

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang mencakup layanan gawat darurat, rawat jalan dan rawat inap (Undang-Undang Republik Indonesia, 2009). Peran penting rumah sakit dalam upaya meningkatkan kualitas hidup masyarakat harus disertai dengan mutu pelayanan yang semakin baik dari waktu ke waktu. Rumah sakit dalam menjalankan fungsinya tidak terlepas dari mutu pelayanan dan keselamatan pasien. Peningkatan mutu dan keselamatan pasien merupakan proses yang tidak boleh berhenti dilakukan oleh seluruh rumah sakit di Indonesia. Proses peningkatan ini harus dilakukan secara berkesinambungan dan berkelanjutan serta standar mutunya harus selalu disesuaikan dengan perkembangan global sehingga dibuatlah suatu standar akreditasi komprehensif di Indonesia (Sutoto et al., 2019).

Seperti diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit, dalam upaya peningkatan mutu pelayanan, rumah sakit wajib di akreditasi secara berkala minimal 4 (empat) tahun sekali. Akreditasi rumah sakit di Indonesia dilaksanakan oleh Lembaga independen penyelenggara akreditasi dari dalam atau luar negeri, sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2020 tentang Akreditasi Rumah Sakit. Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) merupakan Lembaga independen pelaksana akreditasi dalam negeri yang menyelenggarakan akreditasi sejak tahun 1995. Adanya akreditasi bertujuan adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit dan melindungi keselamatan pasien; meningkatkan perlindungan bagi masyarakat, sumber daya manusia (SDM) di rumah sakit dan rumah sakit sebagai institusi; mendukung program pemerintah di bidang kesehatan dan meningkatkan profesionalisme rumah sakit Indonesia di mata Internasional (Menkes RI, 2020).

Akreditasi adalah pengakuan terhadap mutu pelayanan rumah sakit setelah dilakukan penilaian bahwa rumah sakit telah memenuhi standar akreditasi. Standar akreditasi komprehensif telah dibuat oleh KARS dimana standar ini pun dinamis sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dunia kesehatan. Indonesia telah melaksanakan akreditasi sejak tahun 1995 dan selama ini menggunakan standar akreditasi berdasarkan tahun standar diterapkan, Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS) terbentuk di Januari 2018 dalam upaya pemenuhan standar akreditasi nasional yang lebih baik dari sebelumnya dengan mengacu pada standar-standar internasional (Sutoto et al., 2019).

Menurut KARS, sebanyak 2504 rumah sakit di seluruh Indonesia telah terakreditasi dan 504 lainnya belum terakreditasi. SNARS edisi 1 merupakan

standar akreditasi yang diterapkan di Indonesia dan diwajibkan untuk diikuti oleh seluruh Rumah Sakit di Indonesia (KARS, 2020). Standar ini menitikberatkan pada pentingnya rumah sakit memberikan pelayanan berfokus pada pasien, sehingga perlu diperhatikan peran manajemen rumah sakit khususnya dalam membentuk budaya mutu dan budaya keselamatan di rumah sakit dalam mendorong tercapainya sasaran keselamatan pasien. Menurut Sutoto (2013), perubahan paradigma pelayanan berfokus pasien pada SNARS 1.1 mendorong rumah sakit untuk melibatkan seluruh karyawannya dalam proses akreditasi.

Implementasi standar akreditasi rumah sakit mempunyai manfaat yang antara lain, rumah sakit lebih mendengarkan keluhan/kritik dan saran dari pasien dan keluarganya. Selain itu, rumah sakit juga akan berusaha menghormati hak-hak pasien dan melibatkan pasien dalam proses perawatan sebagai mitra. Pasien dan keluarganya diajak berdialog dalam menentukan perawatan yang terbaik. Dampak yang diharapkan bahwa rumah sakit yang melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan dan keselamatan pasien, dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat (Rahma, 2012).. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan Kesehatan prima, bermutu dan professional sesuai standar akreditasi dimana tuntutan ini dapat berpengaruh terhadap bertahannya rumah sakit. Kinerja dalam proses akreditasi merupakan hal yang potensial untuk dinilai dalam menciptakan kesinambungan dan dampak dalam pelayanan dan keselamatan pasien di rumah sakit (Menkes RI, 2020).

RSIA Kemang Medical Care (KMC) merupakan Rumah Sakit Ibu dan Anak yang telah beroperasi sejak tahun 2009. Selama 11 tahun berdirinya rumah sakit ini, akreditasi rumah sakit telah dilakukan sebanyak 3x namun belum pernah mencapai kelulusan akreditasi paripurna. Akreditasi terakhir dilakukan tahun 2019 menggunakan standar akreditasi SNARS edisi 1 yang dicapai dengan akreditasi madya. Karyawan yang terlibat dalam proses akreditasi ini hanya terdiri dari : 13 orang dokter, 49 karyawan yang terdiri dari sebagian besar perawat, analis dan non nakes (KMC, 2019).

Hasil akreditasi terakhir di RSIA KMC menunjukkan nilai dibawah 82,5 sebanyak 40 % dengan nilai 0 pada 139 elemen penilaian. Nilai terendah dilaporkan pada bab Kompetensi Kewenangan Staf dan Program Nasional. Beberapa masukan terkait pemenuhan fasilitas dan kelengkapan bukti pelaporan mutu merupakan penekanan yang diberikan oleh surveyor saat akreditasi. Berdasarkan wawancara dengan ketua akreditasi rumah sakit, penilaian akreditasi di RSIA KMC jatuh pada rendahnya bukti pelaksanaan 60%, rendahnya bukti evaluasi pelaksanaan 70% dan rendahnya konsistensi pelaksanaan 60%. Hal ini juga diperburuk dengan tingkat pemahaman awal akreditasi karyawan dan persepsi manfaat akreditasi yang rendah serta penerapannya yang tidak berkesinambungan. Pendapat penerapan yang tidak kontinyu dinyatakan oleh surveyor akreditasi rumah sakit terakhir menunjukkan rendahnya angka

pencatatan mutu pelayanan dan budaya keselamatan pasien yang belum diyakini seluruh karyawan (KARS, 2019).

Dampak akreditasi pada rumah sakit terhadap kualitas pelayanan hingga kini terus diteliti dan memiliki hasil yang beragam. Akreditasi rumah sakit mempunyai dampak positif terhadap kualitas perawatan yang diberikan kepada pasien dan kepuasan pasien (Yildiz & Kaya, 2014). Lain halnya dengan penelitian metanalisis oleh Brubakk et al (2015) yang mengemukakan dampak akreditasi terhadap kualitas pelayanan dan keselamatan pasien tidak ditemukan bukti yang signifikan memiliki pengaruh. Proses akreditasi membutuhkan substansi finansial dan investasi pekerja serta dipandang oleh tim medis mengganggu fokus terhadap pekerjaan primer klinis mereka. Hal ini menjelaskan berbagai pandangan terhadap dampak akreditasi yang dapat mempengaruhi penerapannya (Brubakk et al, 2015).

Penerapan standar akreditasi dipercaya mendorong perubahan pelayanan rumah sakit yang lebih berkualitas dan sebagai upaya peningkatan kerja sama antara disiplin profesi dalam perawatan pasien (Manzo et al., 2012). Penerapan ini tentunya harus dipahami dan dijalankan oleh seluruh karyawan di rumah sakit dengan latar belakang yang beragam dimana masing-masing dari mereka mempunyai persepsi yang berbeda terhadap penerapan standar akreditasi. Penerapan standar akreditasi rumah sakit dipandang dari berbagai profesi dan bidang pekerjaan berpotensi menimbulkan berbagai persepsi yang mempengaruhi partisipasinya. Persepsi yang sama mengenai manfaat dilaksanakannya akreditasi rumah sakit akan membuat standar akreditasi menjadi pedoman bagi seluruh karyawan terhadap pekerjaan rutinnnya (Algahtani et al., 2017). Pandangan negatif yang menganggap bahwa akreditasi ini akan menjadi beban yang menambah-nambah pekerjaan karyawan harus diminimalkan. Kerjasama dan semangat yang sama tinggi dari semua karyawan perlu didorong sebagai upaya pelayanan kesehatan berkualitas tinggi bagi masyarakat di rumah sakit.

Penilaian karyawan terkait akreditasi jarang dilakukan oleh rumah sakit, hal ini juga terjadi pada RSIA KMC. Dengan melihat absensi kegiatan terkait akreditasi, kehadiran karyawan yang terlibat dalam panitia akreditasi <60%, sedangkan kehadiran karyawan yang bukan panitia <20%. Untuk memperkuat data pada latar belakang, peneliti melakukan wawancara dengan ketua akreditasi dan melakukan presurvey terhadap 20 orang karyawan yang bekerja di RSIA KMC selama adanya proses akreditasi. Hasil presurvey karyawan RSIA KMC tersebut adalah sebagai berikut: Gambaran sementara persepsi manfaat akreditasi dengan pertanyaan terkait pengaruh akreditasi terhadap kualitas pelayanan, kinerja dan pengembangan dapat dilihat dengan jawaban : 40% karyawan menyatakan akreditasi tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, 50% menyatakan akreditasi tidak berpengaruh terhadap pengembangan kemampuan diri, 50% menyatakan akreditasi hanya merepotkan.

Pemeliharaan penerapan standar akreditasi merupakan kegiatan yang berkesinambungan dan terus menerus karena akreditasi bukanlah kegiatan satu

kali waktu saja namun terus di verifikasi oleh KARS (Sutoto et al., 2019). Bentuk partisipasi karyawan yang dilakukan adalah kepeduliannya untuk selalu berusaha melakukan kegiatan dengan penerapan standar akreditasi sesuai dengan bidang dan tanggung jawabnya. Kondisi akreditasi yang perlu dimonitor terus menerus membutuhkan komitmen dan partisipasi seluruh karyawan terhadap pelaksanaan akreditasi secara berkesinambungan (Gyawali, 2017). Penerapan standar akreditasi dalam survei harus dipenuhi dan dilakukan dalam jangka panjang atau terus menerus bukan hanya pada saat survei akreditasi saja. Hal inilah yang perlu menjadi perhatian utama manajemen rumah sakit.

Gambaran sementara partisipasi akreditasi rumah sakit digambarkan dengan; 70% karyawan menjawab tidak ikut serta dalam perubahan yang dilakukan oleh akreditasi, 60% karyawan menjawab tidak hadir dalam proses akreditasi dan 80% karyawan menjawab tidak memberikan ide apapun dalam proses akreditasi. Sedangkan, gambaran sementara komitmen organisasi dalam proses akreditasi di rumah sakit dapat dilihat dengan; 70% lebih senang untuk tidak diikutsertakan dalam proses akreditasi rumah sakit, 60% karyawan tidak senang bekerja saat proses akreditasi di rumah sakit, 70% karyawan tidak mengerjakan tugas akreditasi sesuai kerangka kerja yang diberikan.

Dalam memelihara penerapan standar akreditasi ini perlu ada kesamaan persepsi tentang manfaat akreditasi rumah sakit, agar karyawan berperan aktif dengan dorongan dan evaluasi dari manajemen puncak. Menurut Robbins & Judge, (2016), Persepsi dapat berpengaruh langsung terhadap partisipasi, partisipasi meningkatkan komitmen terhadap keputusan dan memiliki peran positif terhadap kinerja karyawan. Penelitian oleh Algahtani et al (2017) di rumah sakit di Arab Saudi menilai persepsi karyawan terhadap dampak akreditasi. Penelitian tersebut menemukan bahwa persepsi karyawan mengenai akreditasi rumah sakit memiliki pengaruh positif terhadap partisipasi karyawan serta kualitas pelayanan. Penelitian oleh Greenfield et al (2011) menunjukkan bahwa karyawan yang ikut serta dalam akreditasi bersedia karena dengan adanya akreditasi meningkatkan nilai *prestige* tempat bekerja, meningkatkan pengetahuan dan wadah dalam menyalurkan pendapat dan berkembang.

Motivasi penulis dalam membahas akreditasi didukung oleh hasil wawancara dengan ketua akreditasi di RSIA KMC pada tanggal 28 Agustus 2020. Ketua akreditasi menjelaskan memang belum ada penilaian menyeluruh mengenai mengapa sangat sulit untuk meningkatkan partisipasi, memotivasi dan meningkatkan komitmen karyawan dalam melakukan akreditasi. Ketua akreditasi menyampaikan bahwa karyawan yang melakukan atau terlibat penuh dalam akreditasi hanya itu-itu saja sedangkan akreditasi harus dimaknai secara horizontal dan vertikal di seluruh rumah sakit, bukan hanya panitia akreditasi. Harapan dari ketua akreditasi dengan dilakukannya penelitian ini dapat menimbulkan perubahan dalam proses akreditasi yang dimaknai menyeluruh oleh seluruh karyawan rumah sakit. Makna dan manfaat akreditasi dinyatakan belum

dirasakan oleh karyawan, dan masih dianggap sebagai sesuatu yang menyusahkan sehingga peneliti terdorong untuk mengetahui persepsi manfaat akreditasi dan hubungannya terhadap partisipasi, komitmen dan kinerja selama proses akreditasi di RSIA KMC.

Penelitian lain oleh Bhatti & Qureshi (2007) yang dikutip dari (Gyawali, 2017) juga mengemukakan bahwa partisipasi karyawan pada akreditasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja, komitmen dan kinerja karyawan. Penelitian lain di Lebanon (El-Jardali et al., 2014) yang menilai persepsi tenaga kesehatan terhadap akreditasi menunjukkan pengaruh positif pada manajemen kualitas pelayanan kesehatan, manajemen keuangan dan peningkatan kompetensi profesional serta kepuasan kerja karyawan. Lain halnya dengan penelitian di Korea Selatan yang menunjukkan bahwa persepsi karyawan terhadap akreditasi sangat erat kaitannya dengan pelayanan kesehatan dan keselamatan pasien namun memiliki pengaruh negatif terhadap stress kerja dan kepuasan kerja karena menambah beban kerja karyawan (Park et al., 2017). Hal ini menunjukkan perlunya persamaan persepsi pada karyawan sehingga dapat menunjang komitmen dan kinerja karyawan.

Persepsi karyawan tentang manfaat penerapan standar akreditasi yang sangat heterogen ini sangat menarik untuk dikaji. Persepsi karyawan mengenai manfaat akreditasi dapat berpengaruh terhadap partisipasi karyawan terhadap akreditasi, dapat meningkatkan komitmen karyawan dalam proses akreditasi. Kaitan antara persepsi akreditasi, partisipasi, dan komitmen memiliki peran penting dalam kesinambungan pelaksanaan akreditasi dan kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini menilai persepsi manfaat pada tenaga kesehatan di rumah sakit dan berbeda dengan penelitian sebelumnya karena menilai pengaruh seluruh aspek persepsi, partisipasi dan komitmen terhadap kinerja akreditasi secara keseluruhan dan parsial.

Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk mengangkat judul "Pengaruh persepsi manfaat akreditasi rumah sakit terhadap kinerja karyawan dalam proses akreditasi dengan partisipasi dan komitmen organisasi sebagai variabel intervening".

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Persepsi manfaat akreditasi yang sangat beragam dan cenderung negatif berdasarkan hasil pra-survey. Hal ini dapat dilihat dari hasil pra-survey yaitu : 40% karyawan menyatakan akreditasi tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, 50% menyatakan akreditasi tidak berpengaruh terhadap pengembangan kemampuan diri, 50% menyatakan akreditasi hanya merepotkan.

2. Partisipasi akreditasi masih sangat rendah berdasarkan pra-survey. Gambaran sementara partisipasi akreditasi rumah sakit digambarkan dengan; 70% karyawan menjawab tidak ikut serta dalam perubahan yang dilakukan oleh akreditasi, 60% karyawan menjawab tidak hadir dalam proses akreditasi dan 80% karyawan menjawab tidak memberikan ide apapun dalam proses akreditasi.
3. Komitmen organisasi dalam proses akreditasi berdasarkan pra-survey relative rendah. Gambaran sementara komitmen organisasi dalam proses akreditasi di rumah sakit dapat dilihat dengan; 70% lebih senang untuk tidak diikutsertakan dalam proses akreditasi rumah sakit, 60% karyawan tidak senang bekerja saat proses akreditasi di rumah sakit, 70% karyawan tidak mengerjakan tugas akreditasi sesuai kerangka kerja yang diberikan.
4. Penilaian kinerja akreditasi yang belum mencapai target. Berdasarkan data penilaian akreditasi RSIA KMC tahun 2019 terdapat beberapa masalah pencapaian di setiap pokja yaitu rendahnya bukti pelaksanaan 60%, rendahnya bukti evaluasi pelaksanaan 70% dan rendahnya konsistensi pelaksanaan 60%. Penilaian kinerja akreditasi jarang dilakukan oleh rumah sakit, namun sebagai gambaran dengan melihat absensi kegiatan terkait akreditasi, kehadiran karyawan yang terlibat dalam panitia akreditasi <60%, sedangkan kehadiran karyawan yang bukan panitia <50%.

1.3 Pembatasan Masalah

Sehubungan dengan luasnya permasalahan-permasalahan yang ditemui di RSIA KMC, juga untuk menghindari penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah, dan mengingat keterbatasan periode waktu penelitian, maka dilakukan pembatasan masalah penelitian hanya kepada:

1. Variabel yang diteliti
 - a. Persepsi Manfaat akreditasi
 - b. Partisipasi karyawan dalam proses akreditasi
 - c. Komitmen organisasi terkait proses akreditasi
 - d. Kinerja karyawan dalam proses akreditasi
2. Variabel yang diteliti hanya terbatas terkait proses akreditasi dan dinilai pada seluruh tenaga kesehatan (memiliki Surat Tanda Registrasi) di RSIA KMC
3. Waktu penelitian dilakukan selama 3 bulan : September 2020 – November 2020

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah dapat dikemukakan beberapa rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh persepsi manfaat akreditasi terhadap kinerja karyawan dalam proses akreditasi di RSIA KMC dengan partisipasi dan komitmen organisasi sebagai mediasi ?
2. Apakah terdapat pengaruh persepsi manfaat akreditasi terhadap partisipasi karyawan dalam proses akreditasi di RSIA KMC?
3. Apakah terdapat pengaruh persepsi manfaat akreditasi terhadap komitmen organisasi dalam proses akreditasi di RSIA KMC?
4. Apakah terdapat pengaruh partisipasi akreditasi terhadap komitmen organisasi dalam proses akreditasi di RSIA KMC?
5. Apakah terdapat pengaruh partisipasi akreditasi terhadap kinerja karyawan dalam proses akreditasi di RSIA KMC?
6. Apakah terdapat pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan dalam proses akreditasi di RSIA KMC?
7. Apakah terdapat pengaruh persepsi manfaat akreditasi terhadap kinerja karyawan dalam proses akreditasi secara langsung di RSIA KMC?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya:

1. Tujuan Umum
Untuk menganalisis pengaruh persepsi manfaat akreditasi terhadap kinerja karyawan dalam proses akreditasi dengan partisipasi karyawan dan komitmen organisasi sebagai mediasi di RSIA KMC.
2. Tujuan Khusus
 - a. Menganalisis pengaruh persepsi manfaat akreditasi rumah sakit terhadap partisipasi karyawan dalam proses akreditasi di RSIA KMC.
 - b. Menganalisis pengaruh persepsi manfaat akreditasi rumah sakit terhadap komitmen organisasi karyawan dalam proses akreditasi di RSIA KMC.
 - c. Menganalisis pengaruh partisipasi karyawan terhadap komitmen organisasi karyawan dalam proses akreditasi di RSIA KMC.
 - d. Menganalisis pengaruh partisipasi karyawan terhadap kinerja karyawan dalam proses akreditasi di RSIA KMC.
 - e. Menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan dalam proses akreditasi di RSIA KMC.
 - f. Menganalisis pengaruh persepsi manfaat akreditasi rumah sakit terhadap kinerja karyawan secara langsung dalam proses akreditasi di RSIA KMC.

1.6 Kegunaan Hasil Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam hal-hal berikut ini :

1. Teoritis/Akademis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memperkaya konsep-konsep di dalam manajemen administrasi rumah sakit.

2. Praktis

a. Bagi manajemen rumah sakit

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi atas langkah-langkah yang dapat ditempuh oleh RSIA Kemang Medical Care untuk meningkatkan partisipasi, komitmen dan kinerja karyawan terkait akreditasi rumah sakit sehingga dapat tercapai standar akreditasi demi peningkatan kualitas pelayanan dan keselamatan pasien.

b. Bagi institusi Pendidikan

Hasil penelitian dapat bermanfaat bagi civitas akademika sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya serta dapat menjadi masukan ke Lembaga akreditasi rumah sakit di Indonesia, KARS.

c. Bagi Peneliti

Penelitian dapat bermanfaat sebagai proses pengayaan ilmu pengetahuan, aplikasi teori yang diperoleh selama menjalani pendidikan, serta pengalaman dalam penyusunan karya ilmiah.