

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap lembaga atau instansi dalam proses operasinya sudah pasti bertujuan untuk memberikan hasil atau output yang memuaskan (Kareem, 2019; Otoo et al., 2019). Dimana output atau hasil ini dapat dicapai melalui kinerja yang diberikan dari setiap elemen penggerak dalam organisasi maupun perusahaan terutama pegawai (Kareem, 2019; Otoo et al., 2019). Pegawai sebagai salah satu elemen penting yang membawa arah dan tujuan kemajuan dan perkembangan dari organisasi maupun perusahaan (Otoo et al., 2019). Oleh sebab itu kualitas dari kinerja yang diberikan menjadi hal yang diperhatikan instansi.

Rumah sakit menjadi salah satu lembaga atau organisasi yang memiliki hubungan erat antara kemajuan dan kesuksesan organisasi dengan kinerja para pegawai di dalamnya. Sebagai lembaga kesehatan, rumah sakit memiliki misi besar untuk menyediakan layanan kesehatan yang bermutu tinggi kepada masyarakat (Krijgsheld, Tummers, & Scheepers., 2022; Curado & Santos, 2022). Kinerja pegawai di berbagai departemen rumah sakit, seperti dokter, perawat, petugas administrasi, dan tenaga medis lainnya, memiliki dampak langsung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Krijgsheld, Tummers, & Scheepers., 2022; Curado & Santos, 2022). Kualitas pelayanan yang baik mencakup aspek-aspek seperti kecepatan layanan, keakuratan diagnosis, kemudahan akses, serta interaksi positif antara pasien dan pegawai (Krijgsheld, Tummers, & Scheepers., 2022; Curado & Santos, 2022).. Kinerja pegawai yang optimal akan memastikan bahwa semua aspek ini terpenuhi.

Kinerja pegawai di rumah sakit tidak hanya berkaitan dengan tugas medis, tetapi juga melibatkan keterlibatan aktif dalam administrasi dan manajemen (Chandra et al., 2018). Seorang dokter yang berkinerja baik tidak hanya memiliki keahlian medis yang tinggi tetapi juga mampu berkomunikasi dengan pasien, bekerjasama dalam tim, dan menjalankan tugas

administratifnya dengan efisien (Chandra et al., 2018). Begitu juga dengan perawat, petugas administrasi, dan tenaga medis lainnya, kinerja yang optimal mencakup berbagai aspek yang bersinergi untuk menciptakan pelayanan kesehatan yang komprehensif dan berkualitas (Chandra et al., 2018).

Pentingnya kinerja pegawai dalam rumah sakit juga terkait erat dengan keamanan pasien. Kinerja yang baik memastikan bahwa prosedur medis dilakukan dengan tepat, resep obat ditulis dengan benar, dan komunikasi antara tim medis berjalan lancar (Chandra et al., 2018).

Selain itu, kinerja pegawai juga berkaitan dengan efisiensi penggunaan sumber daya rumah sakit, termasuk waktu dan tenaga (Haddon, 2018). Pegawai yang bekerja dengan efisien dapat mengoptimalkan proses kerja, meminimalkan waktu tunggu pasien, dan menghindari penundaan dalam prosedur medis. Pentingnya kinerja pegawai di rumah sakit juga menciptakan citra positif bagi lembaga tersebut (Haddon, 2018; Chen et al., 2020). Kinerja yang baik menciptakan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit dan merangsang loyalitas pasien terhadap layanan yang diberikan. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan memiliki kecenderungan untuk kembali menggunakan layanan kesehatan dari instansi yang sama (Chen et al., 2020).

Dalam era persaingan global di dunia pelayanan kesehatan, reputasi rumah sakit sangat menentukan daya saingnya. Rumah sakit yang dikenal karena kinerja pegawainya yang unggul akan lebih diminati oleh masyarakat, serta memiliki peluang lebih besar untuk bekerja sama dengan pihak ketiga, termasuk asuransi kesehatan dan lembaga-lembaga medis lainnya (Chen et al., 2020). Dengan memahami pentingnya kinerja pegawai di rumah sakit, maka dapat dirumuskan bahwa upaya meningkatkan kualitas pelayanan harus dimulai dari peningkatan kinerja pegawai. Dengan memberikan dukungan dan pengembangan yang tepat kepada pegawai, baik dari segi motivasi, peningkatan keahlian, maupun fasilitas kerja, rumah sakit dapat membuat lingkungan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung terwujudnya kinerja pegawai yang optimal. Seiring dengan itu, diharapkan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit akan semakin berkualitas, memberikan dampak positif bagi masyarakat, dan mengukuhkan instansi ini sebagai salah satu pemberi layanan kesehatan yang terdepan.

Di Indonesia sendiri persaingan di bidang kesehatan cukup tinggi, hal ini dapat terlihat dari data yang di paparkan pada tahun 2022. Hal ini terutama pada tahun 2022 yang mencapai 3.072 rumah sakit, dimana peran kinerja pegawai semakin menjadi fokus utama. Dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, rumah sakit harus terus bekerja keras untuk memenuhi harapan masyarakat dan menjaga standar layanan sesuai pedoman akreditasi yang telah ditetapkan. Dengan demikian, pentingnya kinerja pegawai di rumah sakit tidak hanya sebatas kebutuhan organisasi, tetapi juga sebagai

upaya nyata dalam memberikan kontribusi positif bagi kesehatan masyarakat secara keseluruhan.

Rumah Sakit Umum Daerah Sukajadi sebagai satu dari lembaga Kesehatan di daerah Sukajadi, Banyuasin Provinsi Sumatera Selatan. Rumah sakit ini tepatnya berada di daerah talang Kelapa dan menjadi salah satu rumah sakit besar di daerah tersebut. Dengan visi misi Banyuasin Bangkit, seluruh pihak rumah sakit berupaya dalam menaikkan mutu dan kualitas dengan memberikan pelayanan kesehatan yang prima dan simpatik. Sebagai rumah sakit yang memiliki orientasi tujuan tinggi, kualitas pelayanan yang diberikan menjadi faktor penting bagi kelangsungan rumah sakit dan citra rumah sakit. Dimana kualitas pelayanan dan citra rumah sakit ini dapat dilihat melalui kinerja pegawai rumah sakit. Sehingga dalam hal ini, rumah sakit Umum Daerah Sukajadi dapat memperhatikan beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai seperti motivasi dan lingkungan kerja (Edizal et al., 2022; Sadewo et al., 2021) serta kepuasan kerja (Candra et al., 2023).

Motivasi, dalam konteks ini, memegang peranan penting sebagai faktor intrinsik yang mendorong pegawai untuk unggul dalam melaksanakan tugasnya. Noermijati (2015) menjelaskan bahwa motivasi intrinsik adalah hal yang berasal dari diri individu sendiri. Beberapa aspek motivasi intrinsik yang dapat memengaruhi kinerja pegawai termasuk tanggung jawab, kemajuan, pencapaian, pengakuan, pekerjaan itu sendiri, dan pertumbuhan interpersonal.

Sehingga, pemahaman akan faktor-faktor ini berinteraksi dengan motivasi intrinsik akan memberikan informasi penting dalam konteks rumah sakit.

Selain motivasi intrinsik juga terdapat peran motivasi ekstrinsik sebagai faktor pemeliharaan yang mendukung keberlanjutan eksistensi pegawai dalam organisasi. Menurut Noermijati (2015), faktor ekstrinsik melibatkan kebijakan perusahaan dan administrasi, gaji, status, jaminan pekerjaan, kondisi kerja, serta hubungan interpersonal dengan rekan kerja dan atasan. Dalam konteks rumah sakit, faktor-faktor ini menjadi krusial untuk memastikan keberlanjutan dalam memberikan layanan yang prima. Sehingga, dalam memahami kompleksitas kinerja pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Sukajadi, Banyuasin, perlu dipahami bagaimana motivasi, baik intrinsik maupun ekstrinsik, dapat memengaruhi kinerja mereka.

Penelitian ini akan menggali secara mendalam bagaimana motivasi tersebut berkaitan dengan lingkungan kerja di rumah sakit dan sejauh mana kepuasan kerja bertindak sebagai mediator yang memoderasi hubungan antara motivasi, lingkungan kerja, dan kinerja pegawai. Dengan demikian, diharapkan

penelitian ini dapat memberikan kontribusi penting dalam pengembangan strategi manajemen yang lebih efektif di RSUD Sukajadi dan akan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang disediakan oleh rumah sakit tersebut.

Kinerja pegawai merupakan elemen krusial yang menjadi fokus utama organisasi, sejalan dengan pandangan Odehalshawabkeh, R. & Alsawalhah, A.

(2019) yang menyatakan bahwa kesuksesan organisasi bergantung pada kinerja pegawai sebagai sumber utama keunggulan kompetitif. Lingkungan kerja, sebagai tempat di mana aktivitas sehari-hari dilaksanakan, memiliki peran yang signifikan dalam membentuk dan memengaruhi kinerja pegawai (Heizer, J. et al., 2016). Faktor-faktor seperti keamanan, kualitas hidup kerja, dan efisiensi kerja dapat dipengaruhi oleh kondisi fisik lingkungan tempat bekerja. Lingkungan kerja yang kondusif tidak hanya mempengaruhi kinerja tetapi juga dapat memberikan dampak positif pada kelangsungan pekerjaan. Sebaliknya, lingkungan kerja yang tidak kondusif dapat memberikan dampak negatif pada kelangsungan pekerjaan, sejalan dengan penekanan Heizer, J. et al., (2016) terhadap pentingnya aspek fisik tempat kerja dalam memengaruhi kinerja dan keamanan pegawai.

Dalam konteks RSUD Sukajadi, pemahaman mendalam tentang bagaimana lingkungan kerja memengaruhi kinerja pegawai menjadi kunci. Faktor-faktor seperti kebijakan perusahaan, gaji, jaminan pekerjaan, kondisi kerja, dan hubungan interpersonal dengan rekan kerja dan atasan dapat berperan penting dalam membentuk lingkungan kerja yang kondusif.

Pentingnya kepuasan kerja dalam suatu organisasi tidak dapat diabaikan, karena memiliki dampak signifikan terhadap kinerja pegawai. Robbins dan Judge (2008) menyatakan pendapatnya bahwa kepuasan kerja adalah emosi baik yang timbul terhadap pekerjaan yang muncul dari evaluasi terhadap karakteristik pekerjaan itu sendiri. Dalam konteks RSUD Sukajadi, pemahaman mendalam terkait kepuasan kerja menjadi esensial untuk memahami dan meningkatkan kualitas kinerja pegawai di lingkungan rumah sakit. Kepuasan kerja, seperti dijelaskan oleh Robbins (2006), adalah sikap umum seseorang terhadap pekerjaan. Dalam konteks rumah sakit, di mana karyawan berkontribusi secara langsung terhadap kesejahteraan dan pelayanan pasien, kepuasan kerja bukan hanya menjadi faktor individual tetapi juga berdampak pada performa organisasi secara keseluruhan. Kepuasan kerja karyawan di rumah sakit dapat tercermin dalam perasaan positif terhadap

tanggung jawab, kemajuan karir, pencapaian, pengakuan, pekerjaan itu sendiri, dan pertumbuhan interpersonal (Robbins dan Judge, 2008).

Dalam penelitian ini, kepuasan kerja menjadi elemen yang kritis karena memainkan peran sebagai mediator antara motivasi dan kinerja pegawai. Karyawan yang merasakan kepuasan terhadap pekerjaan cenderung memiliki kinerja yang optimal dan memberikan dampak positif pada kinerja organisasi secara keseluruhan (Robbins dan Judge, 2008). Di sisi lain, kepuasan kerja yang rendah dapat membawa dampak negatif pada produktivitas dan efisiensi, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Penelitian ini menarik dilakukan karena penelitian ini dilakukan di salah satu rumah sakit dalam skala besar yang berperan dalam pelayanan kesehatan dan menjadi rumah sakit rujukan untuk tingkat dibawahnya. Selain itu penelitian ini juga menarik dilakukan karena adanya temuan pada observasi pendahuluan dimana hasil menyatakan bahwa kinerja pegawai RSUD Sukajadi sangat berpengaruh pada keberlangsungan dan kegiatan operasional rumah sakit. Sehingga ketika terjadi penurunan kinerja pegawai, rumah sakit harus bertindak cepat untuk menganalisa dan menemukan permasalahan yang terjadi atau faktor-faktor yang menyebabkan penurunan kinerja pegawai baik faktor dari diri pegawai itu sendiri maupun faktor yang timbul dari pekerjaan atau rumah sakit.

Selain itu, penelitian ini juga memiliki kemenarikan untuk dilakukan karena terdapat gap penelitian pada penelitian yang terdahulu. Seperti pada penelitian yang dilakukan Kumari et al. (2023) menyatakan bahwa motivasi berpengaruh secara signifikan pada kinerja. Hasil penelitian Kumari et al. (2023) sejalan dengan hasil penelitian Sadewo et al. (2021), dimana menemukan bahwa motivasi berpengaruh signifikan pada kinerja pegawai. Penelitian dengan hasil yang sama juga ditemukan pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Edizal et al. (2022), yang menemukan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Serta penelitian yang dilakukan oleh Sunarsih dan Helmiatin (2017) yang juga menemukan bahwa motivasi berpengaruh signifikan pada kinerja pegawai. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti yaitu seperti Gultom (2015), Jufrizen (2017), Rosmaini dan Tanjung (2019), yang semuanya menemukan hasil sama bahwa motivasi tidak berpengaruh signifikan pada kinerja pegawai.

Pada penelitian yang berfokus untuk menguji dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja pada kinerja pegawai, penelitian yang dilakukan

oleh Sadewo et al. (2021), menemukan hasil bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Samson, G. et al. (2015), yang menyatakan bahwa lingkungan kerja tidak memiliki pengaruh atau dampak pada kinerja pegawai. Gap penelitian lainnya juga ditemukan pada penelitian yang berfokus pada hubungan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai. Pada penelitian yang dilakukan oleh Sunarsih et al. (2017), menemukan hasil bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Candra et al. (2023), yang menemukan hasil bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan penjabaran dari latar belakang di atas, penelitian ini perlu dikaji dengan menggunakan analisis kuantitatif dengan judul *Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja sebagai Mediasi pada pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Sukajadi Banyuwasin Sumatera Selatan*”.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian yang di angkat dalam penelitian ini berdasarkan uraian variabel-variabel yang akan digunakan dan dianalisis, yaitu sebagai berikut:

1. Apakah motivasi berpengaruh positif pada kinerja pegawai?
2. Apakah motivasi berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan kerja?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja pegawai?
4. Apakah lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan kerja?
5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja pegawai?
6. Apakah motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja?

7. Apakah lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan pada poin sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini dilakukan yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif motivasi pada kinerja pegawai.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif motivasi pada kepuasan kerja.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif lingkungan kerja pada kinerja pegawai.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif lingkungan kerja pada kepuasan kerja.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif kepuasan kerja pada kinerja pegawai.
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif motivasi pada kinerja pegawai melalui kepuasan kerja.
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif lingkungan kerja pada kinerja pegawai melalui kepuasan kerja.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk berbagi pengembangan ilmu-ilmu penelitian berikutnya terutama dalam konteks topik dan fokus pembahasan variabel yang di analisis.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini dilakukan untuk memberikan informasi tambahan bagi Rumah Sakit Umum Daerah Sukajadi, Banyuasin Sumatera Selatan sebagai upaya meningkatkan kinerja pegawai di Rumah Sakit.

1.5 Sistematika Penelitian

Sistematika Penulisan tesis ini merangkum isi secara keseluruhan dari tesis sebagai petunjuk untuk pemahaman dalam membaca tesis

BAB 1: PENDAHULUAN

Bab pendahuluan bertujuan memberikan gambaran menyeluruh tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Bab kedua akan berisi paparan dari beberapa teori yang diterapkan dalam analisis, penelitian terdahulu, model penelitian dan hipotesis.

BAB 3: METODE PENELITIAN

Pada bab ini, peneliti memberikan gambaran mengenai desain penelitian yang digunakan, meliputi lokasi penelitian, subjek, unit analisis, dan jenis penelitian yang dipilih. Operasionalisasi variabel, prosedur pengambilan sampel, serta metode analisis data, termasuk uji instrument, dijabarkan secara rinci.

BAB 4: HASIL DAN PEMBAHASAN