

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Zaman sekarang ini adalah era globalisasi, era kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah menimbulkan persaingan dalam berbagai bidang, termasuk di dalamnya aspek pelayanan kesehatan. Untuk mengatasi hal tersebut, sebuah unit pelayanan kesehatan masyarakat yaitu rumah sakit akan selalu membutuhkan berbagai sumber daya, seperti modal, material dan teknologi. Selain itu suatu rumah sakit juga membutuhkan sumber daya manusia, tidak lain adalah karyawan. Hal itu menjadi pokok penting dan sangat menentukan di dalam suatu rumah sakit, karena memiliki akal, bakat, tenaga, keinginan, pengetahuan, perasaan dan kreatifitas yang sangat dibutuhkan untuk mencapai visi misi rumah sakit.

Sumber daya manusia yang unggul bukan hanya mempunyai keilmuan (IQ) saja tapi sumberdaya yang unggul juga seseorang yang mampu menyikapi setiap kondisi yang dihadapi sehingga mampu memberikan yang terbaik bagi perusahaan dan mampu mewujudkan eksistensi bagi perusahaan. Namun belum cukup semua itu tanpa adanya kemampuan kedekatan terhadap Tuhan yaitu Allah, Karena Allah adalah kunci kesuksesan utama dalam setiap hal di dunia maupun akhirat.

Anwar Prabu Mangkunegara (2009) mengungkapkan bahwa kinerja adalah hasil secara kualitas dan kuantitas yang telah di capai oleh seorang pegawai atau karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di

berikan kepadanya di dalam pekerjaan yang di embannya. Dalam peningkatan kinerja banyak faktor yang mempengaruhi seperti faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal misalnya kemampuan, keahlian, motivasi, dan kepribadian. Kemampuan yang dimiliki oleh seorang karyawan salah satunya ditentukan kecerdasan yang dimilikinya baik itu kecerdasan intelektual, kecerdasan spiritual maupun kecerdasan emosional. Sedangkan motivasi dapat bersumber dari etika kinerja yang terpancar dari system keimanan atau aqidah dari kehidupan karyawan yang mendasar terhadap kerja. Kemudian apabila semua faktor berhasil terpenuhi maka komitmen dalam diri karyawan akan turut meningkat sehingga upaya peningkatan kinerja SDM juga akan berhasil.

Mutu pelayanan kesehatan selalu menjadi perhatian di berbagai negara. Untuk Indonesia, telah diatur dengan adanya Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 631/MENKES/SK/IV/2005 tentang pedoman peraturan internal staf medis di rumah sakit yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan medis rumah sakit. Hal yang sama juga diatur di Undang-Undang No. 23 Tahun 1992 pada bab 3 pasal 4 bahwa setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan sama yang bermutu, aman dan terjangkau.

RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan yang terletak di kabupaten Pekalongan adalah rumah sakit tipe C dengan kapasitas kamar 176 tempat tidur dengan jumlah kunjungan rata-rata rawat inap 10.876/tahun, rawat jalan 45.310/tahun dengan jumlah SDM 420 orang termasuk dokter umum, dokter spesialis, perawat, bagian teknisian medis, dan bagian lain. RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan terakreditasi penuh tingkat dasar dari Kementerian

Kesehatan Republik Indonesia dan sertifikasi sistem manajemen mutu ISO 9001-2008 dari BSI. Rumah sakit umum milik Swasta ini juga dikenal dengan rumah sakit yang memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang didukung oleh layanan dokter spesialis serta ditunjang dengan fasilitas medis lainnya seperti Ambulance, Instalasi Gawat Darurat, Farmasi / Apotek, Ruang Operasi, Instalasi Gizi, Medical Check Up, Layanan Persalinan, Dokter Umum. Terdapat juga penunjang medis seperti laboratorium (Patologi Klinik), Radiologi (Rontgen), Ultrasonografi (USG), Elektrokardiogram (EKG), Fisioterapi, dan masih banyak lagi.

Manajemen beserta karyawan RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan tentu saja telah berusaha memberikan layanan terbaik, namun masih terdapat ketidakpuasan di masyarakat, pengguna jasa layanan RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan tersebut. Hal ini berdasarkan dari sumber web yang dimiliki RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan sebagai ungkapan komplain terhadap kurangnya pelayanan di rumah sakit.

Tabel 1.1
Data Komplain Pasien Rsi Pku Muhammadiyah Pekajangan
Kabupaten Pekalongan

No.	Rangkuman Jenis Komplain
1.	Tingkat keramahan perawat terhadap pasien
2.	Rendahnya tingkat komunikasi dengan pasien/keluarga
3.	Perawat Jaga yang tidak stand by di ruang perawat
4.	perawat kurang mengontrol pasien
5.	Kurang tanggap dalam pelayanan
6.	Kesimpang siuran informasi yang diberikan kepada pasien

Sumber: Web RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan

Oleh karena adanya komplain dari pasien, menjadi sebuah keharusan bagi manajemen untuk terus meningkatkan kinerja rumah sakit.

Rumah Sakit merupakan sebuah tempat yang menjadi suatu tujuan dan suatu kebutuhan bagi masyarakat. Terlebih pelayanan dari sebuah rumah sakit di dalam negeri termasuk Indonesia merupakan sarana penunjang pelayanan kesehatan yang dengan bekerja keras dan akan selalu bersaing meningkatkan mutu terbaiknya. Mutu terbaik tercipta dengan instansi Rumah Sakit yang berlomba-lomba menciptakan service terbaiknya kepada pasien ,dikarenakan kepuasan pasien merupakan hal yang paling berpengaruh di dalam kejayaan dan keberlangsungan sebuah Rumah Sakit untuk kedepannya.

Pelayanan terbaik sebuah Rumah Sakit tidak akan menjadi baik apabila tidak di dukung dari peranan dan kontribusi dari Sumber Daya Manusia yang terdapat di dalamnya. SDM yang dimaksud ialah Dokter, Karyawan, dan Perawat yang berada di dalam Rumah Sakit tersebut. Sumber Daya Manusia di dalam Rumah Sakit merupakan unsur yang sangat penting karena merupakan sebuah aset utama di dalam memberikan sumbang tenaga, kreativitas, potensi dan usaha terhadap sebuah kemajuan daripada Rumah Sakit tersebut. Dewasa ini Sumber Daya Manusia yang mempunyai peran tertinggi diantaranya adalah tenaga perawat dan bidan yang menempati urutan jumlah terbanyak yaitu 40% .

Data ketenagaan yang diambil dari Bidang Ketenagakerjaan RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan perawat yang bekerja berjumlah 142 orang, dengan kapasitas tempat tidur 176 tempat tidur, jumlah ruang rawat inap adalah 20 ruang sudah termasuk ruang intensif.

Tabel 1.2

Target Pencapaian Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Islam Pku Muhammadiyah Pekajangan

a. Kepuasan pasien terhadap pelayanan di UGD	Judul	Angka Kepuasan Pelanggan pada UGD
	Tujuan	Terselenggaranya pelayanan di UGD yang mampu memberikan kepuasan pelanggan
	Sumber Data	Survey
	Standar	$\geq 70 \%$
b. Kepuasan pasien terhadap pelayanan di Rawat Jalan	Judul	Angka Kepuasan Pelanggan pada Rawat Jalan
	Tujuan	Terselenggaranya pelayanan di rawat jalan yang mampu memberikan kepuasan pelanggan
	Sumber Data	Survey
	Standar	$\geq 90 \%$
c. Kepuasan pasien terhadap pelayanan di Rawat Inap	Judul	Kepuasan Pelanggan Rawat Inap
	Tujuan	Terselenggaranya persepsi pelanggan terhadap mutu pelayanan rawat inap
	Sumber Data	Survei
	Standar	$\geq 90 \%$
d. Waktu tanggap pelayanan dokter/petugas di Gawat Darurat.	judul	Waktu tanggap pelayanan dokter/petugas di Gawat Darurat ≤ 30 detik terlayani setelah pasien datang
	Tujuan	Terselenggaranya pelayanan yang cepat, responsif dan mampu menyelamatkan pasien gawat darurat
	Sumber Data	Sample
	Standar	≤ 30 detik terlayani setelah pasien datang
e. Waktu tunggu di Rawat Jalan	Judul	Waktu tunggu di Rawat Jalan
	Tujuan	Tersedianya pelayanan rawat jalan spesialis pada hari kerja di setiap rumah sakit yang mudah dan cepat diakses oleh pasien
	Sumber Data	Survey Pasien rawat jalan
	Standar	≤ 60 menit
f. Ketepatan jam vicite sesuai jadwal.	Judul	Ketepatan Jam visite dokter spesialis
	Tujuan	Tergambarnya kepedulian tenaga medis terhadap ketepatan waktu pemberian pelayanan
	Sumber Data	Survey
	Standar	100%
g. Waktu Tunggu	Judul	Waktu tunggu pelayanan obat racikan
	Tujuan	Tergambarnya kecepatan pelayanan farmasi
	Sumber Data	Survey
	Standar	< 60 menit

Berdasarkan table 1.2 tentang standar target tentang kepuasan pasien RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan dapat diambil Analisa bahwa adanya kemungkinan beberapa unit yang belum memenuhi standar kepuasan konsumen dikarenakan masih banyak keluhan keluhan dari pasien yang ditemukan dari web resmi RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan. Instalasi Rawat Inap adalah unit yang paling intens hubungannya antara pasien dan perawat karena pasien akan dirawat di rumah sakit dalam kurun waktu 1 hari atau lebih yang membuat pasien dan perawat akan sering berkomunikasi secara langsung. Hal ini dapat dijadikan kemungkinan alasan masih adanya complain dari pasien yang disampaikan terhadap pihak rumah sakit.

Dengan data tersebut maka penulis mengambil satu komponen yaitu kinerja untuk dilakukan penelitian. Jumlah pasien yang yang terus mengalami peningkatan mengakibatkan beban kerja yang berlebihan bagi perawat. Berdasarkan fenomena tersebut maka diperlukan adanya komitmen dalam diri perawat dalam melaksanakan kinerja. Komitmen tersebut dapat terwujud apabila individu dalam organisasi, menjalankan hak dan kewajiban mereka sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing dalam organisasi, karena pencapaian tujuan organisasi merupakan hasil kerja semua anggota organisasi yang bersifat kolektif.

Karyawan yang berkomitmen cenderung lebih bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan. Berbagai studi penelitian menunjukkan bahwa orang-orang yang relatif puas dengan pekerjaannya akan lebih berkomitmen terhadap organisasi. Kusumastuti dan Nurtjahjanti (2013) mengemukakan bahwa karyawan dengan komitmen afektif benar-benar ingin menjadi pegawai di perusahaan yang

bersangkutan, sehingga memiliki rasa keinginan yang lebih tinggi untuk menggunakan usaha optimal demi tercapainya tujuan perusahaan. Oleh karena itu karyawan yang memiliki komitmen afektif terhadap organisasi menjadi sangat penting karena dengan komitmen afektif yang tinggi akan meningkatkan kinerja karyawan berdasarkan rasa cintanya terhadap perusahaan dan akan mempengaruhi perkembangan perusahaan.

Kesuksesan dan keberhasilan pekerjaan tergantung pada kerja keras dan komitmen seseorang terhadap pekerjaannya (Ali dan Al-Owaihian,2008). Hal yang ditekankan dalam Islam adalah penyertaan niat dalam melakukan suatu aktivitas hanya karena ibadah kepada Allah Ta'ala. Jika bekerja dianggap sebagai ibadah, maka pekerjaan akan dapat memberikan manfaat terhadap diri sendiri dan orang lain. Individu akan mengarahkan segala kemampuan yang dimilikinya karena dia sama aja sedang melakukan ibadah. Selain itu, Islam mengajarkan untuk seorang muslim harus dapat dipercaya (amanah) dalam memegang sebuah urusan (Chanzanagh dan Akbarnejad, 2011). Dengan amanah, individu akan memiliki rasa tanggungjawab yang kuat terhadap pekerjaannya. Hal tersebut menunjukkan komitmen dapat dipengaruhi oleh etika kerja Islami.

Kecerdasan spiritual juga merupakan salah satu variabel pembentuk etika kerja Islami dan komitmen afektif (Awais, Malik, & Qaisar, 2015). Kecerdasan spiritual adalah kemampuan jiwa yang dimiliki seseorang untuk membangun dirinya secara utuh melalui berbagai kegiatan positif sehingga mampu menyelesaikan berbagai persoalan dengan melihat makna yang terkandung didalamnya. Zohar & Marshall (2001) kecerdasan spiritual sangatlah penting

karena merupakan kecerdasan tertinggi pada manusia, yang melingkupi seluruh kecerdasan kecerdasan yang terdapat pada manusia. Karyawan yang mempunyai kecerdasan spiritualitas akan selalu mengaitkan kehidupan secara pribadi dengan pekerjaan mereka. Karyawan selalu berusaha mencari nilai dan makna dalam pekerjaan mereka dan mencoba untuk mencapai hasil yang diinginkan. Oleh karena itu, pengurus yang memiliki kecerdasan spiritualitas akan yang tinggi akan merasa puas berjuang di dalam organisasi.

Menurut Ginanjar (2001), kecerdasan spiritual adalah kemampuan untuk memberi makna spiritual terhadap pemikiran, perilaku, dan kegiatan serta mampu menyinergikan IQ, EQ dan SQ secara komprehensif. Sebuah penggabungan sinergi antara rasionalitas dunia (EQ dan IQ) dan kepentingan spiritualnya (SQ). Hasilnya adalah kebahagiaan dan kedamaian pada jiwa sekaligus membentuk etika kerja yang tinggi tak terbatas. Beberapa penelitian membuktikan hubungan kecerdasan spiritual, etika kerja Islami, dan komitmen afektif dalam penelitian Mooghali & Kargarian, (2015). Namun pada penelitian Noer Haanifah (2016) menunjukkan hasil yang berbeda yaitu, adanya pengaruh yang tidak signifikan antara komitmen afektif terhadap kinerja.

Mengingat salah satu misi RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan adalah “Menyelenggarakan pelatihan, penelitian, dan pengembangan SDM yang professional dan berkomitmen serta memberikan pelayanan yang Islami, unggul dan tepat dengan fokus utama pada keamanan dan kenyamanan pasien”, Penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan yang terjadi pada RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan terkait kinerja SDM yang diukur

melalui tiga indikator yaitu kecerdasan spiritual, penerapan etika kerja Islami dan komitmen afektif. Menurut pengamatan Kepala Personalia di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan ditemukan beberapa perawat yang menunjukkan komitmen yang rendah, sebagian perawat terkesan hanya seperlunya dalam melayani pasien tanpa memiliki keinginan atau semangat untuk meningkatkan mutu pelayanan terhadap pasien atau membuat pasien puas. Hal ini menyebabkan adanya kritik dari pasien yang mengindikasikan adanya ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaannya atau kurangnya karyawan dalam menanamkan nilai religious dalam setiap pekerjaannya yang menjadikan karyawan kurang selaras dengan misi perusahaan dimana dia bekerja.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan adanya uraian latar belakang yang dijelaskan diatas, maka rumusan masalah yang akan dilakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kecerdasan spiritual terhadap komitmen afektif?
2. Bagaimana pengaruh penerapan etika kerja Islami terhadap komitmen afektif?
3. Bagaimana pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja SDM?
4. Bagaimana pengaruh penerapan etika kerja Islami terhadap kinerja SDM?
5. Bagaimana pengaruh komitmen afektif terhadap kinerja SDM?

1.3. Tujuan Penelitian

Pembahasan masalah yang akan disajikan oleh penulis tidak lepas dari tujuan yang ingin dicapai. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kecerdasan spiritual terhadap komitmen afektif?
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh penerapan etika kerja Islami terhadap komitmen afektif?
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja SDM?
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh penerapan etika kerja Islami terhadap kinerja SDM?
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh komitmen afektif terhadap kinerja SDM?

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan studi perbandingan peneliti selanjutnya mengenai pengaruh kecerdasan spiritual, penerapan etika kerja Islami dan komitmen afektif terhadap kinerja karyawan dan memotivasi peneliti lain untuk mengembangkan dan menyempurnakan penelitian ini dengan lebih baik di masa yang akan datang.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Bagi peneliti, dapat memperoleh tambahan wawasan dan pengetahuan terutama mengenai pengaruh antara pengaruh kecerdasan spiritual,

penerapan etika kerja Islami dan komitmen afektif terhadap kinerja karyawan dalam suatu perusahaan.

2. Bagi pembaca, sebagai referensi dan bahan masukan dalam mengkaji konsep mengenai pengaruh kecerdasan spiritual, penerapan etika kerja Islami dan komitmen afektif terhadap kinerja karyawan suatu perusahaan.
3. Bagi perusahaan, sebagai kontribusi pemikiran yang dapat menjadi rekomendasi perusahaan dalam mengatasi masalah yang berkaitan dengan kinerja karyawan.