

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Salah satu fasilitas kesehatan yang berfokus pada upaya kesehatan perorangan adalah rumah sakit. Rumah sakit memiliki tugas dan fungsi mencakup pelayanan rawat inap, pelayanan rawat jalan, serta pelayanan rawat darurat yang wajib memenuhi standar aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif dengan menjunjung tinggi keselamatan pasien (Menteri Kesehatan RI 2018) serta harus terus berupaya memperkuat dan meningkatkan pelayanan kesehatan sehingga dapat memenuhi kebutuhan kesehatan penduduk (WHO 2018). Dalam mencapai tujuan tersebut, rumah sakit harus memperhatikan beberapa faktor penting, salah satunya adalah dari segi sumber daya manusia. Pelayanan di rumah sakit tidak akan berjalan maksimal apabila dari sumber daya manusianya, yaitu pegawai, tidak memiliki sikap kerja yang baik.

Sikap kerja yang wajib dijunjung tinggi oleh seorang pegawai salah satunya adalah sikap disiplin. Disiplin dapat diartikan sebagai suatu pembelajaran yang mendorong seseorang untuk patuh dan lebih mampu mengontrol dirinya dengan adanya peraturan dan sanksi apabila terjadi pelanggaran (Cambridge). Menurut Rivai (2009) dalam Tyas (2018) disiplin kerja merupakan alat penghubung yang digunakan oleh para pemimpin perusahaan seperti manager kepada para karyawan dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran karyawan dalam mentaati peraturan. Kedisiplinan dari suatu perusahaan atau instansi dikatakan baik, apabila hampir semua karyawan yang ada dapat menaati dan melaksanakan peraturan-peraturan yang telah ditetapkan. Kedisiplinan dapat terselenggara secara optimal apabila setiap pegawai selalu memenuhi jam kerjanya (Pradella 2017), menyelesaikan setiap pekerjaan sesuai standar, serta mematuhi aturan yang berlaku (Purnaningsih 2018).

Berdasarkan laporan disiplin kerja yang dilakukan Bagian SDM RSUD Pasar Rebo bulan November 2020, rerata pegawai rawat jalan memiliki tingkat disiplin

kerja sebesar 31,54%, sedangkan penilaian untuk disiplin kerja maksimal adalah 40%. Hal ini berarti walaupun sudah berada di atas 30%, namun masih terdapat beberapa pegawai yang memiliki disiplin belum baik. Selanjutnya, berdasarkan data rekapitulasi absensi Pegawai Negeri Sipil yang bekerja di RSUD Pasar Rebo pada tahun 2020, terdapat satu pegawai yang alfa atau tidak ada keterangan absensi, kemudian rerata keterlambatan pegawai sebesar 412 menit, dan rerata pulang lebih awal adalah 52 menit. Hal tersebut berarti masih banyak pegawai yang melanggar tata tertib kehadiran sesuai peraturan yang berlaku seperti pegawai seharusnya datang 10 menit lebih awal dari jam masuk kantor yaitu pukul 07.50 WIB; keterlambatan sampai 30 menit tanpa pemberitahuan dianggap melanggar tata tertib; pegawai wajib pulang tepat waktu yaitu pukul 15.00 WIB; serta apabila pegawai kedapatan meninggalkan jam kerja sebelum waktu bekerja selesai tanpa persetujuan atasan, maka ia dianggap telah melakukan pelanggaran (RSUD Pasar Rebo 2020).

Pemerintah telah menetapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit untuk menjamin terselenggaranya pelayanan kesehatan yang optimal dan wajib dilakukan perhitungan terhadap capaiannya secara berkala. Apabila hasil capaian menunjukkan masih terdapat pelayanan dengan kualitas kurang, maka dapat ditetapkan suatu kebijakan sehingga dapat diambil keputusan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kedepannya (Menteri Kesehatan RI 2008). Pencapaian standar tersebut merupakan salah satu bentuk keberhasilan dari kinerja pelayanan yang diberikan, dimana kinerja pelayanan sangat berkaitan dengan kinerja yang dihasilkan oleh setiap pegawai yang bertugas.

Kinerja merupakan hasil dari suatu pekerjaan yang dilakukan seseorang selama kurun waktu tertentu dalam melaksanakan kewajibannya (Sari & Hadijah 2016, hlm 204) guna mencapai tujuan organisasi berupa kualitas, efisiensi, dan kriteria efektivitas kerja lainnya sesuai standar kerja yang berlaku (Gideon dalam Hamdiyah dkk. 2016, hlm 1-11). Selanjutnya, kinerja merupakan laporan evaluasi yang meliputi seberapa baik pekerjaan yang telah diselesaikan oleh para pegawai dalam melaksanakan tanggung jawabnya (IGI Global). Penilaian kinerja yang dilakukan di RSUD Pasar Rebo diartikan sebagai tingkat keberhasilan seorang pegawai dalam kurun waktu tertentu untuk melaksanakan semua tanggung

jawabnya dibandingkan dengan standar, sasaran atau kriteria kerja yang telah ditetapkan (RSUD Pasar Rebo 2020).

Pada laporan Capaian Indikator Mutu Pelayanan RSUD Pasar Rebo tahun 2020, terdapat satu unit yang masih memiliki capaian di bawah standar, yaitu Unit Rawat Jalan dimana dari bulan Januari hingga Desember tahun 2020 rata-rata masih berada pada angka 30%. Sedangkan, target untuk unsur tersebut adalah 60%. Hal ini sejalan dengan SPM waktu tunggu rawat jalan yang terdapat dalam SK Menteri Kesehatan tahun 2008 tentang SPM Rumah Sakit dimana standar yang ditetapkan untuk unsur tersebut adalah 60 menit terhitung sejak pasien mendaftar hingga selesai dilayani oleh dokter (Menteri Kesehatan RI 2008). Ini berarti, terkait waktu tunggu pelayanan rawat jalan RSUD Pasar Rebo masih belum sesuai standar yang ditetapkan atau dengan kata lain, kualitas pelayanan atau kinerja pelayanan yang dihasilkan masih belum optimal (RSUD Pasar Rebo 2020).

Kasim dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa hubungan antara disiplin waktu dengan kinerja pelayanan kesehatan berbanding lurus (Kasim dkk. 2013). Apabila disiplin waktu tinggi, begitu juga dengan kinerja pelayanan kesehatan. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Tyas Purnaningsih menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan prima dipengaruhi oleh disiplin kerja sebesar 18% dimana memiliki hubungan sedang dengan arus positif. Tambunan (2012) dalam Pradella (2017) juga mengemukakan apabila tercapai disiplin kerja pegawai yang tinggi, maka otomatis akan tercapai juga efektifitas dan efisiensi yang tinggi dalam kinerja organisasi. Hal ini berarti, untuk mencapai kinerja pelayanan yang optimal, maka diperlukan disiplin dari setiap pegawai yang bertugas. Agar kepuasan pasien dapat tercapai, maka perlu dilakukan upaya untuk menjaga mutu pelayanan. Meningkatkan disiplin kerja pegawai merupakan salah satu upaya yang dapat dilakukan demi tercapainya pelayanan kesehatan yang optimal. Dengan kinerja pegawai yang baik maka efektifitas dan efisiensi pelayanan akan tercermin dengan baik (Purnaningsih 2018).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasar Rebo merupakan salah satu rumah sakit pemerintah Provinsi DKI Jakarta dengan kelas B pendidikan yang memiliki pelayanan kesehatan mulai dari pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan rawat darurat. Pelayanan tersebut seperti Instalasi Gawat Darurat (IGD) Terpadu,

Poliklinik, Medical Check Up, Instalasi Rawat Inap, Laboratorium, Radiologi, Rehab Medik, Haemodialisa, ICU, Kamar Operasi, USG 4 Dimensi, serta Instalasi Farmasi. Unit rawat jalan sendiri memiliki 20 klinik yang memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang membutuhkan.

Berdasarkan data yang telah dijelaskan sebelumnya, dalam hal kinerja pelayanan yaitu terkait capaian indikator mutu, pelayanan rawat jalan RSUD Pasar Rebo masih berada di bawah standar yang telah ditetapkan. Apabila diperhatikan berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya, kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah dari sumber daya manusia yaitu pegawai (Purnaningsih 2018). Dapat dilihat bahwa, apabila disiplin kerja pegawai rendah, maka kinerja pelayanan yang dihasilkan akan rendah juga (Fatimah 2016, hlm. 181-190). Begitu juga dengan unsur waktu tunggu rawat jalan di RSUD Pasar Rebo yang masih berada di bawah standar, yaitu rata-rata hanya mencapai 30%, dimana hal ini dapat disebabkan karena kurangnya disiplin kerja dari pegawai rawat jalan RSUD Pasar Rebo. Dari latar belakang tersebut, maka penulis melakukan penelitian lebih lanjut guna melihat apakah kinerja pelayanan rawat jalan yaitu terkait waktu tunggu rawat jalan di RSUD Pasar Rebo masih berada di bawah standar disebabkan karena kurangnya disiplin kerja dari para pegawai.

I.2 Rumusan Masalah

Capaian indikator mutu pelayanan rawat jalan di poliklinik RSUD Pasar Rebo tahun 2020 masih berada di bawah standar dapat disebabkan oleh berbagai faktor, salah satunya adalah disiplin kerja dari para pegawai yang bertugas. Setiap pegawai harus memiliki sikap tanggung jawab yang tinggi serta taat dan patuh terhadap setiap peraturan, tata tertib dan standar kerja yang berlaku guna mencapai kinerja pelayanan yang optimal. Berdasarkan uraian tersebut, didapatkan rumusan masalah pada penelitian ini, yaitu:

- a. Apakah terdapat hubungan antara disiplin kerja dengan kinerja pelayanan rawat jalan di poliklinik RSUD Pasar Rebo?
- b. Apa saja indikator disiplin kerja yang berkorelasi signifikan terhadap kinerja pelayanan rawat jalan di poliklinik RSUD Pasar Rebo?

I.3 Tujuan Penelitian

I.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk meningkatkan capaian waktu tunggu pelayanan rawat jalan di poliklinik RSUD Pasar Rebo.

I.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mendapatkan gambaran karakteristik pegawai pelayanan rawat jalan di Poliklinik RSUD Pasar Rebo yang terdiri atas usia, jenis kelamin, status kerja, serta lama masa kerja.
- b. Mengetahui capaian disiplin kerja pegawai dan kinerja pelayanan rawat jalan di Poliklinik RSUD Pasar Rebo.
- c. Menganalisis hubungan disiplin kerja pegawai dengan capaian kinerja pelayanan rawat jalan di Poliklinik RSUD Pasar Rebo.
- d. Menganalisis hubungan disiplin kerja pegawai domain kehadiran dengan capaian kinerja pelayanan rawat jalan di Poliklinik RSUD Pasar Rebo.
- e. Menganalisis hubungan disiplin kerja pegawai domain ketaatan pada peraturan kerja dengan capaian kinerja pelayanan rawat jalan di Poliklinik RSUD Pasar Rebo.
- f. Menganalisis hubungan disiplin kerja pegawai domain tingkat kewaspadaan dengan capaian kinerja pelayanan rawat jalan di Poliklinik RSUD Pasar Rebo.
- g. Menganalisis hubungan disiplin kerja pegawai domain bekerja etis dengan capaian kinerja pelayanan rawat jalan di Poliklinik RSUD Pasar Rebo.

I.4 Manfaat Penelitian

I.4.1 Secara Teoritis

Melalui hasil yang didapatkan dalam penelitian ini, diharapkan mampu meningkatkan keilmuan dalam bidang kesehatan masyarakat, khususnya bidang administrasi dan kebijakan kesehatan mengenai disiplin kerja dan kinerja pelayanan di rumah sakit. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat mengetahui secara benar bahwa disiplin kerja memiliki hubungan dengan pencapaian kinerja pelayanan.

I.4.2 Secara Praktis

I.4.2.1 Bagi Program Studi Kesehatan Masyarakat

Penulis berharap melalui penelitian ini dapat menambah wawasan bagi setiap mahasiswa, instansi, serta penuntut ilmu dalam bidang kesehatan masyarakat sehingga dapat terus mengembangkan kemampuannya agar dapat berguna bagi bangsa, negara, serta masyarakat. Dengan hasil penelitian terkait hubungan disiplin kerja dengan kinerja pelayanan rumah sakit, maka diharapkan setiap penuntut ilmu bidang kesehatan masyarakat dikemudian hari yang bekerja pada instansi kesehatan, khususnya rumah sakit, dapat menerapkan disiplin kerja dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya agar tercapai kinerja pelayanan yang lebih baik.

I.4.2.2 Bagi Responden

Penulis berharap melalui penelitian ini dapat meningkatkan disiplin kerja para pegawai pelayanan rawat jalan di Poliklinik RSUD Pasar Rebo dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawab sebagai upaya mencapai kualitas pelayanan yang lebih baik. Kemudian, melalui penelitian ini dapat dipakai sebagai tolak ukur bagi setiap pegawai agar terus menerapkan disiplin kerja.

I.4.2.3 Bagi Rumah Sakit

Penulis berharap melalui penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi terhadap disiplin kerja yang harus dipenuhi setiap pegawai pelayanan rawat jalan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD Pasar Rebo. Selain itu, dengan adanya penelitian ini, pihak rumah sakit juga dapat menetapkan kebijakan dengan tegas terhadap setiap pegawai yang belum menerapkan disiplin kerja dengan baik karena akan mempengaruhi kualitas kinerja pelayanan yang diberikan.

I.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi untuk melihat ada tidaknya hubungan antara disiplin kerja dengan kinerja pelayanan rawat jalan di Poliklinik RSUD Pasar Rebo tahun 2020. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari

kuesioner disiplin kerja dan kinerja pelayanan serta data sekunder dari laporan kinerja pegawai rawat jalan di Poliklinik RSUD Pasar Rebo tahun 2020.