

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Rumah Sakit merupakan sebuah organisasi pelayanan kesehatan yang sangat penting bagi masyarakat. Rumah sakit merupakan salah satu contoh bisnis penyedia jasa kesehatan bagi masyarakat, untuk itu keberadaanya sangatlah penting. Pertumbuhan rumah sakit akhir-akhir ini semakin pesat yang kemudian membuat persaingan di antara rumah sakit semakin ketat. Ada 6 sumber daya utama dalam manajemen yang mempengaruhi keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya yaitu modal, sumber daya manusia, mesin, bahan, metode dan uang. Salah satu sumber daya yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan penggunaan sumber daya lain adalah sumber daya manusia. Dalam hal ini rumah sakit sangat bergantung dengan kemampuan dan keahlian staf-stafnya baik itu staf kesehatan maupun staf non- kesehatan. Perusahaan harus mampu mengelola karyawannya dengan baik sehingga mereka dapat bekerja secara optimal dan merasa senang (Wibowo, 2019).

Salah satu yang harus dipertimbangkan perusahaan adalah kinerja. Kinerja merupakan pencapaian atau hasil secara kualitas dan kuantitas seorang karyawan atas pekerjaannya sesuai dengan arahan dan tanggung jawab yang diberikan oleh atasan. Mathis dan Jackson mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu tenaga kerja antara lain: kemampuan mereka, motivasi, dukungan yang diterima, keberadaan pekerjaan yang

mereka lakukan dan hubungan mereka dengan organisasi. Perusahaan harus mampu menjaga tingkat kinerja yang baik pada setiap karyawannya agar secara optimal mendukung terwujudnya tujuan perusahaan tersebut (Nawawi, 2016). Salah satu perusahaan pelayanan kesehatan di Banyuwangi yang sekarang sangat diminati adalah RSUD Genteng. RSUD Genteng Kabupaten Banyuwangi merupakan UPTD Dinas Kesehatan Kabupaten Banyuwangi khususnya sebagai unit layanan fasilitas kesehatan rujukan milik pemerintah daerah, maka rencana strategis RSUD Genteng Kabupaten Banyuwangi mendukung RPJMD Kabupaten Banyuwangi serta Renstra Dinas Kesehatan Kabupaten Banyuwangi. Visi RSUD Genteng adalah Terwujudnya Masyarakat Banyuwangi yang Semakin Maju, Sejahtera, Berkah, dengan misi yaitu Membangun SDM Unggul, Sehat Jasmani-Rohani, Produktif dan Berkarakter melalui Peningkatan Akses serta Kualitas Pelayanan Pendidikan, Kesehatan dan Kebutuhan Dasar Lainnya.

Strategi yang menjadi fokus RSUD Genteng Kabupaten Banyuwangi adalah *product development*, *market development*, dan *horizontal integration*. Segmen yang menjadi fokus RSUD Genteng Kabupaten Banyuwangi adalah fasilitas kesehatan selaku mitra BPJS dalam memberikan layanan kesehatan; modifikasi yang cukup besar atas produk lama atau menciptakan produk baru yang dengan target sasaran yaitu pelanggan lama dan pelanggan baru; serta adanya pemikiran untuk bekerjasama dengan Rumah Sakit lain berupa integrasi horizontal. Pemilihan Strategi ini didasarkan pada hasil analisis posisi organisasi RSUD Genteng Kabupaten Banyuwangi saat ini dengan metode TOWS yang berada pada kuadran I (S-O).

Dengan mengoptimalkan kualitas pelayanan, mengembangkan produk layanan unggulan sesuai dengan permintaan pasar, meningkatkan kompetensi dan mutu SDM serta menyediakan SIM RS yang terintegrasi dan akurat, RSUD Genteng Kabupaten Banyuwangi optimis akan mencapai peningkatan kinerja pada semua perspektif yang sudah ditentukan.

Berdasarkan laporan Rencana Strategi Bisnis (RSB) RSUD Genteng tahun 2022-2026, Indikator Kinerja Utama (IKU) pada tahun 2021 masih rendah. Indikator Kinerja Utama meliputi capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan capaian Standar Pelayanan Minimal (SPM). Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2021 adalah 88,86 dari target nilai 90 pada tahun 2026, sedangkan capaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) tahun 2021 adalah 90,05 dari target nilai 100 pada tahun 2026.

Berdasarkan laporan Tim PMKP RSUD Genteng pada tahun 2022 terhadap pengukuran Indikator Mutu Rumah Sakit yaitu Indikator Nasional Mutu (INM) sebanyak 15% indikator tidak tercapai, Indikator Mutu Prioritas (IMP) 10% tidak tercapai dan Indikator Mutu Prioritas Unit (IMPU) sebanyak 9% tidak tercapai. Survey Budaya Keselamatan Rumah sakit tahun 2022 dengan menggunakan instrumen *Hospital Survey on Patient Safety Culture* yang disusun oleh AHRQ (*Agency for Healthcare Research and Quality*) didapatkan hasil rata-rata pada semester 1 adalah 60,74 (kategori tidak baik). Budaya keselamatan rumah Sakit adalah suatu pola keyakinan, nilai-nilai perilaku, norma-norma yang disepakati/diterima dan melingkupi semua proses sehingga membentuk bagaimana seseorang berperilaku dan bekerja bersama.

Budaya ini sangat terkait dengan motivasi dan komitmen organisasi dari karyawan rumah sakit.

Terkait dengan kinerja, hal itu tidak lepas dari peran berbagai karyawan di beberapa bidang yang ada di rumah sakit tersebut baik karyawan rumah sakit secara langsung berinteraksi dengan pasien maupun yang tidak. Pelayanan karyawan rumah sakit yang baik seperti perlakuan yang sopan, ramah, perhatian serta sabar merupakan faktor utama dalam mewujudkan kepuasan pelanggan atau dalam hal ini pasien. Pelayanan yang baik bisa diberikan ketika kinerja karyawan baik. Oleh karena itu, kinerja karyawan perlu mendapat perhatian dari pihak manajemen rumah sakit.

Melalui wawancara dengan Kabag Kepegawaian dan beberapa staf Rumah Sakit serta observasi awal peneliti menemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kinerja karyawan antara lain kepuasan kerja, kepuasan gaji, jam kerja, kedisiplinan, komitmen kerja, *shift* kerja, beban kerja, kompensasi, stress kerja, *turnover* dan kinerja. Dari beberapa permasalahan di atas manajer SDM rumah sakit tersebut memberikan masukan untuk lebih memfokuskan penelitian pada kinerja karyawan.

Hasil observasi awal yang dilakukan melalui angket *pra-survey* terhadap 25 orang perawat dan dokter RSUD Genteng menunjukkan beberapa jawaban tentang faktor yang memengaruhi kinerja perawat dan dokter yang antara lain: Motivasi kerja (32%), Komitmen organisasi (28%), fasilitas pendukung pekerjaan perawat dan dokter (20%), jumlah perawat dan dokter yang bertugas (12%) dan kesejahteraan perawat dan dokter (8%). Berdasarkan hasil wawancara dengan manajer SDM RSUD Genteng, peneliti juga

mendapat masukan tentang perlunya Komitmen organisasi untuk diteliti lebih lanjut apakah memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan di rumah sakit tersebut. Komitmen organisasi adalah sikap yang mencerminkan sejauh mana seseorang individu mengenal dan terikat pada organisasinya (Griffin, 2018). Hal tersebut berkaitan dengan keputusan apakah individu merasa bahagia dan ingin senantiasa menjadi bagian dari organisasi. Komitmen organisasi dapat diketahui setelah karyawan bekerja dan merasakan peran yang diberikan kepadanya serta peran aktif perusahaan dalam mengelolanya dalam kurun waktu tertentu (Hasibuan, 2017).

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti ingin melakukan penelitian lebih lanjut tentang “Pengaruh Motivasi dan Komitmen organisasi terhadap Kinerja Karyawan RSUD Genteng”.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang dikemukakan maka dapat dirumuskan beberapa masalah penelitian yang akan dibahas : Apakah ada pengaruh motivasi dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan di RSUD Genteng?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Berdasarkan rumusan masalah di atas yang menjadi tujuan umum penelitian ini adalah mengetahui bagaimana pengaruh motivasi dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan di RSUD Genteng

## 2. Tujuan Khusus

Berdasarkan rumusan masalah di atas yang menjadi tujuan khusus dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan di RSUD Genteng
- b. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan di RSUD Genteng
- c. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh motivasi dan komitmen organisasi secara simultan terhadap kinerja karyawan di RSUD Genteng

## D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis. Secara teoritis hasil penelitian ini yaitu menjadi:
  - a. Bahan kajian ilmiah sebagai masukan dalam menyusun strategi untuk meningkatkan Sumber Daya Manusia karyawan di RSUD Genteng
  - b. Bahan kajian ilmiah sebagai bahan evaluasi kinerja karyawan RSUD Genteng.
  - c. Bahan kajian ilmiah sebagai bahan pertimbangan untuk memberikan penilaian kinerja yang sesuai.
2. Manfaat praktis Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut :

### 1. Bagi RSUD Genteng

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pihak RSUD Genteng dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan motivasi dan komitmen organisasi dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan.

## 2. Bagi Peneliti

Dapat memperdalam kajian ilmiah pengetahuan penulis tentang masalah yang berkaitan dengan motivasi, komitmen organisasi, dengan kinerja dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.

## 3. Bagi peneliti lain

Sebagai sumber informasi dan bahan referensi yang dapat dijadikan bahan perbandingan dalam melakukan penelitian di masa yang akan datang yang berkaitan dengan motivasi, komitmen organisasi dan kinerja karyawan.

## E. Keaslian Penelitian

Dari sepengetahuan penulis, ada beberapa penelitian sejenis yang berjudul “Pengaruh motivasi dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan”, diantaranya adalah:

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Populasi dan Sampel	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
<i>Rahmitasari dkk (2021) Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Sao Paulo, Brazil, April 5 - 8, 2021</i>	<i>The Influence of Motivation and Competence on Employee Performance through Organizational Commitment at Regional General Hospitals in Majene Regency</i>	<i>Metode associative research</i>	<i>Sampel census method, which an entire population of as many as 112 employees</i>	<i>Motivation, Competence, Employee Performance</i>	<i>The results showed that leadership positively and significantly affected employee discipline in the Department of Education and Culture in Soppeng Regency. Work motivation has a positive and significant effect on</i>

					<i>employee discipline in the Department of Education and Culture in Soppeng Regency.</i>
<i>Suwadana (2024) Journal Of World Science Volume 3No. 1 January 2024</i>	<i>The Role Of Leadership, Work Motivation And Organizational Commitment To Hospital Performance In Bali</i>	<i>The method employed in this study is a quantitative approach.</i>	<i>A total of 200 respondents, who are hospital employees in Denpasar, Bali, were sampled</i>	<i>Role of Leadership , Work motivation, organization commitment, hospital employees</i>	<i>The research results indicate a positive and significant relationship between leadership, work motivation, and employee commitment with the performance of hospital employees in Denpasar</i>
<i>Masram, dkk (2022) American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR) Volume-6, Issue-02</i>	<i>The Impact of Compensation, Motivation And Commitment To The Performance Of Hospital Employees</i>	<i>This study was designed to determine the effect of compensation, motivation, and commitment variables on the performance of hospital paramedics in Lamongan Regency</i>	<i>The population in the study was all paramedics in hospitals in Lamongan Regency which amounted to 329 people, with sample 181</i>	<i>Compensation, motivation, commitment, performance of hospital paramedics</i>	<i>The results showed that compensation had a significant effect on the performance of hospital paramedics. Motivation has a significant effect on the performance of hospital paramedics. Paramedic commitment has a significant effect on the performance of hospital paramedics in Lamongan Regency</i>
<i>Qendrim, (2020)</i>	<i>the impact of motivation on organizational</i>	<i>This study investigates the</i>	<i>Sample in this research 207</i>	<i>Motivation, organizational</i>	<i>The results of regression analysis shows</i>



<i>Prizren Social Science Journal, Vol 4 Issue 3, Sept-Dec 2020</i>	<i>commitment: an empirical study with kosovar employees</i>	<i>relationship between motivation and organizational commitment.</i>		<i>commitment</i>	<i>that motivation has a significant effect in organizational commitment..</i>
<i>Wijaya &amp; Farianto (2024) Jurnal Ilmu Manajemen, Volume12 Nomor 3</i>	<i>Pengaruh motivasi dan organizational commitment terhadap employee performance</i>	<i>This research uses quantitative research.</i>	<i>a saturated sampling technique with 33 respondents</i>	<i>Motivation, organizational commitment, employee performance</i>	<i>The research results show that motivation has a significant effect on employee performance, while the organisational commitment variable also has a large effect on employee performance.</i>

