

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi dan perdagangan bebas, rumah sakit menghadapi persaingan usaha yang semakin kompleks. Rumah sakit merupakan instansi pelayanan kesehatan yang bergerak dibidang jasa yang berlandaskan azas kepercayaan antara pasien dengan rumah sakit, dengan mengutamakan kualitas pelayanan, kepuasan pasien serta loyalitas pasien yang menjadi tolak dalam menentukan keberhasilannya. Sikap, perilaku dan tindakan, kepuasan, motivasi, kemampuan dan prosedur kerja rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien merupakan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Kualitas pelayan yang baik dihasilkan dari tindakan, sikap dan perilaku dapat memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan yang lebih baik (Tjiptono, 2014).

Dalam memperbaiki kualitas pelayanan, rumah sakit melakukan perbaikan mutu dan kinerja. Perbaikan mutu dan kinerja rumah sakit dilakukan dengan mengikuti proses penilaian akreditasi. Rumah sakit yang telah ikut dalam proses penilaian akreditasi maka ada perubahan dalam kinerja rumah sakit. Sesuai dengan hasil penelitian Stephen, lebih 90% rumah sakit yang telah terakreditasi *Joint Commission Accreditation* terjadi perubahan kinerja. Penelitian yang dilakukan oleh Stephen pada 4798 rumah sakit di Kanada mendapatkan hasil penelitian ada hubungan peningkatan kinerja rumah sakit dengan melaksanakan akreditasi *Joint Commission Accreditation* (Stephen, 2011) .

Di Indonesia, rumah sakit juga melakukan perbaikan mutu dan kinerja dengan mengikuti proses akreditasi. Setiap rumah sakit yang telah terakreditasi akan melakukan evaluasi penilaian kinerja. Evaluasi penilaian kinerja rumah sakit akan dilakukan setiap tahun. Pada tahun 2019, rumah sakit yang memiliki penilaian kinerja yang sangat baik adalah Rumah Sakit Umum Pusat Nasional Dr. Cipto Mangkusumo. Rumah Sakit Umum Pusat Nasional Dr. Cipto Mangkusumo memiliki nilai 98,65% dalam pencapaian kinerjanya pada tahun 2019 (Laporan Tahunan Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Cipto Mangkusumo, 2020). Sementara itu pencapaian kinerja Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang adalah 89,10% (Laporan Tahunan Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil, 2020).

Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang adalah salah satu rumah sakit Provinsi Sumatera Barat dengan tipe-A Pendidikan yang memberikan pelayanan kesehatan spesialistik dan subspesialistik. Sebagai rumah sakit pendidikan harus memberikan pelayanan kesehatan yang optimal, juga harus mampu menjadi rumah sakit yang terbaik dalam melakukan pelayanan. tempat yang menyenangkan bagi pelanggan termasuk sebagai tempat pendidikan dan penelitian yang berkualitas. Dalam rangka mendukung program reformasi birokrasi, Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang melakukan evaluasi kinerja setiap tahun. Evaluasi kinerja dibuat berupa LAKIP (Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah). Pada laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang memiliki kinerja yang baik dengan ditunjukkan oleh peningkatan nilai kinerja dari tahun ke tahun. Pada tahun 2017 kinerja Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Padang mendapatkan nilai 83,04%, tahun 2018 adalah 83,11% dan 2019 adalah 89,10%

(Laporan Akuntabilitas Kinerja Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil, 2020).

Indikator kinerja Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang dalam bidang pelayanan terbagi atas 2 yaitu indikator pelayanan medik dan pelayanan keuangan. Dalam pelayanan medik indikator kinerja Rumah Pusat Dr. M. Djamil Padang terdiri atas 17 indikator. Pada tahun 2019 terdapat dua Indikator kinerja Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang belum memenuhi target yaitu waktu lapor hasil tes kritis laboratorium dan ketepatan identifikasi pasien (Laporan akuntabilitas kinerja Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang, 2020).

Berdasarkan Laporan tersebut diatas, diantara dua indikator ternyata indikator yang nilai pencapai kinerja rendah yaitu waktu lapor hasil tes kritis laboratorium. Laboratorium Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang merupakan salah satu pelayanan penunjang dalam melakukan pelayanan medis. Pada tahun 2017 Instalasi Laboratorium memperoleh pencapai sesuai target kinerja. Jika dibandingkan tahun 2018 dan 2019 Instalasi Laboratorium tidak mencapai target kinerja yang sesuai (Laporan akuntabilitas kinerja Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang, 2020).

Salah satu faktor yang berpengaruh dalam kinerja Instalasi Laboratorium adalah kinerja staf. Kinerja staf dipengaruhi oleh beberapa faktor. Motivasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja staf. Memotivasi staf dapat dilakukan dengan cara pemberian *reward*. Pemberian *reward* dapat memicu peningkatan motivasi diri pegawai untuk berkompetensi dalam rangka peningkatan kinerja. Hal ini sejalan dengan pernyataan Mulyasa bahwa motivasi dibutuhkan pada kegiatan-kegiatan yang berkaitan langsung dengan peningkatan

kinerja (Mulyasa, 2011).

Instalasi Laboratorium memberikan *reward* kepada seluruh stafnya. Besaran *reward* yang diterima setiap staf sesuai dengan pencapaian kinerja dan jabatannya. Pencapaian kinerja staf akan mempengaruhi besaran *reward* yang diterima oleh staf. Pencapaian kinerja setiap bulannya dapat dilihat berdasarkan evaluasi penilaian kinerja staf. Evaluasi penilaian kinerja berupa laporan penilaian pencapaian kinerja individu staf (Pedoman Remunerasi Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil, 2017).

Penelitian Winda dkk (2014) tentang hubungan pemberian *reward* dengan kinerja perawat di ruangan IRNA A Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. R. D. Kandou Manado didapat hasil 58,3% pemberian *reward* yang baik dan 77,1% kinerja perawat yang baik dengan α 5%. Kesimpulannya terdapat hubungan signifikan antara pemberian *reward* dengan kinerja artinya dengan memberikan *reward* kepada karyawan maka karyawan akan menghasilkan kinerja yang baik.

Faktor lain yang dapat memotivasi staf adalah *punishment*. Memberikan *punishment* kepada karyawan diharapkan adanya perubahan perilaku dan motivasi dalam bekerja sehingga dapat peningkatan kinerja staf. Semestinya *punishment* yang ditetapkan dapat memperbaiki dan mendidik ke arah perubahan yang lebih baik. Instalasi Laboratorium menerapkan *punishment* preventif dan respresif. *Punishment* preventif diberikan dengan tujuan agar tidak terjadi pelanggaran dan *punishment* respresif diberikan setelah melakukan pelanggaran (Tafsir, 2018)

Hasil penelitian Soraya A (2018) dalam penelitian hubungan kepemimpinan, pelatihan, *reward* dan *punishment* terhadap kinerja karyawan IIB

Darmajaya Lampung yaitu terdapat hubungan yang bermakna antara kepemimpinan, pelatihan, *reward* dan *punishment* terhadap kinerja. Memperoleh nilai 41,4%.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Instalasi laboratorium diperoleh informasi bahwa nomor telepon dokter penanggungjawab tidak tercantum dilembar permintaan. Hal ini disebabkan kurangnya ketelitian petugas pada saat menerima lembaran permintaan pemeriksaan labor. Maka hasil tes labor tidak dapat diterima dalam 30 menit oleh dokter penanggung jawab, sehingga mempengaruhi kinerja staaf Instalasi Laboratorium. Indikator waktu lapor hasil tes kritis laboratorium dalam waktu 30 menit tidak tepat waktu. Pada tahun 2019 pencapaian kinerja laboratorium belum terealisasi sesuai dengan target. Setelah dilakukan observasi dan telaah dokumen di Laboratorium Sentral Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang, maka didapatkan kinerja laboratorium pada semester dua tahun 2019 dengan waktu lapor hasil tes kritis yang tidak tercapai sebanyak 413 laporan dari 4.543 laporan. Sementara dalam penilaian kinerja staf terdapat tiga indikator penilaian yaitu kuantitas, kualitas dan perilaku. Dari tiga indikator penilaian terdapat dua indikator yang tidak capai yakni kualitas dan perilaku dengan persentase kurang dari target (30%). Sementara *punishment* berupa surat peringatan 1 (SP 1) diberikan kepada 15 orang dan surat peringatan 3 (SP 3) (Laporan laboratorium, 2020).

Kinerja staf labor yang baik akan menghasilkan kerja yang optimal. Oleh karena itu pimpinan perlu mengevaluasi kinerja para pegawai dan membuat laporan kondisi tersebut sebagai bahan pertimbangan untuk membuat kebijakan dan keputusan. Pimpinan harus bijak dalam membuat keputusan baik terkait

pegawai yang patut diberi penghargaan (*reward*) dan yang harus menerima hukuman (*punishment*) selaras dengan pencapaian kinerja pegawai. Pemberian *reward* dan *punishment* dapat meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit yang mengutamakan kebutuhan dan kepuasan pasien. Sehingga pelayanan rumah sakit meningkatkan bimbingan dan supervisi dari atasan (Nursalam, 2011).

Supervisi merupakan salah satu aktifitas dalam memberikan arahan dan binaan kepada staf untuk menemukan berbagai kendala dan hambatan dalam pelaksanaan pelayanan. Supervisi juga merupakan penilaian/pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung staf melalui proses pencapaian target kerja. Menurut Sarwono (2011) menyatakan bahwa supervisi merupakan pengawasan yang dilakukan atasan untuk menyelesaikan masalah dalam pekerjaan. Pembinaan/supervisi juga bertujuan untuk memberikan bantuan kepada petugas sehingga mampu melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan hasil yang baik (Suarli, 2002).

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik ingin mengetahui apakah *reward* dan *punishment* ada hubungan dengan tingkat kinerja staf, untuk itu peneliti melakukan penelitian dengan judul “Analisis Hubungan Penerapan *Reward* dan *Punishment* dengan Tingkat Kinerja Staf Laboratorium Sentral Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang Tahun 2020”.

1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat hubungan penerapan *reward* dan *punishment* dengan kinerja staf di Instalasi Laboratorium Sentral Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini, antara lain :

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan penerapan *reward*, *punishment* dengan tingkat kinerja staf Laboratorium Sentral Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang tahun 2020.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Diketuinya kinerja staf Laboratorium Sentral Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang tahun 2020.
2. Diketuinya penerapan *reward* terhadap staf Laboratorium Sentral Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang tahun 2020.
3. Diketuinya penerapan *punishment* terhadap staf di Laboratorium Sentral Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang tahun 2020.
4. Diketuinya penerapan supervisi terhadap staf di Laboratorium Sentral Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang tahun 2020.

5. Diketuainya hubungan penerapan *reward* dengan tingkat kinerja staf Laboratorium Sentral Sentral Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang tahun 2020.
6. Diketuainya hubungan penerapan *punishment* dengan tingkat kinerja staf Laboratorium Sentral Sentral Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang tahun 2020.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Menjadi referensi bagi rumah sakit dalam mengidentifikasi indikator penentu dari variabel pengaruh penerapan *reward* dan *punishment* terhadap tingkat kinerja staf laboratorium.
2. Menjadi referensi bagi rumah sakit untuk menentukan kebijakan mengenai kinerja staf, khususnya penerapan *reward* dan *punishment* dalam meningkatkan kinerja staf dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung atau pasien.
3. Menjadi bahan pertimbangan dan perbandingan pada era JKN ini untuk mengetahui bagaimana sebaiknya kinerja staf ditingkatkan sehingga dapat mengarahkan seluruh anggota atau staf dengan baik guna mencapai tujuan rumah sakit.
4. Menambah pengetahuan penulis dalam menganalisa masalah penelitian dan mengimplementasi ilmu yang didapat dalam teori perkuliahan khususnya tentang ilmu manajemen pelayanan kesehatan.