

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar belakang Masalah

Menjadi rumah sakit unggulan merupakan visi sebagian besar rumah sakit, baik rumah sakit publik maupun privat. Dalam memenangkan persaingan ini dituntut kerja keras dan komitmen yang kuat dari manajemen rumah sakit tersebut agar mutu dapat terintegrasi sempurna dalam tiap level kegiatan dirumah sakit. Untuk melakukan perbaikan mutu pelayanan kesehatan, perlu memperhatikan empat rantai efek peningkatan mutu (Berwick, 2002) dalam Koentjoro (2007), yaitu : pengalaman pasien dan masyarakat, sistem mikro pelayanan, sistem organisasi pelayanan kesehatan, dan lingkungan pelayanan kesehatan.

Rumah sakit sebagai suatu organisasi tentu juga mempunyai kekhususan yang dapat mengakar sebagai budaya (Sujudi, 2011). Rumah sakit pemerintah ataupun swasta akan memiliki karakteristik budaya yang berbeda. Rumah sakit swasta keagamaan yang didirikan dengan landasan nilai dan norma yang mengacu pada agama akan sangat berpengaruh terhadap kepemimpinan dan manajemennya (misi sosial, fokus pelayanan). Adanya asumsi dasar “berbuat sosial” menjadikan rumah sakit swasta keagamaan memiliki keunikan tersendiri. Hal lain yang mudah terlihat adalah artefak berupa perilaku menolong/ berkarva sosial cukup menjadikan hal ini sebagai daya tarik rumah

sakit tersebut. Pemahaman bersama akan nilai, perilaku, dan keyakinan akan berkembang menjadi budaya dalam proses dan waktu yang panjang.

Meletakkan budaya organisasi sebagai pendekatan untuk meningkatkan mutu rumah sakit menjadi salah satu kunci penting keberhasilan organisasi dan manajemen rumah sakit. Suatu budaya yang baik (benar) akan diperlukan untuk menciptakan kondisi yang diinginkan. Scally dan Donaldson (1998) menyatakan bahwa untuk menyukseskan implementasi *clinical governance* dalam organisasi perlu penempatan budaya (terbuka dan bertanggungjawab) dengan benar. Pengaruh budaya organisasi (artefak, nilai, dan asumsi dasar) yang khas dalam rumah sakit swasta keagamaan, tidak boleh menjadi penghalang dalam menciptakan mutu pelayanan kesehatan yang terbaik. Contohnya nilai yang dipegang bersama, bahwa RS harus memberikan pelayanan pada orang miskin. Hal ini kemudian tidak menjadikan mutu pelayanan pada orang miskin berbeda dengan pelayanan pada pasien dengan status sosial ekonomi lebih tinggi

Tidak bisa dihindari saat ini Indonesia memasuki era globalisasi dan persaingan pasar bebas, untuk itu diperlukan peningkatan mutu dalam segala bidang, salah satunya peningkatan mutu pelayanan melalui akreditasi Rumah Sakit menuju kualitas pelayanan internasional. Dalam menjawab tantangan tersebut, peningkatan kualitas pelayanan sangatlah penting agar rumah sakit mampu berkompetisi baik di tingkat regional, nasional bahkan internasional. Perubahan paradigma standar akreditasi baru diaplikasikan pada pelayanan berfokus pasien *patient safety* menjadi standar utama, kesinambungan

pelayanan harus dilakukan baik saat merujuk keluar maupun serah terima pasien di dalam RS, proses akreditasi bukan hanya meneliti secara *cross sectional*, tetapi juga longitudinal, serta hasil survey pencapaian RS terhadap skoring yang ditentukan berupa level-level pencapaian pratama, madya, utama dan paripurna.

Manfaat langsung dari akreditasi baru *Joint Commision Internasional* (JCI) tahun 2012, yaitu RS mendengarkan pasien dan keluarganya, menghormati hak-hak pasien, dan melibatkan pasien dalam proses perawatan sebagai mitra; meningkatkan kepercayaan publik bahwa RS telah melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan dan keselamatan pasien; menyediakan lingkungan kerja yang aman dan efisien yang memberikan kontribusi terhadap kepuasan karyawan; modal negosiasi dengan asuransi kesehatan dan sumber pembayar lainnya dengan data tentang mutu pelayanan menciptakan budaya yang terbuka untuk belajar dari pelaporan yang tepat dari kejadian yang tidak diharapkan; dan membangun kepemimpinan kolaboratif yang menetapkan prioritas pada kualitas dan keselamatan pasien di semua tingkat.

Menurut UU No. 44 Tahun 2009 dinyatakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya serta

menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Untuk mencapai keberhasilan menuju rumah sakit yang berstandar internasional melalui akreditasi baru *Joint Commision Internasional* (JCI) tahun 2012, maka dibutuhkan budaya organisasi yang kuat agar terciptanya iklim komunikasi dan prestasi kerja yang baik antar staf rumah sakit. Pentingnya budaya organisasi dalam mendukung keberhasilan satuan kerja karena budaya sebagai fondasi, memberikan identitas stafnya, budaya juga sebagai sumber stabilitas serta kontinuitas organisasi rumah sakit yang memberikan rasa aman bagi stafnya, dan yang lebih penting adalah budaya membantu merangsang staf untuk antusias akan tugasnya (Triguno, 2004).

Menurut Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) tahun 2012, komunikasi yang efektif didalam rumah sakit merupakan suatu issue/persoalan kepemimpinan. Jadi, pimpinan rumah sakit memahami dinamika komunikasi antar anggota kelompok profesional, dan antar kelompok profesi, unit struktural; antara kelompok profesional dan non profesional; antara kelompok profesional kesehatan dengan manajemen; antar profesional kesehatan dan keluarga; serta dengan pihak luar rumah sakit, sebagai beberapa contoh. Pimpinan rumah sakit bukan hanya menyusun parameter dari komunikasi yang efektif, tetapi juga berperan sebagai panutan (*role model*) dengan mengkomunikasikan secara efektif misi, strategi, rencana dan informasi lain yang relevan maka dibutuhkan iklim komunikasi yang baik

Sebagaimana dinyatakan oleh Pace & Faules (2001) bahwa iklim komunikasi tertentu memberi pedoman bagi keputusan dari perilaku individu. Keputusan-keputusan yang diambil oleh anggota organisasi untuk melaksanakan pekerjaan secara efektif, untuk mengikatkan diri dengan organisasi, untuk bersikap jujur dalam bekerja, untuk meraih kesempatan dalam organisasi secara bersemangat, untuk mendukung para rekan dan anggota organisasi lainnya, untuk menawarkan gagasan inovatif bagi penyempurnaan organisasi dan operasinya. Sehingga iklim komunikasi menjadi salah satu pengaruh yang paling penting dalam meningkatkan prestasi kerja staf rumah sakit.

Didalam buku Standar Akreditasi Rumah Sakit tahun 2012, rumah sakit membutuhkan cukup banyak orang dengan berbagai keterampilan, orang yang berkompeten untuk melaksanakan misi rumah sakit dan memenuhi kebutuhan pasien. Pimpinan rumah sakit bekerja sama untuk mengetahui jumlah dan jenis staf yang dibutuhkan berdasarkan rekomendasi dari unit kerja dan direktur pelayanan. Rekrutmen, evaluasi dan penugasan staf dapat dilakukan sebaik-baiknya melalui proses yang terkoordinasi, efisien dan seragam. Demi mencapai keberhasilan program akreditasi diperlukan penilaian prestasi kerja, guna menilai keberhasilan kinerja staf rumah sakit. Peningkatan prestasi kerja bukanlah suatu hal yang timbul begitu saja, tetapi harus dibentuk melalui budaya organisasi.

Rumah Sakit Pembina Kesejahteraan Umat Muhammadiyah Yogyakarta awal didirikan berupa klinik dan poliklinik pada tanggal 15

Februari 1923 yang merupakan amal usaha Muhammadiyah sebagai rumah sakit yang berkedudukan di Yogyakarta, memikul tugas dan tanggung jawab untuk meningkatkan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat di wilayah Yogyakarta pada khususnya dan Jawa Tengah bagian selatan pada umumnya, dengan mengingat kedudukannya sebagai bagian masyarakat medik yang bersifat *universal*. RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta memiliki tujuan untuk menumbuhkan dan mengembangkan rumah sakit yang mampu mendukung tersedianya sarana dan jasa pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi bagi kebutuhan semua lapisan masyarakat

Menurut penelitian Aldila (2009) Pengaruh Budaya Kerja Organisasi terhadap Kinerja Karyawan di RSUD Wates bahwa Budaya kerja organisasi berpengaruh 13,4% terhadap kinerja karyawan RSUD Wates. Maka selain belum pernah dilakukan penelitian di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit I tentang budaya organisasi, penulis juga tertarik untuk mengetahui tentang pengaruh budaya organisasi dan iklim komunikasi terhadap prestasi kerja pejabat struktural di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit I guna untuk mensukseskan dan menciptakan peningkatan mutu dan keselamatan pasien sesuai Standar Akreditasi Rumah Sakit tahun 2012 yang akan dilaksanakan dan sesuai visi dan misi RS yaitu “Menjadi rumah sakit Islam rujukan terpercaya dengan kualitas pelayanan dan pendidikan kesehatan yang Islami, aman profesional, cepat, nyaman dan bermutu”.

## **B. Rumusan Penelitian**

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian ini yang menjadi perumusan masalah adalah :

1. “Apakah ada pengaruh budaya organisasi terhadap prestasi kerja pejabat struktural di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit I?”
2. Apakah ada pengaruh iklim komunikasi terhadap prestasi kerja pejabat struktural di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit I?”
3. Apakah ada pengaruh budaya organisasi dan iklim komunikasi terhadap prestasi kerja pejabat struktural di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit I?”

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap prestasi kerja pejabat struktural di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit I.
2. Mengetahui pengaruh iklim komunikasi terhadap prestasi kerja pejabat struktural di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit I.
3. Mengetahui pengaruh budaya organisasi dan iklim komunikasi terhadap prestasi kerja pejabat struktural di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

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

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi :

1. Aspek teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat mengkaji secara lebih mendalam tentang pengaruh budaya organisasi dan iklim komunikasi terhadap prestasi kerja pejabat struktural di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit I. Selanjutnya hasil penelitian ini diharapkan juga dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi sesuai dengan falsafah, visi, dan misi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

2. Aspek praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pejabat struktural di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit I dalam meningkatkan kinerja pegawai untuk memperkuat landasan kemampuan dalam mewujudkan pelayanan rumah sakit yang terintegrasi dan berkualitas dalam menciptakan peningkatan mutu dan keselamatan pasien sesuai dengan Standar Akreditasi Rumah Sakit tahun 2012, dan sesuai tujuan rumah sakit yaitu mencapai pertumbuhan dan perkembangan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang mampu mendukung tersedianya sarana dan jasa pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi bagi kebutuhan semua lapisan masyarakat