

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Rumah Sakit

1. Profil Rumah Sakit

Rumah Sakit Ibu dan Anak Respati mulai beroperasi pada tanggal 17 Maret 2016 yang beralamat di jalan Raya Singaparna KM 11 Cikunir Singaparna Kabupaten Tasikmalaya Propinsi Jawa Barat. Rumah Sakit Ibu dan anak Respati ini merupakan pengembangan STIKES Respati yang ada di tasikmalaya yang merupakan sarana kesehatan dalam rangka mendukung program pemerintah untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Visi Dan Misi Rumah Sakit Ibu Dan Anak Respati

a. Visi Rumah Sakit Ibu dan Anak Respati

”Menjadi Rumah Sakit Unggulan di Tasikmalaya dan sekitarnya dengan Pelayanan Prima”.

b. Misi Rumah Sakit Ibu dan Anak Respati

- 1) Menyelenggarakan pelayanan kesehatan berdasarkan clinical governance dan good governance.
- 2) Menerapkan sistem manajemen stratejik.
- 3) Memberikan pelayanan sesuai dengan standart pelayanan medik yang ditetapkan oleh Departemen Kesehatan.

- 4) Memberikan pelayanan Kesehatan yang mampu memuaskan pelanggan.
- 5) Memenangkan persaingan dengan cara yang baik dan benar.

2. Struktur Organisasi Rumah Sakit

Rumah Sakit Ibu dan Anak Respati mempunyai struktur organisasi yang jelas. Rumah sakit ini dipimpin oleh seorang direktur dan dibantu oleh wakil direktur serta bagian fungsional lainnya. Struktur organisasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Respati Kabupaten Tasikmalaya dapat dilihat secara lengkap dalam lampiran.

3. Fasilitas Pelayanan Rumah Sakit

a. Fasilitas Pelayanan Medis

1) Poliklinik

Rumah Sakit Ibu dan Anak Respati Tasikmalaya mempunyai layanan rawat jalan dan rawat inap. Untuk pelayanan rawat jalan terdiri dari Obsgyn, Bedah, Umum, Anak, Penyakit dalam, Kebidanan/Kandungan Umum Anestesi.

2) Rawat Inap

Pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Ibu dan Anak Respati Kabupaten Tasikmalaya memiliki kelas perawatan antara lain : Kelas VVIP, Kelas VIP, Kelas I, Kelas II, Kelas III, Perinatologi, NICU.

3) Penunjang

a) Laboratorium

Pelayanan laboratorium di Rumah Sakit Ibu dan Anak Respati buka 24 jam dengan pemeriksaan dasar.

b) Farmasi

Pelayanan farmasi rumah sakit Ibu dan Anak Respati Kabupaten Tasikmalaya dengan pelayanan 24 jam yang terdiri dari farmasi rawat inap dan farmasi rawat jalan.

c) Gizi

Pelayanan Gizi rumah sakit Ibu dan Anak Respati Kabupaten Tasikmalaya dengan pelayanan 24 jam untuk melayani pasien rawat inap.

4. Kebutuhan SDM RSIA Respati Tasikmalaya 2018

Tabel 4. 1 Analisis Kebutuhan SDM RSIA Respati Tasikmalaya tahun tahun 2018 Bagian Keperawatan

No.	Unit Kerja	Kebutuhan	Ketersediaan	Kekurangan
1.	Manager Keperawatan	1	1	
2.	SM Mutu dan Askep SM Logistik	1	1	
3.	Keperawatan SM Pengembangan	1		1
4.	Staf Keperawatan	1	1	
5.	Perawat Kepala Ruang	8	6	2
6.	Perawat Pelaksana	54	40	14
7.	Perawat Anastesi	2	1	1

5. Prosedur Rekrutmen Prosedur di RSIA Tasikmalaya

- a. Personalia mendapat persetujuan rekrutmen dari Direksi berdasarkan kebutuhan dan alasan (penggantian karyawan keluar atau penambahan tenaga) sesuai prosedur pengusulan rekrutmen karyawan.
- b. Personalia mendahulukan untuk mencari atau merekomendasikan karyawan di unit lain yang sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan.
- c. Bila tidak ada calon internal, maka Personalia mencari data pelamar yang sesuai dengan kebutuhan di database pelamar bila ada atau melalui berkas lamaran yang masuk ke Personalia.
- d. Setelah mendapatkan berkas pelamar yang sesuai dengan persyaratan yang dibutuhkan, maka staf Personalia memeriksa kelengkapan dokumen administrasi di berkas lamaran, dan melengkapinya bila perlu.
- e. Bila secara administratif dinyatakan cukup lengkap oleh Personalia, maka Personalia membuat jadwal pelaksanaan test seleksi calon karyawan. Pelamar dihubungi dengan telpon atau surat untuk hadir mengikuti tes seleksi lanjutan oleh Personalia, selambat-lambatnya 2 hari sebelum hari H.
- f. Peserta tes pada saat datang untuk mengikuti tes pertama diminta mengisi formulir biodata.

- g. Tes pertama yang dilakukan adalah tes tertulis yang sesuai dengan kompetensi lamaran. (bahan untuk tes tertulis didapat dari unit yang membutuhkan tenaga tersebut) setelah tes tertulis pelamar diminta pulang dan menunggu hasil tes tertulisnya.
- h. Khusus untuk tenaga keperawatan/bidan setelah tes tertulis mengenai asuhan keperawatan, dilanjutkan dengan wawancara oleh staf di Bagian Keperawatan.
- i. Dari hasil tes tertulis bagi yang dinyatakan lulus maka diminta kembali datang ke RS untuk dilakukan wawancara umum dan apabila diperlukan dapat ditambah dengan wawancara dengan unit yang membutuhkan tenaga kerja tersebut.
- j. Personalia membuat rekapitulasi hasil akhir tes pelamar kerja, dan disampaikan ke Direktur untuk dimintakan keputusan penerimaannya.
- k. Apabila Direktur sudah memutuskan calon yang diterima maka Personalia menyiapkan surat penawaran kerja dengan terlebih dahulu membuat struktur gaji untuk dimintakan persetujuan ke Direktur.
- l. Personalia melakukan pemanggilan pelamar kerja yang dinyatakan lulus dan Kepala Bagian kantor Direksi atau Supervisor Personalia melakukan negosiasi kompensasi.

- m. Apabila ada kesepakatan untuk kompensasi yang diberikan, maka pelamar tersebut diminta untuk mengikuti tes kesehatan.
- n. Apabila tes kesehatan lulus maka pelamar tersebut dipanggil kembali untuk menandatangani surat Offering Letter dan melengkapi berkas administrasi selanjutnya.
- o. Pelamar yang tidak lulus tes tertulis / wawancara / tes kesehatan akan diberitahu melalui telepon atau surat.
- p. Personalia segera menyiapkan Kontrak perjanjian Kerja waktu tertentu atas nama pelamar yang diterima. Dan dimintakan tanda tangan ke Direktur.
- q. Personalia juga menyiapkan sarana dan prasarana kerja bagi karyawan baru.
- r. Pada hari pertama kerja, karyawan baru menandatangani Kontrak PKWT. Dan dilanjutkan dengan program orientasi karyawan baru sesuai prosedur yang berlaku.

B. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden Penelitian

Responden atau informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Dalam rangka proses pengumpulan data, guna memperoleh data dan informasi yang selengkap-lengkapny, peneliti melakukan

penelitian dengan wawancara berbagai pihak yang terkait dengan pelaksanaan penelitian di Rumah Sakit Ibu dan Anak Respati Kabupaten Tasikmalaya digunakan sebanyak 4 orang.

Tabel 4. 2 Karakteristik Informan Penelitian

No.	Responden	Umur	Pendidikan terakhir	Jenis Kelamin
1	Responden 1	53 tahun	S2 (M.Kes)	Laki-laki
2	Responden 2	32 tahun	S1 Hukum	Perempuan
3	Responden 3	35 tahun	S1 Perawat	Perempuan
4	Responden 4	27 tahun	S1 Perawat	Perempuan
5	Responden 5	24 tahun	D3 Keperawatan	Perempuan
6	Responden 6	25 tahun	S1 Perawat	Perempuan
7	Responden 7	27 tahun	D3 Keperawatan	Perempuan

2. Hasil Penelitian Wawancara

Penelitian ini memfokuskan pada kajian proses rekrutmen perawat dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan rumah sakit ibu dan anak respati tasikmalaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 3 tema yang dihasilkan dari wawancara yang telah dilakukan dengan responden. Tema yang dihasilkan yaitu rekrutmen tenaga kesehatan sesuai standar rumah sakit, hambatan dalam proses rekrutmen berdasarkan kuantitas dan kualitas perawat, kendala-kendala proses rekrutmen pelamar yang belum sesuai dengan standar yang ditentukan. Tema dalam penelitian ini dihasilkan dari kategori-kategori yang mendukung sebagai berikut:

a. Rekrutmen Tenaga Kesehatan Sesuai Standar Rumah Sakit

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tema yang muncul yaitu rekrutmen tenaga kesehatan sesuai standar rumah sakit. Tema ini dihasilkan dari beberapa kategori yang memiliki makna sejauh mana proses rekrutmen tenaga kesehatan dan sejauh mana kesesuaian input, proses dan output dalam proses rekrutmen sesuai standar rumah sakit.

Berikut deskriptif kode yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4. 3 Hasil Analisis Wawancara

Open Coding	Axial Coding	Selective Coding
Tim rekrutmen Alokasi dana Sarana ruangan yang mendukung Perencanaan sesuai rumus depkes Kualifikasi perawat ideal Sesuai keterampilan Sumber tenaga kesehatan Kualifikasi standar pendidikan Kuantitas sesuai standar	Faktor pendukung Perencanaan kebutuhan tenaga kesehatan Rekrutmen sesuai standar prosedur	Rekrutmen tenaga kesehatan sesuai standar rumah sakit

Faktor faktor perekrutan karyawan mempunyai dampak paling besar terhadap reaksi pelamar pada awal proses perekrutan khususnya di rumah sakit. Perlakuan yang baik dari tim rekrutmen memberikan arti bahwa kemungkinan besar pelamar akan meneruskan aplikasinya kepada organisasi tersebut. Selain

itu, tim rekrutmen yang kompeten dapat mempengaruhi persepsi pelamar (Simamora, 2010). Tim rekrutmen sendiri bisa terdiri dari bagian *Human Resources Departement* (HRD). Dari hasil wawancara dengan Manajer HRD RSIA Respati Tasikmalaya, sudah terdapat tim tersendiri dalam rekrutmen, yang terdiri dari tim dari HRD dan Tim dari Keperawatan.

Hasil wawancara dengan Manajer HRD menyebutkan bahwa factor pendukung dalam rekrutmen tenaga kesehatan selain tim rekrutmen adalah sarana prasarana. Sarana dan prasarana rekrutmen di RSIA Tasikmalaya sudah sesuai dengan yang dibutuhkan yaitu berupa gedung/ ruang untuk tes dan peralatan untuk tes praktek keperawatan.

Sarana prasarana merupakan faktor yang berperan penting dalam proses rekrutmen. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang dipaparkan oleh Gagnon et all (2007) yaitu ketersediaan sarana dan prasarana menjadikan faktor yang berkontribusi dalam proses rekrutmen perawat. Sarana dan prasarana tersebut dapat berupa gedung tes maupun peralatan yang dibutuhkan. Pendukung lain yang erat kaitannya dengan proses rekrutmen adalah kesesuaian dalam perencanaan kebutuhan.

Proses perencanaan kebutuhan rekrutmen bermula dari spesifikasi yang jelas dari kebutuhan sumber daya manusia (jumlah, keahlian), dan tenggat waktu pemenuhan kebutuhan tersebut (Simamora, 2010). Perencanaan ketenagaan perawat telah ada setiap tahun, perhitungan menggunakan rumus dari Depkes.

Perencanaan kebutuhan perawat di RSIA Respati Tasikmalaya sudah ada setiap tahunnya menggunakan rumus Depkes, namun untuk pemenuhan kebutuhan belum sesuai dengan perencanaan karena menyesuaikan dengan jumlah pasien yang belum terlalu banyak. Perencanaan kebutuhan rekrutmen selalu mempertimbangkan sumber dan metode rekrutmen yang digunakan.

Sumber rekrutmen yang dapat digunakan adalah sumber internal dan sumber eksternal. Sumber internal (internal sources) berkenaan dengan karyawan karyawan yang ada saat ini di dalam organisasi; sumber eksternal (external sources) adalah individu yang saat ini tidak dikaryakan oleh organisasi. Organisasi dalam memilih sumber rekrutmennya tergantung dari beberapa faktor, termasuk ketersediaan dari orang orang yang kompeten di dua sumber tersebut, kondisi perekonomian, rencana organisasi (bertumbuh, stabil, menurun), dan biaya relatif (Simamora, 2010).

Rekrutmen di RSIA Respati Tasikmalaya menggunakan dua sumber, yaitu sumber internal dan eksternal.

Hasil wawancara dengan Manajer HRD dan Manajer Keperawatan RSIA Respati Tasikmalaya dapat memaparkan bahwa dalam merekrut perawat, menggunakan metode pencarian kandidat dari internal, dan merekrut pelamar luar berdasarkan lamaran yang masuk yaitu dengan mencari perawat yang masih *fresh graduate* namun mempunyai kualifikasi.

Metode rekrutmen yang digunakan oleh RSIA Respati Tasikmalaya adalah mencari kandidat dari internal dan eksternal berdasarkan lamaran yang ada, kemudian dilanjutkan dengan tes tertulis, tes praktek dan tes wawancara dan beberapa pertimbangan menggunakan Standar Operasional Prosedur yang ada di rumah sakit.

Manajer HRD menyampaikan bahwa untuk SOP rekrutmen sudah ada namun secara umum, untuk SOP rekrutmen keperawatan sendiri belum ada. Dapat diambil kesimpulan bahwa kegiatan rekrutmen perawat hanya berdasarkan kebiasaan yang ada, yang sudah dilakukan sebelumnya, tapi tidak berdasarkan SOP yang jelas mengenai rekrutmen perawat.

Proses rekrutmen di RSIA Respati Tasikmalaya belum berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus dan dapat berjalan cukup lancar karena selalu dilakukan perencanaan terlebih dahulu. Selain itu karena rekrutmen masih kurang lengkap maka dibutuhkan pengakomodasi proses rekrutmen perawat agar seragam setiap kegiatannya.

b. Hambatan dalam Proses Rekrutmen Berdasarkan Kuantitas dan Kualitas perawat

Hasil penelitian ini diketahui bahwa tema ketiga yaitu hambatan proses rekrutmen. Tema ini dihasilkan hambatan segi kuantitas dan kualitas perawat. Berikut deskriptif kode yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4. 4 Hasil Analisis Wawancara

Open Coding	Axial Coding	Selective Coding
Peningkatan jumlah pasien Kesuaian jumlah perawat Pertimbangan sesuai Depkes STR Kompetensi Pengetahuan dan <i>skill</i>	Hambatan segi kuantitas Kualitas perawat	Hambatan dalam proses rekrutmen berdasarkan kuantitas dan kualitas perawat

Departemen SDM secara luas bertanggung jawab atas sebagian besar proses rekrutmen, departemen ini merekomendasikan kebijakan kepada manajemen puncak, menyusun strategi dan prosedur rekrutmen. Departemen SDM

juga bertanggung jawab atas evaluasi proses rekrutmen guna menentukan prosedur rekrutmen yang paling efektif dan tidak ada kendala apapun (Simamora, 2010). Hambatan yang ada di rumah sakit dapat dilihat berdasarkan penilaian kesesuaian kuantitas dan kualitas perawat.

Hal yang disampaikan oleh Manajer HRD, bahwa sebetulnya untuk kuantitas perawat belum sesuai dengan yang ada dalam perencanaan/perhitungan menggunakan rumus ketenagaan, hal ini karena jumlah pasien yang belum terlalu banyak sehingga rekrutmen perawat dibatasi. Hal ini berbeda dari pendapat Direksi yang menyampaikan bahwa dari segi kuantitas, jumlah perawat saat ini memenuhi.

Dalam beroperasi sehari-hari dan demi efisiensi Rumah Sakit karena jumlah pasien yang belum terlalu banyak, maka pihak manajemen RSIA Respati Tasikmalaya merekrut perawat yang belum sesuai jumlahnya dibandingkan dengan kebutuhan perawat sesuai rumus ketenagaan. Selain itu hambatan dalam proses rekrutmen di RSIA Tasikmalaya yaitu dari segi kualitas.

Hasil wawancara dengan Direksi, Manajer HRD dan Manajer Keperawatan tersirat kesimpulan yang sama, yaitu terkait dengan banyaknya perawat yang *fresh graduate* (baru lulus), oleh

karena itu belum memiliki skill yang diharapkan oleh RSIA Respati Tasikmalaya. Hasil wawancara dengan Manajer Keperawatan, bagian keperawatan sendiri belum memiliki mekanisme yang jelas untuk mengembangkan kompetensi (*skill*, pengetahuan dan *attitude*) karyawan yang merupakan lulusan baru tersebut.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa belum terdapatnya kesesuaian antara kualitas yang diharapkan dengan kualitas perawat yang direkrut, karena banyaknya perawat yang *fresh graduate* (baru lulus), oleh karena itu belum memiliki skill yang diharapkan oleh RSIA Respati Tasikmalaya.

c. Kendala-kendala proses rekrutmen pelamar yang belum sesuai dengan standar yang ditentukan

Hasil penelitian ini diketahui bahwa tema ketiga yaitu kendala-kendala proses rekrutmen pelamar yang belum sesuai dengan standar yang ditentukan. Tema ini dihasilkan kendala sumber daya manusia dan upaya penanganan. Berikut deskriptif kode yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4. 5 Hasil Analisis Wawancara

Open Coding	Axial Coding	Selective Coding
Lulusan baru	Kendala SDM	Kendala-kendala
Minim pelamar berpengalaman		proses rekrutmen pelamar yang belum sesuai dengan standar yang ditentukan.
Ketidaksesuaian kualitas Koordinasi dengan Direksi	Upaya penanganan	
Memberikan arahan		

Kendala rekrutmen yang disampaikan baik oleh Direksi, Manajer HRD maupun Manajer Keperawatan mengerucut pada kesimpulan yang sama, yaitu lebih banyaknya pelamar yang merupakan lulusan baru (*fresh graduate*), dibandingkan perawat yang berpengalaman, sehingga pihak HRD mengalami kesulitan untuk mendapatkan perawat yang berpengalaman.

Kendala dalam rekrutmen di RSIA Respati Tasikmalaya adalah jumlah pelamar lulusan baru lebih banyak daripada yang berpengalaman, sehingga kesulitan untuk mendapatkan perawat yang berpengalaman dan dibutuhkan koordinasi dengan Direksi agar dapat memberikan arahan ke SDM dengan baik. Direksi menyampaikan bahwa harapannya rekrutmen di RSIA Respati Tasikmalaya semakin baik lagi sehingga mengurangi keluhan dan komplain dari pasien.

Tidak sesuainya jumlah dan kualitas yang diharapkan dari perawat yang direkrut di RSIA Respati Tasikmalaya

mengakibatkan perawat tersebut belum dapat memiliki kompetensi, kualifikasi dan kinerja yang baik, sehingga menimbulkan banyak keluhan dari pasien terhadap kinerja perawat. Untuk itu perlu dilakukan upaya peningkatan kinerja dalam rangka pemenuhan kualitas pelayanan yang ada di rumah sakit.

C. Pembahasan

1. Rekrutmen Tenaga Kesehatan Sesuai Standar Rumah Sakit

Menurut Opatha (2010) dalam Gamage (2014), rekrutmen adalah proses untuk mencari dan menarik orang-orang terbaik untuk melamar pekerjaan dalam organisasi tersebut dalam hal ini adalah melamar pekerjaan di rumah sakit. Rekrutmen adalah sekumpulan aktivitas yang digunakan sebuah organisasi untuk menarik pelamar yang memiliki kemampuan dan kemauan. Rekrutmen adalah proses mendapatkan sekumpulan orang-orang yang kompeten untuk melamar pekerjaan dalam perusahaan tersebut (Ofori dan Aryeetey, 2011 dalam Gamage 2014).

Proses rekrutmen yang dilakukan di RSIA Respati Tasikmalaya dilakukan tim tersendiri dalam rekrutmen, yang terdiri dari tim dari HRD dan Tim dari Keperawatan. Proses rekrutmen juga bersumber dari internal dan eksternal rumah sakit. Rekrutmen internal dapat dilakukan dengan pemindahan, pengangkatan dan penempatan

pekerjaan melalui bulletin atau papan. Sedangkan metode eksternal dilakukan dengan pencarian langsung tenaga kesehatan melalui advertising di media cetak dan lainnya. Metode tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nainggolan (2011) yang menjelaskan bahwa proses rekrutmen tenaga kesehatan menggunakan metode pencarian dari luar rumah sakit atau yang disebut dengan sumber eksternal.

Untuk mencapai suatu proses rekrutmen yang optimal diperlukan faktor-faktor pendukung. Faktor-faktor perekrutan karyawan mempunyai dampak paling besar terhadap reaksi pelamar pada awal proses perekrutan khususnya di rumah sakit. Perlakuan yang baik dari tim rekrutmen, sarana prasana, tersedianya alokasi dana, perencanaan yang sesuai kebutuhan memberikan kontribusi besar bagi rumah sakit. Proses rekrutmen yang baik dan terstruktur dapat mempengaruhi pelamar tetap meneruskan aplikasinya kepada organisasi tersebut. Selain itu, tim rekrutmen yang kompeten, sarana dan prasarana yang mendukung dapat mempengaruhi persepsi pelamar (Simamora, 2010). Adanya alokasi dana atau anggaran juga menentukan pada kelancaran proses rekrutmen. Siagian dalam Rusna (2009) menjelaskan bahwa anggaran adalah satu mekanisme penting dalam menentukan apa yang mungkin dan tidak mungkin dilakukan oleh suatu rumah sakit.

Secara keseluruhan pelaksanaan rekrutmen dan seleksi pegawai sudah baik, walaupun masih terdapat sedikit kekurangan. Selama ini rencana kebutuhan pegawai sudah mampu terpenuhi namun sedikit terkendala karena ada beberapa perawat yang lulusan baru. Menurut Nainggolan (2011) untuk membentuk perawat yang professional tidak cukup hanya pendidikan saja. Diperlukan waktu yang cukup dan harus melalui beberapa tahap setelah perawat masuk ketananan pelayanan rumah sakit. Perawat lulusan baru perlu diberikan pengembangan keperawatan dalam bentuk pelatihan secara berkesinambungan terutama bagi perawat *fresh graduate* agar kemampuan dan keahlian perawat dapat disejajarkan dengan perawat senior yang mempunyai pengalaman lebih.

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa keseluruhan pelaksanaan rekrutmen dan seleksi pegawai sudah baik . Perlakuan yang baik dari tim rekrutmen, sarana prasana, tersedianya alokasi dana, perencanaan yang sesuai kebutuhan memberikan kontribusi besar bagi rumah sakit.

2. Hambatan dalam Proses Rekrutmen Berdasarkan Kuantitas dan Kualitas Perawat

Rekrutmen dan seleksi membentuk gambaran umum mengenai strategi sumber daya manusia sebuah organisasi secara umum yang

dalam hal ini adalah rumah sakit, dengan cara mengidentifikasi dan menjamin sekelompok orang yang dibutuhkan oleh rumah sakit dalam waktu yang singkat (Elwood dan James, 1996 dalam Gamage, 2014).

Pada hakikatnya proses rekrutmen merupakan proses menentukan dan menarik pelamar yang mampu untuk bekerja di rumah sakit. Proses dimulai ketika calon pelamar atau tenaga baru dicari dan berakhir pada waktu lamaran diajukan (Nurcahyo, 2016). Pelaksanaan rekrutmen tentunya mempunyai beberapa hambatan yang terjadi baik dari segi sumber daya manusia, sarana prasarana serta lingkungan sekitar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan rekrutmen yang ada di RSIA Tasikmalaya terkendala dalam penentuan kesesuaian kuantitas (jumlah perawat) dan kualitas perawat yang diterima karena beberapa disebabkan oleh kualitas perawat masih ada yang lulusan baru,. Penelitian ini sesuai dengan yang dilakukan oleh Wijayanti (2012) yaitu permasalahan yang sering terjadi pada pelaksanaan rekrutmen yaitu langkanya tenaga kerja yang dibutuhkan untuk jenis tenaga kerja tertentu, pelamar tidak sesuai dengan kriteria yang diburuhkan seperti pendidikan llau jumlah pelamar sedikit dan terkadang pelamar masih lulusan baru. Penelitian lain yang mendukung dilakukan oleh Adano (2008) yang menunjukkan bahwa

permasalahan ketidakseimbangan antara banyaknya pekerjaan dan jumlah tenaga kesehatan pada akhirnya menimbulkan beban kerja yang dirasakan tenaga kesehatan. Keterbatasan tenaga kesehatan sering menyebabkan pasien menunggu lama untuk mendapatkan perhatian dan kualitas perawatan.

Jika pelaksanaan proses rekrutmen tidak dapat dijalankan dengan baik dan rencana kebutuhan pegawai tidak terpenuhi maka akan terjadi kekosongan pegawai yang secara tidak langsung akan menambah beban kerja tenaga kesehatan dan akan menimbulkan kerugian-kerugian dan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Untuk itu perlu dilakukan beberapa upaya penanganan yang efektif.

3. Kendala-Kendala Proses Rekrutmen Pelamar yang Belum Sesuai dengan Standar Yang Ditentukan.

Mutu dan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas sarana fisik, jenis tenaga yang tersedia, obat, dan alat kesehatan serta proses pemberian pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, peningkatan mutu faktor-faktor tersebut sumber daya manusia dan profesionalisme diperlukan agar pelayanan kesehatan yang bermutu dan pemerataan pelayanan kesehatan dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat. Salah satu profesionalisme di rumah

sakit yang sangat berperan dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah tenaga keperawatan (Bustami, 2011).

Menurut Parasuraman dalam Nursalam (2014) bahwa kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan ada 5 hal yang biasa disebut "RATER" dengan singkatan responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability. Inti dari kualitas pelayanan RATER adalah membuat pondasi atau dasar yang kuat agar dapat membentuk pola kerja dan perilaku kerja untuk mengembangkan pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Rumah sakit merupakan suatu institusi yang terintegrasi dalam pelayanan medis dan pelayanan sosial, yang berfungsi untuk melayani masyarakat umum dalam pelayanan kesehatan secara menyeluruh baik secara kuratif maupun preventif. Dimana pelayanannya meliputi lingkungan rumah dan keluarga pasien, selain itu rumah sakit juga berfungsi sebagai pusat pelatihan tenaga medis dan juga penelitian biososial (World Health Organization, 2008).

Keberhasilan suatu rumah sakit dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna atau bemuat serta aman dipengaruhi banyak faktor, diantaranya manajemen rumah sakit, sumber daya manusia (SDM), prasarana dan sarana, dan manajemen

keuangan. Di sisi lain, rumah sakit sebagai salah satu bagian dari tatanan pelayanan kesehatan terbesar memiliki tiga fungsi yaitu fungsi sosial, fungsi profit, dan fungsi pengembangan ilmu pengetahuan dari teknologi (IPTEK) yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan sesuai standar guna memenuhi kebutuhan serta tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang bermutu (Aditama, 2003).

Perencanaan SDM khususnya keperawatan merupakan kompetensi yang harus dimiliki oleh setiap pimpinan keperawatan di rumah sakit termasuk seluruh tenaga perawat agar tersedia sumber daya manusia yang cukup dengan kualitas yang cukup tinggi dan profesional. Pelayanan keperawatan merupakan bagian dari pelayanan kesehatan rumah sakit, apabila pelayanan keperawatannya bermutu maka pelayanan kesehatan rumah sakit tersebut juga bermutu karena mayoritas pemberian pelayanan di rumah sakit diberikan oleh tenaga perawat.

Tenaga keperawatan dalam hal ini perawat RSIA Respati Tasikmalaya yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Sumber Daya Manusia Kesehatan, tentunya kemampuan dan kompetensi harus ditingkatkan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan khususnya pelayanan di Rumah Sakit Ibu dan

Anak Respati Tasikmalaya, mengingat saat ini globalisasi bidang kesehatan terus berkembang setiap saat melahirkan teknologi, ilmu pengetahuan dan tuntutan layanan kesehatan yang terus meningkat. Peningkatan pelayanan kesehatan sesuai tuntutan masyarakat tentunya diberikan oleh tenaga kesehatan yang kompeten, *skill* dan professional sesuai dengan bidang ilmu kesehatan yang dikuasai.

Sumber daya yang berkompeten tentunya didapat dari proses rekrutmen yang terencana, terpadu dan terorganisir. Namun dalam prosesnya pelaksanaan rekrutmen memiliki beberapa kendala dan hambatan yang akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pengguna jasa kesehatan (pasien). Tentunya perawat harus memiliki kualitas pendidikan dan keahlian yang sesuai dengan bidangnya.

Tidak sesuainya jumlah dan kualitas yang diharapkan dari perawat yang direkrut di RSIA Respati Tasikmalaya mengakibatkan perawat tersebut belum dapat memiliki kompetensi dan kinerja yang baik, sehingga menimbulkan banyak keluhan dari pasien terhadap kinerja perawat. Untuk itu perlu dilakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit dan meminimalisir adanya Kejadian Tidak Diinginkan (KTD). Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian oleh Saa et al (2015) yang menjelaskan bahwa kualitas perawatan yang

sangat baik erat kaitannya dengan kemungkinan terjadinya kematian dan kegagalan dalam menyelamatkan pasien.

Hasil penelitian lain yang mendukung adalah penelitian yang dilakukan oleh Mosadeghrad (2014) yang menjelaskan bahwa kualitas perawatan kesehatan yang diberikan kepada pasien yang dilakukan oleh tenaga kesehatan yang berkompeten dan konsisten pengetahuan yang professional dapat meningkatkan kemungkinan hasil pelayanan yang diinginkan serta nantinya dapat berdampak pada kinerja karyawan khususnya karyawan medis di Rumah Sakit.

Didalam upaya peningkatan mutu pelayanan Rumah Sakit Ibu dan Anak Respati Tasikmalaya disusun berupa kegiatan komprehensif dan integrative yang menyangkut stuktur, proses dan *output / outcome* secara obyektif, sistematis dan berlanjut. Memantau dan menilai mutu serta kewajaran pelayanan terhadap pasien, menggunakan peluang untuk meningkatkan pelayanan pasien dan memecahkan masalah yang terungkap. Peningkatan dan pemberi kesempatan kepada seluruh tenaga keperawatan mengikuti pelatihan keperawatan dalam rangka pengembangan sumber daya perawat.

Pada saat ini upaya untuk lebih mengembangkan pendidikan keperawatan professional memang sedang dilakukan dengan mengonversi pendidikan SPK Ke jenjang Akademi Keperawatan (D-

III). Lulusan Akademi Keperawatan diharapkan dapat melanjutkan ke jenjang S1 Keperawatan. Semua pihak yang menangani keperawatan harus memahami benar arti dan makna keperawatan sebagai profesi, secara bersama mengacu profesionalisasi keperawatan, terutama dalam menghadapi tuntutan dan kebutuhan pembangunan kesehatan di masa depan, dan kesiapan dalam menghadapi globalisasi yang juga akan melanda keperawatan.

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa dampak dari jumlah dan kualitas yang diharapkan dari perawat yang direkrut di RSIA Respati Tasikmalaya mengakibatkan perawat tersebut belum dapat memiliki kompetensi dan kinerja yang baik, untuk itu perlu dilakukan beberapa upaya dalam peningkatan kualitas pelayanan tersebut dari mendidik dan memberikan pelatihan tambahan pada tenaga kesehatan, mengingat perawat dan tenaga kesehatan banyak berkontribusi dalam menyelamatkan pasien.