

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan informasi juga pembangunan, semakin menuntut manusia untuk mengikuti dan menyesuaikan dengan hal tersebut. Manusia merupakan faktor utama di setiap kegiatan yang ada di dalam organisasi. Hal ini dikarenakan ada keterkaitan yang erat antara manusia dengan organisasi itu sendiri baik dalam hal teknologi maupun interaksi antara individu pekerja organisasi. Selain hal itu pula, seiring dengan adanya pasar bebas, baik organisasi atau perusahaan khususnya yang bergerak di bidang jasa, saling berlomba-lomba untuk memenuhi kepuasan klien atau pelanggannya. Untuk itu diperlukan sumber daya manusia yang handal dan kompetitif (Hariandja, 2002).

Rumah sakit merupakan salah satu dari organisasi atau perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Menurut WHO, rumah sakit merupakan bagian integral dari organisasi kesehatan dan medis yang berfungsi memberi pelayanan kuratif dan rehabilitatif dimana pelayanannya mencapai keluarga dan lingkungannya. Dalam perkembangannya, rumah sakit di Indonesia dapat dimiliki dan diselenggarakan oleh pemerintah ataupun swasta sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Tahun 1998 No. 159b/Menkes/Kes/II/1988 (Umar, 2000).

Dunia pelayanan kesehatan tak terlepas dari adanya persaingan dalam hal mendapatkan klien atau pasien. Dimana masing-masing institusi pelayanan kesehatan dalam hal ini rumah sakit harus bisa bersaing dengan rumah sakit lainnya mengenai fasilitas yang disediakan, tarif pelayanan, pelayanan kesehatan yang diberikan sehingga tercapai kepuasan klien atau pasien, mutu pelayanan, sampai dengan sumber daya manusia yang berada di dalam rumah sakit tersebut, baik dari segi medis atau non medis. Hal ini menyebabkan para klien atau pasien menuntut tercapainya kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan baik itu dari pelayanan medis ataupun dari pelayanan non medis selama pasien atau klien tersebut berada di rumah sakit. Dengan kata lain, petugas atau sumber daya manusia yang bekerja di rumah sakit tersebut dituntut harus mempunyai *skill, knowledge dan attitude*, sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien atau klien yang datang ke rumah sakit, yang bertujuan agar meminimalisasi tingkat

keluhan pasien atau klien terhadap pelayanan yang diberikan para petugas rumah sakit.

Rumah sakit merupakan organisasi yang padat karya, dimana di dalamnya terdapat karyawan-karyawan dengan bidang yang berbeda yang bekerja demi mencapai satu tujuan organisasi. Pelayanan rumah sakit dapat dikatakan baik apabila dalam memberikan pelayanan kepada pasien dapat timbul rasa kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya selama berada di rumah sakit tersebut, dibutuhkan kerjasama dan komunikasi yang baik antara pasien dengan petugas rumah sakit, maupun antara petugas dengan petugas (Hasibuan, 2005).

RS Permata Bekasi berdiri pada tanggal 8 Agustus 2008 dan sekarang sedang dalam masa perkembangan, sehingga membutuhkan sumber daya manusia yang tangguh dan tanggap untuk mendukung kegiatan pemberian pelayanan kesehatan baik itu yang kegiatan medis maupun non medis. Saat ini, RS Permata Bekasi telah menerima banyak lamaran dan telah melakukan rekrutmen dan seleksi terhadap orang – orang yang melamar dan bagian SDM sudah memberikan penempatan-penempatan bagi para pelamar yang telah lolos seleksi.

Adapun pengertian rekrutmen menurut Simamora (1997) yaitu serangkaian aktifitas mencari dan memikat pelamar kerja dengan motivasi, kemampuan, keahlian dan pengetahuan yang diperlukan guna menutupi kekurangan yang diidentifikasi dalam perencanaan pegawai. Pengertian lain dari rekrutmen menurut Handoko (1996) adalah proses mencari, menemukan dan menarik para pelamar yang berkemampuan untuk dipekerjakan dalam dan oleh suatu organisasi. Jadi hasil dari kegiatan ini adalah adanya sekelompok pelamar yang datang ke suatu organisasi atau perusahaan. Pengertian seleksi menurut Hariandja (2002) adalah proses perusahaan memilih dari sekelompok pelamar, orang yang paling memenuhi kriteria seleksi untuk posisi yang tersedia berdasarkan kondisi yang ada saat ini. Kegiatan seleksi dimulai dari penerimaan lamaran, pemanggilan pelamar dan berakhir dengan keputusan terhadap pelamar tersebut.

Di RS Permata Bekasi belum pernah dilakukan penelitian mengenai gambaran rekrutmen dan seleksi karyawan, dikarenakan RS Permata Bekasi baru berdiri sekitar lebih kurang 10 bulan, sehingga kegiatan dalam bagian SDM mengutamakan penerimaan dan pembinaan karyawan baru. Hal ini menyebabkan bagian SDM belum melakukan proses evaluasi mengenai kegiatan kerja yang dilakukan selama ini oleh bagian SDM di RS Permata Bekasi. Selama ini rekrutmen dan seleksi di RS Permata Bekasi dilakukan dengan cara penerimaan lamaran, kemudian diseleksi secara

administrasi sesuai kebutuhan, kemudian pelamar yang memenuhi syarat dipanggil via telepon untuk mengikuti serangkaian tes tertulis yaitu psikotes (untuk semua pelamar yang dipanggil via telepon dengan posisi apapun) dan untuk karyawan yang memiliki pendidikan spesialisasi atau khusus seperti perawat diadakan tes khusus sebagai contoh yaitu tes keperawatan, serta wawancara. Setelah mengikuti tes, maka pelamar yang dinyatakan lulus tes dilakukan pemanggilan lagi untuk melakukan masa percobaan selama 3 bulan dan dimana dalam masa percobaan tersebut, terdapat masa orientasi selama 2 minggu, kemudian setelah itu bila karyawan tersebut baik dalam hal pekerjaan dan hubungan kerja dengan pasien, atasan dan rekan kerja maka karyawan baru tersebut dilakukan perpanjangan kerjasama yaitu dengan menjadi karyawan dengan masa kontrak selama 9 bulan. Hal ini berdasarkan koordinasi dengan bagian Depnaker. Rekrutmen dan seleksi yang dijalankan selama ini juga belum diadakan evaluasi apakah proses tersebut berjalan dengan efektif ditandai dengan perekrutan karyawan yang berpotensi hingga masa mendatang dan bukan hanya sekedar mengisi posisi yang kosong saja.

Oleh karena belum pernah dilakukannya penelitian mengenai gambaran rekrutmen dan seleksi karyawan di RS Permata Bekasi, penulis tertarik untuk mengambil masalah tersebut diatas dengan judul gambaran rekrutmen dan seleksi karyawan di RS Permata Bekasi tahun 2009.

1.2 Rumusan Masalah

Bagian SDM yang didalamnya terdapat bagian HRD (Human Resources Department) merupakan salah satu bagian yang mempunyai peranan penting dalam menentukan SDM atau karyawan yang nantinya akan bekerja di RS Permata Bekasi. RS Permata Bekasi adalah RS yang baru berdiri selama lebih kurang 10 bulan, karena sebelumnya berbentuk klinik. Karena hal ini, karyawan di bagian SDM hanya berjumlah 1 orang saja, yaitu penanggungjawab bagian SDM itu sendiri.

Oleh karena RS Permata Bekasi baru berdiri selama lebih kurang 10 bulan, maka dibutuhkan karyawan baru untuk menempati bagian-bagian yang masih kosong ataupun menambah petugas di instalasi-instalasi yang ada di RS Permata Bekasi atau bagian yang membutuhkan penambahan karyawan. Faktor-faktor mengapa dibutuhkan karyawan baru adalah dengan meningkatnya jumlah komplain pasien ke RS Permata Bekasi, jumlah pasien rawat jalan yang semakin banyak sementara jumlah perawatnya terbatas. Untuk jumlah komplain pasien, pihak rumah sakit memang belum ada buku laporan yang khusus berkaitan dengan komplain klien atau

pasien, namun pihak rumah sakit sudah memiliki tim khusus untuk menangani komplain dari klien atau pasien. Pada saat peneliti melakukan kegiatan prakesmas, dari hal ini peneliti melihat bahwa terdapat beberapa kali komplain pasien yang ditujukan untuk pihak rumah sakit, sehingga dari hal tersebut peneliti melihat adanya penambahan jumlah komplain untuk pihak rumah sakit. Selain itu pula, karena RS Permata Bekasi sedang dalam masa pengembangan, RS Permata Bekasi merencanakan menambah fasilitas pelayanan kesehatan, sehingga membutuhkan tambahan karyawan baru untuk ditempatkan di bagian atau instalasi-instalasi yang sedang dikembangkan oleh RS Permata Bekasi, yang berdasarkan atas perencanaan kebutuhan SDM yang telah dilakukan oleh masing-masing bagian atau instalasi. Hal ini juga di dukung oleh pernyataan dari salah seorang staf rekam medis yang didapat oleh penulis pada saat penulis melakukan kegiatan prakesmas di RS Permata Bekasi pada bulan Maret 2009, berikut pernyataannya : “...emang kita kurang orang jadi perlu ditambah, masalahnya staf rekam medis sekarang hanya 2 orang yang dibagi dalam 2 shift (pagi dan sore), berarti satu shift hanya 1 orang, sementara tugas dari staf rekam medis banyak banget, dari mulai cari status rekam medis, nganterin status ke rawat jalan dan rawat inap, koding, assembling, bikin laporan tiap hari, mendata dan merapikan status yang dipinjam oleh unit UGD, rawat jalan dan rawat inap. Kalau pagi, insya allah masih bisa terkontrol, tapi kalau sore, dimana jumlah pasien meningkat, pasti staf rekam medis sudah kewalahan, itu juga kalau sore sudah dibantu oleh *running boy* tapi cuma sampai jam 9 malam saja. Jadi ya bisa dibilang, beban kerja staf rekam medis tinggi, sehingga diperlukan adanya penambahan petugas terutama untuk dibagian rekam medis”. Pihak manajemen rumah sakit dalam hal ini diwakili oleh asisten penunjang medis memang membenarkan bahwa terdapat kekurangan tenaga untuk bagian rekam medis, karena berdasarkan perhitungan tenaga yang dilakukan, bagian rekam medis memang membutuhkan karyawan sebanyak 3 orang.

Selain pernyataan dari staf rekam medis, didapat pula pernyataan dari karyawan bagian *customer service* mengenai kurangnya tenaga SDM sebagai berikut : “memang seharusnya karyawan bagian *Customer Service* tidak hanya 2 orang tetapi minimal 3 orang jika melihat dari beban kerjanya, apalagi sekarang ditambah dengan dibukanya poli minggu, sehingga membutuhkan pembagian shift dengan jumlah 3 orang karyawan.”. Hal ini juga sejalan dengan pernyataan staf di bagian pendaftaran, dengan hal yang sama yaitu karena telah dibukanya poli minggu (*Sunday Clinic*), sehingga membutuhkan tambahan tenaga SDM juga.

Selain itu pula, yang mendukung adanya penambahan karyawan baru adalah kondisi rumah sakit yang sedang dalam pengembangan dengan target pertama sebanyak 60 TT yang dimiliki, baik dari segi fasilitas maupun pelayanan kesehatan, sehingga dimana untuk mendukung hal tersebut, diperlukan sumber daya manusia untuk mengelolanya dan ketersediaan akan sumber daya manusia ini masih terbatas. Berdasarkan Permenkes No. 262 tahun 1979 tentang penghitungan kebutuhan tenaga perawat dengan menggunakan rumus : Jumlah perawat yang ada

Jumlah kebutuhan perawat

Adapun dari rumus tersebut dapat dijelaskan kebutuhan perawat untuk rumah sakit berdasarkan Permenkes RI Nomor 262/Menkes/Per/VII/1979, dimana jumlah kebutuhan perawat untuk rumah sakit adalah sebanyak 1,5x jumlah tempat tidur. Untuk membuktikan mengapa diadakannya rekrutmen dan seleksi untuk tenaga perawat, maka peneliti mengaplikasikan rumus tersebut kedalam kondisi yang ada di RS Permata Bekasi yaitu :

$$\frac{\text{Jumlah perawat yang ada}}{\text{Jumlah kebutuhan perawat}} = \frac{47}{40,5} = 1,1$$

Berdasarkan hal ini, peneliti mengutip dari Buku Pedoman Pengukuran Pedoman Kinerja Pelayanan Kesehatan di RSPAD Gatot Subroto pada BAB II angka 6 huruf b. 2) diatur bahwa proporsi jumlah perawat dengan kebutuhan perawat ideal 0,81 sampai dengan 1,20. Dari hasil penghitungan diatas maka, peneliti menarik kesimpulan bahwa memang untuk tenaga keperawatan yang ada di RS Permata Bekasi sudah mencukupi dan ideal, namun guna kelancaran kegiatan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RS Permata Bekasi kepada pasien, maka diadakan penambahan tenaga perawat tapi dengan jumlah yang tidak banyak.

Dari hal-hal tersebut, maka dilakukan rekrutmen dan seleksi karyawan di RS Permata Bekasi, tetapi hingga saat ini, belum ada penelitian yang membahas mengenai rekrutmen dan seleksi. Untuk itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai gambaran rekrutmen dan seleksi karyawan di RS Permata Bekasi tahun 2009.

1.3 Pertanyaan Penelitian

- A. Bagaimana gambaran rekrutmen dan seleksi karyawan di RS Permata Bekasi tahun 2009 ?

- B. Bagaimana gambaran dari faktor input dalam rekrutmen dan seleksi karyawan di RS Permata Bekasi tahun 2009 ?
- C. Bagaimana gambaran proses rekrutmen karyawan di RS Permata Bekasi tahun 2009 ?
- D. Bagaimana gambaran proses seleksi karyawan di RS Permata Bekasi tahun 2009 ?
- E. Bagaimana gambaran dari faktor output rekrutmen dan seleksi karyawan di RS Permata Bekasi tahun 2009 ?
- F. Apa saja kendala-kendala dalam rekrutmen dan seleksi karyawan di RS Permata Bekasi tahun 2009 ?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1. Tujuan Umum

Mengetahui gambaran rekrutmen dan seleksi karyawan di RS Permata Bekasi tahun 2009.

1.4.2. Tujuan Khusus

- A. Mengetahui gambaran dari faktor input dalam rekrutmen dan seleksi karyawan di RS Permata Bekasi tahun 2009.
- B. Mengetahui gambaran proses rekrutmen karyawan di RS Permata Bekasi tahun 2009.
- C. Mengetahui gambaran proses seleksi karyawan di RS Permata Bekasi tahun 2009.
- D. Mengetahui gambaran dari faktor output rekrutmen dan seleksi karyawan di RS Permata Bekasi tahun 2009.
- E. Mengetahui kendala-kendala dalam pelaksanaan proses rekrutmen dan seleksi karyawan di RS Permata Bekasi tahun 2009.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1. Bagi Penulis

- A. Mengetahui bagaimana kegiatan rekrutmen dan seleksi karyawan baru di RS Permata Bekasi.
- B. Dapat mengetahui prosedur-prosedur yang digunakan untuk dijadikan bahan pertimbangan dalam penerimaan pegawai baru di RS Permata Bekasi.

- C. Dapat mengetahui prosedur rekrutmen dan seleksi karyawan baru di RS Permata Bekasi.
- D. Dapat memberikan kontribusi dan masukan yang positif terhadap RS Permata Bekasi khususnya dalam hal pelaksanaan rekrutmen dan seleksi karyawan baru di RS Permata Bekasi.

1.5.2. Bagi Rumah Sakit

- A. Rumah Sakit dapat memperoleh gambaran mengenai rekrutmen dan seleksi karyawan yang selama ini telah dilakukan.
- B. Penelitian diharapkan dapat menjadi acuan untuk menyusun langkah-langkah peningkatan dalam pelaksanaan seleksi dan penempatan karyawan baru di RS Permata Bekasi.
- C. Penelitian diharapkan dapat menjadi acuan untuk menyusun langkah-langkah antisipasi dari adanya persaingan tenaga kerja.

1.6 Ruang Lingkup

Penelitian tentang gambaran rekrutmen dan seleksi karyawan di RS Permata Bekasi dilakukan pada bulan Maret – Mei 2009. Adanya pelaksanaan rekrutmen dan seleksi di RS Permata Bekasi dikarenakan RS masih baru dan sedang dalam masa pengembangan, sehingga dibutuhkan karyawan-karyawan baru, yang nantinya ditempatkan di bagian atau instalasi-instalasi yang membutuhkan karyawan baru tersebut. Untuk itu penempatan karyawan pun dilakukan di bagian atau instalasi-instalasi yang melakukan permintaan karyawan baru. Selain itu pula, penelitian ini dilakukan agar fungsi manajemen SDM dapat berjalan dengan baik, sehingga dapat memperbaiki kualitas dan kuantitas dari para karyawan yang ada di RS Permata Bekasi. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang menggunakan metode pengumpulan data dengan wawancara mendalam, observasi dan telaah dokumen serta di dukung dengan instrumen penelitian berupa pedoman wawancara mendalam dan pedoman observasi yang dijadikan acuan oleh peneliti pada saat melaksanakan wawancara mendalam dengan para informan, serta pedoman observasi mengenai kegiatan yang diamati di bagian SDM oleh peneliti.