

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Proses penataan pegawai merupakan salah satu faktor penunjang untuk mencapai keseimbangan antara sumber daya yang ada dengan tugas dan fungsi yang diperlukan dalam mencapai produktifitas kerja. Manajer sebagai pimpinan/sebagai atasan dari pegawainya dapat menentukan kebutuhan bawahan dengan mengamati tindakan-tindakan pegawainya dan juga dapat meramalkan tindakan-tindakan stafnya dengan mengetahui kebutuhannya Downey *et al.*, (2009:17). Paradigma globalisasi dan keahlian yang tinggi pada sumber daya manusia merupakan dimensi yang penting untuk dapat menuju keberhasilan suatu organisasi. suatu organisasi dapat eksis, berkembang dan mampu mengatasi berbagai tantangan apabila selalu tanggap terhadap perubahan yang terjadi. Oleh karena itu, organisasi atau lembaga harus dapat menyesuaikan sumber daya manusianya terhadap perkembangan tersebut, mengingat sumber daya manusia merupakan faktor utama yang paling menentukan dalam mengemban tugas dan fungsi organisasi.

Sejumlah kondisi yang harus dipenuhi untuk manajemen sumberdaya manusia yang strategis agar berhasil dalam setiap perusahaan antara lain adalah budaya organisasi yang kuat yang memperkokoh manajemen sumberdaya manusia, dan pemberian kompensasi atau penghargaan (reward) yang layak kepada para karyawan agar mendorong dan memotivasi karyawan untuk bekerja

lebih produktif, efisien dan efektif dalam mencapai tujuan organisasi, serta tidak pindah ke perusahaan lain. Hubungan antara budaya organisasi dengan sukses atau gagalnya kinerja suatu organisasi diyakini oleh para ilmuwan perilaku organisasi dan manajemen serta sejumlah peneliti sangat erat. Budaya organisasi diyakini merupakan faktor penentu utama terhadap kesuksesan kinerja organisasi. Keberhasilan suatu organisasi untuk mengimplementasikan aspek-aspek atau nilai-nilai (value) budayanya dapat mendorong organisasi tersebut tumbuh dan berkembang secara berkelanjutan. Namun sayangnya, peran strategis budaya organisasi tersebut kurang disadari dan dipahami oleh kebanyakan pelaku organisasi di Indonesia, terutama pemilik perusahaan dan pihak manajemen yang dapat dipercaya untuk mengelola organisasi.

Kepuasan kerja menurut Gibson *et al.* (2007:89) merupakan bagian dari proses iklim organisasi. karyawan dapat merasa puas atau tidak, senantiasa dihubungkan dengan kinerja dan hasil kerja mereka. Karyawan akan semakin dapat meningkatkan peran aktifnya dalam pelaksanaan tugas-tugasnya dengan baik apabila didukung oleh kesadaran karyawan itu sendiri akan kedudukannya dalam organisasi serta menghayati hak dan kewajibannya. Oleh karena itu, tingkat kepuasan kerja di dalam organisasi biasanya dapat ditunjukkan dengan hasil-hasil seperti sikap para pegawai, pergantian pegawai, kemangkiran atau absensi, keterlambatan dan keluhan-keluhan yang biasa terjadi pada suatu organisasi.

Di samping faktor-faktor budaya organisasi, iklim organisasi juga mempengaruhi tingkat kepuasan (Downey, 2009); Sharma *and* Sharma

(2009) terhadap kinerja. Iklim organisasi merupakan suatu persepsi atau reaksi yang umum dari individu terhadap situasi yang dialaminya dan menunjukkan pada seperangkat kondisi yang ada dan mempunyai pengaruh terhadap perilaku individu (Blau, 2009). Iklim organisasi memberikan kekuatan lingkungan yang dapat mempengaruhi organisasi. Iklim organisasi yang baik bisa dilihat dari tingkah laku setiap orang, hubungan atau kerja sama yang baik dari setiap anggotanya, penataan susunan organisasi secara rapi dan prosedur kerja dalam organisasi tersebut.

Persepsi yang positif terhadap iklim organisasi merupakan sarana yang tepat dalam menciptakan suasana yang dapat mendorong munculnya semangat dan kepuasan kerja karyawan. Iklim organisasi yang positif akan membuat karyawan berusaha mematuhi peraturan yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi tanpa adanya unsur paksaan. Karyawan diharapkan dapat berkarir dengan memuaskan, sehingga membuat anggota atau karyawan ingin berusaha sungguh-sungguh demi kepentingan organisasi (Blau, 2009).

Pelayanan Publik merupakan suatu kegiatan yang harus mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelayanan dan memberikan kepuasan kepada publik. Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan fungsi material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai haknya. Peningkatan pelayanan kepada publik oleh perusahaan maupun instansi-instansi pemerintah sangat membutuhkan

peningkatan kinerja karyawannya secara menyeluruh. Kinerja yang optimal dapat dihasilkan dari karyawan-karyawan yang memiliki perasaan senang dan nyaman dalam melaksanakan pekerjaannya, dimana mereka memperoleh kepuasan kerja sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Pada dasarnya makin positif sikap kerja makin besar pula kepuasan kerja, untuk itu berbagai indikator dari kepuasan kerja perlu memperoleh perhatian khusus agar pekerja dapat meningkatkan kinerjanya. Pada umumnya seseorang merasa puas dengan pekerjaannya karena berhasil dan memperoleh penilaian yang adil dari pimpinannya terhadap rata-rata penyelesaian pekerjaannya.

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional karyawan yang terjadi maupun tidak terjadi, titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dan perusahaan atau organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan (Martoyo, 2009:142). Sependapat dengan (Mangkunegara, 2004:117) yang mengatakan bahwa manajer akan merasa puas dalam bekerja apabila aspek-aspek pekerjaan dan aspek-aspek dirinya menyokong dan akan merasa tidak puas jika aspek-aspek tersebut tidak menyokong.

Berkenaan dengan masalah kepuasan kerja, ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Gilmer dalam Wahyudin (2009) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah kondisi

lingkungan kerja, pengembangan karir, disiplin kerja, motivasi dan pekerjaan, kesempatan untuk maju, keamanan kerja, gaji, aspek sosial dalam pekerjaan, komunikasi dan fasilitas. Sementara itu, (Heidjrachman dan Handoko 2006:194) mengemukakan beberapa faktor mengenai kebutuhan dan keinginan pegawai, yakni: gaji yang baik, pekerjaan yang aman, rekan sekerja yang kompak, penghargaan terhadap pekerjaan, pekerjaan yang berarti, kesempatan untuk maju, pimpinan yang adil dan bijaksana, motivasi, pengarahan dan perintah yang wajar, dan organisasi atau tempat kerja yang dihargai oleh masyarakat.

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdoer Rahem Situbondo Sebagai rumah sakit rujukan dari seluruh puskesmas mengemban tugas penting untuk memberikan pelayanan kesehatan prima pada masyarakat. Mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak merupakan kebutuhan yang utama bagi masyarakat. Lembaga kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan jasa kesehatan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas tidak bisa terlepas dari kinerja optimal seluruh pihak di dalam lembaga kesehatan terutama karyawan-karyawannya. Kepuasan dan kesembuhan merupakan tujuan utama dalam melayani pasien dan keluarganya. Sebagai sebuah rumah sakit umum, RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo menyediakan berbagai pelayanan kesehatan, baik pelayanan yang bersifat medis maupun pelayanan yang bersifat umum. Pelayanan bersifat medis adalah pelayanan kesehatan berupa tindakan maupun konsultatif medis yang diberikan kepada pengguna jasa dalam rangka membawa pemulihan kesehatan kepada pasien. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan rawat inap, rawat jalan dan pelayanan penunjang diagnostik. Sedangkan pelayanan kesehatan

bersifat umum adalah pelayanan berupa tindakan non medis yang diberikan kepada jasa layanan dalam rangka mendukung keberhasilan pelayanan medis kepada para pasien. Seluruh sumber daya manusia di RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo dituntut untuk terampil dikarenakan tugas yang mereka laksanakan bersifat kritis dan mempengaruhi kualitas kehidupan konsumen. Agar terampil, pekerja diberi kesempatan untuk mengembangkan profesionalismenya dan didorong agar bekerja secara hati-hati dan cermat.

Kenyataannya masih banyak masyarakat mengeluh terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Kinerja karyawan rumah sakit dihadapkan pada permasalahan-permasalahan tidak efektif, tidak efisien, kurang tanggap, tidak cekatan, kurang profesional serta kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarganya telah menimbulkan citra buruk dan krisis kepercayaan masyarakat terhadap pihak rumah sakit. Tanggap disini adalah seluruh sumber daya manusia haruslah sigap dan selalu siap dalam menghadapi pekerjaan dan masalah yang menghadang. Selain itu juga dituntut untuk selalu tanggap terhadap kebutuhan konsumen yang dilayaninya dan peduli serta menghargai semua konsumen tanpa membedakan asal-usul, agama, usia dan sebagainya. Senyum merupakan satu bentuk empati yang bisa diberikan pada konsumen secara murah dan cepat. Senyum juga berarti keramahan dan ketulusan dalam melayani para konsumen. Dengan memberi senyum dan bersikap ramah terhadap konsumen, akan menjadi pereda atau penyejuk ditengah permasalahan yang dihadapi.

Berdasarkan uraian di atas, telaah teori dan hasil penelitian dilakukannya suatu studi yang terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dan kinerja membuat penulis tertantang untuk mencoba menguji model konseptual “Pengaruh Iklim organisasi Dan Budaya organisasi terhadap kepuasan kerja dan kinerja Pegawai Negeri Sipil di RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo”. Model ini dikembangkan terutama untuk mengukur kinerja pegawai Paramedis RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka dalam penelitian ini mempunyai rumusan masalah yang meliputi :

1. Apakah Iklim organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai paramedis RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo?
2. Apakah Budaya Organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai paramedis RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo?
3. Apakah Iklim organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai paramedis RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo?
4. Apakah Budaya Organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo?
5. Apakah Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai paramedis RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan masalah yang telah disebutkan di atas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan :

1. Untuk mengetahui Pengaruh Iklim organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai paramedis RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo
2. Untuk mengetahui Pengaruh Budaya Organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai paramedis RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo
3. Untuk mengetahui Pengaruh Iklim organisasi terhadap kinerja pegawai paramedis RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo
4. Untuk mengetahui Pengaruh Budaya Organisasi terhadap kinerja pegawai paramedis RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo
5. Untuk mengetahui Pengaruh Kepuasan kerja terhadap pegawai paramedis RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian yang diperoleh diharapkan dapat memberikan manfaat dibidang akademik maupun dibidang praktisi, antara lain sebagai berikut :

1. Sebagai bahan pertimbangan bagi para pengambil keputusan pada RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai paramedis melalui iklim organisasi, budaya organisasi serta kepuasan kerja.
2. Dapat memberikan kontribusi akademis terhadap perkembangan ilmu sumber daya manusia dan ilmu perilaku organisasi.
3. Sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya.