

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. (Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit).

(Tjiptono 2005) yang mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Mengacu pada definisi tersebut, Tjiptono menambahkan pula bahwa kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua faktor yaitu customer expectation (harapan pelanggan) dan customer perceived (yang dirasakan pelanggan) atas suatu pelayanan. Lebih lanjut Tjiptono menjelaskan bahwa expectation merupakan tingkat kinerja pelayanan yang seharusnya didapatkan atau diharapkan dari suatu pelayanan sedangkan perceived merupakan penilaian terhadap kinerja pelayanan berdasarkan apa yang dirasakan dari awal proses pelayanan sampai diterimanya produk pelayanan. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu

pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan. Sumber Daya Manusia mempunyai kedudukan yang penting bagi sebuah organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia dalam hal ini karyawan yang berkinerja tinggi, berperan dominan dalam menjalankan operasional perusahaan dan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Oleh karena itu organisasi perlu menghargai segala aspek dalam diri karyawan agar terciptasumber daya manusia yang berkualitas dan berkinerja yang unggul. (Bruce, 2003). Disiplin menurut Amri (dalam Sovia, 2017) sebagai kesadaran seseorang akan kepatuhannya terhadap aturan mengikat yang dilakukan tanpa adanya paksaan. Menurut Asriani, dkk (2015) disiplin didefinisikan sebagai tolok ukur tanggung jawab seseorang dalam melaksanakan kewajiban atau tugas yang diamanahkan kepadanya. Disiplin dapat mendukung keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya dengan mendorong antusiasme dan semangat kerja pegawainya. Dapat ditarik simpulannya bahwa disiplin merupakan cerminan pertanggungjawaban atau akuntabilitas seseorang terhadap kewajiban atau amanah yang melekat pada dirinya sebagai bentuk kepatuhan terhadap peraturan.

Di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera dalam penerapan reward terhadap karyawan dengan menggunakan sistem interdisiplin dan *service excellent*. Dalam penerapan interdisiplin ialah dengan cara absensi datang awal, tidak pernah telat, tidak ada cuti, tidak ada izin meninggalkan RS dalam satu bulan. Untuk *reward* yang diberikan ialah ada juara 1,2,3 berupa insetif. Dan baru diterapkan dibulan Januari 2023 dan pemberian *reward interdisiplin* selama satu bulan sekali. Untuk *service*

*excellent* dalam penerapannya ialah menggunakan *survey* kepuasan pasien kepada tiap departemen. Di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera ada 3 departemen yang terdiri dari Departemen Pelayanan RSWS, Departemen Umum RSWS, Departemen Keuangan. Tiga departemen tersebut akan mendapatkan reward berupa *service excellent* yang diadakan 3 bulan sekali setelah penilaian interdisiplin. Berdasarkan laporan Rekap Kedisiplinan Semester 2 bulan Juli 2023– Desember 2023 pada Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya yaitu :

Tabel 1. 1 Absensi Karyawan RSWS 2022-2023

Jumlah Karyawan Per Departemen 2022		Persentase Terlambat
Departemen Pelayanan	272	39%
Departemen Umum	26	9%
Departemen Keuangan	20	6%
Non Departemen	19	0%
Jumlah Karyawan Per Departemen 2023		Persentase Terlambat
Departemen Pelayanan	272	28%
Departemen Umum	26	7%
Departemen Keuangan	20	4%
Non Departemen	19	0%

Sumber: Data Absensi HRD

Dapat dilihat dari tabel 1.1 diatas pada tahun 2022 dengan jumlah keseluruhan karyawan 355 dan di tiap departemen masih banyak yang belum mencapai pada ketentuan nilai dari perusahaan yaitu dengan nilai 35 berarti dengan skor >85%, tampak pada data tersebut bahwa pada tahun 2022 banyak yang belum mencapai target peraturan di RS sehingga pada tahun 2023 diberlakukan kebijakan baru adanya reward system berupa interdisiplin dan *service excellent*.

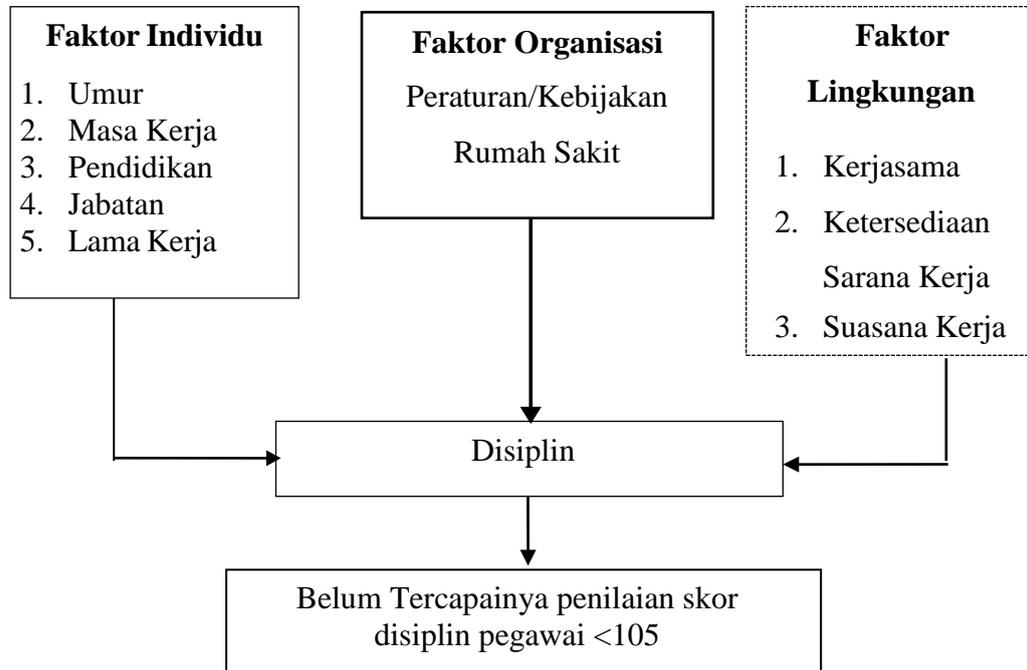
Setelah dilaksanakannya kebijakan reward berupa system reward yang berupa interdisiplin dan *service excellent* di tahun 2023 tabel 1.1 menunjukkan sudah

mengalami kenaikan yang signifikan dengan penambahan karyawan baru dengan total keseluruhan karyawan 357 sehingga pada penilaian tersebut sudah memenuhi peraturan penilaian dari RS yaitu sesuai standar mendapatkan nilai 105 dengan >85% dan sudah berjalan efektif.

Pada tahun 2022 kenyataannya belum memenuhi standar penilaian kedisiplinan yaitu dengan nilai 35 yang artinya kurang dari <85% dengan jumlah terlambat di tiap departemen yaitu Departemen Pelayanan dengan persentase terlambat 39%, Departemen Umum dengan persentase terlambat 9%, Departemen Keuangan 6% dan Non Departemen 0%.

Pada tahun 2023 kenyataannya sudah memenuhi standar penilaian kedisiplinan yaitu dengan skor >85% dan mengalami kenaikan yang signifikan dengan jumlah terlambat di tiap Departemen yaitu Departemen Pelayanan dengan persentase terlambat 28%, Departemen Umum dengan persentase terlambat 7%, Departemen Keuangan dengan persentase terlambat 4% dan Non Departemen 0%.

## 1.2 Identifikasi Masalah



Gambar 1. 1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian gambar 1.1 tersebut maka peneliti mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kedisiplinan. Dari beberapa faktor yang mempengaruhi kedisiplinan seseorang untuk berlaku disiplin adalah Imbalan (reward), Keadilan, Hukuman, Pengawasan., Ketegasan, Hubungan sosial, Keteladanan pemimpin, Tujuan dan kemampuan pegawai itu sendiri.

## 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan pembahasan diatas maka peneliti memiliki batasan masalah yang terjadi di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya, maka penelitian ini membatasi permasalahan mengenai Analisis Disiplin Kerja Karyawan Rumah Sakit Wiyung Sejahtera

## **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas maka dirumuskan masalah penelitian adalah “Bagaimana disiplin kerja karyawan Rumah Sakit Wiyung Sejahtera ?”

## **1.5 Tujuan Penelitian**

### **1.5.1 Tujuan Umum**

Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi disiplin kerja karyawan Rumah Sakit WiyungSejahtera.

### **1.5.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi *system reward* (Imbalan) yang dilaksanakan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera.
2. Mengidentifikasi Keadilan dalam penerapan kedisiplinan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera.
3. Mengidentifikasi Hukuman/Punishment yang diterapkan dalam kedisiplinan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera.
4. Mengidentifikasi sistem Pengawasan terhadap kedisiplinan Rumah Sakit Wiyung Sejahtera.
5. Mengidentifikasi Keteladanan Pemimpin terkait dengan kedisiplinan karyawan Rumah Sakit Wiyung Sejahtera.
6. Mengidentifikasi sistem Ketegasan Pemimpin terkait dengan kedisiplinan karyawan Rumah Sakit Wiyung Sejahtera.
7. Mengidentifikasi Hubungan Sosial sesama karyawan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera.

8. Mengidentifikasi Tujuan dan Kemampuan Pegawai itu sendiri dalam penerapan kedisiplinan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Manfaat Bagi Rumah Sakit Wiyung Sejahtera**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan referensi bagi Rumah Sakit untuk pengembangan organisasi SDM terutama pada kedisiplinan karyawan.

### **1.6.2 Manfaat Bagi STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr Soetomo**

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan referensi pembelajaran guna untuk menambah wawasan dan pengetahuan mahasiswa STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr Soetomo

### **1.6.3 Manfaat Bagi Peneliti**

Sebagai bahan pengembangan ilmu bagi penulis dalam memecahkan suatu masalah.