

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem kesehatan nasional merupakan suatu tatanan yang mencerminkan upaya bangsa Indonesia meningkatkan kemampuan derajat kesehatan yang optimal sebagai perwujudan kesejahteraan umum seperti yang dimaksudkan dalam alinea ke IV (empat) Pembukaan Undang-Undang dasar 1945. Isi sistem kesehatan nasional memberikan gambaran sekaligus fungsi sebagai pedoman penyelenggaraan pembangunan dibidang kesehatan (Ramah, 2014: 81). Sistem kesehatan nasional diselenggarakan dan diarahkan dalam rangka pencapaian tujuan pembangunan kesehatan yaitu kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk dalam rangka mencapai derajat kesehatan yang optimal (Hafid, 2014: 368).

Kesehatan adalah faktor penting untuk meningkatkan kualitas hidup manusia, secara sosial dan ekonomi. Oleh sebab itu, setiap orang disamping mempunyai hak, juga mempunyai kewajiban untuk memelihara dan melindungi kesehatan diri dan lingkungannya. Walaupun demikian, banyak orang dan masyarakat yang belum menyadari pentingnya kesehatan dalam kehidupannya. Kesehatan masih dipandang dengan prioritas rendah dalam kesehariannya, padahal kondisi tidak sehat membuat mereka tidak produktif, bahkan menjadi konsumtif dan beban bagi orang lain. Oleh karena itu, masyarakat perlu dibantu

dengan menumbuhkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan mereka untuk hidup sehat (Maulana, 2007: 84).

Dalam Undang-Undang Dasar Negara RI 1945 diamanatkan bahwa pelayanan Kesehatan merupakan salah satu aspek dari hak asasi manusia, yaitu sebagaimana yang tercantum dalam pasal 28 H ayat (1) : “setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapat lingkungan hidup yang baik dan sehat, serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” (dalam Pujowati, 2012:47). Pemberian pelayanan kesehatan menjadi prioritas utama bagi banyak Negara termasuk Indonesia. Peningkatan kebutuhan akan tenaga kerja yang handal merupakan kebutuhan mendesak yang dialami rumah sakit baik swasta maupun pemerintah. Setiap orang yang melakukan kontak dengan pelanggan menjadi faktor yang ikut mempengaruhi kesimpulan pelanggan terhadap mutu pelayanan rumah sakit (Lousyiana & Harlen, 2015).

Memelihara dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata, dan terjangkau mengandung makna bahwa salah satu tanggung jawab sektor kesehatan adalah menjamin tersedianya pelayanan kesehatan yang bermutu, merata, dan terjangkau oleh masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan tidak semata-mata berada di tangan pemerintah, tetapi mengikutsertakan sebesar-besarnya peran serta aktif segenap anggota masyarakat dan berbagai potensi swasta (Syafudin & Hamidah, 2000: 17).

Tujuan dasar dari pelayanan kesehatan adalah memberika layanan kesehatan dalam rangka meningkatkan kualitas hidup dan kehidupan masyarakat.

Oleh karena itu, pelayanan kesehatan perlu disandarkan pada kebutuhan masyarakat itu sendiri. Dengan kata lain, bila masyarakat memiliki kebutuhan dan/ atau tuntutan tertentu terhadap layanan kesehatan, maka seorang tenaga kesehatan perlu memberikan pelayanan kesehatan sebagaimana tuntutan dan kebutuhan masyarakat itu sendiri. Seiring dengan hal ini, kompetensi yang harus dikembangkan supaya pelayanan kesehatan di Indonesia dapat berkembang dengan baik, hal pertama, nilai lebih dari pelayanan kesehatan itu mampu memberikan kepuasan pada pelanggan. Mau tidak mau, seorang tenaga medis harus secara empiris mengakui bahwa yang dilakukannya selama ini adalah memberikan jasa pelayanan kesehatan kepada masyarakat di mana masyarakat berposisi sebagai konsumen atau pelanggan kesehatan. Oleh karena itu, hal yang terpenting adalah memberikan kepuasan pelayanan kepada konsumen pelayanan kesehatan (Sudarma, 2008: 17-18).

Mengingat pentingnya pelayanan kesehatan, maka perlu adanya meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan kesehatan, tentu saja banyak faktor yang mempengaruhi. Dalam hal ini faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan adalah kinerja pelayanan di rumah sakit. Kinerja pelayanan adalah hasil kerja seseorang atau kelompok yang ingin mencapai tujuan perusahaan bersama untuk memenuhi kebutuhan melalui aktivitas orang lain.. Sejalan dengan hal itu Tangkilisan (2005: 225) berpendapat faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan, yaitu (1) profesionalisme, (2) kepemimpinan, (3) dan kewenangan direksi.

Profesionalisme adalah keandalan dalam melaksanakan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan. Birokrasi publik yang bertugas memberikan layanan sesuai peraturan perundangan yang berlaku tentu membutuhkan kecepatan penanganan serta keakuratan dalam melaksanakan tugas agar hasil dari layanan tersebut dapat efektif dan efisien. Dengan adanya profesionalisme, kinerja individu secara langsung akan berpengaruh terhadap pemberian kualitas pelayanan kepada para pengguna jasa (Sigian dalam Mandasari, 2014:1149).

Profesionalisme disini lebih ditujukan kepada kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik, adil, dan inklusif; dan tidak hanya sekedar kecocokan keahlian dengan tempat penugasan, namun pegawai dituntut untuk memiliki kemampuan dan keahlian untuk memahami dan menerjemahkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat ke dalam kegiatan dan program pelayanan (Bonde, 2013). Terbentuknya pegawai profesional memerlukan pengetahuan dan keterampilan khusus. Pengetahuan dan keterampilan khusus yang dimiliki pegawai memungkinkan untuk menjalankan tugas dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan mutu tinggi, tepat waktu, dan prosedur yang sederhana. Sudah menjadi kebutuhan mendesak bagi aparat untuk bekerja secara profesional serta mampu merespons perkembangan globalisasi dan aspirasi masyarakat dengan mengedepankan nilai-nilai pelayanan yaitu responsif, inovatif, efektif, dan mengacu kepada visi dan nilai-nilai organisasi (Tangkilisan, 2005: 226-227).

Profesionalisme sangat berkaitan dengan faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan. Melihat fenomena pentingnya profesionalisme terhadap kinerja pelayanan kesehatan, sebaiknya pihak atasan memprioritaskan pada perbaikan kinerja dengan mengawali identifikasi berbagai permasalahan seputar rendahnya kinerja, seperti ketepatan waktu kehadiran karyawan, penggunaan waktu kerja dan waktu istirahat, penyelesaian tugas yang diberikan, sikap karyawan dalam melakukan pelayanan. Namun dalam pelaksanaannya terkadang faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pelayanan dapat perhatian dari pihak organisasi atau pemimpin. Seorang pemimpin harus menjadi panutan bagi seluruh karyawan dan staff yang berkerja daalam suatu oragnisasi tersebut. seorang pemimpin dapat memberikan peranan penting dalam perubahan dalam pelaksanaan suatu organisasi.

Selain itu pemimpin dalam sebuah perusahaan juga mempunyai andil untuk melancarkan jalannya bisnis perusahaan tersebut. Seorang pemimpin dalam perusahaan dapat diibaratkan sebagai nahkoda sebuah kapal, dimana bertugas menentukan arah, menjalankan kapal, dan mengambil keputusan mau dibawa kemana kapal tersebut. Kepemimpinan merupakan kemampuan untuk mempengaruhi suatu kelompok untuk mencapai tujuan dari suatu visi atau sebuah rangkaian tujuan (Colbert, Judge, Choi & Wang, 2012:2).

Peranan pemimpin dalam kehidupan berorganisasi sangat dibutuhkan karena tiada organisasi tanpa pimpinan, jika boleh diibaratkan organisasi itu tubuh tanpa kepala. Dalam kenyataannya seorang pemimpin harus dapat memberikan semangat dan motivasi kepada karyawannya dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Agar para karyawan termotivasi untuk meningkatkan kualitas kehidupan kerja mereka. Dengan demikian para karyawannya akan berusaha secara terus menerus untuk meningkatkan kinerjanya, sehingga dapat memberikan keuntungan perusahaan (Roscahyo, 2013:2-3). Kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan sebagaimana yang dikemukakan oleh Purnomo, Melmambessy, dan Abdilah (dalam Wiratama & Sintaasih, 2013:1). Seorang pemimpin harus menjadi panutan bagi seluruh karyawan dan staff yang bekerja dalam suatu organisasi tersebut. Seorang pemimpin memberikan peran penting terhadap suatu perubahan dalam pelaksanaan suatu organisasi. Kepemimpinan dapat terlaksana dengan baik jika seorang pemimpin memiliki kompetensi kecerdasan emosi kepemimpinan.

Selain kepemimpinan, kewenangan direksi juga salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan. Organisasi di rumah sakit sangat kompleks dan unik. Keberadaan pusat kekuasaan atau otoritas di rumah sakit juga unik dan sukar ditemukan persamaannya pada organisasi lain. Di rumah sakit, kepemimpinan puncak terdiri atas tiga satuan atau organ fungsional yang berbeda kewenangan, tugas, dan tanggung jawabnya, namun harus selalu bekerja sama. Ketiga kepemimpinan puncak adalah (1) pemilik atau yang mewakili (*governing board*), yang menentukan arah dan kebijakan, (2) direksi sebagai motor penggerak, dan (3) staf medis sebagai pelaku utama core business (Cahyono, 2008:192).

Direksi rumah sakit merupakan pelaksana kebijaksanaan sehari-hari, bertanggung jawab dan diangkat oleh yayasan/pemilik rumah sakit. Pengelolaan

rumah sakit sehari-hari menjadi wewenang dan tugas direksi rumah sakit sendiri. Pada dasarnya, kebijaksanaan yang diberikan oleh pengurus yayasan/pemilik rumah sakit mungkin sudah baik, citra rumah sakit akan terbentuk oleh pelaksanaan tugas sehari-hari. Pelayanan administrasi/penunjang/hubungan masyarakat dan aspek-aspek hukum/peraturan rumah sakit semakin luas. Hal ini memerlukan penanganan manajemen secara lebih profesional. *Hospital management* telah berkembang menjadi ilmu tersendiri. Sebaliknya, dengan peningkatan ilmu kedokteran ke tingkat super spesialisasi, ada anggapan bahwa dokter-dokter (secara profesional) sayang apabila menangani masalah-masalah yang non medis. Masalah itu perlu dikemukakan, karena peranan dokter adalah sangat kuat dan pengelolaan rumah sakit di Indonesia, yang sendirinya mempengaruhi jalannya organisasi-organisasi rumah sakit, yaitu penyelenggaraan organisasi diagnostik, *therapy*, perawatan pasien, penyediaan/logistik, administrasi/keuangan, perlengkapan dan lain sebagainya. Tentunya akan sangat ideal, apabila seorang direktur adalah seorang dokter yang telah memperoleh pendidikan dalam *Hospital Management*. (Sulastomo, 2000: 133-134).

Salah satu rumah sakit yang terus melakukan pengupayaan dalam peningkatan kualitas dan mutu pelayanan kesehatan ialah Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang. Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang dibentuk berdasarkan Perda Kota Tangerang No. 12 Tahun 2012 sebagai upaya tindak lanjut Pemerintah Daerah dalam memberikan pelayanan kesehatan yang komprehensif kepada masyarakat Kota Tangerang, yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Pengembangan

pelayanan di RSUD Kota Tangerang adalah pelayanan berdasarkan standar rumah sakit umum kelas c dengan kapasitas 300 TT yang dilaksanakan sesuai dengan situasi dan kondisi rumah sakit.

(<http://rsud.tangerangkota.go.id/#!/content/artikel/detail/4262/SEJARAH-RSUD-KOTA-TANGERANG> diakses pada tanggal 22 November 2016 jam 10.00).

Upaya rumah sakit dalam meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan kesehatan ialah dengan meningkatkan kinerja pelayanan pegawai di rumah sakit. Namun berbagai masalah masih menjadi kendala dalam mencapai tujuan tersebut. Masalah yang menjadi kendala adalah kurangnya profesional kerja para staff baik medis maupun non medis, kepemimpinan yang masih bersifat otoriter antara bawahan dengan atasan tidak adanya koordinasi dalam pelaksanaan kinerja pelayanan untuk meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan kesehatan dan kewenangan direksi dalam melaksanakan kebijakan belum memenuhi kesejahteraan pegawai sehingga berdampak pada penurunan kinerja pelayanan terhadap para pasien.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang Tahun 2016”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang tersebut rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh antara profesionalisme dengan kinerja pelayanan organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang?
2. Bagaimana pengaruh antara kepemimpinan dengan kinerja pelayanan organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang?
3. Bagaimana pengaruh antara kewenangan direksi dengan kinerja pelayanan organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh antara profesionalisme dengan kinerja pelayanan organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang.
2. Untuk mengetahui pengaruh antara kepemimpinan dengan kinerja pelayanan organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang.
3. Untuk mengetahui pengaruh antara kewenangan diskresi dengan kinerja pelayanan organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan informasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan organisasi di rumah sakit.

2. Manfaat teoritis

a. Bagi pihak rumah sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pihak manajemen rumah sakit untuk memperbaiki, mempertahankan, dan meningkatkan kinerja pelayanan organisasi di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang secara keseluruhan sehingga kepuasan pasien lebih meningkat.

b. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi bagi peneliti selanjutnya yang membahas tema serupa.

1.5 Sistematika Penulisan Tesis

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah

BAB I PENDAHULUAN, berisi mengenai latar belakang, rumusan masalah, pertanyaan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN

HIPOTESIS, berisi tinjauan pustaka, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis

BAB III METODE PENELITIAN, berisi rancangan penelitian,

kerangka penelitian, definisi operasional, pengukuran variabel, prosedur pengumpulan data, dan metode analisis data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, berisi gambaran

umum perusahaan, hasil penelitian dan pembahasan

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN, berisi kesimpulan, dan saran