

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Menurut undang-undang Republik Indonesia No 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi dan kemajuan sosial ekonomi masyarakat yang harus mampu meningkatkan pelayanan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat, agar terwujud derajat kesehatan yang baik. Peran rumah sakit sebagai pemberi pelayanan kesehatan dituntut untuk bisa optimal tanpa memandang status ekonomi seorang pasien. Pelayanan yang berkualitas baik dari segi pelayanan, fasilitas yang diberikan maupun perawatan akan mendapatkan kepercayaan dari pasien/keluarga pasien untuk melakukan perawatan kembali setelah mendapatkan pelayanan perawatan dari rumah sakit.

Kepercayaan dari pasien diperlukan oleh rumah sakit seiring dengan bertambahnya rumah sakit di setiap daerah. Sehingga akan mendorong setiap rumah sakit untuk saling bersaing satu dengan yang lain dalam hal pemberian pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya demi mencapai kepuasan pasien. Baik atau tidaknya sebuah pelayanan rumah sakit dipengaruhi oleh tingkat kinerja sumber daya manusia yang ada di rumah sakit.

Sumber daya manusia yang dimiliki sebuah rumah sakit antara lain dokter, perawat, apoteker, bidan, *cleaning service* dan tenaga kesehatan

lainya. Sampai saat ini sumber daya manusia yang masih lazim dijadikan faktor pengukur keberhasilan suatu perusahaan/rumah sakit bukan dari segi permodalan atau kecanggihan suatu teknologi yang dimiliki rumah sakit itu sendiri. Demikian halnya dengan seorang perawat, perawat merupakan salah satu tenaga kesehatan yang secara langsung dan banyak berinteraksi dengan pasien atau keluarga pasien dalam proses pemberian asuhan keperawatan guna mencapai kesembuhan/kesehatan pasien, sehingga peran perawat dituntut untuk bisa mengoptimalkan kerjanya di dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien.

Dalam melakukan pekerjaannya, seorang perawat memerlukan komitmen untuk dapat melakukan pekerjaan dengan keterlibatan dan ikatan emosional yang positif. Menurut Mayer & Allen (1997) dalam Dirani (2009) komitmen organisasi merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan dan indikator kinerja yang penting bagi organisasi. Sedangkan Luthans (2006) menambahkan bahwa komitmen organisasi adalah keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu, keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi, keyakinan tertentu dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi.

Ketika seorang perawat memiliki tingkat komitmen organisasi yang tinggi terhadap organisasinya, maka seorang perawat tersebut akan memaksimalkan kinerjanya demi mencapai tujuan dari organisasi dan mencintai pekerjaan yang sedang dilakukannya, walaupun sebenarnya pekerjaan tersebut merugikan dirinya sendiri. Menurut Luthans (2006) komitmen

organisasi memiliki hasil yang positif terhadap organisasi, yaitu kinerja tinggi, tingkat pergantian perawat yang rendah, tingkat ketidakhadiran rendah, persepsi iklim organisasi yang hangat dan mendukung.

Komitmen organisasi mencerminkan identifikasi karyawan dengan tujuan organisasi dan nilai-nilai, kesediaan mereka untuk mengerahkan upaya besar atas nama organisasi dan niat untuk tinggal dengan organisasi (Porter dkk, 1974) dalam (Sheik & Anies, 2012). Tanpa adanya komitmen organisasi yang kuat pada diri individu, tidak akan mungkin organisasi bisa berjalan dengan maksimal. Komitmen organisasi sendiri terbagi oleh tiga dimensi yaitu: komitmen afektif, komitmen kontinyu dan komitmen normatif.

Menurut Simosi dan Xenikou (2012) komitmen kelanjutan mengacu pada kesadaran karyawan tentang biaya/penghasilan yang berkaitan dengan jika ia meninggalkan organisasi, komitmen normatif didefinisikan sebagai perasaan kewajiban untuk melanjutkan pekerjaannya sedangkan komitmen afektif adalah keterikatan emosional karyawan, identifikasi dan keterlibatan dalam organisasi. Komitmen kontinyu memiliki hubungan yang signifikan terhadap perilaku karyawan, hal ini menunjukkan bahwa karyawan menganggap ada resiko dan kerugian terkait jika meninggalkan organisasi tersebut (Sheik dan Anies, 2012).

Menurut Lorber dan Savic (2012) kepuasan seorang karyawan memainkan peran penting dalam keberhasilan sebuah organisasi, sehingga organisasi perawatan kesehatan harus menyadari pentingnya kepuasan kerja karyawan. Definisi dari kepuasan kerja sendiri adalah seperangkat perasaan

pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka (Devis dan Newstrom, 2004). Perawat rawat inap memiliki beban kerja yang cukup tinggi terkait dengan jenis pekerjaan/tanggung jawab yang ada di dalam ruangan. Ketika seorang perawat sudah merasa puas akan pekerjaan yang dilakukannya, maka mereka akan cenderung lebih produktif dan memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu.

Menurut Su dan Blair (2009) dua faktor budaya organisasi (hasil orientasi dan stabilitas) diidentifikasi sebagai penentu dari tingkat komitmen karyawan pada organisasi. Budaya organisasi memuat keyakinan, norma dan nilai-nilai bersama yang menjadi karakteristik inti tentang bagaimana cara melakukan sesuatu dalam organisasi (Wibowo, 2010).

Menurut Seniati (2006) kepuasan kerja memiliki pengaruh langsung terhadap komitmen organisasi, sedangkan iklim psikologis memberikan pengaruh tidak langsung melalui kepuasan kerja. Kepuasan kerja karyawan memainkan peran penting dalam keberhasilan suatu organisasi, sehingga organisasi perawatan kesehatan harus menyadari pentingnya kepuasan kerja karyawan (Lorber dan Skela, 2012).

Kunci keberhasilan suatu organisasi adalah pengelolaan sumber daya manusia. Organisasi memerlukan sumber daya manusia yang mau bekerja keras, berpikir secara kreatif dan berkinerja unggul. Memberi penghargaan, semangat dan memelihara sumber daya manusia secara berkala dan berarti adalah sesuatu yang penting. Perilaku karyawan merupakan kunci dalam mencapai efektivitas. Orang berperilaku dengan cara-cara yang dapat maupun

yang tidak dapat diramalakan. Setiap orang memiliki perilaku yang unik. Manajer harus mengamati, merespon dan menghadapi serangkaian pola perilaku yang ditunjukkan oleh karyawan (Ivancevich, Konopaske dan Matteson, 2007).

Jika sebuah rumah sakit atau institusi kesehatan lainnya mempunyai perawat yang mempunyai komitmen tinggi maka kualitas rumah sakit akan semakin tinggi, karena perawat tidak hanya sebatas pekerja namun merupakan bagian dari rumah sakit itu sendiri. Apabila hal ini sudah bisa dikondisikan maka perawat akan memiliki tanggung jawab yang tinggi terhadap kelangsungan rumah sakit yang nantinya juga dapat mempengaruhi kesejahteraan hidup perawat tersebut.

Tapi Pada kenyataannya dalam kehidupan sehari-hari, perawat yang bekerja di rumah sakit tidak memiliki keterlibatan yang kuat terhadap rumah sakit tempat ia bekerja. Hal ini juga terjadi di rumah sakit Goeteng Taroendadibrata, kinerja dari seorang perawat kurang maksimal. Hal ini terlihat dari hasil observasi dan wawancara peneliti pada beberapa perawat yang ada di beberapa ruangan irna rumah sakit Goeteng Taroendadibrata.

Berikut kutipan wawancara:

dengan AS, 31 tahun

“...di setiap ruangan irna ada indikasi komitmen organisasi perawat pada rumah sakit mengalami penurunan. Ada sebagian perawat yang hanya bekerja untuk menggugurkan tanggung jawab/kewajibannya dan ada juga yang bekerja tidak sesuai dengan jam kerjanya.”

dengan Ny, 44 tahun

“...ada beberapa perawat yang masih sering telat/tidak disiplin dalam bekerja dan pergi/keluar ketika jam kerja masih ada.”

Dari hasil wawancara tersebut, dapat terlihat bahwa komitmen organisasi pada perawat masih kurang ditunjukkan dengan loyalitas kerja perawat yang kurang disiplin dan jam kerja yang tidak dipenuhi. Hal ini didukung dengan hasil observasi pada 20 orang perawat yang ada diruangan, didapatkan bahwa ada 4 orang (20%) perawat yang datang tidak tepat waktu pada saat jam kerja, 2 orang (10%) perawat yang meninggalkan ruangan saat jam kerja dan 2 orang (10%) yang pulang lebih dahulu sebelum jam kerja selesai. Hal ini dapat dijadikan sebagai tolak ukur bagi rumah sakit terhadap komitmen perawat.

Atas dasar inilah peneliti tertarik untuk melakukan penelitian agar diperoleh hasil yang akurat dan nyata tentang “Hubungan Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja Dengan Komitmen Organisasi Perawat Pada Rumah Sakit di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Kabupaten Purbalingga.”

## **B. Rumusan Masalah**

Pelayanan kesehatan di sebuah rumah sakit memerlukan komitmen organisasi yang tinggi sebagai penunjang terciptanya pelayanan yang bermutu dan pencapaian kepuasan pasien setelah menerima pelayanan kesehatan. Berdasarkan penelitian sebelumnya komitmen organisasi dapat dipengaruhi oleh budaya organisasi dan kepuasan kerja. Budaya organisasi yang kuat akan memunculkan lingkungan yang hangat dan mendukung dalam peningkatan

kinerja bagi setiap karyawan. Pencapaian kepuasan kerja oleh setiap perawat akan berdampak positif pada produktivitas kerjanya, sehingga dalam pemberian asuhan keperawatan mereka akan berusaha secara maksimal untuk pencapaian tujuan dari sebuah rumah sakit.

Berdasarkan uraian diatas komitmen organisas perawat didefinisikan sebagai suatu sikap atau loyalitas seorang perawat pada organisasi dengan ditandai adanya keinginan untuk tetap tinggal di dalam rumah sakit dan mencintai pekerjaannya. Mengingat pentingnya permasalahan tersebut maka peneliti ingin melakukan penelitian dan merumuskan rumusan masalah: “Bagaimanakah Hubungan Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja Dengan Komitmen Organisasi Perawat Pada Rumah Sakit di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Kabupaten Purbalingga.”

### **C. Tujuan Penelitian**

#### **1. Tujuan umum**

Tujuan umum yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui “ Bagaimanakah hubungan budaya organisasi dan kepuasan kerja dengan komitmen organisasi perawat pada rumah sakit di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Kabupaten Purbalingga?.”

#### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengidentifikasi budaya organisasi RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata.
- b. Mengidentifikasi kepuasan kerja perawat RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata.

- c. Mengidentifikasi komitmen organisasi perawat di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata.
- d. Mengetahui hubungan budaya organisasi dengan komitmen organisasi perawat.
- e. Mengetahui hubungan kepuasan kerja dengan komitmen organisasi perawat.
- f. Mengetahui faktor apa yang paling dominan dengan komitmen organisasi perawat.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

##### **1. Bagi peneliti**

Dengan penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengembangan ilmu dan teori yang terdapat secara langsung di masyarakat serta menambah pengetahuan, memperluas dan dapat memberikan wawasan langsung bagi peneliti dalam melaksanakan penelitian.

##### **2. Bagi Rumah Sakit**

Dapat memberikan informasi terhadap manajemen rumah sakit di dalam memberikan kebijakan-kebijakan untuk setiap perawat guna untuk mencapai suatu kemajuan dari rumah sakit itu sendiri dan dapat memberikan masukan untuk dapat meningkatkan komitmen organisasi perawat.

### 3. Bagi Keperawatan

Menambah materi perkuliahan dan menambah pengetahuan tentang hubungan budaya organisasi dan kepuasan kerja dengan komitmen perawat pada organisasi.

## E. Penelitian Terkait

### 1. Sheik & Anisa (2012)

Dengan judul penelitian “*Relationship Between Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior*”.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di bidang organisasi telekomunikasi.

Hasil analisis jalur PLS menunjukkan bahwa komitmen normatif dan komitmen kelanjutan memiliki dampak signifikan terhadap OCB, sedangkan Komitmen afektif tidak memiliki dampak signifikan terhadap OCB. Dalam rangka mencapai tujuan penelitian, peneliti menggunakan kuesioner yang dirancang dan dikembangkan berdasarkan kajian literatur yang masih ada. Sebagian besar pertanyaan ditempatkan dalam kuesioner untuk menetapkan skor rating pada lima titik skala likert. Penelitian ini dilakukan disalah satu organisasi telekomunikasi tertentu dengan jumlah karyawan 725. Jumlah untuk ukuran sampel penelitian ini adalah 299 responden, dengan menggunakan metode random sampling.

2. Simosi & Xenikou (2010)

Dengan judul penelitian *“The Role Organizational Culture in The Relationship Bethwen Leadhershship and Organizational Commitment: an Epperical Studi in Greek Organizational”*.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi sifat hubungan antara budaya organisasi dan perilaku kepemimpinan dalam mempengaruhi komitmen karyawan terhadap pekerjaan mereka. Penelitian ini menggunakan metode survei, bukti empiris diperoleh dari 300 karyawan yang bekerja di sebuah perusahaan jasa besar Yunani.

Analisis menunjukkan bahwa budaya orientasi diteliti memiliki kedudukan sebagai mediator dalam hubungan antara perilaku kepemimpinan dan pengikut komitmen afektif dan normatif terhadap organisasi. Laporan dari penelitian ini memiliki pesa-pesan kunci bagi para praktisi berkontribusi terhadap bidang komitmen, budaya organisasi, kepemimpinan dan pengelolaan sumber daya manusia.

3. Su & Blair (2009)

Dengan judul *“Employee organizational commitment: the influence of cultural and organizational factors in the Australian manufacturing industry.”*

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meneliti hubungan antara budaya organisasi dan faktor demografi dengan tingkat komitmen organisasi karyawan di industri Manufaktur Australia. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner survei dari sampel acak dari 500 manajer

dengan hasil mengungkapkan bahwa dua faktor budaya (orientasi dan stabilitas) dan tiga faktor organisasional (ukuran organisasi, dukungan organisasi dan kepuasan kerja) ditemukan secara signifikan berhubungan dengan tingkat komitmen organisasi karyawan.

