

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu dari sarana kesehatan, yang merupakan rujukan pelayanan kesehatan dan merupakan salah satu organisasi sektor publik yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kesehatan dengan fungsi utama yaitu menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat penyembuhan dan pemulihan bagi pasien. Peran rumah sakit merupakan hal yang urgen, maka dari itu mengenal rumah sakit tidak saja dilihat dari banyaknya pasien, namun lebih kepada manfaat dan peran serta fungsinya. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan-pelayanan yaitu rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat sehingga akan memberikan respon yang positif terhadap pelayanan pegawai yang baik, sehingga mampu meningkatkan kunjungan pasien ke rumah sakit.

Industri jasa kesehatan mempunyai prospek yang cukup bagus, karena pelayanan kesehatan tidak terpaku hanya pada pengobatan penyakit tetapi juga memberikan pelayanan untuk usaha pencegahan dan meningkatkan kesehatan. Hal ini bisa dimanfaatkan oleh pemberi jasa pelayanan kesehatan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pemakai jasa kesehatan. Perkembangan sektor industri termasuk di dalamnya jasa kesehatan tidak terlepas dari tuntutan untuk tetap memperhatikan kualitas pelayanannya. Berbagai upaya telah dilakukan dalam upaya meningkatkan pembangunan kesehatan yang lebih berdaya guna, efisien sehingga dapat menjangkau semua lapisan masyarakat, meningkatkan kualitas sumber daya,

membenahi peralatan dan obat-obatan serta memperbaiki penampilan infrastruktur dan unit pelayanan kesehatan lainnya, seperti rumah sakit umum, dan rumah sakit khusus. Adanya pelaksanaan pembangunan kesehatan yang berkesinambungan dan merata serta ditunjang dengan sistem informasi kesehatan yang semakin mantap diharapkan derajat kesehatan masyarakat yang telah dicapai dapat semakin meningkat dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Rumah sakit umum sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memegang peranan yang cukup penting dalam pembangunan kesehatan. Rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan semua jenis penyakit dari bersifat dasar sampai spesialis. tugas pokok rumah sakit umum adalah melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan (kuratif) dan pemulihan (rehabilitatif) yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan (promotif) dan pencegahan (preventif) serta melaksanakan upaya rujukan.

Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa layanan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.

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. Kepuasan pasien menjadi tolak ukur tingkat kualitas pelayanan kesehatan. Selain itu, kepuasan pasien merupakan satu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur sejauh mana respon pasien setelah menerima jasa. Perbaikan kualitas jasa pelayanan kesehatan dapat dimulai dengan mengevaluasi setiap unsur-unsur yang berperan dalam membentuk kepuasan pasien. Sistem kepedulian kesehatan dapat diperbaiki melalui jalur klinis, layanan, termasuk perspektif pasien seperti seberapa baik jasa pelayanan kesehatan yang mereka butuhkan.

Permasalahan kinerja merupakan permasalahan mendasar yang akan selalu dijumpai dalam manajemen rumah sakit, maka dari itu manajemen Rumah Sakit harus mengetahui faktor-faktor apa saja yang menyebabkan kinerja pegawai tidak dapat maksimal. Setelah pihak manajemen Rumah Sakit mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja para pegawai kurang maksimal, maka diharapkan mampu mengambil kebijakan-kebijakan yang dianggap perlu guna meningkatkan kinerja pegawai sehingga mampu mencapai target yang diinginkan.

Mengingat pentingnya kinerja pegawai dalam mencapai kinerja organisasi, maka perlu dikaji faktor-faktor yang dapat meningkatkan kinerja pegawai untuk menunjang keberhasilan rumah sakit di kemudian hari. Upaya peningkatan kinerja pegawai menuntut peran manajemen dalam melakukan pendekatan kepemimpinan yang efektif, bahwa keberhasilan rumah sakit sangat

tergantung pada kemampuan pemimpinnya. Dengan kemampuan yang dimilikinya pemimpin dapat mempengaruhi pegawainya untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan apa yang diinginkannya. Kinerja keperawatan yang kurang baik disebabkan oleh kualitas pendidikan perawat yang rendah dan kurangnya pengalaman kerja perawat. Kepuasan pasien dapat menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan rumah sakit tersebut dalam memberikan pelayanan. Hal ini berarti menunjukkan keberhasilan rumah sakit dalam mengelola Sumber daya manusia (SDM). Artinya SDM yang berkualitas serta memiliki sikap dan keterampilan yang baik, maka pasien akan merasa puas. Upaya memaksimalkan kualitas SDM dapat dimulai dari pemilihan tenaga kerja yang berpengalaman dengan tingkat pendidikan yang sesuai serta disiplin dalam bekerja. Melalui pengalaman kerja yang memadai pegawai memiliki kompetensi untuk bersaing.

Unit Balai Pengobatan Semen Gresik didirikan tahun 1962, merupakan pusat biaya yang dikelola secara langsung di bawah manajemen PT Semen Gresik dengan tugas pokok memelihara kesehatan karyawan PT Semen Gresik dan keluarganya. Unit inilah yang menjadi cikal bakal Rumah Sakit Semen Gresik.

Pengembangan komunitas khususnya untuk daerah Gresik dan prinsip-prinsip profesionalisme dan efisiensi telah mendorong manajemen PT Semen Gresik untuk melakukan perubahan-perubahan mendasar terhadap fungsi dan sistem pengelolaan kesehatan yaitu dengan meningkatkan status Balai Pengobatan menjadi Rumah Sakit dengan pola manajemen yang terpisah, terbuka, melayani masyarakat umum dan swadana.

Struktur kepemilikan Perseroan Terbuka adalah Yayasan Cipta Nirmala Semen Gresik sebagai pemilik mayoritas dan Koperasi Wreda Sejahtera

Semen Gresik sebagai pemilik minoritas. Struktur Organisasi dan sistem manajemen pemerintahan khususnya Rumah Sakit Semen Gresik telah mengalami perubahan, masalah yang menjadi dasar bahwa karakteristik individu mempengaruhi kinerja pegawai contohnya seperti pelayanan yang kurang optimal dapat dilihat dalam pelayanan yang rendah pada pasien hal ini disebabkan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai dibagian pelayanan yang kurang sigap sehingga pekerjaannya menjadi tidak efektif dan tidak tepat waktu. Kemudian masih rendahnya tingkat fasilitas yang kurang memadai dan komunikasi informasi yang kurang akurat.

Rumah Sakit Semen Gresik sama seperti industri lainnya dalam bidang jasa kesehatan yang membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dan potensial untuk mencapai tujuannya sehingga mampu bekerja secara maksimal, modal yang besar dan teknologi dan alat yang canggih pun tidak akan bisa membawa keberhasilan bagi Industri Jasa tersebut. Oleh sebab itu Industri jasa kesehatan di Rumah Sakit Semen Gresik sangat mengharapkan para pegawainya untuk memiliki kinerja yang baik yang didukung oleh karakteristik individu-individu sesuai yang di harapkan.

Pelayanan rawat inap merupakan kegiatan yang dilakukan di ruang rawat inap dalam upaya peningkatan kesehatan berupa pencegahan penyakit, penyembuhan, pemulihan serta pemeliharaan kesehatan. Penekanan pelayanan kesehatan haruslah sesuai wewenang, tanggung jawab dan kode etik profesi keperawatan. Keperawatan memberikan pelayanan di rumah sakit selama 24 jam sehari, serta mempunyai kontak yang konstan dengan pasien. Oleh karena itu, pelayanan keperawatan di rumah sakit merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan. Kontribusi yang diberikan keperawatan sangat

menentukan kualitas pelayanan rumah sakit. Upaya untuk peningkatan pelayanan rumah sakit juga diikuti upaya peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit.

Keperawatan sebagai suatu bidang profesi dapat terus dikembangkan dan terintegrasi sepenuhnya dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan. Keperawatan diterima dan dilaksanakan sepenuhnya sesuai dengan kaidah suatu profesi, sehingga profesi keperawatan mempunyai posisi yang sama pentingnya dengan profesi lain yang ada di bidang kesehatan.

Rumah sakit sebagai suatu organisasi pelayanan kesehatan harus memiliki sistem manajemen pelayanan yang terbaik sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat. Semua aktivitas rumah sakit berlangsung dengan baik apabila mendapat dukungan dari seluruh anggota organisasi. Tujuan organisasi dapat tercapai secara maksimal harus memiliki ilmu dan keterampilan antara lain keterampilan konseptual, keterampilan kemanusiaan, keterampilan administrasi dan keterampilan teknik. Keterampilan kemanusiaan (*human skills*) merupakan kemampuan untuk bekerja dengan memahami dan memotivasi orang lain, baik secara individu maupun kelompok.

Kemampuan seorang pegawai akan lebih baik jika pegawai tersebut memiliki kemampuan yang tinggi, latar belakang pendidikan yang tinggi, dan pembagian tugas dari pekerjaan tersebut sesuai dengan karakter individu dan dukungan dari Industri jasa kesehatan tersebut. Setiap usaha yang dikerjakan pasti akan menimbulkan masalah. Masalah yang ada tersebut dapat menjadi ancaman, tetapi masalah juga dapat dijadikan suatu motivasi tersendiri bagi Industri jasa apabila Industri jasa tersebut dapat dikelola dengan baik.

Peningkatan kualitas sumber daya pegawai menjadi sangat penting dan perlu dilakukan secara terencana, terarah dan berkesinambungan dalam rangka meningkatkan kemampuan dan profesionalisme. Sasaran dari pengembangan kualitas sumber daya pegawai adalah untuk meningkatkan kinerja operasional pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Selain itu mengapa peneliti tertarik untuk mengambil judul ini, dikarenakan berdasarkan hasil pengamatan dan setelah peneliti berdiskusi dengan beberapa orang dari pihak Rumah Sakit Semen Gresik tentang permasalahan mengenai SDM yang terjadi di lingkungan Industri kesehatan tersebut, maka peneliti dan pihak Rumah Sakit Semen Gresik menemukan permasalahan dan permasalahan tersebut layak dan dapat diteliti. Dari diskusi kita akhirnya sepakat untuk mengambil permasalahan tentang pengaruh karakteristik individu terhadap Kinerja Pegawai. Karena di tempat tersebut belum pernah ada yang melakukan penelitian tentang karakteristik individu, dan jarang orang terfikirkan untuk meneliti yang karakteristik individu padahal karakteristik itu sendiri sebenarnya identik dengan sumber daya manusia tetapi sedikit pula yang mau meneliti tentang karakteristik individu.

Alasan peneliti tertarik untuk mengambil masalah tersebut yang kemudian di angkat menjadi judul penelitian yaitu di tempat perusahaan tersebut memang sedang ada masalah yang menyangkut tentang bagaimana pengaruh kemampuan terhadap kinerja seseorang, kemudian bagaimana pengaruh perilaku, sikap, minat dan pengalaman seseorang dari para pegawai dan kebetulan pada saat dilakukannya penelitian ini permasalahan yang terjadi yaitu dipecatnya pegawai dengan alasan karakteristik individu kinerja pegawai yang minim atau kurang. Dan karakteristik individu yang dipermasalahkan yaitu

diantaranya kemampuan, perilaku, sikap, minat dan pengalaman dari pegawai tersebut. dari hasil observasi tersebut peneliti akhirnya memikirkan judul apa yang cocok tentang arah dan tujuan masalah yang ada di perusahaan tersebut.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Faktor-faktor yang mempengaruhi Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Perawat Unit (Instalasi Rawat Inap) Rumah Sakit Semen Gresik”**.

1.1 Rumusan Masalah

Dilihat dari latar belakang diatas, peneliti hanya mengambil empat karakteristik yang cukup mempengaruhi dalam kinerja maka dari itu dibuat pokok permasalahan yang menjadi perhatian penulis dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Karakteristik individu yang meliputi kemampuan, perilaku, sikap, minat dan pengalaman secara parsial berpengaruh terhadap kinerja pegawai di rumah sakit Semen Gresik ?
2. Apakah karakteristik individu yang meliputi kemampuan, perilaku, sikap, minat dan pengalaman secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pegawai di rumah sakit Semen Gresik ?
3. Di antara lima variabel karakteristik individu yaitu kemampuan, perilaku, sikap, minat dan pengalaman manakah yang berpengaruh Dominan terhadap kinerja pegawai di Rumah Sakit Semen Gresik?

1.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Pengaruh karakteristik individu yang meliputi Kemampuan, Perilaku, Sikap, Minat dan Pengalaman secara parsial berpengaruh terhadap kinerja Pegawai di Rumah Sakit Semen Gresik
2. Untuk mengetahui Pengaruh karakteristik individu yang meliputi Kemampuan, Perilaku, Sikap, Minat dan Pengalaman secara simultan berpengaruh terhadap kinerja Pegawai di Rumah Sakit Semen Gresik
3. Untuk mengetahui di antara lima variabel karakteristik individu yaitu kemampuan, perilaku, sikap, minat dan pengalaman manakah yang berpengaruh dominan terhadap kinerja pegawai di Rumah Sakit Semen Gresik.

1.3 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti, penelitian ini merupakan usaha untuk meningkatkan kemampuan berpikir melalui penulisan penelitian ini dan untuk menerapkan teori-teori dan aplikasi yang telah diperoleh oleh penulis selama perkuliahan di Universitas Trunojoyo Madura
2. Bagi Jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia Fakultas Ekonomi Universitas Trunojoyo Madura, penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai referensi untuk mahasiswa yang tertarik dalam bidang ini demi terciptanya suatu karya ilmiah.
3. Bagi Industri Rumah Sakit Semen Gresik, penelitian ini bermanfaat sebagai bahan masukan dan sumbangan pemikiran dalam upaya peningkatan kinerja pegawai ke arah yang lebih baik.

4. Bagi Pihak Luar Kampus Universitas Trunojoyo dan pihak luar Rumah Sakit Semen Gresik, penelitian ini diharapkan dapat jadi bahan pertimbangan pengetahuan dan bacaan dalam perkuliahan serta referensi untuk penelitian selanjutnya.