

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit diperuntukkan dan melayani konsumen dalam bidang kesehatan. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Amalia et al, 2015). Rumah sakit bertugas untuk berupaya menjamin keselamatan jiwa setiap pasiennya. Untuk itu dalam mencapai sebuah keberhasilan dari sebuah visi misi itu memerlukan suatu dasar yang kuat yakni adanya organisasi dan kinerja anggotanya dapat memperkuat serta memaksimalkan usaha dalam pelayanan atau hal-hal untuk kepentingan organisasi tersebut. Seiring dengan uraian tadi, salah satu elemen penting di dalam perusahaan atau instansi sektor publik maupun non sektor publik adalah dalam segi aspek sumber daya manusia. Untuk dapat meningkatkan kualitas tersebut, diperlukan keselarasan antara instansi, legislatif, masyarakat serta pihak-pihak terkait. Pentingnya sumber daya manusia yang berkualitas untuk kemajuan perusahaan, sumber daya manusia perlu dikelola secara profesional agar terwujud keseimbangan antar kebutuhan karyawan dengan tuntutan dan kemampuan organisasi perusahaan.

Penilaian kinerja pada suatu organisasi publik sangatlah penting untuk dilakukan, guna dapat meningkatkan kualitas maupun kuantitas pelayanan publik. Penilaian kinerja digunakan untuk melihat dan menilai keberhasilan organisasi publik dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat. Pada dasarnya orientasi organisasi publik bukan mencari keuntungan atau laba, tetapi untuk mengutamakan pelayanan publik. Srimindarti (2004) mengatakan bahwa penilaian kinerja pada organisasi publik digunakan sebagai alat untuk mengevaluasi kinerja pada periode yang sebelumnya, untuk digunakan sebagai pondasi dasar penyusunan strategi perusahaan berikutnya. Perihal tersebut membuat organisasi publik untuk dapat memperbaiki dan mengelola jasa pelayanan publik secara baik, maksimal, memuaskan, dan bertanggungjawab.

Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Moeloek (RSUDAM) Bandar Lampung adalah lembaga pelayanan kesehatan publik yang memiliki peran penting dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Kinerja organisasi publik, seperti RSUDAM, memiliki dampak langsung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kinerja organisasi publik tersebut.

Beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan dalam konteks ini adalah komitmen organisasi, budaya organisasi, akuntabilitas publik, pengendalian internal dan motivasi kerja. Komitmen organisasi mencakup loyalitas, semangat kerja, dan kepatuhan karyawan terhadap visi dan misi organisasi. Budaya organisasi mencerminkan norma-norma, nilai-nilai, dan perilaku yang ada dalam organisasi. Akuntabilitas publik mengacu pada kewajiban organisasi untuk memberikan laporan dan pertanggungjawaban kepada publik. Pengendalian internal mencakup sistem pengawasan dan manajemen risiko yang diterapkan oleh organisasi.

Di dalam dunia pemerintahan khususnya yang berkaitan dengan kepegawaian masalah komitmen seorang pegawai atau karyawan menjadi suatu hal yang sangat penting karena mempunyai pengaruh pada kinerja karyawan, sementara kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh banyak hal diantaranya komitmen organisasional. Seorang karyawan dalam menjalankan pekerjaan pada suatu instansi atau organisasi mempunyai masalah yang sangat mendasar Dimana seorang karyawan yang satu dengan yang lain tidak akan sama tingkat komitmen yang dimiliki.

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. Mathis (2006) 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. Bahwa dengan kata lain komitmen karyawan terhadap organisasi memiliki hubungan positif dengan kinerja,

tanpa memperhatikan komitmen karyawan pada organisasi maka kinerja akan memburuk dan pada akhirnya menjadi pemborosan yang sia-sia.

Akuntabilitas publik adalah pemberian informasi kepada masyarakat dan konstituen lainnya yang menjadi pemangku kepentingan (stakeholder) (Mahmudi dalam Desmiyawati dan Wulan, 2012). Akuntabilitas publik juga terkait dengan kewajiban untuk menjelaskan dan menjawab pertanyaan mengenai apa yang telah, sedang dan direncanakan akan dilaksanakan organisasi publik. Mardiasmo (2002) berpendapat bahwa akuntabilitas publik adalah pemberian informasi dan pengungkapan atas aktivitas dan kinerja pemerintah kepada pihak-pihak yang berkepentingan dengan laporan tersebut. Oleh karena itu, akuntabilitas publik adalah refleksi / bagian dari kinerja organisasi publik.

Fenomena di RSUD Abdul Moeloek Bandar Lampung dimana budaya organisasi dan komitmen organisasi apakah merupakan kekuatan individu dalam organisasi untuk mendukung pencapaian kinerja organisasi publik di dalamnya. Rumah Sakit Umum Abdul Moeloek berada di Bandar Lampung berperan cukup besar dalam kegiatan kesehatan dan menjadi rumah sakit rujukan tertinggi untuk masyarakat di Kabupaten/Kota di Provinsi Lampung. Rumah Sakit ini diharuskan untuk mengembangkan pelayanan kesehatan yang profesional juga terjangkau sesuai kebutuhan pasien. Seiring dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan nilai-nilai kesehatan. Hal ini menjadikan lembaga kesehatan dituntut untuk meningkatkan kualitas akan pelayanan jasa kesehatan yang lebih baik. Rumah sakit umum daerah maupun swasta memiliki suatu organisasi sektor publik yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kesehatan. RSUD Abdul Moeloek Bandar Lampung semakin menunjukkan komitmen dalam mewujudkan visinya, menjadi rumah sakit pilihan utama masyarakat dengan memberikan pelayanan berkualitas dan profesional, memaksa pihak RSUD Abdul Moeloek Bandar Lampung untuk selalu memperbaiki kinerjanya, agar selalu dapat menambah kepercayaan masyarakat atas RSUD Abdul Moeloek Bandar Lampung. Pada tahun 2017 sampai pada tahun 2019 sejumlah tenaga kerja sukarela (TKS) Rumah Sakit Umum Daerah Dr H Abdul Moeloek (RSUDAM) Lampung menuntut upah layak sesuai standar di daerah dan meminta untuk diangkat menjadi tenaga honorer. Ketua Federasi Serikat Buruh Karya Utama

(FSBKU) Provinsi Lampung, Vera Astuti, mengatakan, puluhan pegawai TKS di RSUDAM diberi beban tugas yang sama dengan para pegawai PNS dan tenaga kontrak. Namun gajinya jauh di bawah standar. Sebab itu mereka menuntut agar diberikan hak-haknya sebagai tenaga kerja yang lebih manusiawi. Vera mengatakan, banyak pekerja di RSUDAM statusnya tidak jelas. Bahkan banyak yang sudah bekerja bertahun-tahun namun masih menyandang status TKS. “Pekerja yang berstatus TKS dalam praktik kerjanya tidak berbeda jauh dengan pekerja yang berstatus honorer atau PNS. Bahkan bisa dikatakan pekerjaannya lebih berat atau mengerjakan pekerjaan-pekerjaan yang seharusnya dikerjakan bukan oleh TKS,” jelasnya. Aturan kerja yang berlaku untuk TKS pun tidak berbeda dengan pekerja lainnya yang diharuskan masuk sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan, absen dengan cara fingerprint, bekerja selama 8 jam sehari dan aturan profesional lainnya yang ditentukan manajemen rumah sakit. “Itu artinya mereka bekerja bukan secara sukarela melainkan secara profesional hanya upahnya saja yang diberikan manajemen RSUDAM secara sukarela, yang suka tidak suka ya harus rela dengan intensif Rp250 ribu per bulan,” ujarnya. Ia mengatakan, uang Rp250 ribu tersebut tentunya jauh dari cukup untuk memenuhi kebutuhan para TKS. Bahkan untuk makan saja uang tersebut hanya cukup untuk makan sehari sekali selama sebulan. “Padahal rata-rata dari TKS bukan pekerja I, melainkan sudah berkeluarga. Kalau dulu budak hanya diberi makan untuk dapat tetap bekerja kalau saat ini TKS diupah yang hanya cukup untuk makan agar mereka tetap bekerja. Secara prinsip tidak ada bedanya dengan budak, inilah yang kita sebut perbudakan modern di RSUDAM,” ujarnya. (Andi Apriyadi, 2018).

Masalah mendasar yang sering dihadapi oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Moeloek di kota Bandar Lampung. Akan rendahnya kinerja pegawai yang menyebabkan terhambatnya pencapaian tujuan lembaga-lembaga karena terdapat tindakan pegawai yang tidak mendukung efektivitas dan efisiensi yang maksimal dalam melakukan pekerjaan yang disebabkan beberapa faktor, diantara faktor komitmen organisasi, budaya organisasi, akuntabilitas publik, dan pengendalian internal didalam suatu perusahaan atau instansi tersebut. Mangkunegara (2013) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan

tanggung jawab yang diberikan padanya. Budaya organisasi dan kepribadian perlu diperhatikan oleh perusahaan guna meningkatkan kinerja pegawai, akan tetapi perusahaan juga harus memperhatikan faktor pengendalian internal. Pengendalian internal merupakan suatu usaha yang dimaksud untuk mencapai sebuah tujuan organisasi dengan baik. Dengan adanya faktor-faktor tadi menjamin tercapainya keselarasan tujuan, pimpinan organisasi bisa memberikan perhatian dengan mengendalikan organisasi dengan tepat, menjadikan keselarasan anggota sehingga hubungan timbal balik antara organisasi dengan sumber daya manusia selalu ada. Budaya organisasi, kepribadian dan kompensasi merupakan masalah serius dalam sebuah organisasi (Amalia et al, 2015).

Dengan menggunakan pelaksanaan komitmen, budaya organisasi, akuntabilitas publik, pengendalian internal dan motivasi kerja ini, diharapkan kinerja pihak Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Moeloek yang berada di Kota Bandar Lampung akhirnya dapat berhasil mencapai kinerja pemerintah yang efektif dan efisien. Latar belakang tersebut menjadi alasan bagi peneliti untuk melakukan penelitian dan pengujian tentang pengaruh budaya organisasi, kepribadian dan kompensasi terhadap kinerja perawat rawat inap. Penelitian ini mereplikasi penelitian Meisy Ramadani (2020) yang berjudul Pengaruh Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi, Akuntabilitas Publik, Dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Organisasi Publik Pada Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Moeloek Bandar Lampung. Perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya terdapat pada penambahan variabel motivasi kerja yang mana motivasi kerja di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Moeloek (RSUDAM) Bandar Lampung yang diharapkan dapat menciptakan lingkungan kerja yang memotivasi karyawan untuk memberikan kinerja terbaik, yang pada gilirannya akan mendukung kinerja keseluruhan organisasi RSUDAM. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2023, alasan peneliti memilih objek yang sama dengan peneliti terdahulu dikarenakan peneliti ingin memahami variabilitas, mengidentifikasi dampak perubahan sosial atau kebijakan, dan mengevaluasi efek dari intervensi tertentu. Dengan fokus pada objek yang sama, penelitian berkesinambungan juga dapat membantu mengukur kinerja jangka panjang, melihat korelasi dengan perubahan ekonomi atau sosial, serta membentuk penelitian longitudinal untuk mendapatkan wawasan yang mendalam. Hal ini tidak

hanya memvalidasi temuan sebelumnya, tetapi juga memberikan perspektif yang lebih komprehensif terhadap fenomena yang sedang diteliti, memberikan pemahaman yang lebih kontekstual dan mendalam tentang evolusi dan dinamika yang mungkin terjadi. Oleh karena itu maka peneliti mengambil judul “Pengaruh Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi, Akuntabilitas Publik, Pengendalian Internal, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Organisasi Publik (Studi Empiris Pada Rumah Sakit Umum Daerah Abdul 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 Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Moeloek Kota Bandar Lampung.
- 2) Objek Penelitian ini adalah beberapa pihak rumah sakit beserta jajarannya.
- 3) Penulis melakukan penelitian pada tahun 2023.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

- 1) Apakah komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi publik pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandar Lampung?
- 2) Apakah budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi publik pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandar Lampung?
- 3) Apakah akuntabilitas publik berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi publik pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandar Lampung?
- 4) Apakah pengendalian internal berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi publik pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandar Lampung?
- 5) Apakah motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi publik pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandar Lampung?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1) Untuk membuktikan secara empiris pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja organisasi publik pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandar Lampung.
- 2) Untuk membuktikan secara empiris pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja organisasi publik pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandar Lampung.
- 3) Untuk membuktikan secara empiris pengaruh akuntabilitas publik terhadap kinerja organisasi publik pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandar Lampung.
- 4) Untuk membuktikan secara empiris pengaruh pengendalian internal terhadap kinerja karyawan tenaga keperawatan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandar Lampung.
- 5) Untuk membuktikan secara empiris pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan tenaga keperawatan Rumah Sakit Umum Daerah Kota 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, akuntabilitas publik, dan pengendalian internal dapat menjadi bahan pembantu, bahan referensi atau sebagai bahan pembanding dan dasar pengembangan penelitian selanjutnya yang bersifat sejenis.
- 2) Bagi Pihak Rumah Sakit
Dapat memberikan informasi, masukan, memperbaiki kinerja serta masukan sebagai tolak ukur dalam mengambil keputusan, serta untuk mengetahui apakah pelaksanaan komitmen, budaya, akuntabilitas publik, dan

pengendalian internal yang berjalan dapat memberikan peningkatan pada kinerja organisasinya pihak rumah sakit.

3) Untuk Masyarakat

Dengan adanya penelitian ini diharapkan masyarakat atau pihak-pihak yang berkepentingan dapat mengetahui pentingnya komitmen, budaya, akuntabilitas publik, dan pengendalian internal yang berjalan dapat memberikan peningkatan pada kinerja organisasinya pihak rumah sakit.

1.6 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 serta 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 interpretasi hasil.

BAB V: SIMPULAN DAN SARAN

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

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**