

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang bergerak di bidang jasa yang memiliki ciri khas padat modal, padat teknologi, padat karya dan memiliki produk yang heterogen. Kepadatan yang ada di rumah sakit berdampak pada peningkatan tuntutan masyarakat untuk mendapat pelayanan yang memuaskan. Industri perumahsakititan sebagai suatu industri jasa harus melakukan banyak perubahan demi perbaikan pelayanan dan kepuasan pasien.

Rumah sakit berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada para pasien dan memiliki perbedaan dengan rumah sakit lain. Pasien akan sangat teliti dalam memilih dan memperhitungkan jenis pelayanan yang diberikan rumah sakit. Ketelitian pasien dalam memilih pelayanan menjadi sebuah tantangan dalam perkembangan industri perumahsakititan.

RSUD Dr. Soetomo Surabaya adalah penyelenggara pelayanan publik di bidang kesehatan. Sebagai pelayanan publik wajib menyelenggarakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara berkala minimal 1 kali setahun. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat atau Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Dr. Soetomo Surabaya merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif yang memperoleh pelayanan di RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

IKM penting dilakukan sebagai salah satu indikator kinerja atau pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan RSUD Dr. Soetomo Surabaya. Hasil IKM

yang masih rendah dapat disimpulkan bahwa kualitas kinerja atau pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan masih kurang.

Penilaian IKM umumnya terdiri dari dua yaitu penilaian internal dan eksternal. Penilaian internal adalah penilaian yang dilakukan oleh orang yang melakukan kegiatan atau bekerja di rumah sakit dalam hal ini adalah karyawan rumah sakit. Penilaian eksternal adalah penilaian yang dilakukan oleh orang yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan dirumah sakit dalam hal ini adalah pasien.

RSUD Dr. Soetomo Surabaya melakukan penilaian IKM setiap tahunnya. Berikut adalah hasil penilaian IKM terhadap pelayanan RSUD Dr. Soetomo Surabaya Tahun 2016 hingga 2018.

Tabel 1.1 Hasil Penilaian Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di Unit Pelayanan RSUD Dr. Soetomo Surabaya Tahun 2016-2018

No	Unit Kerja Layanan	Nilai IKM			Keterangan Nilai	Besarnya Naik / Turun
		2016	2017	2018		
1	Instalasi Gawat Darurat (IGD)	84,33	79,94	76,31	Turun	-8,02
2	Instalasi Rawat Jalan (IRJ)	76,73	73,82	74,78	Turun	-1,95
3	Instalasi Gigi dan Mulut	90,09	77,77	75,54	Turun	-14,55
4	Instalasi Rehabilitasi Medik	82,19	79,45	75,39	Turun	-6,80
5	Instalasi Paliatif dan Bebas Nyeri	89,30	81,35	73,60	Turun	-15,70
6	Instalasi Rawat Inap Bedah	84,52	77,22	77,59	Turun	-6,93
7	Instalasi Rawat Inap Obsgyn	88,90	71,62	76,23	Turun	-12,67
8	Instalasi Rawat Inap Medik	87,21	75,32	80,76	Turun	-6,45
9	Instalasi Rawat Inap Anak	86,13	74,02	83,83	Turun	-2,30
10	Instalasi Rawat Inap Jiwa	83,25	75,48	77,86	Turun	-5,39
11	Instalasi Rawat Intensif dan Reanimasi (IRIR)	80,53	70,23	79,33	Turun	-1,20
12	Instalasi Diagnostik & Intervensi Kardiovaskuler (IDIK)	88,11	72,02	73,43	Turun	-14,68
13	Instalasi Invasif Minimal Urologi (IIU)		76,05	71,38	Turun	-4,67

No	Unit Kerja Layanan	Nilai IKM			Keterangan Nilai	Besarnya Naik / Turun
		2016	2017	2018		
14	Instalasi Hemodialisa	87,28	80,09	74,65	Turun	-12,63
15	Instalasi Gedung Pusat Diagnostik Terpadu (GPDT)		74,39			0,00
16	Instalasi Radiodiagnostik	89,30	75,40	76,52	Turun	-12,78
17	Instalasi Radioterapi	91,29	72,72	76,66	Turun	-14,63
18	Instalasi Patologi Anatomi	89,46	67,84	91,75	Naik	2,29
19	Instalasi Patologi Klinik	86,61	74,43	78,51	Turun	-8,10
20	Instalasi Mikrobiologi Klinik	89,17	68,43	93,46	Naik	4,29
21	Instalasi Biomaterial Regeneratif dan Bank Jaringan	86,55	74,70		Turun	-11,85
22	Instalasi Transfusi Darah	88,86	75,81	92,48	Naik	3,62
23	Instalasi Kedokteran Forensik dan Medikolegal	88,11	80,40	81	Turun	-7,11
24	Instalasi Gedung Bedah Pusat Terpadu (GBPT)		73,09			
25	Instalasi Bedah Pusat (IBP)	83,63	73,91	76,58	Turun	-7,05
26	Instalasi Farmasi	81,14	72,76	76,68	Turun	-4,46
27	Instalasi Gizi	87,32	75,98	78,28	Turun	-9,04
28	Instalasi Kerjasama Pembiayaan Kesehatan (IKPK)	88,00	80,62	74,00	Turun	-14,00
29	Instalasi Perpustakaan	87,18	78,86	82,13	Turun	-5,05
30	Graha Amerta		80,05	78,34	Turun	-3,53
31	Unit Medical Check Up(MCU)		82,08	78,55	Turun	
32	UPIPI			71,65		
33	PPJT			74,39		
	IKM RSUD Dr. Soetomo Surabaya	80,19	73,31	73,49	Turun	-6,94

Sumber : Laporan IKM RSUD Dr. Soetomo Surabaya

Berdasarkan Tabel 1.1 diketahui bahwa nilai IKM RSUD Dr. Soetomo Surabaya mengalami penurunan yaitu pada tahun 2016 hingga 2018 turun sebesar 6,94 dari nilai IKM RSUD Dr. Soetomo Surabaya. Unit kerja yang memiliki nilai IKM paling tinggi adalah Instalasi Mikrobiologi Klinik dengan nilai IKM 93,46

sedangkan unit kerja dengan nilai IKM paling rendah adalah Instalasi Invasif Minimal Urologi (IIU) yaitu 71,38.

Ditinjau berdasarkan hasil penilaian IKM tahun 2016, 2017 dan 2018, dapat dilihat bahwa unit kerja yang mengalami penurunan terbesar pada tahun 2018 adalah Instalasi Diagnostik & Intervensi Kardiovaskuler (IDIK) dengan nilai penurunan sebesar 14,68.

Salah satu penilaian dalam IKM yang berhubungan langsung dengan kinerja karyawan adalah aspek pelayanan. Aspek pelayanan terdiri dari persyaratan yang harus dilengkapi oleh pasien, prosedur yang harus dilakukan pasien hingga mendapatkan, durasi atau waktu layanan, biaya atau tarif yang harus dibayarkan pasien dan spesifikasi jenis pelayanan. Aspek pelayanan juga menilai tentang kompetensi dan perilaku petugas yang memberikan layanan, penanganan atas aduan, saran dan masukan, sarana dan prasarana yang disediakan rumah sakit hingga jaminan mutu untuk keselamatan pasien. Berikut ini merupakan hasil penilaian IKM berdasarkan aspek pelayanan.

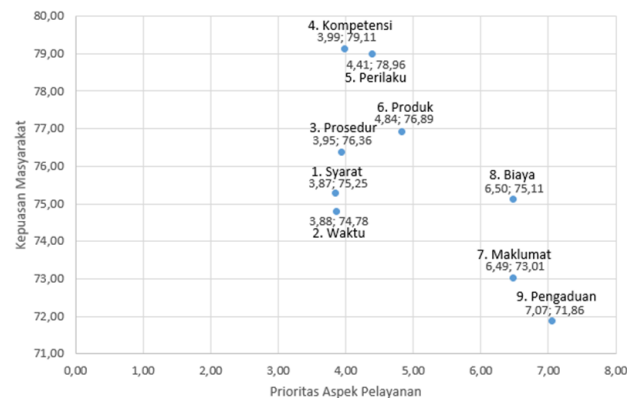
Tabel 1.2 Hasil Penilaian Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Aspek Pelayanan RSUD Dr. Soetomo Surabaya Tahun 2017 dan 2018

No	Aspek Pelayanan	Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan		
		2017	2018	Selisih Peningkatan
1	Persyaratan	76,13	78,98	2,85
2	Prosedur	76,72	77,60	0,88
3	Waktu Pelayanan	73,74	77,17	3,43
4	Biaya/Tarif	74,50	75,99	1,49
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	77,71	78,58	0,87
6	Kompetensi Pelaksana	79,24	81,99	2,75
7	Perilaku Pelaksana	78,96	81,66	2,70
8	Maklumat Pelayanan	73,01		

No	Aspek Pelayanan	Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan		
		2017	2018	Selisih Peningkatan
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	65,66	70,46	4,80
10	Sarana Prasarana		77,25	
11	Jaminan Mutu dan Keselamatan Pasien		80,05	
	IKM Unit Kerja	75,08	77,97	2,89
	Mutu Pelayanan	B	B	
	Kinerja	Baik	Baik	

Tabel 1.2 memperlihatkan nilai IKM tahun 2017 dan 2018 masih termasuk dalam kategori baik dengan capaian 75,08 pada tahun 2017 dan 77,97 pada tahun 2018. Nilai IKM yang masuk kategori kinerja baik serta mengalami peningkatan selama dua tahun berturut namun masih belum sesuai target IKM Tahun 2018 yaitu senilai 80.

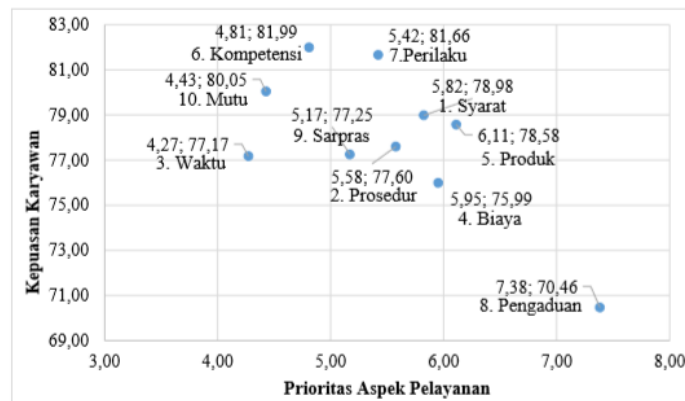
Aspek pelayanan yang memerlukan perhatian dan perbaikan berdasarkan nilai IKM pada tahun 2018 adalah penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan capaian yang paling rendah yaitu 70,46. Hasil penilaian IKM berdasarkan selanjutnya dipetakan berdasarkan skala prioritas Berikut merupakan penggambaran prioritas aspek pelayanan di RSUD Dr. Soetomo Surabaya berdasarkan penilaian IKM pada tahun 2017:



Gambar 1.1. Pemetaan Kepuasan Pelanggan Eksternal Berdasarkan Prioritas Aspek Pelayanan di RSUD Dr. Soetomo Surabaya pada tahun 2017

Berdasarkan Gambar 1.1 memberikan informasi bahwa yang diprioritaskan untuk perbaikan di RSUD Dr. Soetomo Surabaya dari aspek pelayanan adalah persyaratan, waktu pelayanan dan prosedur. Menjadi prioritas utama pelayanan di RSUD Dr. Soetomo, nilai persyaratan (75.25), waktu pelayanan (74.48), dan prosedur pelayanan (76.36) masih kurang dari standar yang ditetapkan oleh RSUD Dr. Soetomo Surabaya yaitu 80.

Berikut merupakan penggambaran prioritas aspek pelayanan di RSUD Dr. Soetomo Surabaya berdasarkan penilaian IKM pada tahun 2018:



Gambar 1.2. Pemetaan Kepuasan Pelanggan Eksternal Berdasarkan Prioritas Aspek Pelayanan di RSUD Dr. Soetomo Surabaya pada tahun 2018

Berdasarkan Gambar 1.2 dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2018, penanganan pengaduan saran dan masukan perlu mendapat perhatian dari RSUD Dr. Soetomo Surabaya karena mendapat nilai indeks kepuasan masyarakat yang relatif lebih rendah jika dibanding aspek lainnya.

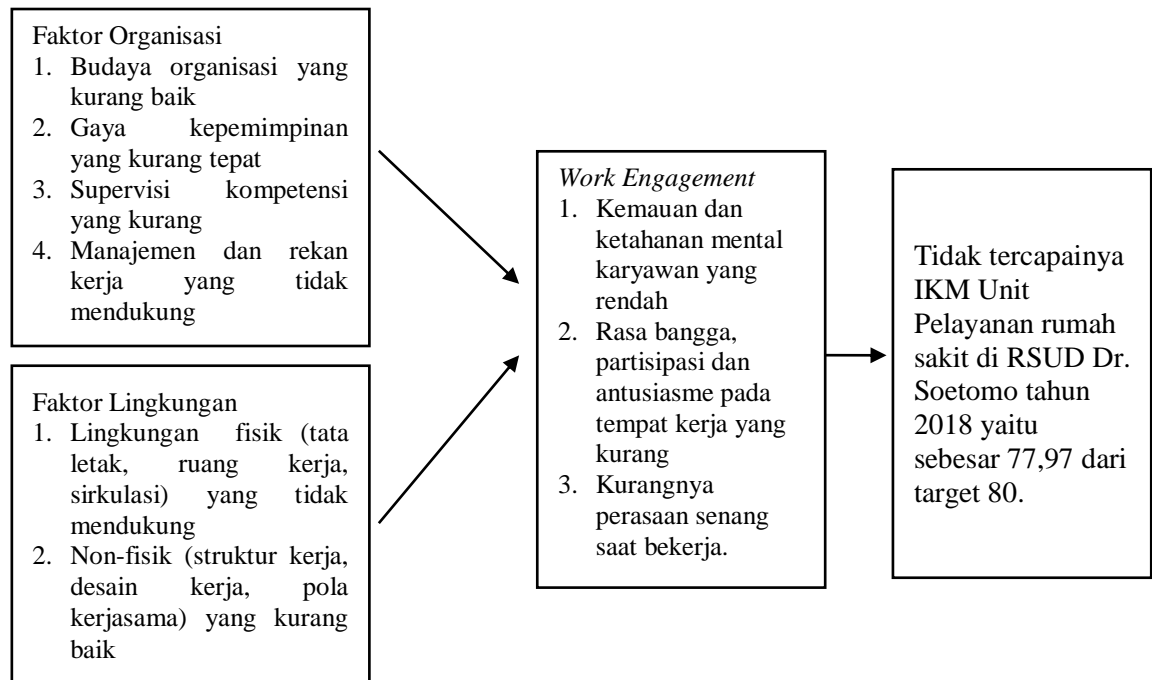
Salah satu teori yang dapat digunakan dalam peningkatan beberapa aspek pelayanan adalah *work engagement*. *Work engagement* erat kaitannya dengan kinerja dalam memberikan pelayanan. *Work Engagement* dibentuk oleh dua konsep yang telah dikenal dalam ranah akademik yaitu komitmen organisasi dan

citizenship behaviour. *Citizenship behaviour* merupakan perilaku individu pekerja yang bersedia melakukan kegiatan melebihi tugas dan fungsi pokoknya untuk mewujudkan produktivitas dan kualitas kerja. Menurut Schaufeli & Bakker (2001) *work engagement* merupakan positività, pemenuhan kerja dari pusat pikiran yang memiliki dimensi yaitu *vigor*, *dedication* dan *absorption*.

Berdasarkan data yang disajikan di atas, masalah dalam penelitian ini adalah tidak tercapainya IKM Unit Pelayanan rumah sakit di RSUD Dr. Soetomo tahun 2018 yaitu sebesar 77,97 dari target 80.

1.2 Kajian Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dijelaskan di atas sejumlah kemungkinan penyebab terjadinya masalah terlihat pada Gambar 1.3.



Gambar 1.3 Kajian Masalah Penelitian

Rendahnya nilai IKM Unit Pelayanan terhadap pelayanan RS di RSUD Dr. Soetomo tahun 2018 berdasarkan penilaian eksternal kemungkinan disebabkan oleh berbagai faktor. Faktor yang dapat mempengaruhi berupa faktor organisasi, *work engagement* dan faktor lingkungan. Ketiga faktor ini akan mempengaruhi kinerja petugas pelayanan di RSUD Dr. Soetomo Surabaya. Berdasarkan hasil kajian masalah pada Gambar 1.3, berikut ini adalah uraian dan penjelasannya:

1. Faktor Organisasi

Faktor organisasi dapat berupa budaya organisasi, kepemimpinan, afiliasi kerja dan supervisi.

a. Budaya Organisasi

Budaya organisasi merupakan tatanan nilai, norma, prinsip, peraturan dan tata cara bekerja yang dapat mempengaruhi tindakan anggota organisasi.

Budaya organisasi memiliki peran yang besar dalam pelaksanaan proses pemberian pelayanan oleh petugas kesehatan. Budaya organisasi yang kurang baik dapat memengaruhi kinerja dan kepuasan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan.

b. Kepemimpinan

Pemimpin merupakan pemegang kemudi dalam organisasi. Kemampuan pemimpin dalam mendekati organisasinya dengan gaya kepemimpinan tertentu akan mengarahkan pada pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi.

Semakin yakin dan percaya anggota kepada pemimpinnya, maka semakin efektif suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Kepemimpinan yang kurang baik dapat mempengaruhi kepuasan dalam memberikan pelayanan kesehatan.

c. Supervisi

Supervisi merupakan kegiatan membina dengan membantu pertumbuhan pribadi dan profesi agar setiap orang mengalami peningkatan pribadi serta keahlian profesi. Proses pelayanan akan berjalan efektif dan efisien apabila petugas kesehatan memiliki kompetensi yang memadai. Kurangnya kegiatan

supervisi kompetensi dapat memengaruhi kepuasan dalam memberikan pelayanan kesehatan.

d. Manajemen dan rekan kerja

Petugas kesehatan yang tempat kerjanya memiliki manajemen dan rekan kerja yang baik akan memberikan kenyamanan dan keamanan saat bekerja. Kenyamanan ini yang nantinya akan berpengaruh pada layanan yang diberikan petugas kesehatan.

2. *Work Engagement*

Work engagement dalam pekerjaan di bidang kesehatan dikonsepsikan sebagai karyawan atau petugas kesehatan yang melaksanakan peran kerjanya, bekerja dan mengekspresikan dirinya secara fisik, kognitif dan emosional selama bekerja. Fasilitas kesehatan sebagai institusi kerja yang memiliki konsep *work engagement* kurang baik dapat memengaruhi kepuasan yang dirasakan karyawan pelayanan yang diberikan kepada pasien.

3. Faktor Lingkungan

Faktor lingkungan dapat dibedakan menjadi faktor lingkungan fisik dan faktor lingkungan non-fisik.

a. Faktor fisik

Faktor fisik dapat berupa penerangan/cahaya di tempat kerja, temperatur, kelembaban, sirkulasi udara, kebisingan, getaran, tata warna dan dekorasi tempat kerja. Faktor fisik yang terkendali akan membantu proses bekerja pada petugas kesehatan sehingga dapat memberikan kepuasan kerja.

b. Faktor Non-fisik

Faktor non fisik dapat berupa struktur kerja, desain kerja, pola kerjasama. Kepuasan pada faktor non-fisik dapat meningkatkan keterikatan karyawan atau pekerja sehingga bisa memberikan pelayanan kesehatan sebaik-baiknya terhadap pelanggan.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan kajian masalah tentang tidak tercapainya target (80) nilai IKM Unit Pelayanan di RSUD Dr. Soetomo tahun 2018 yaitu sebesar 77,97, kemungkinan disebabkan oleh berbagai faktor dalam penelitian ini. Penelitian ini berpedoman pada faktor organisasi dan *work engagement* dalam upaya meningkatkan nilai kepuasan masyarakat dan faktor lingkungan tidak diteliti.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan kajian masalah penelitian, maka dapat diajukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana faktor organisasi di RSUD Dr. Soetomo Surabaya?
2. Bagaimana *work engagement* petugas pelayanan di RSUD Dr. Soetomo Surabaya?
3. Bagaimana pengaruh faktor organisasi terhadap *work engagement* petugas pelayanan di RSUD Dr. Soetomo Surabaya?
4. Apa rekomendasi untuk peningkatan capaian IKM berdasarkan *work engagement* petugas pelayanan di RSUD Dr. Soetomo Surabaya?

1.5 Tujuan Penelitian

1.5.1 Tujuan umum

Penelitian yang akan dilakukan secara umum bertujuan untuk menyusun rekomendasi peningkatan capaian IKM berdasarkan faktor organisasi dengan *work engagement* petugas pelayanan di RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

1.5.2 Tujuan khusus

Tujuan khusus penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi faktor organisasi (budaya organisasi, kepemimpinan, supervisi, manajemen dan rekan kerja) di RSUD Dr. Soetomo Surabaya
2. Mengidentifikasi *work engagment* petugas pelayanan di RSUD Dr. Soetomo Surabaya
3. Menganalisa pengaruh faktor organisasi terhadap *work engagement* petugas pelayanan di RSUD Dr. Soetomo Surabaya
4. Menyusun rekomendasi peningkatan capaian IKM berdasarkan faktor organisasi dengan *work engagement* petugas pelayanan di RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat terapan

Peneliti bisa menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama menjalani perkuliahan di Program Magister Universitas Airlangga dan bisa mendapatkan pengalaman serta pengetahuan yang sangat berharga dalam menyelesaikan permasalahan di bidang pemanfaatan pelayanan kesehatan di rumah sakit.

1.6.2 Manfaat keilmuan

Penelitian dapat menjadi bahan masukan bagi manajemen rumah sakit, khususnya di tiap unit kerja RSUD Dr. Soetomo untuk menyusun rekomendasi berdasarkan analisis pengaruh *work engagement* petugas pelayanan terhadap peningkatan capaian IKM.