

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Rumah Sakit

Rumah sakit adalah pelayanan kesehatan yang didirikan oleh pemerintah atau swasta yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna terdiri dari rawat inap, rawat jalan, dan IGD (Undang-Undang RI No 44 Tahun, 2009). Rumah sakit adalah institusi kesehatan yang kompleks, padat pakar, dan padat modal, yang melibatkan berbagai fungsi pelayanan, pendidikan, dan penelitian, serta berbagai tingkatan dan jenis disiplin (Nisak & Cholifah, 2020). Sedangkan, menurut (Yustina, 2012) Rumah sakit adalah sebuah lembaga besar, kompleks, dan membutuhkan banyak dana dan sarana yang digunakan untuk kegiatan yang menggunakan peralatan berteknologi canggih, di mana orang sakit mendapatkan perawatan, sebagai tempat bertemunya para profesional yang melakukan praktik profesional mereka dan menerima pendidikan dan pelatihan untuk calon tenaga medis dan tenaga kesehatan; dan sebagai tempat penelitian dan kegiatan pengembangan ilmiah .

Menurut Undang-Undang RI No 44 Tahun (2009) rumah sakit didirikan oleh pemerintah bertugas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara paripurna. Selain itu, rumah sakit juga mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Menyediakan layanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit

2. Memelihara dan meningkatkan kesehatan individu melalui layanan kesehatan paripurna tingkat kedua dan ketiga yang sesuai dengan kebutuhan medis
3. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia untuk meningkatkan kemampuan dalam penyediaan layanan kesehatan
4. Mengatur penelitian dan pengembangan serta pengawasan teknologi bidang kesehatan.

2.2 Mutu Pelayanan Kesehatan

Mutu Pelayanan kesehatan adalah Pelayanan kesehatan yang diselenggarakan dengan standar dan kode etik dan memenuhi tingkat kepuasan rata-rata penduduk adalah mutu pelayanan kesehatan (Prapitasari & Jalilah, 2020). Mutu pelayanan kesehatan adalah alat yang digunakan untuk mengukur pemenuhan kebutuhan dan harapan pasien terhadap layanan kesehatan di Rumah Sakit dikenal sebagai mutu pelayanan kesehatan (Pasalli' and Patattan, 2021). Semakin tinggi mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit, semakin tinggi kepuasan pasien. Sebaliknya, semakin rendah mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit, semakin rendah kepuasan pasien.

Dimensi mutu adalah parameter kualitas suatu produk. Dimensi kualitas layanan kesehatan akan berbeda dari perspektif pemakai, pemilik, penyandang dana, pemilik, dan adminitrator layanan kesehatan (Prapitasari & Jalilah, 2020).

Berikut dimensi mutu pelayanan kesehatan :

1. Pemakai jasa pelayanan kesehatan
2. Pemberi layanan kesehatan

3. Penyandang dana layanan kesehatan
4. Pemilik sarana layanan kesehatan
5. Administrator layanan kesehatan

Sedangkan, menurut (Parasuraman, et al., 1988) terdapat lima dimensi mutu pelayanan sebagai berikut :

1. Bukti nyata (*tangible*) yaitu semua aspek yang berwujud meliputi fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan pegawai.
2. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang sesuai dan akurat, jujur, tepat waktu. Dimensi ini berhubungan dengan kepercayaan pasien terhadap yang diberikan pegawai dengan memperhatikan waktu.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah keinginan atau kemauan pegawai untuk membantu pasien dengan tanggap terhadap kebutuhan yang diinginkan oleh pasien
4. Empati (*emphaty*) merupakan kemauan rumah sakit untuk berkomunikasi dengan baik dan memberikan perhatian kepada pelanggannya.
5. Jaminan (*assurance*) merupakan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap pasien sesuai dengan pengetahuan dan skill yang telah dimiliki.

2.3 Pelaporan Indikator Mutu

Indikator mutu adalah alat untuk mengukur keberhasilan pelayanan kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan (Prasetio, Marlina and Jepisah, 2022). Sedangkan, pelaporan indikator mutu adalah dimana setiap unit wajib harus

melaporkan indikator mutu untuk mengetahui apakah dimasing-masing unit telah memenuhi standar (Anggarwati and Adriansyah, 2021). Rumah sakit sebagai pelayanan kesehatan wajib melaporkan dan mengkomunikasikan hasil capaian indikator mutu secara berkala kepada pemerintah kesehatan. Menurut Permenkes (2022) pelaporan indikator mutu dapat dilakukan dengan 2 cara yaitu ;

1. Pelaporan Internal

- a. Bulanan : laporan diberikan kepada unit pelayanan ke komite mutu, lalu dari komite mutu ke pemimpin rumah sakit.
- b. Triwulan : laporan dari pimpinan rumah sakit ke dewan pengawas rumah sakit

2. Pelaporan Eksternal

Rumah sakit melaporkan hasil capaian yang telah di peroleh kepada Kementerian Kesehatan secara berkala.

2.4 Teori Kinerja

2.4.1 Definisi kinerja

Kinerja secara umum diartikan sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Setiap organisasi akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan mereka untuk mencapai tujuan organisasi (Hasnah and Asyari, 2022). Kinerja adalah kemampuan seseorang atau organisasi untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang telah ditentukan dengan efektif dan efisien. Kinerja yang baik dapat menunjukkan kemampuan seseorang atau organisasi untuk mencapai tujuan dan hasil yang diinginkan (Pramida and Mulyanti, 2023). Sedangkan menurut Alfiansyah (2021) kinerja karyawan

mencakup kualitas dan kuantitas hasil bekerja yang dihasilkan oleh pekerja setelah mereka menyelesaikan pekerjaan atau tugas yang diberikan kepada mereka. Karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi akan bekerja dengan lebih baik.

2.4.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi kinerja

Menurut Gibson et al. (2011) faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut :

1. Faktor individu merupakan faktor yang berkaitan dengan karakteristik dalam diri seseorang. Faktor ini terdiri atas :
 - a. Demografis seseorang merupakan karakteristik statistik tentang individu atau kelompok orang, yang meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan lainnya.
 - b. Pengalaman kerja yaitu individu yang memiliki pengalaman kerja yang banyak dan sesuai dengan bidang pekerjaannya akan mempengaruhi kinerja yang semakin baik pula. Pengalaman kerja adalah jumlah waktu atau masa kerja yang telah dihabiskan seseorang untuk memahami dan melaksanakan tanggung jawab suatu pekerjaan dengan baik. Pengalaman kerja pegawai sangat penting dalam melaksanakan tanggung jawab organisasi (Gasion, Frissly and Doxa, 2023). Gibson et al. (2011) mengemukakan pendapat bahwa seorang pekerja yang memiliki pengalaman akan lebih memahami bagaimana harus bersikap daripada pekerja yang belum memiliki pengalaman.

- c. Kemampuan dan keterampilan
Kemampuan merupakan potensi yang dimiliki individu untuk melakukan aktivitas fisik maupun mental.. Kemampuan ini mencakup kecerdasan, kemahiran berhitung, pemahaman verbal, kecepatan persepsi, penalaran deduktif, visualisasi ruang, serta daya ingat dan memori lanjutan, yang semuanya berperan penting dalam mendukung kinerja individu di lingkungan kerja. Sedangkan, keterampilan adalah keahlian seorang pekerja untuk mengerjakan tugas yang diembannya.
 - d. Tingkat sosial adalah unsur lingkungan organisasi yang mencakup nilai, norma, budaya, dan status sosial yang memengaruhi interaksi dan perilaku karyawan.
2. Faktor psikologis merupakan mencakup aspek mental dan emosional yang mempengaruhi kinerja individu. Faktor psikologis terdiri dari :
- a. Persepsi merupakan proses kognitif yang berperan dalam membantu individu memahami dan menafsirkan lingkungan di sekitarnya. Di dalam organisasi, cara seorang karyawan memandang dan memahami suatu situasi berdasarkan sudut pandangnya sendiri sering kali lebih berpengaruh terhadap perilakunya dibandingkan dengan sudut pandang manajerial. Mengingat setiap individu memiliki cara pandang yang berbeda terhadap suatu keadaan, maka persepsi bersifat subjektif dan tidak dapat dianggap sepenuhnya benar atau salah secara universal.
 - b. Sikap merupakan kesiapan mental yang diperoleh melalui proses pembelajaran dan diorganisasi berdasarkan pengalaman individu. Sikap

memengaruhi cara seseorang berperilaku terhadap orang lain, objek, maupun situasi tertentu yang berkaitan. Pandangan atau penilaian individu terhadap suatu hal dapat dipelajari dan mencerminkan kecenderungan sikapnya terhadap aspek-aspek tertentu.

- c. Kepribadian merupakan kumpulan kecenderungan dan sifat yang memengaruhi bagaimana seseorang berperilaku secara identik dan berbeda. Sebagian orang sangat pasif dan sebagian lagi sangat agresif; yang lain tidak (Silaen *et al.*, 2021).
- d. Motivasi adalah dorongan emosional yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu, bukan hanya menyelesaikannya. Motivasi dapat digambarkan sebagai proses yang berasal dari faktor psikologis seseorang yang kemudian mengarahkan dan menetapkan tindakan terhadap tujuannya. Motivasi dapat mendorong seseorang untuk berusaha keras untuk tujuannya dalam mencapai kebutuhan, keinginan ataupun tuntutan, baik itu tujuan pribadi atau tujuan bersama sebuah organisasi (Abbas, 2023). Teori motivasi bertujuan untuk menjelaskan dan memprediksi bagaimana perilaku individu dibangun (*aroused*), bertahan (*sustained*), dan berhenti (*stopped*) (Gibson *et al.*, 2011).

Dalam teori McClelland dalam buku (Vanchapo, 2021) berpendapat bahwa terdapat 3 macam kebutuhan manusia yaitu :

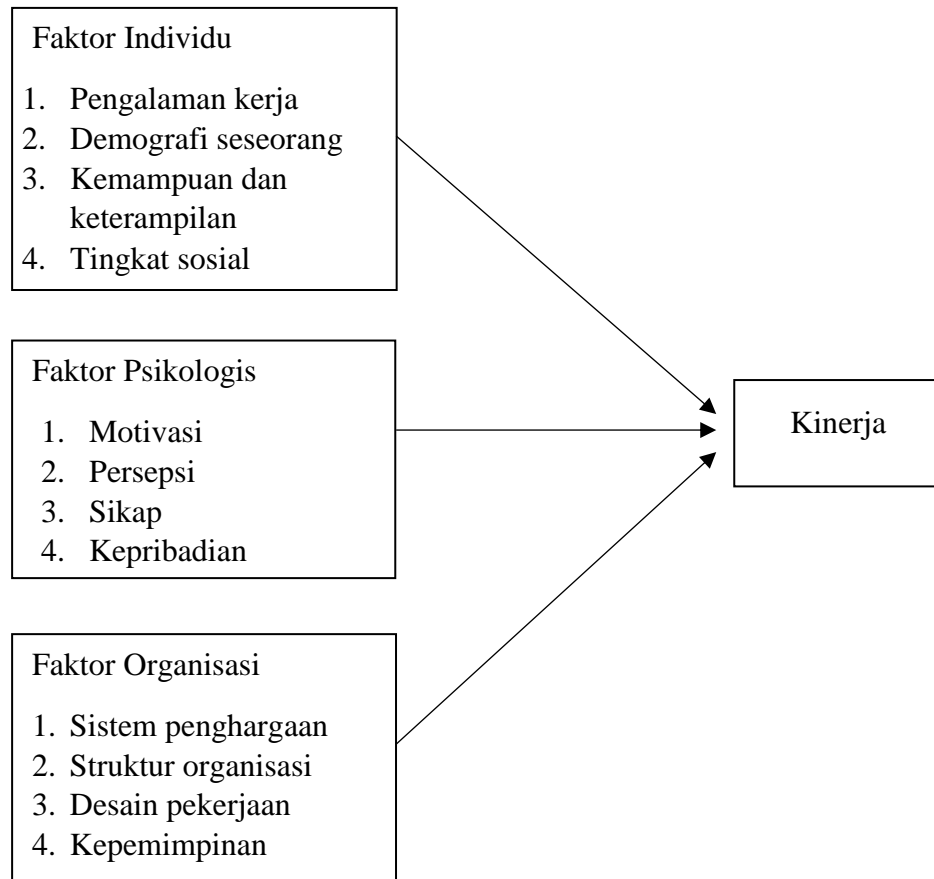
- 1) Kebutuhan untuk berprestasi (*the need for achievement*) adalah dorongan untuk mengatasi masalah. Individu dengan nilai prestasi tinggi menunjukkan kinerja yang lebih baik daripada individu

dengan nilai prestasi rendah. Oleh karena itu, mengetahui nilai prestasi dapat membantu memprediksi kinerja seseorang.

- 2) Kebutuhan untuk afiliasi (*the need for affiliation*) adalah dorongan untuk berinteraksi dan berada di sekitar orang lain, serta menghindari tindakan yang dapat merugikan mereka. Individu yang memiliki kebutuhan berafiliasi yang tinggi cenderung mencari kehadiran orang lain dan berusaha menjaga hubungan yang telah terjalin dengan baik.
 - 3) Kebutuhan untuk kekuasaan (*the need for power*) adalah dorongan untuk menjadi pemimpin agar dapat mempengaruhi orang lain. Individu dengan kebutuhan kekuatan yang tinggi cenderung akan mengontrol, mengendalikan, atau memerintah orang lain. Ini adalah salah satu bukti atau hasil dari kebutuhan kekuatan tersebut.
3. Faktor organisasi merupakan faktor yang mencakup struktur, budaya, dan kebijakan organisasi yang mempengaruhi kinerja. Faktor ini terdiri atas :
- a. Sistem penghargaan merupakan salah satu komponen yang paling kuat dalam mempengaruhi kinerja individu karena akan mendorong karyawan untuk menyelesaikan tugas. Manajemen dapat menggunakan reward untuk meningkatkan kinerja karyawan dan menarik karyawan yang memiliki keahlian untuk bergabung dengan perusahaan mereka. Penghargaan bisa dalam bentuk imbalan, bonus dan pujian terhadap kinerja individu (Silaen *et al.*, 2021).

- b. Struktur organisasi merupakan bagan organisasi yang menunjukkan posisi, tugas, dan wewenang masing-masing anggota. Struktur yang baik akan membuat perilaku dan prestasi kerja orang-orang yang terlibat dalam organisasi lebih efektif, yang pada gilirannya akan memastikan kinerja organisasi mencapai tingkat yang optimal.
- c. Desain pekerjaan merupakan proses seorang manajer dalam penentuan tugas, metode dan keterkaitan untuk memenuhi kebutuhan organisasi (Gibson *et al.*, 2011). Jenis desain pekerjaan terdiri dari simplifikasi (pekerjaan yang sudah ada dibuat lebih sederhana), perluasan (pekerjaan yang sudah ada ditambah dan diperluas secara horizontal), dan peningkatan (pekerjaan yang sudah ada ditambah dan diperluas secara vertikal). Metode desain ini akan memengaruhi kinerja seorang karyawan. Ini karena pekerjaan tersebut dapat menjadi lebih sederhana, efisien, dan efektif dalam menyelesaikan tugas mereka (Silaen *et al.*, 2021).
- d. Kepemimpinan merupakan aktivitas yang berdampak pada bawahan melalui proses komunikasi untuk mencapai tujuan tertentu. Kepemimpinan yang efektif dapat dilihat dari komunikasi yang efektif dan fokus pada pencapaian tujuan yang jelas. Selain itu, kepemimpinan melibatkan penggunaan pengaruh dan upaya yang dilakukan oleh pemimpin dan bawahannya.

2.4.3 Kerangka Teori



Gambar 2. 1 Kerangka Teori Gibson

Berdasarkan gambar diatas kinerja dipengaruhi oleh 3 faktor yakni yang pertama faktor individu yang terdiri dari kemampuan dan keterampilan, pengalaman kerja, tingkat sosial, demografi seseorang. Lalu, faktor psikologi yang terdiri dari persepsi, sikap, kepribadian, dan motivasi. Faktor-faktor ini dipengaruhi oleh keluarga, tingkat sosial, pengalaman kerja sebelumnya, dan demografi pegawai. Faktor ketiga merupakan faktor organisasi yang di dalamnya terdapat desain pekerjaan, kepemimpinan, struktur organisasi, dan sistem penghargaan.