

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Rumah Sakit merupakan mata rantai dalam sistem kesehatan nasional. Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat, sehingga diharapkan mampu meningkatkan pencapaian peningkatan derajat kesehatan di Indonesia. Pola pelayanan kesehatan yang diinginkan adalah pelayanan yang berkualitas. Kualitas merupakan indikator kinerja bagi penyelenggara pelayanan kesehatan seperti rumah sakit. Persaingan yang semakin ketat menuntut penyedia layanan jasa seperti rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Oleh karena itu saat ini pelayanan rumah sakit berubah mengarah pada kekuatan pasar, sehingga orientasi rumah sakit bergeser dari sosial menjadi sosioekonomi, dengan demikian mempertahankan kepuasan

pasien sebagai pelanggan adalah tujuan utama yang harus dicapai (Assauri, 2003).

Rumah sakit dalam mempertahankan pelanggan dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dan memperhatikan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan harapan atas pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diperhatikan tidak hanya dari segi fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga dari sikap dan layanan sumber daya manusia yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dapat dilakukan dari berbagai aspek pelayanan kesehatan seperti peningkata kualitas fasilitas kesehatan, peningkatan kualitas profesionalisme sumber daya manusia, dan peningkatan kualitas manajemen rumah sakit (Puspita, 2009).

Rumah sakit merupakan sebuah organisasi yang padat karya, kompleksitas ketenagaan dan jenis profesi yang dimiliki oleh rumah sakit, menuntut dikembangkannya kepemimpinan dengan kemampuan manajemen yang dapat menunjang pelayanan yang kesehatan yang optimum. Manajemen sebagai salah satu alat

pengkajian sebuah proses dalam mencapai tujuan organisasi berdasarkan fungsi-fungsi yang dapat dilakukan sebuah manajemen. Fungsi manajemen yang digunakan oleh Depkes RI diambil dari fungsi manajemen yang dikemukakan oleh George Terry yang terdiri dari *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating*, dan *controlling* (monitoring). Perencanaan (*planning*) dalam manajemen merupakan fungsi dasar karena perencanaan merupakan tujuan, arah, strategi, aturan, dan program yang menjadi bagian dari pelaksanaan fungsi manajemen lainnya. Perencanaan (*planning*) memiliki fungsi penetapan penugasan karyawan sehingga dengan adanya penetapan tugas tersebut pimpinan memiliki pedoman untuk melakukan fungsi manajemen lain yaitu pengawasan dan pengendalian. Perencanaan digunakan sebagai penjaminan bahwa konsumen menerima pelayanan yang diinginkan dan dibutuhkan dengan memuaskan. Pengawasan dan pengendalian adalah proses untuk mengamati secara terus menerus pelaksanaan kegiatan sesuai dengan rencana kerja yang telah disusun dan mengadakan koreksi jika terjadi penyimpangan. Fungsi pengendalian

manajemen ini memerlukan perumusan standar kinerja staf. Pengendalian memiliki empat aspek yaitu kemampuan penerapan standar pelayanan, penilaian prestasi kerja, perbandingan pelayanan yang dilakukan dengan standar pelayanan, dan koreksi aktif (Muninjaya, 2004).

Kualitas pelayanan kesehatan dipengaruhi banyak faktor yang ada di rumah sakit sebagai suatu sistem. Salah satu faktor adalah tenaga kesehatan. Tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan kepada pasien salah satunya adalah perawat. Perawat memberikan pengaruh besar terhadap kualitas pelayanan karena memiliki frekuensi tinggi berinteraksi dengan pasien. Pemberian pelayanan perawat terhadap pasien dipengaruhi oleh karakteristik yang dimiliki pasien yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan, penghasilan, dan lainnya sehingga akan membuat situasi pelayanan yang diberikan berbeda karena pasien memiliki harapan berbeda berdasarkan karakteristik tersebut. Fenomena yang terjadi di beberapa rumah sakit terutama berkaitan dengan pelayanan perawat adalah adanya kesenjangan antara kualitas

pelayanan perawat ideal dan pelayanan perawat aktual (Wike, 2009).

Kinerja Sumber Daya Manusia merupakan istilah dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (Prestasi Kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan/pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pada pelaksanaan rumah sakit perawat memiliki tanggung jawab kinerja yang tinggi dalam menghadapi pasien (Mangkunegara, 2006).

Rumah Sakit Daerah Bagas Waras Kabupaten Klaten berdiri pada tanggal 7 Agustus 2014 berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 8 Tahun 2014 tentang Rumah Sakit Umum Daerah Bagas Waras Kabupaten Klaten. Izin operasional Rumah Sakit Daerah Bagas Waras sebagai Rumah Sakit Umum Kelas C diberikan pada tanggal 30 September 2015 berdasarkan Keputusan Kepala Kantor Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Nomor 503.24/002/OP/2015/29 tentang Pemberian Izin Operasional Rumah Sakit. Sebagai rumah sakit

daerah pertama di Kabupaten Klaten, Rumah Sakit Daerah Bagas Waras dituntut memberikan pelayanan yang prima dan memuaskan maka rumah sakit ini harus melakukan pembenahan dari budaya manajerial dan pelayanan yang terus menerus sehingga memiliki pelayanan yang lebih maju berorientasi pada kepuasan pasien. Rumah Sakit Daerah Bagas Waras Klaten beroperasi kurang dari 5 tahun sehingga dalam menjalankan fungsi sebagai rumah sakit diperlukan banyak pembenahan. Berdasarkan observasi dan wawancara awal didapatkan bahwa manajemen tidak selalu hadir ketika ada masalah pekerjaan pada perawat, tidak ada supervisor keliling, dan pemberian penghargaan dan teguran kepada perawat tidak ada.

Berdasarkan beberapa hal diatas, maka perlu dilakukan penelitian mengenai **“Fungsi Perencanaan dan Kendali Manajemen Untuk Meningkatkan Kinerja Pelayanan Perawat di Rumah Sakit Daerah Bagas Waras Kabupaten Klaten”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Bagaimanakah fungsi perencanaan dan kendali manajemen dalam meningkatkan kinerja pelayanan perawat di Rumah Sakit Daerah Bagas Waras Kabupaten Klaten?

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui kinerja perawat di Rumah Sakit Daerah Bagas Waras Kabupaten Klaten

### 2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui fungsi perencanaan manajemen terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Daerah Bagas Waras Kabupaten Klaten.
- b. Untuk mengetahui performa rumah sakit dengan jumlah tenaga perawat di Rumah Sakit Daerah Bagas Waras Kabupaten Klaten.
- c. Untuk mengetahui tingkat pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Daerah Bagas Waras Kabupaten Klaten.

- d. Untuk mengetahui keterkaitan urain tugas dan penilaian kinerja terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Daerah Bagas Waras Kabupaten Klaten.
- e. Untuk mengetahui fungsi kendali manajemen berupa supervisi terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Daerah Bagas Waras Kabupaten Klaten.
- f. Untuk mengetahui keterkaitan *reward* dan *punishment* terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Daerah Bagas Waras Kabupaten Klaten.

#### **D. Manfaat Penelitian**

- 1. Aspek Teoritis
  - a. Penelitian diharapkan mampu menjadi referensi bagi peneliti lain yang ingin mengkaji permasalahan fungsi manajemen, dan kinerja perawat.
  - b. Penelitian ini dapat sebagai sarana belajar untuk memahami permasalahan yang menjadi topik kajian.
- 2. Aspek Praktis
  - c. Mengetahui fungsi kendali manajemen dalam meningkatkan kinerja pelayanan perawat. Sehingga rumah

sakit dapat mampu meningkatkan kemampuan manajerial sebagai peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.

- d. Manajemen dapat menerapkan fungsi kendali yang baik sehingga mutu pelayanan bergeser ke arah yang lebih baik.