

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan kekayaan suatu organisasi karena tanpa keikutsertaan mereka, aktifitas organisasi tidak akan terwujud. Karyawan berperan aktif dalam menetapkan rencana, sistem, proses dan tujuan yang dicapai organisasi, baik organisasi tersebut instansi pemerintah maupun swasta. Pada era globalisasi saat ini persaingan dalam dunia perumah sakitan semakin ketat dan mengalami banyak perkembangan. Persaingan yang semakin ketat saat ini memacu rumah sakit untuk dapat mengelola Sumber Daya Manusia yang ada agar dapat berperan aktif dan memberikan kontribusi yang nyata bagi perkembangan rumah sakit, terutama dalam menghadapi era Universal Health Coverage (UHC), dimana pasien dapat bebas memilih untuk mendapatkan layanan kesehatan yang bermutu.

Rumah sakit memiliki peran yang besar dalam mengembangkan dan mempertahankan kesehatan masyarakat. Setiap rumah sakit perlu memperhatikan aspek manajemen sumber daya manusianya, terutama aspek komitmen dan kinerja. Organisasi layanan kesehatan harus memiliki kinerja yang tinggi, dan sumber daya manusia dianggap merupakan faktor yang paling penting dalam menciptakan organisasi tersebut (Preffer, 1998). Kinerja yang tinggi pada suatu organisasi layanan kesehatan memberikan layanan berkualitas tinggi dan layanan pelanggan secara prima, efisien, memiliki produktivitas tinggi, dan memberi dampak secara keuangan.

Ada banyak faktor yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan. Karyawan bekerja produktif atau tidak tergantung pada motivasi, kepuasan kerja, tingkat stress, kondisi fisik pekerjaan, sistem kompensasi, desain pekerjaan dan aspek-aspek ekonomis, teknis serta keperilakuan lainnya (Hani, 2014)

Produktivitas tenaga kesehatan RSUD Kota Tangerang Selatan tidak mencapai target yang diharapkan, hal ini diketahui dengan adanya keluhan pelanggan dan informasi kepala ruangan terhadap kinerja tenaga kesehatan yang dianggap masih lambat dalam melakukan tugas, tidak bergerak cepat dalam menangani pasien. Masih ditemukan beberapa tenaga kesehatan yang terlambat masuk kantor, bermain game dengan menggunakan fasilitas kantor, menonton film drama atau bersenda gurau sesama teman disaat jam kerja. Perilaku seperti ini menyebabkan banyak waktu yang terbuang dan pekerjaan tidak dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Masih kedapatan penggunaan bahan medis habis pakai, alat tulis kantor yang berlebihan sehingga bahan-bahan tersebut lebih cepat habis sebelum waktunya. Perilaku ini dapat mengganggu pelayanan dan keuangan rumah sakit.

Karena pentingnya sumber daya manusia terutama tenaga kesehatan bagi kelangsungan pelayanan di rumah sakit, maka rumah sakit harus memberikan perhatian khusus dan memandang sumber daya manusia lebih dari sekedar asset perusahaan tetapi sebagai mitra dalam mencapai tujuan organisasi, dan sudah sewajarnya jika pimpinan rumah sakit harus dapat bersikap adil atas apa yang telah diberikan karyawan untuk rumah sakit, karena setiap karyawan berhak mendapatkan penghargaan dan perlakuan yang adil dari pimpinan sebagai timbal balik atas jasa yang diberikan sehingga karyawan dapat termotivasi untuk bekerja semaksimal mungkin, sehingga diharapkan dalam diri karyawan akan berlomba berusaha untuk berbuat yang terbaik. Karena semakin tinggi kinerja mereka makin besar pula kompensasi atau penghargaan yang mereka terima.

Untuk mendorong semangat kerja diperlukan adanya hubungan yang saling menguntungkan antara rumah sakit dan karyawan. Karyawan memberikan kinerja dan pelayanan bermutu, sedangkan pimpinan memberikan kompensasi yang sesuai dengan kinerja yang telah diberikan karyawan terhadap rumah sakit.

Kompensasi adalah semua bentuk pembayaran atau imbalan yang diberikan kepada karyawan dan timbul dari hubungan kerja mereka (Dessler & Gary, 2015). Pemberian kompensasi dapat meningkatkan prestasi kerja dan motivasi karyawan dan juga dapat mendatangkan kepuasan kerja mereka. Oleh karena itu rumah sakit sebagai organisasi layanan kesehatan harus memberikan pengaturan terhadap kompensasi secara rasional dan adil. Bila suatu organisasi memberi kompensasi tidak dilandasi dengan rasa adil, akan berdampak negatif bagi organisasi itu sendiri.

Dalam rangka upaya peningkatan kesehatan perlu didukung dengan sumber daya kesehatan, khususnya tenaga kesehatan yang memadai, baik dari segi kualitas, kuantitas, maupun penyebarannya. Upaya pemenuhan kebutuhan tenaga kesehatan sampai saat ini belum memadai, baik dari segi jenis, kualifikasi, jumlah, maupun penda penggunaannya. Oleh karena itu pegawai harus dikelola dengan baik agar dapat memberikan peranan yang optimal. Tenaga kesehatan di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan di dominasi oleh tenaga kesehatan non PNS.

Kompensasi yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan tidak sama antara tenaga kesehatan PNS dan Non PNS atau karyawan kontrak. Tenaga kesehatan PNS mendapatkan gaji setiap bulannya, mendapat Tunjangan Perbaikan Penghasilan dari Pemerintah Daerah Kota Tangerang Selatan, insentif (jasa pelayanan) dan Tunjangan Hari Raya dari Pemerintah Pusat. Sedangkan karyawan/tenaga kesehatan kontrak mendapatkan gaji setiap bulannya, insentif (jasa pelayanan), Tunjangan Hari Raya dari Pemerintah Daerah Kota Tangerang Selatan, tetapi tidak mendapatkan tunjangan perbaikan penghasilan dari Pemerintah Daerah Kota Tangerang Selatan, tidak mendapatkan jaminan kesehatan bagi diri dan keluarganya (BPJS Kesehatan).

Dalam mencapai keberhasilan setiap organisasi perlu adanya indikator yang menjadi tolak ukur kemampuan organisasi dalam memberikan kompensasi, yaitu meliputi: gaji, insentif, upah, tunjangan serta fasilitas kantor. Kompensasi sangat berpengaruh penting bagi kinerja karyawan, bagi karyawan yang dapat terus meningkatkan kreatifitasnya maka kompensasi pun meningkat seiring meningkatkan kinerja dan kreatifitas karyawan tersebut. Dan sebaliknya jika karyawan belum bisa meningkatkan kinerja dan kreatifitasnya maka kompensasi pun tidak dapat di berikan peningkatan.

Pemberian penghargaan bagi karyawan berkinerja baik belum dilakukan secara rutin tiap tahunnya. Pemberian sanksi bagi tenaga kesehatan yang melanggar aturan dirasakan belum efektif, sehingga tidak ada efek jera untuk dalam melakukan pelanggaran. Pemberian motivasi oleh organisasi merupakan suatu kewajiban dan tuntutan, dengan pemberian motivasi yang baik dan berkelanjutan dalam bentuk arahan atau penghargaan kepada karyawan dapat memberikan rangsangan kepada karyawan untuk bekerja lebih baik lagi dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang telah disepakati bersama.

Lingkungan kerja karyawan di dalam Rumah Sakit dapat memiliki pengaruh terhadap kesehatan dan kepuasan kerja karyawan. Karyawan diharuskan selalu dalam keadaan sehat agar dapat mendukung pelayanan yang optimal kepada pasien. Lingkungan kerja merupakan tempat dimana karyawan menghabiskan sebagian waktu mereka dalam menyelesaikan pekerjaannya dan beristirahat sejenak dari aktivitas bekerja. Lingkungan kerja yang rapih dan bersih akan menimbulkan rasa nyaman sehingga karyawan akan senang bekerja didalamnya. Tetapi tidak semua karyawan memiliki karakter yang peduli terhadap lingkungan kerjanya.

Lingkungan kerja memberikan peran yang cukup besar bagi kepuasan dan meningkatkan kinerja, dimana karyawan dengan lingkungan kerja yang baik, positif, kondusif akan membuat karyawan bekerja dengan kualitas dan kuantitas kerja yang tinggi. Sebaliknya karyawan dengan lingkungan kerja yang kurang baik, tidak positif, dan kurang kondusif akan membuat karyawan bekerja dengan kualitas dan kuantitas kerja yang rendah. Hubungan sesama rekan kerja dan pimpinan yang terjalin dengan baik dapat memotivasi dan memberikan perasaan senang dan nyaman dalam menjalankan rutinitas. Diharapkan hubungan sesama rekan kerja dan pimpinan di rumah sakit umum kota Tangerang Selatan tidak ada gap sehingga tidak mengganggu produktivitas.

Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan saat ini sedang dalam tahap pembangunan gedung 3. Ruang pemeriksaan yang tersedia masih belum memenuhi standar. Ruang pemeriksaan yang terbatas, sempit, dipenuhi dengan berbagai macam perlengkapan kantor sehingga terlihat berantakan. Dengan keterbatasan ruangan dan suasana lingkungan kerja yang terlihat tidak rapih mendorong pegawai untuk meninggalkan ruangan disaat jam kerja.

Sesungguhnya kerapihan dan kenyamanan adalah pegawai itu sendiri yang menciptakan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah keadaan di sekitar para pekerja sewaktu pekerja melakukan tugasnya yang mana keadaan ini mempunyai pengaruh bagi pekerja pada waktu melakukan pekerjaannya dalam rangka menjalankan operasional rumah sakit. Lingkungan kerja mempunyai makna yang penting bagi pekerja dalam menyelesaikan tugasnya.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja tenaga kesehatan adalah faktor komitmen organisasi. Komitmen organisasi yang tinggi akan memberikan pengaruh positif terhadap pegawainya, yaitu menimbulkan kepuasan kerja, semangat kerja, prestasi kerja yang baik dan keinginan untuk tetap bekerja di perusahaan yang bersangkutan. Komitmen merupakan suatu sikap yang mencerminkan loyalitas pegawai pada organisasi.

Pimpinan rumah sakit harus menyadari faktor komitmen organisasi dapat menentukan peningkatan kinerja dan produktivitas SDM di rumah sakit, sehingga pimpinan merasa perlu memberikan dorongan motivasi yang tepat, guna memperbaiki manajemen mutu rumah sakit dan segera mencari tahu tentang berbagai kebutuhan dan harapan yang dapat meningkatkan kepuasan kerja, serta dapat memotivasi tenaga kesehatan untuk bekerja maksimal mencapai tujuan dari suatu organisasi layanan kesehatan.

Tenaga kesehatan yang memiliki komitmen terhadap pekerjaan atau profesi dan rumah sakit akan menunjukkan tekad dan kesanggupan untuk taat pada peraturan yang telah ditentukan, dimana didalamnya terdapat rasa cinta dan tanggung jawab untuk berusaha memberikan yang terbaik dengan penuh kesadaran. Bentuk komitmen organisasi tenaga kesehatan ditunjukkan bukan hanya sekedar kesetiaan fisik atau keberadaannya di dalam organisasi, namun termasuk pikiran, perhatian, gagasan, serta dedikasinya tercurah sepenuhnya kepada organisasi.

Hasil penelitian (M. putu Larastrini & Adnyani, 2019), mengatakan faktor yang mempengaruhi loyalitas terbagi menjadi dua kelompok yaitu Satisfies (motivator factors) ialah faktor-faktor atau situasi yang dibutuhkan sebagai sumber loyalitas kerja yang meliputi penghargaan, pertumbuhan, promosi, tanggung jawab, pengembangan karir, tantangan pekerjaan dan pencapain diri serta dissatisfies (hygiene factors) ialah faktor-faktor yang menjadi sumber loyalitas, yang terdiri dari: gaji, upah, aturan perusahaan, hubungan interpersonal, kualitas pengawasan dari atasan, keselamatan kerja, kepuasan kerja, lingkungan kerja dan work life balance.

Komitmen merupakan suatu sikap yang mencerminkan loyalitas pekerja pada organisasi. Loyalitas kerja para pegawai terhadap organisasi akan dapat menimbulkan rasa tanggung jawab serta menciptakan gairah dan semangat kerja. Loyalitas kerja akan tercipta jika karyawan merasa tercukupi dalam memenuhi

kebutuhan hidup dari pekerjaannya sehingga mereka betah bekerja dalam suatu perusahaan (Steers & Porter, 1983).

Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan adalah umur, masa kerja dalam organisasi, pembayaran gaji, desain kerja, gaya kepemimpinan, karakteristik pekerjaan, perlakuan organisasi terhadap karyawan, promosi jabatan, kemampuan, pelatihan, dan pemberian insentif bagi karyawan yang berprestasi terbaik (Steers & Porter, 1983). Apabila salah satu faktor ini berubah, maka loyalitas karyawan terhadap organisasi akan berubah. Dalam tercapainya tujuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan paripurna, tentunya rumah sakit membutuhkan kinerja karyawan atau tenaga kesehatan yang baik. Dengan baiknya kinerja karyawan, karyawan akan mengalami kepuasan tersendiri sehingga karyawan tersebut memiliki komitmen organisasi yang baik.

Tenaga kesehatan di RSUD Kota Tangerang Selatan belum memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi hal ini dapat diketahui belum banyak tenaga kesehatan yang menyediakan waktu, pikiran dan kemampuannya untuk turut serta mencapai tujuan organisasi, tidak berperan aktif dalam mengikuti kegiatan organisasi, kurang andil menuangkan inisiatif, kreatifitas, kritik yang membangun dan saran demi kemajuan organisasi. Kurang kepedulian terhadap pemeliharaan alat dan asset rumah sakit, pemakaian listrik, BMHP dan ATK yang berlebihan hal ini menimbulkan peningkatan biaya operasional rumah sakit.

Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan memiliki Visi : Terwujudnya Tangsel kota cerdas, berkualitas, dan berdaya saing berbasis teknologi dan inovasi. Dengan salah satu misinya adalah ‘Mengembangkan SDM yang handal dan berdaya saing .’ Serta dengan motto, “Melayani sepenuh hati.” Agar terwujud visi dan misi tersebut Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan di butuhkan tenaga kesehatan atau karyawan yang memiliki kinerja baik dan berkomitmen terhadap organisasi.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang di kemukakan, maka ada beberapa hal dalam mengidentifikasi masalah, yaitu:

1. Pekerjaan yang di amanatkan tidak segera diselesaikan
2. Tidak cepat dan sigap dalam menangani dan melakukan pelayanan
3. Belum ada reward dan punishment yang berkelanjutan
4. Tidak mentaati prosedur atau protokol penggunaan alat kesehatan dengan baik
5. Membiarkan lampu, Air Conditioner, dan computer dalam keadaan menyala ketika meninggalkan ruangan atau pekerjaan telah selesai.
6. Kurang kepedulian terhadap pemeliharaan asset rumah sakit
7. Tidak bergairah dalam mengikuti kegiatan organisasi
8. Penggunaan Bahan Medis Habis Pakai dan Alat tulis kantor yang berlebihan.

Berdasarkan data dan fakta yang ditemukan, perilaku tersebut dapat mengganggu kinerja dan kelangsungan operasional rumah sakit, khususnya kualitas pelayanan. Hal ini perlu dilakukan penelitian sehingga visi dan misi organisasi dapat tercapai.

### **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka penulis membatasi masalah penelitian sebagai berikut:

1. Variabel yang di pilih adalah *kompensasi*, *lingkungan kerja* dan *komitmen organisasi* sebagai variable independen, *kinerja* sebagai variable dependen. Obyek yang diteliti adalah tenaga kesehatan non PNS Rumah Sakit Umum Kota Tangerang
2. Unit analisa adalah individu tenaga kesehatan di bawah koordinasi bidang perawatan, pelayanan non medis dan penunjang

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar belakang di atas, maka dalam menyusun penelitian ini penulis terlebih dahulu merumuskan masalah sebagai dasar kajian penelitian yang dilakukan, yaitu:

1. Adakah pengaruh secara bersama-sama antara kompensasi, lingkungan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja tenaga kesehatan non PNS di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan?
2. Adakah pengaruh kompensasi terhadap kinerja tenaga kesehatan non PNS di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan?
3. Adakah pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja tenaga kesehatan non PNS di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan?
4. Adakah pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja tenaga kesehatan non PNS di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan?

### **E. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini terdiri dari dua, yaitu :

#### **1. Tujuan Umum**

Untuk menganalisis pengaruh signifikan secara bersama-sama antara kompensasi, lingkungan kerja dan komitmen organisasi tenaga kesehatan non PNS di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan.

## **2. Tujuan Khusus**

- a. Untuk menganalisis pengaruh signifikan secara bersama-sama antara kompensasi, lingkungan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja tenaga kesehatan non PNS di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan
- b. Untuk menganalisis pengaruh signifikan kompensasi terhadap kinerja tenaga kesehatan non PNS di RSUD Kota Tangerang Selatan
- c. Untuk menganalisis pengaruh signifikan lingkungan kerja terhadap kinerja tenaga kesehatan non PNS
- d. Untuk menganalisis pengaruh signifikan komitmen organisasi terhadap kinerja tenaga kesehatan non PNS di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan

## **F. Kegunaan Hasil Penelitian**

Penelitian yang dilakukan akan memberikan beberapa kegunaan atau manfaat, antara lain :

1. Kegunaan teoritis  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan bukti empiric dalam bidang ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai kompensasi, lingkungan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja tenaga kesehatan
2. Kegunaan Praktis  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi rumah sakit sebagai salahsatu referensi untuk menentukan kebijakan dan program kerja yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia sehingga memperoleh karyawan yang bermutu, pengendalian biaya, dan memenuhi peraturan-peraturanyang dapat meningkatkan dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan harmonis.