

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Paradigma lama telah bergeser menjadi paradigma baru yang ditandai dengan pengelolaan suatu organisasi yang menerapkan pola manajemen kualitas mutu dan pelayanan yang handal dalam menghadapi persaingan dan dinamika kerja yang mengglobal, tak terkecuali pada sektor kesehatan. Salah satu sektor kesehatan tersebut adalah Rumah Sakit sebagai pelayanan kesehatan. Rumah sakit dituntut untuk mampu melakukan penyesuaian secara berkesinambungan seiring dengan tuntutan masyarakat. Selain itu, Rumah Sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Keputusan Menteri Kesehatan No.129 Tahun 2008)

Salah satu yang menjadi tolak ukur keberhasilan suatu Rumah Sakit adalah Kepuasan Pasien. Kepuasan pasien dianggap satu hal yang penting karena dapat menggambarkan bagaimana mutu pelayanan Rumah Sakit itu sendiri. Kepuasan pasien adalah tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pasien sebelum menerima jasa pelayanan dengan sesudah menerima jasa pelayanan.

Rumah sakit harus dikelola oleh direktur dengan manajemen yang profesional. Rumah sakit sebagai suatu organisasi jasa memiliki sumber daya manusia yang berperan langsung dalam pelayanan terhadap klien (pasien). Maka

dari itu diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas yang didukung fisik dan mental yang sehat, sehingga mampu berkompetisi secara optimal. Tanpa didukung dengan kesehatan fisik dan mental yang baik, sumber daya manusia tidak akan mampu berkompetisi dengan optimal. Masyarakat selalu mengharapkan agar pelayanan rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi setiap pengguna yang memanfaatkannya. Pasien menginginkan fasilitas yang baik dari rumah sakit, keramahan dari pihak rumah sakit, serta ketanggapan, kemampuan dan kesungguhan para petugas rumah sakit. Dengan demikian pihak rumah sakit dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan pelayanan kepada pasien.

Usaha dalam meningkatkan pelayanan kepada pasien pasti mengandalkan sumber daya manusia yang dapat menjadikan pelayanan itu bermutu dan dapat memenuhi setiap harapan pasien. Sebab sumber daya manusia yang berkualitas akan memberikan kontribusi (kinerja) yang positif ke arah pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Karyawan yang memiliki kinerja positif seperti sikap perjuangan, pengabdian, dan kemampuan profesional sangat mungkin mempunyai prestasi kerja dalam melaksanakan tugas sehingga lebih berdaya guna. Kinerja yang positif dapat diartikan juga sebagai sebuah pandangan untuk selalu berpikir, kerja keras, bekerja sepenuh waktu, disiplin, jujur, loyalitas tinggi, dan penuh dedikasi demi untuk keberhasilan pekerjaannya. Apabila karyawan memiliki kinerja yang optimal maka tujuan organisasi akan lebih mudah tercapai.

Salah satu faktor yang mencerminkan kinerja karyawan yang baik adalah kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan. Bila seorang karyawan puas atas pekerjaannya berarti karyawan tersebut memiliki kinerja yang baik untuk dirinya sendiri dan untuk perusahaan. Maka, dengan adanya kinerja yang tinggi dan kepuasan kerja yang baik mencerminkan rasa tanggung jawab dan gairah kerja yang menciptakan suatu keinginan untuk bekerja dan memberikan sesuatu yang terbaik untuk pekerjaannya. Dengan adanya kepuasan kerja tersebut diharapkan karyawan dapat mencapai tujuan organisasi yang lebih baik dan optimal.

Rumah Sakit Islam Surabaya adalah salah satu rumah sakit swasta di Surabaya yang berada di bawah naungan Yayasan Rumah Sakit Islam Surabaya (Yarsis). Rumah Sakit Islam Surabaya berlokasi di Jl. Jend. A. Yani 2-4 Surabaya. Dalam memberikan pelayanannya, RS Islam Surabaya dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Kepuasan Pasien menjadi salah satu tolak ukur sebuah rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan persentase tingkat kepuasan pasien di unit pelayanan medik Rumah Sakit Islam Surabaya pada tahun 2018 :

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Medik RS Islam Surabaya Tahun 2018

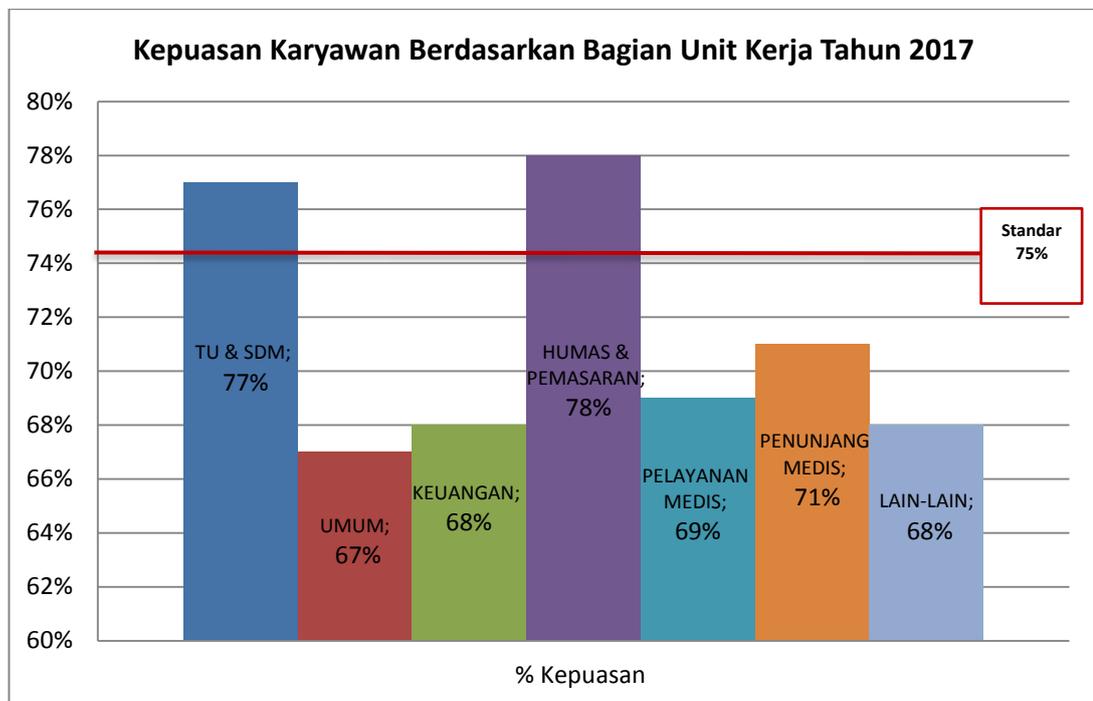
Unit	PERSENTASE (%)											
	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Ags	Sep	Okt	Nov	Des
IRJ	72,6	77,7	77	76,2	76,9	76,7	78	88,6	81,2	84,3	84,4	84,5
Fisioterapi	80	84,5	84,8	84,5	85,7	85,3	85,2	83,4	84,2	84,4	84	85,3
IRNA												
Hijr Ismail	78,2	78,2	82,1	76,9	76,6	80,8	80,7	82,3	88,9	84,4	78,5	79,9
Sho-Ma	76,7	78,9	78,1	78,1	76,2	80,1	80,5	81,7	87,4	84,3	80,7	79,7
Mina	75	78,4	79	78,7	79,1	78,7	79,9	81,4	84,1	84,4	79,5	79
Multazam	77,1	78,3	81,8	78,8	79,6	79,6	79,7	81,1	87,4	84,5	81,2	81,9
Arofah	77,6	81,1	80,6	77,1	80,7	77,2	79,9	80,7	82,7	82,9	81,4	81
Tan'im	79,1	78,0	77,7	78,6	75,7	78,5	79,5	79,5	95,7	83,5	77,6	79,2
Makkah								77,3	76,8	79,5	80	80,1
Madinah								76	77,1	79,4	80	80,6

Sumber: Data sekunder RS Islam Surabaya

Berdasarkan tabel 1.1 Menunjukkan persentase kepuasan pasien di Unit Pelayanan Medik yang terdiri dari Instalasi Rawat Jalan dan Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya pada tahun 2018, namun untuk ruang Rawat Inap Makkah dan Madinah baru beroperasi pada bulan agustus 2018 sehingga penilaian kepuasan pasien baru dapat dilakukan mulai bulan Agustus 2018. Hasil dari penilaian kepuasan pasien menunjukkan bahwa tidak ada yang mencapai standar yang telah ditetapkan menurut Surat Keputusan Direksi Rumah Sakit Islam Surabaya Nomor AY.A.SKR.824.03.18 tentang Panduan Pencatatan, Pelaporan, Analisa dan Validasi Indikator Mutu Tahun 2018 yaitu sebesar $\geq 90\%$. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih kurangnya kepuasan yang dirasakan oleh

pasien dalam menggunakan jasa pelayanan medik di Rumah Sakit Islam Surabaya.

Kepuasan Pasien merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Kurangnya kepuasan pasien dapat berdampak pada loyalitas pasien kepada rumah sakit dan juga mutu rumah sakit. Kurangnya kepuasan pasien dapat disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya faktor pasien itu sendiri, faktor rumah sakit dan faktor karyawan.



Sumber : Data Sekunder RS Islam Surabaya

Gambar 1. 1 Grafik Kepuasan Karyawan per unit kerja tahun 2017

Berdasarkan data pada grafik diatas, dapat diketahui bahwa rerata angka kepuasan karyawan tahun 2017 sebesar 71%, lebih rendah dibandingkan dengan standar kepuasan yang ditetapkan oleh rumah sakit melalui Surat Keputusan Direksi Rumah Sakit Islam Surabaya Nomor AY.A.SKR.320.02.17 tentang

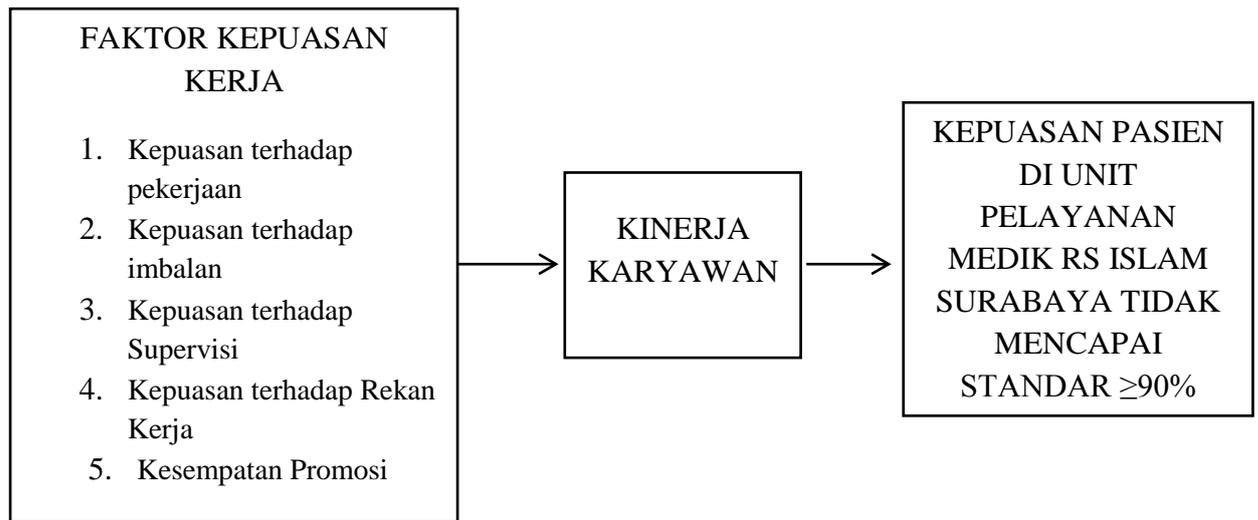
Panduan Pencatatan, Pelaporan, Analisa dan Validasi Indikator Mutu yaitu sebesar 75%, sehingga indikator tidak tercapai.

Jika dilihat berdasarkan bagian unit kerja, maka terdapat beberapa unit dengan angka kepuasan karyawan yang diatas 75%, yaitu Bagian TU & SDM (77%) dan Bagian Humas & Pemasaran (78%). Sedangkan angka kepuasan karyawan yang dibawah 75%, yaitu Bagian Umum (67%), Bagian Keuangan (68%), Bagian Pelayanan Medis (69%), Bagian Penunjang Medis (71%), dan Lain-lain (68%).

Pada pelayanan kesehatan di rumah sakit yang paling berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien adalah unit pelayanan medis dan penunjang medis. Kedua unit tersebut adalah unit penghasil terbesar rumah sakit, disamping itu unit tersebut sangat menentukan bagaimana mutu rumah sakit itu sendiri melalui pelayanannya secara langsung kepada pasien. Dari kedua unit tersebut unit pelayanan medik memiliki persentase kepuasan karyawan yang lebih rendah dari unit penunjang medik, maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti pada unit pelayanan medik. Salah satu hal yang harus sangat diperhatikan oleh sebuah organisasi pelayanan kesehatan adalah Sumber Daya Manusia, karena sumber daya manusia itulah sebuah organisasi pelayanan dapat berjalan dengan baik didukung oleh kinerja yang baik pula. Kepuasan kerja adalah salah satu hal yang paling berpengaruh terhadap kinerja seorang karyawan maka penulis tertarik untuk meneliti hubungan antara kepuasan kerja karyawan dengan kinerja karyawan pada Unit Pelayanan Medik RS Islam Surabaya.

1.2 Kajian Masalah

Berdasarkan masalah diatas, terdapat faktor yang kemungkinan mempengaruhi kepuasan pasien yaitu sebagai berikut :



Gambar 1. 2 Kajian Masalah

1.2.1 Faktor – Faktor Kepuasan Kerja

Berikut adalah beberapa faktor kepuasan kerja :

a. Kepuasan terhadap Pekerjaan

Kepuasan ini tercapai bilamana pekerjaan seorang karyawan sesuai dengan minat dan kemampuan karyawan itu sendiri.

b. Kepuasan terhadap imbalan

Dimana karyawan merasa gaji atau upah yang diterimanya sesuai dengan beban kerjanya dan seimbang dengan karyawan lain yang bekerja di organisasi tersebut.

c. Kepuasan terhadap supervisi atasan

Karyawan merasa memiliki atasan yang mampu memberikan bantuan teknis dan motivasi

d. Kepuasan terhadap rekan kerja

Karyawan merasa puas terhadap rekan-rekan kerjanya yang mampu memberikan bantuan teknis dan dorongan sosial.

e. Kesempatan Promosi

Kesempatan untuk meningkatkan posisi jabatan pada struktur organisasi.

1.2.2 Kinerja

bagaimana karyawan diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya serta kuantitas, kualitas dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas.

1.3 Batasan Masalah

Kepuasan Pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor, oleh karena itu peneliti membatasi penelitian ini pada faktor yang berada dalam faktor karyawan yaitu faktor kepuasan kerja dan kinerja. Dasar pemilihan variabel tersebut adalah karena dalam jasa pemberian pelayanan kesehatan faktor karyawan menjadi dominan karena karyawan adalah para pemberi jasa pelayanan kesehatan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Adakah hubungan antara Kepuasan Kerja Karyawan dengan Kinerja Karyawan di Unit Pelayanan Medik RS Islam Surabaya?”

1.5 Tujuan

1.5.1 Tujuan Umum

Tujuan umum pada penelitian ini adalah Menganalisis Hubungan antara Kepuasan Kerja Karyawan dengan Kinerja Karyawan di Unit Pelayanan Medik RS Islam Surabaya.

1.5.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi Kepuasan Kerja Karyawan di Unit Pelayanan Medik RS Islam Surabaya
2. Mengidentifikasi Kinerja Karyawan di Unit Pelayanan Medik RS Islam Surabaya
3. Menganalisis Hubungan antara Kepuasan Kerja Karyawan dengan Kinerja Karyawan di Unit Pelayanan Medik RS Islam Surabaya.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan tentang dan kemampuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia terkait pengelolaan kepuasan kerja dan kinerja karyawan.

1.6.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pihak manajemen khususnya seksi sumber daya manusia Rumah Sakit Islam Surabaya dalam mengatasi Kepuasan dan Kinerja karyawan.

1.6.3 Manfaat bagi STIKES Yayasan RS Dr.Soetomo

Hasil dari Penelitian ini diharapkan dapat digunakan bahan referensi untuk penelitian lebih lanjut dengan topik yang sama.