

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjelaskan mengenai penelitian-penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti lainnya. Penelitian terdahulu dijadikan sebagai perbandingan antara judul penulis dengan penulis yang lain. Berikut merupakan penelitian-penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. Penelitian oleh (Alghifari et al., 2024)

Topik penelitian yang mempunyai relevansi dengan penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian dari (Alghifa et al., 2023) dengan judul "Meningkatkan Resiliensi Untuk Mengatasi Kejenuhan pada Penunggu Pasien di Rumah Singgah Pasien Muhammadiyah (RSPM)". Penelitian ini memiliki tujuan untuk meningkatkan resiliensi dalam mengatasi kejenuhan penunggu pasien di RSPM melalui beberapa metode pendekatan yaitu senam pagi, *ice breaking*, psikoedukasi dan *sharing session*. Hasil dari penelitian ini menyebutkan bahwa beberapa kegiatan tersebut dapat dirasakan manfaatnya seperti berkurang rasa jenuh dan mengurangi rasa ketidakberdayaan para pendamping pasien, menjadikan antar peserta saling mengetahui keluh kesah sehingga timbul rasa saling mendukung.

Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yang terdapat pada objek yang diteliti yaitu Rumah Singgah

Pasien Muhammadiyah Yogyakarta. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terdapat pada fokus penelitian yang dimana penelitian ini berfokus pada kegiatan menanggulangi kejenuhan untuk peningkatan resiliensi pendamping pasien di Rumah Singgah Pasien Muhammadiyah Yogyakarta, sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan memiliki fokus penelitian pada manajemen organisasi pelayanan yang berada di Rumah Singgah Pasien Muhammadiyah Yogyakarta.

2. Penelitian oleh (Syahfitri, 2023)

Topik penelitian yang mempunyai relevansi dengan penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian dari (Syahfitri et al., 2023) dengan judul "Efektivitas Rumah Singgah Pasien IZI - YBM PLN Sumatera Utara". Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif yang memperoleh data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui efektivitas program yang dilaksanakan oleh Rumah Singgah Pasien IZI (Inisiatif Zakat Indonesia) di Sumatera Utara. Hasil dari penelitian ini menyebutkan bahwa keefektifan program yang dilaksanakan oleh lembaga IZI, khususnya pada bidang kesehatan telah berjalan dengan baik dan sesuai sasaran. Kepuasan pasien serta pendamping terhadap pelayanan yang diberikan rumah singgah menunjukkan bahwa program-program di rumah singgah pasien IZI sangat membantu dan dibutuhkan bagi mereka yang termasuk kaum dhuafa yang sedang menjalani pengobatan rawat jalan.

Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu terdapat pada metode penelitian yang menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dan objek yang diteliti adalah rumah singgah pasien. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terdapat pada fokus penelitian yang dimana penelitian ini berfokus pada efektivitas program di Rumah Singgah Pasien IZI Sumatera Utara, sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan memiliki fokus penelitian pada manajemen organisasi pelayanan yang berada di Rumah Singgah Pasien Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Penelitian oleh (Darmayanti, 2023)

Topik penelitian yang mempunyai relevansi dengan penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian dari (Darmayanti, 2023) dengan judul "Manajemen Pelayanan Kemanusiaan di Rumah Singgah Baitul Mal Ummat Islam Bank Negara Indonesia, DKI Jakarta". Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana manajemen pelayanan kemanusiaan di Rumah Singgah Baitul Mal Ummat Islam Bank Negara Indonesia, DKI Jakarta. Hasil dari penelitian ini menyebutkan bahwa dalam realisasi program rumah singgah Baitul Mal Ummat Islam Bank Negara Indonesia telah menerapkan fungsi manajemen program pelayanan sosial dengan sangat baik.

Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yang terdapat pada objek yang diteliti yaitu Rumah Singgah

Pasien. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terdapat pada fokus penelitian yang dimana penelitian ini berfokus pada manajemen pelayanan kemanusiaan yang cenderung lebih spesifik pada lembaga Baitul Mal Ummat Islam Bank Negara Indonesia yang menaungi Rumah Singgah, sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan memiliki fokus penelitian pada manajemen organisasi pelayanan yang spesifik berada di Rumah Singgah Pasien Muhammadiyah Yogyakarta.

B. Manajemen Organisasi Pelayanan

1. Konsep Manajemen Organisasi

Manajemen adalah tindakan mengelola orang dan pekerjaan, untuk mencapai tujuan bersama dengan menggunakan sumber daya organisasi (Lendriyono, 2023). Sedangkan organisasi adalah suatu wadah yang terdiri dari sekumpulan orang yang saling bekerja sama untuk kepentingan bersama dalam pencapaian tujuan organisasi (Tanjung Amran Sahputra et al., 2022). Jadi dapat disimpulkan manajemen organisasi adalah sekumpulan orang yang memiliki tugas mengurus atau mengelola untuk mencapai tujuan bersama menggunakan sumber daya yang ada.

Manajemen melibatkan proses yang mencakup kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengendalian dan pengarahan sumber daya organisasi yang terdiri dari 5M, yaitu Manusia, Material, Mesin, Metode,

dang Uang (*Men, Material, Machines, Methods, Money*) (Lendriyono, 2023). Manajemen organisasi pelayanan meliputi pengaturan struktur, fungsi, dan sumber daya organisasi untuk memastikan terlaksananya pelayanan yang efisien. Manajemen organisasi pelayanan juga melibatkan pemanfaatan sistem informasi manajemen untuk mengumpulkan, memproses, dan menyampaikan data yang diperlukan dalam proses pelayanan.

Untuk memahami manajemen organisasi dalam konteks Organisasi Layanan Manusia (OLM), kita dapat menguraikan definisi manajemen organisasi dari para ahli. Menurut Fayol (1923) dalam (Fauzik Lendriyono, 2022), manajemen organisasi adalah kegiatan perencanaan, mengorganisir, koordinasi, dan pengawasan yang mana rangkaian aktivitas tersebut bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi. Menurut Terry (1968) dalam (Lendriyono, 2023), manajemen organisasi adalah kegiatan perencanaan (*Planning*), pengorganisasian (*Organizing*), penggerakan (*Actuating*), dan pengawasan (*Controlling*), dimana semua kegiatan tersebut bertujuan untuk mencapai target dari organisasi. Terry dikenal sebagai tokoh manajemen yang merumuskan fungsi manajemen POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*). Menurut Koontz & O'Donnell (2005) dalam (Fauzik Lendriyono, 2022), manajemen organisasi adalah semua aktivitas organisasi yang berhubungan dengan perencanaan, pengorganisasian, pelengkapan personel, pengarahan, dan pengawasan.

Secara garis besar definisi manajemen organisasi yang dijelaskan oleh para ahli serupa, namun perbedaannya terletak pada pelaksanaan dan kesesuaiannya dengan visi misi dari masing-masing organisasi. Manajemen organisasi adalah kegiatan manajemen yang bertujuan untuk pemenuhan tujuan organisasi dengan menangani semua proses dan sumber daya yang tersedia secara memadai. Manajemen organisasi adalah bidang ilmu yang memiliki tujuan utama untuk merencanakan, mengatur, dan melaksanakan kegiatan yang mencapai harapan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Konsep manajemen organisasi mencakup seluruh organisasi khususnya biasa dilakukan oleh eksekutif senior yang memiliki pengaruh dan pengetahuan yang luas di keseluruhan organisasi. Aktivitas ini umumnya diarahkan oleh serangkaian tujuan yang harus dicapai untuk pemenuhan visi jangka panjang perusahaan. Dengan mengelola semua sumber daya yang tersedia dengan benar secara efisien, para administrator dapat menuntun organisasi menuju tujuan tersebut. Sumber daya tersebut mencakup sumber daya keuangan, staf, fasilitas, pengetahuan, hubungan kerjasama, teknik dan proses yang merupakan bagian dari aset organisasi baik yang berwujud dan tidak berwujud.

Tujuan manajemen organisasi adalah a) memberikan rasa aman dan kesatuan kepada seluruh anggota organisasi, b) untuk koordinasi lebih baik di antara berbagai bagian, c) untuk menyelesaikan tugas dalam kerangka

waktu yang ditentukan sebagai hasil dari manajemen organisasi yang efektif, d) menciptakan loyalitas staf terhadap pekerjaannya dan tidak memperlakukan pekerjaan sebagai beban, dan e) mengarah pada suasana positif dan damai di tempat kerja. Manajemen organisasi mengumpulkan para individu pada sebuah platform agar bekerja mencapai tujuan bersama, memastikan penggunaan sumber daya secara optimal melalui perencanaan dan pengendalian di tempat kerja. Hal ini memberikan arah kepada staf, memastikan kesadaran peran dan tanggung jawab mereka serta pemahaman yang jelas tentang apa yang seharusnya dilakukan di dalam organisasi.

2. Fungsi Manajemen Organisasi Pelayanan

Fungsi manajemen merujuk pada konsep Glick yang disingkat dengan POSDCoR (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting*) dan kemudian adanya penambahan tiga fungsi tambahan yaitu BEF (*Budgeting, Evaluating, dan Feedback*), sehingga membangun konsep POSDCoRBEF (Fauzik Lendriyono, 2022). Berikut penjelasan lebih lengkapnya:

a) *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan merupakan tahap persiapan pada setiap tindakan manajerial dan menjadi bagian yang melekat dalam usaha organisasi beserta anggotanya. Sebagai fungsi utama dari manajemen, semua fungsi manajemen lainnya seperti pengorganisasian, penempatan staf, pengarahan, dan pengendalian harus mencerminkan fungsi

perencanaan manajemen. Perencanaan diidentifikasi sebagai kegiatan manajemen yang melibatkan pengambilan keputusan sebelum terlaksananya tindakan. Beberapa pertanyaan dasar yang kerap muncul dalam perencanaan adalah apa yang akan dilakukan, kapan dilakukan, bagaimana melakukannya, dan siapa yang akan melakukannya. Oleh karena itu, perencanaan merupakan proses yang melibatkan kecerdasan intelektual untuk penetapan tujuan organisasi dan pengembangan berbagai tindakan untuk mencapai tujuan tersebut.

b) *Organizing* (Pengorganisasian)

Pengorganisasian merupakan fungsi manajemen kedua setelah perencanaan adalah proses koordinasi upaya manusia, pengaturan sumber daya dan penggabungan keduanya sedemikian rupa sehingga membantu pencapaian tujuan. Hal ini meliputi pengambilan keputusan mengenai sarana dan cara untuk mengimplementasikannya. Prinsip-prinsip organisasi menyatakan bahwa a) Sebuah organisasi terdiri dari dua orang atau lebih, b) dibentuk untuk tujuan pemenuhan kebutuhan tertentu, c) adanya kerjasama yang baik antar anggota organisasi, d) suatu organisasi mengatur sumber daya, material, dan barang yang memadai untuk pemenuhan tujuan yang diinginkan, e) kesatuan dan koordinasi timbal balik di antara sumber daya tersebut, f) fungsi setiap organisasi dijelaskan dan diklasifikasikan secara khusus.

1. Proses Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah fungsi inti yang mengikat semua kegiatan dan sumber daya dalam urutan yang sistematis dan logis.

Langkah-langkah pengorganisasian meliputi :

a. Identifikasi dan pembagian kerja

Proses pengorganisasian dimulai dengan pengidentifikasian pekerjaan dan pembagian sesuai rencana.

Pekerjaan diklasifikasikan ke dalam berbagai aktivitas yang dapat dikelola, untuk menghindari redundansi dan mendorong untuk pembagian pekerjaan.

b. Departementalisasi

Setelah proses klasifikasi pekerjaan ke dalam aktivitas berbeda, aktivitas yang memiliki sifat serupa dikelompokkan bersama. Proses ini disebut sebagai departementalisasi yang memfasilitasi spesialisasi dan membentuk dasar untuk pembuatan departemen. Pembentukan departemen di organisasi lembaga manusia dapat dituliskan seperti bagian pengembangan sumber daya manusia, bagian keuangan, bagian layanan dan rehabilitasi, bagian administrasi, dan lain sebagainya.

c. Pembagian tugas

Setelah pembentukan departemen, staf ditempatkan di departemen berbeda dibawah arahan manajer, yang biasa disebut manajer departemen. Setelah itu, staf ditugaskan pekerjaan sesuai dengan keterampilan, kualifikasi, dan kompetensi. Untuk efektivitas kinerja, manajer harus memastikan adanya kecocokan antara pekerjaan dan pemegang jabatan, yaitu orang yang tepat harus ditempatkan pada pekerjaan yang tepat.

d. Pembentukan hierarki organisasi

Penyebaran pekerjaan tidak dilakukan oleh semua anggota organisasi, staf harus menyadari siapa yang harus diberi laporan dan yang dapat memberi perintah. Oleh karena itu, hubungan kerja perlu ditetapkan dengan jelas yang membantu dalam penciptaan struktur hierarki organisasi. Pembentukan hierarki organisasi dapat diwujudkan dalam bentuk struktur organisasi.

e. Penyediaan sumber daya kepada anggota

Pengaturan dan penyebaran sumber daya seperti uang, bahan, perlengkapan, dan teknologi, yang penting untuk menjalankan operasi organisasi sehari-hari.

f. Koordinasi dan penjadwalan kegiatan

Langkah terakhir dan proses ini adalah koordinasi upaya serta penjadwalan kegiatan secara logis dan sistematis sehingga tujuan bersama dapat dicapai secara efektif.

c) *Staffing* (Penyusunan Staf)

Staffing dapat didefinisikan sebagai salah satu fungsi manajemen yang sangat penting. Ini melibatkan proses penempatan posisi kosong dengan anggota yang sesuai untuk pekerjaan yang tepat, pada waktu yang tepat, sehingga semuanya berjalan dengan benar. Tentunya, sumber daya manusia merupakan salah satu hal terbesar dalam organisasi karena sumber daya lainnya seperti material, uang, mesin dan lainnya dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien dengan adanya upaya positif sumber daya manusia. Dengan demikian, kepegawaian memainkan peran penting dalam perencanaan sumber daya manusia karena memastikan pemanfaatan terbaik tenaga kerja di dalam organisasi. *Staffing* adalah kunci untuk semua fungsi manajerial lainnya agar membantu mempertahankan tenaga kerja yang memuaskan dalam suatu perusahaan.

Fungsi kepegawaian manajemen terdiri dari aktivitas :

1. Rekrutmen

Rekrutmen merupakan proses pencarian dan penarikan calon pegawai yang potensial untuk mengisi posisi yang kosong dalam organisasi. Rekrutmen digunakan untuk mengidentifikasi dan menempatkan sejumlah besar pegawai potensial yang dianggap memenuhi persyaratan perusahaan (Yuliyanti et al., 2023). Rekrutmen dapat dilakukan melalui berbagai cara, seperti melamar secara langsung, saran dari pekerja lain, pemasaran, perusahaan pihak ketiga, jaringan, *job fair*, dan *open house*.

2. Seleksi

Seleksi adalah proses pemilihan kandidat terbaik dari para pelamar yang telah direkrut. Seleksi merupakan kegiatan penentuan pelamar yang akan diterima atau ditolak untuk menjadi pegawai, berdasarkan pada kebutuhan dan spesifikasi tertentu yang dibutuhkan oleh organisasi (Paoki, 2018). Seleksi melibatkan rangkaian tes, wawancara, dan evaluasi untuk menilai keterampilan dan potensi calon pegawai.

3. Penempatan

Penempatan pegawai adalah proses penyesuaian tanggung jawab pekerjaan staf sesuai dengan kualifikasi dan

keahlian mereka. Faktor-faktor seperti minat, bakat, dan pengalaman dari pegawai perlu dipertimbangkan dalam proses penempatan. Hal ini karena penempatan yang sesuai akan membantu pegawai untuk berkontribusi dan berkembang secara optimal dalam organisasi.

4. Pelatihan

Pelatihan merupakan proses peningkatan keterampilan, kemampuan, dan pengetahuan pegawai agar dapat melaksanakan tugas dengan lebih efektif. Pelatihan yang diberikan dapat berupa pelatihan secara individu, antar bidang, maupun seluruh organisasi. Pelatihan yang baik akan membantu pegawai beradaptasi dengan perubahan, adanya peningkatan kinerja, dan pengembangan karir.

5. Pemberian imbalan

Pemberian imbalan merupakan bentuk penghargaan atas kinerja dan kontribusi yang telah dilakukan pegawai kepada organisasi. Imbalan dapat berupa gaji, tunjangan, bonus, fasilitas kesehatan, cuti tambahan, dan manfaat lainnya. Tujuan pemberian imbalan adalah untuk peningkatan motivasi pegawai dan peningkatan kepuasan kerja.

d) *Directing* (Pengarahan)

Pengarahan merujuk pada pemberian instruksi untuk melakukan pekerjaan dengan adanya kekuasaan. Pengarahan adalah bagian integral dari manajemen dan merupakan tugas berkelanjutan untuk membuat keputusan lalu mewujudkannya dalam perintah serta intruksi khusus maupun umum sehingga dapat membimbing organisasi. Pengarahan dapat dijelaskan sebagai suatu proses untuk membantu anggota staf dalam beberapa hal, yaitu belajar sesuai dengan kebutuhan mereka, pemanfaatan pengetahuan serta keterampilan mereka, dan peningkatan kapasitas juga kemampuan sehingga pelaksanaan tanggung jawab dan tugas pekerjaan berlangsung secara efisien.

e) *Coordinating* (Pengkoordinasian)

Koordinasi memastikan pencegahan adanya duplikasi dan tumpang tindih pekerjaan sehingga upaya administrasi, sumber daya, dan pekerjaan staf di berbagai bidang organisasi dapat berjalan secara optimal dan tidak sia-sia. Koordinasi menjadi aspek penting dalam memastikan keberfungsian organisasi secara efisien dan ekonomis. Setiap upaya untuk berkoordinasi akan efektif jika penerapannya tidak berada dibawah tekanan eksternal. Koordinasi sebaiknya berlangsung atas dasar kesepakatan bersama agar tercipta semangat kerja yang sukarela.

f) *Reporting* (Pelaporan)

Kata "*Report*" berasal dari Bahasa Latin, "re" yang artinya kembali dan "portare" yang artinya membawa dan jika digabungkan dapat didefinisikan sebagai membawa kembali. Oleh karena itu, laporan adalah gambaran suatu peristiwa yang dibawa kembali kepada seseorang yang tidak hadir di tempat kejadian tersebut. Berdasarkan definisi tersebut, laporan dapat diartikan sebagai pernyataan fakta terorganisir dan berkaitan dengan subjek tertentu, yang disiapkan pelapor setelah melakukan pemeriksaan atau pengecekan baik dengan atau tanpa adanya pendapat atau rekomendasi.

g) *Budgeting* (Penganggaran)

Setiap pekerjaan di dalam organisasi perlu adanya dukungan finansial atau anggaran untuk mencapai tujuan. Anggaran adalah rencana keuangan yang merangkum pengalaman keuangan di masa lalu, menyatakan rencana saat ini dan melakukan proyeksi ke depan selama jangka waktu tertentu dari waktu ke waktu. Anggaran penting dalam manajemen organisasi karena berfungsi sebagai instrumen dan alat kebijakan sosial, ekonomi serta bagian dari perencanaan. Hal ini karena 1) anggaran adalah jadwal kegiatan, 2) anggaran adalah cara mendanai segala aktivitas,

3) anggaran menyatukan perkiraan pendapatan yang diantisipasi dan pengeluaran yang diusulkan, 4) anggaran menjalankan secara efisien fungsi dan layanan organisasi, 5) anggaran membantu dalam mencapai ekonomi dan efisiensi dan 6) bertindak sebagai alat kontrol dalam proses demokrasi.

h) *Evaluating* (Penilaian)

Evaluasi adalah sebuah proses yang mengkaji program secara kritis. Evaluasi melibatkan pengumpulan dan analisis informasi terkait kegiatan, karakteristik, dan hasil program yang bertujuan untuk membuat penilaian tentang suatu program guna meningkatkan efektivitas serta mendukung pengambilan keputusan strategis dalam perencanaan program. Evaluasi berorientasi pada penyempurnaan rencana untuk implementasi di masa depan guna memastikan peningkatan kinerja. Evaluasi merupakan bagian dari proses manajemen berkelanjutan yang meliputi tahap perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi.

Jenis-jenis evaluasi dikategorikan berdasarkan sifat, waktu, dan dimensi. Berdasarkan kategori tersebut, pembagiannya sebagai berikut :

1. Berdasarkan sifat

a. Kualitatif

Proses penilaian untuk menjawab pertanyaan, ‘Seberapa baik yang dilakukan?’. Penilaian kualitatif berfokus pada isi suatu program, sikap peserta, kualitas sumber daya, efisiensi strategi serta kegiatan, dan manfaat sosial.

b. Kuantitatif

Proses penilaian untuk menjawab pertanyaan, ‘Berapa banyak yang telah dilakukan?’. Penilaian kuantitatif berfokus pada suatu jumlah, biaya, dan manfaat ekonomi.

2. Berdasarkan waktu

a. Formatif

Evaluasi formatif adalah proses umpan balik berkelanjutan atas tinjauan kinerja, yang bertujuan untuk mengidentifikasi aspek kinerja yang perlu ditingkatkan dan menawarkan saran perbaikan. Evaluasi formatif diperlukan jika masalah muncul saat program sedang berlangsung.

b. Sumatif

Evaluasi sumatif adalah proses umpan balik berkelanjutan atas tinjauan kinerja dengan tujuan mengidentifikasi pola serta tren yang lebih besar dalam kinerja dan penilaian terhadap kriteria untuk mendapatkan peingkat kinerja. Evaluasi sumatif dilakukan setelah program selesai untuk menilai keberhasilan dan akuntabilitas.

3. Berdasarkan dimensi

a. Proses

Evaluasi proses menggambarkan dan menilai sistem berfungsi seseorang. Dalam evaluasi ini, system perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pelaksanaan, pengendalian, dan pelaporan dinilai. Meneliti pelaksanaan kegiatan merupakan salah satu bentuk evaluasi proses yang penting.

b. Hasil

Evaluasi hasil mempelajari efek langsung dari organisasi layanan manusia pada penerima manfaat. Misalnya ketika adanya program pemberian bantuan, dalam pemeriksaan kualitas output timbul pertanyaan apakah program tersebut memenuhi kebutuhan dasar

penerima manfaat atau tidak. Ruang lingkup evaluasi hasil dapat melampaui pengetahuan atau sikap, untuk memeriksa efek langsung dari program.

c. Dampak

Evaluasi dampak adalah evaluasi yang dilakukan dengan melihat hasil langsung dari kebijakan, instruksi, atau layanan yang diberikan organisasi untuk mengidentifikasi program jangka menengah dan panjang serta efek program yang tidak diinginkan. Evaluasi dampak juga dapat memeriksa apa yang akan terjadi jika beberapa program beroperasi secara bersamaan.

i) *Feedback* (Umpan Balik)

Umpan balik membantu lembaga untuk mengevaluasi keberhasilan dan kegagalan serta mengambil tindakan yang tepat untuk perbaikan. Umpan balik memastikan keberlanjutan program yang dilaksanakan lembaga. Umpan balik dapat mengevaluasi kemajuan tim melalui perbandingan antara output yang direncanakan dengan capaian yang dihasilkan.

Metode umpan balik mencakup umpan balik positif dan konstruktif. Umpan balik positif meliputi pujian untuk layanan organisasi dan umpan balik konstruktif ialah kritik terhadap

layanan organisasi. Umpan balik bisa didapat dari sesama pekerja dalam organisasi maupun penerima manfaat layanan organisasi.

C. Konsep Rumah Singgah

1. Definisi Rumah Singgah

Pengertian Rumah Singgah secara terminologi adalah rumah yang berarti bangunan untuk tempat tinggal dan singgah yang artinya berhenti sebentar di suatu tempat ketika dalam perjalanan (KBBI Online, n.d.). Dari pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa Rumah Singgah pasien merupakan sebuah bangunan tempat tinggal yang dihuni sementara oleh pasien dan pendampingnya selama menjalani masa perawatan di rumah sakit rujukan. Rumah singgah yang ditujukan untuk pasien umumnya berada dekat dengan beberapa rumah sakit sehingga mempermudah akses pengobatan yang dijalani oleh pasien. Rumah singgah juga dilengkapi dengan fasilitas dan pelayanan mulai dari konsumsi harian, penginapan atau tempat tinggal sementara, serta penyediaan ambulans (Hardika et al., 2024).

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 Pasal 47, standar minimum sarana dan prasarana pada rumah singgah yaitu:

- a. Bangunan rumah singgah terdiri dari ruang pelayanan teknis, ruang kantor, ruang istirahat, ruang kesehatan, ruang tamu, ruang makan, ruang ibadah, dan kamar mandi;

- b. Tenaga pelayanan terdiri dari tenaga administrasi dan tenaga fungsional;
- c. Peralatan terdiri dari peralatan penunjang perkantoran, penerangan, air bersih, peralatan teknis yang diperuntukkan bagi pasien dan pendampingnya seperti peralatan komunikasi, dan kendaraan untuk transportasi;
- d. Pangan bagi pasien dan pendampingnya yang terdiri dari makanan pokok dan makanan tambahan;
- e. Rumah singgah dapat berupa ruang-ruang yang berfungsi untuk umum berbentuk prasarana dan fasilitas lingkungan.

2. Peran Rumah Singgah

Peran rumah singgah pasien adalah sebagai tempat hunian sementara yang menyediakan berbagai fasilitas gratis dan dapat dinikmati oleh pasien serta pendampingnya selama masa pengobatan. Rumah singgah dapat menjadi solusi bagi para pasien menengah ke bawah yang berdomisili di luar kota dan sedang menjalani pengobatan di rumah sakit kota besar agar meringankan beban biaya akomodasi, transportasi, dan berbagai biaya tak terduga lainnya untuk menunjang kesembuhan pasien. Dengan adanya rumah singgah, pasien menjadi terfasilitasi dalam proses pemulihan kesehatannya.

D. Teori Pendekatan Hubungan Manusia (*Human Relations Approach*)

Teori pendekatan hubungan manusia merupakan teori yang dikemukakan oleh Elton Mayo pada tahun 1930-an. Teori *human relations* berakar dari *Hawthorne Studies*, yaitu penelitian yang mengidentifikasi efek pencahayaan terhadap hasil kerja para pekerja pabrik di Chicago. Elton Mayo menyimpulkan bahwa tingkat produktivitas kerja tidak ditentukan oleh faktor cahaya maupun besaran upah, melainkan oleh bagaimana organisasi memberi kesempatan pegawainya menjalin *human relations* di lingkungan kerja (Liliweri dalam (Lengkey et al., 2015)).

Teori ini menekankan bahwa perhatian terhadap kesejahteraan emosional pekerja, interaksi sosial yang sehat, serta komunikasi efektif dapat memberi dampak positif terhadap kinerja individu maupun organisasi (Helmy et al., 2025). Teori ini beranggapan bahwa komunikasi interpersonal berperan dalam mengubah perilaku seseorang melalui interaksi untuk menciptakan suasana akrab, sehingga mendorong kerja sama dan memberikan motivasi serta kepuasan dalam bekerja. Perspektif ini relevan jika diterapkan pada rumah singgah pasien, karena hubungan antar sesama pekerja dan dengan klien sering kali bersifat kekeluargaan.

Teori Hubungan Manusia memiliki beberapa karakteristik, yaitu:

1. Proses Koordinasi

Berbagai upaya dilakukan untuk menghindari terjadinya miskomunikasi agar individu dapat membangun hubungan yang dapat

dipercaya dan bekerja secara efisien guna mencapai tujuan organisasi. Keharmonisan emosional dan koordinasi menjadi faktor penting untuk meraih tujuan bersama.

2. Kepuasan Bekerja

Perusahaan tidak hanya perlu memperhatikan kebutuhan ekonomi pekerja, tetapi juga kebutuhan sosial dan psikologisnya. Pemberian insentif non-moneter penting karena tidak hanya mampu meningkatkan semangat bekerja, tetapi juga membantu meningkatkan retensi pekerja. Hal ini turut berkontribusi terhadap produktivitas dan efisiensi kerja.

3. Aspek Manusia

Sebagaimana diketahui, Teori Hubungan Manusia dikembangkan sebagai tanggapan terhadap pendekatan ilmiah dalam manajemen, dengan fokus yang lebih mengarah pada aspek kemanusiaan. Teori ini mengungkapkan bahwa pendekatan yang memperhatikan sisi kemanusiaan sangat penting untuk keberhasilan manajemen. Dengan kata lain, perusahaan perlu memprioritaskan kesejahteraan pekerja.

Karakteristik pendekatan hubungan manusia dalam manajemen menunjukkan bahwa pekerja perlu merasa bahagia dan memiliki makna dalam pekerjaan yang dilakukannya (Bhakuni, 2010). Ketika atasan mampu mengidentifikasi serta memenuhi kebutuhan dasar pekerja, motivasi kerja mereka akan meningkat. Peningkatan ini berdampak positif pada produktivitas, yang berkontribusi mendukung pertumbuhan dan keuntungan bisnis.