

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah Sakit merupakan bagian penting dari sistem kesehatan. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan menyatakan Rumah sakit adalah suatu sarana kesehatan dasar atau upaya kesehatan penunjang, dengan memperhatikan fungsi sosial serta dapat juga dipergunakan untuk kepentingan pendidikan dan pelatihan serta penelitian, pengembangan dan teknologi. Rumah sakit merupakan penyelenggara pelayanan kesehatan yang menjadi tempat dan tumpuan harapan masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan. Rumah sakit harus mampu memberikan pertolongan dan perawatan yang memadai, berupa pelayanan yang nyaman, tepat, bermanfaat dan profesional. Untuk itu rumah sakit dituntut memberikan pelayanan dengan mutu yang baik dan menyediakan fasilitas yang dilengkapi sarana yang memadai dan modern dengan sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional yang mampu menghasilkan produktifitas kerja yang tinggi (Departemen kesehatan RI, 2008).

Sumber daya manusia (SDM) adalah aset yang sangat berharga dan merupakan salah satu faktor penting dalam menunjang keberhasilan pelaksanaan suatu kegiatan suatu organisasi, baik organisasi pemerintahan, maupun organisasi swasta. Jumlah sumber daya manusia yang besar apabila dapat di dayagunakan secara efektif dan efisien akan bermanfaat. Sumber Daya Manusia (SDM) di rumah sakit adalah aset berharga yang terdiri dari tenaga medis,

paramedis, dan staf administratif yang bekerja bersama untuk memberikan pelayanan kesehatan. SDM di rumah sakit memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga kualitas perawatan pasien. Manajemen SDM juga terdapat tim yang bertanggung jawab atas pelatihan, pemberdayaan, dan evaluasi kinerja staf rumah sakit. Dengan tercapainya SDM yang terampil, terlatih, dan berkomitmen akan menjadi kunci untuk memberikan perawatan dan pelayanan kesehatan yang berkualitas di rumah sakit. Maka sudah semestinya RSUD Cut Meutia Lhokseumawe memberikan semua apa yang diinginkan pegawai sehingga instansi tersebut bisa tercapai dengan mudah.

Menurut Priansa (2020) manajemen sumber daya manusia merupakan pengelolaan sumber daya manusia sebagai sumber daya atau aset utama melalui implementasi fungsi manajemen dan operasional agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan dengan baik. Seperti yang kita ketahui kalau kita berbicara tentang SDM pasti tidak pernah lepas dengan yang namanya kepuasan kerja, karena perusahaan yang ingin berkembang pasti akan menjaga dan meningkatkan kepuasan karyawan atau pegawainya.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi tinggi rendahnya kepuasan kerja pegawai, di antaranya adalah dukungan organisasi, penghargaan, pemberdayaan diri seorang pegawai serta adanya pelatihan pegawai diadakan. Pegawai yang merasa dirinya mendapatkan dukungan organisasi, kemudian mendapatkan penghargaan atas prestasinya, dan kemampuan yang diberdayakan serta pelatihan yang optimal akan mampu melakukan pekerjaannya secara baik dan maksimal, dengan

demikian pegawai akan merasakan kepuasan dalam bekerja sehingga perusahaan pun dapat mencapai tujuannya dengan lebih mudah (kim, *et al.*, 2009)

Berhasil atau tidaknya suatu organisasi tergantung pada kepuasan para pegawainya, sehingga organisasi harus selalu meningkatkan kinerja dari para pegawainya. Dengan perasaan puas atau rasa pencapaian pegawai dalam bekerja menyebabkan pegawai melakukan pekerjaannya dengan senang hati dan semangat dalam meraih tujuan organisasi. Pekerjaan itu memberi kepuasan bagi pemanggunya. Kejadian sebaliknya, ketidakpuasan akan diperoleh bila suatu pekerjaan tidak menyenangkan untuk dikerjakan. Organisasi dipandang sebagai suatu sistem sosial untuk mencapai tujuan bersama melalui usaha bersama maupun kelompok guna untuk mendapatkan kepuasan kerja. Setiap individu pasti memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya.

Handoko (2016) mendefinisikan kepuasan kerja adalah pendapatan karyawan yang menyenangkan atau tidak mengenai pekerjaannya, perasaan itu terlihat dari perilaku baik karyawan terhadap pekerjaan dan semua hal yang dialami lingkungan kerja. Seandainya karyawan tidak mendapatkan kepuasan kerja maka secara otomatis perusahaan akan mengalami penurunan. Oleh karena itu, setiap perusahaan harus menjaga dan melakukan berbagai cara agar karyawannya puas, salah satunya dengan cara meningkatkan dukungan organisasi.

Salah satu faktor penting yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen dalam menciptakan kepuasan kerja pada pegawainya adalah dengan mendukung terciptanya kesejahteraan pegawai, sehingga tujuan organisasi dapat dicapai

dengan lebih optimal dan pegawai juga akan lebih semangat dalam menyelesaikan pekerjaannya salah satunya yaitu dengan mewujudkan adanya dukungan organisasi.

Dukungan organisasi menurut Syarif, *et al.*, (2018) adalah cara organisasi dapat memperlakukan karyawan atau anggota organisasinya secara sesuai atas apa yang telah dikerjakannya, karyawan yang mendapat dukungan dari organisasinya cenderung tidak akan mencari pekerjaan lain atau tidak akan menerima tawaran pekerjaan dari perusahaan lain.

Selain dukungan organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai diperlukan pemberian penghargaan atau *reward* kepada pegawai yang berprestasi. Tercapainya suatu tingkat kepuasan kerja ditentukan oleh berbagai faktor, dan yang menarik untuk diperhatikan antara lain yaitu pemberian *reward* atau penghargaan pegawai yang langsung ataupun tidak langsung turut menentukan pencapaian kepuasan kerja. Penghargaan juga diartikan sebagai bentuk apresiasi usaha untuk mendapatkan tenaga kerja yang profesional sesuai dengan tuntutan jabatan, diperlukan suatu pembinaan yang berkesinambungan yaitu suatu usaha kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggunaan, dan pemeliharaan tenaga kerja agar mampu melaksanakan tugas dengan efektif dan efisien, serta mampu menarik perhatian pegawai dan memberi informasi atau mengingatkan akan pentingnya sesuatu yang diberi penghargaan dibandingkan dengan yang lain, juga meningkatkan motivasi pegawai terhadap ukuran kinerja, sehingga membantu pegawai mengalokasikan waktu dan usaha pegawai, tidak hanya itu dengan adanya penghargaan yang diberikan oleh perusahaan semua pegawai akan melaksanakan tugasnya dengan semangat dan tekun sehingga perusahaan pun

akan mendapatkan *feedback* yang besar dengan begitu perusahaan akan mencapai tujuannya dengan mudah

Menurut Kawulur, *et al.*, (2018) *reward* atau penghargaan adalah sesuatu yang kita berikan kepada seseorang karena dia melakukan sesuatu. Sehingga hal tersebut wajar diberikan sebagai apresiasi, sebagai ungkapan terima kasih dan perhatian kita. Dalam kepuasan kerja pegawai tidak hanya menyangkut dengan penghargaan akan tetapi pemberdayaan, karena pemberdayaan juga menjadi salah satu faktor yang sangat penting supaya apa yang direncanakan perusahaan berjalan dengan lancar sesuai tujuannya perusahaan.

Pemberdayaan pegawai merupakan strategi yang digunakan untuk mendorong individu atau kelompok dalam memberikan ruang bagi pegawai untuk kemampuan yang dimilikinya dalam membuat keputusan atau perilaku sesuai tujuan perusahaan, hal ini membuat pegawai lebih *ownership* terhadap pekerjaannya. Adanya kepercayaan diri pegawai untuk mengambil keputusan juga dapat menginspirasi pegawai dalam menjalankan suatu pekerjaannya. Dengan terealisasikan pemberdayaan, pegawai pun merasa puas dengan apa yang diberikan perusahaan, dengan begitu pun perusahaan dengan mudah mendapatkan tujuannya.

Menurut Priansa (2020) pemberdayaan karyawan merupakan salah satu langkah yang harus dilakukan oleh suatu perusahaan untuk menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas, yang memiliki kemampuan untuk menggunakan, mengembangkan, dan menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi, serta keterampilan manajerial dan kemampuan memecahkan berbagai masalah nyata

yang terjadi di perusahaan. Sehingga hal tersebut dapat dilakukan dengan cara meningkatkan pelatihan bagi pegawainya, dengan begitu perusahaan akan merasa puas dengan kinerja pegawai kedepannya.

Dalam pelatihan diciptakan suatu lingkungan dimana para pegawai dapat memperoleh atau mempelajari sikap, kemampuan, keahlian, pengetahuan dan perilaku yang spesifik yang berhubungan dengan pekerjaan, sehingga dapat membantu pegawai dalam memahami suatu pengetahuan praktis dan penerapannya guna meningkatkan keterampilan, kecakapan dan sikap yang diperlukan organisasi dalam mencapai tujuan yang juga disesuaikan dengan tuntutan pekerjaan yang akan diemban oleh seorang pegawai.

Menurut Haryati (2019) Pelatihan adalah proses meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan. Pelatihan mungkin juga meliputi pengubahan sikap sehingga karyawan dapat melakukan pekerjaannya lebih efektif. Sedangkan menurut Aziz, *et al.*, (2018) pelatihan merupakan proses yang mencoba untuk menyediakan bagi seorang karyawan informasi, keahlian dan pemahaman atas organisasi dan tujuan. Pelatihan dirancang untuk meningkatkan keahlian, pengetahuan, pengalaman, atau perubahan sikap seseorang.

Menurut Efendi, *et al.*, (2019) dalam artikelnya bahwa dukungan organisasi pada Dosen Di Jabodetabek berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Menurut Sutanto, *et al.*, (2015) dalam artikelnya bahwa dukungan organisasi pada karyawan Kampoeng Roti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Muryatini, *et al.*, (2022) dalam artikelnya bahwa dukungan organisasi di SD Taman Rama Jimbaran

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Menurut Dewi, *et al.*, (2018) dalam artikelnya bahwa dukungan organisasi pada Sopir Koptax Ngurah Rai Bali berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

Menurut Minarsih (2009) dalam artikelnya bahwa penghargaan di Universitas Pandanaran Semarang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Menurut Ndoen, *et al.*, (2020) dalam artikelnya bahwa penghargaan di PDAM Tirta Lontar Kabupaten Kupang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Menurut Sawitri, *et al.*, (2017) dalam artikelnya bahwa penghargaan di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan kerja perawat. Menurut Winarningsih, *et al.*, (2015) dalam artikelnya bahwa penghargaan di PT. Panca Wana Indonesia berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Menurut Pradana, *et al.*, (2017) dalam artikelnya bahwa pemberdayaan pada perusahaan UMKM di Surabaya dan Madura berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Menurut Yuniari, *et al.*, (2014) dalam artikelnya bahwa pemberdayaan pada karyawan masing-masing divisi di Kampoeng Seafood berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Menurut Resnadita (2020) dalam artikelnya bahwa pemberdayaan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Menurut Sriathi, *et al.*, (2015) dalam artikelnya bahwa pemberdayaan di Prama Hotel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Menurut Lodjo (2013) dalam artikelnya bahwa pelatihan pada PT. PLN Wilayah Suluttenggo Manado berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Menurut Meidita (2019) dalam artikelnya bahwa pelatihan pada PT. Perkebunan Nusantara IV (Persero) Medan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Menurut Utami, *et al.*, (2020) dalam artikelnya bahwa pelatihan pada Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Stasiun Kalimantan Timur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Sedangkan menurut Yusuf (2022) dalam artikelnya bahwa pelatihan pada PT. Astra Honda Motor Makassar pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan observasi awal, telah terjadi persoalan tentang pegawai yang ada di Rumah Sakit Umum Cut Meutia (RSUCM), diketahui bahwa terdapat kepuasan kerja yang rendah pada pegawai. Hal ini dapat dilihat dari kurangnya dukungan pihak rumah sakit untuk para pegawai, seperti yang diberitakan oleh media massa Kompas.com pada tanggal 10 Oktober 2022 menyebutkan bahwa ketidakjelasan pihak birokrasi rumah sakit dalam hal pemberian SK (surat keputusan) untuk para tenaga kerja, dan juga menuntut penetapan gaji sesuai upah minimum provinsi (UMP). Hal ini pun kemudian menyebabkan para tenaga kerja ingin mogok kerja dan mengakibatkan layanan rumah sakit Cut Meutia nyaris lumpuh.

Dalam kesempatan observasi dan wawancara pada tanggal 09 Oktober 2023 penulis menanyakan beberapa pertanyaan pada salah satu pegawai RSU Cut Meutia, yang butir pertanyaannya telah dilampirkan di daftar lampiran. Dari hasil wawancara, pegawai tersebut mengungkapkan bahwa untuk saat ini belum pernah

ada penghargaan yang diberikan pihak rumah sakit terhadap perawat atau tenaga kesehatan lainnya baik itu berupa sertifikat dan sejenisnya. Para atasan atau manajemen seharusnya memberikan penghargaan untuk para pegawai atau stafnya yang bekerja dengan baik dan menjalankan tugasnya sesuai dengan apa yang sudah ditetapkan, dengan adanya sistem penghargaan berarti juga menjadi salah satu tanda bahwa para atasan dan manajemen peduli serta menghargai apa yang sudah di kerjakan oleh pegawai selama bertugas di RSUD Cut Meutia.

Dalam kesempatan observasi dan wawancara yang sama pegawai tersebut juga mengatakan, para pegawai juga menginginkan adanya pelatihan atau tambahan belajar diadakan. Jadi para pegawai tersebut tidak hanya bekerja saja tapi juga akan menambah wawasan agar lebih mengetahui bagaimana menyelesaikan suatu masalah atau bertanggung jawab terhadap pasiennya. Dia juga menambahkan bahwa para pegawai masih kurang diberikan kepercayaan untuk melakukan tugas-tugasnya terutama bagi pegawai yang baru bekerja dan pihak rumah sakit pun terkadang lebih memilih pegawai yang sudah lebih lama bekerja. Oleh karena itu, bagi pegawai yang baru bekerja merasa bahwa diri mereka belum diberdayakan secara maksimal sejak awal bekerja. Sehingga, hal seperti ini merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan mengingat dengan adanya berbagai masalah yang terjadi di RSUD Cut Meutia akan membuat buruknya citra rumah sakit di mata masyarakat.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis ingin melakukan penelitian untuk mengetahui apakah dukungan organisasi, penghargaan, pemberdayaan dan pelatihan dapat mempengaruhi kepuasan kerja

pegawai, dengan judul **“Pengaruh Dukungan Organisasi, Penghargaan, Pemberdayaan, dan Pelatihan terhadap Kepuasan Kerja Pegawai RSUD Cut Meutia Lhokseumawe.”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka masalah yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Apakah dukungan organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai RSUD Cut Meutia Lhokseumawe?
2. Apakah penghargaan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai RSUD Cut Meutia Lhokseumawe?
3. Apakah pemberdayaan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai RSUD Cut Meutia Lhokseumawe?
4. Apakah pelatihan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai RSUD Cut Meutia Lhokseumawe?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh dukungan organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai RSUD Cut Meutia Lhokseumawe.
2. Untuk mengetahui pengaruh penghargaan terhadap kepuasan kerja pegawai RSUD Cut Meutia Lhokseumawe.
3. Untuk mengetahui pengaruh pemberdayaan terhadap kepuasan kerja pegawai RSUD Cut Meutia Lhokseumawe.

4. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap kepuasan kerja pegawai RSUD Cut Meutia Lhokseumawe.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Secara Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi ilmu pengetahuan, wawasan, dan pengalaman peneliti dibidang pengelolaan sumber daya manusia terutama mengenai Dukungan Organisasi, Penghargaan, Pemberdayaan dan Pelatihan terhadap Kepuasan Kerja Pegawai.

### **1.4.2 Manfaat Secara Praktis**

1. Bagi penulis

Penelitian ini bagi penulis untuk menambah pemahaman dan mendapatkan hasil penelitian yang baik tentang Dukungan Organisasi, Penghargaan, Pemberdayaan dan Pelatihan terhadap Kepuasan Kerja Pegawai.

2. Bagi karyawan

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan bagi pegawai dalam memahami diri sendiri dan bertanggung jawab dalam pekerjaannya demi meningkatkan kepuasan kerja pegawai mereka.

3. Bagi organisasi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam pengambilan keputusan bagi organisasi terkait dengan Dukungan Organisasi, Penghargaan, Pemberdayaan dan Pelatihan terhadap Kepuasan Kerja Pegawai.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan menjadi masukan dan bahan pembandingan maupun referensi untuk penelitian selanjutnya.