

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1. 1. Latar Belakang**

Paradigma pelayanan di dunia kesehatan kini sudah berubah, dari pandangan lama "pemberi jasa pelayanan" yang merasa sangat berjasa kepada si pasien, berubah menjadi "pelayan jasa kesehatan" yang menganggap pasien sebagai pelanggan (*customer oriented*) (Widajat, 2008). Rumah sakit juga mengalami transformasi besar, situasi global dan kompetitif pun tak terelakkan. Konsep manajemen yang jelas dibutuhkan untuk membuat perkembangan rumah sakit di Indonesia berjalan dengan cepat. Konsep manajemen inilah yang akan mengantarkan rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan yang memperhatikan tuntutan masyarakat.

Konsumen kini tidak lagi mempertimbangkan fungsi, harga, cita rasa ataupun *prestise*, namun juga mempertimbangkan nilai baik buruk, halal haram yang berhubungan dengan keyakinannya. Mayoritas penduduk muslim di Indonesia hingga mencapai 91,94 % jelas menjadi alasan kuat bagi bisnis berbasis islam termasuk pula pelayanan kesehatan dan rumah sakit. Namun hingga saat ini jumlah rumah sakit islam atau rumah sakit bernuansa islam yang beroperasi memberikan pelayanan kesehatan masih jauh dari memadai (Ayuningtyas, 2008). Walaupun jumlah rumah sakit yang bernuansa islam masih belum banyak, namun rumah sakit islam harus tetap meningkatkan mutu pelayanan agar dapat bertahan di kompetisi global dan pemenuhan kebutuhan pelayanan kesehatan islami untuk masyarakat.

Terdapat lima aspek pelayanan kesehatan islami yaitu sikap dan perilaku petugas yang islami, fasilitas dan sarana pelayanan kesehatan islami, prosedur tata cara atau mekanisme pelayanan kesehatan islami, suasana pelayanan kesehatan islami serta pembiayaan pelayanan kesehatan islami (Ayuningtyas, 2008). Lima aspek inilah yang harus dipenuhi oleh rumah sakit- rumah sakit islam agar menjadi suatu keunggulan dan keunikan dalam mutu pelayanan kesehatan yang akan diberikan pada konsumen. Mutu pelayanan kesehatan ini dipengaruhi oleh unsur masukan seperti tenaga dalam kualitas dan kuantitas yang tepat (Azwar, 1996). Pelayanan jasa yang diberikan oleh rumah sakit juga tak lepas dari sumber daya manusia pemberi jasa pelayanannya karena mutu

pelayanan merupakan tanggung jawab mereka. Sumber daya manusia yang terdidik, terampil, berdisiplin, tekun dan mau bekerja keraslah yang diperlukan untuk mengoptimalkan pelayanan. Oleh sebab itu aspek sikap dan perilaku petugas yang islami sudah seharusnya menjadi sorotan konsep manajemen rumah sakit- rumah sakit islam. Manajemen rumah sakit islam khususnya bagian sumber daya manusia dituntut menghasilkan tenaga-tenaga rumah sakit dari proses rekrutmen dan seleksi yang memiliki nilai-nilai kepribadian islami agar mendukung pelayanan kesehatan islami dan terciptanya budaya organisasi islami.

Rumah Sakit Haji Jakarta adalah rumah sakit bernuansa islami yang tentunya memberikan pelayanan kesehatan islami untuk konsumennya. Pelayanan kesehatan islami ini merupakan suatu nilai unggul bagi Rumah Sakit Haji Jakarta. Seperti halnya institusi pelayanan kesehatan lainnya Rumah Sakit Haji Jakarta dituntut memberikan pelayanan optimal untuk dapat masuk dan bersaing dalam kompetisi global. Sebagai rumah sakit yang bernafaskan islami Rumah Sakit Haji Jakarta diharapkan mampu menciptakan aktivitas islami dalam setiap pelayanannya. Sehingga optimalisasi sumber daya manusia di Rumah Sakit Haji Jakarta harus terus ditingkatkan oleh pihak manajemen Rumah Sakit Haji Jakarta khususnya bagian sumber daya manusia (SDM). Untuk mendapatkan sumber daya manusia yang sesuai dengan kebutuhan rumah sakit bergantung pada proses rekrutmen (penarikan) dan seleksi yang dilakukan oleh rumah sakit.

Proses penarikan penting karena kualitas sumber daya manusia organisasi tergantung pada kualitas penarikannya. Sedangkan proses seleksi juga sama pentingnya karena proses seleksi adalah pusat manajemen personalia, bila seleksi dilaksanakan dengan tidak tepat maka upaya –upaya sebelumnya (analisis jabatan, perencanaan sumber daya manusia dan penarikan) akan sia-sia (Handoko, 1995). Teori lain yang menyebutkan rekrutmen dan seleksi penting adalah DR. B. Siswanto Hadiwiryo (2005). Beliau menyatakan bahwa masa depan perusahaan salah satunya bergantung pada kelihaihan manajemen tenaga kerja dalam menentukan dan memilih tenaga kerja yang cakap dan sesuai dengan motif orientasi perusahaan. Kemudian beliau juga menyebutkan bahwa masa depan perusahaan sangat bergantung dengan tenaga kerja yang diseleksi saat ini. Seleksi yang efektif akan menghasilkan tenaga kerja yang

memenuhi kualifikasi sebagaimana yang menjadi harapan perusahaan. Sebaliknya seleksi tenaga kerja yang sembarangan hanya akan menghasilkan tenaga kerja yang pas-pasan (Sastrohadiwiryono, 2005).

Jika proses rekrutmen dan seleksi Rumah Sakit Haji Jakarta tidak dioptimalkan maka tidak dapat dihasilkan tenaga rumah sakit yang akan mendukung pelayanan kesehatan islami sehingga mutu pelayanan yang diberikan akan menurun sebab karyawan kurang menampilkan nilai-nilai islami dan dapat menyebabkan citra Rumah Sakit Haji Jakarta sebagai rumah sakit islam akan menurun pula. Kegagalan dalam mendapatkan sejumlah kandidat dengan kualitas tinggi akan merugikan institusi dengan berbagai cara di masa mendatang. Pada kasus dimana suatu institusi menerima personil dibawah standar minimal akan berakibatkan perlunya biaya ekstra untuk pengembangan dan supervisi (Ilyas, 1999). Dengan demikian rekrutmen dan seleksi yang akurat dan tepat sesuai dengan kebutuhan rumah sakit akan menentukan sukses rumah sakit di kompetisi global yang semakin ketat.

Melihat pentingnya proses rekrutmen dan seleksi maka pengetahuan dan teknik yang berkaitan dengan kedua hal tersebut merupakan hal yang penting diketahui dalam pengelolaan rumah sakit sebagai institusi yang padat karya. Dikatakan rumah sakit sebagai institusi yang padat karya karena memiliki berbagai jenis ketenagaan namun rumah sakit memiliki pelayanan inti yang memerlukan satu jenis tenaga yaitu perawat untuk pelayanan keperawatan. Tenaga keperawatan ini memberikan pelayanan kepada pasien selama 24 jam terus menerus dan merupakan tenaga yang paling banyak di rumah sakit. Tenaga paramedis perawatan ini juga menempati sekitar 42,5 % di Rumah Sakit Haji Jakarta dari total 733 orang karyawan. Ini merupakan jumlah yang cukup banyak dan akan membutuhkan usaha yang matang untuk mengelolanya. Perawat ini pula yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Berikut merupakan tabel kepuasan *customer* terhadap perawat di RS Haji Jakarta.

Tabel 1. 1 Hasil Survey Kepuasan Customer terhadap Perawat

No.	KRITERIA	KEPUASAN CUSTOMER %		
		Jan 09	Feb 09	Mar 09
1.	Sikap dan Penampilan	93%	94%	97%
2.	Perhatian Terhadap Keluhan	91%	93%	94%
3.	Pemberian Informasi Penyakit	92%	89%	93%
4.	Kecepatan Melayani	88%	88%	95%

Sumber: Departemen Pemasaran Rumah Sakit Haji Jakarta

Dari tabel survey kepuasan customer terhadap perawat yang disebarakan ke ruang rawat inap pada bulan Januari, Februari dan Maret menunjukkan peningkatan setiap bulannya. Hanya pada kriteria Pemberian informasi penyakit pada bulan Februari mengalami penurunan. Peningkatan kepuasan *customer* yang terus menerus ini, menunjukkan bahwa perawat yang berada di RS Haji Jakarta telah memberikan pelayanan yang semakin baik. Untuk mempertahankan citra positif yang telah terbentuk oleh perawat-perawat ini maka penting dalam proses rekrutmen dan seleksi yang akan dijalani haruslah dapat menghasilkan perawat yang baik pula.

Pada bulan Maret dan April 2009, Rumah Sakit Haji Jakarta melakukan rekrutmen dan seleksi untuk tenaga kebutuhan 14 perawat kontrak *Crash Program*. Tabel-tabel yang menerangkan proses rekrutmen dan seleksi perawat *Crash Program* adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Rekrutmen dan Seleksi Perawat *Crash Program* Periode Maret 2009

No.	Keterangan	Jumlah
1.	Pelamar yang lulus seleksi administrasi dan dipanggil untuk wawancara	13 orang
2.	Pelamar yang diterima menjadi karyawan	6 orang
Rasio seleksi= pelamar yang diterima/ total pelamar yang tersedia		6/13= 0,46

Sumber: Bagian SDM RS Haji Jakarta

Tabel 1. 3 Rekrutmen dan Seleksi Perawat *Crash Program* Periode April 2009

No.	Keterangan	Jumlah
Wawancara tanggal 22 April 2009		
1.	Pelamar yang lulus seleksi administrasi dan dipanggil untuk wawancara	16 orang
2.	Pelamar yang diterima menjadi karyawan	5 orang
Wawancara tanggal 24 April 2009		
1.	Pelamar yang lulus seleksi administrasi dan dipanggil untuk wawancara	18 orang
2.	Pelamar yang diterima menjadi karyawan	6 orang
Dari 11 orang yang diterima, 3 orang mengundurkan diri jadi perawat yang diterima sebanyak 8 orang.		
Rasio seleksi= pelamar yang diterima/ total pelamar yang tersedia		8/34= 0,23

Sumber: Bagian SDM RS Haji Jakarta

Rasio seleksi yang didapatkan pada rekrutmen dan seleksi perawat bulan Maret dan April 2009 di Rumah Sakit Haji Jakarta secara berurutan adalah 0,46 dan 0,23. Rasio seleksi merupakan hubungan antara jumlah pelamar yang diterima dengan jumlah total pelamar yang tersedia. Bila rasio seleksi kecil (misal 1:2) berarti hanya ada sedikit pelamar yang tersedia untuk dipilih, dalam banyak kasus rasio seleksi kecil juga mencerminkan rendahnya kualitas penarikan (Handoko, 1995). Dengan demikian di Rumah Sakit Haji dapat dikatakan pelamar yang tersedia untuk dipilih jumlahnya tidak terlalu banyak. Oleh sebab itu penulis tertarik meneliti mengenai rekrutmen dan seleksi perawat di Rumah Sakit Haji Jakarta untuk mengetahui bagaimana gambaran proses rekrutmen dan seleksi yang dilakukan guna menghasilkan tenaga rumah sakit yang sesuai dengan visi dan misi rumah sakit serta mendukung terlaksananya pelayanan kesehatan islami yang bermutu.

## 1. 2. Rumusan Masalah

Rumah Sakit Haji Jakarta sebagai rumah sakit bernafaskan islam harus memberikan pelayanan kesehatan islami yang optimal dan bermutu. Terbukanya kesempatan dalam bisnis pelayanan kesehatan dan rumah sakit yang bernuansa islami menuntut Rumah Sakit Haji Jakarta harus terus meningkatkan kualitas karyawannya agar dapat mewujudkan visi dan misi rumah sakit. Rumah sakit yang bernuansa islami dalam memberikan pelayanan keperawatannya kental dengan perilaku islami, oleh karena itu sumber daya manusia yang berkualitas sangat dibutuhkan khususnya perawat. Agar dapat menghasikan kandidat calon karyawan yang berkualitas dan memiliki nilai-nilai sumber daya manusia yang sama dengan Rumah Sakit Haji Jakarta maka diperlukan rekrutmen dan seleksi yang tepat. Namun dalam rasio seleksi ditemukan bahwa nilai rasio menunjukkan bahwa tidak banyak pelamar yang dapat dipilih oleh Rumah Sakit Haji Jakarta. Oleh sebab itu peneliti ingin mengetahui informasi mengenai bagaimana gambaran rekrutmen dan seleksi tenaga perawat rumah sakit di Rumah Sakit Haji Jakarta guna memenuhi pelayanan kesehatan islami pada tahun 2009.

## 1. 3. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana gambaran umum sistem rekrutmen dan seleksi di RS Haji Jakarta untuk mendukung pelayanan kesehatan islami tahun 2009?
2. Bagaimana unsur *input* dari sistem rekrutmen dan seleksi tenaga perawat di Rumah Sakit Haji Jakarta pada tahun 2009, yang terdiri dari Perekrut, Pelamar, Dana, Sarana dan Prasarana, SOP (*Standard Operating Procedure*) Rekrutmen dan Seleksi?
3. Bagaimana unsur proses dari sistem rekrutmen tenaga perawat di Rumah Sakit Haji Jakarta pada tahun 2009, yang terdiri Perencanaan Rekrutmen, Penentuan Dasar, Penentuan Sumber-Sumber, Metode-Metode serta Kendala?
4. Bagaimana unsur proses dari sistem seleksi tenaga perawat di Rumah Sakit Haji Jakarta pada tahun 2009, yang terdiri dari Dasar dan Tujuan, Kualifikasi, Langkah-Langkah serta Kendala?
5. Bagaimana unsur *output* dari sistem seleksi tenaga perawat di Rumah Sakit Haji Jakarta pada tahun 2009, yang terdiri dari Tenaga Perawat yang Berkualitas baik

dari segi Pengetahuan, Keterampilan & Kemampuan serta Nilai Perilaku Islaminya?

#### **1. 4. Tujuan Penelitian**

##### **1. 4. 1. Tujuan Umum**

Mengetahui gambaran tentang sistem rekrutmen dan seleksi tenaga perawat di Rumah Sakit Haji Jakarta untuk Mendukung Pelayanan Kesehatan Islami tahun 2009.

##### **1. 4. 2. Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui unsur *input* dari sistem rekrutmen dan seleksi tenaga perawat di Rumah Sakit Haji Jakarta pada tahun 2009, yang terdiri dari Perekrut, Pelamar, Dana, Sarana dan Prasarana, SOP (*Standard Operating Procedure*) Rekrutmen dan Seleksi.
- b. Mengetahui unsur proses dari sistem rekrutmen tenaga perawat di Rumah Sakit Haji Jakarta pada tahun 2009, yang terdiri Perencanaan Rekrutmen, Penentuan Dasar, Penentuan Sumber-Sumber, Metode-Metode serta Kendala.
- c. Mengetahui unsur proses dari sistem seleksi tenaga perawat di Rumah Sakit Haji Jakarta pada tahun 2009, yang terdiri dari Dasar dan Tujuan, Kualifikasi, Langkah-Langkah serta Kendala.
- d. Mengetahui unsur *output* dari sistem rekrutmen dan seleksi tenaga perawat di Rumah Sakit Haji Jakarta pada tahun 2009 yaitu Tenaga Perawat yang Berkualitas baik dari segi Pengetahuan, Keterampilan & Kemampuan serta Nilai Perilaku Islaminya

#### **1. 5. Manfaat Penelitian**

##### **1. 5. 1. Rumah Sakit Haji Jakarta**

- a. Didapatnya informasi mengenai gambaran sistem rekrutmen dan seleksi perawat untuk mendukung pelayanan kesehatan islami yang diberikan oleh rumah sakit.

- b. Sebagai bahan evaluasi, masukan dan perbaikan sistem untuk proses rekrutmen dan seleksi tahun berikutnya agar mendapatkan perawat yang sesuai dengan kebutuhan dan kualifikasi rumah sakit.

#### **1. 5. 2. Peneliti**

- a. Menambah wawasan ilmu pengetahuan kesehatan masyarakat khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia untuk optimalisasi pelayanan kesehatan dan sistem rekrutmen dan seleksi di rumah sakit.

#### **1. 5. 3. FKM UI**

- a. Memberikan sumbangan sebagai sarana pengembangan ilmu dan pengetahuan khususnya manajemen rumah sakit.

#### **1. 6. Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan sistem (*system approach*) dari sistem rekrutmen dan seleksi perawat di Rumah Sakit Haji Jakarta. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Haji Jakarta pada bulan Mei sampai Juni 2009 yang merupakan kelanjutan dari kegiatan praktikum kesehatan masyarakat yang dilaksanakan pada bulan Februari sampai April 2009.