

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di dalam dunia pemerintahan khususnya yang berkaitan dengan kepegawaian masalah komitmen seorang pegawai atau karyawan menjadi suatu hal yang sangat penting karena mempunyai pengaruh pada kinerja karyawan, sementara kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh banyak hal diantaranya komitmen organisasional. Seorang karyawan dalam menjalankan pekerjaan pada suatu instansi atau organisasi mempunyai masalah yang sangat mendasar dimana seorang karyawan yang satu dengan yang lain tidak akan sama tingkat komitmen yang dimiliki.

Komitmen organisasi pada karyawan yang tinggi biasanya akan meningkatkan kinerja yang tinggi dan sekaligus dapat menurunkan tingkat absensi dan sebaliknya jika seorang karyawan memiliki tingkat komitmen rendah maka kinerjanya juga rendah. Komitmen merupakan variabel yang dapat memprediksi secara teratur perilaku karyawan dalam kerja terutama diantaranya masalah keaktifan dalam organisasinya. Adapun hubungan yang mengatur antara komitmen dan kinerja telah dikemukakan oleh Robert L. Mathis (2006: 121) dalam argumentasinya yaitu bahwa pengaruh kinerja terhadap komitmen organisasional, yang mempengaruhi perputaran dan kinerja organisasional. Yakni seperti interaksi individu dan pekerjaan menentukan tingkat kinerja dan

komitmen. Bahwa dengan kata lain komitmen karyawan terhadap organisasi memiliki hubungan positif dengan kinerja, tanpa memperhatikan komitmen karyawan pada organisasi maka kinerja akan memburuk dan pada akhirnya menjadi pemborosan yang sia-sia.

Menurut Greenberg dan Baron (1997: 190) mendefinisikan komitmen karyawan sebagai derajat keberpihakan dan keterlibatan karyawan pada organisasi serta keinginan karyawan untuk bertahan pada organisasi itu. Sedangkan menurut Luthans (2002: 130) juga mendefinisikan komitmen sebagai berikut :

1. Suatu keinginan kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi tertentu.
2. Suatu kehendak untuk bekerja sekuat tenaga demi kesuksesan organisasi.
3. Suatu kepercayaan dan penerimaan.

Komitmen suatu perusahaan dapat dilihat dari beragam perspektif. Dari sisi karyawan perusahaan, komitmen dicirikan oleh produktivitas dan penghargaan terhadap karyawan dari sisi pelanggan berapa target jumlah dan jenis khalayak pelanggan dan dari sudut investor adalah reputasi dan nilai-nilai perusahaan.

Dalam kenyataannya komitmen antar karyawan bisa beragam. Mulai dari yang sangat kurang sampai ke yang sangat komitmen. Dalam prakteknya tidaklah cukup hanya menganalisis dari dimensi mana kita melihat komitmen karyawan.

Yang jauh lebih penting setelah dilakukan analisis, pemimpin perusahaan hendaknya mampu membuat suatu kerangka pendekatan bagaimana meningkatkan komitmen karyawan. Langkah awal yang bisa dilakukan adalah mendefinisikan kembali jenis kontribusi karyawan yang mampu menciptakan suatu nilai yang baru bagi perusahaan. Misalnya karyawan yang memberikan kontribusi nilai yang lebih besar pada perusahaan seharusnya

memperoleh imbalan yang lebih banyak pula. Disini unsur pertimbangan persamaan diganti dengan pertimbangan keadilan. Makin tinggi prestasi seseorang semakin banyak imbalan uang dan karirnya. Karyawan seperti ini cenderung akan bertahan dan bahkan akan mengembangkan potensinya untuk memajukan perusahaan. Sebaliknya kalau mereka berprestasi semakin besar tetapi imbalan yang diterimanya sama dengan karyawan lain yang kurang berprestasi cenderung akan meninggalkan perusahaan atau tetap di perusahaan namun tidak bergairah bekerja.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja adalah komitmen organisasinya yang salah satu nya mensejahterakan karyawan-karyawannya. Apabila dalam lingkungan kerja seorang karyawan tidak mendapatkan apa yang diharapkan diantaranya peluang promosi yang adil, pendapatan yang baik, rekan kerja dan atasan yang menyenangkan serta kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri maka dapat dipastikan kinerja karyawan akan buruk.

Kinerja adalah kemampuan yang dimiliki oleh suatu organisasi baik secara individu maupun kolektif untuk memenuhi kewajibannya sesuai dengan apa yang telah diasumsikan oleh organisasi itu sendiri serta pihak-pihak yang terkait maupun oleh masyarakat yang memiliki hak atas kewajiban yang harus dilaksanakan oleh organisasi tersebut secara layak.

Manusia sebagai sumber daya dalam perusahaan/instansi diharapkan mampu untuk memanfaatkan dan meningkatkan tenaga sepenuhnya atau seoptimal mungkin untuk meningkatkan produktifitas yang diikuti oleh terciptanya hubungan kerja yang bermutu dengan konotasi yang menyenangkan, penuh

tanggung rasa dan saling membangun. Memanfaatkan sumber daya manusia terkandung pengertian pembinaan struktur organisasi dan pengembangan mutu tenaga kerja baik secara aktual maupun potensial. Kinerja tidak hanya merupakan produktifitas karena kinerja menyangkut perilaku alami yang dimiliki seorang untuk bebas melakukan tindakan sesuai keinginannya, perilaku bebas untuk bertindak ini tetap tidak bisa dilepaskan dari syarat-syarat formal peran seorang karyawan untuk meningkatkan fungsi efektif suatu organisasi. Kinerja juga diasumsikan dipengaruhi oleh faktor-faktor karakteristik struktural dan tugas seperti apakah karyawan mampu melaksanakan otonomi dan pengambilan keputusan yang diberikan oleh atasan dalam kerja mereka, apakah tugas-tugas mereka didefinisikan dengan jelas dan apakah kerja keras mereka mendapat penghargaan.

Ada beberapa dimensi yang bisa digunakan dalam menilai kinerja karyawan diantaranya (Simamora, 2002: 125) :

1. Memikat dan mempertahankan orang-orang didalam organisasi , hal ini harus dievaluasi terhadap kehadiran karyawan seperti tingkat absensi, keterlambatan dan juga kemungkinan melakukan lembur.
2. Kerja yang dilakukan karyawan atas tugas yang telah dibebankan padanya, dia diandalkan untuk dapat menyelesaikan tugas dengan baik.
3. Perilaku inovatif dan spontan dalam menyelesaikan pekerjaan.

Image yang berkembang terhadap pemerintah atas ketidakefisienan dan adanya perubahan yang sistematis merupakan suatu hal yang sangat penting, manajer pemerintah biasanya menghadapi permasalahan yang sangat kompleks sementara dana yang ada sangat terbatas disamping itu masyarakat mulai

memiliki harapan yang tinggi terhadap kinerja pemerintah akibatnya para manajer harus terus menerus melakukan suatu usaha untuk menciptakan strategi yang bisa membuat kinerja pegawai menjadi baik. Beberapa ahli administrasi publik terkemuka mengutarakan suatu pandangan bahwa pembentukan komitmen organisasi merupakan kunci utama untuk menghadapi tantangan tersebut, karenanya menyarankan untuk meningkatkan komitmen organisasi agar terwujud peningkatan motivasi *public service* dan efektifitas organisasi.

Adapun Luthans (2002: 130) telah menyatakan :

Sikap karyawan yang berkaitan dengan loyalitas atau kesetiaan karyawan pada organisasi yang diungkapkan melalui kepedulian karyawan terhadap kesuksesan dan kesejahteraan organisasi.

Porter dan Steer (1983: 442) juga menyatakan :

Bahwa komitmen menunjukkan nilai positif untuk bekerja keras menyelesaikan tujuan organisasi sikap karyawan dalam mengidentifikasi dirinya terhadap organisasi mengacu pada nilai dan tujuan serta keinginan kuat untuk tetap bergabung dan aktivitas karyawan mampu menimbulkan komitmen dalam perilaku untuk tetap *loyal* terhadap perusahaan.

Menurut Robbins (2008: 239) menyatakan :

Bahwa komitmen pada organisasi merupakan suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak pada suatu organisasi dan tujuan-tujuannya, serta berniat memelihara keanggotaan dalam organisasi itu.

Kedua variabel antara komitmen pekerjaan dan kinerja karyawan yang di terapkan dalam penelitian ini difokuskan kepada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr.H. Abdul Moeloek di Bandar Lampung. RSUD Dr. H. Abdul Moeloek merupakan salah satu RSUD milik pemerintah yang ada di Bandarlampung. Rumah Sakit yang didirikan sejak Tahun 1914 dan merupakan RSUD rujukan tertinggi yang ada di Provinsi Lampung ini dinilai perlu untuk

memperhatikan kinerja para karyawan yang terlibat di dalamnya dengan tujuan agar para karyawan terdorong untuk memberikan performa terbaiknya kepada RSUD Dr.H.Abdul Moeloek sehingga mampu melayani kebutuhan kesehatan masyarakat secara optimal.

Keluhan dan saran terhadap mutu pelayanan maupun administrasi di RSUDAM dapat diketahui berdasarkan Rekapitulasi SMS Center. Hasil rekapitulasi SMS Center menunjukkan bahwa sejak bulan Januari Tahun 2011 sampai dengan bulan Desember Tahun 2011, terdapat 35 pesan, dengan perincian terlihat dalam Tabel 1 sebagai berikut :

Tabel 1. Jumlah PesanSaran dan Keluhan Per Bulan Tahun 2011

| No | Bulan | Tujuan | | |
|----|--------------|----------------------------|--------------------|-------------------------|
| | | Direktur Umum dan Keuangan | Direktur Pelayanan | Direktur Diklat dan SDM |
| 1 | Januari | - | 1 | - |
| 2 | Februari | 9 | 4 | - |
| 3 | Maret | - | - | - |
| 4 | April | - | - | 1 |
| 5 | Mei | 4 | 2 | - |
| 6 | Juni | 2 | 5 | - |
| 7 | Juli | 2 | 4 | 1 |
| 8 | Agustus | - | - | - |
| 9 | September | - | - | - |
| 10 | Oktober | - | - | - |
| 11 | November | - | - | - |
| 12 | Desember | - | - | - |
| | Total | 17 | 16 | 2 |

Sumber : Data Rekapitulasi SMS Center Tahun 2011.

Dari 35 pesan keluhan dan saran yang masuk, jumlah 17 pesan jenis keluhan ditujukan kepada direktur umum dan keuangan,16 pesan ditujukan kepada direktur pelayanan dan 2 pesan ditujukan kepada direktur diklat dan SDM.

Berdasarkan data keluhan pasien pada Tabel 1, keluhan rata-rata ditujukan kepada administrasi dan pelayanan RSUDAM yaitu surat mengeluhkan perawat dalam memberikan pelayanan, dimana perawat kurang ramah, galak, tidak tanggap terhadap keluhan pasien, tidak dapat mengerti perasaan pasien, kurang jelas dalam memberikan instruksi saat dilakukan pemeriksaan dan tidak menjawab pertanyaan pasien sehubungan dengan keluhan penyakit yang dideritanya.

Pada Tahun 2011 pihak Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Abdul Moeloek (RSUDAM) juga pernah menuai protes dari Forum Komunikasi Karyawan (FKK) yang meminta Direktur Utama RSUDAM saat itu untuk meminta mundur karena dianggap otoriter dan tidak profesional. Dalam surat kabar *Lampung Post*, Minggu (20-11). Ketua FKK RSUDAM, menjelaskan RSUDAM merupakan rumah sakit terbesar di Lampung dan merupakan pusat rujukan. Dan apalagi saat ini RSUDAM merupakan rumah sakit *teaching hospital* yang mengarah ke RS tipe A pendidikan. Namun merasa miris dengan adanya beberapa dokter spesialis yang mengajukan pengunduran diri atau mengajukan pensiunan dini yang diduga akibat sikap otoriter Dirut RSUDAM..

Berdasarkan data diatas bahwa menunjukkan bahwa komitmen karyawan/pegawai berkurang dengan adanya protes dan sehingga diduga ada yang mengajukan pengunduran diri atau pensiun dini terhadap RSUDAM. Dimana seharusnya pegawai dan karyawan yang berkomitmen selalu mendukung kebijakan-kebijakan organisasinya tersebut.

Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Abdul Moeloek Bandarlampung pada tahun 2011 memiliki 1530 orang karyawan yang tersebar pada masing-masing divisi. Ini dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Jumlah Karyawan Menurut Jenis Jabatan pada RSUD dr. H. Abdul Moeloek Bandarlampung Tahun 2011 .

| No. | Keterangan | PNS | Kontrak/ honorar | Tenaga Sukarela |
|-----|----------------------------------|------|---------------------|--------------------|
| 1. | Dokter umum | 63 | 0 | 1 |
| 2. | Dokter spesialis | 60 | 0 | 4 |
| 3. | Dokter sub spesialis (konsultan) | 0 | 0 | 0 |
| 4. | Dokter gigi | 6 | 0 | 0 |
| 5. | Bidan | 63 | 3 | 3 |
| 6. | Perawat | 416 | 64 | 16 |
| 7. | Perawat gigi | 12 | 0 | 0 |
| 8. | Tenaga farmasi | 29 | 1 | 10 |
| 9. | Tenaga kesehatan masyarakat | 25 | 0 | 2 |
| 10. | Tenaga sanitarian | 11 | 1 | 3 |
| 11. | Tenaga gizi | 16 | 0 | 0 |
| 12. | Tenaga terapi fisik | 13 | 0 | 0 |
| 13. | Tenaga keteknisan medis | 59 | 3 | 5 |
| 14. | Tenaga non kesehatan | 360 | 90 | 188 |
| | Total | 1130 | 162 | 238 |

Sumber : Data Kepegawaian RSUD dr. H. Abdul Moeloek Tahun 2011

Dari total 1530 karyawan tersebut, jumlah karyawan terbesar disumbang oleh karyawan bagian keperawatan yaitu sebesar 496 orang. Hal ini dikarenakan bagian keperawatan merupakan tenaga yang paling dibutuhkan.

RSUD Abdul Moeloek merupakan rumah sakit rujukan tertinggi di Provinsi Lampung. Adapun jumlah tenaga yang tersedia di RSUD Abdul Moeloek Propinsi Lampung yang dikelompokkan menjadi tenaga non kesehatan. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Jumlah Tenaga Kerja Non Kesehatan yang Tersedia di RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

| No. | Keterangan | PNS | | Honor/ Kontrak | | T.sukarela | |
|-------|--------------------------------------|------|------|-------------------|------|------------|------|
| | | 2010 | 2011 | 2010 | 2011 | 2010 | 2011 |
| 1. | Sarjana Hukum | 0 | 8 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 2. | Sarjana Akutansi | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3. | Sarjana Ekonomi Manajemen | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| 4. | Sarjana Teknologi Informasi | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5. | Sarjana Teknik | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6. | Sarjana lain-lain termasuk (D-IV) | 0 | 32 | 1 | 1 | 0 | 8 |
| 7. | Arsiparis | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8. | Sekretaris | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 9. | Diploma lain-lain (D-I, D-II, D-III) | 0 | 15 | 1 | 1 | 0 | 29 |
| 10. | SMA/SMK Sederajat | 0 | 172 | 62 | 55 | 0 | 126 |
| 11. | SMP Sederajat | 0 | 49 | 12 | 8 | 0 | 14 |
| 12. | SD Sederajat | 0 | 53 | 36 | 25 | 0 | 11 |
| 13. | Tidak Tamat SD | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | | 0 | 349 | 112 | 90 | 0 | 188 |

Sumber : Data Kepegawaian RSUD dr. H. AbdulMoeloek Propinsi Lampung Tahun 2010-2011

Pada Tabel3 dapat kita lihat bahwa jumlah tenaga kerja non kesehatan pada Tahun 2010 sebanyak 112 sedangkan pada Tahun 2011 mengalami kenaikan tenaga kerja sebanyak 627 orang.

Pada peneliti ini masalah yang akan diteliti tentang kinerja karyawan atau pegawai terhadap melayani konsumen/pasien,disini peneliti juga membuktikan pengaruh komitmen terhadap kinerja karyawan dapat dibuktikandengan kuesioner yang akan dibagikan kepada karyawan. peneliti ini sangat mempunyai potensi yang baik untuk meliputi potensi Sumber Daya Manusia dan Manajemen Rumah Sakit.

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas maka peneliti akan mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Komitmen Terhadap Kinerja Karyawan pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Abdul Moeloek (RSUDAM) di Bandar Lampung”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas dapat diketahui bahwa untuk meningkatkan kinerja adalah disamping tetap menjaga komitmen secara baik makajuga mengupayakan memelihara atau bahkan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Berdasarkan data keluhan pasien disini peneliti ingin mengetahui apakah karyawan/pegawai mempunyai komitmen dalam pekerjaannya yaitu memberikan pelayanan sebaik-baiknya sesuai dengan visi dan misi organisasinya. Oleh karena itu untuk mengetahui bagaimana faktor-faktor komitmenmempengaruhi kinerja karyawan maka perlu dilakukan penelitianterhadap Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Abdul Moeloek (RSUDAM) di Bandar Lampung. Adapun pertanyaan yang timbul dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

“Apakah Komitmen karyawan berpengaruh terhadap Kinerja karyawan padaRumah Sakit Umum Daerah dr. H. Abdul Moeloek (RSUDAM) di Bandar Lampung.”

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini mempunyai tujuan umum untuk mengatur pengaruh variabel terhadap komitmen karyawan dalam mempengaruhi kinerja karyawan, selanjutnya secara terperinci bertujuan yaitu :

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komitmen karyawan terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Abdul Moeloek (RSUDAM) di Bandar Lampung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Sebagai bahan evaluasi terhadap kebijakan-kebijakan organisasi terutama yang berkaitan dengan upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan.
2. Menjadi masukan bagi peneliti selanjutnya dalam bidang sumber daya manusia dan perilaku organisasi tentang pengaruh komitmen terhadap kinerja karyawan.
3. Sebagai bahan referensi bagi kalangan akademisi dalam melakukan penelitian selanjutnya.

1.5 Kerangka Pemikiran

Komitmen menurut Simamora (2002: 415) sebagai berikut :

1. Kesetiaan, yaitu keteguhan hati, ketaatan, kepatuhan personil terhadap organisasi.
2. Kepedulian, yaitu sikap mengindahkan, memperhatikan (perkara orang) yang dimiliki personil.
3. Kecintaan terhadap pekerjaan yang dibebankan kepadanya, yaitu menaruh rasa suka terhadap pekerjaan yang diberikan oleh organisasi.

Komitmen karyawan mutlak diperlukan pegawai dengan perusahaannya. Untuk menanamkan perasaan setia pegawai maka perusahaan perlu menstimulasi kesetiaan tersebut dengan usaha-usaha menumbuhkan dan mengembangkan sikap loyal, kepedulian, dan kecintaan terhadap perusahaannya.

Kinerja karyawan Menurut Dharma, Agus dalam bukunya Manajemen Supervisi (2003: 355) :

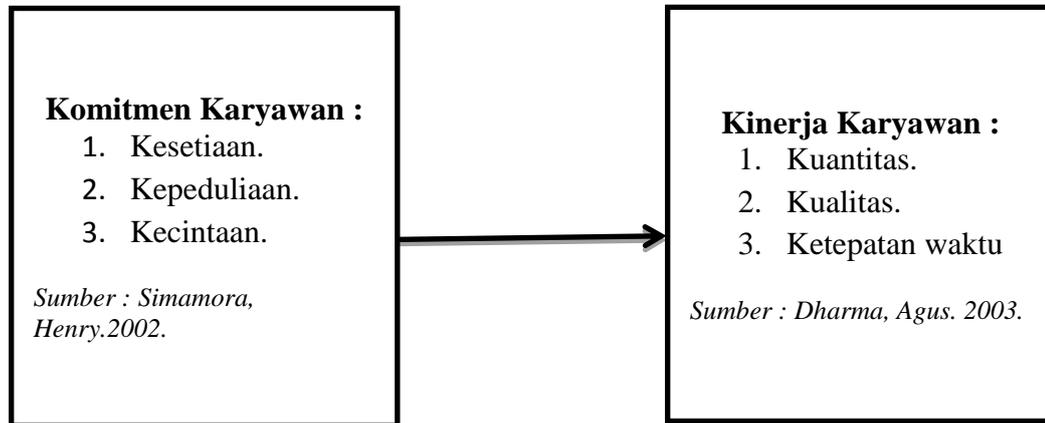
1. Ketepatan Waktu yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Pengukuran ketepatan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian kegiatan.
2. Kualitas, yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya). Pengukuran kualitatif keluaran mencerminkan pengukuran “tingkat kepuasan”, yaitu seberapa baik penyelesaian, ini berkaitan dengan bentuk keluaran.
3. Kuantitas, yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai. Pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan.

Seorang karyawan yang mempunyai komitmen tinggi maka akan berpengaruh terhadap tingginya tingkat kinerja karyawan. Komitmen karyawan lebih dari sekedar kenggotaan formal, karena meliputi sikap menyukai orang dan kesediaan untuk mengusahakan tingkat kinerja yang tinggi bagi organisasi. Komitmen karyawan dalam beberapa penelitian dihubungkan dengan kinerja. Semakin tinggi komitmen karyawan maka semakin tinggi pula kinerja karyawan.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa komitmen karyawan berkorelasi dengan kinerja karyawan. Semakin tinggi komitmen karyawan terhadap pekerjaannya maka kinerja karyawan tersebut meningkat. Sedangkan bagi karyawan dengan tingkat komitmennya rendah terhadap pekerjaannya maka kinerja karyawan tersebut juga rendah. Pemahaman mendasar mengenai

keterikatan variabel antara komitmen terhadap kinerja maka di ilustrasikan melalui kerangka pemikiran pada Gambar 1 berikut ini:

Gambar 1.



Dari Gambar 1 disimpulkan bahwa ada keterkaitan terhadap komitmen dengan kinerja karyawan. Sehingga Semakin tinggi komitmen yang dimiliki setiap karyawan terhadap pekerjaannya maka meningkat juga kinerja karyawan tersebut. Sedangkan apabila karyawan dengan tingkat komitmennya rendah maka akan mempengaruhi juga kinerjanya.

1.6 Hipotesis

Untuk mengetahui tingkat kebenaran pada permasalahan yang diteliti, maka perlu ditetapkan hipotesisnya. Adapun hipotesis yang dapat dirumuskan adalah “Komitmen karyawan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. H. Abdul Moeloek Bandar Lampung”.