

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut *World Health Organization* (WHO), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik (WHO, 2010). Sedangkan menurut undang-undang No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, yang dimaksudkan dengan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Depkes RI, 2009).

Era globalisasi mendorong persaingan industri di semua bidang industri di seluruh dunia. Salah satunya adalah industri pelayanan jasa di bidang Kesehatan, yaitu rumah sakit koordinasi salah satu fungsi manajemen yang memegang peranan sama penting dan setara dengan fungsi-fungsi manajemen lainnya, kesuksesan koordinasi akan menjamin keberhasilan pelaksanaan pekerjaan apabila pihak manajemen rumah sakit tidak mampu meningkatkan kualitas pelayanan maka ancaman kehilangan konsumen dapat dialami rumah sakit. Namun sebaliknya apabila rumah sakit memberikan kualitas pelayanan yang tinggi dan memberikan

kapabilitas menarik melebihi harapan konsumen, rumah sakit berpeluang memperoleh konsumen yang banyak (Suhartini dkk., 2017). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 54 Tahun 2014 tentang rumah sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Komalasari, 2020).

Pemberian pelayanan Kesehatan yang berkualitas menjadi sorotan utama masyarakat sebagai pengguna jasa layanan Kesehatan. Kualitas pelayanan yang berkualitas hanya dapat dihasilkan oleh sumber daya manusia yang memiliki integritas yang tinggi, sarana dan prasarana yang mendukung, pengguna jasa layanan rumah sakit, menjadi suatu keharusan bagi pihak manajemen rumah sakit untuk terus memperbaiki kinerja (Suhartini dkk., 2017).

Penyelenggaraan setiap organisasi dalam melakukan kegiatan kerjasama untuk mencapai tujuan organisasi tidak terlepas dari unsur-unsur yang mendukungnya, dukungan tersebut memiliki arti bahwa kegiatan organisasi tidak akan terealisasi dengan baik dan membawa hasil yang memuaskan tanpa adanya unsur-unsur pendukung, salah satu unsur administrasi adalah pegawai dan sistem manajemen yang dilaksanakan pada suatu organisasi, kedua unsur tersebut memiliki arti yang sangat penting dalam mencapai tujuan (Ikhwan, 2018).

Koordinasi merupakan proses pengintegrasian tujuan-tujuan dan kegiatan-kegiatan pada satuan-satuan yang terpisah untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien. Koordinasi termasuk salah satu fungsi dalam manajemen, dalam sebuah organisasi koordinasi berguna untuk mencegah terjadinya kekacauan, percekocokan, dan kekembaran atau kekosongan pekerjaan, masing-masing individu pegawai terarah membantu tercapainya tujuan organisasi dan semua tugas, kegiatan, serta pekerjaan terintegrasikan, dan mengkoordinasikan unsur-unsur manajemen serta pekerjaan-pekerjaan para pegawai dalam mencapai suatu tujuan organisasi (Aprilianto, 2016).

Efektivitas kerja merupakan keadaan dimana para pegawai dapat menyelesaikan seluruh tugas atau pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan efektivitas kerja, pegawai dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya sesuai dengan tepat waktu serta ketelitian dalam melaksanakan pekerjaan. Efektivitas kerja merupakan gambaran tentang kegiatan yang berhasil dilaksanakan atau keberhasilan dalam mencapai tujuan dengan waktu yang telah ditetapkan sebelumnya. Efektivitas lebih berorientasi kepada keluaran, maka hasil pekerjaan pegawai dapat dikatakan efektif, apabila sesuai dengan rencana kerja yang telah ditentukan, sehingga pekerjaan dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Dengan hasil yang memuaskan (Kaatuk, 2015).

Efektivitas seseorang dalam usahanya mencapai tujuan-tujuan dalam setiap suasana sosial, tidak hanya pada aktivitasnya saja tetapi juga bagaimana hubungan aktivitas itu dengan yang sedang dilakukan orang lain, efektivitas juga merupakan landasan dari setiap organisasi dalam pencapaian suatu tujuan organisasi, karena apabila suatu instansi dapat menyelesaikan setiap pekerjaan dengan efektif dan efisien, maka instansi tersebut sudah dapat mengoptimalkan penggunaan sumber daya manusia yang handal dan terampil yang ada di instansi tersebut (Djafri, 2017).

Penerapan koordinasi di suatu perusahaan dapat meminimalisir terjadinya penyimpangan baik sebelum dan setelah pelaksanaan pekerjaan tersebut dilakukan, sehingga pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan akan sesuai dengan rencana yang ada dan pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja para pekerja para pegawai dalam suatu perusahaan. Koordinasi berfungsi sangat penting bagi organisasi, apalagi organisasi harus berjalan sebagai suatu sistem, maka bagian-bagian atau unit mempunyai tugas dan sasaran tersendiri, namun tiap-tiap unit atau bagian-bagian tidak dapat melepaskan diri dari unit atau bagian yang lainnya. Untuk itulah koordinasi sangat diperlukan dalam suatu organisasi, yang dapat menjadi penghubung untuk kepentingan mencapai keberhasilan suatu yang telah ditetapkan (Mahyuddin dkk., 2021).

Rumah Sakit Umum Daerah Batara Guru merupakan unit pelaksana teknis pemerintah Kabupaten Luwu yang menjalankan fungsi pelayanan kesehatan. Berdasarkan pengambilan data awal jumlah pegawai RSUD Batara Guru sebanyak 587 orang, yang terdiri dari 125 tenaga medis, 23 Dokter umum, 65 Dokter spesialis, 6 Dokter gigi, 150 Perawat, 25 Bidan, 115 Tenaga Penunjang, dan 78 Tenaga Non Klinik. RSUD Batara Guru memiliki berbagai macam pelayanan didalamnya, yang mulai dari IGD, Medical Check Up, dan berbagai macam Poliklinik.

Dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Batara Guru pada tahun 2020 sebanyak 5.432 pasien, kunjungan pasien tahun 2021 sebanyak 8.884 pasien, dan kunjungan pasien pada tahun 2022 sebanyak 7.970 pasien. Dapat dirata-ratakan jumlah kunjungan pasien per hari sebanyak 15-25 an pasien. Berdasarkan data tersebut terlihat bahwa jumlah kunjungan pasien dari tahun 2020 hingga 2022 cenderung fluktuatif, terkadang mengalami peningkatan namun terkadang mengalami penurunan. Pihak RSUD Batara Guru menargetkan jumlah kunjungan pasien meningkat 10-20% setiap tahunnya, namun berdasarkan data yang diperoleh bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Batara Guru belum mencapai targetnya. Untuk menjaga kualitas pelayanan kesehatan maka pihak manajemen rumah sakit harus memenuhi standar pelayanan yang telah ditentukan.

Berdasarkan observasi awal dan wawancara ke beberapa pasien atau pengunjung rumah sakit yang ditemukan di RSUD Batara Guru terlihat bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup baik tetapi beberapa pasien atau pengunjung mengatakan bahwa pelayanan masih kurang tanggap terhadap pasien dan pelayanan terkesan lambat. Rumah Sakit Umum Daerah Batara Guru Belopa sebagai instansi pemerintah, memiliki pegawai yang karakternya berbeda-beda. Perbedaan tersebut mungkin saja dipengaruhi oleh para pegawai dalam hal ini, pengetahuan, keterampilan, sikap, kedisiplinan serta faktor lainnya. Kualitas pelayanan pada pegawai RSUD Batara Guru masih perlu ditingkatkan agar pasien atau pengunjung akan lebih senang dan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit dan pegawai dapat lebih efektif serta disiplin dalam menjalankan tugas.

Dalam upaya mengoptimalkan peran dan fungsi rumah sakit diperlukan dukungan sumber daya manusia yang memiliki komitmen tinggi terhadap pencapaian visi dan misi rumah sakit dan juga mempunyai etos kerja yang tinggi, wawasan kedepan, dan semangat enterpeuneur dan pola pikir yang mandiri dalam rangka pelaksanaan tugas di rumah sakit. Dalam hal ini, salah satu aspek yang penting diperhatikan terkait dengan peranan sumber daya manusia dalam institusi rumah sakit adalah sejauh mana program kerja rumah sakit mampu mendorong para pegawai menunjukkan efektifitas kerja yang optimal.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk meneliti apakah ada hubungan koordinasi terhadap efektivitas kerja pegawai di Rumah Sakit Batara Guru kabupaten Luwu.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Apakah ada hubungan pembagian kerja dengan efektivitas kerja pegawai RSUD Batara Guru Luwu?
2. Apakah ada hubungan masa kerja dengan efektivitas kerja pegawai RSUD Batara Guru Luwu?
3. Apakah ada hubungan disiplin kerja dengan efektivitas kerja pegawai RSUD Batara Guru Luwu?
4. Apakah ada hubungan komunikasi dengan efektivitas kerja pegawai RSUD Batara Guru Luwu?
5. Apakah ada hubungan kepuasan kerja dengan efektivitas kerja pegawai RSUD Batara Guru Luwu?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan koordinasi dengan efektivitas kerja pada pegawai Rumah sakit umum Batara Guru Luwu.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui hubungan pembagian kerja dengan efektivitas kerja pegawai pegawai RSUD Batara Guru Luwu.
- b. Untuk mengetahui hubungan masa kerja dengan efektivitas kerja pegawai pegawai RSUD Batara Guru Luwu.
- c. Untuk mengetahui hubungan disiplin kerja dengan efektivitas kerja pegawai pegawai RSUD Batara Guru Luwu.
- d. Untuk mengetahui hubungan komunikasi dengan efektivitas kerja pegawai pegawai RSUD Batara Guru Luwu.
- e. Untuk mengetahui hubungan kepuasan kerja dengan efektivitas kerja pegawai pegawai RSUD Batara Guru Luwu.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta khususnya cara kerja pegawai RSUD Batara Guru Luwu.

2. Manfaat Praktis

Merupakan pengalaman yang berharga bagi peneliti untuk memperluas ilmu dan pengetahuan penelitian dalam mengaplikasikan Ilmu Kesehatan Masyarakat.