

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Mengingat pentingnya pelayanan kesehatan bagi setiap penduduk menjadikan sebuah rumah sakit mempunyai peranan penting dalam menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan haruslah dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat. Peran Rumah Sakit sebagai pemberi pelayanan kuratif, rehabilitatif, promotif, menempati peran penting dalam sistem pelayanan kesehatan. Karena pentingnya peran rumah sakit dalam sistem pelayanan kesehatan, maka berbagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit menjadi prioritas dalam pembangunan bidang kesehatan. Hal ini layak untuk diupayakan agar seluruh masyarakat dapat menikmati pelayanan kesehatan secara terjangkau dan terlayani secara merata.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009, Rumah Sakit mempunyai fungsi sebagai berikut.

- Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit;
- Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna; dan
- Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.

Selanjutnya Handrick L. Blumn, menyatakan ada 4 (empat) faktor yang memengaruhi kesehatan manusia, diantaranya:

1. Faktor perilaku Perilaku sangat berperan penting dalam menjaga kesehatan masyarakat. Kebanyakan penyakit yang menyerang manusia disebabkan oleh perilaku yang tidak bertanggung jawab pada tubuhnya sendiri. Beberapa perilaku yang memengaruhi kesehatan antara lain pola makan yang sehat, istirahat yang cukup, dan olahraga teratur. Contohn penyakit yang mungkin timbul akibat tidak menjaga perilaku kesehatan adalah tekanan darah tinggi dan kolesterol, akibat terlalu banyak makan makanan yang berlemak. Selain itu, diabetes akibat terlalu sering makan makanan yang manis;
2. Faktor lingkungan Lingkungan yang bersih sangat berperan dalam meningkatkan kesehatan manusia. Lingkungan yang tidak terawat dan kotor berisiko menimbulkan berbagai penyakit, seperti demam berdarah, diare, dan gatal-gatal. Baca juga: Kenali Gejala Demam Berdarah dan Cara Mencegahnya;
3. Faktor pelayanan kesehatan Ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan yang baik akan mempercepat kesehatan masyarakat. Fasilitas pelayanan kesehatan yang baik meliputi mutu pelayanan yang baik, ketersediaan tenaga kesehatan yang berkompetensi, akses yang mudah, serta mencapai ke pelosok; dan

4. Faktor keturunan ketiga faktor di atas dapat mencegah berbagai penyakit.

Namun, ada beberapa penyakit yang sulit dihindari karena faktor keturunan.

Dari fungsi rumah sakit dan faktor-faktor yang memengaruhi kesehatan manusia ada hubungan yang sangat menarik yaitu ketersediaan pelayanan kesehatan akan mempercepat kesehatan masyarakat. Tingkat kesehatan masyarakat akan berpengaruh terhadap Indeks Kesehatan Masyarakat baik itu di tingkat Kabupaten/ Kota, Provinsi ataupun sebuah negara. Seperti tercantum pada Tabel dibawah ini.

Tabel 1.1
Indeks Kesehatan Provinsi Jawa Barat

Wilayah Jawa Barat Provinsi Jawa Barat	Indeks Kesehatan		
	2020	2021	2022
Bogor	78.72	79.02	79.46
Sukabumi	78.42	78.78	79.29
Cianjur	77.12	77.42	77.82
Bandung	82.35	82.65	83.09
Garut	79.09	79.37	79.77
Tasikmalaya	76.11	76.42	76.85
Ciamis	79.74	80.03	80.46
Kuningan	82.45	82.74	83.12
Cirebon	79.98	80.28	80.72
Majalengka	77.34	77.63	78.09
Sumedang	80.66	80.95	81.40
Indramayu	79.43	79.75	80.23
Subang	80.54	80.89	81.42
Purwakarta	78.45	78.74	79.18
Karawang	80.23	80.51	80.95
Bekasi	82.58	82.78	83.14
Bandung Barat	80.52	80.80	81.22
Pangandaran	79.08	79.38	79.83
Kota Bogor	82.48	82.80	83.28
Kota Sukabumi	80.65	80.89	81.31
Kota Bandung	83.51	83.78	84.23
Kota Cirebon	80.40	80.68	81.14
Kota Bekasi	84.63	84.91	85.35
Kota Depok	83.75	84.03	84.49
Kota Cimahi	83.12	83.40	83.85
Kota Tasikmalaya	80.23	80.52	80.97
Kota Banjar	78.45	78.75	79.22

Sumber: jabar.bps.go.id/indicator/26/120/1/indeks

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas dapat diketahui bahwa Indeks Kesehatan di Provinsi Jawa Barat, Kota Bekasi menempati urutan tertinggi sedangkan Kabupaten Tasikmlaya menempati urutan terendah. Untuk Kota Banjar sendiri menempati 4 terendah dari 27 Kabupaten/Kota yang ada di Provinsi Jawa Barat.

Banjar Patroman atau Banjar Pataruman adalah sebuah Kota di Provinsi Jawa Barat, Indonesia. Kota Banjar sendiri berlokasi di perbatasan dengan Provinsi Jawa Tengah, yakni dengan Kabupaten Cilacap sehingga kota ini sering disebut gerbangnya Jawa Barat. Dilihat dari segi Indeks Kesehatan Kota Banjar seperti pada tabel berikut.

Tabel 1.2
Indeks Kesehatan Kota Banjar

No	Tahun	Indeks Kesehatan	Satuan
1	2020	78,45	Persen
2	2021	78,75	Persen
3	2022	79,22	Persen

Sumber: jabar.bps.go.id/indicator/26/120/1/indeks

Berdasarkan pada Tabel 1.2 di atas, menunjukkan bahwa dari setiap tahunnya indeks kesehatan Kota Banjar, mengalami kenaikan. Yaitu pada tahun 2020 sebesar 78,45%, kemudian pada tahun 2021 sebesar 78,75% dan terakhir pada tahun 2022 sebesar 79,22%. Walaupun mengalami kenaikan dalam 3 tahun terakhir tapi ini tentunya masih jauh dari harapan karena masih berada di 4 terakhir dari 27 kabupaten/kota yang ada di Provinsi Jawa Barat. Hal ini tentunya menjadi PR tersendiri dari Pemerintah Daerah Kota Banjar maupun organisasi Perusahaan yang bergerdak di dunia Kesehetana khususnya di Kota Banjar.

Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang paling menentukan keberhasilan suatu organisasi, karena sumber daya manusia yang akan mengatur dan mengelola sumber daya lain yang dimiliki organisasi tidak terkecuali di bidang pelayanan kesehatan yaitu Rumah Sakit. Tanpa sumber daya manusia maka organisasi tidak dapat mencapai tujuan. Keberhasilan dan kemajuan sebuah organisasi terletak pada kualitas serta kompetensi sumber daya manusia tersebut. Oleh karena itu, setiap organisasi harus memperhatikan, mengelola dan mengembangkan sumber daya manusia yang ada dengan baik dan benar.

Kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu (Kasmir, 2016). Berdasarkan kutipan tersebut, bisa dibilang bahwa kinerja akan disesuaikan dengan peran, tugas serta fungsi suatu individu di dalam organisasi yang dilaksanakan dalam periode waktu tertentu berdasarkan ukuran nilai atau standar tertentu yang telah ditetapkan. Jadi, kinerja bisa diartikan sebagai perbandingan antara hasil kerja yang sudah tercapai dengan standar yang sudah ditetapkan untuk meningkatkan kinerjanya sehingga dianggap menjadi kebutuhan pegawai untuk dapat selalu memuaskan masyarakat perihal pelayanan kerja.

Berikutnya, untuk mencapai target dan tujuan organisasi perlu adanya manajemen sumber daya manusia yang mempunyai peran sangat penting, khususnya supaya tenaga kerja dapat memberikan kinerjanya dengan maksimal. Tujuan organisasi juga dapat dipengaruhi oleh individu berdasarkan perilakunya untuk dapat menguntungkan serta mencapai tujuan pribadi dan golongannya.

Adanya keberagaman perilaku individu dan golongannya tentunya mendorong penetapan norma/pedoman yang dapat menjangkau bermacam-macam kepentingan individu serta golongannya untuk dapat merealisasikan tujuan organisasi. Norma atau pedoman yang dipakai untuk melakukan aktivitas dalam organisasi inilah yang akhirnya disebut dengan budaya organisasi.

Budaya organisasi mengacu pada suatu sistem berbagi arti yang dilakukan oleh para anggota organisasi yang membedakan organisasi tersebut dengan organisasi lainnya (Robbins dan Judge, 2015). Sistem yang dimaksud dalam kutipan tersebut memiliki arti yaitu menjadi perangkat yang dapat membentuk perilaku serta membimbing suatu individu/golongan. Berdasarkan hal tersebut, perlunya sistem untuk disosialisasikan kepada anggota organisasi supaya mempunyai arahan yang sama. Timbulnya budaya organisasi yang baik dapat menjadi dorongan bagi pegawai untuk lebih memaksimalkan kinerjanya. Perilaku organisasi secara keseluruhan dapat juga dipengaruhi oleh terciptanya budaya organisasi yang baik dan kuat.

Terdapat faktor lain yang dapat memengaruhi kinerja pegawai. Faktor tersebut adalah komitmen organisasi. Menurut Luthans (2002) komitmen organisasi adalah keinginan kuat untuk tetap bertahan sebagai anggota organisasi, keinginan untuk berusaha sesuai keinginan organisasi, keyakinan tertentu dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi. Komitmen organisasi tinggi yang dimiliki oleh para pegawai dapat berpengaruh terhadap kemajuan organisasi. Hal tersebut diakibatkan karena para pegawai tersebut tentunya memiliki rasa kepemilikan yang kuat terhadap organisasi. Kekuatan rasa memiliki tersebut dapat membuat pegawai

akan merasa lebih dibutuhkan sehingga menimbulkan perasaan yang aman dan nyaman di dalam organisasi. Hal tersebut akan membuat peran mereka terlihat lebih banyak dalam kemajuan organisasi.

Selama berada di suatu organisasi atau perusahaan, pasti ada saja beberapa anggota atau karyawan yang tidak puas atau mengeluh. Keadaan itu tentunya tidak dikehendaki oleh organisasi karena akan berdampak negatif terhadap kinerja organisasi atau perusahaan (Arfiyanti, 2016:6). Kepuasan kerja akan memengaruhi produktivitas yang sangat diharapkan oleh seorang manajer, sehingga seorang manajer perlu memahami apa yang harus dilakukan untuk menciptakan kepuasan kerja karyawannya (Hamali, 2016:200).

Faktor lain yang tidak kalah pentingnya yang dapat memengaruhi kinerja pegawai adalah tingkat religiusitas. Religiusitas adalah sistem terorganisir keyakinan, praktek, ritual, dan simbol yang dirancang, untuk memfasilitasi kedekatan dengan suci atau transenden (Tuhan, kekuatan yang lebih tinggi, atau kebenaran/realitas tertinggi) dan untuk menumbuhkan pemahaman tentang hubungan seseorang dan tanggung jawab kepada orang lain dalam hidup bersama dalam suatu komunitas (Koenig *et al*, 2000: 18).

Sikap religiusitas seseorang dapat berpengaruh terhadap kinerja mereka di dalam perusahaan. Sikap religiusitas yang dimiliki setiap individu, akan menjadi batasan dalam menjalankan persaingan dalam dunia kerja. Religiusitas mendorong setiap individu senantiasa bersikap lebih bijak dalam menghadapi tantangan pekerjaan. Ketakutan atas ancaman dari alam serta keyakinan manusia, menjadikan

manusia untuk senantiasa bersikap lebih baik dengan menaati perintah dan menjahui larangan Allah dengan keikhlasan.

Dengan adanya sikap religiusitas di dalam diri individu manusia, menimbulkan kecerdasan spiritual yang mendorong seseorang untuk bahagia dalam menjalankan pekerjaannya. Rasa bahagia menjadikan seseorang nyaman dalam bekerja, sehingga akan meningkatkan kualitas dan produktivitasnya. Religiusitas sebagai sikap keagamaan yaitu suatu keadaan yang ada dalam diri seseorang yang mendorongnya untuk bertingkah laku sesuai dengan kadar ketaatannya terhadap agama (Ancok & Suroso, 2014: 67).

Rumah Sakit Mitra Idaman Banjar adalah Rumah Sakit Swasta pertama yang beroperasi di Kota Banjar. RS Mitra Idaman mulai beroperasi sejak tanggal 4 September 2006 dengan mengubah klinik bersalin Annisa milik dr. H. Djadja Kosnendar, Sp.OG yang direnovasi dan dikembangkan pelayanannya menjadi rumah sakit umum. Beragam pelayanan kesehatan yang disediakan oleh RS Mitra Idaman untuk melayani kesehatan masyarakat kota Banjar dan sekitarnya, ditunjang oleh berbagai macam klinik spesialis, Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Gawat Darurat 24 Jam, Instalasi Rawat Inap, Instalasi Laboratorium, Instalasi Radiologi, Instalasi Farmasi, dan Instalasi Gizi.

Adapun Rumah Sakit Mitra Idaman menyelenggarakan fungsi untuk memberikan pelayanan kesehatan terbaik kepada masyarakat dengan memperhatikan keselamatan pasien. Rumah Sakit Mitra Idaman Banjar memiliki nilai budaya organisasi yang selalu mengedepankan kualitas pelayanan. Karena itu

setiap individu dalam organisasi dituntut untuk selalu melakukan perubahan dan perbaikan mejadi lebih baik. Berdasarkan hasil observasi awal, masih ada pegawai yang belum menunjukkan kinerja sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini terlihat dari tingkat disiplin pegawai, karena masih ada pegawai yang datang terlambat ke kantor. Selain itu dalam pelaksanaan tugas, ada pegawai yang masih belum memiliki keramahan untuk menyelesaikan tugas-tugasnya.

Rumah Sakit Mitra Idaman Banjar harus memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Sebagai instansi pelayan kesehatan masyarakat, RS Mitra Idaman harus dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Kesehatan masyarakat merupakan hal yang utama. Berdasarkan hal tersebut, RS Mitra Idaman diharapkan dapat selalu menyediakan peralatan kesehatan yang baik disamping harus tetap mempertahankan kualitas pelayanannya.

Setiap pegawai perlu memiliki komitmen yang tinggi terhadap pekerjaan, tugas dan organisasi karena akan meningkatkan tanggung jawab dan kesungguhan pegawai dalam melaksanakan tugasnya sehingga mencapai tujuan yang diharapkan. Komitmen organisasi mencakup unsur loyalitas terhadap organisasi, keterlibatan dalam pekerjaan dan penerimaan terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi. Kesetiaan atau loyalitas terhadap organisasi menjadikan seseorang tidak akan turn over intention (pindah).

Untuk mewujudkan Rumah Sakit Mitra Idaman Banjar sebagai RS yang mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat Kota Banjar pada khususnya, oleh karena itu diperlukan pegawai yang mampu mengemban tugas

dengan professional. Supaya dapat menciptakan pegawai yang memiliki semangat tinggi dan berintegritas dalam menjalankan tugas dan fungsinya salah satunya dengan mengimplementasikan budaya organisasi yang dimiliki oleh Rumah Sakit Mitra Idaman Banjar, sebagai pembentukan sikap dan perilaku kerja yang handal bagi seluruh pegawai Rumah Sakit Mitra Idaman Banjar. Hasil yang diharapkan dari budaya organisasi atau budaya kerja ini adalah peningkatan kinerja pegawai dan mewujudkan pengelolaan sumber daya yang efektif dan efisien melalui perubahan sikap pegawai Rumah Sakit Mitra Idaman Banjar yang jujur, professional, solid, kreatif dan melayani.

Berdasarkan permasalahan serta adanya fenomena empirik sebagaimana telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **Pengaruh Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi dan Tingkat Religiusitas terhadap Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (Survey pada Pegawai Rumah Sakit Mitra Idaman Banjar).**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka masalah dapat diidentifikasi sebagai berikut.

1. Bagaimana budaya organisasi, komitmen organisasi, tingkat religiusitas, kepuasan kerja dan kinerja pegawai pada Rumah Sakit Mitra Idaman Banjar;

2. Bagaimana pengaruh budaya organisasi, komitmen organisasi dan tingkat religiusitas terhadap kinerja pegawai pada Rumah Sakit Mitra Idaman Banjar;
3. Bagaimana pengaruh budaya organisasi, komitmen organisasi dan tingkat religiusitas terhadap kepuasan kerja pada Rumah Sakit Mitra Idaman Banjar;
4. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada Rumah Sakit Mitra Idaman Banjar;
5. Bagaimana pengaruh budaya organisasi, komitmen organisasi dan tingkat religiusitas terhadap kinerja melalui kepuasan kerja pada Rumah Sakit Mitra Idaman Banjar.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis.

1. Budaya organisasi, komitmen organisasi, tingkat religiusitas, kepuasan kerja dan kinerja pegawai pada Rumah Sakit Mitra Idaman Banjar;
2. Pengaruh budaya organisasi, komitmen organisasi dan tingkat religiusitas terhadap kinerja pegawai pada Rumah Sakit Mitra Idaman Banjar;
3. Pengaruh budaya organisasi, komitmen organisasi dan tingkat religiusitas terhadap kepuasan kerja pada Rumah Sakit Mitra Idaman Banjar;
4. Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada Rumah Sakit Mitra Idaman Banjar;
5. Pengaruh budaya organisasi, komitmen organisasi dan tingkat religiusitas terhadap kinerja melalui kepuasan kerja pada Rumah Sakit Mitra Idaman

Banjar.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat baik teoritis maupun praktis:

1.4.1 Aspek Teoritis (Pengembangan Ilmu)

Menambah keilmuan baru dalam bidang manajemen sumber daya manusia yaitu keterikatan organisasi dan tingkat religiusitas (variabel penelitian baru) terhadap kepuasan kerja serta dampaknya pada kinerja pegawai.

1.4.2 Terapan Ilmu Pengetahuan

- a) Bagi pimpinan Rumah Sakit Mitra Idaman Banjar, dapat dijadikan salah satu bahan masukan dalam merumuskan kebijakannya untuk meningkatkan kinerja pegawai.
- b) Bagi peneliti lain dapat dijadikan sebagai salah satu bahan referensi dalam melakukan penelitian mengenai pengaruh budaya organisasi, komitmen organisasi dan tingkat religiusitas terhadap kinerja pegawai.
- c) Bagi peneliti dapat dijadikan sebagai bahan pembelajaran mengenai manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai kinerja pegawai yang berkaitan dengan budaya organisasi, komitmen organisasi dan tingkat religiusitas.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan pada Rumah Sakit Mitra Idaman Banjar yang beralamat Jl. Sudiro W, No. 57 Mekarsari Kecamatan Banjar Kota Banjar Jawa Barat.

1.5.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini mulai dilaksanakan pada bulan Agustus 2022 sampai dengan bulan Desember 2023. Adapun matrik penelitian terlampir.