

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah salah satu organisasi sektor publik yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kesehatan yang mempunyai tugas melaksanakan suatu upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan atau mementingkan upaya penyembuhan dan pemulihan yang telah dilaksanakan secara serasi dan terpadu oleh pihak rumah sakit dalam upaya peningkatan dan pencegahan penyakit serta upaya perbaikan (Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.983/Men.Kes/SK/XI/1992). Rumah Sakit dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, harus senantiasa meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan yang dapat dilakukan melalui peningkatan kualitas kinerja. Kinerja Rumah Sakit senantiasa mengacu pada kinerja karyawan diukur berdasarkan standar atau kriteria yang telah ditetapkan organisasi. Maka dengan demikian untuk menciptakan kinerja yang baik dengan harapan Rumah Sakit dan tercipta hubungan timbal balik yang menguntungkan antara pegawai dan Rumah Sakit sehingga akan memberikan kontribusi positif bagi perkembangan Rumah Sakit salah satu caranya adalah dengan memenuhi seluruh kebutuhan misalnya lingkungan kerja yang aman, kompensasi yang sesuai, sarana prasarana. Lingkungan kerja yang kondusif sangat penting diciptakan oleh perusahaan agar karyawan merasa nyaman dalam melaksanakan tugas dan mencapai kinerja terbaik. Perasaan yang nyaman dan kondisi

menyenangkan dalam lingkungan kerja dapat didefinisikan sebagai *quality of work life* (Kondalkar, 2009).

Selain itu faktor kepemimpinan dapat memberikan pengaruh yang berarti terhadap kinerja Rumah Sakit, karena pimpinan yang merencanakan, menginformasikan, membuat dan mengevaluasi berbagai keputusan yang harus dilaksanakan dalam organisasi tersebut. Faktor kecocokan antara nilai individu dengan organisasi (*Person Organization Fit*) ini juga akan berimplikasi pada meningkatnya *outcomes* individu sehingga akan berujung pada keunggulan strategis yang berkelanjutan bagi rumah sakit.

Budaya organisasi juga merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi. Dimana, berbagai pengaruh perubahan yang terjadi akibat reformasi menuntut organisasi baik organisasi swasta maupun pemerintah untuk mengadakan inovasi guna menghadapi tuntutan perubahan dan berupaya menyusun kebijakan yang selaras dengan perubahan lingkungan misalnya saja pada era (Jaminan Kesehatan Nasional) JKN seperti sekarang, suatu organisasi kesehatan harus mampu menyusun kebijakan yang tepat untuk mengatasi setiap perubahan yang akan terjadi.

Kinerja secara umum dipahami sebagai suatu catatan keluaran hasil pada suatu fungsi jabatan kerja atau seluruh aktivitas kerjanya dalam suatu periode waktu tertentu (Ilyas, 1999). Kinerja merupakan prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang. Salah satu faktor yang dirasakan sangat penting di dalam penentuan keberhasilan serta kelangsungan hidup organisasi adalah tingkat kemampuan dan keterampilan dari para pelaksana unit kerjanya

yaitu karyawan. Kenyataannya tidak semua pegawai Rumah Sakit memiliki kriteria sesuai dengan harapan sehingga tidak memiliki motivasi kerja yang tinggi, yang berakibat pada kinerja Rumah Sakit yang menurun.

Sedangkan untuk mengetahui kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sidoarjo dalam penelitian ini menggunakan standart Menkes No.129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit dan standar normatif yang digunakan Rumah Sakit dapat dilihat dari Tabel 1.1. sebagai berikut :



Tabel 1.1. Data Kinerja RSUD Kabupaten Sidoarjo dengan Metode *Balance Scorecard*

No	Indikator	Standar	Capaian			Rata2	Ket
			2012	2013	2014		
1	Perspektif Pertumbuhan dan Perkembangan						
	a. Karyawan yang mendapat pelatihan minimal 20 jam setahun	≥ 30% *	72,2%	36,40%	32,15%	46,92%	Optimal
	b. Total lost time	2% **	2%	3,4%	3,04%	2,8%	Optimal
2	Perspektif PBI						
	a. BOR	70%-85% ***	72,3%	77,4%	71,9%	73,8%	Optimal
	b. BTO	40-50 kali ***	72,8 kali	77,2 kali	75,1 kali	75,0 kali	Belum optimal
	c. TOI	1-3 hari ***	1,4 hari	1,1 hari	1,4 hari	1,3 hari	Optimal
	d. ALOS	6-9 hari ***	3,6 hari	3,8 hari	3,6 hari	3,6 hari	Belum optimal
	e. Infeksi nosocomial	<1,5% *	0,4%	0,39%	0,22%	0,33%	Optimal
	f. Waktu tunggu di rawat jalan	≤ 60 mnt *	76 mnt	79 mnt	60 mnt	71,7 mnt	Belum optimal
	g. Pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium	100% *	80,1%	80,8%	99,9%	86,9%	Belum optimal
	h. Ketepatan waktu pemberian makanan kepada pasien	≥ 90% *	80%	93,62%	93,9%	89,2%	Belum optimal
	i. Tidak adanya kejadian kesalahan dalam pemberian diet	100% *	n.a	93,1%	96,07%	94,58%	Belum optimal
	j. Kepuasan karyawan	>75%	n.a	n.a	65,6%	n.a	Belum optimal
3	Perspektif Pelanggan						
	a. Komplain pasien	<0,5% *	0,02%	0,02%	0,02%	0,02%	Optimal
	b. Angka pulang paksa	≤5% *	5,9%	3,8%	2,87%	4,19%	Optimal
	c. Kepuasan Pelanggan Rawat Jalan	≥ 90 % *	n.a	78%	83%	80,5 %	Belum optimal
	d. Kepuasan pelanggan Rawat inap	≥90% *	n.a	71%	79%	75%	Belum optimal
	e. Kepuasan pelanggan laboratorium pk	≥80% *	n.a	76%	73,6%	74,8%	Belum optimal
4	Perspektif Keuangan						

No	Indikator	Standar	Capaian			Rata2	Ket
			2012	2013	2014		
	a. <i>Cost Recovery Rate (CRR)</i>	>100% *	108,4%	114,6%	123,96%		Optimal
	b. Tingkat kemandirian	>100% *	235,08%	275,9%	260,33%		Optimal

Sumber: Laporan kinerja RSUD Kabupaten Sidoarjo tahun 2012, 2013 dan 2014

Keterangan :

\* : Standar Menkes no.129/Menkes/SK/II/2008

\*\* : Standar normatif RSUD Sidoarjo

\*\*\* : Standar Depkes 2005



Dari Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa dari perspektif proses bisnis internal (PBI) rata-rata angka BTO 2012-2014 yaitu 75 kali, frekuensi pemakaian tempat tidur (BTO) dalam satu tahun di RSUD Kabupaten Sidoarjo belum optimal karena idealnya dalam satu tahun satu tempat tidur rata-rata dipakai 40-50 kali. Rata-rata lama rawat seorang pasien rata-rata idealnya 6-9 hari, namun di RSUD Kabupaten Sidoarjo angka ALOS belum optimal yaitu 3,6 hari.

Sedangkan rata-rata waktu tunggu di rawat jalan belum optimal yaitu 71,7 menit, rata-rata pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium lebih rendah dari standar, yaitu 86,9%, rata-rata ketepatan waktu pemberian makanan kepada pasien belum optimal yaitu 89,2%, Tidak adanya kejadian kesalahan dalam pemberian diet memiliki rata-rata lebih rendah dari standar yaitu 94,58%, rata-rata kepuasan karyawan tahun 2014 belum optimal yaitu 65,6%, dari perspektif pelanggan rata-rata kepuasan pelanggan rawat jalan pada tahun 2013 rendah yaitu 80,5%, rata-rata kepuasan pelanggan rawat inap pada tahun 2013 belum optimal yaitu 75%, rata-rata kepuasan pelanggan pemeriksaan laboratorium patologi klinik pada tahun 2013 belum optimal yaitu 74,8%

## 1.2 Masalah Penelitian

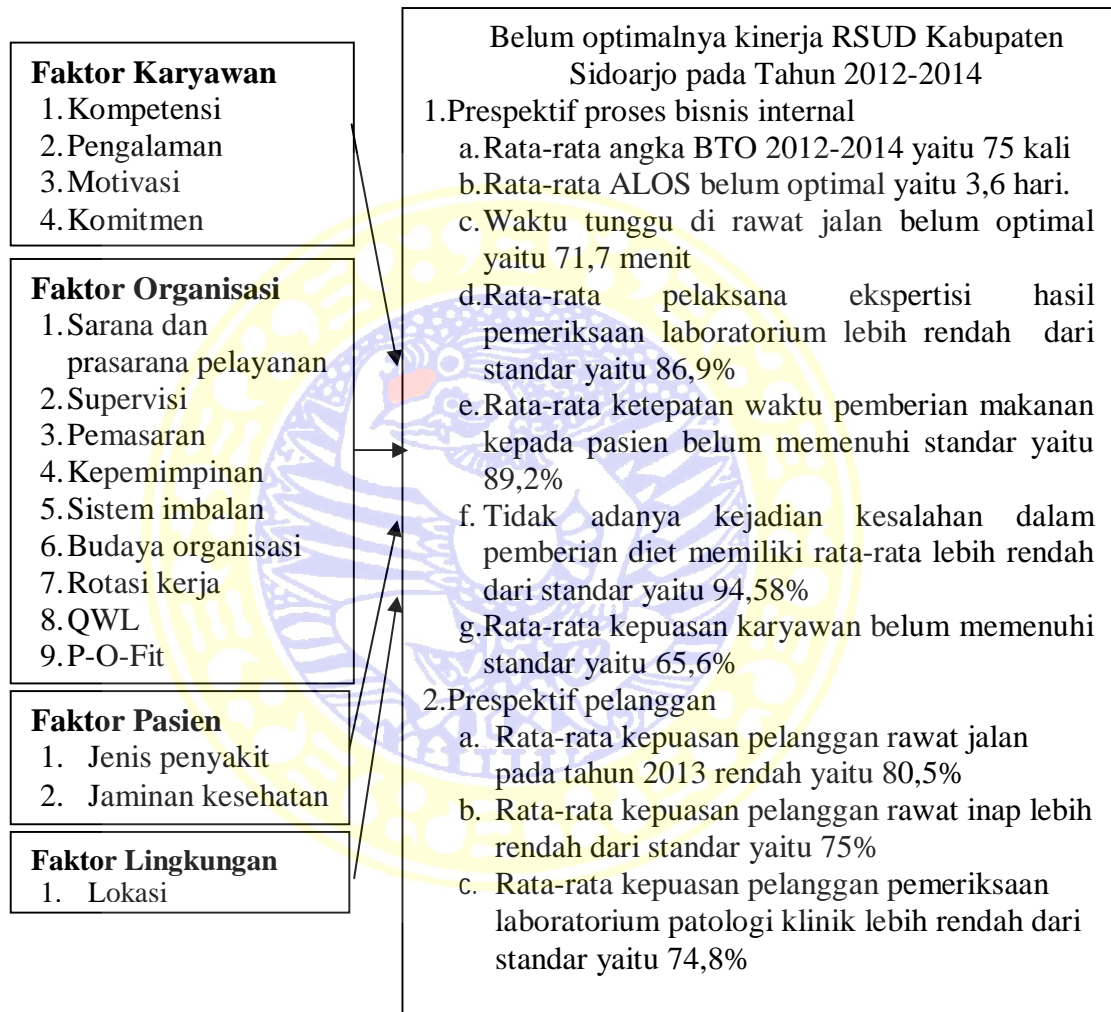
Berdasarkan data pada Tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa masalah penelitian ini adalah belum optimalnya kinerja RSUD Kabupaten Sidoarjo pada Tahun 2012-2014 yang dibandingkan dengan Standar Menkes no.129/Menkes/SK/II/ 2008, Standar normatif RSUD Sidoarjo, Standar Depkes 2005 dari perspektif proses bisnis internal (PBI) rata-rata angka BTO 2012-

2014 yaitu 75 kali, frekuensi pemakaian tempat tidur (BTO) dalam satu tahun di RSUD Kabupaten Sidoarjo belum optimal karena idealnya dalam satu tahun satu tempat tidur rata-rata dipakai 40-50 kali. Rata-rata lama rawat seorang pasien rata-rata idealnya 6-9 hari, namun di RSUD Kabupaten Sidoarjo angka ALOS belum optimal yaitu 3,6 hari.

Sedangkan rata-rata waktu tunggu di rawat jalan belum optimal yaitu 71,7 menit, rata-rata pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium lebih rendah dari standar, yaitu 86,9%, rata-rata ketepatan waktu pemberian makanan kepada pasien belum optimal yaitu 89,2%, Tidak adanya kejadian kesalahan dalam pemberian diet memiliki rata-rata lebih rendah dari standar yaitu 94,58%, rata-rata kepuasan karyawan tahun 2014 belum optimal yaitu 65,6%, dari perspektif pelanggan rata-rata kepuasan pelanggan rawat jalan pada tahun 2013 rendah yaitu 80,5%, rata-rata kepuasan pelanggan rawat inap pada tahun 2013 belum optimal yaitu 75%, rata-rata kepuasan pelanggan pemeriksaan laboratorium patologi klinik pada tahun 2013 belum optimal yaitu 74,8%.

### 1.3 Kajian Masalah

Belum optimalnya kinerja RSUD Kabupaten Sidoarjo Tahun 2012-2014 kemungkinan dipengaruhi oleh berbagai faktor. Faktor tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1.1. Kajian Masalah pengaruh *Quality of Work Life* dan *Person Organization Fit* terhadap kinerja unit RSUD Kabupaten Sidoarjo



Faktor yang mempengaruhi kinerja RSUD Kabupaten Sidoarjo Tahun 2012-2014 meliputi:

1. Faktor Karyawan

a. Kompetensi

Dokter/perawat yang tidak pernah mengikuti pelatihan akan menyebabkan kompetensi yang dimiliki kurang kompeten, hal ini menyebabkan belum optimalnya kinerja RSUD Kabupaten Sidoarjo yang dapat dilihat dari rata-rata tingkat kepuasan pelanggan rawat inap belum optimal yaitu 75%.

b. Pengalaman

Pengalaman berkaitan dengan lama bekerja dan keterampilan yang dimiliki. Hal ini dapat diketahui dari cara menghadapi pelanggan misalnya ketanggapan menghadapi pasien gawat. Seorang perawat yang belum pernah bekerja ketanggapan menghadapi pasien gawat akan sangat kurang dibandingkan dengan perawat yang sudah lama. Hal ini menyebabkan belum optimalnya kinerja RSUD Kabupaten Sidoarjo yang dapat dilihat dari rata-rata tingkat kepuasan pelanggan rawat inap tahun 2013-2014 belum optimal yaitu 75%. Hal ini salah satunya dikarenakan dirawat jalan pasien yang datang adalah sangat heterogen jenis penyakit yang dideritanya.

c. Motivasi

Motivasi harus selalu dimiliki seorang karyawan, karena motivasi karyawan yang rendah mengakibatkan pelayanan terganggu dan hasil kerja yang kurang optimal. Hal ini menyebabkan belum optimalnya kinerja

RSUD Kabupaten Sidoarjo yang dapat dilihat dari rata-rata tingkat kepuasan pelanggan rawat jalan tahun 2013-2014 belum optimal yaitu 80,5% dan rata-rata tingkat kepuasan pelanggan rawat inap tahun 2013-2014 belum optimal yaitu 75%.

d. Komitmen

Komitmen merupakan sikap dan kesediaan karyawan untuk mengusahakan tingkat upaya yang tinggi untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Sehingga apabila komitmen karyawan rendah akan menyebabkan belum optimalnya kinerja RSUD Kabupaten Sidoarjo yang dapat dilihat dari rata-rata tingkat kepuasan pelanggan rawat jalan tahun 2013-2014 belum optimal yaitu 80,5% dan rata-rata tingkat kepuasan pelanggan rawat inap tahun 2013-2014 belum optimal yaitu 75%.

2. Faktor organisasi

a. Sarana dan prasarana pelayanan

Sarana dan prasarana pelayanan di Rumah Sakit yang tidak lengkap akan menyebabkan belum optimalnya kinerja RSUD Kabupaten Sidoarjo yang dapat dilihat dari rata-rata tingkat kepuasan pelanggan rawat jalan tahun 2013-2014 belum optimal yaitu 80,5% dan rata-rata tingkat kepuasan pelanggan rawat inap tahun 2013-2014 belum optimal yaitu 75% dan kepuasan pelanggan pemeriksaan laboratorium patologi klinik tahun 2013-2014 belum optimal yaitu 74,8%.

### b. Supervisi

Cara pengendalian mutu pelayanan keperawatan dapat dilakukan dengan kegiatan supervisi terutama yang dilakukan oleh kepala ruangan. Melalui kegiatan supervisi akan dapat diketahui apakah asuhan keperawatan kepada pasien dapat dijalankan dengan benar oleh perawat. Kegiatan supervisi yang ada di RSUD Kabupaten Sidoarjo ini dilakukan dengan adanya tim duty manajer yang bertugas mengawasi kegiatan pelayanan di rawat inap pada shif sore dan malam, sedangkan pada pagi hari di awasi oleh kepala ruangan. Apabila kegiatan supervisi tidak dilakukan dengan tepat maka akan menyebabkan belum optimalnya kinerja RSUD Kabupaten Sidoarjo yang dapat dilihat dari rata-rata tingkat kepuasan pelanggan rawat inap tahun 2013-2014 belum optimal yaitu 75%.

### c. Pemasaran

Pemasaran yang baik tentang pelayanan dan fasilitas yang dimiliki Rumah Sakit dilakukan untuk meningkatnya jumlah kunjungan dan dengan begitu organisasi itu dianggap berhasil dalam merebut hati pelanggan untuk berkunjung dibandingkan dengan organisasi lain. Misalnya saja di RSUD Kabupaten Sidoarjo mempunyai poli bedah plastik yang satu-satunya di wilayah Sidoarjo dan sekitar, hal ini akan menyebabkan minat besar pada masyarakat, hal ini dapat dilakukan dengan cara memasang spanduk, website atau mengadakan seminar gratis mengenai bedah plastik. Apabila masyarakat tidak mengetahui tentang pelayanan dan fasilitas yang dimiliki Rumah Sakit akan menyebabkan belum optimalnya kinerja RSUD

Kabupaten Sidoarjo, yang dapat dilihat dari rata-rata tingkat kepuasan pelanggan rawat jalan tahun 2013-2014 belum optimal yaitu 80,5%. Salah satu penyebab rata-rata tingkat kepuasan pelanggan rawat jalan tahun 2013-2014 belum optimal adalah kurang lengkapnya fasilitas yang ada di rumah sakit.

d. Kepemimpinan

Seorang pemimpin yang tidak memperhatikan hak dan kewajiban dari karyawan, maka akan menyebabkan kinerja dari karyawan yang rendah dapat dilihat dari belum optimalnya kinerja RSUD Kabupaten Sidoarjo misalnya dari rata-rata tingkat kepuasan pelanggan rawat jalan tahun 2013-2014 belum optimal yaitu 80,5% dan rata-rata tingkat kepuasan pelanggan rawat inap tahun 2013-2014 belum optimal yaitu 75% dan kepuasan pelanggan pemeriksaan laboratorium patologi klinik tahun 2013-2014 belum optimal yaitu 74,8%.

e. Sistem imbalan

Sistem remunerasi, gaji dan jasa pelayanan yang diberikan secara tepat waktu, adil serta transparansi dalam pemberian pada karyawan yang diberikan sesuai dengan tanggung jawabnya, tidak pernah telat membayarnya akan mengakibatkan tingkat kesejahteraan karyawan pada level yang baik. Dengan begitu karyawan akan bekerja sesuai dengan kewajiban masing-masing. Namun apabila hal itu tidak dilakukan akan menyebabkan tingkat kepuasan karyawan rendah sehingga bekerja dengan tidak optimal hal ini akan menyebabkan secara langsung pada Rumah Sakit

hal ini dapat diketahui belum optimalnya kinerja RSUD Kabupaten Sidoarjo yang dapat dilihat dari rata-rata tingkat kepuasan pelanggan rawat jalan tahun 2013-2014 belum optimal yaitu 80,5% dan rata-rata tingkat kepuasan pelanggan rawat inap tahun 2013-2014 belum optimal yaitu 75% dan kepuasan pelanggan pemeriksaan laboratorium patologi klinik tahun 2013-2014 belum optimal yaitu 74,8%.

f. Budaya organisasi

Budaya kerja yang ada di RSUD Sidoarjo yang baik dapat ditunjukkan dari meningkatnya total *loss time* dari tahun 2012-2013 yaitu 2% menjadi 3,4%, banyaknya karyawan yang bolos kerja, tidak disiplin kerja yang ada di Rumah Sakit juga salah satu indikator yang menggambarkan budaya kerja di rumah sakit. Total *loss time* ini lebih ditujukan untuk menilai kinerja petugas dalam pemberian pelayanan. Apabila kinerja dari petugas rendah maka akan menyebabkan belum optimalnya kinerja RSUD Kabupaten Sidoarjo yang dapat dilihat dari rata-rata tingkat kepuasan pelanggan rawat jalan tahun 2013-2014 belum optimal yaitu 80,5% dan rata-rata tingkat kepuasan pelanggan rawat inap tahun 2013-2014 belum optimal yaitu 75%.

g. Rotasi kerja

Setiap manusia mempunyai titik jenuh, apabila terlalu lama ditempat maka manusia tersebut akan mengalami kejenuhan. Untuk mengatasi hal tersebut, Rumah Sakit dapat menggunakan rotasi kerja sebagai salah satu cara. Dengan rotasi kerja, karyawan akan mengalami penyegaran ditempat yang baru dengan semangat yang baru hal ini dapat mengakibatkan lama waktu

tunggu pasien untuk memperoleh pelayanan yang maka akan menyebabkan belum optimalnya kinerja RSUD Kabupaten Sidoarjo yang dapat dilihat dari rata-rata waktu tunggu di rawat jalan tinggi tahun 2012-2014 yaitu 71,7 menit.

#### h. *Quality of Work Life*

Adanya perbaikan kondisi kualitas kerja, lingkungan kerja yang aman, penghargaan pada prestasi kerja diharapkan dapat mendorong karyawan menjadi lebih termotivasi untuk bekerja optimal melayani pasien sehingga dapat membantu Rumah Sakit dalam mencapai tujuannya yaitu kesembuhan pasien dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Faktor lingkungan dapat mempengaruhi pekerjaan yang dilakukan para karyawan. Oleh karena itu, setiap organisasi harus mengusahakan agar faktor-faktor yang termasuk lingkungan kerja diusahakan senyaman mungkin bagi karyawan, sehingga diharapkan mempunyai pengaruh yang positif terhadap peningkatan kinerja karyawan tersebut. Keamanan terhadap lingkungan kerja dan keselamatan diri sendiri bagi setiap karyawan adalah hal yang sangat penting. Jika perusahaan dapat mengurangi tingkat kecelakaan kerja, maka akan berpengaruh terhadap kinerja dari petugas kesehatan. Misalnya saja pemenuhan alat pelindung diri bagi petugas kesehatan dan karyawan, sehingga angka infeksi nosokomial di Rumah Sakit tersebut rendah. Namun apabila tidak ada perbaikan kondisi tempat kerja dan pemenuhan kebutuhan karyawan akan menyebabkan belum optimalnya kinerja RSUD Kabupaten Sidoarjo yang dapat dilihat dari rata-rata tingkat kepuasan pelanggan rawat

jalan tahun 2013-2014 belum optimal yaitu 80,5% dan rata-rata tingkat kepuasan pelanggan rawat inap tahun 2013-2014 belum optimal yaitu 75% dan kepuasan pelanggan pemeriksaan laboratorium patologi klinik tahun 2013-2014 belum optimal yaitu 74,8% karena ujung tombak dari baik dan buruknya pelayanan adalah dari karyawan terutama dokter dan perawat.

i. *Person Organization Fit*

Adanya rasa memiliki terhadap Rumah Sakit yang tinggi oleh karyawan, dengan begitu tidak ada lagi bolos kerja, menganggur dalam bekerja, disiplin kerja akan meningkat dan terutama kepuasan pasien akan meningkat sehingga bisa diartikan kinerja Rumah Sakit tinggi. Rasa memiliki terhadap Rumah Sakit dapat diketahui dengan adanya kesesuaian nilai yang dimiliki karyawan terhadap nilai Rumah Sakit, kesesuaian tujuan, kesesuaian karakteristik, budaya dan kepribadian. Namun apabila tidak ada rasa memiliki terhadap Rumah Sakit terhadap karyawan akan menyebabkan belum optimalnya kinerja RSUD Kabupaten Sidoarjo yang dapat dilihat dari rata-rata tingkat kepuasan pelanggan rawat jalan tahun 2013-2014 belum optimal yaitu 80,5% dan rata-rata tingkat kepuasan pelanggan rawat inap tahun 2013-2014 belum optimal yaitu 75% dan kepuasan pelanggan pemeriksaan laboratorium patologi klinik tahun 2013-2014 belum optimal yaitu 74,8% karena salah satu yang mempengaruhi kinerja adalah kesesuaian antara karyawan dan rumah sakit itu sendiri.

### 3. Faktor pasien

#### a. Jenis penyakit

Jenis penyakit yang dimiliki pasien akan menentukan kinerja Rumah Sakit. Hal ini dikarenakan kompetensi dan keterampilan yang dimiliki tenaga kesehatan serta fasilitas Rumah Sakit dalam menangani kasus penyakit. Apabila semakin banyak jenis penyakit yang tidak dapat ditangani perawat/dokter di Rumah Sakit tersebut maka menyebabkan belum optimalnya kinerja RSUD Kabupaten Sidoarjo yang dapat dilihat dari rata-rata tingkat kepuasan pelanggan rawat jalan tahun 2013-2014 belum optimal yaitu 80,5%.

#### b. Jaminan kesehatan

Jaminan kesehatan yang dimiliki pasien berpengaruh pada sistem pembayarannya. Jaminan kesehatan yang baik adalah yang dapat mensejahterakan karyawan dan memudahkan prosedur bagi pasien. Jaminan kesehatan yang susah untuk mengklaim akan merugikan dan mengganggu Rumah Sakit dalam sistem membayar tagihan dan biaya operasional Rumah Sakit. Apabila semakin sistem pengklaiman jaminan kesehatan pasien tersebut maka menyebabkan belum optimalnya kinerja RSUD Kabupaten Sidoarjo yang dapat dilihat dari rata-rata tingkat kepuasan pelanggan rawat inap tahun 2013-2014 belum optimal yaitu 75% dikarenakan masih ada penambahan biaya lagi yang harus dikeluarkan oleh pasien selama di Rumah Sakit.



#### 4. Faktor lingkungan

##### a. Lokasi

Lokasi Rumah Sakit yang strategis akan mengakibatkan masyarakat mudah mengaksesnya sehingga berpengaruh pada kunjungan pasien yang meningkat. Namun apabila lokasi susah dijangkau oleh transportasi maka menyebabkan belum optimalnya kinerja RSUD Kabupaten Sidoarjo yang dapat dilihat dari rata-rata tingkat kepuasan pelanggan rawat jalan tahun 2013-2014 belum optimal yaitu 80,5% dikarenakan apabila ada keluarga yang ingin berkunjung dapat mengakses dengan aman dan mudah.

#### 1.4 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dibuat batasan masalah penelitian pada *quality of work life* dan *person organization fit* karena mempunyai pengaruh terbesar dibandingkan dengan faktor yang lain. Dimana untuk meningkatkan kinerja unit yang ada maka Rumah Sakit harus menjamin kualitas produk dan jasanya yang hal ini akan terwujud apabila ditunjang dengan kualitas kehidupan kerja (*quality of work life*) yang baik, disamping itu kecocokan antara nilai individu dengan organisasi (*person organization fit*), kesesuaian tujuan, kesesuaian budaya dan kepribadian dari karyawan terhadap Rumah Sakit dapat membantu Rumah Sakit dalam mempertahankan karyawan, meningkatkan *outcomes* karyawan yang mendukung pertumbuhan strategis berkelanjutan bagi Rumah Sakit. Komponen *quality of work life* adalah keterlibatan karyawan, keselamatan lingkungan kerja, penyelesaian masalah dan komunikasi, sedangkan *person*

*organization fit* komponen yang dipilih meliputi kesesuaian nilai, kesesuaian budaya dan kepribadian. Hal itu dipilih karena memiliki *value* yang berbeda dari tiap unit kerja.

## 1.5 Rumusan Masalah

1. Bagaimana karakteristik *Quality of work life* (keterlibatan karyawan, keselamatan lingkungan kerja, penyelesaian masalah, komunikasi) di RSUD Kabupaten Sidoarjo?
2. Bagaimana karakteristik *Person Organization fit* (kesesuaian nilai, kesesuaian budaya dan kepribadian) di RSUD Kabupaten Sidoarjo?
3. Bagaimana kinerja unit di RSUD Kabupaten Sidoarjo?
4. Bagaimana pengaruh *Quality of work life* (keterlibatan karyawan, keselamatan lingkungan kerja, penyelesaian masalah, komunikasi) terhadap kinerja unit di RSUD Kabupaten Sidoarjo di RSUD Kabupaten Sidoarjo?
5. Bagaimana pengaruh *Person Organization fit* (kesesuaian nilai, kesesuaian budaya dan kepribadian) terhadap kinerja unit di RSUD Kabupaten Sidoarjo?

## 1.6 Tujuan Penelitian

### 1.6.1 Tujuan Umum

Menganalisis *Quality of work life* dan *Person Organization fit* terhadap kinerja unit di RSUD Kabupaten Sidoarjo.

### 1.6.2 Tujuan Khusus

1. Menganalisis karakteristik *Quality of work life* (keterlibatan karyawan, keselamatan lingkungan kerja, penyelesaian masalah, komunikasi) di RSUD Kabupaten Sidoarjo?
2. Menganalisis karakteristik *Person Organization fit* (kesesuaian nilai, kesesuaian budaya dan kepribadian) di RSUD Kabupaten Sidoarjo?
3. Menganalisis kinerja unit di RSUD Kabupaten Sidoarjo?
4. Menganalisis pengaruh *Quality of work life* (keterlibatan karyawan, keselamatan lingkungan kerja, penyelesaian masalah, komunikasi) terhadap kinerja unit di RSUD Kabupaten Sidoarjo?
5. Menganalisis pengaruh *Person Organization fit* (kesesuaian nilai, kesesuaian budaya dan kepribadian) terhadap kinerja unit di RSUD Kabupaten Sidoarjo?

## 1.7 Manfaat Penelitian

### 1.7.1 Manfaat Teoritis

Mengembangkan ilmu pengelolaan sumber daya manusia di Rumah sakit, sehingga diharapkan hasil penelitian ini dapat memberi informasi dan teori yang sudah ada tentang *Quality of work life* dan *Person Organization fit* untuk meningkatkan kinerja unit di Rumah Sakit.

### 1.7.2 Manfaat Praktis

Sebagai masukan para manajer di Rumah sakit dalam mengelolah sumber daya secara keseluruhan.