

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu industri jasa kesehatan yang semula hanya melaksanakan kegiatan penyembuhan dan pemulihan saja, tetapi dengan adanya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, juga melaksanakan upaya peningkatan kualitas pelayanan. Rumah sakit, yaitu institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan secara perorangan secara paripurna, serta merupakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang dipengaruhi oleh kemajuan teknologi, perkembangan ilmu kesehatan, dan sosial ekonomi sesuai dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 (Gianita, 2022).

Kualitas layanan atau kualitas jasa yang diberikan oleh perusahaan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari para pelanggan. Kualitas layanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan tersebut. Apabila layanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika layanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya apabila layanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Oleh karena perusahaan harus memberikan layanan atau produk secara maksimal agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggan (Esthervania, 2023).

Salah satu faktor yang paling penting dalam kesuksesan organisasi merupakan *internal service quality*. *Internal service quality* sangat penting untuk mendapatkan pelanggan yang puas dan setia. Pada awalnya, konsep *Service Quality* hanya berfokus pada pelanggan, namun mulai pada tahun 1980an mulai muncul sebuah topik baru mengenai *Internal Service Quality* yang juga akan memberikan dampak yang besar pada sebuah organisasi. Mulai muncul penelitian lebih lanjut mengenai hubungan dari *Internal Service Quality* dan dampaknya pada kepuasan staf dan juga *Service Quality* secara keseluruhan. Konsep ini dinamakan konsep marketing internal yang mengatakan bahwa pelanggan eksternal, harus memenuhi kebutuhan pelanggan internal. Karyawan harus termotivasi agar bisa memberikan pelayanan yang sempurna. Karena itulah, karyawan harus dilihat sebagai sebuah pelanggan internal dan organisasi harus memperlakukan mereka dengan tujuan meningkatkan *Job Satisfaction* dan memberikan mereka motivasi untuk menjadi lebih produktif (Goula, 2022).

Internal Service Quality adalah seberapa baik perusahaan memberikan layanan kepada karyawan agar dapat bekerja dengan maksimal dan merasa puas terhadap pekerjaannya. Kualitas pelayanan melalui lingkungan kerja yang mengedepankan kepuasan karyawan. Dimana kepuasan karyawan sendiri adalah mengukur keragaman peran setiap individu dalam organisasi. Tujuan *internal service quality* sebenarnya tidak hanya digunakan untuk mengukur level pelayanannya saja, melainkan untuk mengetahui apa saja dan apa lagi yang harus ditingkatkan. Itulah mengapa pentingnya untuk melakukan survei ini secara teratur, karena ini merupakan cara yang efektif guna menimbang kepuasan kerja karyawan. Kepuasan karyawan merupakan masalah yang dinamis, sehingga perlu dikembangkan secara berkala (Armayanti, 2023).

Sumber daya manusia yang berkualitas dan memiliki prestasi kerja yang baik, tidak dapat di peroleh perusahaan dengan mudah, karena kepuasan kerja karyawan di pengaruhi oleh faktor *Internal Service Quality* dan juga beban kerja yang di tanggungnya (Winata, 2019).

Dalam kehidupan perusahaan modern, kepuasan kerja sering di jadikan ukuran tingkat kematangan perusahaan dan merupakan tanda bahwa perusahaan di kelola dengan baik yang pada dasarnya adalah hasil manajemen yang efektif (Wahab, 2021). Kepuasan kerja merupakan keadaan penting yang harus yang di miliki setiap pegawai yang bekerja dimana manusia tersebut mampu berinteraksi dengan lingkungan kerja nya dan mereka akan bekerja dengan penuh gairah serta bersungguh-sungguh sehingga kontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi akan meningkat (Wardha, 2022).

Kepuasan kerja adalah suatu ukuran kepuasan dari tiap personel dengan peran yang berbeda dalam organisasi dan meliputi keterlibatan perusahaan (*company involvement*), keuangan dan status kerja (*financial dan job status*), dan kepuasan kerja intrinsik (*intrinsic job satisfaction*) (Suyatno et al., 2020). Kepuasan kerja adalah kesenjangan antara harapan dan aktualitas manfaat yang diperoleh di tempat kerja, atau dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja adalah keseluruhan sikap seseorang terhadap pekerjaannya (Izza et al., 2021).

Workload atau dalam bahasa Indonesia dapat diartikan sebagai beban kerja merupakan sekumpulan tugas atau aktivitas yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan untuk diselesaikan dalam jangka waktu tertentu (Purwati & Maricy, 2021). Astutik & Liana (2022) berpendapat bahwa beban kerja merupakan kewajiban karyawan dalam memenuhi tugas yang diberikan oleh perusahaan.

Menurut Leonardo (2018) menyatakan bahwa beban kerja karyawan merupakan salah satu faktor yang menjadi pertimbangan dalam menentukan kinerja karyawan. Hal yang harus dihindari adalah beban kerja karyawan yang terlalu berlebihan sebagai akibat tidak seimbangnya pekerjaan dengan jumlah karyawan, atau beban kerja karyawan yang terlalu rendah diakibatkan oleh jumlah karyawan yang terlalu banyak.

Data dari Departemen Kesehatan Republik Indonesia pada tahun 2016 bahwa terdapat 28,3% perawat yang melakukan pekerjaan di luar konsep keperawatan, 23,5% melakukan tugas administrasi, hanya 48.2% yang melakukan tugas keperawatan (Kemenkes RI, 2016). Kualitas pelayanan yang menurun bukan hanya karena faktor mutu tenaga, tetapi dapat dipengaruhi oleh tingginya beban kerja yang berakibat perawat menjadi letih secara fisik dan mental. Meningkatnya jumlah kunjungan pasien, jumlah perawat tetap dalam periode waktu yang lama dapat menjadikan semakin bertambahnya beban kerja perawat sehingga dapat berpengaruh terhadap penurunan atau peningkatan kualitas asuhan keperawatan dan *Bed Occupancy Rate* (BOR). Terdapat beberapa aspek yang berhubungan dengan beban kerja perawat, misalnya jumlah pasien yang harus dirawat, kesesuaian pendidikan dengan kapasitas kerja, penggunaan shift yang sesuai untuk mengerjakan tugas setiap harinya, fasilitas yang lengkap membantu perawat dalam menyelesaikan tugasnya dengan baik (Hidayat, 2017).

Faktor penyebab lain yang dapat memengaruhi beban kerja perawat seperti tenaga kerja yang kurang memadai di unit perawatan, banyaknya administratif yang harus diselesaikan sesuai dengan prosedurnya, kurang jelasnya beban tugas yang diberikan sehingga menambah kesibukan. Selain faktor-faktor diatas terdapat faktor yang dapat memengaruhi beban kerja diantaranya tingkat stress, Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang tidak digunakan sehingga semakin bertambahnya pelayanan yang harus dilakukan dalam asuhan keperawatan, motivasi perawat dalam bekerja, serta terdapat pekerjaan diluar konsep keperawatan (Sri Wahyuningsih, 2021)

Dari hasil penjabaran latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Internal Service Quality* Dan *Workload* Terhadap *Job Satisfaction* di RSUD Royal Prima Medan.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana pengaruh *Internal Service Quality* Dan *Workload* Terhadap *Job Satisfaction* Di RSUD Royal Prima Medan.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini terdiri dari tujuan umum dan tujuan khusus.

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum pada penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh *Internal Service Quality* Dan *Workload* Terhadap *Job Satisfaction* di RSUD Royal Prima Medan.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk menganalisis karakteristik perawat di RSUD Royal Prima Medan berdasarkan usia, jenis kelamin, dan pendidikan.
2. Menganalisis pengaruh *internal service quality* terhadap *job satisfaction* di RSUD Royal Prima Medan.
3. Menganalisis pengaruh *workload* terhadap *job satisfaction* di RSUD Royal Prima Medan.
4. Menganalisis variabel yang paling mempengaruhi *job satisfaction* di RSUD Royal Prima Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi RSUD Royal Prima Medan dalam upaya meningkatkan *internal service quality* mengevaluasi beban kerja pegawai untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai.

2. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi civitas akademika dalam memberikan kontribusi untuk memperkaya khazanah keilmuan dan menjadi salah satu masukan bagi upaya pengembangan ilmu manajemen kesehatan masyarakat khususnya yang terkait dengan pengaruh *internal service quality* dan *workload* terhadap *job satisfaction*.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti pada bidang yang akan ditekuni khususnya di bidang kesehatan masyarakat, serta memberikan suatu pembelajaran yang lebih mengenai *internal service quality*, *workload* dan *job satisfaction*.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi, acuan maupun perbandingan dalam pengembangan sehingga pada penelitian selanjutnya dapat menghasilkan hasil empiris yang lebih banyak dan benar-benar dapat dimanfaatkan secara luas bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang sumber daya manusia.