

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit menjadi salah satu penyedia jasa di bidang kesehatan saat ini selalu dituntut guna melayani dengan optimal serta berkualitas baik. Salah satu variabel terpenting dalam menentukan kualitas layanan adalah kinerja pegawai. Kinerja yang baik bukan hanya mendukung tercapainya tujuan organisasi, tetapi juga meningkatkan kepuasan pasien dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kesehatan. Kinerja pegawai berkontribusi pada citra positif rumah sakit. Rumah sakit dengan pegawai yang profesional dan responsif lebih dipercaya oleh masyarakat, sehingga lebih kompetitif di tengah persaingan industri kesehatan. Kinerja yang baik, terutama dari tenaga medis seperti dokter dan perawat, berkaitan langsung dengan keselamatan pasien. Kesalahan akibat kinerja buruk bisa berdampak fatal. Pegawai yang berkinerja tinggi mampu meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya rumah sakit, mengurangi biaya operasional, dan meningkatkan produktivitas layanan kesehatan. Oleh karena itu, kinerja pegawai di RS dr. Mohamad Soewandhie perlu senantiasa dievaluasi dan ditingkatkan melalui berbagai upaya, seperti pelatihan berkelanjutan, pemberian motivasi kerja, serta pengelolaan sumber daya manusia yang efektif, guna memastikan pelayanan kesehatan yang aman, berkualitas, dan berorientasi pada kepuasan pasien. Sejalan dengan pentingnya peran kinerja pegawai tersebut, diperlukan penelitian guna menganalisis faktor-faktor pemberi pengaruh pada kinerja, mengidentifikasi tantangan dihadapi pekerja, serta merumuskan strategi peningkatan kinerja yang

tepat. Upaya peningkatan kualitas dari manajemen sumber daya manusia rumah sakit diharapkan mendapat manfaat dari penelitian ini, sekaligus menjadi dasar dalam pengambilan keputusan strategis agar pelayanan medis yang diberikan oleh RSUD Dr. Mohamad Soewandhie dapat lebih baik lagi.

RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya ialah rumah sakit pemerintah yang terletak di pusat kota Surabaya sehingga kunjungan pasien yang datang cukup tinggi. Demi memberikan pelayanan yang optimal bagi pasien seringkali membuat beban kerja pegawai cukup berat. Dalam kondisi tersebut, faktor internal dan eksternal pegawai menjadi sangat penting untuk menjaga dan meningkatkan kinerja. Salah satu faktor internal adalah *self-efficacy* ataupun keyakinan diri pegawai pada kemampuan mereka ketika menjalankan tugas-tugas kerja, yang berperan besar dalam menentukan seberapa efektif mereka menghadapi tekanan dan tantangan di lingkungan rumah sakit. Selain itu, kompetensi pegawai, memastikan baiknya layanan kesehatan dibangun atas fondasi pengetahuan, keterampilan, serta sikap kerja profesional dengan kuat. Tidak kalah krusial, budaya organisasi, ditandai melalui nilai kerja sama, integritas, dan orientasi pada pelayanan, turut membentuk perilaku kerja pegawai dalam menjalankan tugasnya secara optimal. Sehingga, studi terkait pengaruh *self-efficacy*, kompetensi, serta budaya organisasi pada kinerja pegawai menjadi relevan untuk dilakukan guna memberikan rekomendasi strategis dalam meningkatkan efektivitas kerja pada RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya.

Pentingnya kinerja pegawai di RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya ketika memberi layanan kesehatan pada pada Surabaya dan sekitarnya harus selalu diperhatikan. Kinerja pegawai sangat menentukan kelancaran operasional rumah

sakit secara keseluruhan. Setiap pasien yang datang membutuhkan pelayanan kesehatan yang cepat, tepat, dan berkualitas, mulai dari asesmen kesehatan, pemberian tindakan kesehatan, hingga edukasi kesehatan. Ketepatan dan kecepatan dalam pemberian pelayanan ini sangatlah bergantung kepada kinerja pegawai. Pegawai dengan mempunyai kinerja tinggi dapat memastikan bahwa pelayanan dilaksanakan secara profesional, efektif, dan berorientasi pada keselamatan pasien. Hal tersebut bukan hanya menaikkan efisiensi operasional rumah sakit, namun juga berdampak langsung pada kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien. Pasien yang menerima pelayanan keperawatan yang optimal akan merasa lebih aman, puas, dan percaya pada kompetensi rumah sakit.

Di sisi lain, kesalahan dalam pelaksanaan tugas dapat berakibat fatal, seperti kesalahan dalam pemberian obat, keterlambatan tindakan, atau pengabaian kebutuhan pasien, yang semuanya dapat merugikan keselamatan pasien serta reputasi rumah sakit. Kinerja perawat sangat bergantung pada beberapa faktor penting, antara lain *self-efficacy*, kompetensi, dan budaya organisasi.

Self-efficacy berperan dalam membangun keyakinan diri pegawai untuk mampu menghadapi tantangan dalam pelayanan, mengambil keputusan klinis dengan tepat, serta menjalankan prosedur dengan percaya diri. Sementara itu, kompetensi, yang meliputi pengetahuan klinis, keterampilan teknis, serta sikap profesional, merupakan syarat utama untuk menjalankan layanan aman serta berkualitas. Selain faktor individu, budaya organisasi mendukung seperti nilai kerja sama, komunikasi terbuka, penghargaan terhadap prestasi, dan orientasi terhadap pelayanan pasien sangat mempengaruhi motivasi serta kinerja pegawai ketika menjalankan tugas kesehariannya.

Permasalahan umum yang sering ditemukan di berbagai rumah sakit, termasuk pada RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya, adalah rendahnya kinerja pegawai yang berdampak langsung terhadap kualitas pelayanan kesehatan dan keselamatan pasien. Kondisi ini secara spesifik ditandai dengan tingginya beban kerja pegawai akibat jumlah kunjungan pasien yang tinggi, sehingga sering menimbulkan tekanan dan stres kerja yang berdampak pada rendahnya *self-efficacy* pegawai, seperti keraguan dalam mengambil keputusan medis maupun tindakan keperawatan secara cepat dan tepat. Selain itu, keterbatasan kompetensi tenaga medis di RSUD dr. Mohamad Soewandhie, yang tercermin dari beberapa laporan internal mengenai kejadian medis yang tidak diharapkan dan tindakan medis yang terlambat, menjadi indikator penting bahwa pengetahuan klinis, keterampilan teknis, dan sikap profesional pegawai masih perlu ditingkatkan secara signifikan. Selanjutnya, kondisi budaya organisasi di rumah sakit tersebut belum sepenuhnya optimal, khususnya dalam aspek komunikasi terbuka antarunit pelayanan, penghargaan terhadap prestasi pegawai, serta kerjasama tim medis yang masih menghadapi berbagai tantangan, sebagaimana tercermin dalam beberapa evaluasi internal yang mencatat kurang optimalnya koordinasi antarpegawai, yang menyebabkan beberapa keluhan pasien terkait keterlambatan layanan, kurangnya empati petugas, dan rendahnya responsivitas pegawai terhadap kebutuhan pasien.

Beberapa faktor memengaruhi kinerja karyawan, menurut studi empiris sebelumnya, diantaranya yakni *self-efficacy*, kompetensi, serta budaya organisasi. Penelitian oleh Harianja dkk. (2022) dan Kabakoran dkk. (2023) membuktikan *self-efficacy* mempunyai hubungan positif signifikan pada kinerja pegawai. Pengaruh signifikan kompetensi pada kinerja dalam temuan Prihantini (2023) dan Hutagalung

dkk. (2021). Selain itu, budaya organisasi sebagai faktor lingkungan kerja mempunyai korelasi positif signifikan pada kinerja pegawai, sebagaimana ditemukan dalam penelitian oleh Nuriyati dkk. (2021) dan Agfianto dkk. (2019).

Namun demikian, masih terdapat gap penelitian yang perlu diperhatikan. Penelitian Abduh et al. (2018) menunjukkan tidak ditemukan pengaruh signifikan *self-efficacy* pada kinerja pegawai. Sementara itu dalam penelitian Wandu dan Hakiki (2022) didapatkan bahwa tidak ditemukan pengaruh signifikan kompetensi pada kinerja pegawai. Temuan Vernadeth dkk. (2021) memperlihatkan hubungan budaya organisasi serta kinerja pegawai tidak signifikan.

Dengan adanya temuan beragam ini, penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh *self-efficacy*, kompetensi, dan budaya organisasi pada kinerja pegawai, khususnya di RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya, menjadi penting untuk dilakukan. Peneliti berharap dengan menyelidiki topik ini lebih jauh, mereka akan mengungkap semua aspek yang memengaruhi kinerja perawat dalam konteks rumah sakit pemerintah dengan tingkat kunjungan pasien yang tinggi.

Maka berdasarkan dari fenomena tersebut, penulis mencoba mengadakan penelitian yang disajikan pada Tesis yang berjudul **“Pengaruh *Self-Efficacy*, Kompetensi, dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berikut ialah rumusan masalah untuk studi ini, berdasarkan informasi latar belakang yang diberikan:

1. Apakah *self-efficacy* berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya?
2. Apakah kompetensi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya?
3. Apakah budaya organisasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya?
4. Apakah *self-efficacy*, kompetensi dan budaya organisasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya?
5. Diantara variabel *self-efficacy*, kompetensi dan budaya organisasi, variabel manakah yang berpengaruh dominan terhadap kinerja pegawai RSUD Dr. Mohamad Soewandhie Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis pengaruh *self-efficacy* secara parsial terhadap kinerja pegawai RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya.
2. Untuk menganalisis pengaruh kompetensi secara parsial terhadap kinerja pegawai RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya.
3. Untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi secara parsial terhadap kinerja pegawai RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya.
4. Untuk menganalisis pengaruh *self-efficacy*, kompetensi, dan budaya organisasi secara simultan terhadap kinerja pegawai RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya.

5. Untuk menganalisis variabel yang berpengaruh dominan, diantara variabel *self-efficacy*, kompetensi dan budaya organisasi, terhadap kinerja pegawai RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi pihak yang berkepentingan, antara lain yaitu:

1. Bagi Praktisi

Manajemen dan staf Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Mohamad Soewandhie Surabaya dapat memperoleh manfaat dari studi ini jika studi ini menghasilkan peningkatan produktivitas di tempat kerja dengan mengatasi isu-isu kompetensi, *self-efficacy*, dan budaya perusahaan. Manajemen dapat meningkatkan kepercayaan diri staf dalam memberikan layanan kesehatan dengan menciptakan program pengembangan yang mengatasi dampak *self-efficacy* terhadap kinerja. Program seperti pelatihan keterampilan klinis, pembinaan psikologis, dan pemberian umpan balik yang konstruktif dapat memperkuat rasa percaya diri pegawai dalam menghadapi berbagai tantangan di tempat kerja.

Kompetensi pegawai juga menjadi elemen utama dalam peningkatan kinerja. Dengan melakukan evaluasi terhadap kompetensi teknis dan interpersonal pegawai, rumah sakit dapat menyelenggarakan pelatihan dan *workshop* yang relevan, terutama dalam pengelolaan pasien, komunikasi efektif, dan kepemimpinan pegawai. Kompetensi yang tinggi akan memungkinkan pegawai untuk memberikan pelayanan kesehatan yang lebih efisien, aman, dan berbasis pada praktik terbaik.

Budaya organisasi juga memegang peranan penting ketika membentuk motivasi serta sikap kerja pegawai. Lingkungan kerja yang mendukung dan menghargai kolaborasi, kolaborasi antar-profesi, serta penghargaan terhadap hasil kerja, dapat meningkatkan keterlibatan pegawai dalam pekerjaan mereka. Dengan mengembangkan budaya organisasi yang mendukung, rumah sakit mampu menciptakan lingkungan kerja harmonis, meningkatkan rasa loyalitas perawat, serta memperkuat kualitas pelayanan kepada pasien.

Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan panduan untuk manajemen RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya ketika merancang dan mengimplementasikan strategi peningkatan kinerja pegawai secara komprehensif. Dengan memperhatikan faktor *self-efficacy*, kompetensi, serta budaya organisasi, rumah sakit mampu mewujudkan lingkungan kerja yang produktif, meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, dan kepuasan pasien di Surabaya dan sekitarnya.

2. Bagi Akademik

Penelitian ini memberikan kontribusi signifikan terhadap literatur akademik di bidang manajemen sumber daya manusia. Temuan dari studi mampu memperkaya pemahaman terkait pengaruh *self-efficacy*, kompetensi, serta budaya organisasi pada kinerja karyawan di rumah sakit. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi sumber referensi yang penting untuk pengembangan teori dan penelitian selanjutnya pada bidang pengelolaan sumber daya manusia pada sektor kesehatan, khususnya dengan berfokus pada kinerja pegawai dalam lingkungan rumah sakit.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Temuan dari penelitian ini diharapkan mampu menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya dalam memperdalam hubungan *self-efficacy*, kompetensi, budaya organisasi, serta kinerja pegawai. Peneliti berikutnya mampu melanjutkan penelitian melalui mengeksplorasi variabel-variabel lainnya yang memengaruhi kinerja pegawai atau dengan melakukan penelitian di rumah sakit lain untuk melihat apakah hasil yang serupa berlaku di berbagai konteks. Penelitian ini memberikan landasan yang kuat untuk mengembangkan model pengelolaan kinerja pegawai yang lebih baik serta relevan dengan kebutuhan organisasi rumah sakit masa kini.

