

BAB I

PENDAHULUAN

A. KONTEKS PENELITIAN

Pelaksanaan pembangunan untuk mencapai masyarakat yang adil makmur akan menjadi terkendala manakala tidak didukung oleh para pegawai yang bekerja secara sungguh-sungguh dan sepenuh hati. Dalam bekerja mereka tidak boleh hanya memikirkan besaran gaji dan tunjangan yang diperoleh, tetapi juga harus meyakini pekerjaan mereka adalah suatu bentuk pengabdian.

Berkaitan dengan fungsi dan nilai, sebagai bentuk pengabdian sudah semestinya pegawai menjalankan dengan sepenuh hati pekerjaan yang dibebankan kepadanya dengan ikhlas dan budaya kerja yang sesuai dengan standart perusahaan. Tetapi kita pun menyadari bahwasanya budaya kerja yang positif mudah untuk diucapkan tetapi sangat sulit untuk dilakukan. Karena budaya kerja positif selain didukung oleh faktor pendidikan, keterampilan dan pengalaman juga diengaruhi oleh motivasi seseorang ketika bekerja pada suatu organisasi. Menurut Triguno Prasetya Budaya kerja adalah “suatu falsafah dengan didasari pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan juga pendorong yang dibudayakan dalam suatu kelompok dan tercermin dalam sikap menjadi perilaku, cita-cita, pendapat, pandangan serta tindakan yang terwujud sebagai kerja”.¹

¹ Triguno Prasetya, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), 13.

Budaya kerja pada dasarnya merupakan suatu sistem nilai yang diambil maupun dikembangkan oleh suatu organisasi sehingga menjadi aturan yang dipakai sebagai pedoman berfikir dan bertindak dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Nilai budaya kerja menunjukkan intensitas budaya kerja, yaitu sejauh mana karyawan menerima dan menjalankan budaya kerja tersebut sebagai landasan bekerja.²

Untuk menghadapi berbagai macam perubahan dan persaingan, diperlukan suatu organisasi yang kuat dan baik dalam segi SDM secara mental maupun kesigapan keterampilan dan awasan yang luas, keorganisasian serta kekuatan struktur organisasi.³ Acuan baku yang diberlakukan oleh suatu lembaga/perusahaan adalah budaya kerja yang sistematis menuntut para pegawainya untuk meningkatkan komitmen kerjanya pada lembaga/perusahaan.

Budaya kerja dapat difungsikan sebagai tuntutan yang mengikat para anggotanya, maka individu yang ada di dalam lembaga/perusahaan secara tidak langsung akan terikat sehingga dapat membentuk sikap dan perilaku dengan visi misi lembaga/perusahaan. Proses tersebut akan membentuk individu yang bagus dan berintegritas tinggi yang nantinya akan menghasilkan SDM yang berkualitas.

² Testiani Makmur, *Budaya Kerja Pustakawan Di Era Digitalisasi* (Yogyakarta: graha ilmu 2015), 13.

³ Mas'ud said, *Kepemimpinan Pengembangan Organisasi Team Building Dan Perilaku Inovatif* (Malang: Uin Maliki Press 2010), 27.

Pembangunan kesehatan merupakan usaha yang sangat strategis dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia baik fisik maupun mental dan bermuara pada peningkatan kualitas manusia sebagai obyek dan pelaku pembangunan. Begitu pula yang terjadi di Indonesia sebagai salah satu negara yang berpenduduk sangat besar ikut dalam arus kemajuan dalam menjalankan pembangunan yang mencakup berbagai bidang. Salah satu pembangunan yang menunjukkan perkembangan yang sangat pesat adalah bidang kesehatan. Kesehatan merupakan hal penting bagi manusia, oleh karenanya kesehatan harus senantiasa dijaga.

Kesadaran masyarakat yang semakin tinggi terhadap pentingnya kesehatan merupakan salah satu alasan bahwa kebutuhan akan prasarana kesehatan juga semakin meningkat, selain itu pula masyarakat akan semakin pandai untuk memilih mana yang terbaik dan sesuai dengan apa yang mereka inginkan dan butuhkan. Satu mata rantai utama bagi pelayanan kesehatan yang mempunyai fungsi utama dalam usaha penyembuhan dan pemulihan adalah rumah sakit. Terwujudnya suatu kondisi sehat merupakan harapan dari semua orang sehingga dalam upaya mewujudkan suatu kondisi sehat tersebut, harus dilakukan beberapa hal, salah satu diantaranya adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Rumah sakit memiliki peranan penting dalam pelayanan kesehatan masyarakat dan merupakan institusi pelayanan kesehatan yang bergerak di bidang jasa. Setiap rumah sakit berupaya untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan sebaik-baiknya, hal ini sesuai dengan Undang- Undang Republik Indonesia

Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit yang menyebutkan bahwa “pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya”.⁴ Pelayanan kesehatan merupakan campuran antara barang privat dan barang publik, karena meskipun dikonsumsi secara individual, sering kali masyarakat secara umum juga membutuhkan barang atau jasa tersebut.⁵ Dunia medis saat ini mengalami perkembangan yang begitu pesat terutama pada bidang pelayanan. Kebijakan pemerintah tentang pendirian rumah sakit, puskesmas dan semacamnya sudah merambah ke berbagai penjuru daerah. Bukan hanya kuantitas saja yang menjadi sorotan masyarakat tetapi kualitas dari pelayanan kesehatan rumah sakit menjadi prioritas utama yang dibutuhkan oleh masyarakat.⁶

Setiap rumah sakit dituntut untuk menjadi organisasi jasa yang berfokus pada konsumen sehingga memiliki kemampuan untuk dapat mempertahankan kelangsungan usahanya. Efektivitas pelayanan kesehatan seperti perawatan dan pengobatan yang baik akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di rumah sakit. Setiap rumah sakit dituntut untuk menciptakan pelayanan kesehatan yang baik, untuk menciptakan hal tersebut diperlukan serangkaian kegiatan pemeriksaan dan evaluasi atas

⁴Undang-Undang Republik Indonesia nomor 44 tahun 2009, *Tentang Rumah Sakit*, (Jakarta: 2009), 2.

⁵ Mardiasmo, *Akuntansi Sektor Publik* (Yogyakarta: ANDI,2002),107

⁶Ella Dwi Septianingsing. “Pengaruh Audit Operasional dan Good Clinical Governance terhadapEfektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS” dalam Jurnal Prosiding Akuntansi, 368 .

kegiatan operasional yang dilakukan oleh rumah sakit, berupa audit operasional. Hasil audit operasional tersebut dapat digunakan untuk bahan perbaikan kedepan sehingga rumah sakit dapat selalu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.⁷ Penilaian konsumen pada kualitas pelayanan. Rumah sakit merupakan hal penting sebagai acuan dalam membenahan pelayanan sehingga terciptanya suatu kepuasan pelanggan dan menciptakan suatu loyalitas dari konsumen.⁸ Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmati dengan pelayanan yang baik dan memuaskan⁹ Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa atau layanan untuk selalu memanjakan konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik.¹⁰

Menurut Tjiptono menyatakan bahwa:

“Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih

⁷Anis Nadian. “Audit Manajemen Sistem Kepastian Kualitas untuk Mengevaluasi Efektivitas Seksi Pelayanan Rawat Inap dan Rawat Jalan pada RSUD Kabupaten Temanggung” dalam Jurnal Provita, 2016, 2

⁸Tjiptono dan Chandra, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Bayu Media Publishing, 2005),28.

⁹Assauri, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Cetakan ke Enam, (Bandung :Alfabeta, 2003), 28

¹⁰*Ibid.*, hlm. 25.

rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk”.¹¹

Maka dapat disimpulkan bahwa sebuah kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan mengharapakan tingkat keunggulan dari setiap jasa pelayanan yang didapat dari pelayanan yang didapatkan sebelumnya. Bila pelayanan yang diberikan melampaui harapan dari masyarakat pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikannya mendapatkan persepsi yang ideal dari para penerima pelayanan

Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri merupakan salah satu rumah sakit swasta berskala besar yang ada di Kota Kediri, tepatnya berada di Jalan Gatot Subroto No. 84 Kelurahan Ngampel Kecamatan Mojoroto Kediri. RSM Ahmad Dahlan hadir untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan nuansa islami. Pelayanan dengan bernuansa islami, penanganan yang cepat dan pelayanan yang baik merupakan tujuan dari kepuasan masyarakat yang berobat di Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri.

Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan mempunyai keunikan jika dibandingkan dengan rumah sakit lain yang ada di Kota Kediri, salah satunya adalah sebelum pengobatan (operasi) yang akan dilakukan kepada pasien semua dokter maupun perawat melakukan doa terlebih dahulu. Selain itu, jika perawat maupun pegawai RSM Ahmad Dahlan memasuki ruang

¹¹Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, (Yogyakarta: Andi 2004), 59.

inap pasien, maka mengucapkan salam terlebih dahulu. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti di RSM Ahmad Dahlan Kediri. RSM juga memberikan pelayanan dengan nilai-nilai Islam yang didasarkan pada nilai pelayanan dengan kejujuran, keyakinan, keimanan, kecerdasan dan keamanan. Sehingga dengan pelayanan Islami setiap aktivitas pelayanan tidak hanya bersifat duniawi saja namun dikaitkan dengan hal yang bersifat ukhrowi. Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan yang banyak pesaing adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien atau tidak. Oleh karena itu, RSM Ahmad Dahlan dituntut untuk selalu memperbaiki sistem pelayanan dengan mengedepankan unsur budaya kerja yang positif untuk memanjakan para pasiennya.

Berdasarkan konteks penelitian tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Peran Budaya Kerja Dalam Meningkatkan Pelayanan (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri)”.

B. FOKUS PENELITIAN

Berdasarkan konteks penelitian dan judul penelitian tersebut, dapat disimpulkan fokus dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana budaya kerja di Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri?
2. Bagaimana pelayanan di Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri?

3. Bagaimana peran budaya kerja dalam meningkatkan pelayanan di Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri?

C. TUJUAN PENELITIAN

Dari fokus penelitian diatas, maka tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui budaya kerja di Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri
2. Untuk mengetahui pelayanan di kerja di Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri
3. Untuk mengetahui peran budaya kerja terhadap peningkatan pelayanan di Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri

D. KEGUNAAN PENELITIAN

Dari penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini diharapkan peneliti dapat mendapatkan pengetahuan dan pengalaman dalam melakukan penelitian ilmiah sebagai penerapan ilmu yang diperoleh selama bangku perkuliahan. Sekaligus meningkatkan kemampuan intelektual dan pemahaman tentang budaya kerja dalam meningkatkan pelayanan.

2. Bagi Lembaga Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat memberikan tambahan pengembangan ilmu Ekonomi Syariah, khususnya mengenai peran budaya kerja terhadap

peningkatan pelayanan dan menambah literatur serta menambah khasanah bacaan ilmiah.

3. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian dapat dijadikan bahan untuk melakukan evaluasi dari pelaksanaan yang lalu sehingga dapat menentukan langkah untuk meningkatkan pelayanan terhadap pasien dimasa mendatang pada Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri.

E. TELAAH PUSTAKA

Berdasarkan penelusuran penulis, ada beberapa penelitian yang membahas mengenai hal tersebut, diantaranya

Skripsi Muthii 'Atul Munawwarah yang berjudul Peran Budaya Kerja Dalam Meningkatkan Sistem Pelayanan Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman. Penelitian ini menjelaskan bahwa peran budaya kerja dalam meningkatkan sistem pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman diterapkan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Budaya kerja tersebut adalah Integritas, Profesionalitas, Inovasi, Tanggung Jawab dan Keteladanan. Budaya kerja mampu memberikan peran yang cukup signifikan terhadap pegawai, sehingga budaya kerja melekat pada pegawai dan pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman menjadi meningkat.¹²

¹² Muthii 'Atul Munawwarah, *"Peran Budaya Kerja Dalam Meningkatkan Sistem Pelayanan Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman"* (skripsi, Jurusan Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016), 10.

Jenis penelitian ini ialah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitiannya adalah Budaya kerja mampu memberikan peran yang cukup signifikan terhadap pegawai, sehingga budaya kerja melekat pada pegawai dan pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman menjadi meningkat.¹³ Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang budaya kerja , pelayanan dan metode penelitian yang digunakan. Dan yang menjadi pembeda antara penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti adalah terletak pada objek lembaga yang diteliti.

Jurnal Zeri M yang berjudul Pengaruh Budaya Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Public Pada Kantor Camat Bongan Kabupaten Kutai Barat. Penelitian ini menjelaskan bahwa masyarakat yang ada di wilayah Kecamatan Bongan Kabupaten Kutai Barat. Masyarakat setempat sangat mengharapkan adanya pelayanan prima yang dilakukan oleh aparat Kecamatan Bongan. Namun pada kenyataannya, berdasarkan observasi dan hasil penelitian, ditemukan beberapa masalah. Hal inilah yang menyebabkan penyelesaian tugas menjadi tidak efektif sesuai dengan target dan tujuan yang telah ditetapkan dari awal.¹⁴

Jenis penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif, menggunakan penelitian populasi yaitu dengan mengambil

¹³ Ibid,

¹⁴ Zeri M, "Pengaruh Budaya Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Public Pada Kantor Camat Bongan Kabupaten Kutai Barat" eJournal Administrasi Negara. Vol. 4 No. 2 Tahun 2014.

semua data dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang berjumlah 28 orang. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi statistik parametris. Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, Pengaruh Budaya kerja pegawai terhadap pelayanan publik pada Kantor Camat Bongan kabupaten Kutai Barat termasuk dalam kategori cukup. Oleh karena itu budaya kerja yang telah baik sebaiknya dipertahankan dan ditingkatkan lagi.¹⁵ Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang budaya kerja. Yang membedakan yaitu jenis penelitiannya yaitu menggunakan penelitian kuantitatif sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti menggunakan penelitian kualitatif.

Jurnal Indah Woro Mahanani dkk yang berjudul Pengaruh Budaya Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Karyawan Sebagai Variabel Antara (Studi Kasus Pada Karyawan Bagian Produksi Cetak Surat Kabar Pt. Masscom Graphy Semarang). Dalam penelitian ini menjelaskan bahwa seiring dengan adanya persaingan di antara perusahaan-perusahaan yang sejenis dan begitu beragam dengan cepatnya perubahan pada produk serta pelayanan baru yang dikeluarkan oleh perusahaan jelas sangat menuntut karyawan untuk mencapai hasil kerja yang tinggi baik dalam kualitas maupun kuantitas. Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor penentu tercapainya tujuan perusahaan. Oleh karena itu, pada penelitian ini diangkat variabel budaya kerja, kepuasan kerja dan komitmen karyawan sebagai variabel yang disinyalir

¹⁵ Ibid

mempengaruhi kinerja karyawan. Penelitian yang digunakan merupakan tipe penelitian *eksplanatory research*. *Eksplanatory research* ini ditujukan untuk mengetahui besar kecilnya hubungan dan pengaruh antara variabel-variabel penelitian.¹⁶

Hasil dari penelitian ini adalah menunjukkan bahwa budaya kerja (X1) berpengaruh positif terhadap komitmen karyawan (Y1), peneliti menyarankan agar perusahaan memberikan pelatihan (*in house training*) dengan tujuan untuk peningkatan soft skills karyawan seperti kemampuan untuk bersosialisasi dan bekerja sama yang baik dengan rekan kerja.¹⁷

¹⁶ Indah Woro Mahanani dkk, “Pengaruh Budaya Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Karyawan Sebagai Variabel Antara (Studi Kasus Pada Karyawan Bagian Produksi Cetak Surat Kabar Pt. Masscom Graphy Semarang)”, Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, Universitas Diponegoro, 2014.

¹⁷ Ibid