

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan masyarakat diuntut agar selalu tanggap terhadap kemajuan sains dan teknologi dalam meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan. Perkembangan di bidang teknologi kesehatan dan kedokteran dalam kerumah-sakitan akan terus berjalan dan ini menuntut pelayanan di rumah sakit semakin bermutu. Sumberdaya manusia yang ada di rumah sakit dituntut untuk melakukan pelayanan prima yang cepat, tepat, dan akurat.

Memasuki era pasar bebas, kita semakin dihadapkan dengan tantangan peningkatan mutu di semua bidang pelayanan kesehatan, termasuk peningkatan pelayanan kesehatan rumah sakit menuju pelayanan rumah sakit kelas dunia. Menurut Menteri Kesehatan RI, dr. Endang Rahayu Sedyaningsih, MPH Dr.PH, rumah sakit mengemban tiga peran utama, yaitu sebagai tempat pelayanan kesehatan, pendidikan, dan penelitian. Harmonisasi ketiga peran inilah merupakan kunci tercapainya mutu rumah sakit yang terbaik. Pelayanan kesehatan rumah sakit yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang paripurna. Pelayanan kesehatan yang paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi *promotif* (peningkatan kesehatan) dan *preventif*

(upaya pencegahan penyakit) selain *kuratif* (penyembuhan penyakit) serta *rehabilitatif* (pemulihan kesehatan).

Aspek kualitas layanan juga mempengaruhi intensi dari seorang pasien untuk berobat atau memilih rumah sakit. Pasien akan selalu membandingkan atau meminta rekomendasi orang lain untuk pertunjuk pengobatan. Parasuraman (2006) mengatakan aspek yang dilihat pada kualitas layanan antara lain aspek yang berkaitan dengan tampilan fisik rumah sakit (*tangible*), aspek keandalan (*reability*), cepat tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), dan aspek empati (*empathy*). Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara (Menpan) No. 81 Tahun 1993, pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah, termasuk Rumah Sakit, merupakan bentuk pelayanan pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan “kesehatan” bagi masyarakat, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Kepmenpan No. 81 Tahun 1993). Melihat batasan pengertian di atas, Daviddow dan Uttal (1989) mengatakan pelayanan yang diberikan oleh petugas Rumah Sakit kepada konsumen bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki oleh penerima pelayanan. Menyangkut pelayanan Rumah Sakit, yang dimaksudkan dengan konsumen adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktivitas yang dilakukan oleh Rumah Sakit dan petugas yang telah ditunjuk sebagai pemberi pelayanan itu.

Pelayanan yang tidak berwujud, dimaksudkan adalah pelayanan itu hanya dapat dirasa oleh konsumen. Norman (1991) menggambarkan karakteristik pelayanan sebagai berikut: a) Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, karena bukan berbentuk benda dan berbeda sifatnya dengan barang; b) Pelayanan, kenyataannya terdiri dari

tindakan dan berbentuk pengaruh yg sifatnya tindakan sosial; c) Produksi dan konsumsi pelayanan tdk dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi bersamaan dan di tempat yang sama. Karakteristik tersebut diatas mungkin dapat dijadikan dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik (prima) di sebuah Rumah Sakit.

Pengertian yang lebih luas seperti yang dikemukakan Daviddow dan Uttal, bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang dilakukan untuk mempertinggi nilai kepuasan konsumen (pelanggan). Yun, Yong, dan Loh (1998), menyatakan bahwa pelayanan adalah penghubung pertama mata rantai aktivitas untuk sistem Total Quality Manajemen (TQM). Sejalan dengan itu, Christopher (1992) menyatakan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai suatu sistem manajemen, diorganisir untuk menyediakan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barangatau jasa itu diterima dan digunakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan atau harapan konsumen dalam jangka panjang.

Persaingan dibidang pelayanan kesehatan khususnya bidang kedokteran pada era globalisasi diasumsikan akan semakin ketat antara biaya dan kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit merupakan suatu proses yang kompleks, melibatkan berbagai disiplin ilmu dan teknologi yang mutakhir. Sebagai profil yang berkualitas diperlukan sarana dan prasarana dalam kuantitas dan kualitas yang cukup. Untuk itu perlu didukung dengan peraturan sebagai dasar berpijak pelaksanaan kegiatan serta kebijakan politik yang kuat. Konsep manajemen berkualitas (*quality control*) sebagai suatu upaya untuk meningkatkan performa dan profitabilitas Rumah Sakit. Rumah Sakit merupakan ujung tombak dalam

mewujudkan keberhasilan Sistem Kesehatan Nasional, dituntut kemandirian dalam meningkatkan kualitas secara global khususnya kualitas jasa pelayanan masyarakat maka sumber daya manusia yang dimiliki adalah para profesional dengan jiwa wirausaha. Mereka memahami bekerja di Rumah Sakit selain dituntut keahlian, tetapi juga nilai-nilai pelayanan.

Adanya kesesuaian antara nilai pribadi dengan nilai perusahaan akan menimbulkan kepuasan kerja. Lebih jauh diungkapkan Simmons (2005) bahwa budaya organisasi membantu perkembangan pemberdayaan karyawan dan rasa percaya pada pihak manajemen sehingga berhubungan dengan kepuasan kerja yang tinggi dan besarnya komitmen organisasional. Hal ini juga diungkapkan oleh Locke dalam Riyono (1996) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja sangat berkaitan dengan nilai-nilai yang dipresentasikan melalui budaya organisasi yang dimiliki perusahaan. Dengan adanya rasa kepuasan dalam bekerja, maka karyawan akan menampilkan pribadi yang baik dalam perusahaan, kinerjanya positif dan timbul kesediaan untuk mengusahakan tingkat produktivitas yang tinggi bagi kepentingan perusahaan, serta memperlancar pencapaian tujuan perusahaan.

Penerapan manajemen sumber daya manusia yang baik di Rumah Sakit untuk menciptakan efisiensi, inovasi serta merespon kebutuhan pasien dan mewujudkan keunggulan kualitas pelayanan, aspek bisnis perlu menjadi perhatian yang serius untuk menjaga kelangsungan dan perkembangan organisasi. Upaya ini dapat dicapai apabila didukung dengan manajemen sumber daya manusia yang berkualitas, penempatan karyawan yang tepat untuk menumbuhkan semangat kerja yang tinggi agar di hasilkan output yang besar. Implementasi strategi yang harus ditempuh

seorang pemimpin mengembangkan pola pikir pemberdayaan sumber daya manusia yang ada (karyawan), mengembangkan budaya organisasi termasuk budaya kerja, budaya tertib dan disiplin.

Menurut Wallach (1983) tidak ada istilah budaya baik atau budaya buruk. Suatu budaya akan efektif apabila budaya tersebut mendukung misi, maksud dan strategi organisasi. Budaya dapat menjadi harta atau suatu kewajiban. Norma budaya yang kuat membuat suatu organisasi efisien. Setiap orang menyadari pentingnya budaya dan bagaimana budaya dianut. Agar efektif, budaya tidak hanya harus efisien, tetapi juga harus sesuai dengan kebutuhan bisnis, perusahaan dan pegawainya. Budaya organisasi dalam penerapannya berpengaruh pada organisasi khususnya pada struktur organisasi dan fungsinya. Demikian juga, Dayakisni dan Yuniardi (2004) mengatakan budaya akan berpengaruh pada hubungan antara anggota dalam organisasi dan hubungan antar organisasi.

Sebagai rumah sakit perintis, rumah sakit BP telah banyak berkiprah dan memberikan sumbangsih yang besar terhadap pelayanan kesehatan masyarakat Batam, Rempang, dan Galang serta daerah di sekitarnya. Didorong oleh kesuksesan rumah sakit Singapura yang ditiru oleh Malaysia untuk menjadikan rumah sakit Penang dan Malaka dalam menjaring konsumen atau pasien dari daerah Sumatera, menjadi pemicu bagi rumah sakit BP untuk menjadi rumah sakit pilihan regional Sumatera dan sekitarnya. Hal ini semakin penting mengingat lokasi Batam yang berdekatan dengan kedua negara tersebut sehingga selayaknya diharapkan setara dalam pelayanan kesehatan.

Untuk membangun hubungan yang harmonisasi antara semua aspek yang berkepentingan di rumah sakit BP, budaya saling senyum, menyapa, dan memberi salam terus disosialisasikan di setiap pertemuan dan kesempatan. Oleh karenanya rumah sakit BP memiliki visi untuk menjadi salah satu rumah sakit rujukan yang memberikan pelayanan kesehatan yang paripurna, bermutu, dan terjangkau oleh masyarakat Batam di provinsi Kepulauan Riau serta regional bagian timur Sumatera. Dengan misinya untuk meningkatkan taraf kesehatan masyarakat, meningkatkan kualitas SDM di bidang kesehatan yang professional, dan meningkatkan kemampuan teknologi kedokteran, terutama di bidang kesehatan kerja, traumatologi, anak, dan reproduksi untuk masyarakat di kawasan Barelang. Untuk menjalankan visi dan misinya secara optimal, rumah sakit BP menjalankan sistem sinkronisasi hubungan kerja yang koordinatif dan terintegrasi dengan baik.

Untuk menunjang pengembangan fasilitas fisik dan SDM, rumah sakit BP saat ini telah diakreditasi oleh Departemen Kesehatan RI serta kerjasama lintas sektor regional juga dilakukan oleh rumah sakit BP. Melalui kesiapan manajemen, pengembangan teknologi kesehatan dan kesiapan memenuhi kebutuhan konsumen, rumah sakit BP berkomitmen untuk siap menghadapi era globalisasi serta siap untuk menunjang pembangunan Batam sebagai daerah industri, pariwisata, dan perdagangan internasional. Pengembangan kemampuan karyawan rumah sakit BP juga dilakukan dengan cara pelatihan bersama BAPELKAS, inhouse, dan seminar yang bertujuan meningkatkan mutu pelayanan dan menambah wawasan ilmu pengetahuan. Rumah Sakit BP diharapkan mampu menghasilkan berbagai produk yang bersaing dengan rumah sakit regional di sekitarnya sehingga pasien yang

membutuhkan penanganan dapat ditangani dengan tuntas di rumah sakit BP tanpa harus berobat ke luar negeri. Dan akan bermanfaat bila ada upaya evaluasi berkesinambungan untuk peningkatan dari waktu ke waktu untuk peningkatan derajat kesehatan masyarakat Pulau Batam khususnya dan Indonesia umumnya.

Berdasarkan uraian sebelumnya, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap budaya organisasi terhadap kepuasan karyawan yang dituangkan dalam judul **“Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Rumah Sakit Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam (RS BP)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun permasalahan yang dapat diidentifikasi oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana budaya organisasi di RS BP.
2. Bagaimana kepuasan kerja karyawan di RS BP.
3. Sejauh mana pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan di RS BP.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah menganalisis praktek manajemen sumber daya manusia, budaya organisasi dan kepuasan kerja karyawan di rumah sakit.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini :

1. Untuk mengetahui budaya organisasi di RS BP.
2. Untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan di RS BP.
3. Untuk menguji & menganalisis pengaruh antara budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan di RS BP.

1.4 Kegunaan Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi Rumah Sakit BP

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Rumah Sakit BP, khususnya mengenai masalah budaya organisasi dan kepuasan kerja karyawan.

2. Bagi Peneliti Lain atau Akademisi

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat menambah wawasan peneliti lain atau akademisi dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia terutama berkaitan dengan masalah budaya organisasi dengan kepuasan kerja karyawan.

3. Bagi Peneliti

Penulis dapat menambah pengetahuan tentang budaya organisasi dan kepuasan kerja pada karyawan yang kemudian dapat diterapkan saat memasuki dunia kerja.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Objek penelitian yang dipilih penulis adalah Rumah Sakit Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam yang terletak di jalan Dr. Cipto Mangunkusumo, Sekupang, Batam. Penelitian ini akan direncanakan pada bulan Oktober 2012.