

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan aset yang sangat berharga bagi suatu organisasi dalam hal ini adalah rumah sakit. Sumber daya manusia merupakan inti dari suatu organisasi yang bertugas untuk mempertahankan keberlangsungan hidup suatu organisasi untuk masa sekarang maupun di masa mendatang. Sumber daya manusia juga berfungsi sebagai penggerak utama bagi suatu organisasi untuk menjalankan kegiatan atau proses kerja sebuah organisasi. Karyawan adalah sumber daya manusia yang merupakan aset penting yang dimiliki organisasi. Menurut Susilaningih (2008) keberhasilan organisasi tidak terlepas dari peningkatan sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang unggul dan berkualitas harus selalu dikelola dan ditekankan oleh organisasi untuk dapat mencapai kinerja yang diharapkan. Dalam bisnis jasa rumah sakit, karyawan adalah orang yang berhubungan langsung dengan dengan konsumen dalam hal ini adalah pasien. jika karyawan memiliki kinerja yang bagus, otomatis rumah sakit tempat dia bekerja akan mengalami peningkatan baik dari peningkatan mutu maupun peningkatan pelayanan sehingga berdampak pada kepuasan pasien.

Rumah sakit merupakan bagian terpenting dalam sistem pelayanan kesehatan. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomor 36 Tahun (2009) tentang kesehatan menyatakan rumah sakit adalah suatu sarana kesehatan dasar atau upaya kesehatan penunjang, dengan memperhatikan fungsi sosial serta

dapat juga dipergunakan untuk kepentingan pendidikan dan pelatihan serta penelitian, pengembangan dan teknologi. Rumah sakit merupakan penyelenggara pelayanan kesehatan, yang menjadi tempat dan harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Rumah sakit harus mampu menyelenggarakan fungsi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang nyaman, tepat, bermanfaat dan profesional. Salah satu tolak ukur keberhasilan rumah sakit dalam mencapai fungsi tersebut adalah dengan melihat kinerja karyawan (Safitri, 2019).

Menurut Mangkunegaran (2000) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja dapat didefinisikan suatu hasil kerja yang telah dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta ketepatan waktu (Hasibuan, 2006). Burhannudin *et al* (2019) memberikan pengertian bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang diberikan kepada seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi. oleh karena itu, tujuan organisasi perlu dicapai dengan kinerja yang baik dan optimal.

Kinerja karyawan memiliki peran penting bagi suatu organisasi guna mencapai tujuannya. Karena dengan kinerja karyawan yang baik akan menghasilkan kualitas yang baik juga. Kinerja merupakan potensi yang harus dimiliki oleh setiap karyawan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Dengan kinerja yang baik maka setiap karyawan dapat

menyelesaikan semua tugas dan tanggung jawab yang sudah dibebankan. Kinerja karyawan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan pekerjaan oleh pegawai yang pada akhirnya akan menguntungkan bagi suatu organisasi itu sendiri.

Menurut LAKIP (Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah) Rumah Sakit Umum X Kota Y tahun 2017 menunjukkan bahwa pencapaian kinerja pada tahun 2015-2017 mengalami penurunan dan tidak sesuai dengan target yang sudah ditetapkan sebelumnya. Contoh indikator kinerja yang tidak tercapai pada RSUD X kota Y pada tahun 2017 adalah indikator SPM (Standard Pelayanan Minimum). Target yang ditetapkan oleh RSUD X adalah 88%, tetapi pada tahun 2015-2017 target tersebut tidak tercapai. Persentase realisasi kinerja pada tahun 2015-2017 juga bervariasi, yaitu 75.57%, 68.98% dan 70.86%.

Dalam meningkatkan kinerja karyawan, rumah sakit dihadapkan dengan berbagai permasalahan yang cukup kompleks khususnya dalam hal pelayanan yang diberikan terhadap pasien. beberapa permasalahan yang terjadi di rumah sakit, berhubungan langsung dengan kinerja dari karyawan. Permasalahan karyawan yang mempunyai komitmen rendah dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya akan berdampak buruk bagi rumah sakit. seperti menurunnya kualitas kerja, menurunnya tingkat pelayanan yang diberikan dan menurunnya kepuasan pasien. Menurut Kuswandi (2005) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan antara lain kepuasan karyawan, kepemimpinan, motivasi, kemampuan kerja dan lingkungan kerja. Oleh karena itu, setiap organisasi harus

memperhatikan faktor-faktor tersebut. Salah satu faktor yang harus diperhatikan adalah lingkungan kerja.

Menurut Ihsan *et al* (2018) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan dan dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas yang diembankan kepadanya misalnya dengan adanya *air conditioner* (AC), penerapan yang memadai dan sebagainya. Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor terpenting bagi karyawan dalam menyelesaikan tugasnya. Lingkungan kerja yang baik akan mempengaruhi kinerja karyawan suatu organisasi. Lingkungan kerja merupakan segala hal yang ada disekitar karyawan/pegawai yang bisa mempengaruhi tugas dan wewenang yang sudah dibebankan.

Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Kinerja karyawan akan meningkat seiring dengan aspek lingkungan kerja. Aspek lingkungan kerja yang berpengaruh besar adalah kondisi lingkungan kerja. Kondisi lingkungan kerja dibagi menjadi dua yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik. Kedua kondisi lingkungan kerja ini saling berhubungan dan seimbang. Dengan aspek lingkungan kerja yang seimbang ini, pekerjaan akan semakin tertunjang dengan kondusifnya lingkungan kerja sehingga capaian pekerjaan menjadi lebih optimal.

Menurut Hamid (2011) lingkungan kerja dalam setiap perusahaan mempunyai peranan penting karena lingkungan kerja mempengaruhi karyawan dalam melaksanakan tugas, kondisi dan hasil kerjanya. Lingkungan kerja yang menyenangkan dan memberikan kepuasan serta rasa aman memiliki kecenderungan mempengaruhi peningkatan kinerja karena karyawan tidak merasa

terganggu dalam melaksanakan tugas-tugasnya sehingga mereka lebih tenang, aktif, tekun, dan serius menghadapi tugas-tugasnya (Suprayitno dan Sukir, 2007).

Berdasarkan referensi yang ada, bahwa lingkungan kerja itu dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Untuk meningkatkan kinerja, suatu organisasi harus memodifikasi faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, salah satunya adalah lingkungan kerja. Maka dari itu, perlu dilakukan penelitian terkait dengan peran dari lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di rumah sakit berbasis *literatur review*.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah berdasarkan latar belakang di atas adalah:

**“ Apakah ada pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di rumah sakit ?”**

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1. Tujuan Umum**

Menggambarkan Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Rumah Sakit.

### **1.3.2. Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi Lingkungan Kerja di Rumah Sakit
2. Mengidentifikasi Kinerja Karyawan di Rumah Sakit
3. Menggambarkan Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1. Manfaat Bagi Peneliti**

Penelitian ini digunakan untuk memberikan kegunaan atau manfaat hasil *literatur review* atas lingkungan kerja dan kinerja. Bisa dikaitkan dengan mahasiswa, lembaga pendidikan, pengembangan ilmu atau bidang studi, pengambilan keputusan, pemecahan masalah yang mendesak dan sebagaimana memperoleh gelar sarjana pada program studi Administrasi Rumah Sakit di STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo.

### **1.4.2. Manfaat Bagi STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo**

Sebagai bahan *referensi* pembelajaran serta meningkatkan wawasan, pengetahuan, *hardskill* dan *softskill* mahasiswa sehingga dapat menghasilkan lulusan mahasiswa yang berkompeten dibidang kesehatan.