

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Rumah sakit merupakan suatu bentuk organisasi pelayanan kesehatan, yang melayani pasien dengan berbagai jenis pelayanan kesehatan, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, menyatakan bahwa Rumah Sakit adalah bagian penting dari sistem kesehatan, rumah sakit merupakan unit pelayanan kesehatan yang mempunyai tugas menyelenggarakan kesehatan melalui upaya pembinaan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan (kuratif) dan pemulihan keadaan (rehabilitatif).

Produk pelayanan kesehatan yang dihasilkan rumah sakit sifatnya tidak berwujud (intangible) dan berasal dari pemberi pelayanan SDM (Sumber Daya Manusia). SDM merupakan sumber daya yang terpenting dalam setiap organisasi karena mempunyai karakteristik yang khas, mampu berkomunikasi dengan sesamanya sesuai landasan pikiran dan perasaan, mempunyai komitmen terhadap apa yang disepakati baik secara perorangan maupun secara organisasi dalam mencapai tujuan yang hendak dicapai dan yang tidak bisa diabaikan adalah mengenai kompensasi yang berpengaruh kepada tingkat kepuasan kerja baik kompensasi secara langsung seperti gaji, insentif, uang makan, bonus dan lain-lain, maupun kompensasi tidak langsung seperti jaminan kesehatan, jaminan keamanan, kenyamanan dan lain-lain.

Berdasarkan Keputusan Kepala Staf Angkatan Darat No.Kep/50/XII/2006 Tanggal 29 Desember 2006 tentang struktur Organisasi RSPAD Gatot Soebroto, dijelaskan bahwa pelaksanaan pelayanan kesehatan pasien rawat jalan di RSPAD Gatot Soebroto dilaksanakan di Instalasi Rawat Jalan, sesuai lampiran pada DSPP (Daftar Susunan Personel dan Peralatan) jumlah personel di Instalasi Rawat Jalan RSPAD Gatot Soebroto adalah 303 orang, sedangkan saat ini jumlah personel nyata di Instalasi Rawat jumlah personel adalah 247 orang.

Sesuai peraturan Panglima Tentara Nasional Indonesia Nomor Perpang 93/XI/2011 tanggal 29 November 2011 tentang petunjuk administrasi penilaian dan perhitungan beban kerja di lingkungan Tentara Nasional Indonesia, dijelaskan

bahwa tolak ukur penilaian dapat diketahui dari beban kerja yang ditangani suatu unit kerja apakah jumlah personel yang dibutuhkan dalam suatu unit kerja memenuhi standar, kurang, cukup atau lebih, standard beban kerja dinyatakan dalam ukuran Indeks Beban Kerja yang dihitung dengan rumus :

$$\text{Indeks Beban Kerja} = \frac{\text{Personel Formasi}}{\text{Personel Nyata}} \times 100 \%$$

Dimana bila hasil < 60 % dihapus atau digabungkan dengan unit kerja lain, 60 % - 79 % perlu pengurangan personel, 80 % - 119 % memenuhi standard, 120 %-140 % perlu penambahan personel dan bila > 140 % perlu dikaji atau validasi organisasi.

$$\text{Indeks Beban Kerja di Instalasi Rawat Jalan} = \frac{303}{247} \times 100 \% = 123\%$$

Dari hasil perhitungan tersebut berarti di Instalasi Rawat Jalan RSPAD Gatot Soebroto masih kekurangan personel, selain kekurangan personel berdasarkan laporan kunjungan pasien rawat jalan di RSPAD Gatot Soebroto pada Semester II tahun 2014 ada kecenderungan meningkatnya jumlah pasien rawat jalan, seperti terlihat pada tabel 1 tersebut di bawah ini :

Tabel 1 Laporan Kunjungan Pasien Rawat Jalan Semester II (Juli 2014 s.d. Desember 2014)

JUMLAH PASIEN	TAHUN 2014					
	JULI	AGST	SEPT	OKT	NOP	DES
PERBULAN	21,828	28,251	29,114	35,610	28,310	32,880
PERHARI	992	1,284	1,323	1,619	1,287	1,495

Sumber : Evaluasi Pelaksanaan Program Kerja RSPADGatot Soebroto tahun 2014

Dengan adanya jumlah personel yang kurang ditambah dengan meningkatnya jumlah kunjungan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSPAD Gatot Soebroto, akan berpengaruh pada kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, koordinasi dan komunikasi antar petugas baik secara personel maupun antar unit kerja menjadi terganggu, bila tingginya beban kerja tidak diikuti dengan kompensasi yang cukup maka akan berpengaruh terhadap komitmen dalam memajukan organisasi dan berdampak pada kepuasan kerja personel di Instalasi Rawat Jalan RSPAD Gatot Soebroto.

Di Instalasi Rawat Jalan RSPAD Gatot Soebroto melayani berbagai pasien, baik pasien dinas, pasien Askes/BPJS maupun pasien umum, selain itu peralatan yang ada cukup lengkap dan modern serta dukungan sumber daya manusia yang mempunyai kemampuan/skill sesuai dengan tuntutan pelayanan yang cukup tinggi, dari mulai tenaga medis (dokter spesialis dari berbagai disiplin ilmu), para medis (perawat, bidan, analis lab, penata rontgen dan ahli gizi) dan non medis-para medis (tenaga administrasi dan lain-lain), dengan sarana dan prasarana yang memadai diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kesehatan secara maksimal tetapi faktor sumber daya manusia baik secara kualitas maupun kuantitas yang merupakan kunci dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan pelayanan kesehatan yang prima.

Adanya faktor komunikasi yang kurang intens baik sesama personel maupun kurangnya komunikasi dengan pimpinan/atasan menunjukkan pelayanan kesehatan terkait dengan kepuasan kerja belum sesuai harapan, ketidak pedulian individu organisasi dalam penggunaan informasi dan komunikasi dengan baik, memungkinkan terjadi kesalah pahaman dalam melaksanakan tugas. Mendengarkan keluhan dan berkomunikasi secara aktif dan efektif untuk mencari solusi juga penting terkait dengan kepuasan kerja.

Pada faktor kompensasi, adanya keluhan tentang ketidak puasan terkait imbalan jasa yang diberikan oleh Rumah Sakit terhadap tenaga medis, tenaga paramedis maupun bagian administrasi/staf dirasa kurang (keluhan lisan dari beberapa tenaga medis, para medis maupun tenaga administrasi/staf) dan adanya kesenjangan terhadap besarnya penerimaan jasa yang diterima antara unit kerja yang satu dengan yang lainnya, terutama unit kerja yang dapat melakukan pemeriksaan tertentu/banyak menerima pasien umum (informasi dari petugas pendistribusian jasa) dan informasi tentang pemberian jasa tenaga para medis dan administrasi/staf yang dirasa masih kurang/sangat sedikit dibandingkan dengan penerimaan jasa tenaga medis sedangkan penerimaan jasa rumah sakit dari pasien umum/BPJS di RSPAD Gatot Soebroto sangat besar (Informasi dari pejabat di Instal Rawat Jalan, petugas administrasi/staf dan data penerimaan jasa di Instal Rawat Jalan RSPAD Gatot Soebroto).

Permasalahan komitmen terhadap kepuasan kerja di Instalasi Rawat Jalan, diantaranya dalam penggunaan sistem komputerisasi dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen (SIMRS) yang terintegrasi, untuk meningkatkan pelayanan

kesehatan dan transparansi berbagai laporan di RSPAD Gatot Soebroto telah dibangun SIMRS yang terintegrasi, tetapi sampai saat ini belum dilaksanakan secara maksimal, masih ada beberapa poliklinik yang menggunakan sistem lama dan berbagai laporan dilakukan secara manual, hal ini terjadi karena tidak punya komitmen untuk melaksanakan penggunaan SIMRS yang terintegrasi, tidak ada keinginan untuk meningkatkan *skill* atau kemampuannya, sebagian personel baik medis maupun para medis tidak mau belajar, sudah dilakukan training tetapi tidak mampu/tidak mau menggunakan program aplikasi SIMRS yang terintegrasi (adanya surat perintah dan bukti absensi pelatihan/training penggunaan SIMRS yang terintegrasi, pelaksanaan pelayanan dan laporan masih menggunakan sistem lama atau manual).

Adanya perilaku individu dalam organisasi yang tidak mempunyai komitmen terhadap kemajuan organisasi, komitmen antara bawahan terhadap atasan terkadang kurang harmonis, kurang peduli terhadap berbagai kesepakatan bersama terkait dengan program rumah sakit untuk memajukan organisasi seperti bagaimana mempertahankan mutu pelayanan kesehatan dan keselamatan pasien/akreditasi rumah sakit baik secara Nasional/KARS (Komisi Akreditasi Rumah Sakit) maupun taraf Internasional/*JCI (Joint Commission International)*, dengan berkomitmen secara konsisten baik secara personel maupun bersama-sama dapat mewujudkan tercapainya tujuan yang diinginkan dan berdampak pada semakin tingginya tingkat kepuasan kerja.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti tertarik untuk mengangkat masalah tersebut dalam suatu penelitian yang berjudul “**Pengaruh Komunikasi, Kompensasi dan Komitmen Terhadap Kepuasan Kerja di Instalasi Rawat Jalan RSPAD Gatot Soebroto**”

I.2 Pembatasan Masalah

Berdasarkan berbagai faktor yang telah dijelaskan pada latar belakang masalah diatas, penulis akan mengidentifikasi berbagai kemungkinan apakah ada keterikatan dan hubungan antara faktor permasalahan yang satu dengan yang lainnya. Supaya penelitian mudah dilaksanakan dan lebih memiliki fokus yang jelas, maka penulis dalam melakukan penelitian akan membatasi pada masalah Komunikasi, Kompensasi dan Komitmen yang diperkirakan akan mempengaruhi masalah

peningkatan Kepuasan Kerja pada tenaga pelaksana pelayanan kesehatan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSPAD Gatot Soebroto.

I.3 Perumusan Masalah

Dari pantauan dan fenomena yang tampak di RSPAD Gatot Soebroto khususnya dalam pelayanan pasien di Instalasi Perawatan Jalan, maka masalah-masalah pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

- a. Apakah terdapat pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja tenaga pelaksana pelayanan di Instalasi Perawatan Jalan RSPAD Gatot Soebroto ?
- b. Apakah terdapat pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja tenaga pelaksana pelayanan di Instalasi Perawatan Jalan RSPAD Gatot Soebroto ?
- c. Apakah terdapat pengaruh komitmen terhadap kepuasan kerja tenaga pelaksana pelayanan di Instalasi Perawatan Jalan RSPAD Gatot Soebroto ?
- d. Apakah terdapat pengaruh komunikasi, kompensasi dan komitmen secara simultan terhadap kepuasan kerja tenaga pelaksana pelayanan di Instalasi Perawatan Jalan RSPAD Gatot Soebroto ?

I.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

I.4.1 Tujuan Penelitian

- a. Menguji dan menganalisis pengaruh Komunikasi, Kompensasi dan Komitmen baik sendiri-sendiri maupun simultan berpengaruh terhadap peningkatan Kepuasan Kerja tenaga pelaksana pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSPAD Gatot Soebroto.
- b. Menguji dan menganalisis mana diantara faktor Komunikasi, Kompensasi dan Komitmen yang paling dominan terhadap peningkatan Kepuasan Kerja tenaga pelaksana pelayanan di Instalasi Perawatan Jalan RSPAD Gatot Soebroto.

I.4.2 Manfaat Penelitian

- a. Manfaat teoritis, hasil penelitian ini diharapkan bisa dipakai sebagai sarana menambah wawasan ilmu pengetahuan dan memberikan sumbang saran terhadap ilmu pengetahuan khususnya di bidang sumber daya manusia serta nantinya bisa dipakai sebagai referensi apabila diadakan penelitian lebih lanjut khususnya bagi pihak yang ingin mempelajari dan melakukan

penelitian tentang Komunikasi, Kompensasi dan Komitmen terhadap peningkatan Kepuasan Kerja.

b. Manfaat praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat dipakai oleh beberapa pihak diantaranya :

- 1) Bagi Instansi, diharapkan bisa digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pembuat kebijakan di RSPAD Gatot Soebroto terkait dengan pengaruh komunikasi, kompensasi dan komitmen terhadap kepuasan kerja bagi pelaksana pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSPAD Gatot Soebroto.
- 2) Bagi Akademisi, hasil penelitian ini diharapkan dapat dipakai untuk pembelajaran dan mengaplikasikannya pada ilmu pengetahuan dibidang manajemen sumber daya manusia.
- 3) Bagi pihak lain, hasil penelitian ini diharapkan dapat dipakai sebagai bahan informasi, pertimbangan dan acuan bagi penelitian selanjutnya serta pertimbangan bagi institusi yang menghadapi permasalahan seperti pada penelitian ini.

