

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Dokter adalah seorang tenaga kesehatan yang menjadi kontak pertama terhadap pasien untuk menyelesaikan semua masalah kesehatan yang dihadapi. Dokter merupakan salah satu sumber daya yang paling menentukan sukses tidaknya pencapaian kinerja rumah sakit, sehingga kualitas dokter merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya rumah sakit untuk mencapai tujuannya. Seiring berjalannya waktu semakin bertambahnya kesadaran masyarakat tentang kesehatan mengakibatkan tuntutan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan. Salah satu cara untuk mengantisipasi keadaan tersebut adalah dengan menjaga kualitas pelayanan, maka dari itu perlu dilakukan evaluasi kualitas pelayanan dokter dan fasilitas kesehatan, karena kualitas menjadi salah satu variabel yang penting bagi efektifitas suatu rumah sakit (Bata 2013, hlm 2). Kualitas pelayanan dokter yang rendah dapat membahayakan bagi pasien dan dapat berakibat citra rumah sakit menjadi buruk (Ayunda 2009, hlm. 1)

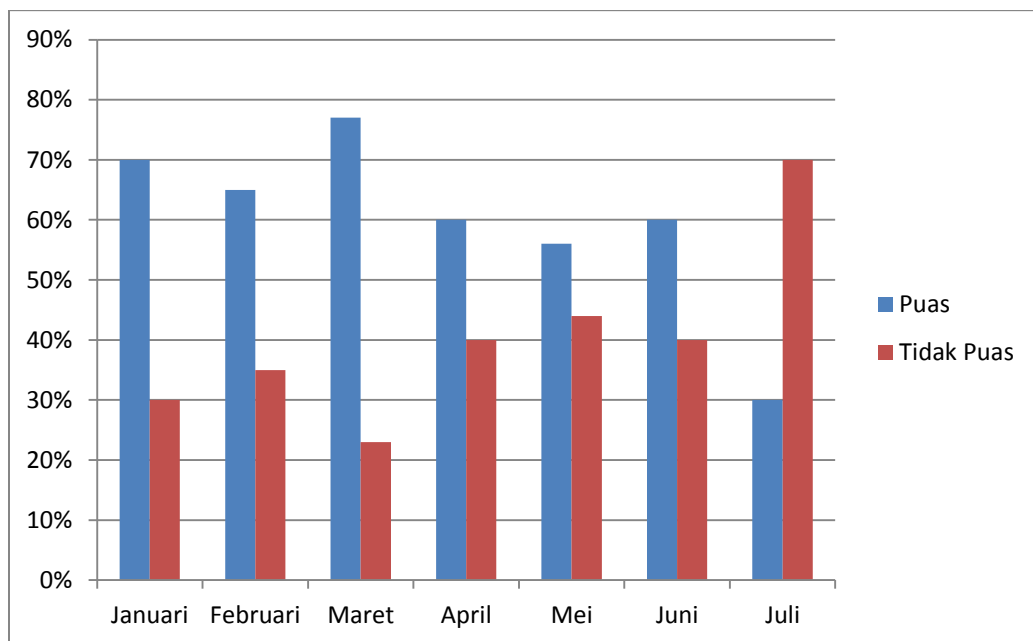
Dokter Spesialis adalah dokter yang mengkhususkan diri dalam suatu bidang ilmu kedokteran tertentu. Program pendidikan dokter spesialis merupakan suatu tahap pendidikan dan pelatihan yang dilalui oleh para lulusan dokter agar memperoleh kemampuan dan keterampilan tambahan sehingga dapat mengelola permasalahan kesehatan yang lebih kompleks dan spesifik dibanding sebelumnya. Pendidikan dokter spesialis di Indonesia dinamakan Program Pendidikan Dokter Spesialis atau PPDS yaitu program pendidikan untuk melatih seorang dokter umum untuk menjadi dokter spesialis tertentu. Dokter spesialis juga merupakan perangkat untuk menjamin tercapainya tujuan pendidikan sesuai kompetensi. Standar pendidikan dapat pula dipergunakan oleh Istitusi Pendidikan Dokter Spesialis untuk menilai dirinya sendiri

serta sebagai dasar perencanaan program perbaikan kualitas proses pendidikan secara berkelanjutan (Konsil Kedokteran Indonesia, 2006).

Tahun 2013 hasil investigasi pada tiga kota besar di Indonesia yang dilakukan oleh Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia (MKDKI) didapatkan peningkatan jumlah ketidakpuasan atas profesionalisme dokter sebanyak dua kali lipat dari tahun-tahun sebelumnya meliputi kasus salah dalam mendiagnosis, operasi yang tidak benar, hingga salah memberi obat. Delapan tahun terakhir, MKDKI menerima 193 pengaduan dugaan malpraktik yang berdampak kepada 34 dokter diberi sanksi tertulis, 6 dokter diwajibkan ikut program pendidikan kembali dan yang terberat 27 dokter dicabut surat tanda registrasinya yang membuat surat izin tidak berlaku. Penurunan kualitas pelayanan dokter dapat dipengaruhi oleh tiga aspek utama. Aspek tersebut adalah Aspek Individu (kemampuan dan ketrampilan, latar belakang, umur, jenis kelamin, masa kerja dan status kepegawaian), Aspek Psikologis (persepsi, kepuasan kerja, keterlibatan kerja, komitmen, kepribadian, belajar, motivasi) dan Aspek Organisasi (sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur organisasi, desain pekerjaan, supervisi, kontrol, budaya organisasi). (Gibson 1987 dalam Yaslis 2002).

Pada penelitian yang sudah dilakukan oleh Sri Rejeki tentang faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja dokter dipoliklinik rawat jalan Rumah Sakit Angkatan Laut Dr. Mintohardjo Jakarta tahun 2012 didapatkan bahwa faktor psikologis, budaya dan organisasi memiliki pengaruh terhadap kinerja dokter tetapi disini belum menjelaskan seberapa besar pengaruhnya, sedangkan faktor individu kurang begitu berpengaruh. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Yaslis pada tahun 2002 terhadap kinerja dokter puskesmas menyimpulkan bahwa ada beberapa faktor yang langsung berkaitan dengan kinerja seorang dokter yaitu penghasilan, manfaat supervisi, pengembangan karir, pelatihan dan jenis kelamin. Widyatmini dan Hakim, L (2008) melakukan penelitian terhadap kinerja pegawai Dinas Kesehatan Kota Depok, menyimpulkan bahwa kepemimpinan, kompensasi dan kompetensi ditemukan mempunyai hubungan dengan kinerja pegawai Dinas Kesehatan, semakin baik faktor kepemimpinan, semakin tinggi kinerja pegawai yang dapat diharapkan.

RS Dr. Suyoto Pusrehab Kemhan adalah rumah sakit negeri kelas B, terletak di jalan Veteran No.178 Bintaro Jakarta Selatan. Rumah sakit ini mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis dan subspecialis terbatas. Rumah sakit ini juga menampung pelayanan rujukan dari rumah sakit kabupaten. Di tempat ini tersedia 102 tempat tidur inap. Jumlah dokter 63, terdiri dari 17 dokter umum dan 46 dokter spesialis.



Tabel 1 Tingkat kepuasan pasien periode Januari – Juli 2017

Terlihat bahwa angka kepuasan pasien dalam periode Januari – Juli 2017 di RS Dr. Suyoto masih dibawah 90%, dalam Standar Pelayanan Minimal disebutkan bahwa kinerja pelayanan rawat jalan dikatakan baik apabila angka kepuasan pelanggan mencapai diatas 90% (Depkes RI, 2008)

I.2 Perumusan Masalah

Penelitian sebelumnya yang sudah dilakukan berkaitan dengan faktor yang berpengaruh terhadap kinerja belum menjawab seberapa besar pengaruh faktor tersebut terhadap kinerja. Angka kejadian malpraktek di Indonesia selama 8 tahun terakhir mencapai 193 kasus, hal ini disebabkan oleh penurunan kinerja dokter yang dipengaruhi oleh beberapa faktor meliputi masa kerja, kepuasan kerja, kepemimpinan dan budaya organisasi. Faktor tersebut sangat erat sekali kaitannya dengan kepuasan pasien terhadap kinerja dokter. Data yang didapatkan dari rumah sakit Suyoto pusrehab kemhan tentang kepuasan rawat jalan terhadap pelayanan dokter masih diibawah 90% yang menandakan masih dibawah standar minimal pelayanan, sehingga perlu dilakukan sebuah penelitian untuk mengetahui faktor apa yang paling berpengaruh terhadap kinerja dokter dan hasil penelitian tersebut dapat dievaluasi. Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk meneliti apakah terdapat pengaruh masa kerja, kepuasan kerja, kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap kinerja dokter di poliklinik rawat jalan RS Suyoto ?

I.3 Tujuan Penelitian

I.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui Pengaruh, masa bekerja, kepuasan kerja, kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap kinerja dokter di poliklinik/rawat jalan RS Suyoto.

I.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran masa kerja, kepuasan kerja, kepemimpinan, budaya organisasi dan kinerja dokter di poliklinik/rawat jalan RS Suyoto tahun 2017
- b. Mengetahui Hubungan antara masa kerja terhadap kinerja dokter di poliklinik/rawat jalan RS Suyoto tahun 2017
- c. Mengetahui Hubungan antara kepuasan kerja terhadap kinerja dokter di poliklinik/rawat jalan RS Suyoto tahun 2017
- d. Mengetahui Hubungan antara kepemimpinan terhadap kinerja dokter di poliklinik/rawat jalan RS Suyoto tahun 2017

- e. Mengetahui Hubungan antara budaya organisasi terhadap kinerja dokter di poliklinik/rawat jalan RS Suyoto tahun 2017
- f. Mengetahui variabel yang paling berpengaruh terhadap kinerja dokter di poliklinik/rawat jalan RS Suyoto tahun 2017

I.4 Manfaat Penelitian

I.4.1 Manfaat Teoritis

Menambah wawasan ilmu pengetahuan pada umumnya dan khususnya ilmu manajerial rumah sakit, serta memberikan informasi tentang pengaruh masa kerja, kepuasan kerja, kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap kinerja dokter

I.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Instansi Rumah Sakit

Diharapkan hasil penelitian dapat menjadi bahan masukan, informasi, dan acuan untuk rumah sakit agar bisa meningkatkan pelayanan dan kualitas kinerja dokter di poliklinik/rawat jalan RS Suyoto

- b. Bagi Fakultas Kedokteran UPN “Veteran” Jakarta

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah sumber kepustakaan di Fakultas Kedokteran UPN “Veteran” Jakarta sehingga mahasiswa lain dapat menggunakannya sebagai bahan referensi pembelajaran dan penelitian selanjutnya

- c. Bagi Dokter

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja dan profesionalisme dokter sehingga menambah tingkat kepuasan pasien.

- d. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan bagi peneliti mengenai pengaruh masa kerja, kepuasan kerja, kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap kinerja dokter di poliklinik/rawat jalan RS Suyoto tahun 2017, serta informasi yang diperoleh dapat dijadikan acuan bagi peneliti berikutnya.