

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menghadapi persaingan industri rumah sakit yang semakin tinggi, maka pihak rumah sakit memerlukan adanya sistem manajemen yang mampu mengantisipasi perubahan lingkungan yang dinamis. Rumah sakit yang sebelumnya merupakan lembaga sosial, kini berkembang menjadi industri jasa yang semakin kompetitif. Kondisi ini menjadi tantangan utama bagi manajemen rumah sakit untuk mampu bersaing dan bertahan hidup. Hal ini mengakibatkan kebutuhan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas dan kompeten sebagai salah satu komponen penting yang harus dikelola untuk mendukung tercapainya tujuan yang diharapkan oleh suatu organisasi.

Rumah sakit merupakan organisasi yang unik akibat adanya gabungan antara padat karya, padat modal dan juga padat teknologi, sehingga pengelolaan rumah sakit menjadi disiplin ilmu tersendiri yang menghasilkan dua hal sekaligus, yaitu teknologi dan perilaku manusia dalam sebuah organisasi (Purnamasari, 2017). Rumah sakit memiliki fungsi utama untuk memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan serta bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, Rumah Sakit memiliki karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks. Hal ini juga terlihat dari banyaknya jenis profesi serta jumlah tenaga kerja yang bergerak di dalamnya. Sumber daya tersebut meliputi tenaga kesehatan (dokter, perawat, apoteker, farmasi, ahli gizi, fisioterapi, radiografer, dan sebagainya) dan juga non tenaga kesehatan (keuangan, administrasi, personalia, keamanan, dan sebagainya). Kegiatan inti di Rumah Sakit sendiri meliputi pelayanan kesehatan dilakukan

oleh tenaga kesehatan, sedangkan kegiatan manajemen dan teknis yang secara tidak langsung berhubungan dengan pelayanan kesehatan dikerjakan oleh tenaga non kesehatan.

Dari berbagai studi menunjukkan bahwa tenaga kesehatan memiliki peranan penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal terhadap masyarakat. Menurut WHO, tenaga kesehatan memberikan kontribusi hingga 80% dalam keberhasilan pencapaian tujuan pembangunan kesehatan. Dalam mendukung pelayanan medis di Rumah Sakit, dokter umum memegang peranan yang cukup strategis. Seorang dokter umum dikenal sebagai dokter di layanan tingkat pertama, dimana dokter umum berperan dalam memberikan pencegahan, diagnosis, penanganan awal, serta merujuk ke dokter spesialis jika diperlukan. Selain itu, dokter umum juga memegang peranan penting dalam memberikan perawatan medis awal dan berkelanjutan pada pasien dari segala kelompok usia.

Dalam praktek sehari-hari dokter harus mampu membuat keputusan diagnostik terkait dengan tugasnya dalam melakukan tatalaksana pasien secara holistik. Namun tidak jarang juga dokter dan tenaga medis lainnya memiliki pendapat yang berbeda mengenai perawatan ataupun pengambilan keputusan yang tepat pada pasien. Dalam hal ini, tidak hanya terampil, selain kemampuan akademik (*hard skill*) seorang dokter juga harus memperhatikan kemampuan dalam beberapa hal yang melekat pada seseorang atau juga dikenal dengan aspek *soft skill*. *Hard skill* merupakan kemampuan minimum yang diperlukan seseorang untuk dapat bekerja. Seseorang dengan tingkat pendidikan serta pengalaman yang sama rata-rata memiliki tingkat *hard skill* yang relatif sama. Sementara *soft skill* merupakan kemampuan yang relative tidak terlihat (*intangible*) dan terkadang sangat sulit untuk diukur. Namun *soft skill* juga dipercaya sebagai komplemen *hard skill* yang akan menentukan kesuksesan seseorang dalam bekerja.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Havard University, Carnegie Fondation dan Stanford Research Center, Amerika Serikat menyatakan bahwa *soft skill* bertanggung jawab sebesar 85% dalam kesuksesan karir seseorang, dan hanya 15% lainnya terletak pada *hard skill*. Sementara itu, Depdiknas RI tahun 2009 juga menyebutkan bahwa *soft skill* akan menentukan 85% kesuksesan seseorang dalam pendidikan. *Soft skill* yang baik sangat diperlukan dalam komunikasi, kolaborasi dan kerjasama diantara petugas medis dari berbagai profesi yang akan berpengaruh pada kualitas pelayanan serta keselamatan pasien yang perannya juga tidak kalah penting dibandingkan dengan kemampuan akademik.

Di Indonesia, jumlah dokter umum terus meningkat setiap tahunnya. Hal ini juga akan menyebabkan persaingan di dunia pekerjaan yang semakin ketat. Namun berdasarkan realita yang ada, SDM dengan *soft skill* yang baik justru cenderung menurun. Untuk itu diperlukan kinerja karyawan termasuk dokter umum yang memiliki *soft skill* dengan standar kualifikasi yang baik diharapkan mampu meningkatkan kualitas rumah sakit. Sumber daya manusia yang bermutu tinggi ini akan diperoleh melalui proses rekrutmen yang efektif dan terencana.

Rekrutmen merupakan proses pencarian, menemukan, dan menarik seseorang yang berkompeten untuk dipekerjakan dalam suatu perusahaan. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan persediaan calon pelamar sehingga perusahaan memiliki kesempatan yang lebih besar untuk menentukan pilihan terhadap calon pegawai yang dianggap telah memenuhi standar kualifikasi. Proses rekrutmen dimulai saat pendaftaran pelamar hingga pengajuan lamaran ke perusahaan terkait. Setelah proses rekrutmen dilakukan secara efektif, selanjutnya akan dilakukan proses seleksi pegawai untuk memilih orang terbaik yang akan mengisi jabatan tertentu sesuai dengan posisi yang ada. Sementara itu, proses rekrutmen yang keliru justru dapat membawa dampak negatif, antara lain timbulnya keresahan tenaga kerja, turunnya

semangat dan kegairahan kerja, turunnya kinerja karyawan, kekeliruan dalam melaksanakan tugas dan kurangnya tanggung jawab terhadap tugas. Hal ini tentunya dapat merusak produksi, kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Analisis *Soft Skill* yang Berpengaruh dalam Proses Rekrutmen Tenaga Medis di Rumah Sakit”

B. Pertanyaan *Review*

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka pertanyaan *review* dalam penelitian ini adalah sebagai berikut “*Soft Skill apa saja yang dapat berpengaruh dalam proses rekrutmen tenaga medis di Rumah Sakit?*”

C. Tujuan Penelitian

Penelitian *Literature Review* ini bertujuan untuk menganalisa *Soft Skill* yang berpengaruh dalam proses rekrutmen tenaga medis di Rumah Sakit.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian mengenai analisa *soft skill* yang berpengaruh dalam proses rekrutmen tenaga medis di Rumah Sakit diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1) Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengalaman penulis dalam meneliti dan memperkaya informasi terkait administrasi rumah sakit khususnya mengenai proses rekrutmen tenaga medis di Rumah Sakit.

2) Bagi Pemangku Kepentingan

Penelitian ini dapat menjadi dasar dalam suatu penelitian yang berkaitan dalam menganalisa *soft skill* serta proses rekrutmen tenaga medis di rumah sakit, sebagai agenda riset dimasa yang akan datang sebagai kajian yang dapat memberikan masukan terhadap perencanaan dan implementasi praktek tenaga medis di Rumah Sakit.

3) Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber rujukan di bidang administrasi rumah sakit mengenai *soft skill* yang dapat berpengaruh dalam proses rekrutmen tenaga medis di Rumah Sakit serta menjadi referensi bagi penelitian ilmiah selanjutnya.