

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah Sakit merupakan sebuah organisasi pelayanan kesehatan yang sangat penting bagi masyarakat. Rumah sakit merupakan salah satu contoh bisnis penyedia jasa kesehatan bagi masyarakat, untuk itu keberadaanya sangatlah penting. Pertumbuhan rumah sakit akhir-akhir ini semakin pesat yang kemudian membuat persaingan diantara rumah sakit semakin ketat. Ada 6 sumber daya utama dalam manajemen yang memengaruhi keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya yaitu modal, sumber daya manusia, mesin, bahan, metode, dan uang. Salah satu sumber daya yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan penggunaan sumber daya lain adalah sumber daya manusia. Dalam hal ini rumah sakit sangat bergantung dengan kemampuan dan keahlian staf-stafnya baik itu staf kesehatan maupun staf non- kesehatan. Perusahaan harus mampu mengelola karyawannya dengan baik sehingga mereka dapat bekerja secara optimal dan merasa senang.

Sebagai sebuah institusi penyedia pelayanan kesehatan, Rumah sakit senantiasa mengikuti perkembangan teknologi di zaman semakin modern ini, sehingga antar Rumah Sakit saling berkompetisi dalam menciptakan mutu atau kualitas pelayanan terbaik bagi pelanggan (Azwar, 2010; Pratiwi, 2015). Berdasarkan data Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, penambahan jumlah Rumah Sakit Umum terlihat begitu pesat. Seperti contoh, data Kemenkes tahun 2020 di Indonesia terdapat sejumlah 2423 unit Rumah Sakit Umum, dan

meningkat pada tahun 2021 terdaftar ada 2514 unit Rumah Sakit Umum, hal ini dapat disimpulkan bahwa ada 21% kenaikan jumlah rumah sakit dalam kurun waktu 1 tahun. (Kemenkes RI, 2018). Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit menerangkan, bahwa Rumah Sakit mempunyai kewajiban memberikan pelayanan kesehatan yang aman, berkualitas tinggi, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pelanggan atau pasiennya sesuai dengan standart pelayanan Rumah Sakit.

Meningkatkan Kualitas RS dan kinerja pelayanan harus diupayakan secara berkelanjutan, pihak independen atau pihak luar yang memberikan penilaian dibutuhkan untuk peningkatan kualitas dengan standar penilaian yang telah ditentukan pihak berwenang, yaitu melalui mekanisme akreditasi demi terjaminnya perbaikan kualitas pelayanan, peningkatan kinerja dilaksanakan berkesinambungan (Sutoto, 2017). Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2017 tentang Akreditasi Rumah Sakit bahwa setiap Rumah Sakit wajib melakukan penilaian akreditasi pengulangan setiap 3 tahun. Akreditasi adalah pernyataan untuk kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit yang sesuai dengan standart serta telah dinyatakan Rumah Sakit tersebut telah memenuhi Standart Akreditasi. (Permenkes RI, 2017)

Era globalisasi telah menciptakan tantangan bagi semua jenis industri untuk berkompetisi, termasuk industri dibidang layanan kesehatan. Seiring dengan meningkatnya pendapatan masyarakat maka kebutuhan akan layanan kesehatan yang prima semakin meningkat, ini mendorong tumbuhnya Rumah Sakit baru dengan pesat untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Wiku Adisasmito

(2009) menyatakan bahwa layanan kesehatan sudah menjadi industri yang menguntungkan dan menarik investor untuk menanamkan modalnya. Pertumbuhan Rumah Sakit menimbulkan kompetisi (*competition*) yang semakin ketat dan pelanggan (*customer*) semakin mempunyai pilihan yang selektif, dan ini merupakan tantangan yang akan mempengaruhi keberlanjutan organisasi. Tantangan seperti ini menghadapkan para pelaku pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit baik pihak pemerintah maupun swasta pada dua pilihan, yaitu masuk dalam arena kompetisi dengan melakukan perubahan dan perbaikan atau keluar arena kompetisi tanpa dibebani perubahan dan perbaikan. Oleh karena itu diperlukan alternatif strategi bersaing yang tepat agar rumah sakit mampu bersaing dengan kompetitor lainnya. Kondisi lingkungan usaha demikian mengharuskan Rumah Sakit meningkatkan kualitas dan mutu layanan agar tetap sukses, baik ditingkat operasional, manajerial maupun strategi.

RSUD Gambiran adalah Rumah Sakit tipe B milik pemerintah Kota Kediri, yang secara historis dibangun oleh bangsa Belanda pada tahun 1875 dan mulai dikembangkan pada tahun 1928 dan merupakan rumah sakit yang pertama di Daerah Karesidenan Kediri, sehingga pada waktu itu menjadi pusat rujukan kesehatan penduduk daerah – daerah sekitarnya di Karesidenan Kediri.

Sumber Daya Manusia (SDM) Kesehatan dipandang sebagai komponen kunci untuk menggerakkan pembangunan kesehatan, yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan yang optimal. Dan data yang didapatkan oleh peneliti, secara keseluruhan jumlah tenaga kerja di RSUD Gambiran mencapai

963 orang dan yang karyawan perawat ASN berjumlah 214 (*data diperoleh per juli 2023*).

Seiring dengan perkembangan jaman, maka kebutuhan akan layanan kesehatan yang prima semakin meningkat, ini mendorong tumbuhnya Rumah Sakit baru untuk bersaing. Maka dari itu sesuai peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia mewajibkan dilaksanakannya akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan di Indonesia. Akreditasi sendiri adalah pengakuan yang diberikan oleh lembaga independen penyelenggara akreditasi yang ditetapkan setelah memenuhi standar akreditasi. Sedangkan akreditasi Rumah Sakit adalah pengakuan terhadap Rumah Sakit yang diberikan oleh lembaga independen penyelenggara akreditasi yang ditetapkan oleh menteri setelah dinilai bahwa Rumah Sakit telah memenuhi standar pelayanan Rumah Sakit yang telah ditetapkan oleh menteri kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit secara berkesinambungan sehingga akreditasi diperlukan agar pelayanan kesehatan memiliki mutu dan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai standar.

Menurut peraturan kementrian kesehatan No 46 tahun 2015 tentang akreditasi Rumah Sakit merupakan bagian integral dan terpenting dari pembangunan nasional. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 pasal 39 ayat 1 yang berbunyi, bahwa dalam upaya peningkatan mutu pelayanan, Rumah Sakit wajib diakreditasi secara berkala paling sedikit 3 (tiga)

tahun sekali. Saat ini terdapat 6 lembaga independen penyelenggara akreditasi RS antara lain, **KARS, LAFKI, LARS-DHP, LARS, LAM-KPRS, LARSI.**

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Gombiran Kota Kediri melaksanakan Survei Akreditasi Rumah Sakit sesuai standar kemenkes oleh Lembaga Akreditasi Rumah Sakit Damar Husada Paripurna (LARS DHP) pada bulan Desember 2022. Dan setelah dilakukan Survey Akreditasi Rumah Sakit oleh (LARS DHP) dengan Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS) Edisi 1, RSUD Gombiran dinyatakan lulus dengan status tingkat Paripurna Bintang 5. Predikat Paripurna sendiri merupakan *predikat atau hasil penilaian tertinggi yang diberikan berdasarkan penilaian terhadap manajemen mutu dan keselamatan pasien yang diterapkan di rumah sakit*. Dari hasil capaian akreditasi tersebut, RSUD Gombiran berkomitmen dapat terus meningkatkan mutu pelayanan dan keselamatan pasien sehingga dapat melayani serta memberikan kontribusi demi masa depan RSUD Gombiran yang lebih baik sehingga mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat, agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya kepada masyarakat khususnya di Kota Kediri dan sekitarnya.

Dengan predikat Paripurna yang diduplikatnya, diharapkan setiap komponen rumah sakit harus berkomitmen untuk melakukan perubahan pelayanan menjadi terbaik di lingkungan rumah sakit terutama perubahan perilaku yang berorientasi pada pelayanan kesehatan yang bermutu dan keselamatan pasien. Sehingga dapat mewujudkan Visi Rumah Sakit Gombiran “*Menjadi Rumah Sakit Yang Unggul, Bermutu Dalam Pelayanan dan*

Pendidikan”. Predikat Paripurna dari hasil pasca akreditasi RS saja tidak akan cukup, RSUD Gambiran sendiri harus mempunyai komitmen untuk perubahan pelayanan menjadi lebih baik, yang dimiliki setiap karyawannya. Tumbuhnya komitmen tidak dapat muncul begitu saja. Komitmen merupakan sikap loyalitas seorang pekerja pada suatu organisasi dan hal itu merupakan suatu proses berkelanjutan.

Hal-hal yang dapat menumbuhkan komitmen diantaranya adalah kebanggaan terhadap organisasi, kepemimpinan, pencapaian tujuan organisasi yang selaras dengan tujuan karyawan serta kesadaran individu akan pentingnya manfaat dari pekerjaan yang dilaksanakannya. Pentingnya komitmen pada setiap karyawan di Rumah Sakit Gambiran, yaitu agar mampu menciptakan ide-ide dalam berperilaku inovatif atau inovasi/gagasan baru. Untuk mencapai inovasi pelayanan yang lebih baik pasca akreditasi, peran karyawan sangat penting dalam hal ini. Dimana tidak hanya tingkat kreavititas yang dibutuhkan tetapi juga memerlukan perilaku inovatif karyawan untuk mencapai hasil pelayanan yang sangat baik. Perubahan dan pengembangan metode pelayanan yang dilakukan oleh setiap karyawan merupakan salah satu jenis penerapan perilaku inovatif dan tentunya tetap atas dalam pengawasan atau persetujuan dari Rumah Sakit tersebut. Seperti contoh, melakukan perubahan dalam sistem pelayanan melalui penataan fokus layanan, perbaikan kinerja, pelayanan yang memenuhi standar dan kode etik, juga penataan lingkungan rumah sakit.

Berdasarkan data uraian di atas peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “Komitmen Perubahan Pelayanan Menjadi Terbaik Terhadap

Perilaku *Championing* (Inovatif) Pasca Akreditasi Versi SNARS di RSUD Gambiran Kota Kediri”. Peneliti percaya bahwa perilaku inovatif di tempat kerja merupakan aspek penting dalam ketahanan jangka panjang organisasi karena mampu membuat organisasi menjadi kompetitif dalam ketidakpastian dan perubahan lingkungan yang cepat, serta mampu meraih keuntungan kompetitif. (Darvishmotevali et al., 2018).

B. Rumusan Masalah

Komitmen Perubahan Pelayanan Menjadi Terbaik Terhadap Perilaku *Championing* Pasca Akreditasi Versi SNARS di RSUD Gambiran Kota Kediri

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Menganalisis pengaruh Komitmen Perubahan Pelayanan Menjadi Terbaik Terhadap Perilaku *Championing* Pasca Akreditasi Versi SNARS di RSUD Gambiran Kota Kediri.

2. Tujuan Khusus

- a.** Mengidentifikasi komitmen perubahan pelayanan menjadi terbaik di RSUD Gambiran Kota Kediri.
- b.** Mengidentifikasi perilaku *championing* pasca akreditasi versi SNARS di RSUD Gambiran Kota Kediri.
- c.** Menganalisis pengaruh antara komitmen perubahan pelayanan menjadi terbaik terhadap perilaku *championing* pasca akreditasi versi SNARS di RSUD Gambiran Kota Kediri.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Rumah Sakit dapat menunjukkan, bahwa komitmen yang dimiliki maka dapat meningkatkan perilaku *championing* karyawan Rumah Sakit yang nantinya akan berdampak pada kualitas pelayanan, sehingga kepercayaan pasien dapat terwujud.

2. Bagi Prodi Administrasi Rumah Sakit

Sebagai referensi yang dapat dijadikan bahan bacaan dan rujukan oleh peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian.

3. Bagi Peneliti

Merupakan sarana penerapan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama pendidikan yang meliputi metode penelitian, mutu pelayanan kesehatan, manajemen kesehatan dan administrasi kesehatan.

4. Bagi Masyarakat

Memperoleh informasi tentang pelayanan kesehatan yang terbaik

E. Keaslian Penelitian

Peneliti	Judul	Variabel	Metode	Temuan
Fianjar Sari (2019)	Hubungan antara persepsi dukungan organisasi dengan perilaku inovatif karyawan	<u>Variabel terikat (Y)</u> : Perilaku Inovatif Karyawan <u>Variabel bebas (X)</u> : Persepsi Dukungan Organisasi	Metode yang digunakan yaitu dengan Teknik pengumpulan data masing-masing variable dan Skala yang digunakan pada penelitian ini adalah skala perilaku kerja inovatif dan skala persepsi dukungan organisasi.	Terdapat hubungan antara persepsi dukungan organisasi dengan perilaku inovatif karyawan. Koefisien korelasi positif yang dihasilkan menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif.
Lisnaini Ramadhani (2021)	Hubungan antara komitmen organisasi dengan perilaku inovatif pada guru di SMK Musda Perbaungan	<u>Variabel bebas/independent variabel (x)</u> : Komitmen Organisasi <u>Variabel terikat/dependent variabel (y)</u> : Perilaku Inovatif	Metode yang digunakan yaitu menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian korelasional, yang bertujuan menyelidiki sejauh mana variasi pada satu variabel berkaitan dengan variasi pada satu atau lebih variabel lain, berdasarkan koefisien korelasi	Ada hubungan positif antara komitmen organisasi dengan perilaku inovatif, yaitu dengan asumsi semakin tinggi komitmen organisasi yang dimiliki guru, maka semakin tinggi perilaku inovatif yang dimiliki guru tersebut dan begitu pula sebaliknya
Rizqi Irma Asriana (2018)	Pengaruh gaya kepemimpinan transformasional terhadap perilaku inovasi anggota	<u>Variabel bebas (X)</u> adalah kepemimpinan transformasional <u>Variabel terikat (Y)</u>	Metode yang digunakan yaitu menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu metode penelitian dengan data penelitian berupa angka dan analisis penelitian	Ada pengaruh positif antara gaya kepemimpinan transformasional terhadap perilaku inovasi atau diartikan bahwa semakin positif gaya kepemimpinan

	lembaga swadaya masyarakat di Malang	adalah perilaku inovasi	menggunakan statistik untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap perilaku inovasi anggota LSM di Malang	transformasional pemimpin maka semakin tinggi perilaku inovasi anggota. Begitu juga sebaliknya semakin negatif gaya kepemimpinan transformasional pemimpin maka semakin rendah perilaku inovasi anggotanya.
--	--------------------------------------	-------------------------	---	---

