

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Rumah sakit adalah organisasi yang unik dan kompleks karena merupakan institusi yang padat karya, mempunyai sifat-sifat dan ciri-ciri serta fungsi-fungsi yang khusus dalam proses menghasilkan jasa medik dan mempunyai berbagai kelompok profesi dalam pelayanan penderita.

Mengingat adanya dinamika internal (perkembangan peran) dan tuntutan eksternal yang semakin berkembang, rumah sakit dihadapkan pada upaya penyesuaian diri untuk merespon dinamika eksternal dan fungsi integrasi potensial-potensial internal dalam melaksanakan tugas yang semakin kompleks. Dinamika internal dan tuntutan eksternal menyebabkan rumah sakit didalam melaksanakan fungsinya sebagai jasa pelayanan kesehatan masyarakat dituntut untuk mampu mengatasi permasalahan kinerja yang ada.

Penyebab belum optimalnya kinerja organisasi pemerintah yang telah disebutkan diatas umumnya terjadi hampir diberbagai organisasi pemerintah lainnya termasuk rumah sakit. Rumah sakit terdiri dari rumah sakit milik pemerintah dan swasta baik swasta yayasan keagamaan maupun kemanusiaan, sebagai suatu organisasi yang ingin berkembang dan survive terhadap perubahan lingkungan dan kebutuhan organisasi maka suatu organisasi yang bersifat pelayanan kepada publik memerlukan kinerja yang baik sehingga mutu pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan.

Rumah sakit keagamaan saat ini terkenal sebagai rumah sakit menengah atas, tarif sebagian besar kelas perawatannya mahal. Hal ini wajar terjadi karena untuk biaya operasional, bantuan dari *charity funds* sudah berkurang tajam jika ditinjau dari kehendak untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat, adanya peran serta swasta dalam pelayanan kedokteran, banyak menjanjikan berbagai keuntungan karena pengelolaannya lebih fleksibel serta dinamis, akan lebih sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan masyarakat.

Pelayanan kedokteran yang dikelola oleh pihak swasta pada umumnya memang lebih bermutu dari pada pelayanan kedokteran yang dikelola oleh pihak pemerintah. Berbagai masalah yang muncul di rumah sakit daerah maupun rumah sakit keagamaan yaitu kemampuan rumah sakit yang tidak mencukupi untuk memenuhi misi sosialnya. Rumah sakit non profit cenderung tidak efisien misal penggunaan poliklinik hanya digunakan pada saat pagi hari atau tidak seimbangny jumlah spesialis dengan jumlah tindakan. Pembiasaan diri dengan hal-hal yang tidak sepatutnya misalnya sistem keuangan rumah sakit yang dikelola oleh dokter bukan oleh akuntan.

Terkait dengan rerangka manajemen berbasis kinerja, setiap individu bertanggung jawab atas kinerja. Grote (1997) terdapat lima tanggung jawab utama yang harus dipenuhi oleh setiap individu dalam organisasi untuk menciptakan kinerja yang diinginkan yaitu:

1. Memberikan komitmen terhadap pencapaian tujuan.
2. Meminta umpan balik atas kinerja yang telah ia lakukan.

3. Melakukan komunikasi secara terbuka dan teratur dengan manajernya.
4. Mendapatkan data kinerja dan membagi data itu kepada pihak lain.
5. Menyiapkan diri untuk dievaluasi atas kinerja yang telah ia capai.

Komitmen organisasi adalah komitmen yang diciptakan oleh semua komponen-komponen individual dalam menjalankan operasional organisasi. Komitmen tersebut dapat terwujud apabila individu dalam organisasi, menjalankan hak dan kewajiban mereka sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing dalam organisasi, karena pencapaian tujuan organisasi merupakan hasil kerja semua anggota organisasi yang bersifat kolektif. Selain komitmen organisasi faktor yang tidak kalah pentingnya berpengaruh pada kinerja organisasi adalah budaya organisasi. Budaya organisasi yang baik tentunya akan mempengaruhi kualitas pelayanan rumah sakit yang baik pula. Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono (2000: 75), yang mengemukakan bahwa kualitas pelayanan sendiri sebenarnya dipengaruhi oleh banyak aspek salah satunya adalah budaya organisasi dan cara pengorganisasiannya.

Konsep budaya organisasi yang digunakan Sarjito (2007) dalam penelitian lintas budaya antar departemen dalam perusahaan pada dasarnya merupakan pengembangan dari konsep dimensi budaya nasional yang banyak digunakan dalam penelitian-penelitian perbedaan budaya antar Negara. Menurutnya, antar budaya nasional dan budaya organisasi merupakan fenomena yang identik. Perbedaan budaya tersebut tercermin dalam manifestasi budaya kedalam nilai dan praktik. Perbedaan budaya tingkat organisasi umumnya terletak pada pratek-praktek dibandingkan dengan

perbedaan nilai-nilai. Perbedaan organisasi selanjutnya dapat dianalisis pada tingkat unit organisasi dan suborganisasi Supomo (1998).

Penelitian yang dilakukan oleh Prasetyono dan Kompyurini (2008), menyimpulkan bahwa budaya organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja organisasi. Budaya organisasi sangat berpengaruh terhadap perilaku para anggota organisasi, sehingga jika budaya organisasinya baik maka anggota organisasinya adalah orang-orang yang baik dan berkualitas pula. Dan apabila anggotanya baik dan berkualitas, maka kinerja organisasi akan menjadi baik dan berkualitas juga.

Dalam konteks organisasi pemerintahan, akuntabilitas publik adalah pemberian informasi kepada publik dan konstituen lainnya yang menjadi pemangku kepentingan (*stakeholder*) (Mahmudi, 2005: 9). Akuntabilitas publik juga terkait dengan kewajiban untuk menjelaskan dan menjawab pertanyaan mengenai apa yang telah, sedang dan direncanakan akan dilaksanakan organisasi publik. Oleh karena itu, akuntabilitas pemerintah seharusnya tidak hanya memusatkan pada pemanfaatan sumberdaya (*input*) semata tetapi juga pada kinerjanya.

Dalam penelitian ini penulis akan mencoba membahas mengenai hubungan antara budaya organisasi, komitmen organisasi dan akuntabilitas publik terhadap kinerja organisasi. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti terdorong untuk mengangkat permasalahan dalam bentuk penelitian dengan judul: “ANALISIS KINERJA RUMAH SAKIT SWASTA BERDASARKAN BUDAYA ORGANISASI, KOMITMEN ORGANISASI

DAN AKUNTABILITAS PUBLIK (Survei Pada Rumah Kasih Ibu di Surakarta)”

### **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian sebelumnya mengenai latar belakang masalah, maka masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja organisasi?
2. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja organisasi?
3. Apakah akuntabilitas public berpengaruh terhadap kinerja organisasi?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah tersebut di atas maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja organisasi.
2. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja organisasi.
3. Untuk menganalisis pengaruh akuntabilitas publik terhadap kinerja organisasi.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan, wawasan dan pemahaman mengenai budaya organisasi, komitmen organisasi dan akuntabilitas publik terhadap kinerja rumah sakit yang ada di Surakarta.

2. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran atau pengetahuan bagi pembaca dan menyediakan informasi tentang kinerja suatu rumah sakit.

3. Bagi Akademisi

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah wawasan dan khasanah ilmu pengetahuan serta dijadikan referensi dalam penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan organisasi publik khususnya memahami kinerja organisasi.

4. Bagi Organisasi Publik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta masukan yang berguna bagi organisasi publik, khususnya organisasi publik di Surakarta dalam menerapkan kebijakannya sehingga kinerja organisasi publik tersebut menjadi lebih baik.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Untuk memperoleh gambaran singkat, penelitian ini dibagi dalam lima bab yang secara garis besarnya disusun sebagai berikut :

**BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini diuraikan secara garis besar tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini mencakup tentang segala teori-teori yang berkaitan dengan kinerja organisasi, budaya organisasi, komitmen organisasi dan akuntabilitas publik, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis serta kerangka pemikiran hipotesis.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang jenis penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, metode pengumpulan data, definisi operasional variable dan pengukurannya, dan metode analisis data.

**BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang pengujian data dan pembahasan yang berisi deskripsi hasil penelitian, hasil pengujian kualitas data, pengujian asumsi klasik, dan pengujian hipotesis.

**BAB V : PENUTUP**

Bab ini akan mencoba memberikan kesimpulan, keterbatasan penelitian dan juga saran yang mungkin dapat diajukan dan dilaksanakan untuk penelitian selanjutnya.