

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah sakit sebagai organisasi yang semula didirikan berdasarkan tujuan sosial, kemanusiaan atau keagamaan itu dalam sejarah pertumbuhannya telah mengalami perkembangan, sehingga rumah sakit berfungsi untuk mempertemukan 2 (dua) tugas yang prinsipil yang membedakan dengan organisasi lain yang memproduksi jasa. Rumah sakit merupakan organisasi yang mempertemukan tugas yang didasari oleh dalil dalil etik medik karena merupakan tempat bekerjanya para profesional penyandang lafal sumpah medik yang diikat oleh dalil dalil hippocrates. Hippocrates adalah seorang dokter dari Yunani kuno, yang kini dikenal sebagai figur medis yang paling terkemuka sepanjang masa dalam melakukan tugasnya. Disamping itu dari segi hukum sebagai dasar bagi wadah Rumah Sakit sebagai organisasi yang bergerak dalam hubungan-hubungan hukum dalam masyarakat yang diikat oleh norma hukum dan norma etik masyarakat yang kedua norma tersebut berbeda, baik dalam pembentukannya, maupun dalam pelaksanaan akibatnya bila dilanggar. (Koeswadji, 2002)

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.

Pengelolaan organisasi profesional mampu dapat menciptakan suatu organisasi yang berorientasi pada *valur for money* (*effectivity, efficiency, economy*) (Mardiasmo, 2004). Dalam organisasi memiliki sebuah komitmen yang diciptakan oleh semua komponen individual untuk menjalankan operasional organisasi. Komitmen ini akan terwujud bila dijalankan dengan tugas beserta fungsinya sesuai peran anggota didalam organisasi, karena target dan usaha pencapaian visi-misi organisasi merupakan hasil kerja sama semua anggota didalamnya berisifat kolektif. Kinerja karyawan bukan hanya karakteristik individual, akan tetapi suatu bakat, kemampuan, keunggulan, kualitas, dan pengelolaan kemampuannya. Dari hal ini lah peran kinerja karyawan dapat memberikan dan tercapainya tujuan suatu perusahaan ataupun lembaga-lembaga sektor publik maupun non publik. faktor lain yang penting dan memiliki pengaruh pada kinerja organisasi adalah budaya organisasi, akuntabilitas publik,

dan pengendalian internal. Budaya organisasi akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik karena merupakan kebiasaan-kebiasaan yang ada didalam organisasi dapat memberikan dampak kepada anggota didalamnya.

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: 121) 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 memperhatikankomitmen karyawan pada organisasi maka kinerja akan memburuk dan pada akhirnya menjadi pemborosan yang sia-sia.

Menurut Greenberg dan Baron (1997: 190) mendefinisikan komitmen karyawan sebagai derajat keberpihakan dan keterlibatan karyawan pada

organisasi serta keinginan karyawan untuk bertahan pada organisasi itu. Sedangkan menurut Luthans (2002: 130) juga mendefinisikan komitmen sebagai berikut :

1. Suatu keinginan kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi tertentu.
2. Suatu kehendak untuk bekerja sekuat tenaga demi kesuksesan organisasi.
3. Suatu kepercayaan dan penerimaan.

Komitmen suatu perusahaan dapat dilihat dari beragam perspektif. Dari sisi karyawan perusahaan, komitmen dicirikan oleh produktivitas dan penghargaan terhadap karyawan dari sisi pelanggan berapa target jumlah dan jenis khalayak pelanggan dan dari sudut investor adalah reputasi dan nilai-nilai perusahaan. Dalam kenyataannya komitmen antar karyawan bisa beragam. Mulai dari yang sangat kurang sampai ke yang sangat komitmen. Dalam prakteknya tidaklah cukup hanya menganalisis dari dimensi mana kita melihat komitmen karyawan. Yang jauh lebih penting setelah dilakukan analisis, pemimpin perusahaan hendaknya mampu membuat suatu kerangka pendekatan bagaimana meningkatkan komitmen karyawan. Langkah awal yang bisa dilakukan adalah mendefinisikan kembali jenis kontribusi karyawan yang mampu menciptakan suatu nilai yang baru bagi perusahaan. Misalnya karyawan yang memberikan kontribusi nilai yang lebih besar pada perusahaan seharusnya memperoleh imbalan yang lebih banyak pula. Disini unsur pertimbangan persamaan diganti dengan pertimbangan keadilan. Makin tinggi prestasi seseorang semakin banyak imbalan uang dan karirnya. Karyawan seperti ini cenderung akan bertahan dan bahkan akan mengembangkan potensinya untuk memajukan perusahaan. Sebaliknya kalau mereka berprestasi semakin besar tetapi imbalan yang diterimanya sama dengan karyawan lain yang kurang berprestasi cenderung akan meninggalkan perusahaan atau tetap di perusahaan namun tidak bergairah bekerja. Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja adalah komitmen organisasinya yang salah satu nya mensejahterakan karyawan-karyawannya.

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 areal 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 memiliki dan mengembangkan pelayanan kesehatan yang profesional dan 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 2018 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. Hal ini disampaikan Sekretaris FSBKU Lampung Sepriadi, Sepriadi mengatakan dengan upah yang kecil namun para TKS dalam sistem kerjanya mengikuti aturan kerja pihak PNS secara mendetail, baik dari absensi *finger print* dan rotasi *shift* kerja. Sebab itu mereka menuntut agar diberikan hak-haknya sebagai tenaga kerja yang lebih manusiawi. Dia menjelaskan selama mengabdikan hingga belasan tahun di rumah sakit milik pemerintah Provinsi Lampung hanya diberikan upah sekitar 250-300 ribu perbulannya. Upah yang diterima dialokasikan dari para PNS dilingkungan Rumah sakit yang dikumpulkan lalu dibagikan ke TKS. Pemberian uang hanya sebatas inisiatif tersebut, tak mampu menutupi kebutuhan sehari-hari. RSUD Dr. H. Abdul Moeloek berperan cukup besar dalam kegiatan kesehatan dan menjadi rumah sakit rujukan tertinggi untuk Rumah Sakit di 15 Kabupaten/Kota di Provinsi Lampung. Rumah Sakit ini memiliki dan mengembangkan pelayanan kesehatan yang profesional dan terjangkau sesuai kebutuhan pasien. (Saibumi, 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, di antara faktor komitmen organisasi, budaya organisasi, akuntabilitas publik, dan pengendalian internal di dalam 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 dan pengendalian internal 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 Wirnipin, dkk (2015) yang berjudul Pengaruh Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi, dan Akuntabilitas Publik Terhadap Kinerja Organisasi Publik Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng. Perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya terdapat pada ruang lingkup, yang mana penelitian ini terdapat pada Kota Bandar Lampung, penambahan variabel penelitian dan pada tahun 2019. Oleh karena itu maka peneliti mengambil judul “ **Pengaruh Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi, Akuntabilitas Publik, dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Organisasi Publik 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 2019.

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 karyawan tenaga kerja 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?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

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.

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 pembandingan 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 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**