

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan masyarakat diuntut agar selalu tanggap terhadap kemajuan sains dan teknologi dalam meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan. Perkembangan di bidang teknologi kesehatan dan kedokteran dalam bidang kesehatan akan terus berjalan dan ini menuntut pelayanan di rumah sakit semakin bermutu. Sumberdaya manusia yang ada di rumah sakit dituntut untuk melakukan pelayanan prima yang cepat, tepat, dan akurat.

Memasuki era globalisasi, kita semakin dihadapkan dengan tantangan peningkatan mutu di semua bidang pelayanan kesehatan, termasuk peningkatan pelayanan kesehatan rumah sakit menuju pelayanan rumah sakit kelas dunia. Menurut Menteri Kesehatan RI, **dr. Andi Nafsiah Walinono Mboi, SpA, M.P.H.** mengatakan bahwa dalam menjamin kesejahteraan dan kesehatan semesta, setiap rumah sakit harus memperhatikan tenaga kesehatan, obat-obatan, alat kesehatan, alat penunjang lainnya. Tugas para tenaga kesehatan di rumah sakit adalah bekerja untuk mengupayakan setiap pasien sehat secara cepat dan baik, sebagai tenaga kesehatan harus kembali ke awal di mana telah memilih untuk bergerak, berkarya, dan melayani dalam pembangunan kesehatan masyarakat.

PENDAHULUAN

Aspek kualitas layanan juga mempengaruhi intensi dari seorang pasien untuk berobat atau memilih rumah sakit. Pasien akan selalu membandingkan atau meminta rekomendasi orang lain untuk pertunjuk pengobatan. Parasuraman (2006) mengatakan aspek yang dilihat pada kualitas layanan antara lain aspek yang berkaitan dengan tampilan fisik rumah sakit (*tangible*), aspek keandalan (*reability*), cepat tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), dan aspek empati (*empathy*). Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara (Menpan) No. 81 Tahun 1993, pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah, termasuk Rumah Sakit, merupakan bentuk pelayanan pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan “kesehatan” bagi masyarakat, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Kepmenpan No. 81 Tahun 1993).

Persaingan dibidang pelayanan kesehatan khususnya bidang kedokteran pada era globalisasi diasumsikan akan semakin ketat antara biaya dan kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit merupakan suatu proses yang kompleks, melibatkan berbagai disiplin ilmu dan teknologi yang mutakhir. Sebagai profil yang berkualitas diperlukan sarana dan prasarana dalam kuantitas dan kualitas yang cukup. Untuk itu perlu didukung dengan peraturan sebagai dasar berpijak pelaksanaan kegiatan serta kebijakan politik yang kuat. Konsep manajemen berkualitas (*quality control*) sebagai suatu upaya untuk meningkatkan performa dan profitabilitas Rumah Sakit. Rumah Sakit merupakan ujung tombak dalam mewujudkan keberhasilan Sistem Kesehatan Nasional, dituntut kemandirian dalam meningkatkan kualitas secara global khususnya kualitas jasa pelayanan masyarakat maka sumber daya manusia yang dimiliki adalah para professional dengan jiwa

PENDAHULUAN

wirausaha. Mereka memahami bekerja di Rumah Sakit selain dituntut keahlian, tetapi juga nilai-nilai pelayanan.

Adanya kesesuaian antara nilai pribadi dengan nilai perusahaan akan menimbulkan kepuasan kerja. Lebih jauh diungkapkan Simmons (2005) bahwa budaya organisasi membantu perkembangan pemberdayaan karyawan dan rasa percaya pada pihak manajemen sehingga berhubungan dengan kepuasan kerja yang tinggi dan besarnya komitmen organisasional. Hal ini juga diungkapkan oleh Locke dalam Shadat (2012) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja sangat berkaitan dengan nilai-nilai yang dipresentasikan melalui budaya organisasi yang dimiliki perusahaan. Dengan adanya rasa kepuasan dalam bekerja, maka karyawan akan menampilkan pribadi yang baik dalam perusahaan, kinerjanya positif dan timbul kesediaan untuk mengusahakan tingkat produktivitas yang tinggi bagi kepentingan perusahaan, serta memperlancar pencapaian tujuan perusahaan.

Penerapan manajemen sumber daya manusia yang baik di Rumah Sakit untuk menciptakan efisiensi, inovasi serta merespon kebutuhan pasien dan mewujudkan keunggulan kualitas pelayanan, aspek bisnis perlu menjadi perhatian yang serius untuk menjaga kelangsungan dan perkembangan organisasi. Upaya ini dapat dicapai apabila didukung dengan manajemen sumber daya manusia yang berkualitas, penempatan karyawan yang tepat untuk menumbuhkan semangat kerja yang tinggi agar di hasilkan output yang besar. Implementasi strategi yang harus ditempuh seorang pemimpin mengembangkan pola pikir pemberdayaan sumber daya manusia yang ada (karyawan), mengembangkan budaya organisasi termasuk budaya kerja, budaya tertib dan disiplin.

PENDAHULUAN

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomer 1173 tahun 2004 tentang rumah sakit gigi dan mulut menyatakan bahwa Rumah Sakit Gigi dan Mulut adalah pelayanan kesehatan gigi dan mulut untuk perorangan untuk pelayanan pengobatan dan pemulihan tanpa mengabaikan pelayanan dan peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit yang di laksanakan melalui pelayanan rawat jalan, gawat darurat, dan pelayanan tindakan medik.

RSGM berdasarkan Peraturan pemerintah Menteri Kesehatan nomer 1173 tahun 2004, menurut fungsinya dapat di bagi menjadi dua, yaitu RSGM pendidikan dan RSGM non pendidikan. RSGM pendidikan adalah RSGM yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, yang juga di gunakan sebagai sarana proses pembelajaran, pendidikan dan penelitian bagi profesi tenaga kesehatan kedokteran gigi dan tenaga kesehatan lainnya dan terikat melalui kerja sama dengan fakultas kedokteran gigi.

Fungsi Rumah Sakit Gigi Dan Mulut :

1. Pelayanan atau pengabdian kepada masyarakat meliputi :
 - Sarana pelayanan kesehatan gigi dan mulut primer, sekunder, dan tersier, penunjang, rujukan, dan gawat darurat kesehatan gigi dan mulut.
 - Wadah pengembangan konsep pelayanan kedokteran gigi.
 - Pusat unggulan pelayanan kedokteran gigi.

2. Pendidikan

Sarana pendidikan dan pelatihan di bidang kedokteran gigi jenjang diploma, dokter gigi, dokter gigi spesialis, dokter gigi spesialis konsultan, magister, doktor, dan pendidikan berkelanjutan bidang kedokteran gigi.

PENDAHULUAN

3. Penelitian

- Pusat penelitian, pengkajian, dan pengembangan ilmu kedokteran gigi.
- Pusat penerapan obat, bahan dan kedokteran gigi (Depkes RI 2003).

Tujuan umum Rumah Sakit Gigi Dan Mulut adalah meningkatkan mutu pendidikan, penelitian, dan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang berkualitas, profesional, modern, dan sesuai dengan tuntutan masyarakat serta perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran gigi.

Tujuan khusus RSGM, yaitu :

1. Tersedianya sarana pelayanan kesehatan gigi dan mulut bagi masyarakat secara optimal meliputi :
 - Pelayanan medik gigi primer, yaitu tindakan medik gigi yang merupakan wewenang dokter gigi umum.
 - Pelayanan medik gigi sekunder, yaitu tindakan medik gigi yang merupakan wewenang dokter gigi spesialis.
 - Pelayanan medik gigi tersier, yaitu tindakan medik gigi yang merupakan wewenang dokter gigi subspecialis atau dokter gigi spesialis konsultan.
2. Tersedianya sarana pendidikan kedokteran gigi dan tenaga kesehatan gigi lainnya.
3. Tersedianya pusat penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya pada kedokteran gigi.
4. Tersedianya unit pelayanan sebagai sarana rujukan bagi unit yang lebih rendah.

PENDAHULUAN

5. Tersedianya unit penunjang program kegiatan medik kedokteran umum (rujukan secara pelayanan kesehatan lain setingkat atau horizontal), kegiatan pelayanan kesehatan terintegrasi, pendidikan dan pelatihan tenaga kesehatan dan penelitian.

Kriteria yang harus di penuhi oleh RSGM pendidikan berdasarkan Peraturan Pemerintah Menteri Kesehatan No. 1173 tahun 2004 adalah :

1. Kebutuhan akan proses pendidikan.
2. Fasilitas dan peralatan fisik untuk pendidikan.
3. Aspek manajemen umum dan mutu pelayanan rumah sakit.
4. Aspek keuangan dan sumber dana.

Rumah Sakit Gigi Mulut (RSGM) Maranatha merupakan sebuah rumah sakit gigi mulut yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut bagi seluruh lapisan masyarakat, yang juga digunakan sebagai sarana proses pembelajaran, pendidikan bagi mahasiswa program profesi kedokteran gigi Universitas Kristen Maranatha. Rumah Sakit Gigi Mulut Maranatha juga menyediakan layanan kesehatan gigi yang komprehensif dan didukung oleh dokter gigi umum dan spesialis serta ditunjang oleh fasilitas yang memadai.

Rumah Sakit Gigi Mulut (RSGM) Maranatha memiliki visi untuk menjadi Rumah Sakit Gigi dan Mulut pendidikan terunggul dan pusat rujukan dibidang pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang *evidence based*, mandiri dan sustainable.

PENDAHULUAN

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dalam penelitian yang berjudul **“Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Gigi Mulut Maranatha”**

1.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana budaya organisasi di Rumah Sakit Gigi Mulut Maranatha?
2. Bagaimana kinerja karyawan di Rumah Sakit Gigi Mulut Maranatha?
3. Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Gigi Mulut Maranatha?

1.2 Maksud dan Tujuan

Berdasarkan identifikasi masalah dalam penelitian ini, maka tujuan penelitian ini untuk:

1. Untuk mengetahui budaya organisasi di Rumah Sakit Gigi Mulut Maranatha
2. Untuk mengetahui kinerja karyawan di Rumah Sakit Gigi Mulut Maranatha
3. Untuk mengetahui pengaruh antara budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Gigi Mulut Maranatha

PENDAHULUAN

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian yang dilakukan penulis ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan, antara lain:

1. Bagi Akademisi

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat menambah wawasan peneliti lain atau akademisi dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia terutama berkaitan dengan masalah budaya organisasi dengan kinerja karyawan

2. Bagi Rumah Sakit Gigi Mulut Maranatha

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Rumah Sakit Gigi Mulut Maranatha, khususnya mengenai masalah budaya organisasi dan kinerja karyawan.

3. Bagi Peneliti

Peneliti dapat menambah pengetahuan tentang budaya organisasi dan kinerja pada karyawan yang kemudian dapat diterapkan saat memasuki dunia kerja.