

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan rumah sakit di Kebumen terus mengalami peningkatan. Saat ini telah ada 11 rumah sakit baik negeri maupun swasta. Tercatat ada lima rumah sakit negeri dan enam rumah sakit swasta yang ada di Kebumen (Ditjen Yankes, 2017). Banyaknya rumah sakit tentu membutuhkan strategi rumah sakit untuk meningkatkan pelayanannya seperti memperbaiki prosedur pelayanan dan mengoptimalkan kinerja pegawai rumah sakit.

Rumah Sakit Umum (RSU) Permata Medika Kebumen merupakan rumah sakit swasta tipe D terbesar di kota Kebumen dengan mottonya "kualitas pelayanan adalah keutamaan kami" (Permatamedikakbm, 2012). Pelayanan yang ada di RSU Permata medika meliputi pelayanan rawat jalan, poliklinik serta rawat inap. Namun selama ini masih terdapat keluhan pasien di rumah sakit salah satunya mengenai sistem prosedur pemeriksaan dan pelayanannya (Petalokasi,2016). Kekurangan pelayanan rumah sakit tentu dipengaruhi berbagai faktor diantaranya peralatan, infrastruktur, pendanaan, sumber daya manusia dan sebagainya. Namun sumber daya manusia perlu diperhatikan utama sebab pelayanan kesehatan selalu berkaitan dengan interaksi pegawai rumah sakit dengan pasien.

Sumber daya manusia dituntut memiliki pengetahuan, kecepatan bertindak, ketepatan dan kompetensi yang tinggi dalam memberikan

pelayanan pada pasien. Sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan jasa yang diberikan. Saat ini Rumah Sakit Umum (RSU) Permata Medika telah berhasil mendapatkan predikat akreditasi paripurna atau bintang 5. Akreditasi rumah sakit adalah pengakuan terhadap rumah sakit yang diberikan oleh lembaga independen penyelenggara akreditasi yang ditetapkan oleh menteri kesehatan, setelah dinilai bahwa rumah sakit itu memenuhi standar pelayanan yang berlaku untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit secara berkesinambungan (Permenkes No. 12 tahun 2012 tentang Akreditasi Rumah Sakit).

Banyaknya pelayanan yang diberikan, maka dibutuhkan kinerja pegawai yang optimal untuk mengelolanya. Mangkunegaran (2015) dalam Nurnida dan Prasetyo (2017) mendefinisikan “kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan”. Jika pegawai atau karyawan mampu menyelesaikan tugasnya dengan baik sesuai dengan bagian pekerjaan yang telah ditetapkan maka pegawai tersebut semakin produktif dan kinerjanya meningkat.

Penelitian sebelumnya tentang kinerja rumah sakit oleh Fransinatra (2018) pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Indrasari Rengat dengan menggunakan sampel 69 pegawai dari 227 populasi yang ada bahwa variabel kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai RSUD Indrasari Rengat. Rahayu (2017) pada karyawan medik Rumah Sakit

Fatma Medika Gresik juga membuktikan bahwa variabel komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya oleh Daly (2015) yang mengambil objek di Badan Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Daerah Provinsi Sulawesi Tengah, populasi yang digunakan berjumlah 58 orang dan sampel terdiri dari semua populasi yang ada bahwa kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Kelemahan dalam penelitian ini adalah sedikitnya jumlah sampel penelitian yang ada sehingga nilai R squarenya rendah. Dari hasil penelitian sebelumnya diatas dibuktikan bahwa kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja.

Sumber daya manusia adalah pengelolaan sumber daya manusia sebagai sumber daya atau aset yang utama, melalui penerapan fungsi manajemen maupun fungsi operasional sehingga tujuan organisasi yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan baik (Sinambela 2019:9). Organisasi berkepentingan melakukan penilaian terhadap pelaksanaan tugas yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan rangkaian sistem yang berlaku dalam organisasi. Beberapa penyedia jasa belum mempunyai karyawan dengan kompetensi yang memadai. Hal ini didukung dengan kurang optimalnya kinerja karyawan yang dihasilkan. Oleh karena itu dalam penelitian ini dilakukan penilaian kinerja berdasarkan kompetensi.

Definisi kompetensi menurut Wibowo (2016) kompetensi adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan, dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerja tersebut. Kompetensi menunjukkan keterampilan atau

pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kompetensi berperan penting dalam menciptakan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan yang optimal. Penelitian sebelumnya oleh Sartika (2015) pada pegawai Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu dengan sampel 141 responden bahwa kompetensi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Kemudian oleh Meutia dkk (2016) pada pegawai perusahaan manufaktur di Banten dengan jumlah 100 responden membuktikan bahwa kompetensi tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Penelitian diatas menunjukkan hasil yang tidak konsisten sehingga menjadi fenomena yang menarik untuk diteliti kembali oleh peneliti. Penelitian sebelumnya oleh Diarini dkk (2016) pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Denpasar menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai melalui komitmen organisasi sebagai variabel intervening.

Kompetensi yang dimiliki sumber daya manusia merupakan suatu hal yang penting dalam mencapai komitmen organisasi. Komitmen memiliki peranan penting terutama pada kinerja pegawai sebab adanya komitmen akan menjadi acuan untuk pegawai dalam melaksanakan tanggung jawab terhadap kewajibannya. Dalam perekrutan calon pegawai untuk sebuah organisasi hendaknya memperhatikan komitmen yang dimiliki masing-masing calon. Hal ini menjadi tolak ukur apakah nantinya calon pegawai tersebut akan

mendatangkan keuntungan atau kerugian bagi organisasi. Karena untuk mencapai kinerja yang tinggi dalam organisasi diperlukan komitmen organisasi yang baik dari setiap pegawainya.

Menurut Wibowo (2016) mendefinisikan komitmen organisasi adalah perasaan, sikap dan perilaku individu mengidentifikasikan dirinya sebagai bagian dari organisasi, terlibat dalam proses kegiatan organisasi dan loyal terhadap organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Komitmen dapat digunakan untuk menilai kecenderungan pegawai dalam keterlibatannya di sebuah organisasi. Jika keterlibatan seorang pegawai relatif kuat dan mampu bekerja keras sesuai tanggung jawab kewajibannya maka organisasi dapat mencapai tujuannya secara optimal.

Penelitian sebelumnya oleh Novelia dkk (2016) pada kinerja tenaga keperawatan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soegiri Lamongan dengan populasi 140 dan sampel yang diambil 58 orang menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh signifikan pada kinerja tenaga keperawatan. Kemudian penelitian sebelumnya oleh Respatiningsih dan Sudirjo (2015) pada kinerja pegawai inspektorat Kabupaten Pematang dengan populasi 54 dan sampel yang diambil sebanyak populasi menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai inspektorat. Hasil penelitian terdahulu oleh Rahayu (2017) pada karyawan medik rumah sakit Fathma Medika Gresik dengan populasi 47 orang yang juga dijadikan sampel membuktikan bahwa komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap

kinerja pegawai tenaga medik. Dari hasil penelitian diatas memperkuat bukti bahwa pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja.

Kemudian penelitian sebelumnya oleh Nur Sangadah (2017) pada Balai Diklat Keagamaan Semarang dengan sampel 83 responden juga menyatakan bahwa komitmen organisasi tidak memediasi pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai. Namun dalam Yulianti (2017) juga menyebutkan bahwa berdasarkan uji statistik diperoleh bukti empiris bahwa komitmen organisasi tidak memediasi pengaruh kompetensi pada kinerja. Sedangkan penelitian sebelumnya oleh Diarini dkk (2016) pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Denpasar menyatakan bahwa komitmen organisasi mampu memediasi pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai.

Dari uraian di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti kembali faktor- faktor yang mempengaruhi kinerja meliputi variabel kompetensi dan komitmen organisasi. Komitmen organisasi dijadikan sebagai variabel intervening atau mediasi untuk membuktikan apakah variabel tersebut dapat memediasi hubungan variabel kompetensi terhadap kinerja yang sebelumnya belum pernah ada atau jarang diteliti. Terdapat suatu penelitian yang membuktikan bahwa komitmen organisasi mampu memediasi hubungan antara kompetensi terhadap kinerja tetapi pada subjek yang berbeda yaitu penelitian Diarini dkk (2016)

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada komposisi variabel yang digunakan. Peneliti tidak menggunakan variabel bebas budaya organisasi karena akan fokus meneliti variabel kompetensi saja.

Namun peneliti tetap menggunakan variabel komitmen organisasi sebagai variabel mediasi karena ingin membuktikan apakah komitmen organisasi mampu memediasi hubungan kompetensi terhadap kinerja dengan subjek penelitian yang berbeda. Populasi pada penelitian ini lebih besar dari penelitian tersebut dan subjek penelitian yang berbeda. Jika penelitian terdahulu menggunakan subjek pada dinas pendidikan pemuda dan olahraga kota Denpasar yang membuktikan bahwa komitmen organisasi memediasi hubungan kompetensi terhadap kinerja pegawai sedangkan penelitian ini ingin membuktikan apakah komitmen organisasi mampu memediasi hubungan kompetensi terhadap pegawai tenaga kesehatan di rumah sakit.

Alasan peneliti memilih RSUD Permata Medika Kebumen yaitu karena masih terdapat keluhan pasien mengenai prosedur dan pelayanan yang ada di RSUD Permata Medika Kebumen. Perilaku perawat yang kurang sigap dalam menangani permasalahan pasien yang dirawat sehingga masih ada komplain masuk dari para pengunjung. Variabel yang digunakan peneliti belum pernah diteliti dalam penelitian sebelumnya di RSUD Permata Medika Kebumen.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penelitian ini mengambil judul **“Efek Mediasi Komitmen Organisasi Pada Hubungan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Di Rumah Sakit Permata Medika Kebumen”**.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap komitmen organisasi pegawai di RSUD Permata Medika Kebumen?
2. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja pegawai di RSUD Permata Medika Kebumen?
3. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai di RSUD Permata Medika Kebumen?
4. Apakah komitmen organisasi memediasi hubungan antara kompetensi dan kinerja pegawai di RSUD Permata Medika Kebumen?

C. Pembatasan Masalah

Penelitian ini dilaksanakan pada staf pegawai kesehatan RSUD Permata Medika Kebumen. Batasan masalah yang digunakan agar tujuan penelitian tercapai, yaitu :

1. Responden dalam penelitian ini adalah tenaga kesehatan di RSUD Permata Medika Kebumen.
2. Penelitian ini dibatasi pada variabel (X) kompetensi, variabel (Y) kinerja pegawai dan variabel (M) komitmen organisasi.
3. Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2019 sampai bulan Juli 2020

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap komitmen organisasi pegawai di RSUD Permata Medika Kebumen.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai di RSUD Permata Medika Kebumen.
- c. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai di RSUD Permata Medika Kebumen.
- d. Untuk mengetahui komitmen organisasi memediasi hubungan antara kompetensi dan kinerja pegawai di RSUD Permata Medika Kebumen

2. Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

a. RSUD Permata Medika Kebumen

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu RSUD Permata Medika Kebumen untuk mengembangkan kinerja pegawai agar pelayanan pada pasien semakin baik dan semakin bermanfaat untuk masyarakat umum.

b. Ilmu Pengetahuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Dari hasil penelitian ini diharapkan akan memperkaya perkembangan teori-teori manajemen sumber daya manusia serta menjadi acuan pemikiran bagi penelitian lainnya yang ingin meneliti lebih jauh terhadap hal-hal yang belum ada dalam penelitian ini.

c. Peneliti

Untuk mengaplikasikan teori yang diperoleh dari perkuliahan ke dalam dunia kerja khususnya teori manajemen sumber daya manusia mengenai kinerja pegawai dan hal-hal yang mempengaruhi.

