

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

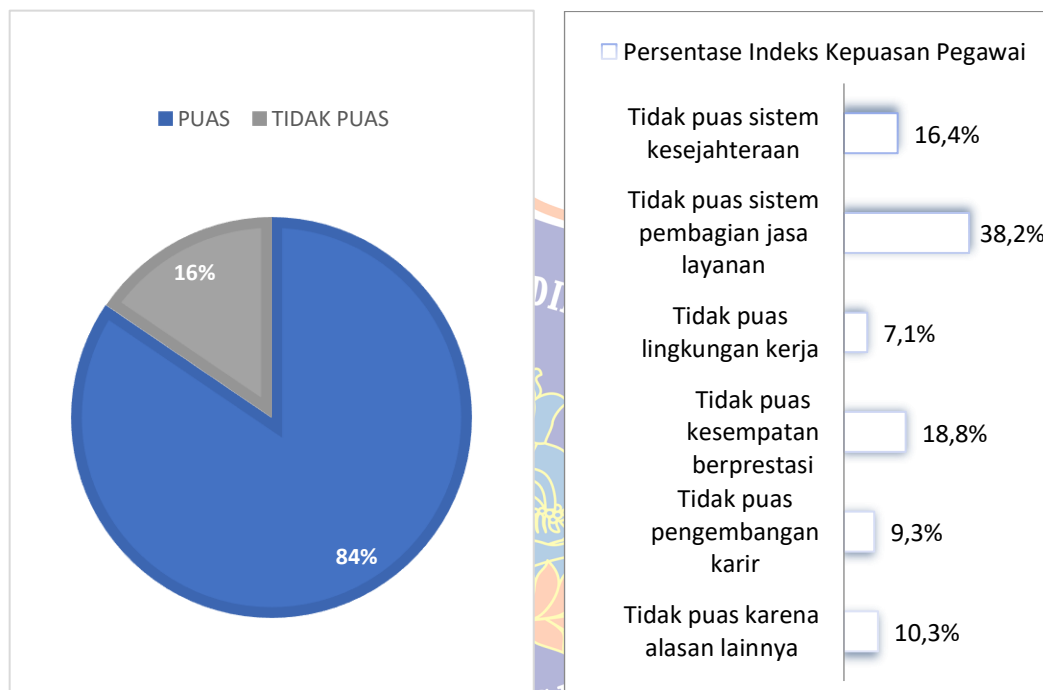
Rumah sakit sesuai dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang kesehatan, merupakan lembaga yang menyediakan layanan kesehatan komprehensif melalui pendekatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan paliatif, dan berfungsi dalam pelayanan perseorangan, pengelolaan keuangan, serta penelitian dan pendidikan kesehatan (Pemerintah Indonesia, 2023). Pelayanan kesehatan di rumah sakit harus dilakukan oleh tenaga kesehatan profesional seperti dokter, perawat, apoteker, bidan, dan tenaga kesehatan lainnya (Iman dan Ina, 2023)

Rumah Sakit Mata Bali Mandara merupakan salah satu institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan mata kepada masyarakat. RS Mata Bali Mandara merupakan rumah sakit milik pemerintah Provinsi Bali di bawah koordinasi Dinas Kesehatan Provinsi Bali yang terletak di Kota Denpasar. RS Mata Bali Mandara merupakan rumah sakit rujukan di Provinsi Bali dan wilayah Indonesia bagian timur. Semboyan yang menjadi motto RS Mata Bali Mandara adalah “Kami datang penglihatan terang”. Sedangkan visi RS Mata Bali Mandara adalah “Rumah Sakit Mata Bali Mandara menjadi pusat pelayanan dan rujukan mata regional untuk mewujudkan Bali yang Maju, Aman, Damai dan Sejahtera.” Untuk mencapai visi tersebut maka misi RS Mata Bali Mandara yaitu

- 1) Menyelenggarakan pelayanan kesehatan mata bagi masyarakat yang bermutu, terakreditasi berorientasi pada keselamatan pasien, terjangkau dan berkeadilan bagi masyarakat;
- 2) Menyelenggarakan Pendidikan, pelatihan dan penelitian di bidang

kesehatan mata; 3) Menyediakan sumber daya manusia yang unggul dan maju didukung oleh sarana dan teknologi yang mutakhir.

Sebagai bentuk evaluasi pelayanan kesehatan, Rumah Sakit Mata Bali Mandara melakukan survei tingkat kepuasan kerja pegawai sebagai bentuk Upaya dalam meningkatkan kinerja pelayanan. Berdasarkan hasil survei yang dilaksanakan pada tahun 2024 dapat dirangkum hasilnya sebagai berikut.



Gambar 1. 1 Survei Kepuasan Kerja Pegawai Rumah Sakit Mata Bali Mandara Tahun 2024

Berdasarkan Gambar 1.1 di atas dapat diketahui bahwa sebesar 84 persen pegawai dinyatakan puas dan sisanya sebesar 16 persen menyatakan tidak puas terhadap kinerja. Hasil survei 16 persen yang menyatakan ketidakpuasan kinerja pegawai itu didominasi oleh ketidakpuasan dalam beberapa hal yakni tidak puas terhadap sistem pembagian jasa layanan sebesar 38,2 persen, tidak puas dengan kesempatan berprestasi sebesar 18,8 persen, tidak puas dengan sistem

kesejahteraan sebesar 16,4 persen, selanjutnya ketidakpuasan dengan alasan lainnya sebesar 10,3 persen, tidak puas terhadap pengembangan karir 9,3 persen serta tidak puas terhadap lingkungan kerja sebesar 7,1 persen. Hasil survei ini menunjukkan bahwa ketidakpuasan kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor baik dari lingkungan kerja, motivasi maupun pengembangan karir.

Kepuasan kerja adalah keadaan emosional positif dan menyenangkan yang timbul dari persepsi subjektif terhadap pengalaman kerja seseorang (Zacher & Baumeister 2024). Indikator kepuasan kerja pegawai rumah sakit (tenaga medis) dapat diukur melalui kebutuhan dalam hierarki Maslow yang meliputi kebutuhan fisiologis, keamanan, rasa memiliki, harga diri dan aktualisasi diri (Umi dan Enjang 2022). Kepuasan kerja pegawai di rumah sakit dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien. Namun, ketidakpuasan kerja pegawai dapat berdampak negatif pada pelayanan pasien dan menyebabkan perawat meninggalkan profesi mereka. Niat untuk keluar dari pekerjaan merupakan faktor utama pengunduran diri perawat (De Vries, et al, 2023). Dampak negatif ini dapat diatasi dengan perilaku pemberdayaan kepemimpinan, seperti mendorong perawat untuk berpartisipasi dalam keputusan pekerjaan, mengakui pencapaian, dan meningkatkan keterampilan mereka. Selain itu, meningkatkan lingkungan kerja dengan memastikan cukupnya staf dan sumber daya serta membina hubungan baik antara dokter dan perawat (Mabona, et al, 2022)

Lingkungan kerja di rumah sakit sangat dinamis, sering kali melibatkan penanganan berbagai macam pasien dengan kebutuhan yang beragam. Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar pegawai pada saat bekerja, baik berbentuk fisik atau non fisik, langsung atau tidak langsung yang dapat

memengaruhi diri dan pekerjaan pegawai saat bekerja (Shetty, et al, 2024). Indikator lingkungan kerja yang dapat memiliki dampak signifikan terhadap kesejahteraan dan kinerja pegawai meliputi alat bantu kerja, sirkulasi udara, suhu ruangan, pencahayaan/penerangan, hubungan kerja dengan rekan kerja dan hubungan dengan atasan atau bawahan (Dulloh, et al, 2024). Kondisi lingkungan kerja yang kondusif sangat penting dalam mencapai kepuasan kerja perawat (Zubaedah dan Joko, 2023).

Faktor motivasi juga memiliki hubungan langsung dengan kepuasan kerja karyawan, (Abdul, 2023). Dijelaskan dalam UU No. 44 Tahun 2009 bahwa rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna dengan memperhatikan kualitas dan standar pelayanan yang ditentukan. Dengan demikian, rumah sakit bertanggungjawab untuk memastikan agar sumber daya yang dimiliki, terutama karyawannya dapat menunjukkan motivasi dan kinerja yang terbaik demi terwujudnya pelayanan yang prima. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa motivasi memiliki pengaruh yang besar dalam menentukan kinerja karyawan di rumah sakit. Motivasi yang tinggi merupakan faktor yang mendukung terciptanya kinerja yang tinggi pada karyawan rumah sakit. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk memperhatikan faktor motivasi bila ingin meningkatkan produktivitas dan kepuasan kerja karyawannya (Tiara Dan Nurhadi, 2020).

Pengembangan karir pegawai rumah sakit adalah serangkaian upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kompetensi, kinerja, dan kepuasan kerja pegawai, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Hal ini penting untuk memastikan rumah sakit tetap kompetitif dan

mampu memberikan pelayanan terbaik kepada pasien (De Vries, et al, 2023). Pengembangan karir adalah ketika seseorang naik ke jalur karir yang ditetapkan oleh organisasinya. Ada perbedaan antara pekerjaan (*job*) dan karir (*career*) dalam sistem jenjang karir profesional perawat. Pekerjaan didefinisikan sebagai pekerjaan yang diberikan atau ditugaskan, memiliki hubungan atasan dan bawahan, mendapatkan imbalan finansial dan non finansial, dan secara bertahap menjamin seseorang untuk mempraktekkan bidang pekerjaannya. Sedangkan karir adalah investasi bukan hanya untuk mendapatkan imbalan atau penghargaan. Seorang perawat dapat menunjukkan komitmen terhadap karirnya melalui sikapnya terhadap pekerjaannya dan keinginan mereka untuk mengejar karir yang mereka pilih. Diharapkan bahwa perawat profesional memiliki kemampuan untuk berpikir logis, memfasilitasi kondisi lingkungan, mengenal diri sendiri, belajar dari pengalaman, dan aktualisasi diri adalah cara untuk meningkatkan karirnya (Saputri, et al, 2021).

Berdasarkan kajian empiris yang telah dilakukan dalam penelitian sebelumnya ditemukan dampak pengembangan karier yang tidak sama terhadap kepuasan kerja karyawan. Beberapa penelitian menunjukkan hasil positif dan signifikan (Harjianto, 2019; Faronsyah dan Trisninawati, 2020; Sihotang, 2020; Jumiyyati dan Azlina, 2019; Rulianti dan Nurlilah, 2021; Sisola dan Wulansari, 2023; Suherman dan Susita, 2023; Rohmah, 2020; Hermawan, 2020) akan tetapi terdapat penelitian lain yang menunjukan bahwa pengembangan karier tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Darmawan, 2020).

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini akan melakukan kajian terhadap pengaruh lingkungan kerja, motivasi, dan pengembangan karir terhadap kepuasan

kerja pegawai di Rumah Sakit Umum Mata Bali Mandara. Penelitian terdahulu masih terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) sehingga perlu melakukan pengujian kembali atas variabel-variabel yang diteliti. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada penggunaan indikator kepuasan kerja pegawai yang didasarkan pada desain survei kepuasan kerja (Szymon T, et al, 2020) harus dirancang dengan cermat untuk mengukur berbagai aspek pekerjaan yang memengaruhi kepuasan pegawai. Survei ini biasanya menggunakan kuesioner terstruktur yang mencakup dimensi seperti lingkungan kerja, hubungan antar rekan kerja, kompensasi, kesempatan pengembangan, dan beban kerja yang telah dipakai oleh Rumah Sakit Mata Bali Mandara.

Berdasarkan uraian di atas penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi, dan Pengembangan Karir terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Rumah Sakit Mata Bali Mandara”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang terjadi pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan Hasil Survei Kepuasan Kerja Pegawai pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara diketahui bahwa sebesar 84 persen pegawai menyatakan puas dan sisanya sebesar 16 persen menyatakan tidak puas terhadap kinerja. Hasil survei 16 persen yang menyatakan ketidakpuasan kinerja pegawai itu didominasi oleh ketidakpuasan dalam beberapa hal yakni tidak puas terhadap sistem pembagian jasa layanan sebesar 38,2 persen, tidak puas dengan kesempatan berprestasi sebesar 18,8 persen, tidak puas dengan sistem kesejahteraan sebesar 16,4

persen, selanjutnya ketidakpuasan dengan alasan lainnya sebesar 10,3 persen, tidak puas terhadap pengembangan karir 9,3 persen serta tidak puas terhadap lingkungan kerja sebesar 7,1 persen. Hasil survei ini menunjukkan bahwa ketidakpuasan kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor baik dari lingkungan kerja, motivasi maupun pengembangan karir.

- 2) Adanya inkonsistensi hasil penelitian yang berkaitan dengan pengaruh Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi, dan Pengembangan Karir terhadap Kepuasan Kerja.

1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian ini memiliki ruang lingkup yang dibatasi agar pembahasan lebih terarah sesuai dengan tujuan penelitian. Fokus penelitian ini hanya akan melakukan analisis Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi, dan Pengembangan Karir terhadap Kepuasan Kerja pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara.

Variabel-variabel yang dikaji dalam penelitian ini meliputi lingkungan kerja, motivasi, dan pengembangan karir sebagai variabel independen, serta kepuasan kerja sebagai variabel dependen. Penelitian hanya dilakukan di Rumah Sakit Mata Bali Mandara, sehingga seluruh data, fenomena, dan temuan yang dianalisis terbatas pada konteks di dalam organisasi tersebut. Hasil penelitian tidak bisa digeneralisir ke rumah sakit lainnya. Hasil penelitian hanya dapat dijadikan referensi untuk melakukan penelitian lebih lanjut pada rumah sakit lainnya.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai di Rumah Sakit Mata Bali Mandara?
- 2) Apakah motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai di Rumah Sakit Mata Bali Mandara?
- 3) Apakah pengembangan karir berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai di Rumah Sakit Mata Bali Mandara?
- 4) Apakah lingkungan kerja, motivasi, dan pengembangan karir berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan kerja pegawai di Rumah Sakit Mata Bali Mandara?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Menguji pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai di Rumah Sakit Mata Bali Mandara.
- 2) Menguji pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja pegawai di Rumah Sakit Mata Bali Mandara.
- 3) Menguji pengaruh pengembangan karir terhadap kepuasan kerja pegawai di Rumah Sakit Mata Bali Mandara.
- 4) Menguji pengaruh lingkungan kerja, motivasi, dan pengembangan karir secara simultan terhadap kepuasan kerja pegawai di Rumah Sakit Mata Bali Mandara.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan pengetahuan dalam penelitian kepemimpinan transformasional, inovasi organisasi dan kinerja organisasi.

1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menutupi kesenjangan hasil penelitian yang terdapat di dalam pustaka manajemen sumber daya manusia khususnya dalam bidang lingkungan kerja, motivasi, dan pengembangan karir terhadap kepuasan kerja pegawai.

2) Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi yang berguna bagi para pengambil keputusan untuk lebih mengenali dan memahami konsep lingkungan kerja, motivasi, dan pengembangan karir terhadap kepuasan kerja pegawai.

