

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu bagian integral dari keseluruhan sistem pelayanan kesehatan yang melayani pasien dengan berbagai jenis pelayanan. Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang bermutu sesuai standar yang sudah ditentukan dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Nur, Mustikasari dan Dewi, 2015).

Pertumbuhan rumah sakit dewasa ini berkembang dengan pesat. Persaingan antar rumah sakit baik pemerintah maupun swasta serta asing akan semakin keras untuk merebut pasar yang semakin terbuka bebas. Selain itu, masyarakat menuntut rumah sakit harus dapat memberikan pelayanan yang *one stop services*, artinya seluruh kebutuhan pelayanan kesehatan dan pelayanan terkait pasien harus dapat dilayani oleh rumah sakit secara cepat, akurat, bermutu dan terjangkau (Antonny, 2016).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Putra (2018) atas penelitian yang dilakukannya di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan bahwa yang menjadi penilaian kinerja perawat yaitu berbasis *caring*, *outcome* pengembangan penilaian kinerja perawat berbasis *caring*, Untuk proses penyusunan protokol penilaian kinerja perawat dan dilanjutkan dengan pembentukan tim penyusun yang terdiri dari: 1) komite keperawatan, 2) kepala rawat inap dan kepala ruangan. Tim ini memiliki hak dan kewenangan dalam melaksanakan penilaian kinerja perawat dan akan menerapkan protokol penilaian kinerja perawat berbasis *caring* yang sudah dikembangkan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Hayatun Nisa (2014) atas penelitian yang dilakukannya di Rumah Sakit Umum Pusat Nasional DR Cipto Mangunkusumo Jakarta, bahwa metode penilaian kinerja yang digunakan adalah *rating scale* yaitu dalam tehnik ini penilai memberikan tanda kepada skala yang sudah ada, yaitu dengan cara membandingkan antara hasil pekerjaan karyawan dengan kriteria yang telah di tentukan berdasarkan justifikasi penilai yang

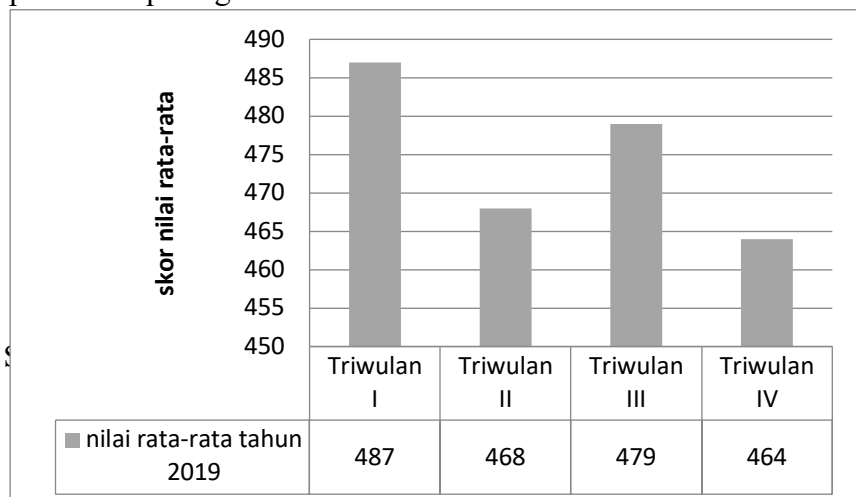
bersangkutan. Metode *rating scale* biasanya digunakan oleh organisasi atau rumah sakit yang memiliki karyawan dalam jumlah besar.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ariestia (2019), bahwa Sistem Pengembangan Manajemen Kinerja Klinis (SPMKK) bagi perawat dan bidan merupakan suatu model yang dikembangkan berdasarkan hasil riset yang dilakukan oleh WHO bekerja sama dengan kelompok kerja perawat dan bidan di tingkat nasional Depkes pada tahun 2001. Pengembangan sistem manajemen kinerja klinik perawat (SPMKK) adalah suatu upaya peningkatan kemampuan manajerial dan kinerja perawatdalam memberikan pelayanan keperawatan dan kebidanan di sarana/institusi pelayanan kesehatan untuk mencapai pelayanan kesehatan yang bermutu.

Tuntutan perkembangan rumah sakit yang pesat perlu didukung oleh kualitas sumber daya manusia (SDM) yang profesioinal sehingga dapat menjawab tantangan bisnis yang semakin kompetitif. Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset hidup karena memiliki pikiran, perasaan, dan perilaku sehingga mampu memberikan sumbangan bagi kemajuan perusahaan secara aktif. Mangkunegara, 2017). Perusahaan dituntut untuk mampu memiliki, mengembangkan serta mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas agar mampu bersaing dan mencapai tujuan perusahaan itu sendiri. Permasalahan sumber daya manusia menjadi perhatian penting bagi perusahaan. Berbagai upaya dilakukan termasuk mengevaluasi keunggulan dan kelemahan sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan agar mewujudkan kinerja yang optimal. Pelayanan tenaga medis sebagai bagian integral pelayanan kesehatan mempunyai peranan penting yang menentukan dalam keberhasilan pelayanan kesehatan.

Dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas jasa pelayanan rumah sakit diperlukan sistem manajemen yang bisa menggerakkan semua sumber daya manusia yang ada sehingga akan berdampak pada pencapaian kinerja. Menurut Hasibuan (2016) kinerja dapat didefinisikan suatu hasil kerja yang telah dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta ketepatan waktu. Kinerja atau prestasi kerja juga diartikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya yang sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2017).

Salah satu fenomena tentang kinerja karyawan yang terjadi di lapangan berdasarkan survey awal adalah di Rumah Sakit Royal Prima. Berdasarkan laporan kinerja di Rumah Sakit Royal Prima dapat dilihat dari naik turunnya kinerja karyawan pada tahun 2019. Indikator penilaian kinerja di Rumah Sakit Royal Prima dilihat dari kepemimpinan, pengawasan internal, komitmen organisasi, komitmen pegawai, pengetahuan kerja, kesadaran akan tugas, kepatuhan, kedisiplinan, kerjasama, mandiri, partisipasi, inovasi dan kreativitas, bertanggung jawab, budaya pelayanan, etika kerja integritas dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas di lapangan. Penilaian rata-rata kinerja karyawan di Rumah Sakit Royal Prima tahun 2019 dapat dilihat pada gambar 1.1 di bawah in



Rumah Sakit Royal Prima

Berdasarkan data pada gambar 1.1 dapat dilihat dari perkembangan kinerja di triwulan I dengan skor nilai rata-rata 487, akan tetapi pada triwulan II itu turun 3,90% menjadi 468, untuk triwulan III itu naik dengan skor nilai rata-rata 479 dan pada triwulan IV itu turun 3,13% menjadi 464. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan Rumah Sakit Royal Prima mengalami fluktuasi terkait kinerja karyawan yang disebabkan oleh beberapa faktor seperti gaya kepemimpinan, pengawasan internal, motivasi kerja, etika kerja, komitmen pegawai dan komitmen organisasi. Hal ini sesuai dengan pendapat Nitisemito (2010) yang menjelaskan bahwa kinerja seseorang dipengaruhi oleh kepemimpinan, pengawasan internal dan komitmen pegawai itu sendiri.

Kepemimpinan Menurut Sutrisno (2016) adalah suatu proses kegiatan seseorang untuk menggerakkan orang lain dengan memimpin, membimbing, memengaruhi orang lain, untuk melakukan sesuatu agar dicapai hasil kinerja yang diharapkan. Untuk meningkatkan kinerja karyawan, sebuah gaya kepemimpinan dapat memberikan prinsip pelayanan bagi karyawan, seperti kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien dan keadilan yang merata. kepemimpinan juga mampu menyalurkan dan mendukung perilaku karyawan agar mau berkerja giat, bertanggung jawab dan antusias mencapai hasil yang maksimal. Penelitian yang dilakukan oleh Budiyo dan Rantau (2019) menunjukkan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Grha Husada.

Faktor yang mempengaruhi kinerja dalam sebuah organisasi adalah pengawasan internal. Suatu perusahaan yang telah beroperasi, sebaiknya memantau seluruh kegiatan operasionalnya dengan pengawasan internal. Sebuah pengawasan digunakan untuk membantu memantau kegiatan-kegiatan perusahaan. Pengawasan internal ini sangatlah penting dikarenakan dapat memberikan perlindungan bagi entitas terhadap kelemahan sumber daya manusia serta untuk mengurangi kemungkinan kesalahan dan tindakan yang tidak sesuai dengan aturan (Mangkunegara, 2017). Pengelolaan dan penerapan pengawasan internal yang baik maka suatu perusahaan akan lebih mudah dalam pencapaian tujuannya. Pengimplementasian pengawasan internal yang baik pada semua struktur organisasi dalam perusahaan, dapat disediakan menjamin prestasi dari sasaran kinerja yang efektif dan efisien dalam perusahaan. Penelitian yang dilakukan oleh Rita (2018), menunjukkan bahwa pengawasan internal dan kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di Politeknik LP3I Jakarta.

Faktor lain yang juga mempengaruhi kinerja karyawan adalah komitmen pegawai atau komitmen karyawan. Menurut Mathis dan Jackson (2012), Komitmen karyawan adalah tingkat kepercayaan dan penerimaan tenaga kerja terhadap tujuan organisasi dan mempunyai keinginan untuk tetap berada di dalam organisasi tersebut, sedangkan menurut Robbins dan Judge (2012), komitmen karyawan merupakan suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak pada suatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya serta berminat memelihara keanggotaan dalam organisasi itu.

Salah satu faktor yang mempunyai hubungan terbentuknya komitmen adalah penghargaan (*rewards*), apabila penghargaan yang didapatkan karyawan sesuai dengan yang diharapkan maka akan mendorong mereka untuk melakukan pekerjaannya dan menumbuhkan komitmen karyawan terhadap komitmen organisasi (Franco dan Franco, 2017). Komitmen organisasional menurut Colquitt, dkk (2011) adalah sebagai keinginan pada sebagian pekerja untuk tetap menjadi anggota organisasi. Darwish, A (2000) menyatakan bahwa komitmen organisasi didefinisikan sebagai perasaan kewajiban karyawan untuk tinggal dengan organisasi. Komitmen organisasi merupakan perasaan yang kuat dari seseorang untuk menjalankan tugas atau tanggung jawab sesuai dengan visi dan misi organisasi (Asikin, 2015). Hasil penelitian yang dilakukan Lee dan Olshfsi (2002) dalam Khan, *et al.*, (2010) menyatakan

bahwa komitmen organisasi tinggi menyebabkan karyawan menyukai dan menyelesaikan pekerjaannya dengan baik sehingga dapat meningkatkan kinerja.

Bagi pihak Rumah Sakit Royal Prima kondisi penilaian kinerja karyawan tersebut untuk ke depannya harus menjadi perhatian, terutama aspek pendekatan manajerial terhadap karyawan tetap dan tidak tetap. Sejumlah penelitian yang ada memperkuat alasan bahwa pihak manajemen harus memperhatikan adanya perbedaan cara kepemimpinan, cara mengawasi pekerjaan dan status karyawan tersebut di dalam mengelola organisasi atau perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas dan fenomena yang terjadi di Rumah Sakit Royal Prima, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Kepemimpinan, Pengawasan Internal, Pengetahuan Kerja, Kedisiplinan dan Komitmen Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan”.

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah analisis pengaruh kepemimpinan, pengawasan internal, pengetahuan kerja, kedisiplinan dan komitmen karyawan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan?

1.3.Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Adapun tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan, pengawasan internal, pengetahuan kerja, kedisiplinan dan komitmen karyawan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan.

1.3.2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Umum Royal Prima.
2. Menganalisis pengaruh pengawasan internal terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Umum Royal Prima
3. Menganalisis pengaruh pengetahuan kerja terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Umum Royal Prima
4. Menganalisis pengaruh kedisiplinan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Umum Royal Prima
5. Menganalisis pengaruh komitmen karyawan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Umum Royal Prima
6. Menganalisis variabel independen yang paling berpengaruh terhadap variabel dependen

1.4.Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dibagi menjadi manfaat teoritis dan manfaat praktis, yaitu:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi, bahan bacaan ataupun masukan bagi perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan masyarakat dalam meningkatkan wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh kepemimpinan, pengawasan internal, pengetahuan kerja, kedisiplinan dan komitmen karyawan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan.

1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan atau informasi tambahan bagi perusahaan dan pihak-pihak yang berkepentingan di dalam perusahaan seperti divisi *human resource department* dan diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak-pihak terkait untuk menetapkan kebijakan perusahaan agar lebih baik lagi dalam

peningkatan kinerja karyawan terkait dengan kepemimpinan, pengawasan internal, pengetahuan kerja, kedisiplinan dan komitmen karyawan.