

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Peran penting rumah sakit sebagai institusi yang dibentuk untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin menyadari pentingnya kesehatan. Rumah sakit berupaya memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat, namun menghadapi tantangan besar dalam era internasional yang berubah dengan cepat. Salah satu tantangan utama adalah keberadaan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan profesional, yang dianggap sangat penting bagi rumah sakit. Pernyataan ini didukung oleh referensi dari (Tunggal Dewi *et al.*, 2018). Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset berharga bagi rumah sakit, karena SDM memiliki pengaruh signifikan terhadap efisiensi dan efektivitas operasional rumah sakit. Keberadaan SDM yang kompeten dan profesional secara tidak langsung dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Salah satu cara untuk mengukur efisiensi rumah sakit adalah dengan melihat hasil kinerja pegawai, yang disebutkan dalam referensi dari (Prasetyo, E.T., & Marlina, 2019).

Menekankan bahwa kinerja pegawai merupakan salah satu faktor utama yang sangat mempengaruhi kemajuan sebuah rumah sakit. Ketika kinerja pegawai tinggi, tujuan rumah sakit akan lebih mudah dicapai. Sebaliknya, jika kinerja pegawai rendah, pencapaian tujuan tersebut akan menjadi sulit, dan hasil yang diperoleh mungkin tidak sesuai dengan harapan rumah sakit, sebagaimana dinyatakan oleh (Karyono, 2021). Untuk mengetahui seberapa baik kinerja rumah sakit, diperlukan

penilaian kinerja. Penilaian ini memberikan informasi mengenai sejauh mana kinerja pegawai tercapai dalam periode waktu tertentu, yang merupakan indikator penting dalam mengevaluasi efektivitas operasional rumah sakit.

Menurut (Kasmir, 2016) yang menyatakan bahwa beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu : motivasi, disiplin kerja, dan lingkungan kerja. Selain itu, Menurut (Sojali Rudi, 2022) disiplin kerja yang baik dapat menghasilkan kinerja pegawai yang optimal dalam sebuah Rumah Sakit. Salah satunya cara untuk meningkatkan disiplin dan kinerja pegawai adalah dengan melakukan penilaian kinerja, serta memberikan balas jasa berupa gaji, dan kenaikan jabatan yang sesuai dengan kemampuan kerja pegawai. Penilaian ini membantu rumah sakit memastikan bahwa pegawai yang berkinerja baik mendapat penghargaan yang layak, sehingga dapat mendorong peningkatan kinerja secara keseluruhan. Menurut (Adinda *et al.*, 2023) yang menyatakan bahwa motivasi kerja yang baik di rumah sakit dapat mendorong pegawai untuk bekerja dengan lebih giat dan penuh semangat. Sebaliknya, ketika motivasi kerja rendah, pegawai cenderung merasa tidak puas dengan pekerjaannya, mudah menyerah, dan mengalami kesulitan dalam melaksanakan tugas-tugas di rumah sakit. Namun, penting untuk diingat bahwa kebutuhan motivasi dalam bekerja berbeda-beda untuk setiap individu, sehingga pendekatan yang tepat perlu disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing pegawai.

Penelitian tentang pegawai medis telah banyak dilakukan, sementara pegawai non medis seringkali kurang mendapat perhatian dalam penelitian akademik. Kekurangan motivasi kerja, disiplin kerja serta lingkungan kerja kepada pegawai

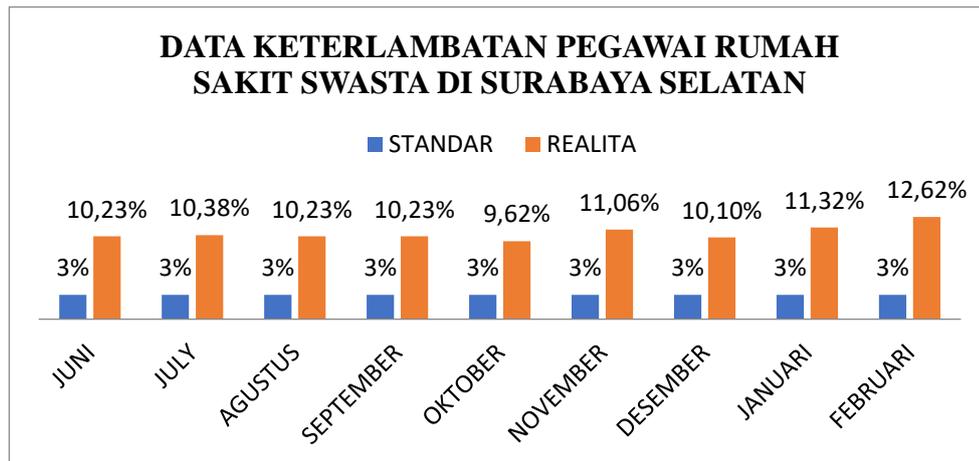
non medis mengakibatkan tidak memenuhi standart. Berikut Aspek Penilaian Kinerja pegawai di Rumah Sakit Swasta di Surabaya selatan pada tahun 2023. Yaitu Aspek Pengelolaan tugas, Aspek Sikap, Aspek Kedisiplinan kerja dan Aspek Penampilan.

Tabel 1. 1 Penilaian Kinerja Pegawai Non Medis di RS Swasta di Surabaya Selatan Tahun 2024

No	Aspek Penilaian Kinerja	Nilai
1.	Pengelolaan tugas (pengetahuan dan keterampilan, kecepatan, ketelitian, kesesuaian hasil kerja)	85,4
2.	Sikap (Kerjasama, kemampuan komunikasi, orientasi pelayanan, motivasi berprestasi)	85,7
3.	Kedisiplinan Kerja (Kehadiran, tidak pernah sakit, Tidak pernah izin, Tidak pernah mangkir)	85,6
4.	Penampilan (Seragam Kerja, Kerapihan, Kebersihan, Keserasian)	88,4

Sumber : Data Skunder Penilaian Kinerja Unit SDM

Berdasarkan data yang diperoleh dari penilaian kinerja dapat diketahui bahwa kinerja di RS dapat dikategorikan baik. Namun dalam pengelolaan tugas dan kedisiplinan kerja memiliki nilai yang paling rendah dalam 4 aspek yang ada. Dalam hal ini pengelolaan tugas dan kedisiplinan kerja ada hubungannya dengan disiplin kerja, motivasi serta lingkungan kerja. Data mengenai kedisiplinan kerja pegawai dapat dilihat dari data keterlambatan pegawai pada tahun 2023-2024 yang disajikan secara lengkap pada tabel berikut ini.



Gambar 1. 1 Data Pegawai Non Medis RS Swasta di Surabaya Selatan Yang Terlambat > 50 Menit Tahun 2023-2024

Berdasarkan gambar diatas diketahui bahwa pada bulan juni sampai februari 2024 menunjukkan angka keterlambatan pegawai melebihi standar keterlambatan yang ditentukan oleh Rumah Sakit yaitu  $\leq 3\%$ . Hal ini mengindikasikan bahwa terjadi penurunan disiplin kerja pegawai RS Swasta di Surabaya Selatan. Jumlah keterlambatan berdasarkan absensi pegawai non medis di Rumah Sakit Swasta di Surabaya Selatan mengalami peningkatan.

Disiplin kerja sangat penting dalam suatu perusahaan atau organisasi, Disiplin kerja dianggap esensial karena memungkinkan pegawai untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sesuai dengan target dan prosedur yang ada. Pandangan ini sejalan dengan pendapat (Hasibuan, 2012, p. 193 dan 194) yang menyatakan bahwa "tingkat disiplin kerja yang baik mencerminkan kredibilitas pegawai dalam mencapai hasil kerja yang optimal untuk kesuksesan perusahaan atau organisasi." Ini menunjukkan bahwa disiplin yang kuat tidak hanya mempengaruhi kinerja individu, tetapi juga berkontribusi langsung pada keberhasilan keseluruhan organisasi.

Selain disiplin kerja, motivasi juga merupakan faktor penting yang mempengaruhi kinerja pegawai. Organisasi atau perusahaan tidak hanya perlu fokus pada peningkatan disiplin, tetapi juga harus memperhatikan aspek motivasi untuk meningkatkan kinerja pegawai. Pegawai dengan motivasi tinggi cenderung memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan mereka yang kurang termotivasi, yang seringkali berdampak pada kinerja yang kurang efektif. Ini menunjukkan bahwa motivasi merupakan salah satu elemen kunci yang harus dikelola oleh organisasi untuk mencapai hasil kerja yang optimal.

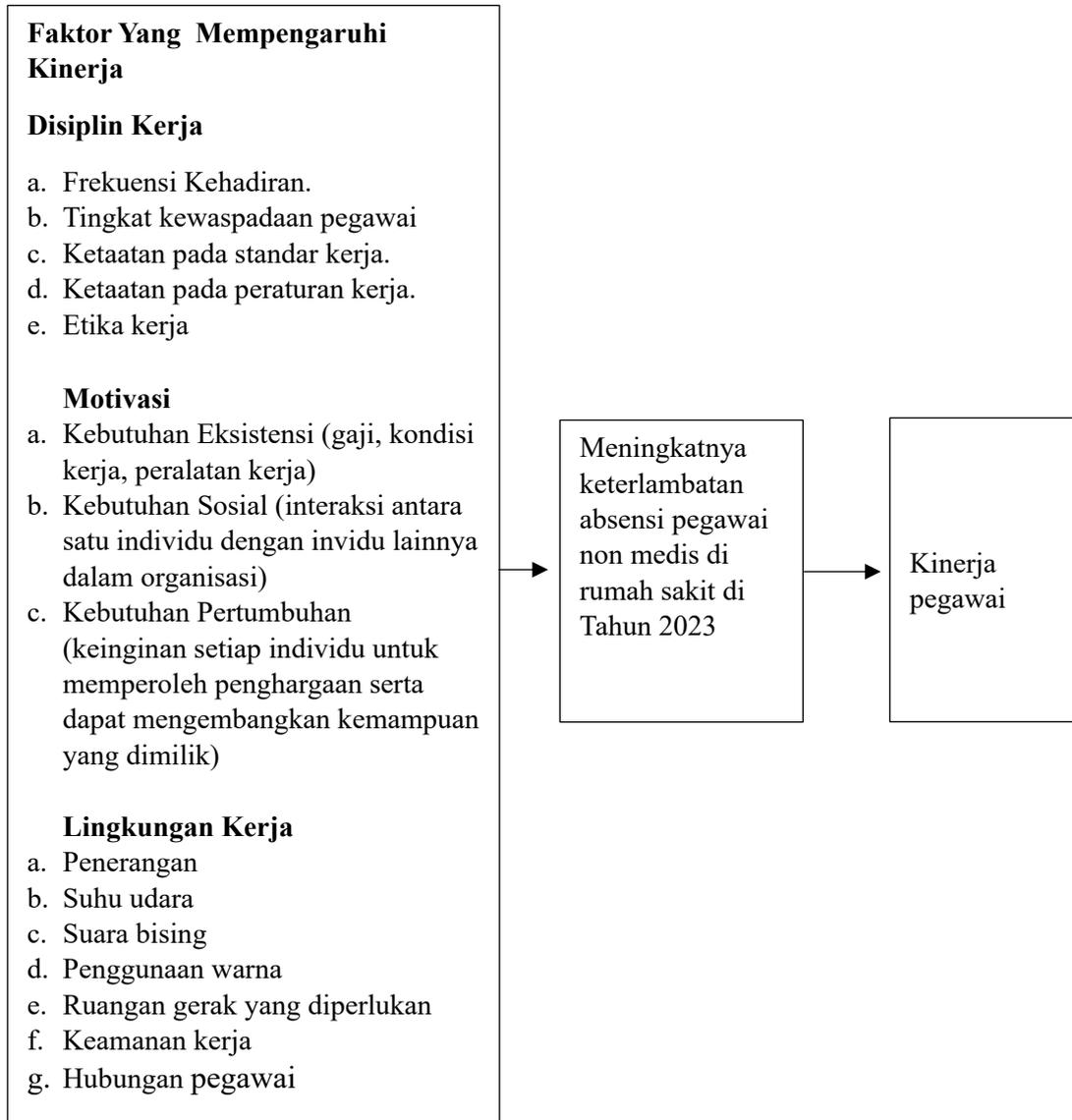
Motivasi berperan penting dalam mendorong pegawai untuk bekerja dengan tekun dan disiplin, sehingga dapat membantu tercapainya tujuan perusahaan, termasuk menciptakan suasana kerja yang kondusif. Namun, tidak semua pegawai akan secara otomatis mengerahkan kemampuan mereka secara optimal; oleh karena itu, diperlukan pendorong dari pihak luar untuk meningkatkan motivasi. Salah satu cara untuk menumbuhkan motivasi kerja dalam organisasi atau perusahaan adalah melalui komunikasi yang intensif antara pegawai dengan pimpinan, serta antara sesama pegawai. Komunikasi yang baik dapat membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih mendukung dan memotivasi pegawai untuk memberikan yang terbaik.

Selain disiplin kerja dan motivasi, lingkungan kerja juga berpengaruh besar terhadap kinerja pegawai. Menurut Nitisenito (1996:109) lingkungan kerja adalah segala sesuatu di sekitar pekerja yang dapat mempengaruhi mereka dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Rumah sakit, atau organisasi apa pun, harus memperhatikan lingkungan kerja untuk memastikan pegawai dapat bekerja dengan

nyaman dan memenuhi target yang ditetapkan. Faktor-faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja meliputi kebersihan, kondisi fisik seperti lantai yang tidak miring, serta sirkulasi udara yang baik. Lingkungan kerja yang menyenangkan, seperti hubungan antar pegawai yang harmonis, kepemimpinan yang efektif, dan kondisi fisik yang mendukung, dapat menciptakan perasaan nyaman dan puas di antara pegawai, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja mereka.

Faktor-faktor seperti disiplin kerja, lingkungan kerja, dan motivasi berperan penting dalam efektivitas dan efisiensi kerja, yang pada akhirnya mempengaruhi kinerja dan pencapaian tujuan. Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai "Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Non-Medis Di Rumah Sakit Swasta Di Surabaya Selatan." Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana masing-masing faktor tersebut mempengaruhi kinerja pegawai non-medis dalam konteks rumah sakit swasta, untuk memberikan wawasan yang dapat membantu dalam meningkatkan kinerja dan mencapai tujuan organisasi.

## 1.2 Kajian Masalah



Gambar 1. 2 Kajian/ Identifikasi masalah

Penjelasan :

Dari kajian masalah diatas penelitian ini dijelaskan bahwa 3 faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai sebagai berikut:

## 1. Disiplin kerja

Menurut Jasman (2019), yang menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki dampak signifikan terhadap kinerja pegawai. Secara khusus, terdapat masalah seperti keterlambatan kehadiran dan ketidakdisiplinan dalam mematuhi waktu kerja, di mana beberapa pegawai menggunakan waktu kerja untuk kepentingan pribadi atau tidak berada di ruang kerja pada jam kerja. Masalah-masalah ini dapat mempengaruhi kedisiplinan kerja secara keseluruhan. Hal ini ditunjukkan oleh meningkatnya presentase absensi dan keterlambatan pegawai pada tahun 2023, yang melebihi standar yang ditetapkan, yaitu  $\leq 3\%$ . Ini menandakan bahwa masih ada kebutuhan untuk memperbaiki tingkat disiplin di kalangan pegawai untuk mencapai kinerja yang lebih baik dan memenuhi standar yang telah ditetapkan.

## 2. Motivasi

Pengertian motivasi, menurut Berelson dan Steiner dalam (Syardiansah and Utami, 2019) adalah usaha sadar untuk memengaruhi perilaku seseorang agar dapat mengarah pada tercapainya tujuan organisasi. Ini berarti motivasi berfungsi sebagai mekanisme untuk mengarahkan dan memotivasi tindakan individu dalam rangka mencapai sasaran yang telah ditetapkan oleh organisasi. Sedangkan “Menurut Wayne F. Cascio, motivasi adalah kekuatan yang timbul dari keinginan seseorang untuk memenuhi kebutuhannya, seperti rasa haus dan lapar” (Sunyoto: 2016:11). Ini menunjukkan bahwa motivasi berasal dari kebutuhan dasar yang mendorong individu untuk melakukan aktivitas yang diperlukan untuk memenuhi

kebutuhan tersebut. Motivasi ini berfungsi sebagai pendorong internal yang mengarahkan perilaku dan usaha individu untuk mencapai kepuasan dan pencapaian tujuan pribadi.

### 3. Lingkungan kerja

Menurut Sunyotu (2016:43) dalam (Syardiansah *and* Utami, 2019) lingkungan kerja adalah faktor penting yang berpengaruh terhadap pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya. Pengertian lingkungan kerja mencakup segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat memengaruhi mereka dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Contohnya termasuk kebersihan, musik, penerangan, dan aspek lain yang dapat menciptakan suasana yang mendukung atau menghambat efektivitas kerja. Lingkungan kerja yang baik dapat meningkatkan kenyamanan dan produktivitas pegawai, sementara lingkungan yang kurang baik dapat menjadi kendala dalam pencapaian hasil kerja yang optimal.

Menurut (Adha, Qomariah *and* Hafidzi, 2019) lingkungan kerja mencakup segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi mereka dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Lingkungan kerja juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang. Dengan kata lain, kondisi dan elemen di sekitar tempat kerja, seperti fasilitas, kondisi fisik, dan suasana kerja, dapat berdampak langsung pada efektivitas dan produktivitas pegawai.

### **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah pada penelitian ini yaitu difokuskan pada pengaruh disiplin kerja, motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai non medis di Rumah Sakit Swasta di Surabaya Selatan tahun 2023.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu: Seberapa Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Rumah Sakit Swasta di Surabaya Selatan Tahun 2023?

### **1.5 Tujuan**

#### **1.5.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum dalam penelitian ini untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja, motivasi, lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai non medis di Rumah Sakit Swasta di Surabaya Selatan Tahun 2023.

#### **1.5.2 Tujuan Khusus**

1. Menganalisis pengaruh disiplin terhadap kinerja pegawai non medis di Rumah Sakit Swasta di Surabaya Selatan Tahun 2023.
2. Menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai non medis di Rumah Sakit Swasta di Surabaya Selatan Tahun 2023.
3. Menganalisis pengaruh Lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai non medis di Rumah Sakit Swasta di Surabaya Selatan Tahun 2023.

## **1.6 Manfaat**

### **1.6.1 Bagi Peneliti**

Sebagai pengembangan serta penerapan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya, Khususnya di bidang Kedisiplinan, motivasi dan Lingkungan kerja. Penelitian ini juga dapat meningkatkan kemampuan dan pengetahuan peneliti dalam menggali informasi terkait kedisiplinan Rumah Sakit.

### **1.6.2 Bagi Rumah Sakit**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi rumah sakit untuk dipergunakan sebagai informasi dan bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai non medis RS Swasta di Surabaya di masa yang akan datang.

### **1.6.3 Bagi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Civitas Akademika Prodi Administrasi Rumah Sakit untuk dipergunakan sebagai bahan referensi pembelajaran serta bahan informasi dibidang kedisiplinan kerja, motivasi dan lingkungan kerja. Hasil penelitian juga dapat menjadi sumber informasi tambahan untuk proses penelitian atau proses pembelajaran di masa yang akan datang.