

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu bagian integral dari keseluruhan sistem pelayanan kesehatan yang melayani pasien dengan berbagai jenis pelayanan. Kesehatan mempunyai peranan besar dalam meningkatkan derajat hidup masyarakat, dalam pemberian pelayanan kesehatan yang optimal di rumah sakit diperlukan sumber daya yang berkualitas, dengan menggunakan sumber daya yang ada diharapkan rumah sakit dapat menghasilkan suatu out put yang maksimal berupa produk atau jasa untuk meningkatkan pelayanan. Untuk masalah-masalah tersebut haruslah disadari bahwa keberhasilan rumah sakit antara lain disebabkan sumber daya manusia, sehingga sumber daya manusia dipandang sebagai aset rumah sakit, bahkan merupakan investasi rumah sakit apabila tenaga tersebut merupakan tenaga yang terampil.

Penilaian kinerja dalam organisasi publik sangatlah penting untuk dilakukan, yang di gunakan sebagai salah satu penunjang untuk meningkatkan kualitas maupun kuantitas pelayanan publik. Penilaian kinerja digunakan untuk melihat dan menilai atas keberhasilan organisasi publik dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat. Pada dasarnya orientasi organisasi publik bukan mencari keuntungan atau laba, tetapi untuk mengutamakan pelayanan publik. Menurut Dessler dalam (Rochmah, 2017) penilaian kinerja adalah mengevaluasi kinerja karyawan di masa sekarang dan atau di masa lalu secara relatif terhadap standar kinerjanya. perihal tersebut membuat organisasi publik untuk dapat memperbaiki dan mengelola jasa pelayanan publik secara baik, maksimal, memuaskan, dan bertanggungjawab. Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi. Beberapa faktor diantaranya adalah komitmen organisasi, budaya organisasi, akuntabilitas publik dan gaya kepemimpinan. Menurut Kasmir dalam (Rakhmalina, 2021) Kinerja dipengaruhi faktor-faktor kemampuan dan keahlian, pengetahuan, rancangan kerja, kepribadian, (Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kendal, 2022) motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas, disiplin kerja dan komitmen organisasi.

Dalam penilaian kinerja terdapat indikator komitmen organisasi pada karyawan yang tinggi biasanya akan meningkatkan kinerja yang tinggi dan sekaligus dapat menurunkan tingkat

absensi dan sebaliknya jika seorang karyawan memiliki tingkat komitmen rendah maka kinerjanya juga rendah. Komitmen merupakan variabel yang dapat memprediksi secara teratur perilaku karyawan dalam kerja terutama diantaranya masalah keaktifan dalam organisasinya. Adapun hubungan yang mengatur antara komitmen dan kinerja telah dikemukakan oleh Robert.L dalam (Ramadani, 2020) dalam argumentasinya yaitu bahwa pengaruh kinerja terhadap komitmen organisasional, yang mempengaruhi perputaran dan kinerja organisasional. Yakni seperti interaksi individu dan pekerjaan menentukan tingkat kinerja dan komitmen.

Selain komitmen organisasi terdapat variabel lain yang terdapat di dalam indikator yang memberikan pengaruh kinerja pegawai yaitu budaya organisasi yang bermaksud untuk melihat suatu sistem nilai-nilai, keyakinan dan norma-norma yang unik dimiliki secara bersama oleh anggota suatu organisasi. Budaya organisasi adalah perangkat sistem nilai, keyakinan-keyakinan, asumsi, atau norma yang berlaku, disepakati dan diikuti oleh seluruh anggota organisasi sebagai pedoman perilaku(Sutrisno, 2019)Budaya organisasi menjadi suatu kekuatan sosial tak tampak, namun mampu menggerakkan orang-orang organisasi untuk melakukan aktivitas kerja. Budaya organisasi yang kuat akan mendukung tujuan perusahaan.Sebaliknya,budaya organisasi yang lemah atau buruk akan menghambat tujuan perusahaan.

Rumah sakit Di Bandar Lampung bergerak pada bidang pelayanan kesehatan yang dimana tenaga medis adalah salah satu asset penting dalam rumah sakit. Setiap pegawai yang bekerja pada Rumah Sakit di Bandar Lampung diwajibkan untuk memahami serta menaati peraturan yang berlaku sebagai pedoman serta pengawasan dalam pekerjaan. Tetapi masih banyak di temukan bahwa pegawai tidak memahami serta menaati peraturan yang berlaku seperti terdapatnya sikap pegawai yang sering melanggar peraturan terkait kodeetik seperti tidak masuk kerja tanpa adanya keterangan, terdapatnya pegawai yang sering terlambat masuk kerja atau tidak tepat waktu yang sesuai dengan ketentuan jam kerja, terdapatnya pegawai pada saat istirahat melebihi batas waktu yang di tetapkan, masih terdapat pegawai yang suka menunda pekerjaan bahkan pegawai yang meninggalkan kantor saat jam kerja yang di sebabkan adanya kepentingan individu tanpa adanya permohonan izin kepada atasan.

Pandemi virus corona yang dikenal menjadi Covid-19 menyebabkan seluruh kegiatan warga terganggu, mulai berdasarkan kegiatan pendidikan, bekerja, gaya hidup, kebudayaan, ekonomi,

dan komunikasi. Rumah sakit merupakan salah satu pelayanan publik yang digunakan sebagai rujukan pasien Covid-19. Sejak kasus positif COVID-19 semakin tinggi drastis, banyak rumah sakit kewalahan menangani lonjakan pasien yang terinfeksi corona virus ini, selain itu juga Rumah sakit mengalami kesulitan baik secara manajemen maupun sarana prasarana dalam menaruh pelayanan lantaran jumlah pasien melonjak dalam waktu singkat. Kondisi bencana Covid-19 membawa efek buruk pada kualitas dan fasilitas kesehatan berdasarkan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit terutama pada kinerja tenaga kesehatan yang rendah. Pada kondisi normal, rumah sakit adalah organisasi yang kompleks secara desain dan sangat rentan terhadap terjadinya kesalahan. Pada kondisi pandemi ini, kejadian kesalahan kemungkinan menjadi lebih besar terutama masalah krisis terhadap komunikasi. Krisis tersebut adalah suatu permasalahan besar yang tidak terduga dan memiliki dampak negatif sekaligus positif yang menghancurkan organisasi, karyawan, hingga reputasi perusahaan. (Kumparan.com, 2022)

Penurunan tenaga kesehatan saat pandemi covid-19 terjadi di kota Bandar Lampung. Pada tahun 2019 jumlah tenaga kesehatan sebanyak 1.367 orang (Bps.go.id, 2019) sedangkan pada tahun 2020 sebanyak 910 orang (Bps.go.id, 2020). Dalam hasil wawancara yang dilakukan oleh (Febriani, 2023) di beberapa rumah sakit yang terdapat di Bandar Lampung, terjadinya penurunan tersebut dikarenakan adanya pengunduran diri karyawan dan adanya kontrak kerja antara karyawan dengan pihak rumah sakit tidak diperpanjang dikarenakan terjadinya krisis pada awal pandemic covid-19. Faktor lain terjadinya penurunan karyawan yaitu dikarenakan mereka takut terpapar virus covid-19 yang kemungkinan besar dapat terpapar dari pasien, serta kurangnya APD yang dapat menyebabkan karyawan mudah terkena virus covid-19 (Sindo news.com, 2020)

Komunikasi adalah suatu proses dimana seseorang atau beberapa orang, kelompok, organisasi dan masyarakat menciptakan dan mengutamakan informasi agar terhubung dengan lingkungannya dan orang lain, komunikasi juga bertujuan sebagai perubahan perilaku, perubahan pendapat, perubahan sikap, dan perubahan social". Tindakan komunikasi dapat dilakukan dengan berbagai cara, baik kehidupan manusia karena tanpa komunikasi, interaksi antar manusia, baik secara perorangan, kelompok maupun organisasi tidak mungkin dapat terjadi. Menurut Tubbs dan Moos yang dikutip oleh Marhaeni, komunikasi yang efektif dapat menimbulkan efek mempengaruhi bagi orang lain yang bisa juga disebut dengan komunikasi yang dalam pelaksanaannya memerlukan pemahaman tentang faktor-faktor pada diri

komunikator dan pesan yang menimbulkan efek pada secara verbal maupun non verbal. Komunikasi dapat dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Menurut (Nurdianti, 2014) komunikasi adalah “prasyarat komunikatornya. Menimbulkan tindakan nyata memang indikator yang paling penting untuk menimbulkan tindakan, menanamkan pengertian, membentuk, mengubah sikap, atau menumbuhkan hubungan yang baik, selain itu bisa mempengaruhi perilaku manusia.

Selain Komitmen organisasi, Budaya Organisasi, dan komunikasi Organisasi variabel lain yang mempengaruhi kinerja pegawai ialah akuntabilitas Publik. Menurut (Mukhilda, 2013) akuntabilitas adalah syarat awal untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan kekuasaan dan untuk memastikan bahwa kekuasaan di arahkan untuk mencapai tujuan nasional yang lebih luas dengan tingkatan efisiensi, efektivitas, kejujuran dan kebijaksanaan tinggi.

rumah sakit adalah pelayanan klinik, kegiatan inilah yang sering terjadi variasi output, untuk meminimalisasi variasi output perlu adanya kendali mutu. Alat kendali mutu yang dimaksud salah satunya adalah Audit medik. Hal ini diperkuat dengan terbitnya Undang-undang nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran dan Undang-undang nomor 44 tahun 2008 tentang Rumah Sakit, dimana rumah sakit diwajibkan melaksanakan Audit Medik. Selain itu Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor: HK.02.02/I/0522/2022 tentang Pedoman Pelaksanaan Audit Klinis di Rumah Sakit menyebutkan bahwa Audit dilaksanakan oleh RS pengampu dan beberapa RS vertikal sesuai dengan petunjuk teknis pelaksanaan audit klinis di rumah sakit dan kebijakan.

Kegiatan audit dilakukan dalam bentuk telaah sistematis terhadap pelayanan klinis yang telah diberikan dibandingkan dengan kriteria dan standar yang dinyatakan secara eksplisit dan diikuti dengan upaya perbaikan. Pengertian audit medis adalah upaya evaluasi secara profesional terhadap mutu pelayanan medis yang diberikan kepada pasien dengan menggunakan rekam medis yang dilaksanakan oleh profesi medis. Kegiatan program audit klinis di rumah sakit dipandang perlu dilaksanakan untuk meningkatkan pemahaman mengenai regulasi dan pedoman yang terkait audit medis/ klinis rumah sakit dalam upaya mewujudkan pelayanan kesehatan yang semakin berkualitas.

1) Tabel Capaian IKK di Direktorat Pelayanan Kesehatan Rujukan

Indikator Kinerja Kegiatan				
Indikator Kinerja		Realisasi Kinerja		
		Target	Realisasi	% Realisasi
1	Presentase rumah sakit yang diampu dalam jejaring pengampuan yang melaporkan audit medis pada 9 layanan prioritas setiap tahun	10 %	N/A	0
2	Presentase rumah sakit vertikal yang melaporkan audit medis pada 9 layanan prioritas setiap 6 bulan	40 %	82,14 %	205,36 %
3	Persentase fasyankes rujukan di seluruh provinsi yang ditingkatkan dari RS strata madya ke strata utama	40 %	2,71 %	6,77 %
4	Jumlah RS yang dengan kompetensi strata 4 pada 9 penyakit prioritas	10 RS	15 RS	150 %
5	Jumlah provinsi yang memiliki RS yang diampu dalam penyelenggaraan pelayanan 9 penyakit prioritas nasional (Jantung, Kanker, DM-ginjal-hati, Stroke/Otak, KIA, TB, Penyakit Infeksi)	15 provinsi	34 provinsi	226,67 %

Sumber : Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah 2022

Gambar 1.1 Tabel Capaian IKK Direktorat Pelayanan Kesehatan Rujukan

Berdasarkan gambar 1.1 dapat diketahui bahwa persentase rumah sakit yang di ampu penyelenggara minimal satu dari 9 layanan prioritas yang melaporkan audit medis dengan target tahun 2022 adalah 10% , tetapi hasil pencapaian dari indikator tersebut adalah 0. Indikator tersebut tidak tercapai di karenakan SK Pengampuan Stroke baru di terbitkan pada akhir bulan Desember 2022 sehinggal pelaporan audit medis adalah RS vertikal yang dimana RS vertikal tersebut merupakan RS pengampu sehingga tidak dapat di hitung sebagaipencapaian sesuai dengan definisi operasional yaitu RS yang di ampu.

Dengan menggunakan pelaksanaan komitmen organisasi, budaya organisasi, Komunikasi Organisasi dan akuntabilitas publik diharapkan pegawai pada Rumah Sakit di Bandar Lampung dapat menghasilkan kinerja pegawai yang efektif dan efisien. Latar belakang tersebut menjadi alasan bagi peneliti untuk melakukan penelitian dan pengujian tentang pengaruh Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi dan Komunikasi Organisasi. Penelitian ini mereplikasi (Riono et al., 2020) yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Organisasi, Budaya Organisasi dan Komitmen organisasi terhadap Kinerja Pegawai di Rumah Sakit Dr. Soeselo Kabupaten Tegal”

Perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya terdapat pada ruang lingkup penelitian dan variabel , yang mana penelitian ini terdapat pada Rumah Sakit Di Bandar Lampung pada tahun 2022 serta menambah variabel akuntabilitas publik. (Ramadani, 2020) menemukan

Akuntabilitas “mempunyai pengaruh terhadap kinerja organisasi Pada Rumah Sakit Imanuel dan RSUD Abdul Moeloek Bandar Lampung.

Oleh karena itu maka peneliti mengambil judul “**Pengaruh Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi, Komunikasi Organisasi dan Akuntabilitas Publik Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada RS Imanuel dan RSUD Abdoel Moeloek Bandar Lampung)**”

1.2. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian dan batasan objek penelitian yang akan dilakukan penulis sebagai berikut :

1. Ruang lingkup penelitian dilakukan pada pegawai RS Imanuel dan RSUD Abdoel Moeloek Bandar Lampung
2. Objek Penelitian ini adalah beberapa pihak RS Imanuel dan RSUD Abdoel Moeloek Bandar Lampung
3. Penulis melakukan penelitian pada tahun 2023.

1.3. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai RS Imanuel dan RSUD Abdoel Moeloek Bandar Lampung?
2. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai RS Imanuel dan RSUD Abdoel Moeloek Bandar Lampung?
3. Apakah komunikasi organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai RS Imanuel dan RSUD Abdoel Moeloek Bandar Lampung?
4. Apakah akuntabilitas publik berpengaruh terhadap kinerja pegawai RS Imanuel dan RSUD Abdoel Moeloek Bandar Lampung?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai RS Imanuel dan RSUD Abdoel Moeloek Bandar Lampung.
2. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai RS Imanuel dan RSUD Abdoel Moeloek Bandar Lampung.

3. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai RS Imanuel dan RSUD Abdoel Moeloek Bandar Lampung.
4. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh akuntabilitas publik terhadap kinerja pegawai RS Imanuel dan RSUD Abdoel Moeloek Bandar Lampung.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak diantaranya :

1. Bagi Akademis

Diharapkan dapat menambah dan mengembangkan pengetahuan mengenai pengaruh komitmen organisasi, budaya organisasi komunikasi organisasi dan akuntabilitas publik dapat menjadi bahan pembantu, bahan referensi atau sebagai bahan pembanding dan dasar pengembangan penelitian selanjutnya yang bersifat sejenis.

2. Bagi Pihak Rumah Sakit

Diharapkan dapat memberikan informasi, masukan, memperbaiki kinerja serta masukan sebagai tolak ukur dalam mengambil keputusan, serta untuk mengetahui apakah pelaksanaan komitmen, budaya organisasi, komunikasi organisasi dan akuntabilitas publik yang berjalan dapat memberikan peningkatan pada kinerja pegawai rumah sakit.

3. Bagi Peneliti

dilakukannya penelitian ini dapat berguna bagi seluruh orang betapa pentingnya komitmen organisasi, budaya organisasi, komunikasi organisasi dan akuntabilitas publik dalam dunia kerja, serta dapat berguna sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran yang cukup jelas tentang penelitian ini maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi mengenai informasi materi serta hal-hal yang berhubungan dengan penelitian ini. Adapun sistematika penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab pertama merupakan bab pendahuluan yang menggunakan latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab kedua membahas mengenai landasasn teori yang mendasari penelitian penelitian, tujuan umum mengenai variabel dalam penelitian, pengembangan kerangka pemikiran teoritis, serta hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ketiga berisi penjelasan mengenai apa saja penjelasan mengenai apa saja variabel yang digunakan dalam penelitian sera definisi operasionalnya, mengenai apa saja populasi dan sampel yang digunakan.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab keempat berisi penjelasan setelah diadakan penelitian. Hal tersebut mencakup deskripsi objek penelitian, analisis data, dan interprestasi hasil.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Berisi penjelasan mengenai kesimpulan dari hasil yang diperoleh setelah di lakukan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN