

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit adalah suatu organisasi yang unik dan kompleks karena merupakan intitusi yang padat karya, yaitu yang mempunyai sifat-sifat dan ciri-ciri serta fungsi-fungsi yang khusus dalam proses menghasilkan jasa medik dan mempunyai berbagai kelompok profesi dalam pelayanan penderita. Dengan adanya persaingan yang semakin kompetitif seiring dengan meningkatnya pertumbuhan bisnis rumah sakit, menyebabkan terjadinya perubahan yang luar biasa dalam pemasaran, pengelolaan sumber daya dan penanganan pelayanan pelanggan. Dengan demikian penilaian kinerja pada organisasi publik sangatlah penting untuk dilakukan, agar dapat mencapai peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut. Penilaian kinerja tersebut digunakan untuk menilai keberhasilan kinerja sebuah organisasi publik dalam memberikan pelayanan, karena pada dasarnya orientasi organisasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat bukan untuk mencari laba (*profit oriented*), tetapi lebih mengutamakan pelayanan publik (*service public oriented*). Selain itu dilakukannya upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap kesehatan masyarakat merupakan suatu upaya penghematan keuangan yang dilakukan Pemerintah Daerah untuk mempertahankan kelangsungan hidup (*survive*) dan mencapai pertumbuhan (*growth*) dengan melalui kinerja yang efektif dan efisien yang mengacu pada

value for money (effectivity, efficiency, economy) (Mardiasmo, 2009). Seperti yang disebutkan dalam Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah yang menyebutkan bahwa pembangunan kesehatan merupakan salah satu bidang yang wajib dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah (Propinsi) dan bertanggungjawab sepenuhnya dalam penyelenggaraan pembangunan kesehatan dalam meningkatkan taraf kesehatan masyarakat.

Dalam konteks ini kinerja adalah suatu ukuran prestasi/ hasil dalam mengelola dan menjalankan suatu organisasi dimana berhubungan dengan segala hal yang akan, sedang dan telah dilakukan organisasi tersebut dalam kurun waktu tertentu. Pengukuran kinerja organisasi publik sangat penting dilakukan karena berguna sebagai acuan untuk meningkatkan kinerja organisasi tersebut agar lebih baik lagi di masa yang akan datang. Mardiasmo (2009) menyatakan bahwa penilaian kinerja sektor publik dilakukan untuk memenuhi tiga maksud yaitu : (1) membantu memperbaiki kinerja pemerintah, (2) pengalokasian sumber daya dan pembuatan keputusan, (3) mewujudkan pertanggungjawaban organisasi publik dan memperbaiki komunikasi kelembagaan.

Menurut (Mahmudi, 2010) pengukuran kinerja merupakan alat untuk menilai kesuksesan organisasi. Dalam konteks organisasi sektor publik, kesuksesan organisasi itu akan digunakan untuk mendapatkan legitimasi dan dukungan publik. Dalam hal ini masyarakat akan menilai kesuksesan organisasi sektor publik melalui kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan publik yang relatif murah dan berkualitas.

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi. Beberapa faktor diantaranya adalah komitmen organisasi, budaya organisasi, akuntabilitas publik dan gaya kepemimpinan.

Salah satu faktor untuk menciptakan *value for money* yaitu dengan adanya komitmen semua individu dalam organisasi atau yang sering disebut komitmen organisasi (Robbins, 2009). 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. Umam (2010: 81), yang mengemukakan bahwa komitmen pada organisasi didefinisikan sebagai keadaan karyawan yang mengaitkan dirinya pada organisasi tertentu dan sasaran-sasarannya, serta berharap memerhatikan keanggotaan dalam organisasi itu. Dengan demikian, keterlibatan kerja yang tinggi, berarti mengaitkan diri pada pekerjaan khusus seseorang; sedangkan komitmen pada organisasi yang tinggi, berarti mengaitkan diri pada organisasi yang memperkerjakannya.

Robbins dan Judge (2009) mendefinisikan komitmen sebagai suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Penelitian yang dilakukan Nurjanah (2008) mengemukakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kinerja karyawan. Oleh sebab itu, apabila komitmen organisasinya baik, maka kinerja organisasi akan baik pula.

Faktor yang tidak kalah penting berpengaruh terhadap kinerja organisasi selain komitmen organisasi adalah budaya organisasi. Budaya organisasi yang baik tentunya akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang baik pula. Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono (2000: 75) dalam Kurniawan (2011), yang mengemukakan bahwa kualitas pelayanan sendiri sebenarnya dipengaruhi oleh banyak aspek salah satunya adalah budaya organisasi dan cara pengorganisasiannya. Dalam organisasi tentunya banyak faktor yang mempengaruhi seseorang untuk mencapai tujuannya, sedangkan jalannya organisasi dipengaruhi oleh perilaku banyak individu yang memiliki kepentingan masing-masing. Oleh sebab itu budaya organisasi sangat penting, karena merupakan kebiasaan-kebiasaan yang ada dalam organisasi.

Triguno (2000) dalam Kurniawan (2011) berpendapat bahwa budaya organisasi adalah campuran nilai-nilai kepercayaan dan norma-norma yang ditetapkan sebagai pola perilaku dalam suatu organisasi. Dari berbagai pengertian budaya organisasi yang telah dikemukakan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa budaya perusahaan adalah sistem nilai-nilai yang diyakini oleh semua anggota perusahaan dan yang dipelajari, diterapkan, serta dikembangkan secara berkesinambungan, berfungsi sebagai sistem perekat, dan dapat dijadikan acuan berperilaku dalam perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan.

Penelitian yang dilakukan oleh Prasetyono dan Nurul (2008), menyimpulkan bahwa budaya organisasi berpengaruh 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. Dan apabila anggotanya baik dan berkualitas maka kinerja organisasi tersebut akan menjadi baik dan berkualitas juga.

Akuntabilitas publik dalam organisasi pemerintahan yang bergerak dibidang jasa pelayanan, penekanan utamanya adalah pemberian informasi kepada publik dan konstituen lainnya yang menjadi pemangku kepentingan (*stakeholder*) (Mahmudi, 2010: 9). Akuntabilitas publik juga berorientasi pada pengembangan sektor publik yaitu untuk menciptakan *good governance* atau pemerintahan yang baik. Akuntabilitas publik yang sesuai dengan karakteristik *good governance* berkenaan dengan (1) *participation*; (2) *rule of law*; (3) *transparency*; (4) *responsiveness*; (5) *consensus orientation*; (6) *equity*; (7) *effectiveness and efficiency* ; (8) *strategic vision*. Dari kedelapan karakteristik tersebut, paling tidak terdapat tiga hal utama yang dapat diperankan oleh akuntansi sektor publik yaitu menciptakan transparansi, akuntabilitas publik, dan *value for money (economy, efficiency, dan effectiveness)* (Mardiasmo, 2009).

Penelitian yang dilakukan Julia (2012) yang berjudul “ Analisis Kinerja Rumah Sakit Swasta Berdasarkan Budaya Organisasi, Komitmen organisasi Dan Akuntabilitas Publik Pada Rumah Sakit Kasih Ibu di

Surakarta” menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara akuntabilitas publik terhadap kinerja organisasi.

Selain ketiga faktor yang disebutkan diatas, adapun faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja organisasi yaitu, gaya kepemimpinan. Menurut Luthans, 2002:575 dalam Trisnaningsih (2007) gaya kepemimpinan (*leadership styles*) merupakan cara pimpinan untuk mempengaruhi orang lain/bawahannya sedemikian rupa sehingga orang tersebut mau melakukan kehendak pemimpin untuk mencapai tujuan organisasi meskipun secara pribadi hal tersebut mungkin tidak disenangi.

Penelitian yang dilakukan oleh Wati *et al.*(2010) yang berjudul“Pengaruh Independensi, Gaya Kepemimpinan, Komitmen Organisasi, Dan Pemahaman *Good Governance* Terhadap Kinerja Auditor Pemerintah Pada Auditor Pemerintah Di BPKP Perwakilan Bengkulu” menyimpulkan bahwa independensi, gaya kepemimpinan dan komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja auditor pemerintah.

Untuk melakukan pengukuran kinerja organisasi, pemerintah memerlukan informasi akuntansi terutama untuk menentukan indikator kinerja (*performance indicator*) sebagai dasar penelitian kinerja. Penilaian kinerja merupakan bagian dari sistem pengendalian. Penilaian kinerja dilakukan untuk mengetahui tingkat efisiensi dan efektivitas organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam tahap penilaian kinerja, akuntansi manajemen berperan dalam pembuatan indikator kinerja kunci (*key*

performance indicator) dan satuan ukur untuk masing-masing aktivitas yang dilakukan.

Berkaitan dengan hal tersebut, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi kinerja organisasi. Penelitian yang dilakukan Prasetyono dan Nurul (2008). Mereka meneliti mengenai kinerja organisasi publik berdasarkan budaya organisasi, komitmen organisasi, dan akuntabilitas publik. Dalam penelitian ini peneliti mencoba mengembangkan variabel yaitu dengan menggunakan variabel gaya kepemimpinan. Penelitian ini memilih Rumah Sakit Umum yang ada di Boyolali dengan alasan karena Rumah Sakit merupakan salah satu perusahaan jasa yang bertujuan untuk meminimalkan biaya dan memaksimalkan pelayanan terhadap masyarakat pada umumnya. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian yang berkenaan dengan latar belakang tersebut. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengambil judul **“PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI, BUDAYA ORGANISASI, AKUNTABILITAS PUBLIK, DAN GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA ORGANISASI” (Survei Pada Rumah Sakit Umum Di Boyolali).**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah komitmen organisasi mempengaruhi kinerja organisasi pada

Rumah Sakit Umum di Boyolali?

2. Apakah budaya organisasi mempengaruhi kinerja organisasi pada Rumah Sakit Umum di Boyolali?
3. Apakah akuntabilitas publik mempengaruhi kinerja organisasi pada Rumah Sakit Umum di Boyolali?
4. Apakah gaya kepemimpinan mempengaruhi kinerja organisasi pada Rumah Sakit Umum di Boyolali?

C. Batasan Masalah

Mengingat luasnya ruang lingkup objek penelitian, maka penelitian ini membatasi hanya dilakukan pada staff karyawan rumah sakit pada bagian administrasi dan bagian umum yang terlibat di dalam lingkungan Rumah sakit umum di Boyolali.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja organisasi pada Rumah Sakit Umum di Boyolali.
2. Untuk menguji apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja organisasi pada Rumah Sakit Umum di Boyolali.
3. Untuk menguji apakah akuntabilitas publik berpengaruh terhadap kinerja organisasi pada Rumah Sakit Umum di Boyolali.
4. Untuk menguji apakah gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja organisasi pada Rumah Sakit Umum di Boyolali.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Bagi Penulis

Sebagai suatu tambahan ilmu pengetahuan dan untuk memperoleh bukti empiris tentang pengaruh komitmen organisasi, budaya organisasi, akuntabilitas publik dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja organisasi.

2. Bagi Akademisi

Diharapkan penelitian ini dapat menambah bahan kepustakaan dan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan teori, terutama yang berkaitan dengan akuntansi sektor publik, khususnya dalam memahami kinerja organisasi dalam proses peningkatan *value for money*.

3. Bagi Organisasi Publik

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi organisasi publik di RSUD di Boyolali dalam menerapkan kebijakannya sehingga kinerja organisasi publik tersebut menjadi lebih baik.

4. Bagi pihak lain yang terkait dan penelitian selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berguna bagi pihak-pihak lain yang bersangkutan dan penelitian selanjutnya lebih digeneralisasi di Rumah Sakit lain diseluruh Indonesia yang nantinya penelitian tersebut dapat berdampak baik bersifat praktis maupun teoritis.

F. Sistematika Penulisan

Agar dapat mencapai suatu tujuan, maka dalam penelitian ini disusun secara sistematis yang terdiri dari lima bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi uraian tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini membahas mengenai tinjauan pustaka yang berisi tentang teori kinerja organisasi, komitmen organisasi, budaya organisasi, akuntabilitas publik, gaya kepemimpinan, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan pengembangan hipotesis mengenai variabel komitmen organisasi, budaya organisasi, akuntabilitas publik, gaya kepemimpinan terhadap kinerja organisasi.

BAB III: METODE PENELITIAN

Dalam bab ini membahas mengenai jenis penelitian, populasi dan sampel, Data dan sumber data, metode pengumpulan data, variabel penelitian, definisi operasional variabel dan metode analisis data.

BAB IV: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang pelaksanaan penelitian, analisis data dan pembahasan.

BAB V: PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan hasil penelitian, keterbatasan penelitian serta saran-saran yang perlu disampaikan untuk subyek penelitian selanjutnya.