

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Rumah Sakit**

##### **2.1.1 Pengertian Rumah Sakit**

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2020).

Rumah sakit diselenggarakan berasaskan Pancasila dan didasarkan kepada nilai kemanusiaan, etika dan profesionalitas, manfaat, keadilan, persamaan hak dan anti diskriminasi, pemerataan, perlindungan dan keselamatan pasien, dan fungsi sosial (Undang-Undang Republik Indonesia, 2009). Pelayanan Rawat Jalan menurut (Menteri Kesehatan RI, 2003) adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di rumah sakit.

Rumah sakit memiliki tujuan mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, memnberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit, dan sumber daya manusia di rumah sakit. Meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit, serta memberikan kepastian hukum kepada pasien, masyarakat, sumber daya manusia rumah sakit, dan rumah sakit seperti yang dijelaskan pada (Undang-Undang Republik Indonesia, 2009) tentang Rumah Sakit.

##### **2.1.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit**

Rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, guna menjalankan tugasnya rumah sakit memiliki fungsi (Undang-Undang Republik Indonesia, 2009) :

- a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit;
- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis;

- c. Penyelenggaraan Pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan;
- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

## **2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia Rumah Sakit**

Pelayan yang diberikan oleh rumah sakit umum paling sedikit terdiri dari pelayanan medik dan penunjang medik, pelayanan keperawatan dan kebidanan, dan pelayanan non medik. Pelayanan medik dan penunjang medik terdiri atas pelayanan medik umum, pelayanan medik spesialis dan pelayanan medik subspecialis. Pelayanan keperawatan dan kebidanan meliputi asuhan keperawatan generalis dan asuhan keperawatan spesialis, dan asuhan kebidanan. Pelayanan non medik terdiri atas pelayanan farmasi, pelayanan laundry/binatu, pengolahan makanan/gizi, pemeliharaan sarana dan prasarana dan alat kesehatan, informasi dan komunikasi, pemulasaran jenazah, dan pelayanan non medik lainnya (Kemenkes RI, 2020). Rumah sakit umum mempunyai kategori sumber daya manusia yang terdiri dari tenaga medis, tenaga psikologi klinis, tenaga keperawatan, tenaga kebidanan, tenaga kefarmasian, tenaga kesehatan masyarakat, tenaga kesehatan lingkungan, tenaga gizi, tenaga keterampilan fisik, tenaga keteknisan medis, tenaga teknik biomedika, tenaga kesehatan lain, dan tenaga non kesehatan. Tenaga medis yang dimaksud, terdiri atas dokter, dokter gigi, dokter spesialis, dokter gigi spesialis, dan dokter subspecialis.

### **2.2.1 Pengembangan Sumber Daya Manusia**

Sebelum mengetahui pengembangan sumber daya manusia, alangkah baiknya kita terlebih dahulu mengetahui pengertian pengembangan, pengembangan disini merupakan fungsi operasional yang kedua dari manajemen sumber daya manusia. Pengembangan tersebut juga merupakan suatu usaha lebih meningkatkan kemampuan skill baik melalui teknis, teoritis, konseptual dan moral yang dimiliki pegawai yang disesuaikan dengan kebutuhan pekerjaannya/jabatan yang dilalui memulai pendidikan dan latihan. (Ardana et al., 2013)

Menurut Mariot Tua Efendi H. latihan dan pengembangan dapat didefinisikan sebagai usaha yang terencana dari organisasi untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan pegawai. Selanjutnya juga ditambahkan bahwa pelatihan dan pengembangan merupakan dua konsep yang sama, yaitu untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan (Sitepu, 2019). Tetapi, dilihat dari tujuannya, umumnya kedua konsep tersebut dapat dibedakan. Pelatihan lebih ditekankan pada peningkatan kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang spesifik pada saat ini, dan pengembangan lebih ditekankan pada masa yang akan datang.

Pengembangan yang berarti suatu usaha yang dilakukan untuk meningkatkan keahlian teoritis, konseptual, dan moral. Edwin B. Flippo mendefinisikan pengembangan sebagai berikut: Pendidikan berhubungan dengan peningkatan pengetahuan umum dan pemahaman atas lingkungan kita secara menyeluruh, sedangkan Andrew F. Sikula mendefinisikan pengembangan adalah suatu proses pendidikan jangka panjang menggunakan suatu prosedur yang sistematis dan terorganisasi dengan manajer belajar pengetahuan konseptual dan teoritis untuk tujuan umum. (Stair & Sekayu, 2016)

Di mana pengembangan ini biasanya sangat penting, karena untuk melatih para pegawai, para pekerja, dan lain-lainnya untuk lebih profesional dalam pekerjaannya masing-masing yang disesuaikan sesuai apa yang dibutuhkan. Tidak hanya itu, akan tetapi pengembangan tersebut juga harus melibatkan kualitas seorang guru, adapun kualitas seorang guru di Indonesia bisa dicapai berbagai cara dan upaya, di antaranya adalah apa yang sudah dibuat oleh pemerintah, maka sebagaimana yang telah tertera di peraturan pemerintah, diakrenakan seorang guru dalam meningkatkan kualitas sebagai pendidik harus memiliki empat kompetensi, yaitu kompetensi pedagogic, kompetensi kepribadian, kompetensi social, dan kompetensi professional. 11 Dengan adanya guru yang berkualitas dapat dilihat dari empat kompetensi tersebut diatas, dari kompetensi pedagogik, bisa meliputi, serta pengelolaan pembelajaran peserta didik, dan memanfaatkan teknologi pembelajaran, serta pengembangan silabus, dikarrenakan memotivasi peserta didik dalam

pengembangan potensi yang dimiliki. Dan juga dari aspek kompetensi kepribadian harus meliputi keimanan dan ketakwaan, akhlak, dan bijaksana, serta jujur, dapat menjadi teladan yang baik bagi peserta didik. Secara kepribadian seorang guru sangat besar pengaruhnya di dalam pengembangan peserta didik, dikarenakan itulah yang akan menentukan menjadi pendidik dan pembina yang baik bagi peserta didiknya. Dimana akan menjadi perusak atau penghancur bagi masa depan peserta didiknya, dikarenakan kepribadian adalah kualitas personal yaitu kemampuan seorang diri/pribadi seorang guru yang diperlukan agar dapat menjadi guru yang baik. Secara kompetensi social yang meliputi, cara berkamuikasi, mampu bergaul secara efektif dengan peserta didik, sesama pendidik, pegawai dll. (Sidik NH. & Winata, 2016)

### **2.3 Pendidikan dan Pelatihan Sumber Daya Manusia**

Salah satu aktivitas dalam manajemen sumber daya manusia adalah dengan melakukan pengembangan kepada seluruh sumber daya manusia yang ada di dalam suatu organisasi. Aktivitas pengembangan sumber daya manusia dapat dilakukan dengan penyelenggaraan kegiatan pendidikan dan pelatihan bagi pegawai yang ada dalam suatu organisasi. Pendidikan dan pelatihan ini penting untuk dilaksanakan bagi pegawai dalam menghadapi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang terus menerus terjadi. (Karimah, 2022)

#### **2.3.1 Pengertian Pendidikan dan Pelatihan Sumber Daya Manusia**

Pendidikan dan pelatihan merupakan upaya untuk mengembangkan sumber daya manusia, terutama dalam rangka mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadian manusia (Hidayatullah et al., 2024). Pendidikan dan pelatihan juga merupakan upaya untuk mengembangkan sumber daya aparatur, terutama untuk peningkatan profesionalisme berkaitan dengan keterampilan administrasi dan keterampilan manajemen (Ahya Nurdin & Dety Mulyanti, 2023). Dalam suatu organisasi atau perusahaan pendidikan dan pelatihan merupakan suatu proses pengembangan kemampuan ke arah yang diinginkan oleh organisasi untuk meningkatkan keterampilan individu atau kelompok. Sehingga pendidikan dan pelatihan sangat penting dilakukan untuk dapat meningkatkan kualitas kemampuan kerja, berfikir, dan keterampilan sumber daya manusia.

Pendidikan merupakan usaha atau kegiatan untuk meningkatkan pengetahuan umum seseorang termasuk di dalamnya beberapa persoalan yang menyangkut kegiatan pencapaian tujuan. Sedangkan pelatihan merupakan kegiatan untuk memperbaiki kemampuan kerja melalui pengetahuan praktis dan penerapannya dalam upaya mencapai tujuan (Hidayat & Nurasyiah, 2017). Perbedaan istilah pendidikan dan pelatihan dalam suatu institusi secara teori dapat dibedakan sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Perbandingan Perbedaan Antara Pendidikan dan Pelatihan

No.	Perbedaan	Pendidikan	Pelatihan
1.	Pengembangan Kemampuan	Menyeluruh (overall)	Khusus (specific)
2.	Penekanan area kemampuan	Kognitif, Efektif	Psikomotor
3.	Jangka waktu pelaksanaan	Jangka Panjang (long term)	Jangka pendek (short term)
4.	Materi yang diberikan	Umum	Khusus
5.	Penekanan metode belajar	Conventional	Inconventional
6.	Penghargaan akhir proses	Gelar (degree)	Sertifikat (non- degree)

Sumber: Pengembangan Sumber Daya Manusia (Bukit et al., 2016)

### 2.3.2 Proses Pendidikan/Pelatihan (Diklat)

Pendidikan/Pelatihan (Diklat) adalah suatu proses yang akan menghasilkan suatu perubahan perilaku sasaran Pendidikan/Pelatihan (Diklat). Secara nyata perubahan perilaku itu berbentuk peningkatan mutu kemampuan dari sasaran Pendidikan/Pelatihan (Diklat). Teori Pendidikan/Pelatihan (Diklat) faktor yang mempengaruhi proses pendidikan dan pelatihan di bedakan menjadi 2 yaitu: perangkat lunak (Software) dan perangkat keras (Hardware) menurut soekidjo dalam (Sukur et al., 2020). Perangkat lunak dalam proses Pendidikan/Pelatihan (Diklat) ini mencakup kurikulum, organisasi Pendidikan/Pelatihan (Diklat), peraturan-peraturan, metode belajar mengajar dan tenaga pengajar atau pelatih itu sendiri. Sedangkan perangkat keras juga besar pengaruhnya terhadap proses

Pendidikan/Pelatihan (Diklat) dalam fasilitas-fasilitas mencakup gedung, bukubuku referensi, alat bantu pendidikan dan sebagainya.

## **2.4 Kompetensi**

Kompetensi diidentikkan dengan mereka yang memiliki kinerja yang lebih baik dan lebih konsisten dibandingkan mereka yang memiliki kinerja rata-rata bahkan tidak memiliki kompetensi sama sekali dalam melakukan pekerjaannya. Kompetensi sebagai kemampuan seseorang untuk menghasilkan pada tingkat yang memuaskan di tempat kerja, termasuk di antaranya kemampuan seseorang untuk mentransfer dan mengaplikasikan pengetahuan tersebut dalam situasi yang baru. Kompetensi juga menunjukkan karakteristik pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki atau dibutuhkan oleh setiap individu yang membuat mereka melakukan tugas dan tanggung jawab mereka secara efektif dan meningkatkan standar kualitas professional dalam pekerjaan mereka. Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Rakhmalina, 2021)

### **2.4.1 Faktor-Faktor Yang mempengaruhi Kompetensi**

Kompetensi seseorang dalam melaksanakan pekerjaan tidak berdiri sendiri, tetapi dipengaruhi oleh beberapa faktor. Berikut beberapa pendapat mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Kompetensi: Menurut (Sumual, 2015) mengungkapkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi kecakapan kompetensi seseorang, yaitu sebagai berikut:

#### **1. Keyakinan dan Nilai-nilai**

Keyakinan terhadap diri maupun terhadap orang lain akan sangat memengaruhi perilaku. Apabila orang percaya bahwa mereka tidak kreatif dan inovatif, mereka tidak akan berusaha berpikir tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan sesuatu.

#### **2. Keterampilan**

Keterampilan memainkan peranan di berbagai kompetensi. Berbicara di depan umum merupakan keterampilan yang dapat dipelajari,

dipraktikkan, dan diperbaiki. Keterampilan menulis juga dapat diperbaiki dengan instruksi, praktik dan umpan balik.

### 3. Pengalaman

Keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman mengorganisasi orang, komunikasi di hadapan kelompok, menyelesaikan masalah, dan sebagainya. Orang yang tidak pernah berhubungan dengan organisasi besar dan kompleks tidak mungkin mengembangkan kecerdasan organisasional untuk memahami dinamika kekuasaan dan pengaruh dalam lingkungan tersebut.

### 4. Karakteristik Kepribadian

Dalam kepribadian termasuk banyak faktor yang di antaranya sulit untuk berubah. Akan tetapi, kepribadian bukannya sesuatu yang tidak dapat berubah. Kenyataannya, kepribadian seseorang dapat berubah sepanjang waktu. Orang merespon dan berinteraksi dengan kekuatan dan lingkungan sekitarnya.

### 5. Motivasi

Motivasi merupakan faktor dalam kompetensi yang dapat berubah. Dengan memberikan dorongan, apresiasi terhadap pekerjaan bawahan, memberikan pengakuan dan perhatian individual dari atasan dapat mempunyai pengaruh positif terhadap motivasi seseorang bawahan.

### 6. Isu Emosional

Hambatan emosional dapat membatasi penguasaan kompetensi. Takut membuat kesalahan, menjadi malu, merasa tidak disukai atau tidak menjadi bagian. Perasaan tentang kewenangan dapat mempengaruhi kemampuan komunikasi dan menyelesaikan konflik dengan manajer. Orang mungkin mengalami kesulitan mendengarkan orang lain apabila mereka tidak merasa didengar.

### 7. Kemampuan Intelektual

Kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran konseptual dan pemikiran analitis. Tidak mungkin memperbaiki melalui setiap intervensi yang diwujudkan suatu organisasi. Sudah tentu faktor seperti pengalaman dapat meningkatkan kecakapan dalam kompetensi ini.

## **2.5 Standar Prosedur Operasional (SPO)**

### **2.5.1 Pengertian Standar Prosedur Operasional (SPO)**

Standar Prosedur Operasional (SPO) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar (Rikasari & Nurizzati, 2017). Suatu dokumen tertulis yang berisi langkah-langkah atau tata cara yang harus dilakukan untuk melaksanakan suatu tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan tujuan dari unit kerja yang bersangkutan. SPO juga berisi aturanaturan dan ketentuan-ketentuan yang harus dipatuhi oleh para pelaku atau pegawai yang terlibat dalam pelaksanaan tugas tersebut. Hal ini bertujuan agar pelaksanaan tugas tersebut dapat berjalan dengan efektif, efisien dan tersruktur serta dapat diukur kinerjanya (Atmoko, 2012). Bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) dan SPO mempunyai unsur yang sama.

### **2.5.2 Manfaat Standar Prosedur Operasional (SPO)**

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan-RB) RI No 35 Tahun 2012 tentang pedoman penyusunan Standar Prosedur Operasional (SPO). Bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) dan SPO mempunyai unsur yang sama. Berikut manfaat standar prosedur operasional yaitu:

1. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugasnya
2. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang aparatur atau pelaksana dalam melaksanakan tugas
3. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individual aparatur dan organisasi secara keseluruhan
4. Membantu aparatur menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari
5. Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas
6. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan aparatur cara konkrit untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan

7. Memastikan pelaksanaan tugas penyelenggaraan pemerintahan dapat berlangsung dalam berbagai situasi
8. Menjamin konsistensi pelayanan kepada masyarakat, baik dari sisi mutu, waktu, dan prosedur

## **2.6 Anggaran**

Anggaran adalah suatu rencana yang disusun secara sistematis dalam bentuk angka dan dinyatakan dalam satuan moneter yang mencakup kegiatan seluruh perusahaan untuk suatu periode tertentu di masa depan (M. Fuad dkk 2020). Budget dapat diartikan anggaran, yaitu merupakan suatu rencana yang disusun oleh perusahaan bisnis/jasa secara sistematis dan terperinci, yang dinyatakan dalam bentuk kuantitatif berupa unit/satuan moneter, atau bisa juga dalam bentuk satuan barang/jasa yang berlaku, pada periode tertentu di masa mendatang (Suhardi 2019). Menurut (Akuntansi et al., 2022) Anggaran adalah rencana kegiatan yang akan dijalankan oleh manajemen dalam satu periode yang tertuang secara kuantitatif. Informasi yang dapat diperoleh dari anggaran diantaranya jumlah produk dan harga jualnya untuk tahun depan.

### **2.6.1 Tujuan Anggaran**

Menurut (Suhardi 2019) Adapun tujuan dibuatnya budget (anggaran) ini adalah:

1. Untuk menyatakan harapan atau sasaran perusahaan secara formal dan jelas, sehingga dapat memberikan arah mana yang hendak dicapai oleh perusahaan/organisasi.
2. Untuk mengomunikasikan harapan manajemen kepada pihak-pihak tertentu yang berhubungan dengan anggaran ini, sehingga benar benar dapat dilaksanakan.
3. Untuk menyediakan rencana secara terperinci mengenai aktivitas/kegiatan, pada periode tertentu sehingga dapat mengurangi terjadinya ketidakpastian dalam mencapai suatu tujuan yang diinginkan perusahaan/organisasi.
4. Untuk mengkoordinasikan cara yang akan ditempuh dalam memaksimalkan sumber daya.
5. Sebagai alat ukur dalam pengendalian kinerja pegawai/departemen.