

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan suatu organisasi pelayanan jasa yang mempunyai keunikan dalam hal sumber daya manusia, sarana dan prasarana. Rumah Sakit merupakan organisasi yang padat modal, padat SDM, padat teknologi dan ilmu pengetahuan serta padat regulasi. Padat modal karena rumah sakit memerlukan investasi yang tinggi untuk memenuhi persyaratan yang ada. Padat sumber daya manusia karena didalam rumah sakit pasti terdapat berbagai profesi dan jumlah karyawan yang banyak. Padat teknologi dan ilmu pengetahuan karena di dalam rumah sakit terdapat peralatan-peralatan canggih dan mahal serta kebutuhan berbagai disiplin ilmu yang berkembang dengan cepat. Padat regulasi karena banyak regulasi atau peraturan yang mengikat berkenaan dengan syarat-syarat pelaksanaan pelayanan di rumah sakit.

Pengelolaan rumah sakit yang khas menjadikan studi pengelolaan SDM Rumah Sakit merupakan hal yang menarik untuk dikaji. Terdapat dua kelompok besar dalam SDM rumah sakit yakni tenaga medis yang terdiri dari dokter, perawat, tenaga kesehatan lain, dan tenaga non-medis yang terdiri dari tenaga administratif dan tenaga pelaksana lainnya. Organisasi rumah sakit mempunyai bentuk yang unik, yang berbeda dengan organisasi lain pada umumnya. Rumah sakit mempunyai kekhususan yang lahir dari adanya hubungan yang terjadi antara *Medical Staff* (kelompok dokter) dan administrator (manajemen), serta *Governing Body*. Oleh karena adanya kekhususan tersebut, membuat rumah sakit memiliki tingkat kompleksitas yang tinggi. Tuntutan adanya interaksi yang tinggi antara ketiga hal tersebut membuat pengelolaan rumah sakit menjadi tidak mudah.

RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang ada di Provinsi Lampung. Rumah sakit sebagai unit pelayanan kesehatan bagi masyarakat, maka pengelolaan sumber daya manusia adalah bagian yang sangat penting dalam manajemen rumah sakit.

Menurut Yohansen, et al (2021), Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor sentral dalam suatu organisasi. Apapun bentuk dan tujuannya, Organisasi didirikan berdasarkan visi untuk kepentingan bersama, dan dalam pelaksanaan misinya dikelola dan diurus oleh manusia. Tenaga kerja atau karyawan merupakan sumber daya yang paling berharga dalam organisasi. Tanpa adanya tenaga kerja atau karyawan yang berkualitas mustahil tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik.

Menurut Fuaddussofa, A & Lukmanul Hakim (2020), Kinerja karyawan telah menjadi pusat perhatian bagi perusahaan atau organisasi secara umum. Kinerja karyawan yang tinggi merupakan hal yang sangat penting bagi keberhasilan perusahaan atau organisasi. Berhasil tidaknya suatu perusahaan biasanya diketahui dari efisiensi dan efektifitas dalam pengelolaan sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Salah satu faktor yang dapat memengaruhi kinerja karyawan adalah dengan cara memperhatikan atau mengembangkan budaya kerja yang baik. Budaya kerja merupakan suatu sistem nilai yang dipegang dan dilakukan oleh anggota organisasi (Robbins & Judge, 2017). Tetapi persoalannya, apakah tindakan yang dilakukan telah menggambarkan kemampuan dan budaya kerja yang sebenarnya. Jadi untuk menciptakan budaya kerja yang baik, maka perusahaan harus mampu menentukan cakupan, cara dan indikator yang tepat untuk perusahaannya.

Banyaknya kunjungan pasien merupakan tolok ukur penulis untuk menjadikan rumah sakit ini sebagai objek untuk melihat seberapa sukses kinerja karyawan. Dalam penelitian ini, sampel diambil dari RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang dalam rangka meningkatkan kinerja dan kesadaran pegawai, tentu tak lepas dari faktor budaya organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Atasan di RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang selalu memberikan kesempatan kepada pegawai mengambil inisiatif dalam pelaksanaan tugas nya. Berikut tabel data mengenai tingkat kehadiran pegawai RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang

Tabel 1.1 Persentase Tingkat Kehadiran Pegawai RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2020 -2022

No	Tahun	Target (%)	Realisasi (%)
1	2020	100	97
2	2021	100	93
3	2022	100	96

Sumber: RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang, Tahun 2023.

Tabel 1.1 menunjukkan tingkat kehadiran selama tiga tahun terakhir yaitu tahun 2020 hingga tahun 2022. Pada tahun 2020 tingkat kehadiran mencapai 97%, penurunan tingkat kehadiran terjadi pada tahun 2021 yang hanya sebesar 93% kemudian pada tahun 2022 tingkat kehadiran karyawan mencapai 96%.

Menurut Peraturan pemerintah No. 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil, Pelanggaran Disiplin Terkait Kewajiban Masuk kerja dan Mentaati Ketentuan Jam kerja. Serta terbitnya Surat Edaran Menpan RB 16/2022 yang mana jam kerja efektif ASN, instansi pusat dan daerah adalah 37,5 jam/minggu bagi instansi yang bekerja 5 hari kerja.

Budaya kerja di RSUD Menggala, Kabupaten Tulang Bawang, memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Budaya kerja yang positif dapat menjadi pendorong motivasi, komitmen, dan sikap positif pegawai terhadap pekerjaan mereka. Ketika budaya kerja mendorong nilai-nilai seperti kolaborasi, profesionalisme, dan adaptabilitas, pegawai cenderung lebih efisien dan responsif terhadap perubahan. Komunikasi yang terbuka, pemahaman bersama, dan penerimaan terhadap diversitas juga menjadi elemen krusial yang diperkuat oleh budaya kerja yang baik, dengan memperkuat aspek-aspek positif dalam budaya kerja, rumah sakit dapat menciptakan lingkungan yang mendukung kinerja pegawai, meningkatkan pelayanan kesehatan, dan memberikan manfaat positif bagi pasien.

Komunikasi yang efektif di dalam sebuah organisasi akan memudahkan semua orang menyelesaikan tugas yang menjadi kewajiban mereka (Fachrezi & Khair, 2020). Adanya komunikasi sebagai bentuk interaksi kita kepada orang disekitar, komunikasi juga harus sesuai atau tepat sasaran dengan demikian komunikasi dapat berjalan sesuai perintah dan keadaan. Komunikasi sesuai akan berpengaruh terhadap potensi kinerja karyawan, bagaimana karyawan tersebut menerima komunikasi itu sebagai pemberi semangatnya untuk bekerja lebih baik lagi untuk dirinya dan juga instansinya.

Dalam mengatur manajemen rumah sakit agar berjalan dengan baik, organisasinya juga perlu menerapkan komunikasi organisasi. Komunikasi merupakan suatu penyalur dari gagasan komunikator ke komunikan. Dalam suatu organisasi terdiri beraneka macam individu. Berbagai macam tugas yang dijalankan sesuai jabatan masing-masing. Dari berbagai macam perbedaan tersebut dapat memunculkan beraneka gaya, bahasa, kondisi pegawai yang berbeda-beda. Sehingga dengan adanya suatu kesalahan komunikasi tersebut dapat menghambat proses kinerja karyawan.

Fasilitas diartikan sebagai salah satu faktor penunjang kerja seorang karyawan dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh suatu organisasi atau perusahaan, fasilitas kerja yang baik dengan alat yang sesuai mendukung kinerja karyawan lebih kondusif dengan begitu membuat pekerjaan lebih efektif dan efisien (Hasibuan, 2019).

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Ismail (2016), fasilitas kerja adalah suatu bentuk pelayanan organisasi atau perusahaan terhadap karyawan agar menunjang kinerja dalam memenuhi kebutuhan karyawan, sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan. Sarana dan prasarana fasilitas umum untuk mendukung pelayanan yang sesuai dengan visi dan misi RSUD Menggala dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.2 Fasilitas yang ada di RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang

No	Fasilitas	Fungsi
1	Satpam 24 Jam	Umum
2	Bank Darah (PMI)	Karyawan/ Umum
3	Kantin Sehat BMW	Karyawan
4	Tempat Ibadah	Karyawan/ Umum
5	Parkir Dormon	Karyawan
6	Lahan Parkir Luas	Karyawan/ Umum
7	ATM (Anjungan Tunai Mandiri)	Karyawan/ Umum
8	Akses Internet Wi-Fi GRATIS (BAKTI AKSI)	Karyawan
9	Pojok Baca Digital (POCADI)	Karyawan/ Umum

Sumber : RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang, Tahun 2023.

Tabel 1.2 Fasilitas harus menjadi perhatian dari pada setiap organisasi karena dapat mempengaruhi kinerja pegawai secara keseluruhan di RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang, sebagai salah satu hal yang menunjang pelaksanaan tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) dari setiap pegawai.

Tabel 1.3 Rekapitulasi Tenaga Keseluruhan RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2023

No	Klasifikasi Tenaga	Jumlah
1.	ASN / PNS	216
2.	Tenaga Kontrak Pemkab / Honorer	137
3.	Tenaga Kontrak BLUD (Badan Layanan Umum Daerah)	124
4.	Tenaga TKS (Tenaga Suka Rela)	1

Sumber : RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang, Tahun 2023.

Tabel 1.3 Bahwa Pegawai RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang tahun 2023 berjumlah 216 orang, yang didominasi Oleh ASN.

Tabel 1.4 Rekapitulasi Tenaga PNS RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2023

No	Klasifikasi Tenaga	Jumlah	%
1	Pejabat Manajemen	33	15,28
2	Staf Manajemen	35	16,20
3	Dokter Spesialis	27	12,50
4	Dokter Umum	14	6,48
5	Perawat	46	21,30
6	Bidan	16	7,41
7	Nakes Lainnya	45	20,83
Total Tenaga PNS		216	100

Sumber : RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang, Tahun 2023.

Tabel 1.4 diketahui bahwa tenaga medis terbanyak yang ada di RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang pada tahun 2023 adalah perawat sebanyak 46 orang atau 21,30 %. Dengan jumlah perawat sebanyak 46 orang, masih ada kebutuhan untuk meningkatkan jumlah perawat guna mencapai standar pelayanan yang diinginkan. Selain itu, mengacu pada Permenkes RI No. 30 Tahun 2019 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, perlu dilakukan evaluasi untuk menilai apakah struktur tenaga PNS saat ini sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh regulasi tersebut.

Peningkatan kinerja karyawan yang tinggi sangat penting dalam suatu organisasi, karena dengan kinerja karyawan yang tinggi akan dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan dengan produktivitas yang meningkat maka tujuan dari organisasi akan tercapai dengan sendirinya. Harapan untuk terwujudnya tingkat kinerja pegawai RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang yang belum terpenuhi dapat dilihat dari tabel berikut ini.

Tabel 1.5 Capaian Sasaran Program/Kegiatan Tahun 2023

No	Sasaran Program / Kegiatan	Target (%)	Realisasi (%)	Capaian (%)
1.	Terselenggaranya pengembangan, Kelengkapan, dan pemeliharaan peralatan medis dan non medis, bangunan yang menunjang pelayanan yang profesional	100	96	96
2.	Tersusunnya sistem manajemen Dan pelayanan yang efektif	100	83	83
3.	Tersedianya layanan kesehatan perorangan kepada masyarakat sesuai dengan standar klasifikasi layanan rumah sakit	100	96	96
4.	Terpenuhinya kapasitas sumber daya manusia dan peralatan sesuai dengan standar klasifikasi rumah sakit	100	96	96

Sumber : RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang, 2023

Tabel 1.5 Melihat masalah kinerja disini, peneliti melakukan penelitian mengenai pengaruh budaya kerja, komunikasi organisasi dan ketersediaan fasilitas dengan kinerja pegawai RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan landasan pengetahuan yang kuat bagi pengembangan kebijakan manajemen yang lebih efektif, sehingga dapat terus meningkatkan mutu pelayanan kesehatannya, menciptakan lingkungan kerja yang memotivasi, dan memberikan kontribusi positif kepada kesejahteraan masyarakat.

Menurut Firdaus & Lukmanul Hakim (2022), Kinerja merupakan tingkat keberhasilan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kinerja bukan merupakan karakteristik individu, seperti bakat atau kemampuan, namun perwujudan dari bakat atau kemampuan itu sendiri. Kinerja yang dapat diukur adalah kinerja seseorang atau kelompok orang yang ada dalam organisasi. Pada awalnya kinerja seluruh organisasi, kemudian unit-unit organisasi, dan akhirnya kinerja individu-individu di dalamnya.

Kinerja di rumah sakit merupakan hal yang sangat penting dan perlu dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Persaingan pelayanan kesehatan dirumah sakit sangat ketat terutama terkait dengan kinerja pelayanan, sehingga perlu senantiasa mengukur kinerja rumah sakit dengan baik.

Tabel 1.6 Standar Penilaian Kinerja Pegawai RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang

No	Aspek Yang dinilai	Nilai	Keterangan	Huruf Mutu
1.	Orientasi Pelayanan	90-100	Sangat Baik	A
2.	Integritas			
3.	Komitmen	80-89	Baik	B
4	Disiplin	70-79	Cukup Baik	C
5	Kerjasama	<69	Kurang Baik	D
6	Kepemimpinan			

Sumber : RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang, 2023

Berdasarkan data pada tabel 1.6 di atas mengenai standar penilaian Kinerja Pegawai RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang. Penilaian kinerja Pegawai RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang akan mendapat huruf mutu A jika mendapatkan penilaian kinerja dalam aspek yang sudah di tetapkan mendapat nilai 90 – 100, akan mendapat huruf mutu B jika mendapat nilai 80 – 89, mendapat huruf mutu C jika mendapat nilai 70 – 79 dan akan mendapat huruf mutu C jika nilai kurang dari 69.

**Tabel 1.7 Hasil Penilaian Kinerja Pegawai RSUD Menggala
Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2023**

Tahun	Aspek Yang Dinilai	Nilai	Keterangan	Huruf Mutu
2023	Orientasi Pelayanan	81	Baik	B
	Integritas	81	Baik	B
	Komitmen	91	Sangat Baik	A
	Disiplin	81	Baik	B
	Kerjasama	81	Baik	B
	Kepemimpinan	-	-	-
Rata-Rata		83	Baik	B

Sumber : RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang, Tahun 2023.

Berdasarkan data pada Tabel 1.7 menunjukkan hasil penilaian kinerja pegawai RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang untuk tahun 2023. Penilaian dilakukan berdasarkan enam aspek utama, yaitu Orientasi Pelayanan, Integritas, Komitmen, Disiplin, Kerjasama, dan Kepemimpinan. Setiap aspek dinilai dengan menggunakan skala nilai, dengan keterangan dan huruf mutu yang sesuai. Rata-rata nilai kinerja pegawai untuk tahun 2023 adalah 83, yang juga dikategorikan sebagai "Baik" dengan huruf mutu B secara keseluruhan. Ini menegaskan bahwa secara umum, kinerja pegawai RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang pada tahun tersebut dapat dianggap memuaskan.

Dasar Hukum yang di pedomani dalam penilain kinerja Aparatur adalah

- a. Undang Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
- b. PP NO 46 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 11 tahun tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil.
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 30 tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil.

- d. Peraturan Presiden Nomor 58 tahun 2013 tentang Badan Kepegawaian Negara.
- e. Peratran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 8 tahun 2011 Tentang Sistem Manajemen Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS)
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 6 tahun 2022 tentang Pengelolaan Kinerja Pegawai ASN.

Selain itu, komunikasi organisasi juga menjadi perhatian utama. Komunikasi yang efektif di dalam organisasi dapat meningkatkan hubungan antarpegawai, mengurangi potensi kesalahpahaman, dan meningkatkan kolaborasi. Penelitian terhadap komunikasi organisasi di RSUD Menggala diharapkan dapat menggali sejauh mana peran komunikasi dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kesehatan.

Ketersediaan fasilitas, mencakup infrastruktur dan peralatan medis, juga menjadi titik fokus karena dianggap memiliki dampak langsung pada kinerja pegawai. Analisis terhadap ketersediaan fasilitas di RSUD Menggala diharapkan dapat memberikan wawasan tentang sejauh mana fasilitas yang memadai mendukung atau mungkin menghambat efisiensi pelayanan kesehatan.

Melalui eksplorasi interaksi antara ketiga variabel ini, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang mendalam tentang bagaimana budaya kerja, komunikasi organisasi, dan ketersediaan fasilitas saling berhubungan dan berpotensi memengaruhi kinerja pegawai. Harapannya, hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang konkret untuk perbaikan atau pengembangan di RSUD Menggala, dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan pegawai dan efektivitas pelayanan kesehatan secara menyeluruh di Kabupaten Tulang Bawang.

Berdasarkan latar belakang di atas saya tertarik untuk meneliti dengan judul penelitian **"Analisa Budaya Kerja, Komunikasi Organisasi dan Ketersediaan Fasilitas Terhadap Kinerja Pegawai RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang"**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh Budaya Kerja terhadap Kinerja Pegawai RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang?
2. Apakah komunikasi organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang?
3. Seberapa besar pengaruh ketersediaan fasilitas terhadap Kinerja Pegawai RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang?
4. Apakah Budaya Kerja, Komunikasi Organisasi dan Ketersediaan Fasilitas berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dalam permasalahan penelitian ini adalah yang terkait dengan Analisis Pengaruh Budaya Kerja, Komunikasi Organisasi, dan Ketersediaan Fasilitas dengan Kinerja Pegawai RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang. Ruang lingkup ini untuk memberikan arah yang jelas pada masalah-masalah yang terkait dengan variabel-variabel penelitian tersebut.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka yang menjadi tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh Budaya Kerja terhadap Kinerja Pegawai RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi organisasi terhadap Kinerja Pegawai RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh ketersediaan fasilitas terhadap Kinerja Pegawai RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh Budaya Kerja, Komunikasi Organisasi dan Ketersediaan Fasilitas terhadap Kinerja Pegawai RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis :
Penelitian ini untuk menambah pengetahuan dan pengalaman bagi penulis terkhusus pada bidang manajemen sumber daya manusia yang berhubungan dengan Analisis Budaya Kerja, Komunikasi Organisasi dan Ketersediaan Fasilitas dengan Kinerja Pegawai RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang.
2. Bagi Rumah Sakit :
Bagi pihak Rumah Sakit, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan, pemikiran dan informasi tentang analisis Budaya Kerja, Komunikasi Organisasi dan Ketersediaan Fasilitas dengan Kinerja Pegawai RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang.
3. Bagi Institusi :
Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi-referensi perpustakaan Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan penelitian adalah sebagai berikut adapun sistematika penulisan penelitian adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I menjelaskan gambaran singkat mengenai penelitian dengan dijabarkan melalui latar belakang, ruang lingkup penelitian, rumusan masalah penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab II menjelaskan gambaran singkat mengenai penelitian mengenai Analisis Budaya Kerja, Komunikasi Organisasi dan Ketersediaan Fasilitas dengan Kinerja Pegawai RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang beserta indikator dari masing-masing variabel, penelitian terdahulu, kerangka pikir, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III menjelaskan gambaran singkat mengenai penelitian dengan dijabarkan melalui jenis penelitian, sumber data, populasi dan sampel, variabel penelitian, variabel independen (X), variabel dependen (Y) definisi operasional variabel dan metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV menjelaskan hasil penelitian berdasarkan pengujian persyaratan instrumen, analisis regresi linear berganda, pengujian determinasi R-square. Kemudian hasil uji tersebut diuraikan secara detail dalam pembahasan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V menjelaskan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan, dan kemudian saran untuk memperbaiki kekurangan dan kelemahan yang terjadi baik bagi pihak rumah sakit maupun peneliti sendiri.