

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kompleksitas sistem perawatan kesehatan saat ini menantang rumah sakit untuk menyediakan layanan yang aman, berorientasi pada pasien, dan hemat biaya (DiNapoli et al., 2016). Kompetensi dan kepemimpinan manajer rumah sakit menentukan kemajuan dan masa depan rumah sakit. Dalam hal ini, pemimpin sebuah fasilitas kesehatan seperti rumah sakit harus memiliki sistem dan gaya kepemimpinan yang tepat. Rumah sakit harus didefinisikan sebagai organisasi dengan kerangka kerja kepemimpinan baru untuk desentralisasi dan perbaikan, dan harus mencari integrasi yang lebih besar dari berbagai dokter dan manajer ke dalam perawatan pasien dan sistem kesehatan masyarakat (Aini, 2018).

Gaya kepemimpinan dalam suatu organisasi merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam meningkatkan atau memperlambat minat dan komitmen individu dalam organisasi. Teori gaya kepemimpinan transaksional dan transformasional merupakan teori kepemimpinan yang paling banyak dikenal. Gaya kepemimpinan transaksional terlihat berdasarkan transaksi antara pemimpin dan pengikutnya. Menurut gaya kepemimpinan transaksional, hubungan antar manusia tidak lain adalah rantai transaksi (Kuantan, 2015). Berbeda dengan gaya kepemimpinan transaksional, gaya kepemimpinan transformasional menekankan pada prinsip-prinsip moral, kerja sama, dan komunitas yang disatukan dalam hak istimewa. Seperti yang didefinisikan oleh Bass, tujuan pemimpin transformasional adalah untuk memberdayakan pengikut mereka dan mendorong mereka untuk

'melakukan lebih dari yang mereka harapkan' (Brahim et al., 2015). Kepemimpinan transformasional terdiri dari empat komponen utama. Pertama, “pengaruh yang diidealkan” melibatkan pemimpin yang berperilaku sebagai panutan yang kuat terhadap para pengikutnya, menunjukkan etos kerja dan nilai-nilai yang kuat sambil mengabarkan visi organisasi, sehingga memenangkan kepercayaan dan keyakinan staff (Bass & Riggio, 2006).

Menurut Lupiyoadi (2014) mengatakan kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Karena pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien, sehingga pasien akan merasa senang dan pasien akan dengan sendirinya merekomendasikan untuk melakukan perawatan di rumah sakit tersebut.

Gunartik & Nainggolan (2019) dalam Clara & Hendri (2020) mengatakan bahwa, Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan – perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para pasien dalam melaksanakan aktivitas – aktivitasnya atau kegiatan – kegiatannya sehingga kebutuhan pasien dapat dipenuhi. Jika fasilitas dirumah sakit lengkap maka kepuasan konsumen juga akan meningkat, karena apa yang dibutuhkan dan diperlukan pasien terpenuhi. Hal ini diperkuat dengan penelitian terdahulu yaitu, Clara & Hendri (2020), dengan hasil Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Seiring dengan pertumbuhan penduduk di Indonesia menurut data dari badan pusat statistik (BPS) (2021) mencatat bahwa jumlah perawat di Indonesia mencapai 511.191 orang pada 2021. Jumlah itu meningkat 16,65% dari tahun sebelumnya yang sebesar 438.234 orang. Menurut HPEQ (*Health Professional Education*

Quality) Project diharapkan pada 2030 akan tercapai keseimbangan antara supply dan demand jumlah tenaga perawat di Indonesia. Dari penjabaran fakta-fakta diatas, maka permasalahan yang melatarbelakangi turnover pada perawat di Indonesia antara lain adalah kurang idealnya jumlah tenaga keperawatan di Indonesia, dan kurang meratanya distribusi tenaga keperawatan (Kisar Rajagukguk, 2020).

Fenomena yang sering terjadi adalah terdapat banyak karyawan yang ingin berpindah kerja (*Turnover Intention*) yang akhirnya berujung pada keputusan karyawan tersebut untuk meninggalkan pekerjaannya (turnover) dari perusahaan yang saat ini dia bekerja ke perusahaan yang baru (Medy Budun et al., 2021).

Turnover Intention perlu mendapat perhatian yang serius dari pihak manajemen perusahaan, khususnya divisi *Human Resource and Development* (HRD) karena dapat berakibat negatif pada perusahaan jika tidak segera ditangani. Terdapat beberapa alasan mengapa turnover tenaga keperawatan perlu di perhatikan, alasan utama karena tenaga perawat merupakan ujung tombak pelayanan yang bersentuhan langsung dengan pasien. berkurangnya tenaga keperawatan dapat mengurangi kualitas perawatan yang akan diterima pasien. Kualitas perawatan tersebut akan mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap pelayanan rumah sakit (Eka H & Maulidiah, 2022).

Rumah sakit menetapkan standar kepuasan karyawan pada angka 80%. Survei kepuasan karyawan selama tiga tahun terakhir mendapatkan hasil yang kurang baik, dimana didapatkan nilai sebesar 62,4% pada tahun 2015 dan 63,93% pada tahun 2016 dan 72,29% pada tahun 2017. Kepuasan yang ada sudah semakin meningkat dari tahun ke tahun, namun belum mencapai angka yang diharapkan (Laporan RS PKU Muhammadiyah Pekajangan, 2018). Kepuasan adalah tingkat kepuasan

seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan Kerja merupakan suatu penyikapan secara emosional yang mengungkapkan kesenangan dan menyukai pekerjaan. Sikap ini direfleksikan dengan moral bekerja, disiplin dan prestasi kerja. Kepuasan kerja banyak dipengaruhi oleh beberapa faktor, karena memiliki konsep *Multificated* (banyak dimensi). Seseorang bisa puas dengan satu dimensi, namun tidak puas dengan dimensi lain (Purnamasari et al., 2022).

Teori tentang kepuasan kerja, menurut Rivai & Sagala (2013) yang cukup terkenal adalah Teori Ketidaksesuaian (*Discrepancy Theory*). Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Apabila kepuasan yang diperoleh melebihi dari yang diinginkan, maka orang itu akan menjadi lebih puas lagi, sehingga terdapat *discrepancy*, walaupun merupakan *discrepancy* yang positif. Kepuasan kerja seseorang, dengan demikian, tergantung pada selisih antara sesuatu yang dianggap akan didapatkan dengan apa yang dicapai. (Siska & Hendri, 2018). Berdasarkan hasil penelitian Wolo menyatakan bahwa secara simultan variabel gaji, promosi, supervisi, rekan sejawat, pekerjaan itu sendiri dan lingkungan kerja mempunyai pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Secara mendasar kepuasan kerja merupakan suatu hal yang bersifat individu. Setiap individu memiliki indikator kepuasan kerja yang berbeda dan beragam. Semakin banyak aspek yang sesuai dengan diri seorang perawat dalam pekerjaannya maka semakin besar pula tingkat kepuasan kerja yang dirasakan (Murni, 2022).

RSGM Moestopo atau singkatan dari Rumah Sakit Gigi dan Mulut Moestopo, yang merupakan sebuah fasilitas kesehatan yang khusus menyediakan layanan

perawatan gigi dan mulut. Rumah sakit ini berada di bawah dari naungan Universitas Moestopo, yang juga berfungsi sebagai lembaga pendidikan bagi mahasiswa kedokteran gigi. Berdasarkan survey awal pada RSGM Moestopo, diperoleh jumlah karyawannya adalah 40 orang. Layanan kesehatan yang diberikan di RSGM Moestopo berbasis pada layanan Satu Atap dimana konsultasi dokter, pemeriksaan penunjang, tindakan operatif, layanan rawat jalan dapat dilakukan di RSGM Moestopo. Walaupun tercatat sebagai instansi Pendidikan yang besar, ada beberapa masalah dalam bidang pengelolaan SDM di RSGM Moestopo. Dalam observasi pra penelitian yang dilakukan, penulis menemukan masalah terkait *Turnover Intention*. Adanya *Turnover Intention* yang disebabkan dari masalah kepuasan gaji ataupun rekan kerja. Hal-hal yang menyebabkan *Turnover Intention* salah satunya adalah kepemimpinan transformasional. Dalam hal ini dapat ditarik kesimpulan bisa mempengaruhi pada kualitas perawatan, hasil negatif pada pasien serta pada kepuasan kerja di RSGM Moestopo.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti memandang perlu untuk melakukan suatu penelitian pada karyawan RSGM Moestopo untuk menyelesaikan thesis dengan mengambil judul: “Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Kualitas Perawatan, Niat Berhenti Bekerja Terhadap Hasil Negatif Pasien: Dimediasi oleh Kepuasan Kerja di RSGM Moestopo”.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian, maka dapat diformulasikan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap hasil negatif pasien?
2. Apakah kualitas perawatan berpengaruh terhadap hasil negatif pasien?
3. Apakah niat berhenti bekerja berpengaruh terhadap hasil negatif pasien?
4. Apakah kepemimpinan transformasioanl berpengaruh terhadap kepuasan kerja?
5. Apakah kualitas perawatan berpengaruh terhadap kepuasan kerja?
6. Apakah niat berhenti bekerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja?
7. Apakah kepuasan kerja memediasi hubungan antara kepemimpinan transformasional dengan hasil negatif pasien?
8. Apakah kepuasan kerja memediasi hubungan antara kualitas perawatan dengan hasil negatif pasien?
9. Apakah kepuasan kerja memediasi hubungan antara niat berhenti bekerja dengan hasil negatif pasien?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini mencakup:

1. Untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap hasil negatif pasien.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas perawatan terhadap hasil negatif pasien.
3. Untuk menganalisis pengaruh niat berhenti bekerja terhadap hasil negatif pasien.
4. Untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasioanl terhadap kepuasan kerja.

5. Untuk menganalisis pengaruh kualitas perawatan terhadap kepuasan kerja
6. Untuk menganalisis pengaruh niat berhenti bekerja terhadap kepuasan kerja.
7. Untuk menganalisis kepuasan kerja yang memediasi hubungan antara kepemimpinan transformasional dengan hasil negatif pasien.
8. Untuk menganalisis kepuasan kerja yang memediasi hubungan antara kualitas perawatan dengan hasil negatif pasien.
9. Untuk menganalisis kepuasan kerja yang memediasi hubungan antara niat berhenti bekerja dengan hasil negatif pasien.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini akan dibagi dua, manfaat akademis dan manfaat praktis, yang akan didetilkkan di seksi selanjutnya.

1.4.1 Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini akan berkontribusi untuk program studi administrasi rumah sakit, khususnya untuk pembahasan penelitian terkait pengaruh kepemimpinan transformational, Kualitas Perawatan, Niat Berhenti Bekerja Terhadap Hasil Negatif Pasien: Dimoderasi oleh Kepuasan Kerja di RSGM Moestopo sehingga kajian Pustaka dalam penelitian ini dapat dikembangkan dan digunakan peneliti selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi RSGM Moestopo untuk menerapkan gaya kepemimpinan transformasional supaya meningkatkan kepuasan kerja para perawat, memiliki kolaborasi antarprofesi yang

baik, dan mempunyai pemberdayaan struktural yang kuat yang dapat menghasilkan kualitas perawatan yang baik, menurunkan niat berhenti bekerja, dan menurunkan hasil negatif perawatan pada pasien.

1.5 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan penelitian ini sebagai berikut:

1. **BAB I** : Bab ini mencakup latar belakang penelitian serta penjelasan tentang fenomena dan masalah yang diteliti, termasuk variable yang digunakan. Selain itu, bab ini merincikan pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan
2. **BAB II** : Bab ini memaparkan teori-teori dasar yang menjadi dasar penelitian, penjelasan mengenai variable yang digunakan, serta tinjauan penelitian sebelumnya terkait topik ini. Pengembangan hipotesis dan rincian model penelitian juga akan diuraikan lebih lanjut di bab ini.
3. **BAB III** : Bab ini memuat penjelasan mengenai objek penelitian, tipe penelitian yang digunakan, operasionalisasi variable, populasi dan sampel, metode penentuan jumlah sampel, Teknik pengambilan sampel, metode pengumpulan data, serta metode analisis data yang akan diterapkan.
4. **BAB IV** : Bab ini memaparkan analisis dari hasil pengolahan data penelitian, yang mencakup profil dan perilaku responden, analisis deskriptif variable penelitian, serta analisis inferensial dengan pendekatan PLS-SEM dan pembahasannya.
5. **BAB V** : Bab ini memuat kesimpulan penelitian, implikasi manajerial, serta keterbatasan penelitian dan saran untuk penelitian di masa mendatang.