

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Persaingan yang semakin tajam dan cepat di bidang teknologi menyebabkan perubahan drastis pada setiap organisasi, sehingga membutuhkan sumber daya manusia yang mempunyai kemampuan memberikan pelayanan prima dan dapat memberikan nilai kepuasan bagi pelanggan (*customer satisfaction*) yang berorientasi pada visi dan misi organisasi (*customer value*) sehingga dapat membawa nuansa sumber daya manusia yang memiliki keahlian dan kemampuan unik (Widayat, 2009). Disamping itu rumah sakit juga harus mencari/memiliki pemimpin yang berkualitas tinggi dan handal.

Agar rumah sakit dapat bertahan dan berkembang dalam kondisi persaingan yang semakin kompetitif, maka rumah sakit harus mempunyai keunggulan dalam hal bersaing (*competitive advantage*) untuk menjadi yang terbaik, di sisi lain rumah sakit harus berusaha meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimulai dari pimpinan sampai kepada bawahan.

Sejauh ini belum banyak analisis kebutuhan manajemen rumah sakit di negara-negara berkembang, khususnya di Vietnam. Satu penelitian yang dilakukan oleh Kementerian Kesehatan Negeri Hanoi pada tahun 2010 dengan judul *Need Assesment on Managerial Competency Development at Provincial and District Hospital*, menemukan terdapat masalah dan gap/kompetensi

manajerial rumah sakit. Pada manajemen finansial hampir semua manajer, termasuk manajer keuangan, menunjukkan keterbatasan pengetahuan dan keterampilan mereka dalam urusan keuangan rumah sakit. Dan pada manajemen SDM menemukan bahwa banyak manajer, bahkan manajer di unit organisasi dan tenaga kerja tidak tahu tentang langkah yang harus dilakukan dan dimonitor dalam menerima staf baru. Manajemen kualitas menemukan bahwa banyak manajer yang tidak memperhatikan pengembangan dan penyeleksian standar kualitas, SOP, dan alat pengukuran. Lain halnya di bidang manajemen obat dan perlengkapan, bahwa Kebanyakan manajer menyadari kebutuhan akan perlunya pengetahuan dan keterampilan lebih dalam merawat perlengkapan. Pada manajemen sistem informasi, ditemukan bahwa para manajer memiliki pemahaman yang kurang tentang kepemimpinan. Keterampilan kepemimpinan mereka kebanyakan berdasarkan kekuasaan personal.

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah adalah Rumah Sakit yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan dan di bawah pimpinan pusat Muhammadiyah. Oleh karena skala persaingan semakin ketat dan kebutuhan pelayanan kesehatan semakin meningkat, Rumah Sakit PKU Muhammadiyah dibangun di beberapa besar di seluruh Indonesia, dan lokasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah lebih banyak tersebar di pulau Jawa. Dan dalam pelayanannya, Rumah Sakit PKU Muhammadiyah memiliki banyak tantangan agar kualitas pelayanan, sumber daya manusia, dan sistem manajemennya semakin baik.

Sistem manajemen yang baik dapat terlihat dari kinerja organisasi yang berperan dengan baik. Untuk membentuk sistem organisasi yang baik, tentunya tidaklah mudah karena akan melewati berbagai kendala dan hambatan. Seperti yang terlangsir di media suaramerdeka.com bahwa terjadi perselisihan perburuhan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Purworejo dimana jajaran manajemen Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Purworejo dilaporkan oleh salah satu karyawannya ke Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi karena pemecatan karyawan secara sepihak oleh Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Purworejo dan tidak mendapatkan kompensasi yang wajar setelah bekerja selama 13 tahun lamanya di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Purworejo. Dapat terlihat bahwasanya peran penting dari seorang direktur tidak berjalan dengan baik, dimana sebagai pimpinan puncak seharusnya dapat berlaku bijak dalam menangani karyawannya termasuk perihal pemutusan hubungan kerja.

Lain halnya dengan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul, dimana sistem kompensasi yang diberikan kepada karyawan-karyawannya ditentukan oleh status karyawan, golongan pangkat dan masa kerja. Manajemen Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul berusaha memberikan kompensasi yang layak kepada karyawan baik secara distributif maupun prosedural. Namun, kenyataannya memberikan dampak ketidakpuasan kerja karyawan oleh karena kompensasi yang diberikan tidak merata atau adil. Sehingga berdampak kepada sistem pelayanan dan kualitas kinerja karyawan (Heru, 2013). Dengan demikian, peningkatan kualitas sumber daya manusia

tetap mengalami kendala dan hambatan. Peran pimpinan puncak sangat dibutuhkan guna menghilangkan perselisihan antar karyawan perihal perbedaan kompensasi.

Keberhasilan dan masa depan organisasi tergantung kepada Keterampilan kepemimpinan yang dimiliki oleh manajer puncak RS maupun senior manajer mereka. Sebagai organisasi yang kompleks, RS memiliki interaksi antar berbagai profesi, sehingga konflik bukan merupakan kelainan yang terjadi di RS melainkan merupakan karakteristik dari sebuah rumah sakit. Untuk mengelola hal yang demikian itulah diperlukan seorang manajer yang profesional. Profesional adalah hasil dari sebuah pendidikan khusus, memiliki standar dan etika profesi serta standar Keterampilan kepemimpinan. Demikian pula di RS diperlukan standar profesi manajemen termasuk standar Keterampilan kepemimpinan bagi berbagai jabatan di RS termasuk CEO. (Kuntoro, 2006).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Masalah dan tantangan manajerial apakah yang sedang dihadapi oleh manajer RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta sekarang ini?
2. Bagaimana kompetensi manajer RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta terhadap keterampilan kepemimpinan, manajemen keuangan, manajemen mutu, manajemen sumber daya manusia, manajemen obat dan peralatan, dan manajemen sistem informasi?

3. Apakah terdapat celah kompetensi yang perlu diperbaiki untuk menghadapi masalah dan tantangan tersebut?
4. Bagaimana cara terbaik untuk mengisi celah kompetensi tersebut?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan umum:

1. Untuk menganalisa kompetensi manajer terhadap keterampilan kepemimpinan.
2. Untuk menganalisa kompetensi manajer terhadap manajemen keuangan.
3. Untuk menganalisa kompetensi manajer terhadap manajemen sumber daya manusia (SDM).
4. Untuk menganalisa kompetensi manajer terhadap manajemen mutu.
5. Untuk menganalisa kompetensi manajer terhadap manajemen obat dan peralatan.
6. Untuk menganalisa kompetensi manajer terhadap manajemen sistem informasi.

Tujuan khusus:

1. Mencari/menganalisis masalah dan tantangan yang dihadapi oleh Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Mencari/menganalisis kompetensi manager RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta terhadap keterampilan kepemimpinan, manajemen keuangan, manajemen mutu, manajemen sumber daya manusia, manajemen obat dan peralatan, dan manajemen sistem informasi.

3. Mencari/menganalisis celah kompetensi yang perlu diperbaiki untuk menghadapi masalah dan tantangan yang dihadapi.
4. Menemukan cara terbaik mengisi celah kompetensi yang dibutuhkan.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah diharapkan dapat memberi manfaat dalam menambah pengetahuan tentang kompetensi kepemimpinan manajer rumah sakit.

Manfaat Praktis

1. Bagi Rumah Sakit, agar menjadi pedoman bagi manajer rumah sakit untuk melaksanakan perbaikan dan meningkatkan kompetensi manajerial dalam pelaksanaan manajemen dan bagi staf agar dapat meningkatkan kinerja dan kerjasama dengan pimpinan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bagi masyarakat pengguna jasa RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, agar mendapatkan pelayanan yang lebih optimal, lebih baik dan lebih bermutu dari tenaga kesehatan.