

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu sektor yang bergerak di bidang pelayanan jasa ialah Rumah sakit yang mempunyai kewajiban dalam melakukan upaya penyembuhan kesehatan dengan mengutamakan penyembuhan yang dilaksanakan secara terpadu oleh organisasi rumah sakit dalam kemampuan untuk pencegahan penyakit serta upaya penyembuhan menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 983/Men.Kes/SK/XI/1992. Tidak hanya sebagai tempat menampung pasien yang sakit, namun rumah sakit juga wajib memperhatikan pemakaian jasa yang dalam aspek penilaian kepuasan ini adalah pasien. Pada masa lampau, rumah sakit dipandang sebagai usaha sosial, yang hingga sekarang ini mulai bergeser menjadi usaha sosial dalam ekonomi. Pemakai jasa yang menggunakan atau memakai barang dan jasa yang dihasilkan oleh perusahaan-perusahaan yang bermotif menghasilkan laba tidak ada bedanya dengan pemakai jasa yang menggunakan atau memakai jasa rumah sakit. Dalam menjalankan bisnis, agar sikap serta tindakan organisasi berubah menjadi dapat bertahan dalam dunia jasa dan berkembang dalam lingkungan bisnis yang telah mulai berubah, organisasi rumah sakit telah berusaha mengubah susunan manajemen organisasi mereka ke yang lebih baik.

Rumah Sakit Bhayangkara Padang adalah rumah sakit dari sekian RS milik POLRI yang bermodel RSU, diurus oleh KEMENKES RI dan tercatat ke dalam RS Tipe Belum ditetapkan. RS ini telah terdaftar mulai 25 Juni 2015

dengan Nomor Surat ijin YM.02.04.3.1.1078 dan Tanggal Surat ijin 26 Februari 2007 dari KEMENKES RI dengan sifat tetap. Sesudah melaksanakan tahapan untuk menetapkan AKREDITASI bagi Rumah sakit di Seluruh Indonesia, pada proses tahap I diberikan status Lulus Akreditasi untuk Rumah Sakit. RS Bhayangkara. Sumbar memiliki layanan unggulan dalam bidang pelayanan DOKPOL dan Kesehatan Tahanan. Pengelolaan menjadi kompleks karna pihak manajemen dihadapkan pada persaingan yang semakin ketat, sementara sisi lain Rumah Sakit Bhayangkara harus tetap menjalankan fungsi sosialnya. Implementasi dalam menjalankan fungsi sosialnya, Rumah Sakit Bhayangkara menyediakan fasilitas untuk melayani pasien yang kurang mampu, juga melakukan aktifitas sosial bagi masyarakat yang membutuhkan seperti khitanan masal, bantuan penanggulangan bencana, pengobatan gratis, dan lain-lain.

Tenaga karyawan adalah aset penting di rumah sakit maka perlu adanya hubungan baik antar karyawan. Yang perlu diperhatikan adalah kepuasan karyawan yang mempengaruhi produktivitas dan prestasi kerja seseorang. Kepuasan karyawan merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Dalam pekerjaan kombinasi antara pekerjaan didalam dan diluar, menyebabkan kepuasan karyawan bisa dinikmati dari berbagai sisi. Kepuasan yang dinikmati dalam pekerjaan untuk memperoleh perlakuan yang baik, serta penempatan dan pujian yang baik adalah kepuasan yang diinginkan oleh karyawan. Dan dengan besarnya balas jasa yang akan diterima dari hasil kerjanya merupakan kepuasan yang ingin dinikmati oleh individu, yang mana agar individu bisa membeli serta memenuhi kebutuhan-kebutuhannya yang merupakan

kepuasan bagi karyawan di luar pekerjaannya. Bagi Rumah Sakit Bhayangkara, kepuasan karyawan dinilai sangat penting adanya karena kepuasan kerja tersebut bisa menunjang segala kegiatan selama waktu bekerja. Serta karyawan yang memperoleh kepuasan akan menghasilkan pekerjaan yang jauh lebih baik.

Dukungan organisasi yang diberikan Rumah Sakit Bhayangkara terhadap karyawan yang berkerja dapat membantu karyawan untuk mencapai tujuan yang diinginkannya. Eisenberger et.,al., (dalam Mangundjaya, 2011) mengatakan bahwa organisasi yang mempunyai kinerja yang tinggi serta penghargaan akan dicatat dan dihargai yang bisa memberikan dampak atau hasil positif kepada kepuasan kerja, serta dimana dukungan organisasi menghasilkan suatu perasaan yang wajib terhadap karyawan dalam membantu organisasi untuk mencapai tujuannya dan meningkatkan komitmen organisasi.

Pemberian penghargaan akan kinerja yang baik dari karyawan bisa membangkitkan semangat karyawan dalam memberikan performa kinerja yang lebih baik kedepannya. Ahmad (2002) mengatakan bahwa penghargaan merupakan hasil yang diberikan untuk karyawan agar individu bisa termotivasi dalam memberikan kinerja yang lebih tinggi. Dalam meningkatkan produktivitas karyawan agar mencapai keunggulan yang kompetitif, penghargaan juga bisa menjadi hal yang terkait untuk bayaran akan performa kinerja karyawan. Jika perhatian yang diberikan perusahaan semakin besarnya terhadap karyawan, maka perusahaan dapat menerima timbal balik produktivitas kinerja dari karyawan.

Pada kegiatan organisasi rumah sakit, terutama bagi pihak-pihak yang mempunyai kepentingan terhadap rumah sakit, dan terdapat banyak manfaat untuk penilaian kinerja rumah sakit. Informasi perihal manajemen kinerja yang

diberikan kepercayaan bagi pemilik rumah sakit yang mana hasil penilaian kegiatan dan kinerja yang telah diberikan kepercayaan untuk menjalankan sumber daya rumah sakit merupakan penilaian bagi pemilik rumah sakit, yang mana hasil kinerja nantinya dijadikan acuan atau pedoman oleh masyarakat dalam dipercayakannya untuk proses penyembuhan kesehatan. Diperhatikannya perubahan stres karyawan terhadap kerja, merupakan suatu usaha organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan yang dapat dilakukan oleh pihak rumah sakit. Stres merupakan suatu keadaan dimana seseorang mengalami ketegangan karena suatu kondisi yang mempengaruhinya, kondisi tersebut diperoleh dari dalam diri maupun lingkungan. A.A Manguknegara (2009), terdapatnya faktor yang mempengaruhi perasaan yang gelisah, suka menghabiskan waktu dengan menyendiri, kesulitan untuk tidur, dan mengalami gangguan pencernaan yang merupakan keadaan dimana seseorang mengalami ketegangan akibat gejala stres.

Dalam rangka untuk memajukan kesejahteraan masyarakat umum serta demi kehidupan bangsa yang lebih baik dan, maju, maka diciptakanlah BLU (Badan Lembaga Umum) yang sebagai rumah sakit dibentuk berdasarkan kekayaan yang terdapat pada BLU yang merupakan kekayaan dari bagian negara/daerah yang dikelola serta dimanfaatkan seluruhnya untuk menyelenggarakan kegiatan-kegiatan yang terkait akan BLU.

Rumah Sakit Bhayangkara Padang merupakan rumah sakit yang secara optimal, memiliki sikap profesional, memberikan pelayanan kesehatan, dan meningkatkan mutu secara berkelanjutan. Karena itu, agar dapat menambah kepercayaan masyarakat akan pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Padang, maka organisasi harus terus memperbaiki kinerja karyawan Rumah Sakit Bhayangkara.

Baik dari segi jasa ataupun pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada masyarakat dan merupakan peran akan organisasi publik, diharapkan Rumah Sakit Bhayangkara mampu memberikan pelayanan yang bermutu.

Karyawan juga membutuhkan informasi akan tenaga kerja rumah sakit yang menyeluruh agar tercapainya perencanaan dan kemajuan rumah sakit pada masa yang akan datang. Pada rumah sakit, informasi tidak hanya berbentuk financial yang mengacu tidak hanya pada hal keuangan tetapi juga pada non-financial yang mengacu pada perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan serta perspektif pelanggan. Dilihat pada pembahasan diatas, perlu digunakannya pilihan terbaik dalam penilaian kinerja Rumah Sakit Bhayangkara Padang dengan menggunakan *Balanced Scorecard* yang lebih tepat untuk hasilnya serta terukur yang tidak hanya dinilai dari aspek keuangan saja.

Tabel 1.1

Hasil Kuesioner Pra-Survey Kepuasan Karyawan

No.	Pernyataan	Jawaban			
		Jumlah Pegawai	Puas	Tidak Puas	% Tidak Puas
1	Saya akan merekomendasikan perusahaan ini kepada seorang teman jika dia sedang mencari pekerjaan	15	8	7	47%
2	Saya merasakan kepuasan pribadi ketika saya melakukan pekerjaan saya dengan baik	15	10	5	33%
3	Saya bangga memberitahu orang-orang bahwa saya adalah bagian dari perusahaan ini	15	6	9	60%
4	Ini adalah organisasi terbaik untuk saya bekerja	15	7	8	53%

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner Sementara (2018)

Berdasarkan hasil survey awal dan wawancara dengan 15 orang karyawan rumah sakit Bhayangkara di Padang dapat diketahui bahwa kepuasan karyawan berkisar antara 30% - 60%. Hal ini menunjukkan bahwa perlu dilakukan penelitian terhadap variabel tersebut pada Rumah Sakit Bhayangkara Padang.

Hasan dkk (2014) melakukan penelitian terdahulu dengan judul “Mengukur Dampak Dukungan Organisasi, Psikologi Pemberdayaan dan Rewards dirasakan pada Kepuasan Karyawan: Pengujian Mediasi Dampak Keterlibatan Karyawan yang dilakukan di Bank Pakistan” yang mana pada penelitian ini untuk mengetahui ada dirasakannya pengaruh dukungan organisasi (POS), pemberdayaan psikologis (PE) dan manfaat terhadap kepuasan karyawan melalui mediasi keterlibatan karyawan di lima bank besar Pakistan. Data telah dikumpulkan dari 200 karyawan di lima bank besar Pakistan seperti; UBL, ABL, MCB, HBL dan NBP.

SPSS 17 telah digunakan untuk analisis faktor, reliabilitas, korelasi dan analisis regresi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan karyawan sebagian memediasi hubungan antara POS, PE dan kepuasan karyawan dan sepenuhnya memediasi hubungan antara imbalan dan kepuasan Pertama, analisis pameran signifikan. Temuan tertentu juga membuktikan validitas timbal balik hubungan positif antara POS dan karyawan norma teori pertukaran sosial di sektor perbankan kepuasan.

Kedua hasil akan analisis empiris yang menunjukkan pemberdayaan psikologis dan kepuasan karyawan juga positif dan signifikan berkorelasi dengan masing-masing lainnya. Demikian pula, sistem reward juga ditemukan positif dan signifikan terkait dengan kepuasan para karyawan. Ketiga, saat ini tes studi

memediasi pengaruh keterlibatan karyawan antara POS, PE, imbalan dan kepuasan karyawan Hasil menegaskan bahwa keterlibatan karyawan sepenuhnya memediasi hubungan antara imbalan dan karyawan kepuasan dan sebagian memediasi hubungan antara POS, PE dan kepuasan karyawan.

Fenomena yang terjadi di Rumah Sakit Bhayangkara dapat digambarkan jika rumah sakit tersebut berada pada suatu masalah dalam menciptakan layanan yang mempunyai nilai terjangkau bagi masyarakat umum serta berkualitas dan serta kinerja-kinerja karyawan yang akan melayani dengan sigap saat adanya pasien yang akan berobat atau dalam keadaan gawat.. Kinerja karyawan yang dihadapkan pada masih rendahnya akreditasi rumah sakit tersebut. Masalah-masalah yang terjadi pada Rumah Sakit Bhayangkara adalah kurangnya apresiasi penghargaan yang diberikan kepada karyawan disaat individu melakukan sesuatu yang dapat memberikan keuntungan bagi organisasi, dan disaat individu melakukan pekerjaan diluar jam kantor yang mana organisasi kurang memeberikan respon atau apresiasi akan kinerja individu tersebut. Sehingga individu merasakan adanya rasa kurang puas saat berkerja bersama organisasi.

Maka penelitian mengajukan sebuah judul : **“Pengaruh Dukungan Organisasi yang Dipersepsikan dan Penghargaan terhadap Kepuasan Karyawan dengan Kinerja Karyawan sebagai Variabel Mediasi pada RS. Bhayangkara di Kota Padang”**

1.2 Perumusan Masalah

Dalam model penelitian ini dan didasarkan pada latar belakang masalah yang diteliti, terdapat sejumlah masalah dalam model penelitian ini, yaitu ;

1. Apakah dukungan organisasi yang dipersepsikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada RS. Bhayangkara di Kota Padang ?
2. Apakah penghargaan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada RS. Bhayangkara di Kota Padang ?
3. Apakah dukungan organisasi yang dipersepsikan berpengaruh terhadap kepuasan karyawan pada RS. Bhayangkara di Kota Padang ?
4. Apakah penghargaan berpengaruh terhadap kepuasan karyawan pada RS. Bhayangkara Kota Padang ?
5. Apakah kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan karyawan pada RS. Bhayangkara di Kota Padang ?
6. Apakah kinerja karyawan memediasi hubungan antara dukungan organisasi yang dipersepsikan terhadap kepuasan karyawan pada RS. Bhayangkara di Kota Padang ?
7. Apakah kinerja karyawan memediasi hubungan antara penghargaan terhadap kepuasan karyawan pada RS. Bhayangkara di Kota Padang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Secara umum pada penelitian ini terdapat beberapa tujuan sebagai berikut ;

1. Untuk mengetahui pengaruh dukungan organisasi yang dipersepsikan terhadap kinerja karyawan pada RS. Bhayangkara di Kota Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh penghargaan terhadap kinerja karyawan pada RS. Bhayangkara di Kota Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh dukungan organisasi yang dipersepsikan terhadap kepuasan karyawan pada RS. Bhayangkara di Kota Padang.

4. Untuk mengetahui pengaruh penghargaan terhadap kepuasan karyawan pada RS. Bhayangkara di Kota Padang.
5. Untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan karyawan pada RS. Bhayangkara di Kota Padang.
6. Untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan memediasi hubungan antara dukungan organisasi yang dipersepsikan terhadap kepuasan karyawan pada RS. Bhayangkara di Kota Padang.
7. Untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan memediasi hubungan antara penghargaan terhadap kepuasan karyawan pada RS. Bhayangkara di Kota Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

Terdapat beberapa manfaat pada penelitian ini yang ingin dicapai, yaitu ;

1. Untuk akademik

Pada penelitian ini ditemukan hasil yang bisa dijadikan sumber masukan penelitian bagi peneliti selanjutnya mengenai hal pengaruh dukungan organisasi yang dipersepsikan dan kepuasan kerja terhadap penghargaan dengan kinerja karyawan sebagai variabel mediasi. Dan diharapkan penelitian ini bisa menjadi bermanfaat terhadap dunia akademis.

2. Untuk Perusahaan

Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi manfaat bagi perusahaan dalam hal menjadi bahan masukan yang nantinya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan perusahaan untuk memecahkan

masalah yang dihadapi, terutama akan pengaruh dukungan organisasi yang dipersepsikan dan penghargaan terhadap kepuasan karyawan dengan kinerja karyawan sebagai variabel mediasi pada RS. Bhayangkara Kota Padang.