

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Lingkungan bisnis kesehatan dalam hal ini Rumah sakit yang bergerak dibidang jasa pelayanan publik yang dewasa ini tumbuh dan berkembang dengan sangat dinamis, sangat memerlukan adanya sistem manajemen yang efektif dan efisien artinya dapat dengan mudah berubah atau menyesuaikan diri dan dapat mengakomodasikan setiap perubahan baik yang sedang dan telah terjadi dengan cepat, tepat dan terarah. Seiring dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan nilai-nilai kesehatan.

Upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat dengan biaya terjangkau dilakukan pemerintah daerah dengan perbaikan secara terus-menerus baik dalam bidang administrasi, pelayanan, teknologi kesehatan dan sebagainya. Adanya Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 828/MENKES/SK/IX/2008 tentang petunjuk teknis standar pelayanan minimal bidang kesehatan di kabupaten/kota, dimana pelayanan terhadap masyarakat harus dilakukan secara optimal. Kinerja merupakan salah satu faktor penentu dalam meningkatkan profesionalan pegawai dalam mengembangkan aktivitas dan rutinitas bekerja.

Kinerja bisa diketahui hanya jika individu atau kelompok individu tersebut mempunyai kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan. Penilaian kinerja pada organisasi publik sangat penting untuk dilakukan, agar dapat meningkatkan

kualitas pelayanan publik terutama di rumah sakit. Penilaian kinerja tersebut digunakan untuk menilai keberhasilan kinerja sebuah organisasi publik dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat. Selain itu, penilaian kinerja pada organisasi publik digunakan sebagai alat untuk mengevaluasi kinerja pada periode yang lalu, untuk digunakan sebagai dasar penyusunan strategi organisasi selanjutnya. Kondisi ini mendorong organisasi publik untuk dapat mengelola jasa pelayanan publik secara baik dan bertanggung jawab.

Salah satu faktor untuk menciptakan kinerja organisasi yang baik adalah komitmen yang diciptakan oleh semua komponen individual dalam menjalankan operasional organisasi. Komitmen tersebut sering disebut dengan komitmen organisasi. Dalam pengetahuan perilaku keorganisasian, komitmen menjadi pengikat antara karyawan dengan perusahaan. Komitmen karyawan itu sendiri didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak pada organisasi dan tujuan organisasi serta bersedia untuk menjaga keanggotaan dalam organisasi yang bersangkutan. Komitmen organisasi merupakan sikap yang mencerminkan sejauh mana seorang individu mengenal dan terikat pada organisasinya dan bagaimana seorang individu mengidentifikasi dirinya dengan organisasi dan terikat dengan tujuan-tujuannya.

Kurniawan (2011), menyatakan hubungan kinerja organisasi dengan komitmen organisasi sangat berpengaruh, dimana apabila komitmen organisasi yang tinggi akan meningkatkan kinerja organisasi yang tinggi pula. Komitmen organisasi dapat tercipta apabila individu dalam organisasi sadar akan hak dan kewajibannya dalam organisasi tanpa melihat jabatan dan kedudukan, hal ini

disebabkan pencapaian tujuan organisasi merupakan hasil kerja semua anggota organisasi yang bersifat kolektif.

Rumah sakit sebagai organisasi layanan kesehatan harus mempunyai komitmen memberikan layanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat. Jadi rumah sakit harus dapat terus berjalan secara keuangan, efektif dalam biaya dan sensitif terhadap kebutuhan pasiennya. Selain komitmen organisasi, faktor lain yang juga berpengaruh terhadap kinerja organisasi adalah pengendalian internal. Pelaksanaan pengendalian dapat efektif apabila ada komitmen diantara pihak-pihak yang terkait dalam organisasi, baik sebagai individu maupun kelompok. Berbagai unit usaha harus berlomba-lomba meningkatkan kualitas dan kuantitas yang dimiliki agar mampu bertahan. Salah satu hal yang bisa dilakukan oleh perusahaan agar segala operasional yang dilakukan dapat berjalan sesuai dengan tujuan adalah dengan menerapkan pengendalian internal yang baik.

Selain komitmen organisasi dan pengendalian internal suatu organisasi publik juga membutuhkan tata kelola perusahaan yang baik. Pengelolaan unit usaha rumah sakit memiliki keunikan tersendiri karena selain sebagai unit bisnis, usaha rumah sakit juga memiliki misi sosial, disamping pengelolaan rumah sakit juga sangat tergantung pada status kepemilikan rumah sakit. Misi rumah sakit tidak terlepas dari misi layanan sosial, namun tidak dipungkiri bahwa dalam pengelolaan rumah sakit tetap terjadi konflik kepentingan dari berbagai pihak. Tuntutan publik dewasa ini adalah penyelenggaraan dan penciptaan lembaga-lembaga sektor publik yang *good governance*.

Good governance merupakan wujud dari penerimaan akan pentingnya suatu perangkat peraturan atau tata kelola yang baik untuk mengatur hubungan, fungsi dan kepentingan berbagai pihak dalam urusan bisnis maupun pelayanan publik (Azlina, 2014). Penerapan *good governance* dimaksudkan agar terciptanya keterbukaan informasi, adanya pertanggungjawaban pimpinan, perlakuan adil bagi setiap pegawai dalam menjalankan kewajiban dan menerima hak-haknya sebagai pegawai maupun adanya keterlibatan dari seluruh pegawai dalam pengembangan organisasi rumah sakit menjadi lebih baik lagi.

Berdasarkan undang-undang No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, yang dimaksud dengan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Fungsi rumah sakit dewasa ini bertambah kearah pelayanan kesehatan yang menyeluruh seiring dengan perkembangan ilmu dan teknologi. Rumah sakit sebagai salah satu subsistem pelayanan kesehatan memberikan dua jenis pelayanan kepada masyarakat yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi.

Pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan pelayanan keperawatan. Sedangkan pelayanan administrasi mencakup tentang segala sistem administrasi pegawai maupun data-data tentang pasien rumah sakit. Kelangsungan rumah sakit dimasa mendatang akan bergantung pada kemampuannya untuk memberikan respon terhadap kebutuhan konsumen melalui pelayanan yang berkualitas. Peningkatan kualitas

pelayanan sebuah rumah sakit sangat penting diperhatikan, terutama dalam masa sekarang ini dimana persaingan antar rumah sakit berjalan ketat.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penelitian ini mengambil judul **“PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI, PENGENDALIAN INTERNAL, DAN PENERAPAN *GOOD GOVERNANCE* TERHADAP KINERJA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) SUNGAILIAT”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sungailiat?
2. Apakah pengendalian internal berpengaruh terhadap kinerja Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sungailiat?
3. Apakah penerapan *good governance* berpengaruh terhadap kinerja Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sungailiat?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sungailiat.
2. Untuk menganalisis pengaruh pengendalian internal terhadap kinerja Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sungailiat.

3. Untuk menganalisis pengaruh penerapan *good governance* terhadap kinerja Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sungailiat.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini yaitu penelitian hanya dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sungailiat dan hanya para karyawan yang bekerja di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sungailiat.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, penulis berharap melalui penelitian ini dapat memberikan kontribusi kepada pihak-pihak terkait, antara lain:

a. Kontribusi teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat dijadikan kajian ilmu yang berguna sebagai rujukan, referensi, dan menjadi bahan informasi bagi peneliti lain dalam melakukan penelitian untuk penulisan karya ilmiah khususnya mengenai pengaruh komitmen organisasi, pengendalian internal, dan penerapan *good governance* terhadap kinerja Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sungailiat.

b. Kontribusi Praktis

Bagi perusahaan agar dapat mengetahui kinerja karyawan dalam bekerja dengan baik sehingga dapat menghasilkan *outcome* yang bermanfaat bagi kelangsungan perusahaan. Bagi peneliti menambah wawasan untuk mengetahui lebih dalam tentang faktor – faktor yang

mempengaruhi peningkatan kinerja rumah sakit selanjutnya sebagai sumber referensi dan informasi untuk memungkinkan penelitian selanjutnya mengenai topik ini.

c. Kontribusi Kebijakan

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan tentang kinerja di RSUD tersebut selaku karyawan yang bekerja dengan mengupayakan peningkatan kinerja dari segi komitmen organisasi, pengendalian internal, dan *good governance*.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini memberikan teori-teori yang memberikan dasar dan mendukung penyelesaian masalah dalam penyusunan skripsi yang berhubungan dengan komitmen organisasi, pengendalian internal, *good governance* dan kinerja rumah sakit.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini meliputi populasi, sampel, metode pengumpulan data, instrumen penelitian dan metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memberikan penjelasan yang berisi mengenai deskripsi objek penelitian, analisis data, dan interpretasi hasil.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bagian akhir dalam penulisan skripsi yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian atas segala permasalahan yang diangkat penulis, keterbatasan dari penelitian atas segala permasalahan yang diangkat penulis, keterbatasan dari penelitian yang telah dilakukan dan juga berisi saran-saran yang dapat digunakan untuk penelitian berikutnya.

