

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah Sakit merupakan organisasi yang kompleks padat karya dan profesi karena di dalamnya terdiri dari berbagai jenis pelayanan dan kegiatan dengan SDM yang beragam pula sehingga manajemen rumah sakit dituntut untuk dapat menyiapkan dan mengembangkan kemampuan SDM secara tepat sesuai dengan fungsi pelayanan setiap bagian, bidang, unit, dan instalasi rumah sakit. SDM yang mengutamakan pelayanan akan mampu bersaing dan memiliki kompetensi, profesional, disiplin, tanggung jawab, sadar akan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Dengan demikian, SDM Rumah Sakit dituntut untuk mempunyai kinerja yang baik sehingga kualitas pelayanan kesehatan yang bermutu kepada konsumen dapat terjaga atau lebih meningkat, karena SDM adalah asset penting suatu organisasi yang harus dikelola sehingga mampu memberikan komitmennya secara penuh kepada organisasi. SDM merupakan unsur terpenting yang paling berharga dengan pengertian bahwa manusia diperlakukan sesuai dengan harkat martabatnya sehingga berperilaku positif dalam kehidupan organisasionalnya (Fitri et al., 2023).

(Maulana, 2020) menyatakan seorang karyawan harus mendapatkan perhatian khusus dari perusahaan supaya mendapatkan sumber daya manusia yang lebih akurat dan mampu memberikan kontribusi secara optimal dalam upaya pencapaian organisasi. Keberhasilan untuk mencapai tujuan tersebut tergantung kepada keandalan dan kemampuan karyawan dalam mengoperasikan unit-unit kerja yang terdapat di instansi atau organisasi tersebut, karena tujuan suatu organisasi dapat tercapai hanya dimungkinkan apabila setiap anggota di organisasi mempunyai kemampuan dalam menguasai setiap aspek yang diperlukan didalam pengoperasian pekerjaan dan juga diharapkan setiap anggota organisasi mempunyai kompetensi yang baik dalam upaya pencapaian organisasi.

Dalam era globalisasi seperti saat ini, hambatan yang dihadapi adalah munculnya pesaing baru yakni berdirinya rumah sakit yang bukan hanya berasal

dari dalam negeri, tetapi berasal dari luar negeri. Oleh karena itu, diharapkan rumah sakit yang telah berdiri dan beroperasi di saat ini harus mempersiapkan diri untuk membina organisasinya terutama sumber daya manusia dan sistem manajerial agar mampu menciptakan jasa pelayanan kesehatan rumah sakit yang berkualitas bagi pelanggannya. Jasa pelayanan kesehatan yang berkualitas pada sebuah rumah sakit salah satunya dapat tercermin dari kinerja tenaga kesehatan dan karyawannya. (Suriadi et al., 2022).

(Zuriana et al., 2023) menyatakan kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance*, yaitu prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang. Kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya. Menurut Robbins dalam (Setiana, 2019) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Pelayanan kesehatan seperti Rumah Sakit dapat menghasilkan kuantitas yaitu jumlah pasien dan kualitas yaitu melalui pelayanan yang diberikan. Rumah Sakit Imanuel Way Halim adalah salah satu Rumah Sakit swasta di Bandar Lampung yang sudah berdiri sejak tanggal 29 Juli 1985 dengan visi yaitu “Menjadi Rumah Sakit yang membawa sukacita (*Joyful Hospital*)”. Seluruh karyawan dalam Rumah Sakit harus saling berkolaborasi untuk dapat mewujudkan visi tersebut dan dapat memenuhi kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan.

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap pelayanan atau hasil dan harapan-harapannya. Kepuasan terhadap pasien merupakan sikap emosional yang menyenangkan dalam pekerjaan sikap ini dapat dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Untuk mencapai tingkat kepuasan pasien yang maksimal dalam pelaksanaan tugas, akan selalu menghadapi faktor-faktor yang diberikan dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Sehingga perusahaan mampu menciptakan kondisi yang dapat mendorong atau meningkatkan pelayanan mengembangkan dan meningkatkan kemampuan serta keterampilan yang dimiliki

secara optimal (Hakim & Muzakki, 2020). Konsumen yang merasa puas terhadap produk atau merek yang dikonsumsi atau dipakai akan membeli ulang produk tersebut (Arpan et al., n.d). Jika konsumen merasa tidak puas akan kualitas pelayanan yang diberikan, maka hal tersebut dapat mempengaruhi keputusan seseorang untuk mempercayakan kebutuhan akan fasilitas kesehatannya, sehingga akan berpengaruh terhadap angka kunjungan pasien atau bahkan dapat merusak citra nama baik Rumah Sakit Imanuel Way Halim.

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau mereka inginkan terhadap atribut pelayanan suatu perusahaan (Kristiyanto et al., n.d.).

Salah satu kualitas pelayanan yang diberikan dapat dilihat dari sikap kerja karyawan baik terhadap rekan kerja/atasan, pasien dan keluarga atau bahkan kepada pengunjung yang ada di Rumah Sakit Imanuel Way Halim. Namun, pada kenyataannya masih terdapat komplain kepada karyawan yang berkaitan dengan sikap kerja dan beberapa karyawan ada yang mengalami penundaan perubahan status atau kenaikan golongan dikarenakan sikap kerja yang tidak sesuai dengan nilai-nilai Rumah Sakit Imanuel Way Halim yaitu Kasih, Sukacita, Sabar, Setia, dan Siap Sedia.

Penundaan status tersebut juga dialami karyawan yang sedang dalam masa orientasi, beberapa karyawan mengalami perpanjangan masa orientasi dikarenakan sikap kerja yang buruk. Berdasarkan latar belakang diatas dan pengamatan serta observasi yang telah dilakukan, maka penulis menyarankan perlu dilakukan evaluasi terkait proses seleksi yang dilakukan di Rumah Sakit Imanuel Way Halim untuk mengetahui dari awal kualitas sikap kerja calon karyawan. Maka dari pada itu, penulis menyajikan laporan Kerja Praktek yaitu Analisis Proses *Recruitmen* Karyawan Terhadap di Rumah Sakit Imanuel Way Halim.

1.2 Ruang Lingkup Kerja Program Kuliah Praktek

Rumah Sakit Imanuel Way Halim adalah salah satu Rumah Sakit swasta di Bandar Lampung yang sudah berdiri sejak tanggal 29 Juli 1985 dengan visi yaitu “Menjadi Rumah Sakit yang membawa sukacita (*Joyful Hospital*)”. Seluruh kegiatan di Rumah Sakit dilakukan oleh karyawan dan kualitas pelayanan dirasakan langsung oleh konsumen, mengingat pentingnya kebutuhan Rumah Sakit Imanuel akan karyawan yang berkualitas maka diperlukan bagian tertentu untuk mengakomodir seluruh karyawan agar tetap memiliki kualitas pelayanan yang baik demi mewujudkan nilai nilai atau visi misi yang ada di Rumah Sakit Imanuel Way Halim. Ruang lingkup kerja dalam Program Kuliah Praktek adalah Sub Bagian SDM dan Pendidikan.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Manfaat dan Tujuan

Manfaat dari pelaksanaan Kerja Praktek adalah sebagai berikut:

a. Bagi Perusahaan

Manfaat yang diterima yaitu dapat dijadikan saran atau perbaikan dalam proses seleksi karyawan baru, guna memperoleh tenaga kerja yang berkualitas demi mewujudkan visi dan misi dari Rumah Sakit Imanuel Way Halim.

b. Bagi Mahasiswa

Manfaat yang diterima yaitu menambah pengalaman kerja bagi mahasiswa dan menambah wawasan tentang prosedur penerimaan karyawan baru di Rumah Sakit Imanuel Way Halim.

1.3.2 Tujuan

Tujuan diadakannya Kerja Praktek adalah sebagai berikut:

- a. Mengembangkan dan mengimplementasikan ilmu yang diperoleh dari perkuliahan kepada aktivitas kerja yang nyata dalam suatu perusahaan. Sehingga melalui program Kerja Praktek diharapkan dapat meningkatkan kinerja yang bermanfaat bagi dunia kerja.

- b. Mengembangkan pengetahuan mahasiswa yang berkaitan dengan sikap kerja yang sesuai dengan jabatan yang diberikan oleh perusahaan.
- c. Mengembangkan berbagai pengetahuan di bidang SDM dengan cara yang lebih efektif antara lain kemampuan *soft skill* seperti berkomunikasi, negosiasi serta manajemen waktu yang sangat diperlukan saat melakukan Kerja Praktek.

1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan

1.4.1 Waktu Pelaksanaan

Kegiatan Kerja Praktek dilaksanakan mulai tanggal 30 Januari 2025 sampai dengan tanggal 27 Februari 2025.

1.4.2 Tempat Pelaksaan

Kegiatan Kerja Praktek dilaksanakan di Rumah Sakit Imanuel Way Halim yang berlokasi di Jl. Soekarno Hatta No.1 Bandar Lampung. Penulis ditempatkan untuk magang di Bagian SDM & Pendidikan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan karya ilmiah adalah fondasi yang penting yang dijadikan dasar untuk memberikan petunjuk mengenai garis besar isi dari Kerja Praktek yang akan diajukan. Berikut adalah sistematika penulisan kerja praktek:

BAB I. LATAR BELAKANG

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang materi kerja praktek, ruang lingkup perusahaan, manfaat dan tujuan, waktu dan tempat pelaksanaan, serta sistematika penulisan.

BAB II. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menjelaskan tentang sejarah perusahaan, visi & misi perusahaan, bidang usaha atau kegiatan utama perusahaan, lokasi perusahaan, serta struktur organisasi.

BAB III. PERMASALAHAN PERUSAHAAN

Bab ini menjelaskan tentang analisa permasalahan yang dihadapi perusahaan, landasan teori, metode yang digunakan, serta rancangan program yang akan dibuat.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang hasil dan pembahasan dari pemecahan permasalahan yang ada diperusahaan yaitu Rumah Sakit Imanuel Way Halim.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Menjelaskan secara ringkas seluruh isi dari laporan kerja praktek berdasarkan hasil yang diperoleh dari Bab IV serta memberikan saran yang membangun kepada institusi serta kepada pembaca secara umum.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN