

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tujuan pembangunan kesehatan dalam Sistem Kesehatan Nasional adalah tercapainya kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum dari tujuan nasional. Untuk mencapai tujuan tersebut Rencana Pembangunan Kesehatan 2010 dituangkan dalam visi pembangunan kesehatan yang merupakan gambaran masyarakat Indonesia di masa depan yang ingin dicapai yaitu masyarakat, bangsa dan negara yang sehat, memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu secara adil dan merata serta memiliki derajat kesehatan yang setinggi-tingginya di seluruh wilayah Republik Indonesia. Gambaran tersebut dapat dicapai melalui pembangunan kesehatan yang dirumuskan sebagai Indonesia Sehat 2010 (Dep.Kes RI, 1999).

Dalam mewujudkan visi tersebut ditetapkan misi pembangunan kesehatan yaitu : (1) penggerak pembangunan nasional berwawasan kesehatan (2) memelihara dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau, (3) mendorong kemandirian masyarakat untuk hidup sehat, (4) memelihara dan meningkatkan kesehatan individu, keluarga dan masyarakat.

Rumah sakit sebagai organisasi penyedia pelayanan kesehatan, dituntut juga untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, baik itu melalui peningkatan sumber daya alamnya maupun mengenai peningkatan sumber daya manusianya. Hal ini dikarenakan rumah sakit adalah penyedia layanan kesehatan yang bukan hanya padat modal atau teknologi tetapi juga padat karya/pakar.

Tuntutan tersebut dewasa ini semakin meningkat dikarenakan terjadinya perubahan-perubahan yang terjadi pada masyarakat, baik itu perubahan epidemiologis penyakit, struktur demografis, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, pendidikan dan sosial ekonomi masyarakat akan pelayanan yang bermutu terhadap pelayanan rumah sakit di Indonesia, khususnya menjelang era globalisasi. Manajemen Rumah Sakit hendaknya bisa memberdayakan segala

sumber daya yang dimiliki guna pencapaian tujuan, visi, dan misi Rumah Sakit. Sumber daya manusia merupakan asset yang sangat berharga dari suatu organisasi, karena segala keberhasilan atau kegagalan organisasi banyak dipengaruhi oleh kualitas dari sumber daya manusia ini.

Salah satu hal yang harus diperhatikan dalam organisasi adalah kinerja pegawai. Baik atau buruknya kinerja pegawai dapat diketahui dengan melakukan penilaian kinerja pegawai. Penilaian kinerja pegawai bertujuan untuk mengetahui hasil kerja seseorang dibandingkan dengan beberapa kriteria dan sasaran yang telah ditentukan. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya adalah pendidikan, motivasi, insentif, supervisi, kepemimpinan, dan lain-lain.

Dalam rangka peningkatan peran, fungsi, dan tujuan pelayanan rumah sakit secara menyeluruh, masalah mutu dalam pelayanan terhadap anggotanya secara khusus dan masyarakat secara umum, menjadi perhatian yang utama bagi Rumah Sakit Angkatan Laut (RSAL) Dr. Mintohardjo. Sesuai dengan mottonya yaitu: "Hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan hari esok harus lebih baik dari hari ini".

Kini Rumah Sakit Angkatan Laut Dr. Mintohardjo yang berlokasi di wilayah area bisnis "Segi Tiga Emas" siap melangkah menghadapi era globalisasi dan memberikan pelayanan prima menuju Indonesia Sehat 2010.

Laboratorium sebagai penyedia produk layanan jasa kesehatan merupakan bagian integral dan tidak dapat dipisahkan dari upaya pelayanan kesehatan. Dalam penyelenggaraan pelayanannya dilakukan secara professional dan bermutu sesuai dengan kebutuhan pasien. (Departemen Kesehatan RI, 1996).

Laboratorium Patologi Klinik merupakan salah satu instalasi yang penting bagi pelayanan kesehatan, sebab hasil pemeriksaan laboratorium digunakan untuk berbagai macam tujuan, diantaranya untuk memastikan atau menunjang diagnosa suatu penyakit, memantau perjalanan penyakit, memantau efektivitas pengobatan, melakukan pencegahan terhadap keadaan yang lebih buruk, dan menghindari terkena suatu penyakit.

Instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSAL Dr. Mintohardjo sebagai salah satu unit penunjang medis dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas

pelayanan maupun kualitas medisnya, yang merupakan produk akhir dari penyelenggaraan pelayanan diagnostik.

Sebagai salah satu unit penunjang, Instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSAL Dr. Mintohardjo melayani pemeriksaan laboran 24 jam dan memberikan pelayanan rutin, yang meliputi pemeriksaan kimia darah, hematologi, mikrobiologi, serologi, urinalis, dan analisa gas darah dan elektrolit. Jumlah pegawainya adalah 35 orang dan rata-rata cakupan pemeriksaan Instalasi Laboratorium adalah 692 pemeriksaan/hari.

Dalam sebuah organisasi setiap personilnya mempunyai peranan penting, seperti halnya di Instalasi Laboratorium Patologi Klinik yang secara garis besar alur kegiatan utamanya adalah kegiatan pra analitik yaitu penyediaan sampel, pasca analitik yang merupakan pengolahan sampel dan pasca analitik yang merupakan penyajian data hasil pemeriksaan. Setiap personilnya dituntut untuk memiliki kinerja yang baik agar tidak terjadi kesalahan baik dalam penyediaan sampel, pengolahan sampel hingga penyajian data hasil pemeriksaan pasien.

Hasil penelitian Lamri (1997) menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap minat masyarakat menggunakan jasa rumah sakit. Makin baik mutu pelayanan kesehatan makin tinggi minat masyarakat menggunakan jasa rumah sakit. Salah satu faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan rumah sakit adalah pelayanan pemeriksaan laboran yang diberikan oleh pegawai laboratorium rumah sakit. Kinerja pegawai laboratorium yang baik dalam pelayanan pemeriksaan laboran akan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan selanjutnya akan berpengaruh pada kepuasan klien / pasien.

Mutu pelayanan kesehatan yang semakin baik maka akan semakin memikat dan menarik konsumen penerima jasa pelayanan khususnya di laboratorium. Dengan demikian diharapkan tingkat pemeriksaan laborat di RSAL Dr. Mintohardjo meningkat dan semakin banyak konsumen pemakai jasa semakin tinggi pula pemasukan bagi rumah sakit. Selanjutnya akan berefek kepada peningkatan kesejahteraan karyawan termasuk pegawai laboratorium RSAL Dr. Mintohardjo.

Berdasarkan hasil angket kepuasan kerja personil RSAL Dr. Mintohardjo (April 2009) ditemukan sejumlah keluhan dari perawat yang menyatakan bahwa

pegawai lab kerap kali melakukan kesalahan pencatatan waktu pemeriksaan dimana untuk pemeriksaan yang sama dapat memakai waktu yang berbeda dan adanya keluhan dari dokter mengenai pemeriksaan lab yang terlalu lama. Dari hasil wawancara dengan Kepala Departemen Penunjang Klinik (Kadep Jangklin) RSAL Dr. Mintohardjo, diketahui bahwa permasalahan yang kadang terjadi di Instalasi Laboratorium Patologi Klinik adalah ditemukannya sejumlah kesalahan pelabelan, penulisan dan *entry* data hasil pemeriksaan ke komputer, akibatnya menyebabkan kekeliruan hasil akhir pemeriksaan laboran. Berdasarkan hal itulah kinerja pegawai laboratorium RSAL Dr. Mintohardjo perlu dipertanyakan. Seperti yang dikatakan Juliandi (2007) bahwa gejala-gejala yang menunjukkan adanya masalah kinerja karyawan di perusahaan salah satunya adalah terjadinya kesalahan kerja yang dilakukan karyawan.

Menurut Kadep Jangklin, hal tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor. Salah satunya adalah pendidikan tenaga laboratorat berasal dari berbagai macam latar belakang pendidikan. Diantaranya adalah dari SMAK/AAK Analis (42,9%), D3 Analis(28,6%) , Dokter Spesialis (3,3%), S1 (6,6%), SMU/ sederajat (14,3%), SMP (3,3%), SD (3,3%). Pegawai dengan latar belakang D3 Analis lebih memiliki kemampuan analisis data dibandingkan dengan SMAK Analis yang lebih memiliki kemampuan teknis. Pegawai lab dituntut untuk mampu mengidentifikasi kesalahan yang akan mungkin terjadi, sehingga dapat diminimalisir sejak awal. Dalam hal ini dibutuhkan ketelitian, keuletan, keterampilan (pelatihan) dan pengalaman (berkaitan dengan masa kerja).

Kemudian mengenai insentif yang dirasakan kurang sesuai dan pembagiannya tidak berdasarkan pada kinerja pegawai, melainkan berdasarkan pada pangkat/golongan, masa kerja, pendidikan, dan jabatan. Masalah kedisiplinan juga terkadang menjadi kendala, untuk itulah diperlukan pengawasan dan peranan pimpinan sebagai motivator, dinamisator, stabilisator, inovator, dan contoh perilaku (teladan) bagi bawahannya.

1.2 Perumusan Masalah

Instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSAL Dr. Mintohardjo merupakan instalasi yang padat teknologi dan padat kerja dengan rata-rata cakupan jumlah

layanan pemeriksaannya adalah 692 pemeriksaan/hari. Salah satu faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan rumah sakit adalah pelayanan pemeriksaan laboran yang diberikan oleh pegawai laboratorium. Kinerja pegawai laboratorium yang baik dalam pelayanan pemeriksaan laboran akan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan selanjutnya akan berpengaruh pada kepuasan klien/pasien. Untuk itu, kinerja pegawai yang optimal sangat diperlukan agar rumah sakit siap melangkah menghadapi era globalisasi dan memberikan pelayanan prima menuju Indonesia Sehat 2010.

Adanya kesalahan pencatatan waktu pemeriksaan, pemeriksaan lab yang cenderung lama, kesalahan pelabelan, dalam penulisan hasil pemeriksaan dan *entry* data ke komputer sehingga dapat menimbulkan kerancuan hasil pemeriksaan laboran menjadi suatu gejala adanya permasalahan dalam kinerja pegawai Instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSAL Dr. Mintohardjo. Untuk itu penelitian tentang kinerja pegawai laboratorium perlu dilakukan untuk mengetahui gambaran sebenarnya tentang kinerja pegawai laboratorium dan bagaimana gambaran faktor-faktor yang dapat menjadi pendukung dan kendala bagi baik buruknya kinerja pegawai lab tersebut.

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana gambaran kinerja pegawai Instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSAL Dr. Mintohardjo tahun 2009.
2. Bagaimana gambaran karakteristik individu (umur, jenis kelamin, masa kerja, pendidikan, dan pelatihan) pegawai Instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSAL Dr. Mintohardjo tahun 2009.
3. Bagaimana gambaran karakteristik organisasi (sumber daya, kepemimpinan, supervisi dan imbalan) pegawai Instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSAL Dr. Mintohardjo tahun 2009.
4. Bagaimana gambaran karakteristik psikologis (motivasi) pegawai Instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSAL Dr. Mintohardjo tahun 2009

1.4 Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketuainya gambaran kinerja pegawai Instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSAL Dr. Mintohardjo tahun 2009.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketuainya gambaran karakteristik individu (umur, jenis kelamin, masa kerja, pendidikan, dan pelatihan) pegawai Instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSAL Dr. Mintohardjo tahun 2009.
- b. Diketuainya gambaran karakteristik organisasi (kepemimpinan, supervisi dan imbalan) pegawai Instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSAL Dr. Mintohardjo tahun 2009.
- c. Diketuainya gambaran karakteristik psikologis (motivasi) pegawai Instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSAL Dr. Mintohardjo tahun 2009.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi RSAL Dr. Mintohardjo

Sebagai masukan bagi RSAL Dr. Mintohardjo dalam manajemen sumber daya manusianya terutama dalam meningkatkan kinerja tenaga laboratorium yang bermanfaat bagi pelayanan Instalasi Laboratorium Patologi Klinik.

2. Bagi Peneliti

Memperoleh pengalaman yang sangat berharga dalam penelitian terutama mengenai kinerja pegawai laboratorium di rumah sakit.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Berguna menambah literatur atau referensi bagi peneliti lain yang ingin mengadakan penelitian mengenai kinerja pegawai laboratorium.

1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSAL Dr. Mintohardjo dengan sasaran semua pegawai yang ada di Instalasi Laboratorium Patologi Klinik yang terdiri dari 35 orang. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni 2009 di RSAL Dr. Mintohardjo. Penelitian ini merupakan penelitian survei mengenai kinerja pegawai Instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSAL Dr. Mintohardjo.