

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Data Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menyebutkan, pada tahun 2021 terdapat 2.522 rumah sakit umum dan 521 rumah sakit khusus di tanah air. Hal ini menunjukkan pesatnya pertumbuhan bisnis kesehatan di Indonesia. (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022). Jumlah rumah sakit meningkat dengan pesat menjadi 3.120 rumah sakit di tahun 2021, atau meningkat sebanyak 26% dibandingkan tahun 2015 (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022). Industri kesehatan merupakan hal yang menarik untuk diteliti karena memiliki dampak yang besar terhadap kesejahteraan masyarakat. Dengan mengetahui hal-hal yang dapat mempengaruhi kinerja tenaga kesehatan di rumah sakit, maka diharapkan hal tersebut dapat membantu meningkatkan layanan kesehatan kepada masyarakat (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022).

Tenaga kesehatan merupakan aset krusial dalam sistem pelayanan kesehatan memainkan peran dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Pentingnya penelitian terhadap tenaga kesehatan dapat dijabarkan dari sudut pandang berbagai dimensi, seperti aspek kualitas dan keselamatan pasien, aksesibilitas layanan kesehatan, efektivitas pelayanan, dan keberlanjutan sistem kesehatan. Bahasa Indonesia: Untuk mengikuti sifat dinamis praktik perawatan kesehatan dan untuk merencanakan masa depan, studi ini penting. Kita harus mengatasi masalah seperti meningkatnya beban penyakit, populasi manusia yang berkembang, dan perubahan gaya hidup masyarakat. Dalam hal peningkatan perawatan kesehatan, manajemen sumber daya manusia—terutama yang berkaitan dengan profesional medis—sangat

penting. Kualitas perawatan pasien dan pencapaian tujuan layanan kesehatan yang lebih besar keduanya dipengaruhi oleh manajemen profesional kesehatan. Keterlibatan dan motivasi profesional kesehatan sangat penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang mempromosikan pemberian layanan kesehatan terbaik (Notoatmodjo, 2012). Terletak di jantung distrik, Rumah Sakit Umum Daerah (RSU) Soe berfungsi sebagai pusat untuk semua pusat kesehatan di Kabupaten Timor Tengah Selatan dan dimiliki oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Timor Tengah Selatan. Ini adalah satu-satunya rumah sakit milik pemerintah di distrik tersebut. Rumah sakit kategori C, Rumah Sakit Umum Daerah Soe melayani sekitar 467.990 penduduk. Demografi yang menarik untuk ditelusuri lebih lanjut adalah 180 profesional kesehatan yang bekerja di Rumah Sakit Umum Daerah Soe, yang berasal dari berbagai asal dan memiliki tingkat pendidikan yang berbeda-beda. Berdasarkan apa yang peneliti lihat saat bekerja di Rumah Sakit Umum Daerah Soe, fenomena ini berasal dari penyelidikan. Faktor-faktor termasuk manajemen waktu yang tidak memadai, kurangnya motivasi, dan komunikasi diidentifikasi oleh penelitian sebagai indikator kinerja karyawan yang rendah.

Dari segi komunikasi, peneliti mengobservasi bahwa banyaknya terjadi miskomunikasi yang terjadi antar tenaga medis, sehingga mempengaruhi performa karyawan, contoh dari kejadian yang sering terjadi adalah riwayat medis pasien yang tidak di komunikasikan secara efektif saat pergantian shift, sehingga karyawan tidak dapat bekerja secara maksimal.

Hal lainnya yang diobservasi peneliti adalah kurangnya motivasi dari pegawai dalam menjalankan pekerjaannya, hal ini membuat performa yang di

hasilkan oleh pegawai kurang maksimal, karena pegawai hanya bekerja “secukupnya” tanpa memberikan perhatian yang lebih dalam pekerjaannya.

Managemen waktu yang buruk adalah hal lain yang di observasi peneliti dalam lingkungan rumah sakit. Peneliti melihatnya cukup banyak tenaga kesehatan yang datang tidak tepat waktu sehingga mengganggu jadwal dan menyebabkan keterlambatan dalam perawatan pasien.

Temuan ini menjadi dasar survei awal peneliti terhadap lima belas tenaga kesehatan yang bekerja di Rumah Sakit Umum Daerah Soe pada bulan Oktober 2023: tiga dokter, empat perawat, dua bidan, dua apoteker, dua ahli gizi, dan dua petugas rekam medis. Dalam skala 1 (sangat tidak setuju) hingga 10 (sangat setuju), kuesioner menanyakan lima item. Pertanyaan pada survei pendahuluan ini yaitu: (1) Ada hal yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas budaya organisasi di tempat saya bekerja ini; (2) Ada hal yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan rasa dihargai dan didukung terkait pekerjaan karyawan; (3) Ada hal yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan komitmen karyawan di tempat saya bekerja ini; (4) Ada hal yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan rasa kepuasan terhadap pekerjaan karyawan; (5) Ada hal yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan performa kerja saya.

Kelima pertanyaan tersebut didasarkan pada pengukuran skala interval yang diambil dari data internal rumah sakit; satu berarti tidak setuju dan sepuluh berarti setuju, dan pertanyaan-pertanyaan tersebut mencerminkan faktor-faktor independen, mediasi, dan dependen yang dianalisis. Tabel di bawah ini menunjukkan temuan survei pendahuluan:

Tabel 1.1. Hasil Survei Pendahuluan

Kuesioner	Responden															Mean
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
Terdapat aspek yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas budaya organisasi di tempat saya bekerja.	7	6	8	9	7	8	7	8	7	6	6	7	8	9	10	7.5
Terdapat hal-hal yang perlu ditingkatkan guna memperkuat rasa dihargai dan didukung terkait pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan.	9	9	10	9	8	7	7	8	8	7	7	7	8	9	8	8.1
Terdapat upaya yang harus ditingkatkan untuk meningkatkan komitmen karyawan di tempat saya bekerja.	7	7	8	9	7	8	9	8	9	9	8	8	8	9	9	8.2
Terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya.	8	10	10	7	8	10	10	8	10	7	7	9	9	10	9	8.8
Terdapat aspek yang harus ditingkatkan guna meningkatkan performa kerja saya.	7	10	8	8	8	9	10	8	7	9	8	6	10	9	9	8.4

Sumber: Hasil olah data penelitian (2023)

Berdasarkan hasil survei pertama, kita mengetahui bahwa item (1) memiliki respons rata-rata 7,5, item (2) 8,1, item (3) 8,2, item (4) 8,8, dan item (5) 8,4. Menurut hasil survei, tenaga kesehatan memiliki peran penting dalam situasi yang disebutkan di atas. Agar administrasi rumah sakit dapat memperhitungkan dan meningkatkan unsur-unsur yang berkontribusi terhadap kinerja tenaga kesehatan, diperlukan penelitian lebih lanjut. Tingkat budaya organisasi, dukungan, dedikasi, kebahagiaan kerja, dan kinerja staf Rumah Sakit Umum Daerah Soe dapat dipahami lebih baik dengan menggunakan model studi yang mencakup faktor-faktor ini. Karena budaya organisasi secara signifikan memengaruhi kinerja dan keberhasilan

perusahaan secara keseluruhan, budaya organisasi merupakan faktor penting yang memerlukan penelitian ekstensif (Cameron & Quinn, 2011; Hofstede, 2011).

Judge dan Bono (2001) menemukan bahwa budaya organisasi merupakan faktor penting lainnya dalam menentukan kepuasan kerja. Menurut Cameron dan Quinn (2011) dan Hofstede (2011), budaya perusahaan secara signifikan memengaruhi keterlibatan, retensi, produktivitas, dan kreativitas karyawan. Lebih jauh, menurut Cameron dan Quinn (2011) dan Hofstede (2011), budaya organisasi yang positif tidak hanya membangun identitas perusahaan; budaya tersebut juga menumbuhkan lingkungan kerja yang inklusif dan sehat dengan mengintegrasikan orang-orang dengan tujuan organisasi. Organisasi dapat meletakkan dasar bagi pembangunan berkelanjutan dan praktik manajemen sumber daya manusia yang lebih baik dengan melakukan analisis mendalam terhadap budaya mereka sendiri.

*Perceived organizational support* adalah faktor penting di tempat kerja karena memengaruhi kebahagiaan, dorongan, dan produktivitas pekerja (Eisenberger et al., 1986). Kinerja organisasi bergantung pada tingkat dedikasi dan produktivitas karyawannya, yang keduanya didorong oleh persepsi karyawan terhadap dukungan organisasi mereka. (Hngoi et al., 2024). Organisasi yang memberikan dukungan yang kuat kepada karyawan, cenderung memiliki karyawan yang lebih terikat dan termotivasi untuk berkontribusi secara maksimal (Arshadi, 2011) Oleh karena itu, penelitian tentang dukungan organisasi sangat penting untuk memahami bagaimana aspek ini mempengaruhi kesejahteraan dan kinerja karyawan di berbagai organisasi di era modern ini.

*Organizational commitment* adalah aspek yang penting untuk diteliti karena memiliki dampak signifikan terhadap berbagai aspek kinerja dan keberhasilan

organisasi (Allen & Meyer, 1990; Meyer & Allen, 1991). Komitmen organisasi berkorelasi positif dengan kinerja karyawan, menurut penelitian oleh Fu & Deshpande (2014) dan Loan (2014). Dalam dunia bisnis yang serba cepat saat ini, penting untuk mengetahui apa yang membuat orang berkomitmen pada perusahaan mereka sehingga Anda dapat membangun tim yang kuat, mempertahankan lebih banyak karyawan terbaik Anda, dan mendapatkan hasil maksimal dari mereka (Meyer & Herscovitch, 2001). Akibatnya, kita memerlukan lebih banyak penelitian tentang komitmen organisasi untuk mengetahui variabel apa yang memengaruhi dan membentuknya, dan bagaimana hal itu memengaruhi hasil penting bagi organisasi. Penelitian tentang kepuasan kerja sangat penting karena memengaruhi kebahagiaan dan produktivitas karyawan, yang pada gilirannya memengaruhi keberhasilan organisasi (Yuen et al., 2018). Selain memengaruhi tingkat retensi karyawan, kepuasan kerja dikaitkan dengan berkurangnya ketidakhadiran, produktivitas yang lebih tinggi, dan peningkatan kualitas kerja (Cranny et al., 1992; Sánchez-Beaskoetxea & Coca García, 2015). Lebih jauh, faktor kesehatan mental, termasuk lebih sedikit stres dan peningkatan kepuasan hidup, dikaitkan dengan kepuasan dalam pekerjaan seseorang (Judge & Bono, 2001). Dalam lingkungan kerja yang serba cepat dan kompetitif saat ini, penting untuk memahami aspek apa yang memengaruhi kepuasan kerja. Pengetahuan ini akan membantu dalam merancang lingkungan kerja yang mendukung yang membuat orang tetap terlibat dan produktif. Karena memengaruhi daya saing dan keberhasilan organisasi, kinerja karyawan merupakan faktor yang paling penting untuk diperiksa. Salah satu ukuran kinerja karyawan adalah sejauh mana pekerja mampu melaksanakan tugas yang diberikan. Tujuan organisasi, produktivitas, dan kualitas layanan pelanggan

semuanya berkorelasi positif dengan kinerja karyawan yang sangat baik, menurut penelitian tersebut. Pekerja yang secara konsisten memberikan hasil yang sangat baik lebih mungkin untuk bertahan di organisasi dan bahkan membantunya berkembang dan berinovasi (Bauer et al., 2019). Efisiensi organisasi, keunggulan kompetitif, dan keberhasilan jangka panjang di era globalisasi saat ini dan persaingan perusahaan yang ketat bergantung pada kemampuan pemimpin untuk mengidentifikasi dan menangani elemen-elemen yang memengaruhi kinerja karyawan.

Dengan mengacu kepada uraian yang sudah dijelaskan pada paragraf-paragraf berikutnya, hal tersebut mendorong dan menarik perhatian penulis untuk melakukan penelitian dengan topik “Pengaruh *Organizational Culture*, *Perceived Organizational Support* Terhadap *Employee Performance* Yang Dimediasi Oleh *Organizational Commitment* dan *Job Satisfaction* (Studi Empiris Pada Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Soe)”.

## 1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, peneliti merumuskan pertanyaan, sebagai berikut:

1. Apakah *organizational culture* berpengaruh positif terhadap *employee performance* pada tenaga kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Soe?
2. Apakah *perceived organizational support* berpengaruh positif terhadap *employee performance* pada tenaga kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Soe?

3. Apakah *organizational culture* berpengaruh positif terhadap *organizational commitment* pada tenaga kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Soe?
4. Apakah *organizational culture* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction* pada tenaga kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Soe?
5. Apakah *perceived organizational support* berpengaruh positif terhadap *organizational commitment* pada tenaga kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Soe?
6. Apakah *perceived organizational support* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction* pada tenaga kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Soe?
7. Apakah *organizational commitment* berpengaruh positif terhadap *employee performance* pada tenaga kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Soe?
8. Apakah *job satisfaction* berpengaruh positif terhadap *employee performance* pada tenaga kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Soe?
9. Apakah *organizational culture* yang dimediasi oleh *organizational commitment* berpengaruh positif terhadap *employee performance* pada tenaga kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Soe?
10. Apakah *organizational culture* yang dimediasi oleh *job satisfaction* berpengaruh positif terhadap *employee performance* pada tenaga kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Soe?
11. Apakah *perceived organizational support* yang dimediasi oleh *organizational commitment* berpengaruh positif terhadap *employee performance* pada tenaga kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Soe?

12. Apakah *perceived organizational support* yang dimediasi oleh *job satisfaction* berpengaruh positif terhadap *employee performance* pada tenaga kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Soe?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang dikemukakan pada poin sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Salah satu tujuannya adalah untuk mempelajari bagaimana budaya rumah sakit memengaruhi produktivitas staf medis di Rumah Sakit Umum Daerah Soe.
2. Untuk mengetahui bagaimana kinerja profesional kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Soe ketika mereka merasa didukung oleh organisasinya.
3. Untuk mempelajari bagaimana budaya Rumah Sakit Umum Daerah Soe memengaruhi tingkat dedikasi karyawan terhadap pekerjaan mereka.
4. Untuk mempelajari bagaimana budaya perusahaan Rumah Sakit Umum Daerah Soe memengaruhi kebahagiaan karyawan di tempat kerja.
5. Mengidentifikasi bagaimana profesional kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Soe memandang dukungan organisasi dan dampaknya terhadap komitmen organisasi.
6. Untuk mengetahui bagaimana profesional kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Soe merasakan kepuasan kerja mereka dalam kaitannya dengan persepsi mereka terhadap dukungan organisasi.

7. Untuk mempelajari bagaimana komitmen organisasi profesional kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Soe memengaruhi efektivitas mereka dalam pekerjaan.
8. Meneliti hubungan antara tingkat kepuasan kerja profesional perawatan kesehatan dan produktivitas mereka di tempat kerja di Rumah Sakit Umum Daerah Soe.
9. Mengkaji dampak budaya organisasi terhadap kinerja tenaga kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Soe dengan menggunakan media komitmen organisasi.
10. Mengetahui dampak budaya organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Soe terhadap kinerja staf melalui media kepuasan kerja.
11. Mengetahui bagaimana tenaga kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Soe dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap dukungan organisasi, yang dimediasi oleh komitmen organisasi, dan bagaimana hal itu memengaruhi kinerja mereka di tempat kerja.
12. Mengetahui bagaimana kinerja tenaga kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Soe dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap dukungan organisasi, yang dimediasi oleh kepuasan kerja.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berikut adalah manfaat dari penelitian ini:

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Informasi tambahan dan referensi untuk penelitian mendatang tentang budaya organisasi, dukungan organisasi yang dirasakan untuk kinerja karyawan melalui komitmen organisasi dan kepuasan kerja dapat diperoleh dari keuntungan teoritis dari temuan penelitian ini.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga bagi tim manajemen di Rumah Sakit Umum Daerah Soe. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi budaya organisasi, dukungan organisasi yang dirasakan untuk kinerja karyawan, komitmen organisasi, dan kepuasan kerja, mereka akan lebih mampu merencanakan masa depan dan membuat evaluasi yang tepat.

### **1.5 Sistematika Penelitian**

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam pendahuluan, kita akan membahas alasan penelitian, tantangan penelitian, dan variabel penelitian. Juga akan disertakan deskripsi tantangan penelitian dan alasan untuk melakukan penelitian ini. Setelah itu, pertanyaan penelitian, tujuan, dan keuntungan akan diuraikan, diikuti oleh sistematika dalam menulis penelitian.

#### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini, kita akan membahas teori dan tinjauan pustaka yang menjadi tulang punggung penelitian ini. Kami juga akan mendefinisikan para ahli dan mengulas penelitian sebelumnya yang membahas tentang manajemen sumber daya

manusia dan cabang-cabangnya, termasuk topik-topik seperti budaya perusahaan, persepsi karyawan tentang dukungan dari manajemen, hasil kerja mereka, dedikasi mereka terhadap perusahaan, dan kebahagiaan mereka secara keseluruhan dalam pekerjaan. Langkah selanjutnya adalah membuat kerangka kerja konseptual, yang terdiri dari gambar model penelitian dan hipotesis.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bagian ini akan menguraikan tujuan penelitian, unit analisis, jenis penelitian, definisi variabel operasional, populasi dan sampel, lokasi dan waktu penelitian, metode pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas instrumen, dan prosedur pemrosesan dan analisis data PLS-SEM.

### **BAB IV : ANALISA HASIL DAN PEMBAHASAN**

Temuan penelitian dan analisis data dirinci dalam bab ini. Hasilnya meliputi profil responden, statistik deskriptif (nilai minimum, nilai maksimum, skor rata-rata, dan deviasi standar), dan data penelitian. Selain itu, PLS-SEM digunakan untuk analisis inferensial dalam penelitian, yang meliputi pengujian model internal dan eksternal dan mendeskripsikan temuan beserta pembahasan data.

### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Temuan-temuan, berdasarkan semua analisis dan percakapan yang telah dilakukan, dirinci dalam bab ini. Bab ini juga menjelaskan batasan penelitian, implikasi manajemen, dan rekomendasi potensial untuk penelitian di masa mendatang.