

BAB 1

PENDAHULUAN

Bab satu pendahuluan menjelaskan latar belakang, perumusan masalah, tujuan, batasan dan asumsi, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan penelitian.

1.1 Latar Belakang

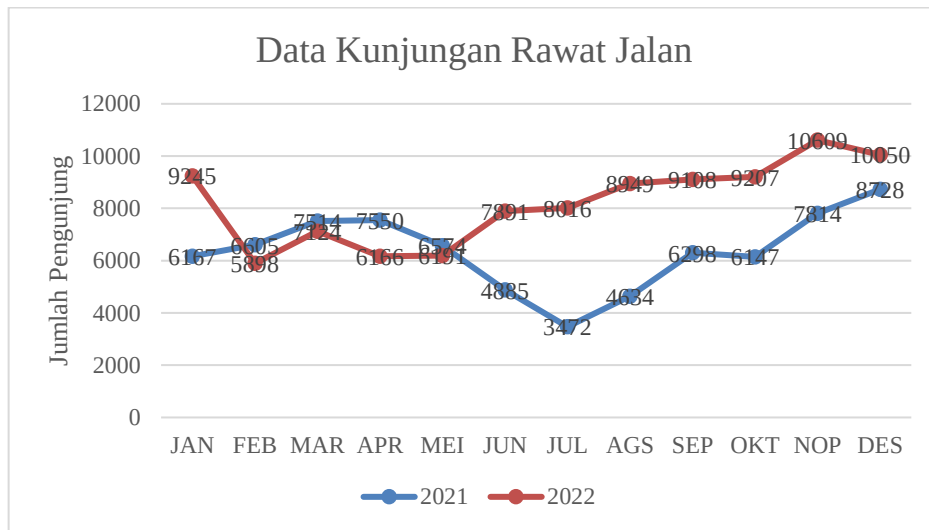
World Health Organization (WHO) menjelaskan pengertian rumah sakit sebagai suatu bagian menyeluruh pada organisasi sosial dan medis, rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan yang paripurna atau komprehensif kepada masyarakat baik secara preventif sebagai pencegahan terjadinya sebuah keluhan pada tubuh maupun kuratif sebagai tindakan penyembuhan terhadap keluhan yang terjadi pada tubuh masyarakat. UU No.44 Tahun 2009 menjelaskan bahwa rumah sakit ialah sebuah institusi pelayanan di bidang kesehatan tiap individu secara paripurna dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, gawat darurat (Endra, 2019). RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu merupakan salah satu rumah sakit yang terletak di Kabupaten Bangkalan yang bergerak pada bidang pelayanan kesehatan masyarakat. RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu dituntut memberikan pelayanan kesehatan dengan mutu pelayanan yang tinggi, dengan harapan masyarakat merasa terpenuhi pelayanan kesehatan yang dibutuhkan. Pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat yaitu pelayanan kesehatan. Kinerja rumah sakit dikatakan baik apabila memiliki tujuan yang jelas serta telah melakukan evaluasi kinerja secara teratur, manajemen kinerja dibutuhkan RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu dengan tujuan mengevaluasi dan mengoptimalkan kinerja rumah sakit secara keseluruhan.

Kinerja merupakan sebuah kemampuan untuk mencapai hasil kerja yang lebih baik atau menuju arah tercapainya tujuan dari sebuah organisasi atau perusahaan, atau catatan mengenai hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentu dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Kinerja juga dapat diartikan sebagai hasil kerja yang telah dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang telah dibebankan, dari pengertian tersebut kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja yang telah dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas menuju

arah tercapainya tujuan dari sebuah organisasi atau perusahaan (Nofriyansyah, 2018). Pengukuran kinerja perlu dilakukan sebagai tolak ukur perusahaan atau organisasi untuk menilai tingkat kemajuan untuk mencapai tujuan dari organisasi atau perusahaan tersebut.

Pengukuran kinerja atau manajemen kinerja merupakan sebuah proses yang dirancang dengan tujuan meningkatkan kinerja organisasi, kelompok, maupun individu yang digerakkan oleh manajer. Proses tersebut dilakukan secara beraturan antara manajer, individu, dan kelompok pada sebuah pekerjaan dalam organisasi. Manajemen kinerja juga dapat diartikan sebagai proses komunikasi yang dilakukan secara terus menerus, manajemen kinerja meliputi beberapa hal seperti upaya membangun yang jelas serta pemahaman mengenai fungsi kerja dan kontribusi pekerjaan untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Manajemen kinerja melibatkan perencanaan, pengukuran, evaluasi, dan pengendalian kinerja individu atau kelompok dalam organisasi. Penerapan sistem pengukuran kinerja merupakan salah satu cara yang digunakan dalam memonitor dan mengevaluasi kinerja karyawan, sehingga dapat dilakukan perbaikan dan pengembangan yang lebih efektif (Wijaya & Hidayat 2022).

Manajemen kinerja sangat diperlukan pada instalasi rawat jalan RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu. Alasan dari pengukuran kinerja yaitu sebagai alat pengukur kinerja dan terdapat peningkatan pengunjung serta peningkatan jumlah pengaduan pada instalasi rawat jalan pada RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu sehingga manajemen kinerja perlu dilakukan agar kinerja atau pelayanan yang diberikan dapat dilakukan secara maksimal serta mengetahui bagian yang perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan. Tahun 2022 terdapat peningkatan pengunjung yang cukup signifikan pada instalasi rawat jalan. Peningkatan pengunjung dapat diamati pada gambar 1.1 jumlah pengunjung instalasi rawat jalan RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu tahun 2021-2022.



Gambar 1.1 Jumlah Pengunjung Instalasi Rawat Jalan RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Tahun 2021-2022

Gambar 1.1 menunjukkan tren jumlah pengunjung pada tahun 2021-2022. Terdapat peningkatan jumlah pengunjung yang signifikan pada tahun 2022 yaitu sebesar 22.066 pengunjung, dimana pada tahun 2021 jumlah pengunjung instalasi rawat jalan di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu yaitu sebanyak 76.388 pengunjung sedangkan pada tahun 2022 sebanyak 98.454 pengunjung. Peningkatan jumlah pengunjung dapat disebabkan oleh banyak hal, seperti faktor penyakit dan kesehatan yang dialami oleh penduduk di suatu tempat, faktor sosial seperti gaya hidup dan perilaku masyarakat, faktor kemajuan teknologi medis pada rumah sakit tertentu, faktor keadaan perekonomian yang semakin maju sehingga kesadaran masyarakat terhadap kesehatan semakin meningkat, dan manajemen kinerja rumah sakit yang baik (Baihaqi, 2019). Bersamaan dengan peningkatan jumlah pengunjung pada tahun 2022 peningkatan jumlah pengaduan pada tahun 2022 mengalami yaitu sebanyak 6 kali pengaduan, pada tahun 2021 jumlah pengaduan sebanyak 32 kali pengaduan dan pada tahun 2022 jumlah pengaduan sebanyak 38 kali pengaduan. Pengaduan atau komplain dapat terjadi dikarenakan ketidakpuasan pengunjung ketika mendapatkan pelayanan di rumah sakit, selain itu penyebab meningkatnya jumlah pengaduan juga dapat disebabkan manajemen kinerja rumah sakit yang kurang maksimal sehingga pelayanan dan fasilitas rumah sakit yang kurang maksimal.

Keluhan atau pengaduan bukan sesuatu yang selalu dianggap kurang baik, namun pengaduan juga dapat dianggap sebagai masukan dan sumber pembelajaran yang dapat digunakan sebagai pertimbangan guna memperbaiki kinerja pelayanan rumah sakit. Pengaduan dapat dianggap sebagai sesuatu yang positif jika dilakukan penanganan terhadap pengaduan yang diterima rumah sakit. Beberapa prinsip penanganan keluhan atau pengaduan yaitu obyektif, responsif, koordinatif, efektif dan efisien, akuntabel, transparan (Alfauzain, 2022).

Permasalahan tersebut yang melatar belakangi peneliti untuk melakukan penelitian dengan pendekatan manajemen kinerja menggunakan metode *Integrated Performance Measurement System*. Metode *Integrated Performance Measurement System* merupakan sistem pengukuran kinerja yang memberikan pandangan *holistic* dari berbagai perspektif, model dan kerangka kerja yang disusun harus terintegrasi dengan visi dan misi organisasi (Yuliawati, 2022). Metode *Integrated Performance Measurement System* merupakan pengukuran kinerja yang melibatkan *stakeholder* yang berhubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan perusahaan, metode ini dipilih karena metode tersebut dapat menyediakan pengukuran kinerja secara terstruktur, terintegrasi, fokus pada tujuan performansi dan rencana strategis. Tujuan dari penelitian ini yaitu pihak manajemen RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu dapat melakukan upaya peningkatan kinerja dengan melakukan peningkatan pelayanan serta fasilitas dalam melakukan pelayanan terhadap pasien secara terus menerus dan berkesinambungan.

Berdasarkan hal tersebut penelitian ini memiliki judul “Perancangan Sistem Pengukuran Kinerja Pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Menggunakan Metode *Integrated Performance Measurement System*”. Penelitian dilakukan dengan penentuan kebutuhan *Stakeholder* dan *Key Performance Indicators* (KPI) melalui wawancara dengan melibatkan *Stakeholder* yang terdapat pada instalasi rawat jalan RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu, lalu dilakukan proses validasi dan spesifikasi pada setiap KPI yang telah disusun, lalu dilakukan pembobotan kepentingan KPI menggunakan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dan menghasilkan bobot penilaian antar KPI. Dari hasil pembobotan penilaian tersebut dilakukan *Scoring* menggunakan OMAX dan *Traffic Light System* dan

menghasilkan nilai rekomendasi prioritas untuk meningkatkan kinerja untuk menghadapi peningkatan pengunjung pada instalasi rawat jalan RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu.

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang hendak diangkat pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Siapa saja *Stakeholder* dan kebutuhan yang mempengaruhi kinerja instalasi rawat jalan RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu.
2. Apa saja *Key Performance Indikator* (KPI) yang mempengaruhi kinerja dari instalasi rawat jalan RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu?
3. Apa usulan rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kinerja instalasi rawat jalan RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan jawaban dari sub bab sebelumnya yaitu rumusan masalah.

1. Mengidentifikasi *Stakeholder* dan kebutuhan pada instalasi rawat jalan RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu.
2. Merancang *Key Performance Indicator* (KPI) yang mempengaruhi kinerja dari instalasi rawat jalan RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu.
3. Memberikan rekomendasi prioritas untuk meningkatkan kinerja pada instalasi rawat jalan RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut.

1. Bagi peneliti dapat digunakan sebagai pembelajaran serta bekal dalam mengelola organisasi khususnya pada pengukuran kinerja organisasi.
2. Bagi rumah sakit dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan pengukuran kinerja.

3. Dapat digunakan sebagai literatur untuk merumuskan penelitian atau sebagai teori lanjutan yang dianggap perlu.

1.5 Batasan dan Asumsi

Batasan dan dan asumsi yang telah ditetapkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1.5.1 Batasan Penelitian

Batasan penelitian dibuat dengan tujuan agar penelitian yang dilakukan sesuai dengan topik yang dibahas, batasan penelitian ini sebagai berikut.

1. Penelitian ini difokuskan pada *Stakeholder* terkait pelayanan rawat jalan.

1.5.2 Asumsi Penelitian

Asumsi pada penelitian yang dilakukan akan dibahas sebagai berikut.

1. Tidak terdapat perubahan pelayanan serta kebijakan pada instalasi rawat jalan RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu selama penelitian berlangsung.
2. Narasumber memahami dengan baik kondisi instalasi rawat jalan RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu.

1.6 Sistematika Penulisan Penelitian

Sistematika penulisan penelitian dibagi menjadi beberapa tahap, tahap-tahap tersebut merupakan tahap penelitian yang dilakukan secara urut yang akan dijelaskan sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab satu pendahuluan merupakan pendahuluan dari penelitian yang dilakukan terdiri dari latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan dan asumsi penelitian, dan sistematika penulisan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab dua tinjauan pustaka merupakan penjelasan beberapa landasan mengenai teori-teori maupun literatur yang digunakan sebagai dasar dalam melakukan penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab tiga metode penelitian merupakan menjelaskan mengenai kerangka penelitian berlangsung yang dimulai dari proses pengambilan data hingga proses pengolahan data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab empat hasil penelitian dan pembahasan merupakan pengolahan data dan analisa hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB V PENUTUP

Bab lima penutup berisi tentang kesimpulan dari hasil pengolahan data dan menjawab rumusan masalah serta saran untuk penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**