

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Menurut WHO (*World Health Organization*) (2013), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, yang dimaksud dengan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.<sup>1</sup> Manajemen rumah sakit modern sudah memperhitungkan *front office* sebagai salah satu bagian dari kegiatan manajemen rumah sakit, sehingga beberapa rumah sakit sudah menempatkan tenaga khusus yang menangani pekerjaan-pekerjaan tertentu di area *front office*.<sup>2</sup>

*Front office* adalah area kegiatan pelayanan terdepan yang menangani fungsi-fungsi administrasi yang mencakup registrasi pasien, pencatatan data-data pasien dan laporan harian data jumlah pasien. Pelayanan *front office* rumah sakit sering mempunyai pengaruh yang besar terhadap kelancaran proses penerimaan dan pendaftaran pasien.<sup>2</sup> Pelayanan *front office* rumah sakit seringkali berdampak besar pada aksesibilitas. Prosedur yang panjang,

pelayanan yang lambat, dan pasien yang tidak diperhatikan akan membuat pasien terlambat untuk mendapat pelayanan medis rumah sakit. Masalah kinerja merupakan masalah yang selalu dihadapi oleh manajemen perusahaan, termasuk rumah sakit. Oleh karena itu, manajemen perlu memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai agar dapat mengambil berbagai kebijakan yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja pegawai.

Kinerja merupakan suatu faktor utama yang mempengaruhi kesuksesan organisasi. Kinerja karyawan adalah pelaksanaan suatu pekerjaan dan penyempurnaan pekerjaan tersebut sesuai dengan tanggung jawabnya sehingga dapat mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan. Semakin tinggi atau semakin baik kinerja karyawan maka tujuan organisasi akan semakin mudah dicapai, begitu pula sebaliknya yang terjadi apabila kinerja pegawai rendah atau tidak baik.<sup>3</sup>

Menurut Gibson (1987) pada teorinya menjelaskan bahwa kinerja seseorang dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu faktor individu, faktor psikologi, dan faktor organisasi.<sup>1</sup> Faktor individu yang dapat mempengaruhi perilaku dan kinerja adalah kemampuan dan keterampilan, pengetahuan, latar belakang karyawan, dan demografi karyawan. Faktor psikologis meliputi persepsi dan sikap karyawan, kepribadian, motivasi, dan pola belajar. Faktor organisasi meliputi sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur organisasi, dan beban kerja.

Rumah Sakit Ibu Anak LIMIJATI adalah Rumah Sakit berbentuk PT (Perseroan Terbatas) yang dipimpin oleh Direktur Utama Prof. Dr. Suganda

Tanuwidjaja, Sp.A (K). Rumah Sakit Ibu Anak Limijati terregistrasi pada tanggal 26 November 2016 dengan kode Rumah Sakit 3273165 dengan kelas Rumah Sakit tipe B terletak di Kota Bandung dengan alamat di Jl. LL.RE. Martadinata No.39 Bandung, dengan luas tanah 3553m<sup>2</sup> dan luas bangunan 5.364.374 m<sup>2</sup> dengan No. Surat Izin 445.1/kep/21/I.25.b/IPRSU-B-BPMPT/2015 pada tanggal 20/11/2015 yang diputuskan oleh Kepala Dinas Kesehatan Kota Bandung dengan sifat surat izin tetap.

Berdasarkan hasil survei penulis di unit *Front Office* Rumah Sakit Ibu Anak Limijati Bandung pada bulan Juni 2022, didapatkan bahwa rumah sakit memiliki petugas unit *Front Office* sebanyak 38 orang. Berdasarkan hasil wawancara dengan *Supervisor* di unit *Front Office*, faktor yang dapat mendorong kinerja petugas unit *Front Office* seperti pemberian gaji yang sesuai, pemberian motivasi, fasilitas kesehatan karyawan, fasilitas seragam karyawan, gaya kepemimpinan yang baik, serta kenyamanan dalam bekerja. Pimpinan merasa puas dengan kinerja petugas unit *Front Office* yang sudah mencapai 70% dalam memberikan pelayanan.

Permasalahan yang saat ini ada terkait dengan kinerja petugas unit *Front Office* di Rumah Sakit Ibu Anak Limijati Bandung yaitu: kurangnya pemberian motivasi dari pimpinan kepada petugas unit *Front Office* sehingga menyebabkan petugas kurang bersemangat dalam bekerja, bonus (insentif) yang diberikan kurang sesuai dengan beban kerja, dan hubungan komunikasi antar petugas dengan pimpinan masih terbatas. Hal ini dapat mempengaruhi kinerja petugas unit *Front Office*, di samping faktor-faktor lain yang mungkin mendukung

penurunan kinerja petugas unit *Front Office* di Rumah Sakit Ibu Anak Limijati Bandung.

Penelitian yang dilakukan oleh Sri Asmuliatin, Ambo Sakka, Jumakil (2018) di RSUD Kota Kendari mengatakan motivasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja perawat.<sup>4</sup> Faktor lingkungan kerja juga sangat berpengaruh terhadap kinerja perawat, hasil penelitian ini ditemukan oleh Wihardja, Hany Arif, Yustina Kristine Lina, Rosa Nora (2021) dari RS Banten X, dari penelitian yang tidak disebutkan nama rumah sakitnya.<sup>5</sup> Sedangkan penelitian oleh Wardanengsих, Ery, Ansar, Kadir, Ikhsan (2019) hasil penelitiannya berdasarkan p value pada baris kepemimpinan menunjukkan *p value* < 0,001 yang lebih kecil dari taraf  $\alpha = 0,05$  yang berarti terjadi pengaruh positif dan signifikan secara parsial kepemimpinan terhadap kinerja perawat pada RSUD Lamaddukkelleng Kabupaten Wajo.<sup>6</sup>

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah, dalam hasil survei yang dilakukan oleh penulis terhadap kinerja petugas unit *Front Office* di Rumah Sakit Ibu Anak Limijati Bandung, banyak sekali faktor-faktor yang menyebabkan kinerja petugasnya menjadi menurun, dan dalam penelitian sebelumnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja perawat sudah dilakukan penelitian di berbagai rumah sakit, sedangkan mengenai kinerja petugas di unit *Front Office* rumah sakit belum pernah diteliti. Oleh karena itu, penulis mempunyai ketertarikan untuk melakukan penelitian dengan judul **“Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kinerja Petugas Unit *Front Office* Di Rumah Sakit Ibu Anak Limijati Kota Bandung Tahun 2022”**.

Hasil penelitian diharapkan dapat membantu dan mempertahankan kinerja karyawan terutama di bagian unit *Front Office* dan Rumah Sakit pada umumnya untuk bersaing dengan rumah sakit lain.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan hasil survei penulis di Rumah Sakit Ibu Anak Limijati Kota Bandung mengenai kinerja petugas di unit *Front Office* seperti permasalahan faktor individu, faktor psikologi, dan faktor organisasi, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang faktor-faktor apa saja yang berhubungan dengan kinerja petugas unit *Front Office* di Rumah Sakit Ibu Anak Limijati Kota Bandung ?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang berhubungan dengan kinerja petugas unit *Front Office* di Rumah Sakit Ibu Anak Limijati Kota Bandung.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui adanya hubungan antara faktor individu terhadap kinerja petugas unit *Front Office* di Rumah Sakit Ibu Anak Limijati Kota Bandung.

- b. Mengetahui adanya hubungan antara faktor psikologi terhadap kinerja petugas unit *Front Office* di Rumah Sakit Ibu Anak Limijati Kota Bandung.
- c. Mengetahui adanya hubungan antara faktor organisasi terhadap kinerja petugas unit *Front Office* di Rumah Sakit Ibu Anak Limijati Kota Bandung.

## **D. Manfaat Penelitian**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

### **1. Manfaat Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan pustaka serta referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkenaan dengan faktor-faktor pengaruh kinerja karyawan.

### **2. Manfaat Bagi Peneliti**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan bagi peneliti khususnya mengenai faktor-faktor pengaruh kinerja karyawan.

### **3. Manfaat Bagi Tempat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Rumah Sakit Ibu Anak Limijati Kota Bandung, sehingga dapat meningkatkan kinerja petugas terutama di unit *Front Office*.

## **E. Ruang Lingkup Penelitian**

### **1. Ruang Lingkup Waktu**

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni tahun 2022 sampai dengan bulan Juli tahun 2022.

### **2. Ruang Lingkup Tempat**

Penelitian ini dilaksanakan di Unit *Front Office* Rumah Sakit Ibu Anak Limijati Kota Bandung.

### **3. Ruang Lingkup Materi**

Ruang lingkup penelitian ini adalah mengenai faktor individu, faktor psikologi, dan faktor organisasi yang berhubungan dengan kinerja petugas Unit *Front Office* di Rumah Sakit Ibu Anak Limijati Kota Bandung tahun 2022. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian observasional dengan pendekatan *Cross Sectional*.