

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Rumah Sakit

Pelayanan kesehatan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara yang dijamin dalam undang-undang dasar 1945 yang diwujudkan dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Departemen Kesehatan RI, 2009)

2.1.1 SDM Rumah Sakit

Dalam organisasi dirumah sakit salah satu upaya untuk menciptakan citra yang baik dan berkualitas di mata para pelanggan ditentukan oleh kualitas SDM yang dimilikinya. SDM yang berkualitas tersebut haruslah memiliki keterampilan serta pengetahuan sesuai dengan kompetensi yang dimiliki sesuai dengan bidang tugas yang dikerjakan baik dari segi tingkat pendidikan dan pengalaman yang dimiliki oleh SDM yang bersangkutan.

SDM rumah sakit terdiri dari petugas medis dan non medis. Tenaga medis telah diposisikan secara khusus sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing dengan memperhatikan disiplin ilmu atau latar belakang pendidikan mereka. Meskipun inti dari jasa pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah jasa kesehatan, pengguna jasa pelayanan haruslah melewati proses pelayanan tidak langsung seperti bagian administrasi, informasi dan lain lain. Bagian pelayanan tersebut dapat saja mengakibatkan pasien merasa tidak nyaman atau kurang puas. Hal

tersebut terjadi apabila petugas di bagian pelayanan tidak langsung atau non medis bersikap tidak ramah, kurang sopan dan tidak terampil

2.2 Disiplin Kerja

2.2.1 Pengertian Disiplin Kerja

Seorang karyawan harus mempunyai kedisiplinan dalam bekerja dikarenakan disiplin merupakan suatu cerminan dalam diri seseorang yang memiliki rasa bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Menurut Siagian (2007) mengemukakan disiplin kerja merupakan suatu tindakan manajemen yang mendorong anggota dalam organisasi untuk memenuhi segala tuntutan dari perusahaan. Dengan kata lain disiplin pegawai adalah suatu usaha karyawan dalam memperbaiki sikap dan perilaku secara sukarela berusaha bekerja dengan sebaik-baiknya dengan karyawan lainnya demi meningkatkan prestasi kerja.

Menurut Hasibuan (2019) kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang dalam mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

2.2.2 Macam-Macam Disiplin

1. Disiplin preventif

Disiplin preventif adalah suatu upaya untuk menggerakkan pegawai dalam mengikuti dan mematuhi semua peraturan yang dimiliki perusahaan berupa pedoman kerja atau aturan lain yang sudah tertulis dalam perusahaan. Disiplin ini bertujuan untuk menggerakkan pegawai dalam meningkatkan disiplin diri. Dengan cara ini dapat membuat pegawai untuk selalu memelihara dirinya sendiri terhadap aturan yang diberikan perusahaan.

Pemimpin perusahaan memiliki tanggung jawab dalam membangun disiplin preventif dalam diri pegawai. Selain itu pegawai juga harus dan wajib mengetahui dan memahami semua pedoman yang ada didalam sebuah organisasi.

2. Disiplin korektif

Disiplin korektif adalah suatu upaya untuk menggerakkan pegawai dalam menyatukan suatu peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku pada perusahaan. pada disiplin korektif pegawai yang melanggar disiplin perlu diberikan hukuman yang sesuai dengan tingkatan pelanggaran yang dilakukannya. Disiplin ini bertujuan untuk memperbaiki pegawai yang melanggar aturan, memelihara peraturan dan memberikan pelajaran bagi pegawai

Menurut Keith Davis dan Mangkunegara (2017) disiplin korektif perlu memperhatikan proses yang seharusnya, suatu prasangka yang tidak bersalah harus dipastikan terlebih dahulu, kemudian hak untuk didengar dalam beberapa kasus terwakilkan oleh pegawai lain.

2.2.3 Pendekatan Disiplin Kerja

Terdapat 3 macam pendekatan disiplin yaitu sebagai berikut :

1. Pendekatan disiplin modern

Pendekatan ini bertujuan untuk mempertemukan sejumlah kebutuhan baru diluar hukuman. Pendekatan ini berasumsikan sebagai berikut :

- a. Disiplin modern merupakan suatu cara guna menghindari bentuk disiplin yang berkaitan dengan fisik
 - b. Melindungi tuduhan yang benar sangat perlu yang kemudian tuduhan tersebut nantinya dapat dilanjutkan pada proses hukum yang berlaku.
 - c. Keputusan atau tuduhan yang semena mena terhadap kesalahan atau prasangka harus diperbaiki dengan cara melakukan penyuluhan guna mendapatkan fakta yang akurat
 - d. Melakukan protes terhadap keputusan yang sifatnya berat sebelah terhadap kasus disiplin
2. Pendekatan disiplin dengan tradisi
- Pendekatan disiplin dengan tradisi, yaitu suatu pendekatan yang dilakukan dengan pemberian hukuman kepada pelanggarnya. Pendekatan ini berasumsikan sebagai berikut :
- a. Disiplin dilakukan oleh atasan kepada bawahannya, tidak ada perubahan kembali apabila telah diputuskan dan ditetapkan sebelumnya.
 - b. Disiplin merupakan hukuman untuk para pelanggaran. Hukuman tersebut haruslah sesuai dengan tingkatan pelanggaran yang telah dilakukan
 - c. Pemberian hukuman kepada pegawai yang melakukan pelanggaran diharapkan dapat memberikan pelajaran bagi pegawai untuk kedepannya.

- d. Pelanggaran yang berat diperlukan hukuman yang lebih serius
 - e. Hukuman yang diberikan kepada pegawai yang melanggar yang kedua kalinya atau lebih, maka pemberian hukuman tersebut harus lebih berat dari pada sebelumnya.
3. Pendekatan disiplin bertujuan
- Pendekatan ini berasumsikan :
- a. Disiplin dalam bekerja harus dapat dimengerti dan diterima oleh semua pegawai
 - b. Disiplin bukanlah hukuman tetapi untuk membentuk perilaku
 - c. Disiplin bertujuan untuk membawa perubahan perilaku menjadi lebih baik
 - d. Disiplin pegawai dilakukan agar pegawai yang bekerja disuatu instansi dapat memiliki tanggung jawab terhadap segala tindakan yang diperbuat.

2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Kerja

2.3.1 Karakteristik Individu

1) Umur

Menurut Depkes RI (2009) umur atau usia merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengukur suatu benda atau makhluk hidup yang bernyawa ataupun yang mati. Umur merupakan faktor dalam individu yang kemungkinan berpengaruh dalam kedisiplinan seseorang.

Menurut penelitian Sutarman (2014) umur memiliki hubungan yang signifikan dengan disiplin kerja, tingkat disiplin kerja karyawan

yang berumur muda kisaran 18 tahun keatas tingkat disiplinnya cenderung rendah sedangkan untuk usia tua lebih dari 45 tahun keatas tingkat disiplin kerjanya tinggi dikarenakan usia yang tua kebanyakan sudah terbiasa dan lebih konsisten terhadap pekerjaannya.

2) Jenis kelamin

Jenis kelamin adalah suatu perbedaan antara wanita dan pria secara biologis sejak dilahirkan (Hungu, 2016). Menurut hasil penelitian yang dilakukan Sutarman (2014) Jenis kelamin memiliki hubungan yang signifikan dengan disiplin kerja, tingkat disiplin karyawan yang berjenis kelamin wanita lebih rendah dibandingkan pria sebesar 72% dikarenakan jumlah pegawai yang dilakukan penelitian kebanyakan didominasi oleh wanita.

3) Masa kerja

Menurut Siagian (2006) masa kerja menunjukkan seberapa lama seseorang bekerja pada masing-masing pekerjaan atau jabatan yang ditempati. Karyawan yang memiliki masa kerja yang lama biasanya cenderung lebih disiplin dan konsisten terhadap pekerjaannya.

Hasil penelitian Sutarman (2014) lama kerja memiliki hubungan yang signifikan dengan disiplin kerja, pegawai yang tingkat pekerjaannya lebih dari 5 tahun tingkat disiplinnya dinilai baik.

4) Tingkat Pendidikan

Menurut Adamy (2016) Tingkat pendidikan merupakan suatu aktivitas yang bertujuan untuk mengembangkan keterampilan, pengetahuan, nilai moral individu sehingga mempunyai nilai lebih dalam segala aspek kehidupan. Seseorang yang memiliki tingkat pendidikan yang tinggi cenderung lebih disiplin terhadap pekerjaannya.

Hasil penelitian Sutarman (2014) tingkat pendidikan pegawai memiliki hubungan yang signifikan terhadap disiplin kerja, 66,7% pegawai dengan tingkat pendidikan rendah cenderung memiliki disiplin dalam bekerja yang kurang baik

2.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kedisiplinan Kerja Menurut (Hasibuan, 2019)

1) Tujuan dan kemampuan

Tujuan dan kemampuan mempengaruhi disiplin kerja. Hal ini dikarenakan tujuan (pekerjaan) yang dibebankan kepada karyawan harus sesuai dengan kemampuannya agar karyawan tersebut bersungguh-sungguh dan disiplin dalam melakukan pekerjaan. Jika pekerjaan yang diberikan diluar kemampuan karyawan atau jauh dibawah kemampuan karyawan maka kedisiplinan kerja menjadi rendah.

2) Teladan pimpinan

Pimpinan sangat berperan penting dalam menentukan kedisiplinan karyawan dikarenakan pimpinan dapat dijadikan contoh atau teladan

bagi bawahannya. Oleh karenanya pimpinan haruslah memberi contoh yang baik misalnya berdisiplin baik, jujur, adil serta selalu sesuai antara kata dan tindakan. Dengan teladan pimpinan yang baik maka bawahan akan mengikuti perilaku pimpinan

3) Balas jasa

Balas jasa (gaji dan kesejahteraan) ikut berpengaruh dalam disiplin kerja karyawan dikarenakan balas jasa akan memberikan kepuasan bagi karyawan sehingga menumbuhkan kecintaan karyawan terhadap perusahaan yang dinaunginya. Apabila balas jasa yang diberikan kecil kedisiplinan karyawan menjadi rendah. Hasil penelitian husain (2020) jika kompensasi yang diberikan tinggi maka akan meningkatkan kedisiplinan.

4) Keadilan

Keadilan dapat menciptakan kedisiplinan karyawan dikarenakan ego atau sifat setiap manusia selalu merasa bahwa dirinya penting dan perlu untuk diperlakukan adil dan sama dengan karyawan lainnya.

5) Waskat

Waskat (pengawasan melekat) merupakan tindakan yang nyata dan paling efektif dalam mewujudkan disiplin kerja dalam diri karyawan dengan waskat atasan haruslah aktif secara langsung mengawasi perilaku, moral, sikap dan prestasi kerja bawahannya. Dengan sistem pengawasan yang baik akan menciptakan internal kontrol yang dapat mengurangi kesalahan-kesalahan dan mendukung kedisiplinan serta moral kerja karyawan

6) Sanksi Hukuman

Berat atau ringannya hukuman yang akan diterapkan akan mempengaruhi baik buruknya kedisiplinan dalam diri karyawan. Dengan sanksi hukuman yang semakin berat karyawan akan semakin takut melanggar peraturan-peraturan, sikap dan perilaku indisipliner karyawan akan berkurang.

7) Ketegasan

Ketegasan pimpinan dalam melakukan tindakan dapat mempengaruhi disiplin kerja karyawan didalam perusahaan. Pimpinan harus berani dan bersikap tegas untuk bertindak menghukum karyawan dengan demikian pimpinan akan memelihara kedisiplinan karyawan.

8) Hubungan kemanusiaan

Hubungan harmonis antar rekan kerja akan menciptakan kedisiplinan di dalam perusahaan. Manajer harus berusaha menciptakan suasana hubungan kemanusiaan yang serasi untuk mewujudkan lingkungan dan suasana kerja yang nyaman.

Faktor-faktor tersebut kemungkinan sangatlah berpengaruh dan berperan penting dalam membentuk perilaku disiplin dalam diri karyawan di rumah sakit wiyung sejahtera. Menurut hasil penelitian Winda (2016) menyatakan bahwasannya faktor - faktor tersebut dapat mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan, hasil yang didapatkan pada setiap faktor disiplin kerja karyawan pada PT bank sinarmas tbk cabang pontianak nilai hasil jawaban responden skor rata-rata 4.00 artinya semua faktor - faktor tersebut dinilai sudah baik.

Wardani (2018) faktor balas jasa dan faktor sanksi hukuman merupakan faktor yang sangat penting dan perlu diperhatikan dikarenakan tingkat kedisiplinan dapat terbentuk ketika karyawan merasa puas akan gaji yang diterima dapat memenuhi kebutuhannya dan juga dengan adanya sanksi hukuman akan menjadikan pegawai lebih berdisiplin terhadap pekerjaannya.

2.4 Indikator Disiplin Kerja

Indikator yang digunakan untuk mengukur disiplin kerja menurut (Hasibuan, 2017) adalah sebagai berikut :

1. Sikap

Mental dan perilaku pegawai yang berasal dari kesadaran dalam diri pegawai dalam melaksanakan tugas dan peraturan di dalam perusahaan berupa kehadiran atau keberadaan pegawai di tempat kerja, kemampuan memanfaatkan dan menggunakan perlengkapan dengan baik.

2. Norma

Peraturan tentang apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan oleh pegawai selama dalam acuan atau aturan bersikap berupa mematuhi peraturan yang ditentukan oleh perusahaan dan mengikuti cara kerja perusahaan yang ditentukan

3. Tanggung jawab

Kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas dan peraturan didalam perusahaan. Bertanggung jawab dalam menyelesaikan setiap pekerjaan dengan tepat waktu

2.5 Analisis Pareto

Prinsip pareto atau yang lebih terkenal dengan 80/20 yang dicetuskan oleh vilfredo, Menurut Sunarto (2020) prinsip ini menyatakan bahwa 20% dari masalah memiliki dampak sebesar 80%, dengan demikian dapat diasumsikan bahwa dari 80% masalah yang muncul efeknya ditimbulkan dari 20% penyebabnya. Prinsip pareto secara efektif digunakan untuk memisahkan penyebab utama dari serangkaian banyaknya permasalahan atau akar masalah. Fokus prinsip pareto adalah mengatasi penyebab utama dari masalah yang dihadapi untuk efisiensi dan efektivitas. Selain itu analisis ini juga dapat digunakan untuk mengatasi berbagai permasalahan di berbagai organisasi manufaktur maupun jasa termasuk kegiatan penelitian. Sebagian besar hasil dalam situasi apapun ternyata ditentukan oleh sejumlah kecil penyebabnya. Beberapa implementasi prinsip 80-20 sebagai berikut.

1. 80% keluhan datang dari 20% pelanggan
2. 80% dari hasil berasal dari 20% usaha
3. 80% dari masalah datang dari 20% penyebabnya