

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini, Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki peran strategis dalam organisasi, termasuk organisasi di sektor kesehatan. Keberhasilan organisasi bergantung pada kualitas dan kompetensi SDM dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. SDM merupakan aset terpenting bagi organisasi atau perusahaan karena berperan dominan dalam kegiatan operasional perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Penelitian dari Salsabila dan Wirawan (2024) menyatakan manajemen SDM adalah elemen utama dalam sebuah perusahaan, karena sumber daya manusia adalah salah satu faktor krusial yang memiliki peran signifikan dalam keberlangsungan perusahaan. Tanpa SDM yang berkualitas, organisasi tidak akan mencapai kinerja yang optimal. SDM berperan strategis dalam menjaga produktivitas dan kelangsungan organisasi. Karyawan yang kompeten akan membawa kemajuan organisasi, sementara yang kurang berkualitas dapat menghambat tujuan organisasi. Organisasi perlu meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan berkelanjutan, pengawasan kinerja, fasilitas penunjang, dan sistem manajemen yang mendukung demi memastikan kepuasan dan prestasi kerja yang optimal. Kepuasan kerja karyawan yang tinggi akan berdampak positif pada kualitas pelayanan serta kinerja secara keseluruhan, oleh karena itu diperlukan tata kelola SDM yang baik agar menghasilkan karyawan yang tidak hanya kompeten, tetapi juga puas dalam pekerjaannya, sehingga berkontribusi terhadap keberhasilan organisasi semakin maksimal.

Kepuasan kerja karyawan merupakan faktor penting dalam mendukung keberhasilan organisasi, terutama bagi rumah sakit yang memerlukan layanan berkualitas dari sumber daya manusia yang andal. Kepuasan kerja karyawan mencerminkan perasaan positif atau negatif, serta tingkat kenyamanan yang dirasakan terhadap lingkungan kerja di perusahaan tempat karyawan bekerja. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung menunjukkan komitmen yang lebih tinggi dan mempertahankan kualitas kerja yang konsisten. Sebaliknya, karyawan yang tidak merasa puas seringkali mengalami penurunan motivasi yang dapat berpengaruh pada performa karyawan dan dapat meningkatkan potensi absensi yang tidak perlu. Hal ini sejalan dengan penelitian dari Hariyanto, dkk (2021) yang menyatakan kepuasan kerja memegang peranan penting dalam menentukan kinerja seseorang, karena rasa puas tersebut dapat mengoptimalkan kemampuan, meningkatkan motivasi, dan memanfaatkan peluang yang ada untuk mencapai hasil terbaik. Tingkat kepuasan kerja pada konteks rumah sakit menjadi sangat penting karena akan berpengaruh langsung pada mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien. Karyawan yang puas dengan pekerjaannya akan lebih fokus dan antusias dalam melayani pasien, serta mendukung terciptanya suasana kerja yang positif dan produktif, oleh karena itu upaya organisasi untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kepuasan karyawan sangatlah penting dalam mencapai tujuan organisasi dan menjaga standar pelayanan kesehatan yang optimal.

Kabupaten Buleleng adalah salah satu Kabupaten yang ada di Provinsi Bali. Kabupaten Buleleng memiliki 9 rumah sakit, 5 diantaranya merupakan rumah sakit swasta. Salah satu rumah sakit swasta yang terletak di Kabupaten

Buleleng barat yaitu Rumah Sakit Umum Shanti Graha. Rumah sakit ini berada di Kabupaten Buleleng barat, tepatnya di Kecamatan Seririt, desa Sulanyah. Rumah sakit Shanti Graha merupakan rumah sakit yang terakreditasi oleh KARS (Komisi Akreditasi Rumah Sakit) pada tahun 2015, dibawah naungan Kementrian Kesehatan dengan tipe D. Pada tahun 2023, Rumah sakit ini memiliki 50 tempat tidur dengan 4 Dokter Spesialis dan 3 Dokter Umum. Jumlah sumber daya manusia di Rumah Sakit Umum Shanti Graha terdiri dari 28 orang dokter, 44 orang perawat, 7 orang bidan, dan 49 orang pegawai non-medis. Rumah Sakit Umum Shanti Graha secara khusus memiliki misi untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat Buleleng Barat.

Tabel 1.1
Rating Kualitas Pelayanan Publik Rumah Sakit Swasta Buleleng

Nama Rumah Sakit Swasta	Rating
Rumah Sakit Umum Kertha Usada	4,5/5
Rumah Sakit Balimed Buleleng	3,9/5
Rumah Sakit Umum Karya Dharma Husada	4,0/5
Rumah Sakit Umum Parama Sidhi	4,2
Rumah Sakit Umum Shanti Graha	3,7/5

Sumber : Google Review (2025)

Berdasarkan Tabel 1.1 perbandingan pelayanan publik, Rumah Sakit Umum Kertha Usada berada di peringkat tertinggi untuk rumah sakit swasta di Kabupaten Buleleng dengan rating 4,5/5, sedangkan Rumah Sakit Umum Shanti Graha memiliki kualitas pelayanan publik terendah dengan rating 3,7/5. Pelayanan yang baik ditentukan oleh berbagai faktor, seperti kompetensi tenaga medis, fasilitas, dan pelayanan yang cepat serta responsif terhadap kebutuhan pasien. Pelayanan di Rumah Sakit Umum Shanti Graha menunjukkan adanya beberapa aspek yang memerlukan perhatian dan perbaikan. Berdasarkan ulasan

dari pasien selama 1 tahun terakhir di *Google Review*, terdapat ketidakpuasan terhadap perilaku staf, terutama dalam hal administrasi, apotek, dan layanan di UGD (Unit Gawat Darurat). Beberapa pasien mengeluhkan sikap staf yang kurang profesional, seperti penggunaan ponsel saat bertugas, kurangnya komunikasi yang baik antar bagian, serta sikap yang kurang sopan dari staf di bagian penerimaan pasien. Proses antrian online melalui aplikasi JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) *Mobile* juga dinilai tidak efektif, yang menambah beban bagi pasien yang sudah mengalami kesulitan mendapatkan nomor antrian. Keluhan lainnya termasuk lingkungan yang kurang nyaman karena banyaknya nyamuk, yang menunjukkan perlunya perbaikan pada pengelolaan kebersihan. Masalah serupa juga ditemukan pada staf apotek, dimana beberapa pasien mengeluhkan sikap staf yang kurang ramah dan cenderung kurang sopan saat memberikan layanan. Permasalahan ini menyoroti perlunya peningkatan pada aspek pelayanan non-medis, termasuk perbaikan komunikasi, etika kerja, dan manajemen lingkungan, agar dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi pasien.

Tenaga kerja di rumah sakit dibagi menjadi dua kategori utama, yaitu karyawan medis dan karyawan non-medis. Karyawan medis adalah mereka yang memiliki peran langsung dalam pelayanan kesehatan pasien, seperti dokter, perawat, bidan, dan tenaga kesehatan lainnya. Mereka bertanggung jawab atas diagnosis, pengobatan, serta perawatan pasien, dan umumnya memiliki latar belakang pendidikan di bidang kesehatan. Di sisi lain, karyawan non-medis berperan dalam mendukung operasional rumah sakit agar layanan kesehatan dapat berjalan dengan baik. Mereka mencakup bagian administrasi, keuangan, rekam medis, farmasi, keamanan, teknisi, instalasi gizi, hingga layanan kebersihan dan

laundry. Meskipun tidak terlibat langsung dalam tindakan medis, keberadaan mereka sangat penting untuk memastikan rumah sakit dapat beroperasi secara efisien, mulai dari pendaftaran pasien hingga penyediaan fasilitas yang mendukung kenyamanan dan keamanan. Perbedaan utama antara tenaga medis dan non-medis terletak pada tugas dan keahlian yang mereka miliki. Tenaga medis membutuhkan pendidikan dan pelatihan khusus dalam bidang kesehatan, sementara tenaga non-medis lebih berfokus pada aspek administrasi, teknis, dan layanan pendukung lainnya. Meskipun memiliki peran yang berbeda, keduanya saling melengkapi dalam memastikan rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang optimal bagi pasien.

Tabel 1.2
Jumlah Pegawai Non Medis di Rumah Sakit Umu Shanti Graha

No	Bagian/Divisi	Jumlah
1	Keuangan	1
2	Kasir	4
3	Farmasi	5
4	Radiologi	1
5	Admisi FO (<i>Front Office</i>)	5
6	Kesehatan Lingkungan	1
7	Instalasi Rekam Medis	3
8	<i>Security</i>	6
9	Teknisi	2
10	<i>Cleaning Service</i>	5
11	Kebun	2
12	Instalasi Gizi	4
13	Laboratorium	3
14	<i>Driver</i>	3
15	<i>Laundry</i>	2
16	CSSD (Sterilisasi Alat Medis)	1
17	Admin Rawat Inap	1
Total Pegawai Non-Medis		49

Sumber : Data Rumah Sakit Umum Shanti Graha (2024)

Salah satu faktor yang masih kurang optimal di Rumah Sakit Umum Shanti Graha adalah kualitas pelayanan, terutama di bagian pelayanan non medis. Pegawai non medis ini mencakup tenaga administrasi, petugas kebersihan, dan staf pendukung lainnya yang berkontribusi dalam menjaga lingkungan rumah sakit tetap bersih, aman, dan terorganisir. Berdasarkan ulasan dari pasien, mayoritas masalah yang dikeluhkan berkaitan dengan kinerja pegawai non medis, seperti lambatnya penanganan administrasi, ketidakefektifan sistem antrian, serta pelayanan yang kurang ramah di bagian apotek. Kualitas kerja pegawai non-medis ini menjadi sorotan karena sangat mempengaruhi alur pelayanan di rumah sakit, mulai dari proses pendaftaran hingga pengurusan administrasi pasien. Tanpa adanya perbaikan di aspek tersebut, pelayanan publik secara keseluruhan di Rumah Sakit Shanti Graha akan terus terhambat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas kerja pegawai non medis menjadi langkah penting agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Kepuasan kerja karyawan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan sebuah organisasi. Baik bagi organisasi maupun individu, kepuasan kerja memainkan peran krusial dalam mencapai arah yang dituju. Kepuasan yang dirasakan karyawan terhadap pekerjaannya meliputi kepuasan dari hasil kerja, lingkungan kerja, dukungan dari rekan kerja, serta kondisi kerja yang baik. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung lebih fokus pada pekerjaan dan menunjukkan komitmen yang lebih tinggi, meskipun faktor balas jasa juga tetap penting. Untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan non medis, Rumah Sakit Shanti Graha melakukan survei awal dengan menyebarkan kuesioner kepada 8 responden dari karyawan non

medis. Pada kuesioner tersebut, terdapat lima indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan kerja, yaitu: Kepuasan pada pekerjaan itu sendiri ($Y_{1.1}$), Kepuasan pada gaji ($Y_{1.2}$), Kepuasan pada promosi ($Y_{1.3}$), Kepuasan pada supervisi ($Y_{1.4}$), dan Kepuasan pada rekan kerja ($Y_{1.5}$).

Lampiran 3 menunjukkan kepuasan kerja karyawan non medis berada dalam kategori kurang puas dan cukup puas. Dari penyebaran kuisisioner awal kepada 8 karyawan non medis, sebanyak 5 karyawan masuk dalam kategori kurang puas (62,5%) dengan skor total antara 12 hingga 14, sedangkan 3 karyawan masuk dalam kategori cukup puas (37,5%) dengan skor total 15 hingga 16. Dari kelima indikator tersebut, tiga di antaranya menunjukkan tingkat kepuasan yang rendah. Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri mendapatkan skor 23, yang menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan merasa pekerjaan yang dilakukan kurang menarik atau kurang memberikan tantangan. Kepuasan terhadap gaji juga berada dalam kategori kurang puas dengan total skor 21, mencerminkan ketidakpuasan terhadap penghasilan, terutama karena gaji pokok berkisar antara Rp 1.400.000 hingga Rp 2.500.000, yang masih terbatas untuk memenuhi kebutuhan pokok. Kesempatan promosi yang terbatas membuat karyawan merasa stagnan dalam karier, seperti terlihat pada skor total 21 untuk indikator ini. Kepuasan terhadap supervisi memiliki skor 25, sedangkan indikator kepuasan terhadap rekan kerja mencapai skor tertinggi, yaitu 28. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antar karyawan cukup puas.

Berdasarkan hasil kuisisioner diatas, kepuasan kerja karyawan non medis di Rumah Sakit Shanti Graha masih kurang optimal. Karyawan merasa kurang mendapatkan penghargaan langsung atas prestasi yang dicapai, karena *reward*

hanya diberikan dalam bentuk poin jasa di akhir tahun, yang dirasakan kurang memberikan dampak motivasional. Meskipun tersedia program pelatihan dan pendidikan untuk pengembangan karier, kesempatan promosi ke jenjang yang lebih tinggi masih cukup terbatas. Hal ini menyebabkan beberapa karyawan merasa upaya dan kontribusi masih belum sepenuhnya dihargai, yang pada akhirnya berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan kerja.

Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan karyawan (Herzberg dalam Ardana dkk, 2013). Sedarmayanti (2017) menjelaskan bahwa lingkungan kerja terbagi menjadi dua kategori yaitu lingkungan kerja fisik dan non fisik. Lingkungan kerja fisik mencakup kondisi fisik di tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan secara langsung maupun tidak langsung, seperti penerangan, suhu, kualitas udara, serta fasilitas kerja. Di sisi lain, lingkungan kerja non fisik mencakup aspek hubungan sosial dan interaksi antar individu di tempat kerja, baik antara atasan dan bawahan maupun antar rekan kerja. Interaksi yang baik ini dapat menciptakan suasana kerja yang harmonis, meningkatkan motivasi, kepuasan kerja, dan produktivitas karyawan. Kedua aspek ini, baik fisik maupun non fisik, memiliki peran penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kelancaran aktivitas karyawan. Untuk Mengetahui kondisi lingkungan kerja karyawan non medis di Rumah Sakit Umum Shanti Graha perlu dilakukan penelitian awal dengan menyebarkan kuisioner kepada 8 responden karyawan. Kuisioner ini mencakup 4 indikator utama, yaitu penerangan atau cahaya ($X_{1.1}$), keadaan udara ($X_{1.2}$), fasilitas kerja ($X_{1.3}$), dan keamanan ($X_{1.4}$).

Tabel 1.3
Hasil Observasi Awal Lingkungan Kerja di Rumah Sakit Shanti Graha

No.	Indikator	Kondisi
1.	Cahaya dan penerangan	Baik
2.	Suhu udara	Baik
3.	Fasilitas kerja	Cukup Baik
4.	Keamanan	Cukup Baik

Sumber: Diolah penulis (2024)

Berdasarkan Tabel 1.3, lingkungan kerja karyawan non medis berada dalam kategori baik dan cukup baik. Dari penyebaran kuisioner awal kepada 8 karyawan non medis, sebanyak 7 karyawan masuk dalam kategori baik dengan skor total antara 16 hingga 20, sedangkan 1 karyawan masuk dalam kategori cukup baik dengan skor total 15. Lingkungan kerja fisik telah memenuhi standar kenyamanan. Penerangan di setiap ruangan, termasuk ruang satpam, administrasi, dan fasilitas umum, dirancang memadai untuk mendukung efisiensi kerja. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada beberapa pegawai menunjukan penerangan dan suhu ruangan terjaga dengan baik melalui penggunaan lampu dan *Air Conditioner* (AC), menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan sehat bagi karyawan. fasilitas kerja seperti komputer, printer, meja, kursi, dan alat pendukung lainnya tersedia dalam kondisi baik. Tempat parkir yang disediakan di rumah sakit ini ada 2 yaitu di bagian depan dan bagian belakang. Tata letak ruangan yang ergonomis turut mendukung kenyamanan dan produktivitas kerja. Keamanan dan keselamatan kerja di rumah sakit difasilitasi dengan petugas keamanan untuk menjaga lingkungan kerja tetap aman. Rumah sakit ini memiliki 6 *security* yang ditugaskan selama 24 jam. Terdapat juga CCTV yang menjaga di ruang strategis seperti tempat parkir depan dan belakang, apotek,

FO (*Front Office*), ruang Hemodialisa (HD), ruang IGD (Instansi Gawat Darurat), dan bagian depan ruang pasien.

Faktor lain yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja adalah komitmen organisasi. Komitmen organisasi karyawan sangat penting dalam mendukung kesuksesan perusahaan. Penelitian dari Kaswan (2017) menyatakan bahwa komitmen organisasi merupakan ukuran kesediaan karyawan untuk bertahan dengan sebuah perusahaan di waktu yang akan datang. Karyawan dengan komitmen tinggi akan bertanggung jawab penuh dan bersedia memberikan kemampuan terbaiknya karena memiliki rasa kepemilikan terhadap organisasi. Rasa memiliki yang mendalam ini membuat karyawan merasa dihargai dan nyaman menjadi bagian dari organisasi. Untuk mengetahui bagaimana tingkat komitmen organisasi karyawan dalam perusahaan, perlu dilakukan penelitian awal. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada 8 responden karyawan. Dalam kuisioner tersebut terdapat tiga indikator komitmen organisasi, yaitu: komitmen *afektif* ($X_{2.1}$), komitmen *normatif* ($X_{2.2}$), dan komitmen *kontinuitas* ($X_{2.3}$).

Lampiran 5 menunjukkan komitmen organisasi pada karyawan non medis berada dalam kategori baik dan cukup baik. Dari penyebaran kuisioner awal kepada 8 karyawan non medis, sebanyak 5 karyawan masuk dalam kategori cukup baik dengan skor total antara 16 hingga 20, sedangkan 1 karyawan masuk dalam kategori cukup baik dengan skor total 15. Berdasarkan wawancara yang juga dilakukan oleh beberapa pegawai di rumah sakit Shanti Graha, rata rata karyawan memiliki loyalitas yang cukup baik. hal ini dikarenakan antusiasme karyawan dalam mengikuti pekerjaan dan kegiatan-kegiatan yang diadakan rumah sakit ini.

kegiatan yang diikuti oleh beberapa karyawan yaitu pertemuan FKRTL (Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut) BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan kesehatan), beberapa pelatihan seperti *in house training coding*, penggunaan *qr code* BPJS, ulang tahun rumah sakit dan pegawai, tirta yatra, senam bersama (jumat sehat). Kegiatan tersebut merupakan program diluar pekerjaan yang seharusnya, dan jarang ada yang melewatinya kecuali ada keperluan mendesak.

Fenomena yang terjadi di Rumah Sakit Shanti Graha mendapatkan permasalahan penelitian (*research gap*), dimana lingkungan kerja dan Komitmen organisasi yang ditunjukan sudah cukup baik, tetapi kepuasan kerja karyawan masih belum optimal. Fenomena ini juga bertolak belakang penelitian dari Hartono dan Parameswari (2019) yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Sedangkan Wongkar, dkk (2018) menunjukan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Penelitian dari Hariyanto, dkk (2021) menunjukan hasil komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Sedangkan, penelitian dari Damanik, dkk (2024) menunjukan hasil komitmen organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Dengan demikian, penulis bermaksud untuk mengangkat judul **"Pengaruh Lingkungan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Non Medis di Rumah Sakit Shanti Graha"**

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan kerja karyawan non medis di Rumah Sakit Shanti Graha masih rendah, meskipun lingkungan kerja secara fisik sudah tergolong baik.
2. Kepuasan terhadap gaji dan peluang pengembangan karier di Rumah Sakit Shanti Graha belum optimal, sehingga mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.
3. Terjadi ketidaksesuaian antara hasil penelitian sebelumnya mengenai hubungan lingkungan kerja dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja dengan kondisi yang ada di Rumah Sakit Shanti Graha (*research gap*).

1.3 Pembatasan Masalah Penelitian

Pembatasan masalah dilaksanakan untuk memfokuskan pada pengaruh lingkungan kerja dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai non medis di Rumah Sakit Shanti Graha Kecamatan Seririt Kabupaten Buleleng.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan beberapa pokok permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja Pegawai Non Medis di Rumah Sakit Umum Shanti Graha?
2. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja Pegawai Non Medis di Rumah Sakit Umum Shanti Graha?
3. Apakah lingkungan kerja dan komitmen organisasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan kerja Pegawai Non Medis di Rumah Sakit Umum Shanti Graha?

1.5 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah penelitian diatas, maka dapat diperoleh beberapa tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk menguji pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja Pegawai Non Medis di Rumah Sakit Shanti Graha Kecamatan Seririt.
2. Untuk menguji pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja Pegawai Non Medis di Rumah Sakit Shanti Graha Kecamatan Seririt.
3. Untuk menguji pengaruh lingkungan kerja dan Komitmen Organisasi secara bersama sama terhadap kepuasan kerja Pegawai Non Medis di Rumah Sakit Shanti Graha Kecamatan Seririt.

1.6 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperluas pengetahuan dan wawasan mengenai pengaruh lingkungan kerja dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai non medis di Rumah Sakit Shanti Graha Kecamatan Seririt. Informasi yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi yang berharga bagi pihak pihak yang tertarik dalam bidang manajemen.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berharga bagi pengambil kebijakan di sektor pertanian. Dengan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengaruh lingkungan kerja dan komitmen

organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada pegawai non medis, diharapkan kebijakan yang diambil dapat lebih tepat sasaran dan mendukung pertumbuhan ekonomi bagi Rumah Sakit Shanti Graha.

