

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Manajemen Sumber Daya Manusia di rumah sakit memainkan peran yang sangat penting dalam memastikan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien berjalan dengan baik dan berkualitas. Rumah sakit sebagai lembaga pelayanan kesehatan memerlukan tenaga kerja yang tidak hanya terampil dan profesional, tetapi juga memiliki komitmen yang tinggi untuk memberikan perawatan yang terbaik kepada pasien. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia di rumah sakit harus dilakukan dengan baik agar setiap pegawai dapat bekerja dengan optimal sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

Rumah Sakit yaitu sebuah instansi di bidang jasa yang memberikan banyak pelayanan terhadap masyarakat. Karena banyaknya pelayanan yang diberikan sehingga Rumah Sakit memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas, diantaranya yaitu perawat. Perawat harus bekerja setiap hari dan melayani pasien 24 jam sehingga perawat harus memiliki keahlian di bidangnya agar dapat memberikan pelayanan dengan baik. Perawat dituntut untuk dapat memahami setiap keluhan pasien, memperhatikan kebutuhan pasien, menangani pasien sesuai dengan prosedur serta merawat pasien dengan penuh tanggung jawab (Santoso et al., 2024)

Di dalam manajemen sumber daya manusia, apabila individu dalam organisasi yaitu sumber daya manusianya dapat berjalan efektif maka organisasi

juga tetap berjalan efektif. Pengelolaan dan pengoptimalan sumber daya manusia tidak lepas dari faktor pegawai. Organisasi harus mempunyai pegawai-pegawai yang mempunyai kinerja yang baik, dengan kata lain kelangsungan suatu organisasi ditentukan oleh kinerja pegawainya. Kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Menurut Mangkunegara (2018) “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya” Oleh Karena itu, didalam sumber daya manusia poin yang paling penting adalah hasilnya. Hasil Yang dimaksud adalah keluaran (output) selama proses kerja berlangsung. Kinerja mencerminkan kemampuan karyawan untuk memenuhi persyaratan posisi diperusahaan. Pentingnya peningkatan kinerja adalah proses perilaku orang-orang saat melakukan pekerjaannya yang menghasilkan pemikiran tentang pencapaian tujuan yang ingin dicapai.

Kinerja pegawai yang tinggi sangatlah diperlukan dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Dengan kinerja yang tinggi pegawai akan berusaha sebaik mungkin untuk mengatasi dan memecahkan masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas dan pekerjaannya. Sebaliknya dengan kinerja yang rendah akan mudah menyerah terhadap keadaan bila mendapatkan kesulitan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya sehingga akan sulit untuk mencapai tujuan yang diharapkan (Nurmala & Sullaida, 2021). Oleh karena itu, sebuah

perusahaan perlu memperhatikan aspek penting dalam mendorong kinerja pegawai yang dapat menunjang keberhasilan organisasi Untuk memiliki pegawai dengan kinerja yang baik.

Kinerja pegawai rumah sakit tidak hanya ditentukan oleh kompetensi dan profesionalisme, tetapi juga oleh berbagai faktor lain seperti motivasi Intrinsik, keseimbangan kehidupan kerja (*work-life balance*), lingkungan kerja, kepemimpinan, serta budaya organisasi. Beban kerja yang tinggi, tekanan emosional, tuntutan jam kerja yang panjang, dan situasi darurat yang tidak terduga menjadi tantangan tersendiri bagi pegawai rumah sakit dalam menjaga konsistensi kinerja mereka.

Di sisi lain, rumah sakit juga dituntut untuk menerapkan standar mutu pelayanan kesehatan yang ketat, sehingga manajemen rumah sakit perlu memiliki pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Penelitian mengenai kinerja pegawai rumah sakit menjadi penting untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang kondisi di lapangan serta sebagai dasar dalam merancang kebijakan peningkatan kualitas sumber daya manusia di lingkungan rumah sakit.

Salah satu aspek penting yang perlu menjadi perhatian utama bagi rumah sakit adalah upaya menjaga dan mengelola motivasi kerja pegawai. Motivasi yang kuat akan membantu karyawan tetap fokus dalam mencapai tujuan dan target rumah sakit, sehingga mereka merasa termotivasi untuk berkontribusi secara optimal. Menjaga motivasi karyawan merupakan hal yang sangat krusial, karena motivasi intrinsik adalah dorongan internal yang mempengaruhi setiap individu

untuk bertindak dan berusaha dalam pekerjaannya. Dengan adanya motivasi yang tinggi, karyawan akan lebih bersemangat, produktif, dan tekun dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan. Ini tidak hanya meningkatkan kinerja individu, tetapi juga mendorong produktivitas tim dan keberhasilan rumah sakit secara keseluruhan.

Penelitian ini meneliti tentang motivasi Intrinsik, *work life balance* dan lingkungan kerja. Jika motivasi intrinsik, *work life balance* serta lingkungan kerja baik maka kinerja pegawai yang dihasilkan baik. Faktor pertama yang memengaruhi kinerja pegawai yaitu Motivasi Intrinsik, Motivasi Intrinsik merupakan dorongan dalam diri seseorang yang mendorongnya untuk mencapai tujuan atau hasil tertentu dalam lingkungan kerja. Dorongan ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kebutuhan pribadi, keinginan untuk memperoleh pengakuan atau mencapai keberhasilan, semangat untuk berkembang, atau motivasi untuk memenuhinya (Koto et al., 2024). Agar kinerja karyawan selalu konsisten setiap saat, setidaknya organisasi selalu memperhatikan lingkungan kerja di sekitar karyawan dan hal ini dapat mempengaruhi kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas seperti motivasi. Salah satu teori motivasi tentang kebutuhan individu adalah teori Maslow. Maslow berpendapat bahwa seseorang bekerja karena dorongan hatinya untuk memenuhi berbagai kebutuhan (Yusuf Iis & Yanita, 2021).

Dalam lingkungan rumah sakit, motivasi sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Pegawai yang termotivasi cenderung memiliki komitmen yang tinggi terhadap tugas dan tanggung jawabnya, serta

berusaha untuk mencapai hasil kerja yang optimal. Sebaliknya, pegawai yang kurang termotivasi mungkin akan merasa tidak puas dengan pekerjaannya, menunjukkan tingkat kinerja yang rendah, dan kurang peduli terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Jadi untuk mencapai kinerja optimal sesuai target yang ditetapkan, perusahaan perlu memotivasi karyawan agar mereka bersedia mencurahkan tenaga dan pikiran mereka. Namun, memotivasi pegawai bukanlah hal yang mudah karena setiap individu memiliki keinginan, kebutuhan, dan harapan yang berbeda. Jika manajemen mampu memahami dan mengatasi persoalan motivasi ini, maka rumah sakit akan memperoleh kinerja pegawai yang optimal sesuai standar yang telah ditentukan.

Fenomena motivasi intrinsik di Rumah Sakit Cut Nyak Dhien Langsa menunjukkan masih rendahnya motivasi intrinsik pegawai. Hal ini terlihat dari lemahnya dorongan mencapai tujuan dan semangat kerja yang menurun, ditandai dengan kurangnya antusiasme saat bertugas. Pegawai juga cenderung pasif, minim inisiatif dan kreativitas, serta tidak menunjukkan tanggung jawab penuh dalam menyelesaikan pekerjaan. Kondisi ini menyebabkan keterlambatan tugas, kurangnya prestasi kerja, dan hasil kerja yang belum sesuai standar rumah sakit. Beberapa laporan tidak selesai tepat waktu. Situasi ini menunjukkan bahwa dorongan internal pegawai belum berkembang optimal. Jika tidak segera ditangani, kondisi ini dapat menurunkan produktivitas dan kualitas layanan rumah sakit secara keseluruhan.

Faktor kedua yang perlu diperhatikan perusahaan untuk meningkatkan kinerja pegawai berikutnya yaitu *work life balance*, *Work-life balance* atau

keseimbangan kehidupan kerja merupakan konsep yang semakin banyak diperbincangkan dalam dunia kerja, terutama di sektor-sektor yang memiliki tuntutan pekerjaan tinggi, seperti rumah sakit. Rumah sakit adalah lembaga yang berfungsi untuk memberikan pelayanan medis bagi masyarakat, dan sebagai tempat yang bergerak 24 jam, setiap pegawai rumah sakit memainkan peran yang sangat penting. Di tengah tantangan globalisasi, kemajuan teknologi, dan kebutuhan akan pelayanan kesehatan yang cepat dan berkualitas, keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi bagi pegawai rumah sakit menjadi hal yang sangat penting namun sering kali terabaikan. Menurut Arfandi et al., (2023) *Work life balance* adalah keadaan dimana individu dapat mengatur waktu untuk pekerjaan, keluarga, waktu pribadi dengan baik. Mencapai keseimbangan ini memerlukan komitmen terhadap keduanya dan sangat penting untuk kinerja serta kesehatan pegawai. Dalam konteks sumber daya manusia, keseimbangan ini mempengaruhi kinerja pegawai.

Jika *work life balance* tidak diterapkan dengan baik secara fisik, mental, maupun emosional. Pegawai yang terus menerus dibebani dengan tuntutan pekerjaan tanpa adanya waktu yang cukup untuk istirahat atau bersosialisasi dengan keluarga cenderung mengalami kelelahan dan penurunan motivasi. Kondisi ini tidak hanya mempengaruhi kesehatan individu, tetapi juga dapat berdampak buruk pada kinerja mereka, yang pada akhirnya berisiko menurunkan produktivitas dan efisiensi di tempat kerja (Wulandari et al., 2021).

*Work life balance* dapat menjadi keseimbangan yang positif maupun negatif. Keseimbangan positif menunjukkan tingkat kepentingan, relevansi, dan waktu

yang sama tinggi, sedangkan keseimbangan negatif menunjukkan tingkat kepentingan, relevansi, dan waktu yang sama rendah. Setiap individu memiliki pandangan yang berbeda tentang *work life balance*, sehingga *work life balance* sangat bervariasi tergantung pada setiap individu itu sendiri. Dengan demikian keseimbangan yang dirasakan setiap pekerja bersifat subjektif. Keseimbangan yang dirasakan oleh satu pekerja bisa jadi dianggap sebagai ketidakseimbangan oleh pekerja yang lainnya. Bagi pekerja yang merasa kehidupan keluarga merupakan hal yang penting, adanya tuntutan yang berasal dari kehidupan kerja yang intens dapat menimbulkan ketegangan peran di mana hal tersebut bertentangan dengan persepsinya tentang *work life balance*. Sedangkan bagi pekerja yang merasa bahwa kehidupan kerja lebih penting dan memberikan lebih sedikit waktu untuk keluarga tidak serta merta dapat diartikan bahwa individu tersebut mengalami ketidakseimbangan. Dapat dikatakan bahwa pekerja tersebut membangun keseimbangan dengan berpusat pada kehidupan pekerjaan serta tidak melihat situasi yang terjadi atas keinginannya sendiri sebagai bentuk ketidakseimbangan (Köse et al., 2021)

Oleh karena itu upaya meningkatkan kinerja pegawai, ada berbagai faktor pendukung yang harus diperhatikan oleh pimpinan guna mencapai keberhasilan rumah sakit. Salah satu cara untuk menjaga dan mempertahankan kinerja yang baik adalah dengan menerapkan sistem keseimbangan kehidupan kerja, yang dapat membantu pegawai untuk tetap termotivasi dan bekerja secara optimal tanpa mengorbankan aspek kehidupan pribadi mereka (Lukmiati et al., 2020).

Fenomena Di Rumah Sakit Cut Nyak Dhien Langsa, *work-life balance* karyawan masih menjadi tantangan. Beban kerja yang tinggi dan jadwal shift yang padat menyebabkan kesulitan dalam menjaga keseimbangan waktu antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, terutama di ranah klinis dan administratif. Meski ada kepuasan kerja dari sisi profesional, keterbatasan waktu luang menurunkan kepuasan pribadi. Gangguan pekerjaan sering mengganggu aktivitas keluarga, sementara masalah pribadi juga dapat mengurangi fokus saat bekerja. Namun, dukungan dari kehidupan pribadi yang baik, seperti keluarga yang mendukung, dapat meningkatkan motivasi dan kinerja pegawai.

Faktor ketiga, Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pegawai yang dapat mempengaruhi kegiatan mereka dalam menjalankan tugas pekerjaan. Bagi pegawai rumah sakit, lingkungan kerja memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung tercapainya kinerja yang optimal serta kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan yang bergerak 24 jam dan melayani berbagai kondisi medis yang kompleks membutuhkan lingkungan kerja yang mendukung, baik dari segi fisik, sosial, maupun psikologis.

Pada dasarnya, lingkungan kerja yang kondusif dan mendukung akan menciptakan kondisi yang menguntungkan bagi pegawai untuk dapat bekerja dengan optimal. Sebaliknya, lingkungan kerja yang tidak mendukung bisa menurunkan semangat kerja, menyebabkan stres, hingga mengurangi efektivitas kinerja pegawai. Hal ini menjadi sangat relevan di rumah sakit, di mana tenaga medis, perawat, dan tenaga administrasi lainnya harus bekerja dengan konsentrasi



tinggi, karena sering kali berhadapan dengan pasien yang mengalami kondisi kritis atau darurat.

Lingkungan kerja di rumah sakit dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik fisik maupun non-fisik. Kondisi fisik yang baik, seperti kebersihan ruangan, ketersediaan peralatan medis yang memadai, dan kenyamanan tempat kerja, sangat penting untuk menunjang kinerja pegawai. Selain itu, faktor non-fisik seperti hubungan sosial yang positif antar rekan kerja, komunikasi efektif, dukungan manajemen, serta budaya kerja yang kondusif juga berperan besar dalam menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif.

Menurut Rambe (2022) Lingkungan kerja adalah mencakup segala alat, bahan, serta kondisi ditempat kerja. Baik secara individu maupun kelompok. Faktor ini sangat penting untuk menunjang kinerja, sehingga manajemen rumah sakit perlu memberikan perhatian yang serius. Agar kinerja dapat mencapai hasil optimal, Rumah sakit harus menciptakan suasana kerja yang mendukung dan kondusif bagi para pegawai.

Lingkungan kerja yang kondusif, termasuk penataan ruangan yang rapi dan suasana yang nyaman, dapat memotivasi karyawan untuk bekerja lebih produktif, sehingga berdampak positif pada peningkatan kinerja pegawai. Adanya lingkungan kerja yang nyaman dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam pelaksanaan tugasnya dapat di kerjakan secara optimal, sehat, aman dan kenyamananya terjaga. Oleh karena itu, hendaknya diusahakan agar lingkungan kerja harus baik dan kondusif karena lingkungan kerja yang baik dan kondusif menjadikan pegawai merasa betah berada diruangan dan merasa bersemangat

untuk melaksanakan tugasnya sehingga kepuasan kerja terbentuk dan kinerja pegawai akan meningkat (Nuraningsih et al., 2024).

Fenomena lingkungan kerja di Rumah Sakit Cut Nyak Dhien Langsa menunjukkan bahwa keterbatasan ruang gerak di ruang operasi dan buruknya sirkulasi udara di ruang laboratorium menjadi kendala utama yang mengganggu kenyamanan serta efektivitas kerja pegawai. Kondisi ini menegaskan perlunya perbaikan tata ruang dan sistem ventilasi untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih mendukung.

Penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Cut Nyak Dhien Langsa. RS Cut Nyak Dhien Langsa adalah salah satu rumah sakit milik organisasi sosial kota langsa yang berbentuk RSU (Rumah Sakit Umum), Rumah Sakit Cut Nyak Dhien Langsa diurus oleh yayasan Cut Nyak Dhien. Dan Rumah Sakit tersebut masuk kedalam Rumah Sakit kelas C. Yang dimana terletak di Jalan T.M Bahrum No. 1, Langsa Baro, Gampong Jawa, Kec. Langsa Kota, Kota Langsa, Aceh 24375. Dalam rangka mencapai visi dan misinya Rumah Sakit Cut Nyak Dhien Langsa memiliki nilai dan dasar keyakinan yang merupakan budaya kerja dan pedoman bagi direksi, unit kerja manajemen, unit kerja pelayanan operasional dan seluruh pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya.

Namun hubungan antara Motivasi Intrinsik, *Work Life Balance*, serta Lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai dapat dilihat dari berbagai penelitian yang dilakukan penelitian sebelumnya. Berdasarkan penelitian (Lestari Garnasih et al., 2024) Menunjukkan bahwa *Work Life Balance* dan Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat wanita Rumah Sakit Jiwa Tampan

Pekan baru . Sedangkan (Pati, 2023) *work life balance* berpengaruh signifikan dan motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, tetapi berdasarkan penelitian (Permadi et al., 2023) Menunjukkan bahwa *work life balance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat. Begitupun pada Penelitian (Santoso et al., 2024) Lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat bagian rawat inap di rumah sakit tingkat III Brawijaya Surabaya. Sedangkan berdasarkan penelitian (Widya Elvira et al., 2023) Motivasi dan lingkungan kerja secara simultan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Bagian Humas Rumah Sakit Dustira. Hal ini menunjukkan masih terjadi perdebatan temuan dan perdebatan para peneliti mengenai pengaruh motivasi, *work life balance* serta lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai, sehingga mendorong penulis untuk meneliti dan mengkaji kembali.

Berdasarkan latar belakang, fenomena dan *research gap* yang dikaji dalam penelitian sehingga penelitian tertarik mengambil judul **“Pengaruh Motivasi Intrinsik, *Work Life Balance* serta Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Rumah Sakit Cut Nyak Dhien Langsa”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan paparan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Motivasi Intinsik Kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Rumah Sakit Cut Nyak Dhien Langsa?

2. Apakah *Work Life Balance* Berpengaruh terhadap kinerja pegawai Rumah Sakit Cut Nyak Dhien Langsa?
3. Apakah Lingkungan kerja Berpengaruh terhadap kinerja pegawai Rumah Sakit Cut Nyak Dhien Langsa?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh motivasi intrinsik kerja terhadap kinerja pegawai Rumah Sakit Cut Nyak Dhien Langsa.
2. Untuk menganalisis pengaruh *work life balance* terhadap kinerja pegawai Rumah Sakit Cut Nyak Dhien Langsa.
3. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai Rumah Sakit Cut Nyak Dhien langsa.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan tujuan penelitian di atas, oleh karena itu, maka penulis mengharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak seperti berikut:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Di harapkan dengan adanya penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi dan bahan pengembangan untuk penelitian selanjutnya.

- b. Penelitian ini di harapkan dapat menjadi referensi untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan pengaruh motivasi, *work life balance*, serta lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada rumah sakit cut nyak dhien langsa

## 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti di harapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam mempraktikan teori-teori yang diperkuliahan dalam kehidupan sehari-hari.
- b. Bagi perusahaan di harapkan dari hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi, bahan perbandingan dan peningkatan kinerja pegawai rumah sakit cut nyak dhien langsa.