

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pengelolaan Rumah Sakit membutuhkan tenaga profesional dari berbagai disiplin ilmu yang dapat bekerja sama untuk terselenggaranya pelayanan kesehatan yang bermutu, efektif, efisien dan sesuai kebutuhan dari pasien (Pasinringi, 2019). Maka keberhasilan pada sebuah rumah sakit dapat ditentukan oleh pengetahuan, keterampilan, kreativitas, serta motivasi dari seorang staf atau karyawan yang berada di dalam rumah sakit yaitu sumber daya manusia dibagian kesehatan (Indriana, 2009). Selain itu, fasilitas kesehatan termasuk rumah sakit, puskesmas, dan klinik, memiliki peran krusial dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Fasilitas kesehatan yang berkualitas dapat memberikan kemudahan akses pelayanan kesehatan yang terjangkau bagi masyarakat. Selain itu, peran fasilitas kesehatan juga dapat mendukung pelaksanaan program-program kesehatan yang diinisiasi oleh pemerintah (Singh et al., 2020). Sejalan dengan UU RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit pada bagian kelima yang menjelaskan tentang Sumber Daya Manusia pada pasal 12 ayat satu menjelaskan bahwa rumah sakit harus memiliki tenaga tetap yang meliputi tenaga medis dan penunjang medis, tenaga keperawatan, tenaga kefarmasian, tenaga manajemen rumah sakit dan tenaga nonkesehatan. Maka dari itu salah satu komponen kunci untuk menggerakan pembangunan kesehatan adalah pegawai yang bekerja di bagian kesehatan

(Direktorat Jendral Tenaga Kesehatan, 2022) salah satunya dengan adanya tenaga medis dan kesehatan.

Tenaga medis dan kesehatan menjadi elemen utama yang menentukan keberhasilan penyelenggaraan layanan kesehatan. Tenaga medis dan tenaga kesehatan merupakan dua hal yang berbeda, sebelum dikeluarkannya putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 82/PUU-XIII/2015, tenaga medis yang terdiri atas dokter, dokter gigi, dokter spesialis, dan dokter gigi spesialis digolongkan oleh UU 36/2014 sebagai tenaga kesehatan. Tetapi, terdapat bagian pertimbangan putusan MK 82/2015 bahwasanya dokter dan dokter gigi mempunyai kewenangan intervensi medis pada tubuh dan nyawa manusia yang tidak dimiliki oleh tenaga kesehatan yang lain, maka dari itu dokter, dokter gigi, dan dokter spesialis masuk kedalam tenaga medis. Sedangkan Tenaga Kesehatan menurut UU RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang tenaga kesehatan menjelaskan bahwasanya setiap orang yang mengabdikan diri di bidang kesehatan yang memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan dan memerlukan kewenangan upaya kesehatan. Kemudian, menurut Menko Kesra, keberhasilan program pembangunan kesehatan sebanyak 80% bergantung pada kontribusi yang diberikan oleh Nakes (Tenaga Kesehatan) yang bersifat strategis dan memiliki kompetensi (Rokom, 2011).

Berbagai macam cara dilakukan dalam meningkatkan keberhasilan rumah sakit salah satunya yaitu melalui perbaikan mutu dalam memberikan pelayanan serta peningkatan sumber daya manusia (Mustika, 2017) yaitu tenaga medis dan kesehatan. Kontribusi akan penuh diberikan jika setiap sumber daya

manusia memiliki *engage* yang tinggi pada tempat mereka bekerja. Maka dari itu, *employee engagement* merupakan dasar dari seluruh organisasi untuk mempertahankan dalam pengelolaan sumber daya manusia (Wahab, 2018). Survey yang dilakukan oleh PWC yang berjudul *Asia Pacific Workforce Hopes and Fears Survey 2023* terkait perasaan karyawan yang dihargai oleh manajernya baru menghasilkan persentase 69%, hal tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat peluang untuk melakukan perbaikan yang signifikan nantinya. Karyawan yang merasa dihargai oleh manajernya secara langsung akan lebih bersemangat, memberikan dedikasi terhadap perusahaan, dan lebih produktif dalam melaksanakan tugas yang diberikan (Hafidz, 2023).

Menurut peraturan pemerintahan Republik Indonesia No 47 Tahun 2021 bahwasannya rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Pada bab tiga tentang kewajiban rumah sakit pada pasal 27 ayat 1 bahwasannya setiap rumah sakit mempunyai kewajiban memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.

Rumah sakit X Kota Bandung pada laman resminya terdapat Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2022 mendapatkan nilai IKM sebesar

86.18 dengan kategori baik. Tetapi berbanding terbalik dengan ulasan pada laman *Google Review*, per agustus 2024 mendapatkan penilaian 2,9/5. Hal tersebut menandakan bahwa terjadi perbedaan dari hasil indeks kepuasan masyarakat pada tahun 2022 dengan hasil ulasan masyarakat di *Google Review* pada tahun 2024 tentang pelayanan yang terdapat di rumah sakit X Kota Bandung. Setelah dilihat dari hasil *Google Review* banyak yang mengatakan bahwa pelayanan dari tenaga medis dan kesehatan disana yang tidak ramah, kurang cepat dan tanggap, dan fasilitas yang disediakan tidak mumpuni.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kebeberapa tenaga medis dan kesehatan di Kota Bandung, menunjukkan hasil adanya pegawai yang beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai tersebut memberikan adanya rasa bangga terhadap dirinya sendiri untuk bisa melayani pasien yang datang. Terdapat juga pegawai yang merasa bahwa ia mempunyai suatu kewajiban untuk melakukan pelayanan terbaik kepada pasien. Tetapi, terdapat pula pegawai yang merasa pekerjaan yang dikerjakan mereka hanya sebatas rutinitas yang dijalani. Kemudian dari hasil observasi yang dilakukan ditemukan bahwa pegawai hanya datang untuk melakukan absensi dan ada beberapa pegawai membuka sosial media atau bahkan bermain *games* saat jam kerja berlangsung, serta tidak menunjukkan antusias ketika melayani pasien yang datang, dari hal tersebut pegawai terlihat tidak terikat terhadap pekerjaannya sedangkan pegawai yang memiliki *employee engagement* yang rendah cenderung mengalami perasaan negatif dan merasa tidak bahagia di lingkungan kerja. Hal tersebut dapat memberikan dampak yang negatif kepada

pegawai yang lain sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan bahwasannya dampak dari kondisi ini dapat mempengaruhi rekan kerjanya melalui penyebaran emosi negatif dan kemungkinan mengalami kelelahan emosional (Maslach, dalam Heikkeri, 2010). Selain dari hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, ditemukan juga fenomena dilapangan dimana organisasi terkadang kurang memperhatikan timbal balik dari hasil kerja karyawan. Seperti uang lemburan yang tidak sesuai dengan yang disepakati, tunjangan kesehatan yang sulit dipakai, kurangnya apresiasi dari atasan, kurangnya *refreshing* seperti *gathering* atau *outbound*, serta adanya karyawan yang sudah bertahun-tahun di tempat kerja tersebut tetapi tidak mendapatkan kesempatan untuk promosi jabatan. Kemudian, tidak adanya dorongan untuk berkembang dari organisasi membuat karyawan tidak merasa bahwa organisasi mendukung karyawan menjadi lebih baik. Hal tersebut yang mengakibatkan karyawan sulit merasa didukung oleh organisasi dan menimbulkan tidak adanya *engage* pada pegawai. Apalagi tenaga medis dan kesehatan yang bekerja tidak mengenal waktu dan harus siap sedia apapun kondisi yang sedang terjadi pada tenaga medis dan kesehatan.

Employee engagement merupakan dasar dari seluruh organisasi untuk mempertahankan dalam pengelolaan sumber daya manusia. Sumber daya manusia adalah aset yang paling penting karena salah satu penentu bagi keberlangsungan organisasi. Maka, sumber daya manusia harus terus menerus dilatih dan dikembangkan kemampuannya (Diana, 2021). Dengan terkelolanya sumber daya manusia yang baik, tujuan dari organisasi akan terjadi lebih

efisien (Wahyuni, 2019). Selain itu, melalui pengembangan dan pengelolaan yang baik maka tidak akan sulit untuk seorang pekerja dapat menghadapi dan menyelesaikan tugas yang diberikan baik masa sekarang ataupun yang akan datang nantinya (Anggelina, 2023).

Employee engagement sebagai sebuah kondisi kognitif, emosi, dan perilaku karyawan yang didedikasikan untuk kepentingan pencapaian kinerja perusahaan (Shuck & Wollard, 2010). *Employee engagement* merupakan sebagai pemberdayaan para anggota organisasi terhadap peran kerja mereka, dalam keterikatan, orang-orang mempergunakan dan memperlihatkan dirinya sendiri secara fisik, kognitif dan emosi selama memerankan kinerja (Kahn, 1990; Kular et al., 2008). *Engagement* dalam diri seorang pegawai mengindikasikan adanya hubungan yang kuat antara pegawai dengan organisasi tempat mereka bekerja (Mustika, 2017). Selain itu *employee engagement* merupakan sebagai sikap yang positif, penuh dengan makna, dan motivasi (Wahab, 2018). Selanjutnya, *employee engagement* dapat dikarakteristikan sebagai suatu rasa komitmen, memiliki keinginan besar serta semangat dalam adanya sebuah keterikatan yang dapat mewujudkan usaha ke tingkat yang lebih tinggi, tetap bekerja keras sehingga jika terdapat kesalahan atau kesulitan dalam melaksanakan pekerjaan bisa dikerjakan melebihi apa yang diharapkan (Anggelina, 2023).

Salah satu faktor yang mempengaruhi munculnya *Employee engagement* salah satunya adalah dukungan sosial. Dalam konteks ini, dukungan sosial merujuk pada persepsi dukungan dari organisasi atau *perceived organizational*

support (Bakker dan Demerouti, 2007). Dengan demikian, terdapat keterikatan dan pengaruh antara *perceived organizational support* dan *employee engagement*, karena *employee engagement* dapat terbentuk melalui faktor pendorong yaitu *perceived organizational support*. Karena, karakteristik pekerjaan, persepsi terhadap dukungan organisasi (*perceived organizational support*), persepsi dukungan dari pimpinan, pengakuan dan penghargaan, keadilan prosedur, dan distribusi keadilan adalah faktor-faktor yang memiliki potensi mempengaruhi *employee engagement* (Saks, 2006). *Employee engagement* dapat terwujud salah satunya ketika terdapat *perceived organizational support* dari lingkungan tempat mereka bekerja. Dukungan dari organisasi akan mempengaruhi psikologis pegawai dalam bekerja, dengan kondisi tersebut pegawai akan memberikan kemampuan terbaik yang ia punya kepada organisasi (Mustika, 2017). *Employee engagement* dapat terjadi apabila terdapat *perceived organizational support* di tempat kerja mereka (Ginting, 2017).

Perceived organizational support merupakan tingkat dimana karyawan mempercayai bahwa organisasi melihat dan menilai kontribusi dan peduli terhadap kesejahteraannya. Dukungan organisasi dapat temukan sebagai perasaan bangga terhadap pegawai, memberi gaji karyawan secara adil dan memenuhi kebutuhan dari pegawai. Pegawai yang merasakan adanya dukungan organisasi akan memberikan dampak yang positif bagi organisasi berupa sikap serta perilaku yang dapat membantu organisasi dalam mencapai tujuan (Rahmadhani, 2022). *Perceived organizational support* merupakan

sebuah konsep pada bagaimana karyawan memandang sejauh mana organisasi menghargai dan peduli terhadap kontribusi serta kesejahteraan mereka (Eisenberger, Huntington, Hutchison, & Sowa, 1986). *Perceived organizational support* juga mencakup keyakinan pegawai terhadap kemampuan organisasi dalam membantu mereka dalam menyelesaikan tugas dengan efektif dan mengatasi situasi yang menekan, serta penilaian mereka terhadap kebijakan dan prosedur organisasi yang dibentuk berdasarkan pengalaman (Rhoades & Eisenberger, 2002). Organisasi yang menghargai setiap kontribusi pegawai, peduli dengan kesejahteraan pegawai, akan berakibat pada pegawai yang akan merasa memiliki ikatan dengan organisasi tersebut, jika terdapat rasa keterikatan dalam diri pegawai maka akan terlihat dari bagaimana pegawai tersebut berkontribusi dengan baik, memiliki dedikasi tinggi, serta memiliki loyalitas yang tinggi (Anggelina, 2023). Hasil penelitian sebelumnya mengenai *perceived organizational support* dan *employee engagement* menurut Ariarni (2017) menunjukkan bahwa *perceived organizational support* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *employee engagement* maka dari itu *employee engagement* muncul sebagai respon positif karyawan atas dukungan baik dari organisasi.

Oleh karena itu, berdasarkan fenomena yang sudah dipaparkan diatas, peneliti ingin mengetahui lebih jauh lagi bagaimana pengaruh *perceived organizational support* terhadap *employee engagement* pada tenaga medis dan kesehatan di rumah sakit X Kota Bandung.

1.2 Identifikasi Masalah

Pengelolaan rumah sakit sangat berpengaruh pada pelayanan yang diberikan kepada pasien, begitu pula pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung yang memiliki ulasan yang tergolong rendah pada pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat. Kurangnya pelayanan yang baik dari Rumah Sakit bisa dikarekan adanya indikasi dari dukungan organisasi yang diberikan kepada tenaga medis dan kesehatan. Karena dukungan organisasi terhadap pegawainya bukan hanya sekedar pemberian gaji yang sesuai, tetapi adanya apresiasi atas hasil kerjanya, keadilan didalam pekerjaan, adanya dorongan untuk berkembang juga dibutuhkan seorang karyawan bisa merasa di dukung oleh suatu organisasi yang dapat menciptakan adanya rasa keterikatan di dalam diri pegawai terhadap organisasi tempat mereka berkerja. Sama halnya tenaga medis yang tak kenal waktu bekerja dan harus siap sedia kapanpun itu, maka dari itu peneliti berasumsi bahwa *perceived organizational support* dapat memengaruhi *employee engagement*. Dengan demikian pada penelitian ini akan melihat bagaimana *perceived organizational support* memberikan pengaruh terhadap *employee engagement* pada tenaga medis dan kesehatan di rumah sakit X Kota Bandung.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *perceived organizational support* terhadap *employee engagement* pada tenaga medis dan kesehatan di rumah sakit X Kota Bandung.