

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri jasa kesehatan di Indonesia dalam dua dekade terakhir menunjukkan dinamika yang sangat pesat, ditandai dengan meningkatnya jumlah rumah sakit, ketatnya persaingan, serta tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan yang semakin tinggi. Rumah sakit tidak lagi hanya dipandang sebagai institusi sosial, tetapi juga sebagai organisasi modern yang dituntut memiliki kinerja unggul, efisiensi operasional, serta daya saing berkelanjutan. Dalam konteks ini, sumber daya manusia (SDM) menjadi faktor strategis yang menentukan keberhasilan rumah sakit dalam mencapai tujuan organisasi.

Kinerja karyawan rumah sakit memiliki peran krusial dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan, keselamatan pasien, serta kepuasan pemangku kepentingan. Karyawan yang memiliki kinerja tinggi akan mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Sebaliknya, kinerja yang rendah berpotensi menurunkan kualitas layanan, meningkatkan risiko kesalahan medis, serta merusak citra dan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit. Oleh karena itu, pemahaman yang komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan menjadi kebutuhan mendesak bagi manajemen rumah sakit.

Berbagai penelitian dalam bidang manajemen sumber daya manusia menunjukkan bahwa kinerja karyawan tidak berdiri sendiri, melainkan dipengaruhi oleh faktor individual, organisasi, dan kepemimpinan. Di antara faktor organisasi yang berperan penting adalah budaya organisasi. Budaya

organisasi mencerminkan nilai, norma, keyakinan, dan pola perilaku yang dianut bersama oleh anggota organisasi. Budaya organisasi yang kuat dan positif diyakini mampu membentuk perilaku kerja yang produktif, meningkatkan komitmen, serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi pencapaian kinerja optimal.

Selain budaya organisasi, kepemimpinan transformasional juga menjadi faktor kunci dalam mendorong kinerja karyawan, khususnya di organisasi jasa seperti rumah sakit. Kepemimpinan transformasional ditandai dengan kemampuan pemimpin dalam menginspirasi, memotivasi, memberikan visi yang jelas, serta mendorong pengembangan potensi bawahan. Dalam lingkungan rumah sakit yang kompleks dan penuh tekanan, gaya kepemimpinan transformasional dibutuhkan untuk menciptakan semangat kerja, kepercayaan, dan keterlibatan karyawan dalam mencapai tujuan organisasi.

Faktor lain yang tidak kalah penting adalah kompetensi karyawan. Kompetensi mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap, dan kemampuan yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan secara efektif. Di rumah sakit, kompetensi karyawan sangat berkaitan dengan profesionalisme, kualitas pelayanan, serta keselamatan pasien. Karyawan dengan kompetensi yang memadai diharapkan mampu bekerja secara optimal, beradaptasi dengan perkembangan teknologi medis, serta memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan.

Meskipun budaya organisasi, kepemimpinan transformasional, dan kompetensi diyakini berpengaruh terhadap kinerja karyawan, pengaruh tersebut tidak selalu bersifat langsung. Salah satu variabel penting yang berpotensi

memediasi hubungan tersebut adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja mencerminkan sejauh mana karyawan merasa puas terhadap pekerjaannya, baik dari aspek pekerjaan itu sendiri, lingkungan kerja, hubungan dengan atasan dan rekan kerja, maupun sistem penghargaan yang diterima. Karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi cenderung menunjukkan sikap positif, loyalitas, dan kinerja yang lebih baik.

Dalam konteks organisasi rumah sakit, kepuasan kerja menjadi isu strategis mengingat tingginya tuntutan kerja, tekanan emosional, serta kompleksitas tugas yang dihadapi karyawan. Budaya organisasi yang mendukung, kepemimpinan transformasional yang inspiratif, serta kompetensi yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan diyakini dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja.

Rumah Sakit Prima Group (PRIM) sebagai salah satu kelompok rumah sakit yang terus berkembang di Indonesia menghadapi tantangan yang serupa. Sebagai organisasi layanan kesehatan, PRIM dituntut untuk menjaga dan meningkatkan kinerja karyawan guna memastikan mutu pelayanan yang optimal dan berkelanjutan. Namun, dinamika internal organisasi, perbedaan latar belakang karyawan, serta tuntutan eksternal yang semakin kompleks menjadikan pengelolaan SDM sebagai tantangan manajerial yang tidak sederhana. Sektor kesehatan merupakan salah satu pilar utama pembangunan nasional yang berperan langsung dalam peningkatan kualitas hidup masyarakat. Rumah sakit sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan dituntut untuk memberikan layanan yang cepat, tepat, aman, dan memuaskan. Tuntutan tersebut semakin meningkat seiring dengan diberlakukannya standar akreditasi rumah sakit versi terbaru, persaingan

antar rumah sakit, serta kesadaran masyarakat yang semakin kritis terhadap mutu pelayanan. Dalam konteks ini, kinerja karyawan rumah sakit menjadi faktor kunci penentu keberhasilan organisasi mencapai tujuan strategisnya. Kinerja karyawan di rumah sakit tidak hanya diukur dari produktivitas, tetapi juga mencakup kualitas pelayanan, kepatuhan terhadap standar prosedur operasional, kerjasama tim, serta kepuasan pasien. Namun, fenomena di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak rumah sakit, termasuk RS Prima Group, yang menghadapi tantangan dalam menjaga dan meningkatkan kinerja karyawan. Beberapa indikasi masalah kinerja yang sering muncul antara lain tingginya tingkat absensi, rendahnya inisiatif karyawan, keluhan pasien terkait keramahan dan kecepatan layanan, serta turnover intention yang belum dapat ditekan secara signifikan. Kondisi ini mengisyaratkan adanya faktor-faktor yang belum optimal dalam mendorong karyawan bekerja secara maksimal. Berdasarkan telaah literatur dan teori manajemen sumber daya manusia, terdapat tiga faktor utama yang secara konsisten terbukti memengaruhi kinerja karyawan, yaitu budaya organisasi, kepemimpinan transformasional, dan kompetensi. Pertama, budaya organisasi. Budaya organisasi mencerminkan sistem nilai, norma, dan keyakinan yang dianut bersama oleh anggota organisasi dan menjadi panduan dalam berperilaku. Rumah sakit dengan budaya organisasi yang kuat, seperti orientasi pada keselamatan pasien, kerja sama lintas profesi, dan komitmen terhadap mutu, cenderung memiliki karyawan yang lebih disiplin dan berorientasi pada pelayanan. Namun, jika budaya organisasi lemah atau tidak diinternalisasi dengan baik, maka akan terjadi ketidakselarasan antara nilai organisasi dan perilaku kerja karyawan yang pada akhirnya menurunkan kinerja. Kedua, kepemimpinan transformasional.

Pemimpin transformasional memiliki kemampuan untuk menginspirasi, memotivasi, dan mengembangkan bawahannya melalui keteladanan, stimulasi intelektual, dan perhatian individual.

Dalam lingkungan rumah sakit yang kompleks dan penuh tekanan, kepemimpinan transformasional sangat dibutuhkan untuk membangun komitmen, meningkatkan semangat kerja, dan mendorong inovasi dalam pelayanan. Kepemimpinan yang hanya bersifat transaksional atau otoriter cenderung menimbulkan kejenuhan dan menurunkan motivasi kerja karyawan. Ketiga, kompetensi. Kompetensi mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas sesuai standar. Di bidang kesehatan, kompetensi tidak dapat ditawar karena berhubungan langsung dengan keselamatan pasien. Karyawan yang kompeten akan lebih percaya diri, mampu menyelesaikan tugas secara efektif dan efisien, serta lebih adaptif terhadap perubahan teknologi dan prosedur medis. Sebaliknya, gap kompetensi akan berdampak pada kesalahan medis, keterlambatan pelayanan, dan penurunan kepuasan pasien. Menariknya, hubungan antara ketiga faktor tersebut dengan kinerja karyawan tidak selalu bersifat langsung. Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepuasan kerja berperan sebagai variabel mediasi yang penting. Kepuasan kerja merupakan kondisi emosional positif yang muncul ketika karyawan merasakan kesesuaian antara harapan dan realitas pekerjaannya. Karyawan yang puas cenderung memiliki motivasi tinggi, loyalitas kuat, dan kemauan untuk memberikan kinerja terbaik. Dengan demikian, budaya organisasi yang kondusif, kepemimpinan transformasional yang inspiratif, dan kompetensi yang memadai akan lebih efektif meningkatkan kinerja jika terlebih dahulu