

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit merupakan sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang mengutamakan penyembuhan dan pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara terpadu. Selain itu Rumah Sakit sebagai tempat upaya peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian (*riset*). Sebagai penyedia sarana kesehatan, Rumah Sakit bersaing akan pelayanan yang bermutu. Hal yang harus dimiliki suatu Rumah Sakit swasta adalah kualitas pelayanan yang bermutu dan bisa diterima oleh masyarakat. Didalam suatu organisasi, didalamnya terdapat budaya organisasi yang merupakan pola keyakinan dan nilai - nilai (*Values*) organisasi yang dipahami, dijiwai, dan dipraktikkan oleh organisasi, sehingga pola tersebut memberikan arti tersendiri dan menjadi dasar aturan berperilaku dalam organisasi. Oleh karena itu, budaya organisasi dijadikan sebagai pengendali dan arah dalam membentuk sikap dan perilaku manusia yang ada dalam organisasi. Budaya organisasi diharapkan akan memberikan pengaruh yang positif terhadap anggota organisasi maupun terhadap organisasi lain dalam mencapai visi dan misi serta tujuan organisasi.

Menurut (Rivai dan Mulyadi, (2012) menyatakan bahwa budaya organisasi adalah suatu kerangka kerja yang menjadi pedoman tingkah laku sehari-hari dan membuat keputusan untuk karyawan dan mengarahkan tindakan mereka untuk mencapai tujuan organisasi. Kinerja Rumah Sakit merupakan *resultante* atau *total integrasi* dari kinerja unit - unit pelayanan yang ada di rumah sakit, semakin baik kinerja di unit-unit pelayanan di Rumah Sakit maka akan meningkatkan kepercayaan pasien akan pelayanan, jadi dengan meningkatkan kinerja unit pelayanan di Rumah Sakit maka secara otomatis akan meningkatkan kinerja pelayanan di Rumah Sakit tersebut.

Interaksi antar personel karyawan didalam unit pelayanan secara terus-menerus pasti akan memunculkan perilaku kerja didalam unit pelayanan. Jika perilaku kerja didalam unit pelayanan tersebut bersifat produktif (positif), yaitu kearah pencapaian tujuan pelayanan unit tersebut, maka kinerja unit pelayanan tersebut pasti akan meningkat pengakuan masyarakat, sehingga dapat meningkatkan pendapatan, peningkatan hunian Rumah Sakit dan loyalitas karyawan yang ditunjukkan dengan data absensi kehadiran yang baik sesuai dengan jam kedatangan dan jam waktu pulang, *stand by* di unit tempat kerja, memberikan gagasan atau ide – ide yang bisa meningkatkan pelayanan. Tetapi jika perilaku kerja didalam unit pelayanan tersebut bersifat kontra produktif (negatif), yaitu datang terlambat, tidak ditempat waktu jam kerja, pulang belum waktunya, bersikap acuh, maka pencapaian tujuan pelayanan unit tersebut pasti akan menurun sehingga berdampak pada penurunan hunian, pendapatan Rumah Sakit dan menurunnya kepercayaan masyarakat sekitar. Berdasarkan salah satu indikator survey dari absensi kedatangan sering ditemukan keterlambatan jam hadir dan tidak ada ditempat waktu jam kerja, sehingga pelayanan di unit IGD, VK, Rawat Inap, ditempat mereka bekerja menjadi tidak signifikan sehingga berpengaruh pada kinerja pelayanan Rumah Sakit dan menurunnya *Bed Occupancy Ratio* (BOR).

Di Indonesia, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Depkes RI (2005), BOR adalah prosentase pemakaian tempat tidur pada satuan waktu tertentu. Indikator ini memberikan gambaran tinggi rendahnya tingkat pemanfaatan tempat tidur di rumah sakit. Nilai parameter BOR yang ideal adalah antara 60-85%. Prosentase BOR kurang dari 60% menunjukkan tingkat pemanfaatan tempat tidur yang rendah, hal tersebut bisa menjadi indikator rendahnya kinerja Rumah Sakit. Dari data di Rumah Sakit Ibu Anak Sidayu, budaya organisasi disana belum bisa di jelaskan dengan ditunjukkan menurunnya pemanfaatan hunian tempat tidur yang rendah.

Menurut ( Fieldman 2010), antara lingkungan kerja dengan kepuasan kerja terdapat hubungan yang positif, dan lingkungan kerja mempengaruhi kinerja suatu organisasi. Menurut ( Irham Fahmi 2014 ) mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat “*Profit oriented* dan *Non Profit Oriented*” yang dihasilkan selama satu periode waktu. Menurut (Amstrong dan Baron dalam Irham, 2014) mengatakan kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi. Sedangkan menurut (Indra Bastian dalam Irham, 2014) menyatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (*Strategic Planning*) suatu organisasi. Unit pelayanan merupakan suatu bagian dari Rumah Sakit yang terdiri dari beberapa personel dengan kualifikasi dan kompetensi tertentu yang saling berinteraksi agar dapat memberikan pelayanan kesehatan yang optimal. Optimalisasi pelayanan pada unit pelayanan sangat ditentukan oleh interaksi, koordinasi dan kerjasama antar personel pada unit pelayanan. Dari data kunjungan pasien rawat inap bulan April 2022 adalah 36 %, bulan Mei 2022 adalah 26,1 % dan bulan Juni 2022 adalah 23,5 %, data tersebut menunjukkan bahwa jumlah pasien rawat inap mengalami penurunan. Dalam hal ini kemungkinan bisa terjadi, jika dilihat dari data absensi keterlambatan karyawan diunit pelayanan dalam tiga bulan terakhir terjadi peningkatan keterlambatan. Berdasarkan hunian BOR RSIA Khodijah Sidayu periode April sampai dengan Juni 2022 terlihat BOR RSIA Khodijah tergolong rendah, bahkan terdapat kecenderungan menurun. Dari data tiga bulan terakhir terjadi penurunan angka hunian ( BOR ) dari total keseluruhan tempat tidur sejumlah 20 bad. Pada bulan April terhitung 36 %, bulan Mei terhitung

26,1 % dan pada bulan Juni terhitung 23,5 %. Dalam hal ini sangat berdampak pada unit - unit pelayanan dan pendapatan Rumah Sakit yang menurun.

Didalam mencapai suatu tujuan yang berorientasi pada pelayanan dan kepuasan pasien yang meliputi aspek fasilitas Rumah Sakit, Peran dokter, perawat pelaksana dan staf non medis. Rumah sakit menjadi sangat penting karena kinerja mereka akan menentukan persepsi pasien dan masyarakat akan pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang baik dan berkualitas akan meningkatkan budaya kerja yang positif, sehingga pengakuan masyarakat akan pelayanan yang maksimal akan meningkatkan jumlah kunjungan, dan pada akhirnya akan meningkatkan pendapatan Rumah Sakit. Namun sampai saat ini hubungan budaya organisasi dengan kinerja di unit pelayanan belum dapat dijelaskan.

Berdasarkan penjelasan diatas penulis tertarik melakukan penelitian tentang hubungan budaya organisasi dengan kinerja karyawan pada unit pelayanan RSIA Khodijah Sidayu Gresik.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimanakah hubungan budaya organisasi dengan kinerja karyawan pada unit pelayanan di RSIA Khodijah Sidayu?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Menjelaskan hubungan budaya organisasi dengan kinerja karyawan di RSIA Khodijah Sidayu.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi budaya Organisasi yang ada di Rumah Sakit.
2. Mengidentifikasi kinerja karyawan di unit pelayanan yang ada di Rumah Sakit.
3. Menganalisa hubungan budaya organisasi dengan kinerja karyawan di unit pelayanan di Rumah Sakit.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti dan pihak lain terkait hubungan budaya organisasi dengan kinerja karyawan pada unit pelayanan di Rumah Sakit.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Bagi institusi Rumah Sakit.

Dapat memberikan masukan dan saran terkait hubungan budaya organisasi dengan kinerja karyawan pada unit pelayanan di Rumah Sakit sehingga bisa digunakan untuk meningkatkan kinerja karyawan menjadi lebih baik.

2. Bagi masyarakat.

Pentingnya profil budaya organisasi yang baik yang bisa dijadikan pedoman dalam berperilaku di masyarakat.

3. Bagi penulis.

Menambah wawasan dan pengetahuan terkait hubungan profil budaya organisasi dengan kinerja pada unit pelayanan.

4. Bagi peneliti selanjutnya.

Sebagai bahan acuan bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian dengan tema hubungan profil budaya organisasi dengan kinerja di ruang pelayanan.