

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keinginan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan menyebabkan banyaknya pasien mencari rumah sakit yang dianggap lebih memberikan pelayanan yang prima. Kebutuhan akan kesehatan pada masyarakat modern sekarang semakin kompleks. Hal ini dapat mempengaruhi para praktisi kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatannya kepada masyarakat. Beberapa tahun terakhir ini diketahui bahwa terdapatnya kecenderungan masyarakat Indonesia yang berobat ke luar negeri terus meningkat. (Asean briefing, 2022).

Rumah sakit diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan baik, untuk mewujudkan tujuan tersebut diperlukan tenaga medis yang mampu memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Fenomena masyarakat Indonesia lebih memilih berobat ke luar negeri ini menandakan ada sesuatu yang kurang dari pelayanan kesehatan yang diselenggarakan di Indonesia. Masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang mereka terima di Indonesia sehingga berobat ke luar negeri.

Rumah sakit Kanker Dharmais merupakan sebuah rumah sakit milik pemerintah pusat yang berada di Jakarta Barat, Indonesia. Rumah sakit ini berada di bawah pengawasan Kementerian Kesehatan. Kondisi-kondisi pasien RS. Kanker Dharmais yang sangat kompleks, yaitu: pasien dengan penyakit kanker mempunyai masalah fisik dan psikis, perawatannya *total care* yang artinya tingkat ketergantungannya terhadap tenaga kesehatan sangat tinggi karena kondisinya yang sedang kritis atau mengancam jiwa.

Di tahun 2021 jumlah kunjungan yang datang berobat ke RS Kanker Dharmais mencapai kurang lebih 17 ribu pasien. Pasien sering terpaksa menunggu lama untuk diperiksa oleh dokter. Konsultasi juga dilakukan dalam waktu singkat karena waktu dokter yang terbatas. Keadaan ini menunjukkan bahwa pelayanan perawatan di rumah sakit di Indonesia belum memenuhi keinginan pasien. Hal ini muncul karena komitmen suatu organisasi rumah sakit

untuk membuat pelayanan di rumah sakit yang baik mulai dari lingkungan kerja yang berpengaruh masih belum maksimal.

Rumah sakit merupakan salah satu organisasi yang memerlukan tenaga yang handal dan profesional guna memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Pengelolaan Sumber Daya Manusia (*Human Resources Management*) merupakan hal yang sangat penting dalam pengelolaan rumah sakit. Hal ini karena rumah sakit memiliki tingkat kompleksitas yang tinggi, karena beragamnya jenis tenaga di rumah sakit, tujuan kerja yang bervariasi serta tingkat motivasi, komitmen dan loyalitas yang berbeda-beda.

Situasi-situasi yang dapat mencetuskan kondisi kurangnya dukungan organisasi, dukungan sosial, dukungan otonomi rumah sakit, hubungan dengan lingkungan kerja kurang baik, komunikasi antar tenaga kesehatan lain yang tidak baik, kurangnya penghargaan dan tingginya beban kerja mengakibatkan semua perusahaan termasuk rumah sakit bersaing untuk menunjukkan serta meningkatkan kinerja yang dimiliki. Situasi seperti ini menuntut rumah sakit untuk berorientasi pada fungsi pelayanan yang efektif dan efisien, hal ini mengakibatkan perusahaan harus meningkatkan kemampuan di bidang operasional maupun bidang manajerial.

Meningkatkan kinerja dilakukan dengan segala upaya seperti meningkatkan sumber daya serta keunggulan kompetitif yang telah dimiliki agar bisa bersaing dengan perusahaan lainnya. Pengertian kinerja menurut Robbins (2001) bahwa kinerja merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pekerja dalam pekerjaannya, selanjutnya menurut Bernardin dan Russel (1993), kinerja merupakan pencatatan mengenai hasil yang didapat dari fungsi suatu pekerjaan. Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan.

Kinerja merupakan suatu keadaan yang harus diketahui dan diinformasikan kepada pihak-pihak dalam suatu organisasi, yang bertujuan untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil

suatu perusahaan dan kemudian juga dihubungkan dengan visi yang diusung perusahaan dan juga mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional perusahaan, jadi kinerja adalah alat manajemen untuk menilai dan melihat perkembangan perusahaan yang dicapai di dalam jangka waktu tertentu.

Sistem kompensasi adalah salah satu dari strategi manajemen untuk menciptakan keselarasan antar karyawan, dalam hal ini manajer untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan perusahaan ketika sebuah perusahaan menerapkan sistem kompensasi yang baik pada tenaga kerjanya maka dengan itu kinerja akan semakin bagus atau dengan kata lain semakin tinggi kompensasi yang diberikan maka kinerja akan semakin baik. Sistem kompensasi mampu memberikan peningkatan pada kinerja, namun juga dapat menurunkan kinerja jika karyawan merasa *reward* yang diperoleh tidak sebanding dengan hasil kerjanya dan pada akhirnya tujuan organisasi untuk meningkatkan kinerjanya tidak tercapai, dan dengan *reward* yang tidak sesuai otomatis komitmen organisasi juga rendah karena perusahaan dianggap tidak adil dalam memperlakukan mereka.

Kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Pembentukan sistem kompensasi yang efektif merupakan bagian penting dari manajemen sumber daya manusia karena membantu menarik dan mempertahankan pekerja yang berbakat. Selain itu sistem kompensasi perusahaan memiliki dampak terhadap kinerja strategis (Dessler & Gary, 2015).

Rendahnya kesejahteraan yang didapatkan oleh pegawai seringkali dikaitkan dengan permasalahan-permasalahan kinerja, sebab rendahnya tingkat kesejahteraan biasanya menjadi alasan rendahnya tingkat kinerja pegawai. Kesejahteraan merupakan kebutuhan dasar yang sangat erat kaitannya dengan kinerja pegawai. Apabila tingkat kesejahteraan pegawai terjamin, maka kinerja pegawai akan baik pula.

Berbagai bukti empiris menunjukkan bahwa bentuk dan tingkat kompensasi di tempat kerja memiliki efek penting pada insentif dan perilaku pekerja dan manajer (Lazear, 2018). Brown, et al., (2003) menyelidiki hubungan antara keputusan kompensasi tingkat organisasi dan kinerja pekerjaan dan mereka memeriksa bagaimana struktur gaji rumah sakit dan tingkat gaji berhubungan dengan efisiensi sumber daya, hasil perawatan pasien, dan kinerja keuangan. Berdasarkan hasil pra-survey yang dilakukan peneliti di RS Kanker Dharmais dengan metode wawancara kepada petugas kesehatan dimana hasilnya menunjukkan kompensasi yang diterima oleh tenaga kesehatan non PNS di RS Kanker Dharmais belum optimal dengan beban pekerjaan yang mereka kerjakan, dimana tenaga kesehatan non PNS belum menerima remunerasi seperti PNS yang mengakibatkan kinerja tenaga kesehatan non PNS menjadi tidak maksimal. Hal ini yang mendasari adanya kesenjangan yang terjadi antara tenaga kerja PNS dan non PNS di RS Kanker Dharmais.

Kompensasi lingkungan kerja juga merupakan faktor penting dalam mempengaruhi kinerja. Setiap lingkungan kerja berbeda-beda konsepnya. Lebih menarik lagi, tempat kerja yang aman secara psikologis membantu orang mengatasi rasa kurang percaya diri (Edmondson, 2018). Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan para pegawai untuk dapat berkerja optimal. Menurut Gunaseelan dan Ollukaran (2012) yang bekerja pada sektor manufaktur menemukan bahwa komponen lingkungan kerja mempengaruhi kinerja karyawan mereka mengambil kinerja karyawan sebagai variabel dependen. Dampak lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan juga telah dibuktikan oleh beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Diamantidis & Chatzoglou (2019) disimpulkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja adalah faktor komitmen organisasi, komitmen organisasi didefinisikan sebagai sikap yang merefleksikan loyalitas pegawai pada

organisasi dan proses berkelanjutan dimana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan (Lambert, 2004). Upaya komitmen organisasi yang lebih besar, karyawan harus menerima dan dengan tulus terhadap nilai-nilai perusahaan, berusaha untuk menjalaninya, dan menikmati menjadi anggotanya (Wahn, 1998). Jika seorang karyawan memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasinya, dia akan menentukan tujuan dan nilai-nilainya pada saat yang sama, dia akan memiliki keinginan yang besar untuk menjadi anggotanya dan siap untuk mengekspresikan perilaku organisasi yang positif (Hoai et al, 2020).

Adapun indikator dari komitmen organisasi berupa adanya hubungan psikologis antara perusahaan dan karyawan yang terlihat dari seberapa besar penilaian perusahaan pada diri karyawan. Adanya pengorbanan yang telah diberikan karyawan untuk keberlangsungan perusahaan. Kepatuhan yang dilakukan karyawan atas peraturan yang ada di perusahaan, apabila karyawan sangat mempercayai atas komitmen perusahaan tersebut dan menerima dukungan dari tempat dia bekerja, maka karyawan lebih memilih untuk tetap bertahan di perusahaan tersebut, serta hal sebaliknya pun akan berlaku (Kerisna & Suana, 2017).

Hasil pra-survei yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan komitmen pada organisasi belum optimal atau dapat dikatakan cenderung masih relatif lemah dalam meningkatkan kualitas hidup petugas kesehatan non PNS di RS Kanker Dharmis, hal ini yang melatarbelakangi kurang efektifnya kinerja dari petugas kesehatan non PNS. Masih lemahnya komitmen petugas kesehatan non PNS di RS Kanker Dharmis pada organisasi di rumah sakit salah satunya dapat dipengaruhi oleh lingkungan kerja, dimana masih terdapat kesenjangan antara petugas kesehatan yang berstatus PNS dan yang berstatus non PNS.

Latar belakang diatas dan dari hasil pra-survei yang dilakukan peneliti maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan

Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan Non PNS dengan Variabel Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening di RS Kanker Dharmais”.

1.2 Identifikasi Masalah

Hasil penjabaran latar belakang di atas dan hasil pra-survei yang sudah dilakukan peneliti, maka terdapat beberapa hal dalam mengidentifikasi masalah, yaitu :

1. Berdasarkan data kepegawaian RS tahun 2021 didapatkan rata-rata kinerja pegawai tergolong cukup (75 %). Selanjutnya hasil wawancara didapatkan masih adanya penugasan yang tidak tepat, semangat kerja yang sedikit serta tugas dan tanggung jawab pekerjaan yang diberikan tidak segera diselesaikan.
2. Hasil survei mengenai kompensasi memiliki hasil yang kurang baik (54%). Melalui wawancara didapatkan masih adanya pegawai yang mengeluhkan besaran gaji dan atau insentif perlu dinaikkan, belum adanya reward atau punishment berkelanjutan.
3. Hasil survei mengenai lingkungan kerja pegawai memiliki hasil cukup (78%). Melalui wawancara menemukan bahwa sirkulasi udara terutama di ruang istirahat kurang memadai, membiarkan kondisi lampu, AC dan computer dalam keadaan menyala ketika meninggalkan ruang kerja.
4. Hasil survei mengenai komitmen organisasi memiliki hasil kurang baik (52%). Melalui wawancara menemukan kurang semangatnya dalam mengikuti kegiatan organisasi.

1.3 Pembatasan Masalah

Hasil latar belakang dan identifikasi masalah yang sudah dijabarkan sebelumnya, maka penulis membatasi masalah penelitian seperti berikut :

1. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kompensasi, lingkungan kerja dan komitmen organisasi sebagai variabel independen dan kinerja petugas kesehatan sebagai variabel dependen.
2. Objek yang diteliti adalah tenaga kesehatan non PNS di RS Kanker Dharmais.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh kompensasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja tenaga kesehatan non PNS dengan komitmen organisasi sebagai variable intervening di RS Kanker Dharmais.
2. Ada pengaruh kompensasi terhadap komitmen organisasi.
3. Ada pengaruh lingkungan kerja terhadap komitmen organisasi.
4. Ada pengaruh kompensasi terhadap kinerja tenaga kesehatan non PNS di RS Kanker Dharmais.
5. Ada pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja tenaga kesehatan non PNS di RS Kanker Dharmais.
6. Ada pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja tenaga kesehatan non PNS di RS Kanker Dharmais.

1.5 Tujuan Penelitian

1.5.1 Tujuan Umum

Tujuan umum pada penelitian ini adalah untuk menganalisa pengaruh kompensasi, lingkungan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja tenaga kesehatan non PNS di RS Kanker Dharmais.

1.5.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus pada penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisa karakteristik tenaga kesehatan non PNS di RS Kanker Dharmais.
2. Untuk menganalisis pengaruh kompensasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja tenaga kesehatan non PNS dengan komitmen organisasi sebagai variable intervening di RS Kanker Dharmis.

3. Untuk menganalisis pengaruh kompensasi terhadap komitmen organisasi .
4. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap komitmen organisasi.
5. Untuk menganalisis pengaruh kompensasi terhadap kinerja tenaga kesehatan non PNS di RS Kanker Dharmais.
6. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja tenaga kesehatan non PNS di RS Kanker Dharmais.
7. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja tenaga kesehatan non PNS di RS Kanker Dharmais.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Bagi RS Kanker Dharmais

Penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberi masukan kepada manajemen RS Kanker Dharmais dalam upaya meningkatkan kinerja tenaga kesehatan non PNS di RS Kanker Dharmais yang nantinya akan berdampak pada kepuasan pasien.

1.6.2 Bagi Peneliti

Informasi dan ilmu tambahan bagi peneliti tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja, sehingga kedepannya dapat menjadi masukan di tempat peneliti bekerja dalam pengambilan keputusan terhadap kebijakan manajemen sebagai tindak lanjut untuk mengoptimalkan kinerja tenaga kesehatan.

1.6.3 Bagi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat menambah sumber kepustakaan untuk memperkaya pustaka yang sudah ada, dan sebagai informasi atau gambaran untuk pengembangan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kinerja tenaga kesehatan.