

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan wajib memenuhi Standar Pelayanan Minimum (SPM) serta membuktikan pelayanan sesuai dan motivasi peningkatan mutu pelayanan berkelanjutan (Jannah, 2016). Adanya peningkatan mutu di sebuah rumah sakit harus diimbangi dengan adanya sumber daya manusia dibutuhkan guna mendorong terselenggaranya upaya kesehatan. Beragam profesi di bidang kesehatan bekerja bersama-sama, saling berinteraksi sesuai keahlian masing-masing, dalam memberikan layanan kesehatan di suatu rumah sakit.

Kualitas pelayanan dapat dilihat dari dua hal perspektif, yaitu kualitas layanan internal dan kualitas layanan eksternal. Kualitas layanan eksternal digunakan untuk menilai kualitas pelayanan dan kepuasan dari sisi konsumen. Sedangkan kualitas pelayanan internal adalah digunakan untuk menilai kualitas layanan dan kepuasan dari sisi karyawan (Puryanti and Muhadi, 2020).

*Internal service quality* mencakup pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan tujuan memenuhi kebutuhan serta keinginan karyawan, memungkinkan mereka bekerja secara optimal dan merasa puas dengan pekerjaan mereka. Ini melibatkan persepsi karyawan terhadap pelayanan yang diberikan oleh berbagai unit atau individu di dalam organisasi untuk kepentingan karyawan lain. Kepuasan karyawan, mencerminkan evaluasi yang dilakukan oleh setiap individu terhadap perannya di dalam organisasi (Susanti, 2018).

Tujuan dari *internal service quality* sebenarnya tidak terbatas pada sekadar menilai tingkat pelayanan yang diberikan. Lebih dari itu, tujuannya adalah untuk mengidentifikasi dengan lebih baik apa saja yang dapat ditingkatkan dalam layanan tersebut. Oleh karena itu, penting untuk secara teratur melakukan survei guna memahami kepuasan kerja karyawan secara efektif. Kepuasan kerja karyawan adalah hal yang dinamis, yang artinya hal ini perlu terus dipantau dan dievaluasi secara berkala agar dapat diperbaiki sesuai dengan perkembangan yang terjadi. *Internal service quality* mempunyai dampak langsung terhadap kepuasan karyawan. Jika kualitas pelayanan internal rendah maka kepuasan pegawai juga akan rendah. Sebaliknya jika karyawan memiliki kepuasan yang tinggi, hal ini disebabkan kualitas pelayanan internal yang baik (Alwie, 2014).

Menurut Izza, Setianto and Dhamanti (2021) terdapat delapan komponen pada *internal service quality* yang dipergunakan guna mengukur kualitas komponen internal pada sebuah organisasi. Komponen tersebut diantaranya mencakup *tools, policies and procedures, teamwork, management support, goal alignment, effective training, communication, reward and recognition*. Penelitian ini menemukan adanya hubungan positif antara kualitas layanan internal serta kepuasan kerja karyawan.

Kepuasan kerja merupakan salah satu hal penting untuk membangun kinerja organisasi. Karyawan yang loyal dan produktif tidak mudah terbentuk tanpa terbangunnya kepuasan kerja karyawan, tersedianya alat dan fasilitas serta aspek lainnya, beberapa faktor kepuasan kerja menurut (Prastika, 2019) adalah meliputi pekerja itu sendiri, promosi kerja, gaji, supervisi, dan rekan kerja.

Kepuasan kerja karyawan secara umum digambarkan sebagai perasaan puas atau sejahtera karyawan mendapat penghasilan dari pekerjaannya apakah mereka menikmati pekerjaan atau tidak, menganggap pekerjaan mereka bermakna, atau sejauh mana pekerjaan mereka mempunyai dampak negatif terhadap fisik/psikologis mereka (Abuhashesh, Al-Dmour and Masa'deh, 2019).

Kualitas pelayanan di rumah sakit sering kali dapat diukur berdasarkan kemampuan pengetahuan, keterampilan, sikap, dan profesionalisme para karyawan. Oleh karena itu, manajer memiliki tanggung jawab saat mengelola aspek-aspek sumber daya manusia misalnya perencanaan kebutuhan tenaga kerja, proses perekrutan dan seleksi, pelatihan awal, pengembangan karyawan, dan penilaian kinerja untuk memastikan standar yang tinggi dalam layanan kesehatan. Tenaga kerja yang telah bekerja bakal memperoleh imbalan ataupun balas jasa (kompensasi) yang selaras dengan tenaga dan pikiran yang dikeluarkan. Setiap manusia memiliki keinginan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang pada saatnya nanti membentuk tujuan-tujuan yang hendak diraih serta dicukupinya (Puryanti and Muhadi, 2020). Oleh karena itu, setiap manusia memerlukan pekerjaan guna mencukupi kebutuhan hidup salah satunya yakni dengan bekerja di suatu perusahaan.

Rumah sakit tidak bisa berfungsi tanpa kontribusi dari tenaga kerja. Mereka memegang peranan penting dalam menjalankan segala aktivitas yang berhubungan dengan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Mulai dari manajemen hingga operasional, tenaga kerja selalu terlibat dalam setiap proses. Selain itu, hubungan antara kompensasi yang diberikan kepada tenaga kerja dan kinerja mereka

sangatlah penting. Ketika tenaga kerja merasa puas dengan kondisi kerja mereka, hal itu akan meningkatkan motivasi mereka untuk bekerja dengan lebih baik, sehingga hasil kinerja pun akan lebih optimal (Mubarqah and Yusuf, 2020).

Kepuasan karyawan merupakan hal yang sangat penting bagi suatu organisasi, termasuk Rumah Sakit Wiyung Sejahtera juga berusaha untuk memperbaiki kualitas layanan internal yang diberikan kepada karyawan agar tercipta kepuasan pada karyawan tersebut. Untuk mengelola kepuasan karyawan, Rumah Sakit Wiyung Sejahtera melakukan survey yang digunakan untuk menilai seberapa puas karyawan di rumah sakit tersebut terkait pelayanan yang telah diberikan oleh rumah sakit. Survey kepuasan karyawan yang dilakukan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera merupakan kebijakan bidang SDM yang ada di rumah sakit. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *internal service quality* yang diberikan kepada karyawan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera dengan kepuasan kerja yang tercipta pada karyawan tersebut.

Berikut ini merupakan data kepuasan karyawan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera pada tahun 2023 semester I dan II:

Tabel 1.1 Data Kepuasan Karyawan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Tahun 2023 Semester I

Uraian	Semester 1 Tahun 2023							
	Karyawan Yang Menjawab puas	%	Karyawan Yang Menjawab Tidak Puas	%	Karyawan Tidak Mengisi	%	Total Karyawan	%
1	302	86%	23	7%	28	8%	353	100%
2	287	81%	38	11%	28	8%	353	100%
3	283	80%	42	12%	28	8%	353	100%
4	299	85%	26	7%	28	8%	353	100%
5	302	86%	23	7%	28	8%	353	100%
6	299	85%	26	7%	28	8%	353	100%
7	235	67%	90	25%	28	8%	353	100%
8	246	70%	79	22%	28	8%	353	100%
9	288	82%	37	10%	28	8%	353	100%
10	215	61%	110	31%	28	8%	353	100%
11	263	75%	62	18%	28	8%	353	100%
12	248	70%	77	22%	28	8%	353	100%
13	247	70%	78	22%	28	8%	353	100%
14	271	77%	54	15%	28	8%	353	100%
15	303	86%	22	6%	28	8%	353	100%
16	269	76%	56	16%	28	8%	353	100%

Uraian	Semester 1 Tahun 2023							
	Karyawan Yang Menjawab puas	%	Karyawan Yang Menjawab Tidak Puas	%	Karyawan Tidak Mengisi	%	Total Karyawan	%
17	273	77%	52	15%	28	8%	353	100%
18	300	85%	25	7%	28	8%	353	100%
19	295	84%	30	8%	28	8%	353	100%
20	234	66%	91	26%	28	8%	353	100%
21	290	82%	35	10%	28	8%	353	100%
22	268	76%	57	16%	28	8%	353	100%
23	281	80%	44	12%	28	8%	353	100%
<b>Rata-rata</b>		<b>78%</b>		<b>14%</b>		<b>8%</b>		<b>100%</b>

Sumber: Data HRD di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera tahun 2023

Berdasarkan Tabel 1.1, dapat diketahui bahwa rata – rata kepuasan karyawan semester I tahun 2023 dengan hasil rata – rata karyawan yang menjawab puas sebesar 78%, karyawan yang menjawab tidak puas sebesar 14% dan karyawan yang tidak mengisi sebesar 8% dengan total karyawan sebanyak 353.

Tabel 1.2 Data Kepuasan Karyawan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Tahun 2023 Semester II

Uraian	Semester II Tahun 2023							
	Karyawan Yang Menjawab puas	%	Karyawan Yang Menjawab Tidak Puas	%	Karyawan Tidak Mengisi	%	Total Karyawan	%
1	352	96%	16	4%	0	0%	368	100%
2	333	90%	35	10%	0	0%	368	100%
3	321	87%	47	13%	0	0%	368	100%
4	350	95%	18	5%	0	0%	368	100%
5	349	95%	19	5%	0	0%	368	100%
6	345	94%	23	6%	0	0%	368	100%
7	280	76%	88	24%	0	0%	368	100%
8	293	80%	75	20%	0	0%	368	100%
9	333	90%	35	10%	0	0%	368	100%
10	133	50%	135	50%	0	0%	268	100%
11	296	80%	72	20%	0	0%	368	100%
12	285	77%	83	23%	0	0%	368	100%
13	296	80%	72	20%	0	0%	368	100%
14	331	90%	37	10%	0	0%	368	100%
15	362	98%	6	2%	0	0%	368	100%
16	319	87%	49	13%	0	0%	368	100%

Uraian	Semester II Tahun 2023							
	Karyawan Yang Menjawab puas	%	Karyawan Yang Menjawab Tidak Puas	%	Karyawan Tidak Mengisi	%	Total Karyawan	%
17	319	87%	49	13%	0	0%	368	100%
18	358	97%	10	3%	0	0%	368	100%
19	352	96%	16	4%	0	0%	368	100%
20	285	77%	83	23%	0	0%	368	100%
<b>Rata-rata</b>		<b>86%</b>		<b>14%</b>		<b>0%</b>		<b>100%</b>

Sumber: Data HRD di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera tahun 2023

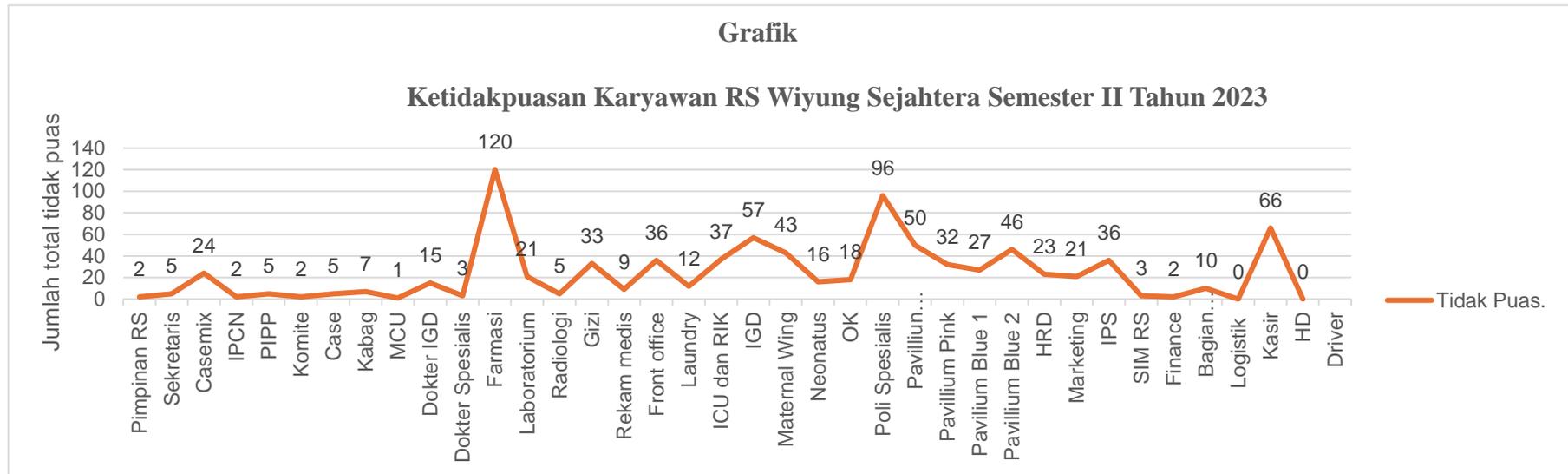
Berdasarkan Tabel 1.2, dapat diketahui bahwa rata – rata kepuasan karyawan semester II tahun 2023 dengan hasil rata – rata karyawan yang menjawab puas sebesar 86%, karyawan yang menjawab tidak puas sebesar 14% dan karyawan yang tidak mengisi sebesar 0% dengan total karyawan sebanyak 368.

Tabel 1.3 Distribusi Kepuasan Karyawan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Tahun 2023

No	Semester	Puas	Tidak Puas	Tidak Mengisi
1	1	78%	14%	8%
2	2	86%	14%	0%
Total tahun 2023		82%	18%	

Sumber: Data HRD di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera tahun 2023

Menurut hasil Tabel 1.3, diketahui bahwa kepuasan karyawan yang merasa puas sebesar 82% serta karyawan tidak puas dan tidak mengisi sebesar 18% presentase tersebut dapat menyebabkan motivasi karyawan menurun sehingga mampu mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera. Menyimpulkan bahwasanya permasalahan yang diangkat pada penelitian ini yakni ketidakpuasan karyawan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera pada tahun 2023. Karyawan tersebut mencapai tingkat kepuasan sebesar 82%, yang berada di bawah target yang ditetapkan sebesar 85%. Oleh karena itu, fokus penelitian akan ditujukan untuk mengidentifikasi penyebab ketidakpuasan tersebut dan mencari solusi untuk meningkatkan tingkat kepuasan karyawan agar sesuai dengan target yang ditetapkan.

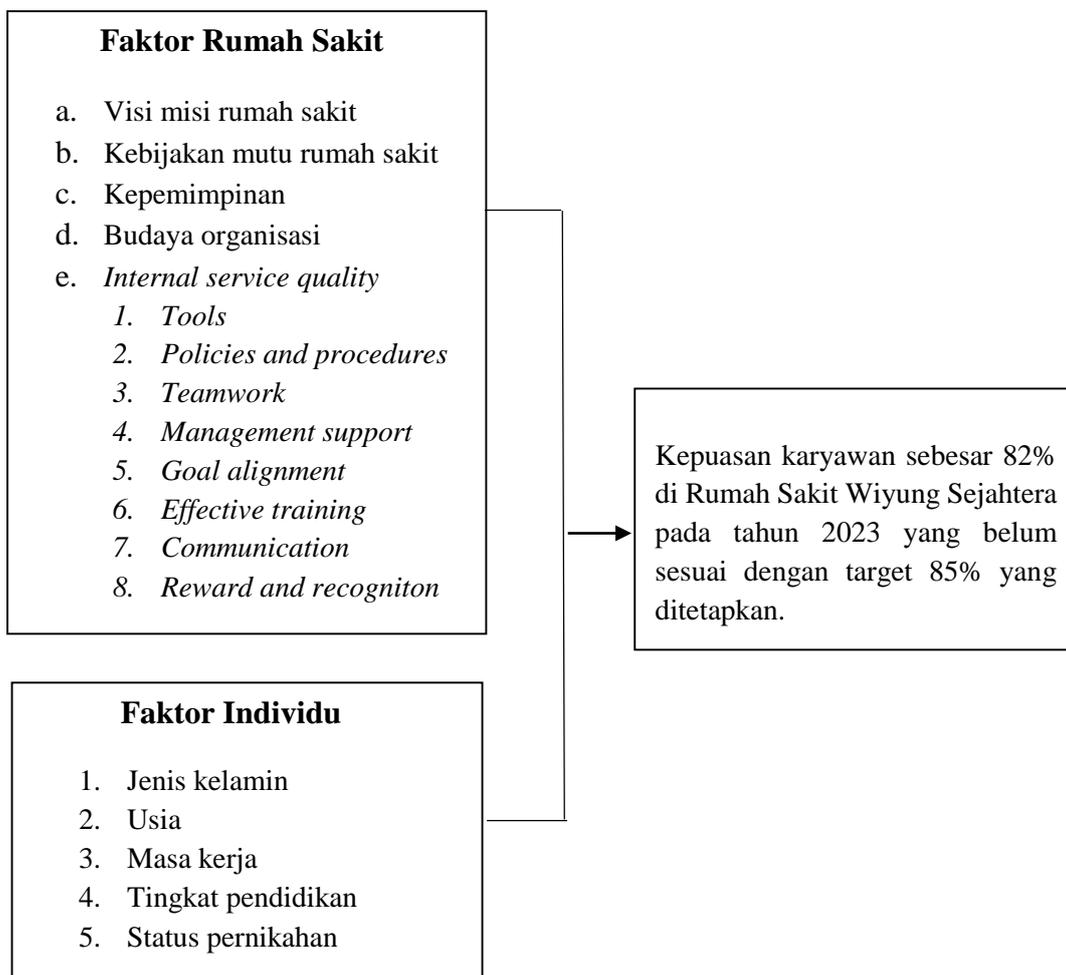


Gambar 1.1 Grafik Ketidakpuasan Karyawan RS Wiyung Sejahtera Semester II Tahun 2023

Berdasarkan grafik diatas dapat disimpulkan bahwa hasil dari ketidakpuasan karyawan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera di unit Instalasi Farmasi sangat tinggi dengan jumlah total tidak puas sebesar 120. Hal tersebut dapat menyebabkan motivasi karyawan menurun sehingga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan. Berdasarkan uraian masalah dan data yang sudah dipaparkan diatas, peneliti tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh *Internal Service Quality (Intqual)* Terhadap Kepuasan Karyawan Di Unit Farmasi Rumah Sakit Wiyung Sejahtera” dengan tujuan untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh *internal service quality (intqual)* terhadap kepuasan karyawan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera.

## 1.2 Kajian Masalah

Sebuah situasi berasal dari berbagai faktor yang mampu mengakibatkan masalah. Untuk memahami lebih baik akar permasalahan, dapat diilustrasikan dengan menggambarkan hubungan antara penyebab serta dampaknya, sebagaimana berikut:



Gambar 1.1 Kajian Masalah

Berikut merupakan penjelasan dari setiap komponen yang terdapat dikajian masalah:

## 1. Faktor Rumah Sakit

### a. *Internal Service Quality (Intqual)*

Menurut pada teori *internal service quality (intqual)*, model teori tersebut menjelaskan bahwasanya kepuasan kerja karyawan terpengaruhi oleh adanya beberapa komponen, antara lain yakni *tools, policies and procedures, teamwork, management support, goal alignment, effective training, communication, rewards and recognition*.

Terdapat penelitian yang dilakukan oleh (Rahayu and Kamilah 2022) menyatakan bahwasanya *internal service quality (intqual)* mempunyai hubungan yang positif pada kepuasan karyawan yang berarti *internal service quality (intqual)* mempunyai dampak pada kepuasan karyawan.

### b. Visi Misi Rumah Sakit

Setiap rumah sakit memiliki visi misi untuk dapat menjalankan tujuan rumah sakit. Visi misi rumah sakit berpengaruh terhadap kinerja karyawan sehingga dapat mempengaruhi kepuasan karyawan.

### c. Kebijakan Mutu Rumah Sakit

Kebijakan merupakan ketentuan umum yang memberikan acuan bagi pengambilan keputusan di dalam organisasi. (Prastika, 2019) menyebutkan bahwa berbagai kebijakan organisasi merupakan sumber batasan potensial. Kebijaksanaan ini berusaha supaya meraih keseragaman, manfaat hubungan masyarakat, ekonomi serta sasaran lainnya. Kebijakan mutu pada sebuah organisasi mampu berdampak pada kepuasan kerja karyawan, karena dengan adanya kebijakan tersebut karyawan merasa dibatasi dalam

bertindak. Kebijakan mengatur hak pegawai seperti gaji dan kondisi fisik tempat kerja yang berpengaruh pada kenyamanan pegawai.

d. Kepemimpinan

Kepemimpinan merujuk pada segala tindakan yang dilangsungkan oleh seseorang ataupun sekelompok orang supaya mengarahkan dan mengkoordinasikan individu atau kelompok yang tergabung pada suatu organisasi, dengan tujuan meraih sasaran yang sudah ditetapkan sebelumnya. Peranan seorang pemimpin sangat penting untuk mengarahkan bawahannya sehingga karyawan akan termotivasi untuk bekerja dalam mencapai tujuan sehingga akan tercipta kepuasan bagi karyawannya (Norhasanah, 2021). Pada penelitian yang dilakukan (Suprpta, Sintaasih and Riana 2015), kepemimpinan mempunyai dampak yang positif pada kepuasan karyawan. Hal tersebut membuktikan bahwa kepemimpinan di sebuah organisasi perlu diperhatikan supaya membuat karyawan merasa puas serta nyaman saat bekerja di organisasi tersebut.

e. Budaya Organisasi

Hubungan erat antara budaya organisasi dan kepuasan karyawan memiliki dampak besar dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung. Ini berkontribusi pada peningkatan kualitas kerja, yang menjadi faktor utama dalam kesuksesan sebuah organisasi atau perusahaan. Kesuksesan perusahaan menjadi salah satu tolok ukur dari tingkat kepuasan karyawan (Vebrianis, Agussalim and Haryati, 2021).

## 2. Faktor Individu

### a. Jenis Kelamin

Karyawan pria cenderung merasa kurang puas dengan pekerjaan mereka karena mereka merasa ditekan oleh tanggung jawab yang besar dari keluarga mereka, yang dapat mencakup tanggung jawab finansial, waktu, atau ekspektasi untuk mencapai kesuksesan tertentu (Suprpta, Sintaasih and Riana, 2015).

### b. Usia

Usia merujuk pada salah satu faktor yang mampu mempengaruhi individu pada berperilaku. (Prastika, 2019) terdapat studi yang menyatakan bahwa pegawai masih muda memiliki tuntutan pekerjaan yang tinggi, sedangkan pegawai tua memiliki tuntutan kepuasan kerja yang relatif rendah.

### c. Masa Kerja

Menurut (Prastika, 2019) mengungkapkan bahwasanya tingkat kepuasan kerja berkorelasi positif dengan lamanya pengalaman kerja seseorang. Semakin bertambahnya masa kerja seseorang di suatu perusahaan, semakin besar kemungkinan mereka merasa puas dengan pekerjaannya karena mereka memiliki pemahaman yang lebih mendalam dan sudah merasa nyaman dengan lingkungan kerja mereka.

### d. Tingkat Pendidikan

Jenjang pendidikan yang tinggi dapat menuntut kepuasan karyawan yang cukup tinggi pula. Apabila karyawan mempunyai pendidikan tinggi, maka besar kemungkinan karyawan tersebut akan menuntut sistem penggajian

dan sistem kompensasi yang tinggi karena hal tersebut sesuai dengan tingkat pendidikannya (Suprpta, Sintaasih and Riana, 2015).

e. Status pernikahan

Karyawan yang menikah cenderung menuntut kepuasan kerja yang tinggi. Hal ini disebabkan oleh kebutuhan keluarga, sehingga seorang karyawan dituntut untuk memenuhi kebutuhan keluarganya dari gaji yang dia peroleh dari bekerja (Suprpta, Sintaasih and Riana, 2015).

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dalam penelitian ini, maka peneliti perlu menetapkan batasan-batasan tertentu agar ruang lingkup penelitian ini dapat terfokus dan terarah. Selain itu, mengingat begitu banyak jumlah karyawan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera dan didapatinya keterbatasan biaya, waktu, serta tenaga maka peneliti membuat batasan masalah. Batasan yang dipergunakan pada penelitian ini yakni karyawan di Unit Farmasi Rumah Sakit Wiyung Sejahtera.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Menurut penjelasan terkait konteks yang sudah disampaikan di atas, penulis mampu menyimpulkan permasalahan penelitian yakni “Apakah terdapat pengaruh *internal service quality (intqual)* terhadap kepuasan karyawan di Unit Farmasi Rumah Sakit Wiyung Sejahtera?”

## **1.5 Tujuan**

### **1.5.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *internal service quality (intqual)* terhadap kepuasan karyawan di Unit Farmasi Rumah Sakit Wiyung Sejahtera.

### **1.5.2 Tujuan Khusus**

Tujuan khusus pada penelitian ini yakni:

1. Mengidentifikasi karakteristik responden di Unit Farmasi Rumah Sakit Wiyung Sejahtera.
2. Mengidentifikasi *internal service quality (intqual)* meliputi *tools, policies and procedures, teamwork, management support, goal alignment, effective training, communication, reward and recognition* di Unit Farmasi Rumah Sakit Wiyung Sejahtera.
3. Mengidentifikasi kepuasan karyawan di Unit Farmasi Rumah Sakit Wiyung Sejahtera
4. Menganalisis pengaruh *internal service quality (intqual)* terhadap kepuasan karyawan di Unit Farmasi Rumah Sakit Wiyung Sejahtera.

## **1.6 Manfaat**

### **1.6.1 Manfaat Bagi Peneliti**

Mengoptimalkan keterampilan, memperluas pengalaman, serta memperdalam pengetahuan saat menerapkan pengetahuan yang didapat selama menempuh perkuliahan.

### **1.6.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit Wiyung Sejahtera**

Memberikan kontribusi kepada Rumah Sakit Wiyung Sejahtera berupa data tentang kepuasan karyawan terhadap *internal service quality (intqual)* di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera

### **1.6.3 Manfaat Bagi Stikes Yayasan RS Dr. Soetomo**

Penelitian ini dapat memberikan bahan tambahan referensi dan bahasan kepustakaan bagi mahasiswa dan pihak lain yang ingin melakukan penelitian di bidang manajemen sumber daya manusia.