuk mengembangkan diri belum mampu meningkatkan kepuasan pegawai terhadap kinerjanya secara langsung. Maka dorongan dari dalam diri seseorang atau individu dan berupa kesadaran mengenai pentingnya ataupun makna pekerjaan, tujuan utamanya adalah agar pekerjaan itu dapat diselesaikan dengan baik dan benar, sehingga mereka mempunyai kebanggaan tersendiri.

Beragam karakteristik SDM yang dimiliki membuat setiap pegawai memiliki kinerja yang berbeda. Perbedaan ini salah satunya disebabkan oleh motivasi kerja. Karena perbedaan tingkat motivasi kerja individu dalam organisasi sangat mempengaruhi hasil kerjanya didalam sebuah organisasi. Motivasi kerja pegawai adalah sesuatu menciptakan semangat kerja pegawai atau pekerjaan, maka sebuah Rumah Sakit memerlukan motivasi kerja kepada pegawainya

agar lebih rajin dalam bekerja. Dengan motivasi yang tepat para pegawai akan terdorong untuk berbuat semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugasnya. Secara umum dapat dijelaskan bahwa motivasi kerja penyebab seseorang bertidak atau berusaha dalam pencapaian tujuan tertentu. Motivasi juga harus sering dilakukan seorang pemimpin atau manajer suatu Rumah Sakit dengan mengambil tindakan-tindakan dalam upaya memberikan inspirasi, semangat dan dorongan kepada bawahannya. Dalam hal ini pemberian motivasi kerja dari seorang pemimpin untuk memberikan *Spirit* yang tinggi pada bawahannya dalam melakukan pekerjaan yang dibebankan kepadanya.

Motivasi Kerja yang sesuai dengan kondisi akan sangat membantu dalam mengatasi masalah yang ada didalam suatu instansi atau organisasi dan terutama masalah yang berhubungan dengan pegawai RS. Islam Metro Lampung. Menurut George dan Jones dalam Leonardo Agusta dan Eddy Madiono Sutanto (2013) “motivasi kerja dapat didefinisikan sebagai suatu dorongan secara psikologis kepada seorang yang menentukan arah dari perilaku (*direction of behavior*) seseorang dalam organisasi, tingkat usaha (*level of effort*), dan tingkat kegigihan atau ketahanan di dalam menghadapi suatu halangan atau masalah (*level of persistence*)”.

Salah satu permasalahan Motivasi Kerja yang dihadapi oleh RS. Islam Metro Lampung, yaitu kurangnya pemberian motivasi kerja oleh pihak Rumah Sakit terhadap salah satu departemen bagian SDM dengan latar belakang pendidikan D3 dan S1 yang masih perlu di tingkatkan dalam hal memotivasi berupa perilaku pegawai, usaha pegawai dan kegigihan pegawai yang diberikan sesuai dengan pekerjaannya yaitu dalam ketaatan perintah tugas, kemandirian dan tanggung jawab serta motivasi dari luar yang dapat mengakibatkan seorang pegawai tidak akan optimal dalam menjalankan suatu pekerjaan di Rumah Sakit. Pada dasarnya di mana Rumah Sakit dapat membandingkan antara target dan realisasi sehingga dapat diketahui capaian selama satu tahun. Pada akhirnya

dapat diketahui juga perubahan pada nilai Rumah Sakit. Bahkan para pegawai juga akan merasa tidak puas terhadap Rumah Sakit, apabila yang diberikan Rumah Sakit kepada pegawai tidak sesuai dengan apa yang dikerjakan sehingga dapat menurunkan kualitas kinerja pegawai.

Motivasi kerja perlu mendapat suatu perhatian yang besar bagi RS. Islam Metro Lampung, dalam peningkatan kinerja pegawainya agar tidak terjadi penurunan semangat kerja pegawai. Daya dorong motivasi kerja yang utama seorang individu dalam keterikatan terhadap Rumah Sakit dan harus fokus kepada setiap pekerjaannya. Motivasi Kerja diberikan dengan tujuan memberikan rangsangan dan motivasi kepada tenaga kerja untuk meningkatkan prestasi kerja, serta efisiensi dan efektivitas produksi. Oleh karena itu, bila motivasi kerja diberikan secara benar maka tanggung jawab terhadap para pegawainya akan lebih terpuaskan dan termotivasi untuk mencapai sasaran-sasaran organisasi. Akan tetapi, jika para pegawai memandang motivasi kerja mereka tidak memadai, prestasi kerja, motivasi, dan kepuasan kerja mereka bisa turun secara drastis karena memang motivasi kerja itu penting bagi pegawai sebagai individu karena besarnya motivasi kerja akan dapat mencerminkan ukuran nilai hasil mereka diantara para pegawai itu sendiri.

Dari hasil survey dan wawancara kepada Staff TU di RS. Islam Metro Lampung, mengatakan bahwa pegawai yang diberi pelatihan dari pihak Rumah Sakit Instruktur mengingat pelatih umumnya berorientasi pada peningkatan skill, maka para pelatih yang dipilih untuk memberikan materi pelatihan harus benar-benar memiliki kualifikasi yang memadai sesuai bidangnya, personal dan kompeten, selain itu pendidikan instruktur pun harus benar-benar baik untuk melakukan pelatihan. Peserta Peserta pelatihan tentunya harus diseleksi berdasarkan persyaratan tertentu dan kualifikasi yang sesuai. Pelatihan sumber daya manusia merupakan materi atau kurikulum yang sesuai dengan tujuan

pelatihan sumber daya manusia yang hendak dicapai oleh perusahaan dan materi pelatihan pun harus update agar si peserta dapat dapat memahami masalah yang terjadi pada kondisi yang sekarang. Metode pelatihan akan lebih menjamin berlangsungnya kegiatan pelatihan sumber daya manusia yang efektif apabila sesuai dengan jenis materi dan komponen peserta pelatihan. Tujuan Pelatihan merupakan tujuan yang ditentukan, khususnya terkait dengan penyusunan rencana aksi (action play) dan penetapan sasaran. Sasaran pelatihan harus ditentukan dengan kriteria yang terinci dan terukur.

Pelatihan juga dikatakan baik atau sesuai apabila seorang pegawai mendapatkan diklat dari suatu Rumah Sakit dan sesama pekerja, maka seorang pegawai akan dapat melaksanakan kegiatannya secara optimal, sehat, aman, dan nyaman dalam melaksanakan pekerjaan. Ketidak sesuaian kinerja pegawai dapat dilihat dalam jangka waktu yang lama lebih jauh lagi, Kinerja pegawai yang kurang baik dapat menuntut tenaga dan waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien. Banyak faktor yang memengaruhi terbentuknya suatu kondisi Pelatihan seperti:

Menurut Mangkunegara dalam Muhammad Ikhhdhan Nizar (2015) mendefinisikan “pelatihan sebagai suatu proses pendidikan jangka pendek yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisis dimana pegawai non managerial mempelajari pengetahuan konseptual dan teoritis guna mencapai tujuan terbatas”.

Permasalahan Pelatihan yang dihadapi oleh RS. Islam Metro Lmapung, yaitu kurangnya diklat yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit terhadap salah satu departemen bagian pendaftaran dengan latar belakang pendidikan SMA yang masih perlu di tingkatkan dalam hal pelatihan berupa materi yang diberikan sesuai dengan pekerjaannya yaitu dalam berkomunikasi, pelayanan yang baik dan pemahaman serta dorongan dari luar yang dapat mengakibatkan seorang

pegawai tidak akan optimal dalam menjalankan suatu pekerjaan di Rumah Sakit. Maka pegawai harus diberikan pelatihan dari luar dimana Rumah Sakit harus melakukan hubungan perseorangan antara bawahan dengan atasannya, agar bisa diberikan pendapat dan bahkan diberikan saran agar pegawai dapat mengerjakan pekerjaannya dengan baik. Pelatihan yang baik akan memberikan beberapa efek positif pada Rumah Sakit yaitu seperti, mendapat pegawai yang berkualitas baik, akan lebih mengacu pekerja untuk bekerja lebih giat. Pelatihan di bagian departemen pendaftaran perlu mendapat perhatian yang khusus bagi Rumah Sakit dalam peningkatan kinerja pegawai. Pelatihan merupakan keseluruhan proses pemberian materi bekerja kepada pegawai sedemikian rupa atau daya dorong kerja diluar, serta berani bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas yang telah diberikan kepada pegawainya. Oleh karena itu apabila pelatihan diberikan secara benar terhadap pegawainya maka akan lebih terpuaskan untuk mencapai sasaran Rumah Sakit.

Pelatihan perlu mendapat suatu perhatian yang besar bagi RS. Islam Metro Lampung, dalam peningkatan kinerja pegawainya agar tidak terjadi penurunan semangat kerja pegawai. Daya dorong pelatihan yang utama seorang individu dalam keterikatan terhadap Rumah Sakit dan harus fokus kepada setiap pekerjaannya. Pelatihan diberikan dengan tujuan memberikan rangsangan dari instruktur, peserta, materi, metode, tujuan dan sasaran yang diberikan guna untuk meningkatkan prestasi kerja, serta efisiensi dan efektivitas produksi. Oleh karena itu, bila pelatihan diberikan secara benar maka tanggung jawab terhadap para pegawainya akan lebih terpuaskan untuk mencapai sasaran-sasaran organisasi. Akan tetapi, jika para pegawai memandang pelatihan mereka tidak memadai, instruktur, peserta, materi, metode, tujuan dan sasaran maka kinerja mereka bisa turun secara drastis karena memang pelatihan itu penting bagi pegawai sebagai individu karena pentingnya pelatihan akan dapat mencerminkan ukuran nilai hasil mereka diantara para pegawai itu sendiri.

Dari hasil wawancara kepada Staff TU di RS. Islam Metro Lampung mengatakan bahwa Kompetensi belum mampu meningkatkan kinerja pegawai secara langsung. Kompetensi yang dibentuk oleh suatu Rumah Sakit untuk meningkatkan kemampuan, pengetahuan guna mencapai keberhasilan untuk memperoleh penghargaan. Pekerjaan yang menantang, untuk menunjukkan tanggung jawab dan kemampuan untuk mengembangkan diri belum mampu meningkatkan kepuasan pegawai terhadap kinerjanya secara langsung. Maka kemampuan dari dalam diri seseorang atau individu dan berupa kesadaran mengenai pentingnya ataupun makna pekerjaan, tujuan utamanya adalah agar pekerjaan itu dapat diselesaikan dengan baik dan benar, sehingga mereka mempunyai kebanggaan tersendiri.

Kompetensi bisa dikatakan baik atau sesuai apabila seorang pegawai mempunyai kemampuan dan pengetahuan dari diri sendiri, maka seorang pegawai akan dapat melaksanakan pekerjaannya secara optimal, sehat, aman, dan nyaman dalam melaksanakan pekerjaan. Ketidak sesuaian kinerja pegawai dapat dilihat dalam jangka waktu yang lama lebih jauh lagi, Kinerja pegawai yang kurang baik dapat menuntut tenaga dan waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien. Banyak faktor yang memengaruhi terbentuknya suatu kondisi kompetensi seperti: Enceng, Liestyodono dan Purwaningdyah dalam Safwan (2014) menyatakan bahwa kompetensi merupakan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dikuasai oleh seseorang yang telah menjadi bagian dari dirinya, sehingga ia dapat melakukan perilaku-perilaku kognitif, afektif, dan psikomotorik dengan sebaik-baiknya.

Permasalahan Kompetensi yang dihadapi oleh RS. Islam Metro Lampung, di bagian departemen BPJS Center dengan latar belakang pendidikan D3 dan SMA kurangnya kemampuan dan pengetahuan dalam diri sendiri yang mengakibatkan seorang pegawai tidak akan optimal dalam menjalankan suatu pekerjaan di Rumah Sakit. Kompetensi yang baik akan memberikan beberapa efek positif pada Rumah Sakit yaitu seperti, mendapat pegawai yang berkualitas baik, memiliki tingkat kemampuan yang tinggi dan memiliki pengetahuan yang luas, akan lebih mengacu pekerja untuk bekerja lebih giat. Kompetensi perlu mendapat perhatian yang khusus bagi Rumah Sakit dalam peningkatan kinerja pegawai. Kompetensi merupakan keseluruhan proses pemberian materi bekerja kepada pegawai sedemikian rupa atau daya dorong kerja diluar, serta berani bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas yang telah diberikan kepada pegawainya. Oleh karena itu apabila kompetensi diperhatikan secara benar terhadap pegawainya maka akan lebih terpuaskan untuk mencapai sasaran Rumah Sakit.

Kompetensi perlu diperhatikan bagi pihak RS. Islam Metro Lampung, dalam peningkatan kinerja pegawainya agar tidak terjadi penurunan semangat kerja pegawai. Daya dorong kompetensi yang utama seorang individu dalam keterikatan terhadap Rumah Sakit dan harus fokus kepada setiap pekerjaannya. Kompetensi dilatih dengan tujuan memberikan pengetahuan yang luas, ketrampilan saat bekerja, kemandirian dan sikap yang baik. Oleh karena itu, bila kompetensi dilatih secara benar maka pengetahuan, kemampuan dan sikap serta tanggung jawab terhadap para pegawainya akan lebih terpuaskan untuk mencapai tujuan. Akan tetapi, jika para pegawai memandang kompetensi mereka tidak memadai seperti halnya pengetahuan, ketrampilan dan sikap maka kinerja mereka bisa turun secara drastis karena memang kompetensi itu penting bagi pegawai sebagai individu karena pentingnya kompetensi akan dapat mencerminkan ukuran nilai hasil mereka diantara para pegawai itu sendiri.

Berdasarkan permasalahan diatas, diketahui bahwa kinerja dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kemampuan sumber daya manusia yang sangat penting bagi Rumah Sakit karena bukan hanya dapat menciptakan standar kerja bagi setiap pegawai akan tetapi dalam pekerjaan pegawai harus lebih baik, maka akan bisa menunjang kinerja pegawai menjadi lebih optimal jika dalam penciptaan kebijakan dilihat dari apa yang sesungguhnya pegawai butuhkan untuk memunculkan nilai pada kinerja mereka.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENINGKATAN KINERJA MELALUI MOTIVASI KERJA, PELATIHAN DAN KOMPETENSI PADA PEGAWAI NON MEDIS RS. ISLAM METRO LAMPUNG”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka fokus permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai non medis pada RS. Islam Metro Lampung?
2. Bagaimana pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Pegawai non medis pada RS. Islam Metro Lampung?
3. Bagaimana pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai non medis pada RS. Islam Metro Lampung?
4. Bagaimana pengaruh Motivasi Kerja, Pelatihan dan Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai non medis Pada RS. Islam Metro Lampung?

1.3 Ruang Lingkup Peneliti

1. Ruang Lingkup Subjek

Subjek penelitian ini adalah para pegawai non medis di RS. Islam Metro Lampung.

2. Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah Motivasi Kerja, Pelatihan, Kompetensi dan Kinerja Pegawai RS. Islam Metro Lampung.

3. Ruang Lingkup Penelitian

Tempat penelitian di RS. Islam Metro Jl.Jend AH. Nasution No.250.

4. Ruang Lingkup Waktu

Ruang lingkup waktu dilakukan bulan Januari-Agustus 2017.

5. Ruang Lingkup Pengetahuan

Ruang lingkup pengetahuan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), yang meliputi Motivasi Kerja, Pelatihan, Kompetensi dan Kinerja.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai non medis pada RS. Islam Metro Lampung.
2. Untuk menguji pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Pegawai non medis pada RS. Islam Metro Lampung.
3. Untuk menguji pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai non medis pada RS. Islam Metro Lampung.
4. Untuk menguji pengaruh Motivasi Kerja, Pelatihan, Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai non medis pada RS. Islam Metro Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, yaitu antara lain :

1. Bagi Peneliti

Dari hasil penelitian yang dilakukan, diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti lain sebagai bahan referensi dan bahan masukan bagi pihak-pihak berkepentingan terutama yang akan mengadakan penelitian berhubungan dengan permasalahan yang sejenis.

2. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan dalam menentukan langkah yang diambil terutama dalam bidang personalia yang berkaitan dengan kinerja pegawai.

3. Bagi Jurusan

Menambah referensi bacaan dan menambah wawasan mengenai Sumber Daya Manusia (SDM) yang dapat berguna bagi ilmu pengetahuan tentang Motivasi Kerja, pelatihan, dan kompetensi terhadap kinerja pegawai.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan adalah suatu pola dalam menyusun skripsi untuk memperoleh gambaran secara garis besar bab demi bab. Sistematika penulisan ini dimaksudkan untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi dari penelitian ini. Penulisan skripsi ini akan terbagi dalam beberapa bagian dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, dan manfaat dilakukannya penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini dijelaskan landasan teori yang digunakan sebagai dasar analisis penelitian, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metode yang digunakan dalam penyelesaian masalah penelitian, seperti jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi, variabel penelitian, definisi operasional variabel, uji persyaratan instrumen, uji persyaratan analisis data, metode analisis data dan pengujian hipotesis.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang deskripsi data, hasil uji persyaratan instrumen, hasil uji persyaratan analisis data, hasil analisis data, pengujian hipotesis serta pembahasan.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini diuraikan kesimpulan dan saran berdasarkan hasil pembahasan pada bab IV

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**