

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Perusahaan yang siap berkompetisi harus memiliki manajemen yang efektif, dimana untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam manajemen yang efektif memerlukan dukungan pegawai yang cerdas dan kompeten di bidangnya. Menurut *Mangkunegara, 2000* dalam bukunya (*Riani, 2011 : 98*) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Berdasarkan pengertian tersebut hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melakukan suatu pekerjaan dapat dievaluasi tingkat kinerja pegawainya, sehingga kinerja pegawai dapat ditentukan dari pencapaian target selama periode waktu yang dicapai organisasi. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja diantaranya yaitu : gaji, kepuasan kerja dan disiplin kerja. Dari observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, peneliti menemukan bahwa manajemen RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara telah melaksanakan beberapa hal yang dianggap dapat menunjang kinerja para pegawai di rumah sakit tersebut. Hal-hal tersebut meliputi pemberian insentif yang sesuai dengan kinerja pegawai baik berupa gaji ataupun pelatihan-pelatihan yang dapat menunjang pengetahuan dan kinerja pegawai itu sendiri sehingga dapat dilihat bahwa pegawai di RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara mempunyai sikap positif terhadap pekerjaan mereka, ini menandakan adanya kinerja yang tinggi dari pegawai.

Salah satu alasan seorang pegawai bekerja yaitu memperoleh imbalan/gaji dimana dengan imbalan/gaji yang diterimanya seorang pegawai menjadi termotivasi dalam bekerja. Motivasi merupakan dorongan terhadap serangkaian proses perilaku manusia pada pencapaian tujuan. (*Wibowo, 2007 : 379*) Dengan adanya motivasi kerja, menjadikan suatu pekerjaan menjadi lebih sempurna. Sebagai individu maupun makhluk sosial, pegawai memiliki berbagai kebutuhan hidupnya. Apabila perusahaan dapat memenuhi kebutuhan mereka, maka pegawai akan bersedia bekerja dengan seluruh kemampuan yang dimiliki demi kemajuan perusahaan. Dari observasi peneliti selama mengikuti kegiatan internship di RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara, peneliti mengindikasikan ketersediaan ruang kerja yang nyaman serta situasi kerja dan kondisi kerja yang baik dan hal ini secara tidak langsung dapat mendorong motivasi kerja pegawai. Rumah sakit juga telah melaksanakan beberapa program berupa pemberian motivasi secara langsung, hal ini tercermin dari adanya sistem reward yang terkait dengan materiil dan non materiil.

Disiplin yang baik mencerminkan besarnya tanggungjawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini akan mendorong gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan perusahaan, pegawai, serta masyarakat pada umumnya. Disiplin akan mencerminkan kekuatan, karena biasanya seseorang yang berhasil dalam karya dan studinya, biasanya adalah mereka yang memiliki disiplin tinggi.

Disiplin kerja adalah sikap mental yang tercermin dalam perbuatan atau tingkah laku seseorang, kelompok masyarakat berupa ketaatan terhadap peraturan

dan norma yang berlaku dalam masyarakat. (*Siagian, 1996 : 145*). Kedisiplinan yang ditanamkan pegawai akan sangat mempengaruhi kesungguhan pegawai dalam bekerja. Oleh karena itu perlu upaya pemimpin untuk membuat pegawainya bekerja secara disiplin dan pemimpin juga harus dapat menunjukkan cara yang paling baik dan membantu pegawai bertindak disiplin dalam menyelesaikan tugas/pekerjaan sehari-harinya.

Dalam hal disiplin kerja, peneliti menemukan bahwa para pegawai profesional di RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara terikat dengan sumpah jabatan untuk melaksanakan norma, etika serta kaidah yang berlaku pada profesinya masing-masing sehingga dapat dipastikan para pegawai profesional di RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara telah melakukan disiplin positif. Selain itu perusahaan juga memberikan perhatian dalam upaya penegakan disiplin melalui disiplin korektif dan disiplin membangun.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai perasaan senang atau emosi positif yang diperoleh dari pengalaman kerja yang berkenaan dengan individu, bukan kelompok dan menyangkut masa lalu, bukan masa yang akan datang. Menurut (*Martoyo, 1992 : 115*) kepuasan kerja pada dasarnya merupakan salah satu aspek psikologis yang mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, seseorang akan merasa puas dengan adanya kesesuaian antara kemampuan, keterampilan dan harapannya dalam pekerjaan yang dihadapi/ dilaksanakan. Pandangan senada juga dikemukakan (*Gibson, 2000 :106*) yang menyatakan

bahwa kepuasan kerja sebagai sikap yang dimiliki pekerja tentang pekerjaan mereka.

Pekerjaan memerlukan interaksi dengan rekan kerja dan atasan, mengikuti peraturan dan kebijakan organisasi, memenuhi standard kinerja, hidup dengan kondisi kerja yang sering kurang ideal dan semacamnya. Kepuasan kerja merupakan variabel tergantung utama, alasannya variabel ini menunjukkan hubungan dengan faktor kinerja. (Wibowo, 2007 : 502).

Dari pengamatan yang dilakukan oleh peneliti mengenai tingkat kepuasan kerja pegawai di RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara terlihat adanya peluang untuk maju terutama bagi pegawai yang mau bekerja keras, berlatih serta belajar dengan baik dan memiliki komitmen yang kuat terhadap organisasi. Selain itu peneliti juga menemukan adanya pengaturan jam kerja yang baik oleh manajemen rumah sakit terkait dengan kontrak shift kerja dan ketersediaan perlengkapan kerja yang baik untuk dapat melaksanakan pekerjaan operasional guna memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang diketahui oleh peneliti di RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara dan kaitannya dengan arti pentingnya Motivasi, Disiplin Kerja, dan Kepuasan Kerja dalam kaitannya dengan kinerja maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara. RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara sebagai Badan Layanan Umum milik Pemerintah Daerah merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki peran sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Visi rumah sakit tersebut adalah "*Terwujudnya Rumah Sakit*

*Unggulan di Sulawesi Tenggara*". Sedangkan Misi dari rumah sakit tersebut adalah :

1. Meningkatkan pelayanan kesehatan prima berlandaskan etika profesi.
2. Menyelenggarakan pendidikan, pelatihan dan penelitian tenaga kesehatan.
3. Meningkatkan kesejahteraan karyawan.

Untuk mewujudkan visi misi diatas dibutuhkan suatu organisasi yang mantap dan tata kelola yang fleksibel (tidak kaku), sehingga dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan lingkungan rumah sakit. Organisasi akan melakukan berbagai kegiatan untuk mengupayakan agar kinerja organisasi semakin baik sehingga pelayanan yang diberikan semakin meningkat dan menjadi semakin kompetitif. Disamping itu rumah sakit sebagai institusi pemberi pelayanan kesehatan harus mampu merespon tuntutan yang semakin berkembang agar mampu bersaing dengan institusi pemberi pelayanan yang lain.

Untuk meningkatkan pelayanan rumah sakit, RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara melakukan pembenahan seperti penambahan ruang yang representatif, pelatihan pegawai, pembinaan pegawai, diklat keperawatan, promosi dengan mengadakan seminar gratis, melakukan bakti sosial, pengobatan gratis, studi lanjut bagi perawat dan kegiatan-kegiatan lainnya. Untuk mencapai keberhasilan dalam kompetisi, maka rumah sakit sebagai institusi yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan kesehatan tidak hanya sekedar untuk menampung orang sakit tetapi ada hal utama yang perlu diperhatikan yaitu kepuasan konsumen atau pelanggan (khususnya para pasien). Oleh karena itu selain disebut sebagai institusi sosial yang memiliki tanggung jawab dalam hal perawatan, pengobatan dan kesehatan

bagi masyarakat, rumah sakit juga disebut sebagai institusi ekonomi yang merupakan industri jasa yang harus dikelola untuk mendapatkan hasil yang optimal dan memiliki keunggulan untuk bersaing.

Penelitian ini merupakan replikasi dari beberapa penelitian. Salah satunya oleh *Toni Listianto dan Bambang Setiaji (2005)* dengan judul “Pengaruh Motivasi, Kepuasan dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai studi kasus dilingkungan pegawai kantor PDAM kota Surakarta”. Hasil penelitian yang dilakukannya menunjukkan bahwa hasil analisis motivasi, kepuasan kerja dan disiplin kerja terbukti mempunyai pengaruh positif dan signifikan.

Penelitian ini mengambil obyek penelitian pada pegawai RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara. Alasan dilakukan penelitian adalah ditemukannya sebuah artikel yang mengatakan bahwa dalam hal pelayanan kesehatan di RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara bagi sebagian pasien masih kurang memuaskan (*Media Sultra, selasa 25 september 2012*). Hal ini tentu saja tidak lepas dari kinerja pegawai itu sendiri. Kondisi rendahnya kinerja pegawai pada RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara bisa disebabkan karena motivasi kerja pegawai yang rendah, kepuasan kerja yang kurang tinggi serta kurang maksimalnya disiplin kerja dari pegawainya.

Melihat betapa pentingnya motivasi, disiplin dan kepuasan kerja dalam kaitannya dengan kinerja maka penulis tertarik untuk mengambil judul “Pengaruh Motivasi, Disiplin dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai di RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara”.

## **B. Rumusan Masalah**

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Adanya pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai di RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara.
2. Adanya pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai di RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara.
3. Adanya pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai di RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara.
4. Adanya pengaruh antara motivasi, disiplin, dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai di RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu :

1. Menunjukkan tingkat pengaruh antara motivasi kerja terhadap kinerja pegawai di RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara.
2. Menunjukkan tingkat pengaruh antara disiplin kerja terhadap kinerja pegawai di RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara.
3. Menunjukkan tingkat pengaruh antara kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai di RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara.
4. Menunjukkan tingkat pengaruh antara motivasi, disiplin dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai di RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara.
5. Menunjukkan kepada pihak rumah sakit bahwa selain motivasi, disiplin dan kepuasan kerja, masih ada faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai. Misalnya dalam hal komunikasi, gaya kepemimpinan, dan lain sebagainya.

#### **D. Batasan Penelitian**

Adapun yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini, yaitu :

1. Obyek penelitian dilakukan di BLUD RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara dengan pegawai sebagai subyeknya.
2. Penelitian ini hanya akan meneliti ada tidaknya pengaruh antara variabel independen yaitu motivasi, disiplin dan kepuasan kerja terhadap variabel dependen yaitu kinerja pegawai di RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara baik pengaruh secara parsial maupun secara menyeluruh.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi pengembangan ilmu pengetahuan diharapkan akan memperoleh manfaat berupa tambahan wacana ilmiah mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pelayanan di rumah sakit.
2. Memberikan informasi dan tambahan informasi dalam menyusun strategi pelayanan kesehatan pada pihak manajemen sumber daya manusia rumah sakit, khususnya RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara.

#### **F. Keaslian Penelitian**

*Toni Listianto dan Bambang Setiaji (2005)* yang meneliti dengan judul “Pengaruh Motivasi, Kepuasan dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai studi kasus dilingkungan pegawai kantor PDAM Kota Surakarta”. Hasil pengujian koefisien determinasi diperoleh nilai  $R^2$  sebesar *0,94*. Hal ini menunjukkan pemilihan variabel motivasi, kepuasan kerja dan variabel disiplin kerja dalam



menjelaskan variasi kinerja pegawai PDAM Surakarta sebesar 94,2%. Sisanya 5,8 % ditentukan oleh variabel-variabel lain diluar model.

Penelitian yang dilakukan oleh *Dewi Ma'rifah (2004)* dengan judul Pengaruh Motivasi Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Sosial pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur. Hasil penelitian menemukan bahwa motivasi kerja dan budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai sosial.

Penelitian yang dilakukan oleh *Marisa Ana Widiyawati (2012)* dengan judul “Pengaruh Motivasi, Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan studi kasus pada Wahana Komputer Semarang”. Hasil penelitian yang dilakukannya menunjukkan bahwa secara parsial motivasi kerja, kepuasan kerja dan disiplin kerja mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan *Dwi Noor Wahyudi (2008)* dengan judul Pengaruh Motivasi, Kepuasan dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai Studi pada Pegawai Bagian Produksi PT. Sukuntex Kudus terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara motivasi kerja (X1), kepuasan kerja (X2), dan disiplin kerja (X3) secara simultan terhadap kinerja pegawai (Y), dengan nilai koefisien determinasi (*adjusted R Square*) sebesar 0,646 yang berarti bahwa variabel motivasi kerja (X1), kepuasan kerja (X2), dan disiplin kerja (X3) hanya memiliki kontribusi sebesar 64, 60% dalam mempengaruhi kinerja pegawai (Y).