

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini di tengah persaingan yang sangat ketat di bidang kesehatan seperti halnya rumah sakit maka pihak rumah sakit dituntut untuk dapat melakukan perbaikan sistem, serta terobosan-terobosan baru yang nantinya dapat bersaing dengan rumah sakit-rumah sakit lainnya, adapun strategi yang harus diterapkan rumah sakit agar dapat bersaing yaitu dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien yang mana salah satu tujuan dari layanan rumah sakit adalah memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pasien. Untuk mewujudkan tujuan tersebut dibutuhkan peranan dari setiap SDM yang ada di rumah sakit tersebut, tidak terkecuali direktur rumah sakit yang mana dalam memimpin diharapakan dapat menerapkan kepemimpinan yang baik demokratis serta dapat mengayomi semua karyawannya, dengan model kepemimpinan tersebut akan membuat karyawan yang bekerja di rumah sakit merasa dihargai dan pastinya akan meningkatkan kinerja dari karyawan tersebut. Tidak hanya pimpinan karyawan yang sejatinya merupakan SDM utama dalam memberikan pelayanan kepada pasien dalam bekerja juga harus didukung dengan fasilitas yang nyaman untuk mendukung kinerja dari karyawan tersebut, seperti halnya lingkungan kerja karyawan yang erat hubungannya dengan pemberian pelayanan kepada pasien, maka dari itu lingkungan kerja karyawan baik internal maupun eksternal harus ditata dengan sebaik-baiknya.

Dalam melaksanakan peningkatan kualitas terdapat hal-hal yang perlu diperhatikan agar dapat berjalan sesuai dengan keinginan yang dicapai seperti halnya kepemimpinan Direktur, motivasi kerja, dan lingkungan kerja yang akan berdampak kepada kinerja karyawan dan nantinya berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada publik. Melalui perencanaan SDM yang optimal, akan produktivitas kerja karyawan bisa mengalami peningkatan. Hal ini dapat terwujud melalui proses penyesuaian. Seperti peningkatan kepemimpinan Direktur, motivasi kerja dan disiplin kerja yang baik. Sehingga organisasi didalam *corporate* bisa menghasilkan apa yang ingin dicapai *corporate* tersebut. Dan didalam Organisasi *corporate* terdapat pengaruh gaya kepemimpinan pemimpin. Gaya kepemimpinan seorang pemimpin suatu *corporate* secara umum memiliki prinsip dan cara tersendiri ketika bertindak, dalam memimpin dan menggerakkan *corporate* tersebut supaya menjadi efektif. Karena sifat leadership yang dimiliki pemimpin merupakan ciri khas yang ada pada diri seorang pemimpin, karena sifat pemimpin yang satu dengan pemimpin yang lainnya memiliki orientasi dan daya pemikiran yang relatif beragam dan berbeda. Oleh karena itu berhasil atau tidaknya pemimpin dalam memimpin suatu *corporate* dapat dilihat dari tanggung jawab dan tugas yang dikerjakan oleh organisasi yang terdapat didalamnya, karena didalam *corporate* tersebut terdapat konektivitas antara pemimpin dengan bawahannya (Wulan, 2021). Menurut George R. Terry (2020) kepemimpinan adalah hubungan yang ada dalam diri seseorang atau pemimpin, aktivitas mempengaruhi orang-orang untuk bekerja sama secara sadar dalam hubungan tugas, berusaha untuk mencapai tujuan kelompok secara sukarela, semakin baik seorang Direktur dalam memimpin suatu organisasi maka akan semakin baik kinerja yang diberikan dari karyawan yang bekerja di organisasi tersebut.

Terdapat beberapa penelitian yang berkaitan dengan kepemimpinan terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan Shintia (2016) yang menyatakan bahwa kepemimpinan direktur terhadap kinerja PNS Politeknik Negeri Banjarmasin masih berkategori rendah, variabel komunikasi terhadap kinerja PNS Politeknik Negeri Banjarmasin berkategori sedang. Selain itu, hasil penelitian yang dilakukan Muizu (2017) menunjukkan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dimana kinerja karyawan dipengaruhi oleh kepemimpinan lebih tinggi dibandingkan variabel-variabel lain. Motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu. Komponen dari motivasi kerja meliputi motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik. Motivasi intrinsik adalah bentuk motivasi yang berhubungan dengan internal karyawan yang mampu memotivasi karyawan dalam berperilaku maupun bertindak. Pemberian motivasi yang tepat dapat dilakukan oleh perusahaan yang memiliki sistem pengelolaan manajemen yang baik dan memadai yang mampu memotivasi para karyawan sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya. Sehingga dengan adanya motivasi yang baik, maka dapat menjadi dorongan positif dengan sendirinya para karyawan akan mampu meningkatkan kinerjanya dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan dengan hasil yang maksimal. Upaya pemberian dan pengelolaan motivasi yang tepat perlu terus dilakukan suatu perusahaan agar tetap tercipta dan terjaga kondisi lingkungan kerja yang kondusif demi tercapai dan meningkatnya kinerja karyawan yang maksimal (Kiki, 2021).

Adapun penelitian dengan motivasi terhadap kinerja telah dilakukan Wasiman (2018) telah membuktikan bahwa terdapat pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan Motivasi berkaitan dengan kebutuhan Hal itu dapat dilihat dari teori motivasi Maslow. Selanjutnya Maslow memisahkan lima kebutuhan ke dalam urutan-urutan yang lebih tinggi dan lebih rendah. Kebutuhan fisiologis dan rasa aman dideskripsikan sebagai kebutuhan tingkat bawah (*lower order needs*), kebutuhan sosial, penghargaan dan aktualisasi diri sebagai kebutuhan tingkat atas (*higher order needs*). Perbedaan antara kedua tingkatan tersebut didasarkan pada dasar pemikiran bahwa kebutuhan tingkat atas dipenuhi secara internal (di dalam diri seseorang), sementara kebutuhan tingkat rendah secara dominan dipengaruhi secara eksternal (oleh hal-hal seperti imbalan kerja, kontrak serikat kerja, dan masa jabatan). Melihat uraian yang dikemukakan, maka terlihat bahwa motivasi memiliki peranan penting dalam diri seseorang karena seseorang dapat bergerak dan terdorong jika kebutuhannya terpenuhi.

Penelitian ini memadukan motivasi dengan kualitas pelayanan di RSU Royal Prima Medan, berbagai pelayanan yang ada di RSU Royal Prima Medan tentunya membutuhkan sumber daya yang memiliki motivasi tinggi, hal inilah yang mendasari bagi RSU Royal Prima Medan untuk dapat meningkatkan motivasi kerja dari karyawan dapat terus meningkat agar kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien atau masyarakat menjadi semakin baik kedepannya. Kualitas pelayanan perlu didukung lingkungan kerja yang baik yaitu lingkungan kerja yang dapat menunjang kelancaran, keamanan, keselamatan, kebersihan dan kenyamanan dalam bekerja dan adanya fasilitas-fasilitas yang memadai sehingga karyawan merasa aman, tenang dan senang dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan dan menjadi tanggung jawabnya. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar pekerja yang dapat mempengaruhi dalam bekerja meliputi pengaturan penerangan, pengontrolan suara gaduh, pengaturan kebersihan tempat kerja dan pengaturan keamanan tempat kerja. lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas yang dibebankan (Puadniaji, 2021). Tidak hanya itu lingkungan kerja juga dapat berperan dalam meningkatkan kinerja karyawan, Hasil penelitian yang dilakukan Syafrina (2018) mengenai pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu penelitian Siagian (2018) juga menunjukkan adanya pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Menurut Silitonga (2020) kinerja adalah sebuah hasil kerja yang dicapai seorang karyawan baik secara kualitas maupun kuantitas dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Hasil prasurvey yang dilakukan peneliti di RSU Royal Prima Medan dengan melakukan

wawancara kepada beberapa perawat di RSUD Royal Prima Medan menunjukkan bahwa untuk kepemimpinan ada karyawan yang mengatakan bahwa kepemimpinan yang ada di RSUD Royal Prima Medan sudah sesuai dengan yang diinginkan oleh karyawan yang mana model kepemimpinan yang ada saat ini sudah menerapkan model kepemimpinan demokratis, namun ada juga yang mengatakan bahwa kepemimpinan yang ada di RSUD Royal Prima Medan belum masih kurang baik yang mana masih adanya pemimpin yang otoriter dalam menjalankan kepemimpinannya dari kedua model kepemimpinan berdasarkan penilaian dari karyawan dapat mempengaruhi kinerja karyawan yang akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada publik atau pasien. Tidak hanya model atau gaya kepemimpinan lingkungan kerja juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan yang mana dari hasil prasurvei yang dilakukan peneliti dengan melakukan observasi dan wawancara ke RSUD Royal Prima Medan terlihat bahwa masih terdapat lingkungan kerja yang kurang nyaman seperti halnya tata letak barang atau peralatan kerja yang masih kurang baik sehingga mengganggu kegiatan kerja karyawan, masih adanya pengaturan suhu yang kurang maksimal di beberapa ruangan seperti pendingin ruangan yang tidak bekerja dengan optimal, dari temuan-temuan ini akan berdampak pada kualitas kerja karyawan yang mana hal ini dibenarkan oleh karyawan yang dilakukan wawancara yang mana lingkungan kerja di RSUD Royal Prima Medan masih ada yang harus dilakukan perbaikan tujuannya agar menciptakan kenyamanan dalam bekerja yang nantinya akan berdampak pada kinerja karyawan dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada publik atau pasien. Adapun yang menjadi pembeda penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yang sejenis adalah lokasi penelitiannya, analisis data yang digunakan dimana dalam penelitian ini analisis data menggunakan SEM.

Dari hasil penjabaran latar belakang di atas dan dari hasil penelitian terdahulu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh kepemimpinan, motivasi, lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dan kualitas pelayanan di RSUD Royal Prima Medan Tahun 2024”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di RSUD Royal Prima Medan Tahun 2024?
2. Apakah terdapat pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan di RSUD Royal Prima Medan Tahun 2024?
3. Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di RSUD Royal Prima Medan Tahun 2024?
4. Apakah terdapat pengaruh kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan di RSUD Royal Prima Medan Tahun 2024?
5. Apakah terdapat pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan di RSUD Royal Prima Medan Tahun 2024?
6. Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan di RSUD Royal Prima Medan Tahun 2024?
7. Apakah terdapat pengaruh kepemimpinan, motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di RSUD Royal Prima Medan Tahun 2024?
8. Apakah terdapat pengaruh kepemimpinan direktur, motivasi dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan di RSUD Royal Prima Medan Tahun 2024?
9. Variabel mana yang paling mempengaruhi kinerja karyawan di RSUD Royal Prima Medan Tahun 2024?
10. Variabel mana yang paling mempengaruhi kualitas pelayanan di RSUD Royal Prima Medan Tahun 2024?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum pada penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan, motivasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dan kualitas pelayanan di RSUD Royal Prima Medan Tahun 2024.

1.3.2 Tujuan Khusus

Adapun yang menjadi tujuan khusus dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di RSUD Royal Prima Medan Tahun 2024.
2. Untuk menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan di RSUD Royal Prima Medan Tahun 2024.
3. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di RSUD Royal Prima Medan Tahun 2024.
4. Untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan di RSUD Royal Prima Medan Tahun 2024.
5. Untuk menganalisis pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan di RSUD Royal Prima Medan Tahun 2024.
6. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan di RSUD Royal Prima Medan Tahun 2024.
7. Untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan, motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di RSUD Royal Prima Medan Tahun 2024.
8. Untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan, motivasi dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan di RSUD Royal Prima Medan Tahun 2024.
9. Untuk menganalisis variabel mana yang paling mempengaruhi kinerja karyawan di RSUD Royal Prima Medan Tahun 2024.
10. Untuk menganalisis variabel mana yang paling mempengaruhi kualitas pelayanan di RSUD Royal Prima Medan Tahun 2024.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis dari penelitian ini yaitu dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan tentang manajemen kesehatan masyarakat seperti halnya hasil penelitian ini dapat menambah teori-teori tentang kepemimpinan, motivasi kerja, lingkungan kerja, kinerja dan kualitas pelayanan yang nantinya dapat dimanfaatkan sebagai bahan ajar dalam perkuliahan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi RSUD Royal Prima Medan

Adapun manfaat penelitian ini bagi RSUD Royal Prima Medan adalah sebagai bahan evaluasi dalam penilaian kinerja karyawan yang mana nantinya dapat dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kinerja dari karyawan dan dapat meningkatkan pelayanan kepada pasien.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan bahan pembandingan bagi yang ingin melakukan penelitian dengan judul yang sama dengan penelitian ini.