

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kompleksitas penyediaan perawatan medis di lingkungan berteknologi tinggi dengan tenaga kerja yang sangat terspesialisasi dan terbatas membuat rumah sakit lebih rentan terhadap krisis daripada industri lain. Pertahanan yang efektif terhadap krisis hanya mungkin jika ketahanan organisasi dan kapasitas untuk menangani krisis menjadi bagian dari budaya organisasi rumah sakit. Untuk lebih tahan terhadap krisis, diperlukan peningkatan kesadaran khususnya di bidang sumber daya manusia (SDM) (Schermuly et al., 2015). Peningkatan spesialisasi dalam perawatan kesehatan telah mendorong kemajuan besar dalam perawatan dan penyembuhan pasien (Leinster, 2014). Dokter spesialis sebagai profesi yang berperan penting dalam pelayanan kesehatan spesialistik di rumah sakit sehingga terkadang diperebutkan oleh berbagai rumah sakit yang mampu menawarkan insentif lebih tinggi (Trisnantoro, 2005).

Dokter spesialis merupakan tenaga kesehatan yang keberadaannya menjadi yang terdepan dalam pelayanan di rumah sakit. Keberadaan dan kecukupan dokter spesialis merupakan bagian dari upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan spesialis sehingga akan meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas. Data BPPSDMK Kementerian Kesehatan menunjukkan rasio dokter spesialis telah memenuhi target rencana pembangunan tenaga kesehatan dengan rasio 13,6 per 100.000 penduduk (target 10,4/100.000). Namun jika merujuk pada Permenkes No. 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, rumah sakit pemerintah masih membutuhkan minimal 482 dokter spesialis anak, 369 dokter spesialis obstetri ginekologi, 408 dokter spesialis penyakit dalam, 571 dokter spesialis bedah, 173 dokter spesialis anestesi, 469 dokter spesialis radiologi, 388 dokter spesialis patologi klinik (Susyanty et al., 2020).

Fenomena loyalitas pada pegawai semakin meningkat akhir-akhir ini dan telah menjadi prioritas utama di sebagian besar organisasi. Sebagian besar organisasi tidak ingin kehilangan pegawai, terutama yang sangat berbakat dan sangat terampil (Rishipal & Manish, 2013). Demikian halnya dengan rumah sakit, mempertahankan dokter spesialis menjadi tantangan tersendiri. Peran penting dokter spesialis dalam perkembangan rumah sakit beriringan dengan kebutuhan individual yang ingin dipenuhinya, baik berupa pemberian material maupun non

material (Sirili et al., 2018). Hal tersebut diharapkan dapat menimbulkan loyalitas tenaga kesehatan. Penelitian Preko & Adjetey (2013) menunjukkan bahwa loyalitas dan kinerja karyawan memiliki keterkaitan. Loyalitas karyawan memainkan peran penting dalam kinerja karyawan di tempat kerja, karyawan berusaha memberikan yang terbaik di tempat kerjanya.

Arvidson & Axelsson (2017) mengemukakan pihak manajemen perlu menyeimbangkan kepentingan perusahaan dan memenuhi kebutuhan karyawan untuk meningkatkan loyalitas karyawan. Loyalitas dinyatakan dalam niat karyawan untuk bertahan lama di organisasi, bahkan ketika menerima gaji yang lebih menarik dari organisasi lain. Rishipal & Manish (2013) berpendapat bahwa organisasi membutuhkan karyawan yang loyal untuk menarik klien/pelanggan yang loyal. Karyawan yang loyal dan antusias akan bekerja dengan penuh dedikasi dan menghasilkan barang dan jasa dengan kualitas terbaik. Produk dan layanan dengan kualitas terbaik akan menghasilkan pelanggan yang loyal, yang merupakan faktor yang sangat signifikan dan krusial dalam manajemen kinerja.

Manajemen rumah sakit harus dapat memotivasi tenaga kesehatan di rumah sakit. Motivasi yang baik menentukan terbentuknya SDM yang produktif dan profesional. Penelitian Saleh & Katuse (2017) menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi retensi pegawai antara lain insentif keuangan, pengembangan karir dan isu-isu manajemen. Hal-hal tersebut berkaitan dengan motivasi petugas kesehatan. Pengakuan juga sangat berpengaruh terhadap motivasi petugas kesehatan. Beberapa studi juga menunjukkan bahwa insentif berkaitan signifikan dengan motivasi dan loyalitas tenaga kesehatan. Insentif yang memadai berdampak pada kepuasan yang lebih tinggi karena sangat membantu mereka untuk menafkahi keluarga (Kalk et al., 2010; Fox et al., 2014).

Hasil studi juga menunjukkan bahwa iklim organisasi yang nyaman menjadi salah satu pertimbangan seseorang memilih tempat bekerja (Permarupan et al., 2013; Yasa et al., 2021). Saat bekerja petugas kesehatan mendapat pengaruh dari iklim organisasinya. Jika iklim organisasi tidak mendukung rasa nyaman dalam bekerja, maka petugas kesehatan tentu akan mencari alternatif bekerja di tempat lain yang mungkin lebih nyaman baginya. Iklim organisasi di tempatnya bekerja seperti hubungan dengan sesama karyawan, atasan maupun bawahan yang baik akan menjadikan petugas kesehatan lebih termotivasi saat bekerja. Penelitian Liou & Cheng (2010) menyimpulkan bahwa iklim organisasi mempengaruhi tingkat komitmen pegawai

kesehatan hingga 60%. Petugas kesehatan cenderung memutuskan untuk meninggalkan pekerjaan mereka karena pertimbangan tingkat kepercayaan, arus informasi, dan gaya kepemimpinan. Penelitian menunjukkan korelasi positif dan signifikan antara komitmen organisasi dan iklim organisasi (Bahrami et al., 2016).

Hasil survei pendahuluan yang dilakukan pada akhir Juni 2021, peneliti menjumpai 10 pasien dan melakukan wawancara singkat. 8 pasien mengeluhkan pelayanan dokter spesialis yang dinilainya kurang optimal dan kurang ramah. Mereka berpendapat dokter spesialis kurang memperhatikan jadwal jam pelayanan, dan tidak visite setiap hari, sehingga banyak pasien rawat inap mengeluh. Ada yang pulang atas permintaan sendiri atau pindah ke rumah sakit lain. Hal ini berdampak terhadap pencapaian BOR (*Bed Occupancy Rate*) pada tahun 2021, yaitu sebesar 51,5% (di bawah standar 60-85%). Gambaran kinerja rumah sakit selama 3 (tiga) tahun terakhir dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1 Indikator Kinerja RSUD Royal Prima Medan

Keterangan	Tahun			Standar
	2018	2019	2020	
BOR (<i>Bed Occupancy Rate</i>)	54,9%	71,1%	51,5%	60-85%
LOS (<i>Length of Stay</i>)	4,8	4,9	5,3	6-9 hari
BTO (<i>Bed Turn Over</i>)	29,1	29,7	25,1	40-50 kali
TOI (<i>Turn Over Interval</i>)	3,2	2,1	4,3	1-3 hari

Sumber: Profil Rumah Sakit Royal Prima Medan, 2021

Berdasarkan paparan di atas dan pertimbangan masih terbatasnya studi mengenai loyalitas dokter spesialis, maka peneliti bermaksud melakukan studi yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh motivasi dan iklim organisasi terhadap loyalitas dokter spesialis di Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, peneliti menentukan rumusan masalah berupa: “Apakah motivasi dan iklim organisasi berpengaruh terhadap loyalitas dokter spesialis di Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh motivasi dan iklim organisasi terhadap loyalitas dokter spesialis di Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

- a. Menganalisis pengaruh motivasi terhadap loyalitas dokter spesialis di Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan
- b. Menganalisis pengaruh iklim organisasi terhadap loyalitas dokter spesialis di Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan
- c. Menganalisis faktor yang paling berpengaruh loyalitas dokter spesialis di Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit Royal Prima Medan

Mendapatkan masukan untuk penentuan pendekatan dalam menyelesaikan permasalahan kualitas pelayanan dokter spesialis

2. Bagi Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat

Dapat digunakan sebagai referensi bagi mahasiswa dan dosen mengenai loyalitas dokter spesialis dan faktor-faktor yang mempengaruhinya

3. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk memperkaya dan mengaplikasikan ilmu yang sudah diperoleh di bangku perkuliahan.