

SKRIPSI

GAMBARAN KEPUASAN KERJA, KOMITMEN DAN KEINGINAN UNTUK BERUBAH PADA TENAGA NON MEDIS DI RUMAH SAKIT UNIVERSITAS HASANUDDIN TAHUN 2020

Disusun dan diajukan oleh

WIWIK RABIATUL ADAWIAH

K11116318



**DEPARTEMEN MANAJEMEN RUMAH SAKIT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR**

2021

LEMBAR PENGESAHAN

**GAMBARAN KEPUASAN KERJA, KOMITMEN DAN KEINGINAN
UNTUK BERUBAH PADA TENAGA NON MEDIS DI RUMAH SAKIT
UNIVERSITAS HASANUDDIN TAHUN 2020**

Disusun dan diajukan oleh

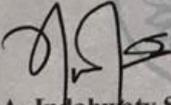
**WIWIK RABIATUL ADAWIAH
K11116318**

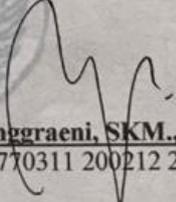
Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka Penyelesaian Studi Program Sarjana Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin pada tanggal 7 Januari 2021 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan.

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


Dr. dr. A. Indahwaty Sidin, MHSM
Nip. 19731016 200012 2 001


Rini Anggraeni, SKM., M.Kes
Nip. 19770311 200212 2 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Hasanuddin


Dr. Suriah, SKM., M.Kes
Nip. 19740520 200212 2 001

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Makassar pada hari Kamis, tanggal 7 Januari 2021.

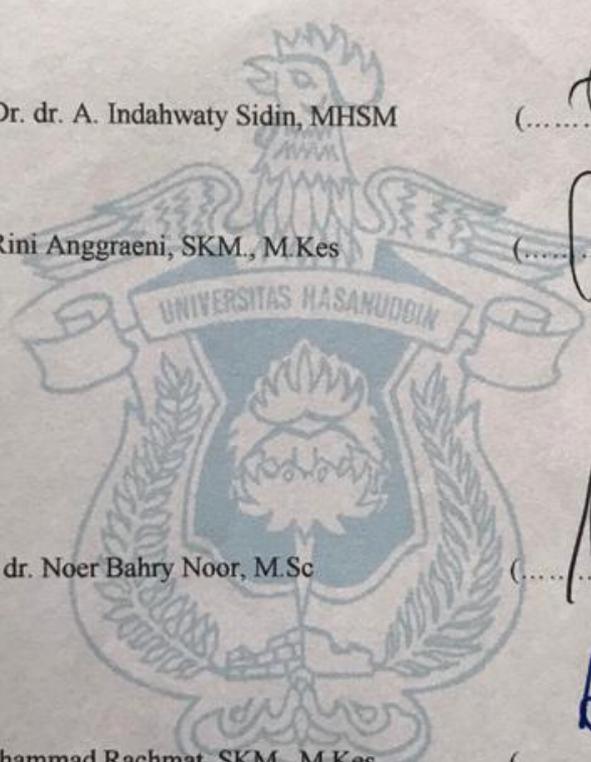
Ketua : Dr. dr. A. Indahwaty Sidin, MHSM (.....)

Sekretaris : Rini Anggraeni, SKM., M.Kes (.....)

Anggota :

1. Dr. dr. Noer Bahry Noor, M.Sc (.....)

2. Muhammad Rachmat, SKM., M.Kes (.....)



PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Wiwik Rabiatul Adawiah
NIM : K11116318
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya berjudul

Gambaran Kepuasan Kerja, Komitmen dan Keinginan Untuk Berubah Pada Tenaga Non Medis di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Tahun 2020

Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambilan alihan tulisan orang lain bahwa skripsi yang saya tulis ini benar benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 7 Januari 2021
Yang Menyatakan



Wiwik Rabiatul Adawiah

RINGKASAN

UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
MANAJEMEN RUMAH SAKIT
MAKASSAR, OKTOBER 2020

WIWIK RABIATUL ADAWIAH

“Gambaran Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan Keinginan untuk Berubah pada Tenaga Non Medis di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Tahun 2020”

(xiv + 135 + 35 tabel + 3 Gambar + 5 Lampiran)

Menghadapi persaingan yang semakin kompetitif organisasi harus mampu meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) agar memiliki keahlian sehingga mampu meningkatkan keunggulan organisasinya. Dalam pembangunan kesehatan dewasa ini diarahkan untuk meningkatkan mutu SDM yang mempunyai peranan besar bagi kesuksesan suatu organisasi khususnya Rumah Sakit yang diharapkan mampu menghasilkan SDM yang inovatif dalam upaya mengembangkan kinerja organisasi.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran kepuasan kerja, komitmen dan keinginan untuk berubah pada tenaga non medis di rumah sakit Universitas Hasanuddin.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan secara kuantitatif dengan jumlah responden sebanyak 60 tenaga non medis. Untuk menentukan besarnya sampel masing-masing menurut unit kerja pegawai digunakan metode *Proportional Random Sampling*. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan SPSS secara univariat.

Adapun hasil penelitian gambaran kepuasan kerja pada tenaga non medis di RS Unhas menunjukkan kategori puas (90%) terhadap pekerjaan dilihat dari beberapa indikator diantaranya kondisi fisik pekerjaan, jam kerja, penghasilan, keamanan serta waktu yang cukup untuk menyelesaikan pekerjaan. Untuk gambaran komitmen organisasi pada tenaga non medis di RS Unhas menunjukkan komitmen organisasi yang kuat (71,1%) dilihat dari jawaban responden pada indikator penelitian diantaranya kesediaan untuk bekerja lebih keras demi organisasi, kesediaan untuk menolak pekerjaan lain, loyalitas karyawan dan kesediaan mengambil pekerjaan demi organisasi. Selanjutnya untuk gambaran keinginan untuk berubah pada tenaga non medis di RS Unhas menunjukkan kategori tinggi (88,3%) dilihat dari beberapa indikator diantaranya tanggungjawab yang semakin meningkat, tekanan dalam pekerjaan, pengawasan yang lebih ketat, peningkatan keterampilan, waktu bekerja yang lebih lama serta meningkatnya tanggung jawab dalam pekerjaan.

Mayoritas pegawai non medis merasa puas, memiliki komitmen yang baik terhadap organisasi serta mempunyai keinginan untuk berubah/berinovasi. Melalui penelitian ini, diharapkan pihak manajer di rumah sakit memperhatikan SDM yang ada agar mampu meningkatkan kinerja dan kemampuan organisasi untuk terus berkembang.

Kata kunci : SDM, Kepuasan Kerja, Komitmen, Keinginan untuk Berubah

ABSTRACT

**HASANUDDIN UNIVERSITY
FACULTY OF PUBLIC HEALTH
HOSPITAL MANAGEMENT
MAKASSAR, OCTOBER 2020**

WIWIK RABIATUL ADAWIAH

"Description of Job Satisfaction, Organizational Commitment and Desire for Change in Non-Medical Workers at Hasanuddin University Hospital in 2020"

(xiv + 135 + 35 tables + 3 pictures +5 attachments)

Facing increasingly competitive competition, an organization must be able to improve the quality of Human Resources (HR) in order to have expertise so as to increase organizational excellence. In today's health development, it is directed to improve the quality of human resources which has a major role for the success of an organization, especially hospitals, which are expected to be able to produce innovative human resources in an effort to develop organizational performance.

The purpose of this study was to describe job satisfaction, commitment and desire to change in non-medical personnel at Hasanuddin University hospital.

This type of research is a descriptive study with a quantitative approach with the number of respondents as many as 60 non-medical personnel. Proportional Random Sampling method is used to determine the size of each sample according to the work unit. The collected data were then analyzed using SPSS univariate.

The results of the research describe job satisfaction among non-medical personnel at Unhas Hospital showing the category of satisfaction (90%) with work seen from several indicators including physical conditions of work, working hours, income, security and sufficient time to complete work. To illustrate the organizational commitment of non-medical personnel at Unhas Hospital shows a strong organizational commitment (71.1%) seen from the respondents' answers to research indicators including willingness to work harder for the sake of organization, willingness to refuse other jobs, employee loyalty and willingness to take jobs. for the sake of the organization. Furthermore, the description of the desire to change in non-medical personnel at Unhas Hospital shows a high category (88.3%) seen from several indicators including increased responsibility, pressure at work, tighter supervision, increased skills, longer working time and increased responsibilities at work.

The majority of non-medical employees are satisfied, have a good commitment to the organization and have a desire to change / innovate. Through this research, it is hoped that managers in the hospital will pay attention to human resources in order to be able to improve the performance and ability of the organization to continue to develop.

Keywords : HR, Job Satisfaction, Commitment, Desire for Change

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur kehadiran Allah Subhanallahu wa ta'ala karena dengan izin dan rahmat-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul **“Gambaran Kepuasan Kerja, Komitmen dan Keinginan Untuk Berubah pada Tenaga Non Medis di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Tahun 2020”**. Shalawat serta salam tidak lupa tercurahkan bagi Rasulullah Shallallahu ‘alaihi wa sallam teladan umat manusia sepanjang masa, pembawa dari masa kebodohan ke masa yang penuh dengan ilmu pengetahuan dan jalan kebenaran.

Skripsi ini tidak terlepas dari berbagai macam hambatan dan tantangan yang penulis hadapi dari awal hingga akhir. Namun berkat dorongan, bimbingan, bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak sehingga akhirnya hambatan dan tantangan dapat dilalui. Pada kesempatan ini perkenankanlah saya menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada orang tua penulis, Ayahanda Datu dan Ibunda Siti Masrah yang telah membesarkan dan mendidik penuh dengan kesabaran, pengorbanan, cinta dan kasih sayangnya, serta doa yang tidak henti-hentinya dipanjatkan untuk kesuksesan dan kebahagiaan anaknya. Mereka adalah orang-orang yang menjadi alasan utama bagi saya untuk segera menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik mungkin, karena perasaan bangga dan bahagia yang mereka rasakan merupakan tujuan utama saya dalam hidup. Sekali lagi terimakasih kepada mereka yang selalu memberikan semangat dan doa yang tiada henti-hentinya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Terima kasih sebesar-besarnya kepada Ibu **Dr. dr. Hj. A. Indahwaty Sidin, MHSM**, selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan nasehat dan arahan kepada penulis selama menjalankan studi S1 di Fakultas Kesehatan Masyarakat

Universitas Hasanuddin Makassar dan Ibu **Rini Anggraeni, SKM.M.Kes** selaku dosen pembimbing II yang telah banyak mencurahkan tenaga dan pikirannya, meluangkan waktunya yang begitu berharga untuk memberi bimbingan dan pengarahan dengan baik, dan memberikan dukungan serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati penulis juga ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak **Dr. Aminuddin Syam, SKM., M.Kes., M.Med.Ed** selaku dekan, Bapak **Ansariadi, SKM., M.Sc.PH., Ph.D** selaku wakil dekan I, Bapak **Dr. Atjo Wahyu, SKM., M.Kes** selaku wakil dekan II dan Bapak **Prof. Sukri Palutturi, SKM, M.Kes, M.Sc, Ph.D** selaku wakil dekan III beserta seluruh tata usaha, kemahasiswaan, atas bantuannya selama penulis mengikuti pendidikan di FKM Universitas Hasanuddin.
2. Bapak **Bapak Dr. Atjo Wahyu, SKM., M.Kes.** selaku Penasehat Akademik selama penulis menempuh kuliah di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
3. Bapak **Dr. Irwandy, SKM., M.ScPH., M.Kes** selaku Ketua Departemen Manajemen Rumah Sakit Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin atas bantuannya dalam memberikan arahan, bimbingan, ilmu pengetahuan yang selama penulis mengikuti pendidikan di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
4. Bapak **Dr. dr. Noer Bahry Noor, M.Sc** dan Bapak **Muhammad Rachmat, SKM.,M.Kes** selaku dosen penguji yang telah memberikan bimbingan, masukan, kritikan dan arahan selama penulisan demi terselesaikannya skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin terkhusus Dosen Departemen Manajemen Rumah Sakit yang telah banyak memberikan ilmu kepada penulis dan **Ibu Ija, Kak Rany** dan **Kak Fuad** selaku

staf Departemen Manajemen Rumah Sakit yang telah memfasilitasi dan membantu selama ini.

6. **Direktur dan Kepala Instalasi/Unit Rumah Sakit Universitas Hasanuddin** atas bantuan dan kerjasama yang telah diberikan dalam proses penelitian.
7. **Para Staf Rumah Sakit** selaku responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam proses pengumpulan data dan bersedia mengisi kuesioner penelitian.
8. Teman-teman **MRS 2018** atas motivasi, hiburan, nasehat dan kerjasamanya selama ini.
9. Teman-teman seperjuangan angkatan 2016 **GOBLIN** terimakasih atas kenangan dan pengalaman yang telah dilewati bersama dan tak akan pernah terlupakan dari awal menjadi mahasiswa baru hingga menjadi mahasiswa tingkat akhir.
10. Teman-teman KKN Posko Mager (**Daddy Indra, Alif, Michael, Dandi, Faisal, Dandi, Aik, Nabila, Rani, Occy, Virda, Sasa dan Astri**) yang senantiasa selalu memberi hiburan dan canda tawa yang tidak bisa saya dapatkan di tempat lain, serta support di saat-saat *hectic*.
11. Sahabatku tercinta **Magfiratunnisa Ahmad, Puteri Humaerah dan Nurwahyuni Yusuf** atas bantuan dukungan dan motivasi selama penyusunan skripsi ini. Juga kawan seperjuanganku **Nurhidayani dan Rayhanna Aulia**.
12. Sahabat Romantis (**Darwinda, Rifdah, Adhe, Puteri, Dilla, Beby, Ainun, Ozy, Puput, Ita, dan Rea**) yang selalu ada dari awal hingga akhir semester yang terus memberikan saran, kritik, masukan, dukungan, semangat dan hiburan yang tak hentinya selama kuliah dan penyusunan skripsi ini.
13. Adikku tercinta **Ismu Kurniawan, Anggi Sri Wahyuni dan Aqila Humairah** yang senantiasa menanyakan kapan saya wisuda sehingga manambah motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu saran dan kritik dari pembaca demi penyempurnaannya sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga apa yang disajikan dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Makassar, Oktober 2020

Penulis,

DAFTAR ISI

ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xv xviii
DAFTAR SINGKATAN.....	xvixviii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
1. Tujuan Umum.....	7
2. Tujuan Khusus	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
1. Manfaat bagi Ilmu Pengetahuan.....	7
2. Manfaat bagi Rumah Sakit	8
3. Manfaat bagi Karyawan	8
4. Manfaat bagi Peneliti.....	8
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Tinjauan Umum Pengembangan SDM	9
B. Tinjauan Umum Kepuasan Kerja	11
C. Tinjauan Umum Komitmen Organisasi	17
D. Tinjauan Umum Keinginan untuk Berubah	20

E. Matriks Penelitian Terdahulu	39
F. Kerangka Teori.....	44
BAB III.....	46
KERANGKA KONSEP	46
A. Dasar Pemikiran Variabel	46
B. Kerangka Konsep	47
C. Defenisi Operasional	48
BAB IV	50
METODE PENELITIAN	50
A. Jenis Penelitian.....	50
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	51
C. Populasi dan Sampel	551
D. Metode Pengambilan Data	56
E. Metode Pengolahan Data	57
F. Analisis Data	58
G. Penyajian Data.....	58
H. Instrumen Penelitian.....	58
BAB V.....	62
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	62
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	62
1. Sejarah Rumah Sakit Universitas Hasanuddin.....	62
2. Visi Rumah Sakit Universitas Hasanuddin	65
3. Misi Rumah Sakit Universitas Hasanuddin	65
4. Organisasi dan Manajemen Rumah Sakit Universitas Hasanuddin	65
B. Hasil Penelitian	68
1. Karakteristik Responden	68
a. Karakteristik Responden berdasarkan Umur	69
b. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	69

c. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan	70
d. Karakteristik Responden berdasarkan Masa Kerja.....	71
e. Karakteristik Responden berdasarkan Unit Kerja	72
f. Karakteristik Responden berdasarkan Status Kepegawaian.....	75
2 Variabel Penelitian	76
a. Kepuasan Kerja	76
b. Komitmen Organisasi.....	82
c. Keinginan Berubah.....	88
C. Pembahasan.....	95
a. Kepuasan Kerja/ <i>Job Satisfaction</i>	95
b. Komitmen Organisasi/ <i>Organisational Commitment</i>	101
c. Keinginan untuk Berubah/ <i>Willingness to change</i>	105
BAB VI	109
KESIMPULAN DAN SARAN.....	109
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN	119

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Matriks Penelitian Terkait dengan Variabel Penelitian.....	39
Tabel 2. Defenisi Operasional dan Kinerja Objektif	48
Tabel 3. Rincian Jumlah Populasi Penelitian	51
Tabel 4. Jumlah Sampel Masing- masing Subpopulasi Penelitian	54
Tabel 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner di RSUD Syekh Yusuf Gowa Sulawesi Selatan Tahun 2020	60
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kelompok Umur	69
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	70
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan.....	71
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Lama Masa Kerja	72
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Unit Kerja.....	73
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Status Kepegawaian.....	75
Tabel 12. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kategori Kepuasan Kerja	76
Tabel 13. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Kerja Berdasarkan Kelompok Umur.....	77
Tabel 14. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Kerja Berdasarkan Jenis Kelamin	78
Tabel 15. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Kerja Berdasarkan Pendidikan.....	78
Tabel 16. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Kerja Berdasarkan Masa Kerja	79
Tabel 17. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Kerja Berdasarkan Unit Kerja.....	80
Tabel 18. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Kerja Berdasarkan Status Kepegawaian	81

Tabel 19. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kategori Komitmen Organisasi	82
Tabel 20. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komitmen Organisasi Berdasarkan Kelompok Umur.....	83
Tabel 21. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komitmen Organisasi Berdasarkan Jenis Kelamin	83
Tabel 22. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komitmen Organisasi Berdasarkan Pendidikan.....	84
Tabel 23. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komitmen Organisasi Berdasarkan Masa Kerja	85
Tabel 24. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komitmen Organisasi Berdasarkan Unit Kerja.....	86
Tabel 25. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komitmen Organisasi Berdasarkan Status Kepegawaian	87
Tabel 26. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kategori Keinginan Berubah	88
Tabel 27. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keinginan Berubah Berdasarkan Kelompok Umur.....	89
Tabel 28. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keinginan Berubah Berdasarkan Jenis Kelamin	89
Tabel 29. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keinginan Berubah Berdasarkan Pendidikan.....	90
Tabel 30. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keinginan Berubah Berdasarkan Masa Kerja	91
Tabel 31. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keinginan Berubah Berdasarkan Unit Kerja.....	92
Tabel 32. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keinginan Berubah Berdasarkan Status Kepegawaian	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berpikir.....	45
Gambar 2. Kerangka Konsep.....	47
Gambar 3. Struktur Organisasi Rumah Sakit Universitas Hasanuddin	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Informed Consent dan Kuesioner Penelitian	120
Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Responden	124
Lampiran 3 Hasil Analisis Data Penelitian	127
Lampiran 4 Surat-Surat	143
Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup	147

DAFTAR SINGKATAN

CSSD	: Central Sterile Supply Departement
Depkes	: Departemen Kesehatan
ERG	: <i>Existence, Relatedness, and Growth</i>
IPRS	: Instalasi Pemeliharaan Sarana Rumah Sakit
Kemendikbud	: Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan
MoU	: <i>Momerandum of Understanding</i>
Permenkes	: Peraturan Menteri Kesehatan
RI	: Rawat Inap
SDM	: Sumber Daya Manusia
SOP	: Standart Operational Procedure
SPI	: Sistem Pengendalian Intern

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan suatu lingkup yang tidak terlepas dari pengaruh globalisasi yang semakin berkembang pesat saat ini. Globalisasi telah mengubah pola hidup orang banyak dengan berbagai suguhan kemajuan teknologi informasi. Hal tersebut menyebabkan persaingan pada berbagai organisasi pelayanan publik termasuk pelayanan di bidang kesehatan. Implementasi dari hal tersebut mendorong untuk melakukan berbagai inovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa.

Rumah sakit merupakan salah satu organisasi pelayanan publik yang berdasarkan undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit menjelaskan bahwa rumah sakit merupakan sebuah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Menurut Kadir (2013), rumah sakit sebagai suatu badan usaha dituntut untuk menciptakan dan memertahankan para pelanggannya sebab dengan memahami pelanggan maka organisasi akan bertahan dan meningkatkan keuntungannya serta meningkatkan loyalitas pelanggan.

Menyikapi era globalisasi yang semakin pesat menuntut setiap rumah sakit perlu untuk melakukan inovasi-inovasi yang dapat dikembangkan agar mampu bertahan dalam persaingan pasar dalam lingkup perumahan sakitan. Untuk mewujudkan hal tersebut diperlukan pemikiran-pemikiran yang inovatif dalam memberikan pelayanan yang pada akhirnya masyarakat sebagai pengguna jasa dapat merasakan tingkat kepuasan yang diharapkan.

Manajemen sumber daya manusia merupakan sarana untuk meningkatkan perilaku inovatif pegawai, dengan upaya pengembangan sumber daya manusia, meningkatkan pula kinerja dan daya hasil organisasi, sehingga dapat mewujudkan pegawai yang memiliki kinerja yang tinggi. Kinerja organisasi dipengaruhi oleh kinerja individu. Jadi apabila ingin memperbaiki kinerja organisasi, hal yang perlu diperhatikan adalah kinerja individu dalam organisasi tersebut. Dalam rangka pengembangan individu dalam organisasi dibutuhkan sumber daya manusia yang memiliki motivasi kerja yang tinggi dalam upaya mencapai tujuan organisasi (Dahri, 2019).

Upaya pengembangan suatu institusi atau organisasi perlu melibatkan sumber daya manusia didalamnya sebab peningkatan kualitas pelayanan erat kaitannya dengan pengembangan sumber daya karyawan di Rumah Sakit. Hal tersebut bertujuan untuk mengubah perilaku mereka menjadi perilaku yang lebih inovatif sehingga mampu menghasilkan ide-ide baru untuk organisasi

serta melaksanakan aktivitas dibidangnya masing-masing demi mencapai tujuan yang hendak dicapai. Apabila sumber daya manusia memiliki motivasi tinggi, komitmen dan mempunyai keinginan untuk berubah serta mampu mengembangkan inovasinya maka kinerja organisasi akan semakin baik yang juga dapat menunjang semakin meningkatnya persaingan suatu organisasi.

Pengembangan sumber daya manusia bukan sekedar peningkatan kinerja pegawai yang mencerminkan kemampuan anggota organisasi dalam bekerja, artinya kinerja masing-masing pegawai dinilai dan diukur menurut kriteria yang sudah ditentukan sebelumnya oleh organisasi. Pada sisi ini prestasi individu menjadi jaminan bahwa organisasi akan tetap mampu menjawab setiap tantangan perubahan dan bahkan menjangkau setiap kemungkinan perubahan di masa yang akan datang (Werner, 2012).

Delafrooz *et al.* (2013) menyatakan bahwa inovasi berkaitan dengan pelaksanaan tindakan-tindakan yang inovatif yang mengarah pada penciptaan produk atau jasa baru. Inovasi dapat dilakukan baik di produk ataupun pada jasa. Menurut Dhewanto dik. (2014) konsep inovasi jasa meliputi inovasi layanan yang berkaitan dengan desain layanan dan pengembangan layanan baru, inovasi proses yaitu cara-cara baru atau peningkatan dalam proses merancang dan memproduksi jasa, serta inovasi dalam perusahaan atau

manajemen yang erat kaitannya dengan inovasi organisasi, produk jasa, proses inovasi, dan pengelolaan proses inovasi dalam organisasi jasa.

Pada penelitian Ekafor *et al* (2019), menggambarkan pengaruh pengembangan SDM terhadap kinerja karyawan berdasarkan keterampilan, pengetahuan, sikap dan tanggungjawab yang menunjukkan bahwa upaya pengembangan sumber daya manusia di rumah sakit dapat mengoptimalkan kinerja. Menurut H. Lenihan,*et al* (2019) yang meneliti tentang orientasi karyawan terhadap perubahan dengan memperhatikan elemen motivasi untuk mengembangkan inovasi menunjukkan bahwa motivasi adalah pendorong utama peningkatan aktivitas inovatif dalam perusahaan terutama dalam hal bagaimana ide-ide mereka diterima dan pengurangan konflik antarpribadi dan ketegangan emosional. Penelitian lain menurut Apri Tri Martanto (2016), meneliti tentang pengaruh kepuasan, motivasi kerja, dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan dengan hasil yang didapatkan adanya hubungan positif antara upaya pengembangan SDM terhadap kepuasan, motivasi kerja, dan komitmen organisasional dalam hal meningkatkan kinerja organisasi.

Dari beberapa penelitian dapat disimpulkan bahwa inovasi telah terbukti menjadi sangat penting untuk keberhasilan suatu organisasi dan meningkatkan kreativitas maupun potensi inovatif individu. Selain itu, menurut

Wardani (2017) jika organisasi mampu mengembangkan SDM yang ada mempertahankan motivasi dan mengembangkan inovasi maka cenderung meningkatkan kinerja organisasi dan menunjukkan bahwa organisasi yang fokus pada inovasi karyawan yang produktif lebih sukses meningkatkan pangsa pasar yang dapat menyebabkan tingginya penghasilan dan profitabilitas.

Rumah Sakit Universitas Hasanuddin (RS Unhas) adalah rumah sakit perguruan tinggi negeri yang dibawah oleh KEMENDIKBUD yang memberikan pelayanan dalam bentuk perpaduan antara pendidikan, penelitian dan pemeliharaan kesehatan. Dari hasil penyusunan awal di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin didapatkan beberapa inovasi terbaru yaitu Rumah Sakit Unhas meluncurkan poli kosmetik di ruangan poli RS Unhas. Adapun pelayanan yang ada di poli ini, yakni disiapkan pengobatan wajah dan kulit hingga konsultasi yang lebih mengedepankan pemeliharaan kesehatan. Sehingga ke rumah sakit bukan hanya pada saat sakit, tetapi juga konsultasi sehat. Rumah Sakit Pendidikan Universitas Hasanuddin, meluncurkan alat Plasmapheresis di lantai dua ruang ICU Peluncuran alat dengan uji coba penggunaan alat. Hasilnya, untuk kali pertama di kawasan Indonesia Timur, RS Unhas berhasil tindakan Plasmapheresis untuk kasus neurologis. RS Unhas meluncurkan prakarsa baru skrining untuk pencegahan kebutaan akibat retinopati prematuritas (*Retinopathy of Prematurity/RoP*) yang menerima

pendanaan penuh dari program *Seeing Is Believing*, yang merupakan inisiatif global dari *Standard Chartered Bank*. RS Pendidikan Unhas pun sudah mengikuti revolusi industri 4.0 dengan melakukan digitalisasi layanan rumah sakit, salah satu contohnya aplikasi basis android *home care*, nyeri kanker, geriatri, dan paliatif. Serta untuk antrian rawat jalan yang cukup lewat SMS ke nomor 081380200600. RS Unhas dituntut untuk selalu berinovasi. Namun, inovasi tersebut masih dianggap perlu untuk terus dikembangkan dalam upaya mendukung keberhasilan organisasi. Untuk itu perlu melihat selanjutnya bagaimana orientasi karyawan terhadap perubahan.

Berdasarkan teori, pemikiran dan penyusunan data yang telah dilakukan maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “Gambaran Kepuasan Kerja, Komitmen dan Keinginan untuk Berubah pada Tenaga Non Medis di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana gambaran kepuasan kerja, komitmen dan keinginan untuk berubah pada tenaga non medis di rumah sakit Universitas Hasanuddin?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah : “Untuk mengetahui bagaimana gambaran kepuasan kerja, komitmen dan keinginan untuk berubah pada tenaga non medis di rumah sakit Universitas Hasanuddin”.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran kepuasan kerja pada tenaga non medis di rumah sakit Universitas Hasanuddin.
- b. Mengetahui gambaran komitmen organisasi pada tenaga non medis di rumah sakit Universitas Hasanuddin.
- c. Mengetahui gambaran keinginan untuk berubah pada tenaga non medis di rumah sakit Universitas Hasanuddin.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi Ilmu Pengetahuan

Memberikan kontribusi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam perumahsakit dan diharapkan dapat menjadi literature dalam pengembangan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat bagi Rumah Sakit

- a. Sebagai bahan informasi mengenai tingkat kepuasan kerja, komitmen dan keinginan untuk berubah yang dimiliki oleh karyawan di rumah sakit Universitas Hasanuddin.
- b. Sebagai bahan evaluasi dan dasar rekomendasi bagi pihak pembuat kebijakan pelayanan kesehatan, terutama manajemen SDM rumah sakit untuk meningkatkan pengembangan SDM serta mendorong karyawan dalam berinovasi di Universitas Hasanuddin.

3. Manfaat bagi Karyawan

Sebagai gambaran nyata tentang pengaruh pengembangan SDM terhadap keinginan untuk berinovasi bagi karyawan sehingga mampu mencapai hasil kerja yang maksimal dan dapat membawa dampak positif bagi organisasi.

4. Manfaat bagi Peneliti

Peneliti diharapkan memiliki pengalaman dan bahan pembelajaran dalam pengembangan SDM khususnya ilmu perumahsakitian dan dapat diterapkan sebagai langkah nyata pada masa mendatang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum SDM

Menurut Sakban (2019), manajemen sumber daya manusia adalah rancangan sistem-sistem formal dalam sebuah organisasi untuk mengelola bakat manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan-tujuan organisasional. Menurut Efendi (2020), manajemen sumber daya manusia memiliki dua bentuk keberadaan utama, yang pertama adalah dalam bentuk akademik seperti mengikuti konferensi, mempelajari teori dalam buku & jurnal, dan mengikuti kelas dalam sekolah bisnis. Sedangkan bentuk yang kedua adalah dalam bentuk praktik di organisasi, yaitu mempekerjakan karyawan dan kemudian memiliki hubungan dengan karyawan.

Manajemen adalah suatu proses bekerja dengan dan melalui orang lain untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi dalam lingkungan yang selalu berubah (Kreitner dan Kinicki, 2010). Menurut Dessler (2013), manajemen sumber daya manusia adalah kebijakan dan praktik menentukan aspek “manusia” atau sumber daya manusia dalam posisi manajemen, termasuk merekrut, menyaring, melatih, memberi penghargaan dan penilaian. Manajemen sumber daya manusia adalah mengenai penggunaan karyawan secara organisasional untuk

mendapatkan atau memelihara keunggulan kompetitif terhadap para pesaing (Robbins dan Coulter, 2012).

Berdasarkan pendapat-pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa manajemen SDM merupakan kegiatan mengendalikan, memberdayakan dan mengelola sumber daya manusia yang ada di dalam sebuah organisasi secara efektif demi mencapai tujuan organisasi.

Pengembangan SDM dapat didefinisikan sebagai seperangkat kegiatan yang sistematis dan terencana yang dirancang oleh suatu organisasi untuk memberikan anggotanya kesempatan mempelajari keterampilan yang diperlukan untuk memenuhi tuntutan pekerjaan saat ini dan masa depan. Dalam arti yang lebih luas, pengembangan SDM berupaya untuk mengembangkan pengetahuan, pengalaman, keahlian, produktivitas, serta kepuasan karyawan (DeSimone dan Werner, 2012).

Pengembangan sumber daya manusia adalah proses untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dalam membantu tercapainya tujuan organisasi (Agussaleh, 2019). Menurut Widjaja (2020), pengembangan sumber daya manusia dapat dipahami sebagai penyiapan individu karyawan untuk memikul tanggung jawab yang berbeda atau lebih tinggi di dalam organisasi. Pengembangan biasanya berhubungan dengan peningkatan kemampuan intelektual atau emosional yang diperlukan untuk menunaikan

pekerjaan yang lebih baik. Pengembangan sumber daya manusia merupakan sebuah bagian dari sistem manajemen sumber daya manusia, di dalamnya termasuk pelatihan dan pengembangan (*training and development*), pengembangan karir (*career development*), dan program serta proses dari pengembangan organisasi (*organization development*) (DeSimone dan Werner, 2012).

Berdasarkan beberapa pengertian para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pengembangan sumber daya manusia merupakan kegiatan yang dilakukan organisasi dalam rangka meningkatkan keterampilan yang dimiliki karyawannya, demi memenuhi tuntutan perubahan dan perkembangan lingkungan yang terjadi di organisasi.

B. Tinjauan Umum Kepuasan Kerja

1. Pengertian

Menurut Robbins (2012) istilah kepuasan kerja merujuk kepada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya, seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negative terhadap pekerjaan tersebut. Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual, berupa

evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam.

Colquitt, Lepine, Wesson (2009) mendefinisikan kepuasan kerja adalah tingkat perasaan menyenangkan yang diperoleh dari penilaian pekerjaan seseorang atau pengalaman kerja. Dengan kata lain, kepuasan kerja menunjukkan apa yang dirasakan karyawan mengenai pekerjaan mereka. George dan Jones (2013) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan sekumpulan perasaan, keyakinan, dan pikiran tentang bagaimana respon seseorang terhadap pekerjaannya. Ditambahkan oleh Priansa bahwa perasaan karyawan terhadap pekerjaan mencerminkan sikap dan perilakunya dalam bekerja.

Berdasarkan berbagai pandangan diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan tingkat perasaan senang seseorang sebagai penilaian positif terhadap pekerjaannya dan lingkungan tempat pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya, seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negative terhadap pekerjaan tersebut.

2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Coloquit, LePine, Wesson (2019) aspek-aspek yang dapat memengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah:

a. *Pay Satisfaction*

Mencerminkan perasaan yang dirasakan karyawan berhubungan dengan bayaran yang mereka terima. *Pay satisfaction* didasarkan pada perbandingan, antara bayaran yang diinginkan pekerja dengan yang mereka terima.

b. *Promotion Satisfaction*

Mencerminkan perasaan karyawan tentang kebijakan promosi perusahaan dan pelaksanaannya, termasuk apakah promosi sering diberikan, dilakukan dengan jujur dan berdasar pada kemampuan.

c. *Supervision Satisfaction*

Mencerminkan perasaan karyawan yang berhubungan dengan atasan mereka, termasuk apakah atasan mereka kompeten, sopan dan seorang komunikator yang baik, bukannya bersifat malas, pengganggu dan menjaga jarak dengan karyawannya.

d. *Cowoker Satisfaction*

Mencerminkan perasaan karyawan tentang teman sekerja mereka, termasuk apakah rekan sekerja mereka cerdas, bertanggung jawab, membantu, menyenangkan dan menarik, bukannya bersifat pemalas, membosankan dan menyebalkan. Selain itu karyawan mengharapkan rekan sekerjanya selalu membantu dalam bekerja.

e. Satisfaction with the Work it Self

Mencerminkan perasaan karyawan tentang tugas pekerjaan mereka yang sebenarnya, termasuk apabila tugasnya menantang, menarik dan memanfaatkan keterampilan, lebih penting daripada sifat pekerjaan yang menjemukan, berulang dan membuat tidak nyaman. Aspek ini berfokus pada yang kegiatan yang dilakukan karyawan dalam bekerja.

Herzberg dalam Priansa (2014), menyatakan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja terbagi menjadi dua faktor, yaitu:

a. Faktor Ekstrinsik

1. Gaji atau upah

Gaji yang memadai akan meningkatkan nilai sosial ekonomi karyawan.

2. Keamanan Kerja

Kebutuhan akan rasa aman dalam bekerja merupakan hal yang diperhatikan karyawan dalam bekerja di suatu perusahaan.

3. Kondisi Kerja

Karyawan akan bekerja dengan nyaman apabila suasana kerja kondusif, terdapat kerja sama yang baik serta harmonis dengan rekan kerja.

4. Status

Status (kedudukan) yang meningkat berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai.

5. Kebijakan Organisasi

Aturan atau tindakan yang diterapkan oleh manajemen perusahaan untuk mempengaruhi sikap atau perilaku pegawai.

6. Mutu Teknik Pengawasan

Standart Operational Procedure (SOP) yang dijalankan dengan tepat serta pengawasan yang baik dapat meningkatkan kinerja pegawai.

7. Interaksi antar Karyawan

Interaksi yang terjalin antar rekan kerja dan antara atasan dengan bawahan.

Faktor Intrinsik

b. Faktor Intrinsik

1. Pengakuan (*Recognition*)

Penghargaan dan pengakuan merupakan perangsang yang akan memberikan kepuasan batin yang lebih tinggi.

2. Tanggung Jawab (*Responsibility*)

Adanya rasa kepemilikan (*sense of belonging*) akan menimbulkan motivasi untuk turut merasa bertanggung jawab.

3. Prestasi (*Achievement*)

Karyawan yang memiliki keinginan berprestasi sebagai suatu kebutuhan dapat mendorong karyawan tersebut mencapai tujuannya.

4. Pekerjaan itu Sendiri (*Work it Self*)

Karyawan yang mencintai pekerjaannya akan memberikan kepuasan kerja dalam dirinya sehingga dapat melaksanakan tugas dengan baik.

5. Kemungkinan untuk Berkembang (*Possibility of Growth*)

Kesempatan untuk mengembangkan diri dapat memacu karyawan untuk mencapai kesuksesan karir.

6. Kemajuan (*Advancement*)

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi menjadi motivasi bagi karyawan untuk meningkatkan pendidikan dan keterampilan mereka.

3. Respon Ketidakpuasan Kerja

Menurut Robbins (2012) terdapat empat respon yang ditunjukkan karyawan apakah mereka puas atau tidak puas dengan pekerjaan mereka dengan menggunakan dua dimensi: konstruktif/destruktif dan aktif/pasif.

Keempat respon tersebut yaitu:

- a. Keluar (*Exit*): Perilaku yang ditunjukkan untuk meninggalkan organisasi, termasuk mencari posisi baru dan mengundurkan diri.
- b. Aspirasi (*Voice*): Secara aktif dan konstruktif berusaha memperbaiki kondisi, termasuk menyarankan perbaikan, mendiskusikan masalah dengan atasan, berdemo, dan beberapa bentuk aktivitas serikat kerja.
- c. Kesetiaan (*Loyalty*): Secara pasif tetap optimis menunggu membaiknya kondisi, termasuk memercayai organisasi dan manajemennya untuk “melakukan hal yang benar”.
- d. Pengabaian (*Neglect*): Secara pasif membiarkan kondisi menjadi lebih buruk, termasuk ketidakhadiran atau keterlambatan yang terus-menerus, kurangnya usaha dan meningkatnya angka kesalahan.

C. Tinjauan Umum Komitmen Organisasi

1. Pengertian

Komitmen organisasional atau loyalitas pekerja Wibowo (2017), yaitu tingkatan dimana pekerja mengidentifikasi dengan organisasi dan ingin melanjutkan secara aktif berpartisipasi di dalamnya. Komitmen merupakan ukuran tentang keinginan karyawan untuk tetap dalam suatu organisasi di masa depan. Komitmen berhubungan dengan kuat dan terikat dengan organisasi ditingkat emosional. Komitmen biasanya lebih kuat pada

karyawan dengan masa kerja yang cukup lama, mereka yang mempunyai pengalaman keberhasilan personal dalam organisasi dan mereka yang bekerja dengan kelompok kerja yang mempunyai komitmen.

Ivancevich, Konopaske, dan Matteson (2008) dalam Wibowo (2017) menyatakan bahwa komitmen adalah perasaan identifikasi, pelibatan, dan loyalitas dinyatakan oleh pekerja terhadap perusahaan. Dengan demikian, komitmen menyatakan tiga sifat: (a) perasaan identifikasi dengan tujuan organisasi, (b) perasaan terlibat dalam tugas organisasi, dan (c) perasaan loyal pada organisasi.

McShane dan Von Glinow (2010) dalam Wibowo (2017) memandang komitmen organisasi sebagai loyalitas organisasional. Cara untuk membangun komitmen organisasi adalah melalui:

a. *Justice and support* (keadilan dan dukungan)

Memenuhi kewajiban pada pekerja dan tinggal dengan nilai-nilai humanitarian seperti kejujuran kehormatan, kemauan memaafkan dan integritas moral. Organisasi yang mendukung kesejahteraan pekerja cenderung menuai tingkat loyalitas lebih tinggi.

b. *Shared values* (nilai bersama)

Para pekerja nyaman dan yakin pada nilai-nilai organisasi. Ketika mereka sepakat dengan nilai-nilai mendasari keputusan korporasi.

c. *Trust* (kepercayaan)

Kepercayaan menunjukkan harapan positif satu orang terhadap orang lain dalam situasi yang melibatkan resiko. Kepercayaan berarti menempatkan nasib pada orang lain atau kelompok.

d. *Organisational Comprehension* (pemahaman organisasional)

Pemahaman organisasi menunjukkan seberapa baik pekerja memahami organisasi, termasuk arah strategis, dinamika sosial, dan tata ruang fisik.

e. *Employee involvement* (pelibatan pekerja)

Pelibatan pekerja memperkuat identitas sosial pekerja dengan organisasi. Pekerja merasa bahwa mereka menjadi bagian dari organisasi apabila mereka berpartisipasi dalam keputusan yang mengarahkan masa depan organisasi.

2. Dimensi Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi menurut Wibowo (2017) bersifat multidimensi, maka terdapat perkembangan dukungan untuk 3 model komponen yang diajukan oleh Meyer dan Allen yaitu:

- a. Komitmen Afektif (*Affective commitment*) adalah bagian komitmen organisasi yang lebih menekankan pada sejauh mana pegawai mengenal dan melibatkan diri dalam pencapaian tujuan organisasi. Komitmen

afektif merupakan tingkat dimana individu terkait secara psikologis terhadap organisasi melalui perasaan loyal dan kasih sayang.

- b. **Komitmen Kelanjutan** (*Continuance commitment*) adalah komitmen organisasi dimana karyawan akan bertahan atau meninggalkan organisasi karena melihat adanya pertimbangan rasional mengenai keuntungan untuk tetap bertahan dalam organisasi. Komitmen kontinyu merupakan perasaan cinta pada organisasi karena pegawai menghargai besarnya biaya yang dikorbankan seandainya ia meninggalkan organisasi.
- c. **Komitmen Normatif** (*Normative commitment*) adalah satu bagian dari komitmen organisasi dimana karyawan bertahan dalam organisasi karena merupakan refleksi dari perasaan wajib pegawai untuk tetap bertahan di organisasi.

D. Tinjauan Umum Keinginan untuk Berubah

Keinginan untuk berubah atau biasa disebut sebagai ‘motivasi’ merupakan dorongan dari dalam diri manusia untuk bertindak atau berperilaku. Motivasi tidak terlepas dari kata keinginan atau “*want*” atau “*needs*”. Keinginan adalah suatu “potensi” dalam diri manusia yang perlu ditanggapi atau direspons. Banyak batasan pengertian tentang motivasi ini antara lain seperti

yang dirumuskan oleh Craig C. Pinder (2008), motivasi adalah suatu kekuatan energik yang berasal baik dari dalam maupun dari luar individu yang mempengaruhi perilaku kerja dan intensitasnya dalam bekerja.

Motivasi yang kata dasarnya adalah motif (*motive*) berarti dorongan, sebab atau alasan seseorang melakukan sesuatu. Oleh karena itu, motivasi dapat berarti suatu kondisi yang mendorong atau menjadi sebab seseorang melakukan suatu perbuatan/kegiatan yang berlangsung secara wajar (Kasenda, 2013).

Motivasi merupakan sesuatu yang muncul karena adanya kebutuhan baik materi maupun bukan materi dalam usaha mencapai tujuan organisasi. Kebutuhan materi dapat berupa pemenuhan kebutuhan fisiologi, atau kebutuhan fisik berupa pakaian, rumah, fasilitas transportasi, uang dan lainnya. Sedangkan kebutuhan bukan materi yaitu keamanan/ keselamatan, sosial, pengakuan/harga diri dan aktualisasi diri.

Pengertian motivasi juga dijelaskan Lubis (2017) yaitu motivasi merupakan dorongan untuk berbuat yang berasal dari dalam diri manusia dan memegang peran sangat penting terhadap kuat lemahnya upaya yang dikerahkan seseorang dalam mengerjakan sesuatu. Usaha merupakan ukuran intensitas kemauan seseorang. Apabila seseorang termotivasi yang bersangkutan akan berusaha keras meningkatkan penampilan kerja.

Wibowo (2017), menyatakan bahwa motivasi dapat dipastikan mempengaruhi kinerja, walaupun bukan satu-satunya faktor yang membentuk kinerja. Dengan adanya motivasi dalam diri seorang karyawan, akan mendorong karyawan tersebut untuk melaksanakan pekerjaan sebaik mungkin.

Siswanto (2019) menyatakan bahwa motivasi berkaitan dengan usaha dan dorongan yang timbul dari dalam diri seseorang yang dimana dilakukan untuk memenuhi semua tujuan yang diinginkan oleh seseorang sehingga mampu mencapai ke arah tujuan yang diinginkan. Karyawan yang memiliki motivasi dalam bekerja akan membantu hasil kinerja dari karyawan tersebut. Darmawan (2013) juga menyebutkan bahwa motivasi kerja adalah dorongan untuk mengarahkan bawahan agar mau bekerja secara produktif untuk mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, penulis menyimpulkan bahwa motivasi merupakan sebuah dorongan yang didasari keinginan untuk melaksanakan suatu pekerjaan sehingga membutuhkan upaya untuk mencapainya. Keinginan untuk berubah merupakan faktor yang penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Motivasi menjadi pendorong seseorang melaksanakan suatu kegiatan guna mendapatkan hasil yang terbaik. Oleh karena itulah tidak heran jika karyawan yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi biasanya mempunyai kinerja yang tinggi pula.

Motivasi dapat menjadi alasan seseorang tergerak untuk melakukan sesuatu. Motivasi dapat berasal dari dalam diri seseorang (motivasi intrinsik) maupun dari luar diri seseorang (motivasi ekstrinsik). Motivasi yang bersifat intrinsik adalah ketika sifat dari pekerjaan itu sendiri membuat seseorang termotivasi sehingga orang tersebut mendapat kepuasan ketika melakukan pekerjaannya, bukan karena adanya faktor atau rangsangan lain, misalnya ketika seseorang melakukan hobi. Sedangkan motivasi bersifat ekstrinsik ketika elemen-elemen diluar pekerjaan yang melekat di pekerjaan tersebut menjadi faktor utama yang membuat seseorang termotivasi, misalnya status atau kompensasi. Motivasi menjadi penting karena merupakan salah satu unsur yang mempengaruhi kinerja baik individu maupun organisasi. Dalam memenuhi kebutuhannya, seseorang akan berperilaku sesuai dengan dorongan yang dimiliki dan apa yang mendasari perilakunya. Motivasi dapat dijadikan sebagai kekuatan yang mengarah kepada tindakan.

1. Tujuan Motivasi

Menurut Hasibuan (2010) pentingnya motivasi karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal. Tujuan pemberian motivasi diantaranya yaitu:

1. Mendorong gairah dan semangat kerja karyawan

2. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan
3. Meningkatkan produktivitas karyawan
4. Mempertahankan loyalitas dan kestabilan karyawan
5. Meningkatkan kedisiplinan dan menurunkan tingkat absensi karyawan
6. Mengefektifkan pengadaan karyawan
7. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik
8. Meningkatkan kreatifitas dan partisipasi karyawan
9. Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan
10. Mempertinggi tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya
11. Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku

2. Teori Keinginan untuk Berubah (Motivasi)

Teori-teori motivasi yang akan dikemukakan berikut ini merupakan hal penting, karena teori motivasi ini dapat memudahkan manajemen perusahaan untuk menggerakkan, mendorong dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepada para karyawan. Beberapa teori motivasi yang dikemukakan oleh para ahli sebagai berikut :

a. Teori Motivasi Dua Faktor Frederick Herzberg

Menurut teori ini, ada dua faktor yang mempengaruhi seseorang dalam melakukan kegiatan, tugas atau pekerjaan, yaitu:

1) *Motivator Factors*

Faktor penyebab kepuasan ini menyangkut kebutuhan psikologis seseorang, yang meliputi serangkaian kondisi intrinsik dalam pekerjaan. Apabila kepuasan dicapai dalam kegiatannya atau pekerjaan, maka akan menggerakkan tingkat motivasi yang kuat bagi seseorang untuk bertindak atau bekerja, dan akhirnya dapat menghasilkan kinerja yang tinggi. Faktor motivasional (kepuasan) ini mencakup antara lain:

a) *Achievement* (keberhasilan)

Setiap orang tentu menginginkan keberhasilan dalam setiap kegiatan atau tugas yang dilaksanakan. Pencapaian prestasi atau keberhasilan dalam melakukan suatu pekerjaan akan menggerakkan yang bersangkutan untuk tugas-tugas berikutnya. Dengan demikian prestasi yang dicapai dalam pekerjaan akan menimbulkan sikap positif, yang selalu ingin melakukan pekerjaan dengan penuh tantangan.

b) *Recognition* (pengakuan)

Pengakuan sangat perlu diberikan kepada pegawai yang berprestasi, karena hal tersebut dapat memacu pegawai agar lebih berprestasi lagi. Pengakuan juga berpengaruh pada

disiplin kerja pegawai. Menurut Hasibuan (2010), ego dan sifat manusia yang selalu merasa dirinya penting dan minta diperlakukan sama dengan manusia lainnya, dapat mendorong terwujudnya disiplin kerja. Pegawai yang memiliki motivasi tinggi terhadap pengakuan akan mengerahkan semua kemampuan serta energi yang dimilikinya demi mencapai prestasi kerja yang maksimal, salah satunya dengan berdisiplin kerja tinggi dalam melaksanakan pekerjaannya. Kehormatan dan pengakuan terhadap karyawan dapat diberikan dengan pengakuan atas jasa dan pengabdian karyawan. Kehormatan dapat berupa bonus atau cinderamata bagi karyawan yang berprestasi. Sedangkan pengakuan dapat diberikan dengan melakukan promosi jabatan. Pengakuan terhadap pegawai juga bisa dilakukan dengan melibatkan mereka dalam pengambilan keputusan. Dengan begitu, pegawai akan merasa bahwa pendapat mereka didengar.

c) *Work it self* (pekerjaan)

Pekerjaan merupakan faktor motivasi bagi pegawai untuk berperforma tinggi. Suatu pekerjaan akan disenangi oleh seseorang bila pekerjaan itu sesuai dengan kemampuannya,

sehingga dia merasa bangga untuk melakukannya. Pekerjaan yang tidak disenangi atau kurang menantang biasanya tidak mampu menjadi daya dorong, bahkan pekerjaan tersebut cenderung menjadi rutinitas yang membosankan.

d) *Responsibility* (tanggung jawab)

Tanggung jawab merupakan kewajiban seseorang untuk melaksanakan fungsi-fungsi yang ditugaskan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan pengarahan yang diterima. Setiap orang yang bekerja pada suatu perusahaan atau organisasi ingin dipercaya memegang tanggung jawab yang lebih besar dari sekedar apa yang telah diperolehnya. Tanggung jawab bukan saja atas pekerjaan yang baik, tetapi juga tanggung jawab berupa kepercayaan yang diberikan sebagai orang yang mempunyai potensi. Setiap orang ingin diikutsertakan dan ingin di akui sebagai orang yang memiliki potensi, dan pengakuan ini akan menimbulkan rasa percaya diri dan siap memikul tanggung jawab yang lebih besar (Pinder, 2008).

e) *Possibility of growth* (Pengembangan Diri)

Dalam lingkungan suatu perusahaan, setiap karyawan memerlukan kejelasan pengembangan karir masing-masing

dalam menghadapi masa depannya. Hal tersebut dapat ditempuh melalui penawaran untuk memangku suatu pekerjaan/jabatan, memberi kesempatan mengikuti pelatihan atau pendidikan di luar perusahaan atau pada lembaga pendidikan yang lebih tinggi. Pengembangan karir juga dapat ditempuh melalui penilaian kinerja untuk mengetahui kelebihan dan kekurangannya dalam bekerja yang dilakukan secara objektif. Dan pada tahap selanjutnya dapat dicapai dengan mempromosikannya untuk memangku jabatan yang lebih tinggi di dalam perusahaan tempatnya bekerja.

2) *Hygiene factor*

Hygiene factors mencegah menurunnya semangat kerja. Meskipun faktor ini tidak dapat memotivasi, tetapi dapat menimbulkan ketidakpuasan kerja. Faktor pemeliharaan ini berhubungan dengan hakikat manusia yang ingin memperoleh ketentraman dan kesehatan secara jasmani. Faktor *hygiene* bersifat ekstrinsik karena berasal dari luar diri individu. Apabila faktor ini tidak terpenuhi maka akan timbul ketidakpuasan dalam diri individu, tetapi apabila faktor ini terpenuhi belum tentu akan menimbulkan motivasi. Disini ada perasaan negatif atau

ketidakpuasan kerja yang meliputi gaji dan keamanan, pengawasan, lingkungan kerja, hubungan pribadi dan kebijakan perusahaan.

a) Gaji

Upah atau gaji merupakan imbalan yang diberikan kepada seseorang setelah melakukan suatu pekerjaan. Upah umumnya berupa uang atau materi lainnya. Karyawan yang diberi upah atau gaji sesuai dengan kerja yang dilakukan atau sesuai harapan, membuat karyawan bekerja secara baik dan bersungguh-sungguh. Menurut Astuti (2010), besarnya imbalan atau kompensasi yang diterima seorang mencerminkan ukuran, nilai karya pegawai diantara para pegawai itu sendiri, keluarga, masyarakat, menunjukkan status dan martabat sosial. Apabila para pegawai memandang kompensasi yang diterimanya tidak memadai maka prestasi kerja, motivasi dan kepuasan kerjanya dapat turun secara drastis. Sedangkan bagi perusahaan, kompensasi sangat penting untuk diperhatikan karena hal tersebut mencerminkan upaya perusahaan untuk mempertahankan sumber daya manusia atau dengan kata lain agar pegawai memiliki loyalitas dan komitmen yang tinggi pada perusahaan.

b) *Working condition* (kondisi kerja)

Lingkungan kerja merupakan suatu variabel yang sangat mempengaruhi motivasi kerja karyawan. Hasil analisis deskriptif kualitatif memperlihatkan bahwa seorang karyawan akan memiliki motivasi kerja yang tinggi bila didukung oleh lingkungan kerja yang baik dan nyaman. Disain kantor harus dibuat agar dapat menunjang arus kerja yang ada dan juga menyangkut kebersihan, keindahan, ketenangan, kelengkapan sarana dan prasarana pelaksanaan pekerjaan, dan sebagainya.

c) *Interpersonal relation* (hubungan antar pribadi)

Manusia sebagai makhluk sosial akan selalu membutuhkan hubungan dengan orang lain, baik itu ditempat kerja maupun diluar lingkungan kerja. Menurut Hasibuan (2010), hubungan harmonis antara pimpinan dan karyawan atau hubungan *vertical* membuat suasana kerja baik. Selain itu hubungan harmonis diharapkan juga tercipta antar sesama karyawan (hubungan *horizontal*). Kedua hubungan baik tersebut menciptakan kondisi kerja harmonis antara pimpinan dengan karyawan dan antara sesama karyawan, sehingga suasana kerja

tidak membosankan. Hubungan yang terbina baik tersebut dapat membuat para pegawainya merasamenjadi bagian yang penting dalam tercapainya tujuan perusahaan. Hal tersebut memotivasi kedisiplinan yang baik pada perusahaan.

- d) *Company policy and administration* (kebijakan perusahaan dan pelaksanaannya)

Kebijakan perusahaan pada umumnya dibuat dalam bentuk tertulis. Dalam pelaksanaannya, pengawasan terhadap kebijakan dilakukan masing-masing manajertiap bagian. Disinilah peranan masing-masing manajer, agar apa yang tertulis benar-benar direalisasikan dalam praktek oleh masing-masing manajer yang bersangkutan. Dalam hal ini agar mereka berbuat seadil-adilnya. Kebijakan organisasi terutama yang menyangkut ketenagakerjaan.

- e) *Supervision technical* (teknik pengawasan)

Menurut Hasibuan (2010), wakat (pengawasan melekat) adalah tindakan nyata dan paling efektif dalam mewujudkan kedisiplinan pegawai perusahaan. Hal tersebut serupa dengan yang dikemukakan dalam jurnal Aliafi (2018), yaitu disebutkan bahwa pengawasan terhadap para pegawai menjadi salah satu

faktor pendukung dalam pelaksanaan disiplin kerja, dengan adanya pengawasan yang diatur sebagaimana mestinya, maka para pegawai akan terdorong untuk melaksanakan disiplin kerja.

b. Teori ERG Clayton Aldefer

Teori Existence, Relatedness, and Growth (ERG) ini merupakan penyempurnaan dari teori kebutuhan yang dikemukakan oleh A.H. Maslow. Teori ini oleh para ahli dianggap lebih mendekati keadaan sebenarnya berdasarkan fakta-fakta empiris. Alderfer mengemukakan bahwa ada tiga kelompok kebutuhan utama, yaitu :

- 1) Kebutuhan akan keberadaan (*existence needs*), berhubungan dengan kebutuhan dasar termasuk di dalamnya *physiological needs* dan *safety needs* dari Maslow;
- 2) Kebutuhan akan afiliasi (*relatedness needs*), menekankan akan pentingnya hubungan antar individu (*interpersonal relationship*) dan juga bermasyarakat (*social relationship*). Kebutuhan ini berkaitan juga dengan *love needs* and *esteem needs* dari Maslow;
- 3) Kebutuhan akan kemajuan (*growth needs*), adalah keinginan intrinsik dalam diri seseorang untuk maju atau meningkatkan kemampuan pribadinya.

c. Teori Motivasi Prestasi McClelland

Teori ini menyatakan bahwa seorang pekerja memiliki energi potensial yang dapat dimanfaatkan bergantung pada kekuatan kebutuhan atau motif dasar yang bersangkutan, harapan akan berhasil dan nilai rangsangan yang melekat pada tujuan tersebut. McClelland dalam Stoner (1994) yang dikutip oleh Siswanto (2019) menjelaskan ada tiga kebutuhan yang penting yaitu:

- 1) *Achievement*, artinya keinginan untuk mencapai tujuan lebih baik dari sebelumnya (pencapaian prestasi). Orang yang mempunyai keinginan, gairah dan tekad kuat untuk berprestasi akan mempunyai motivasi lebih ketika melaksanakan tugas dan pekerjaannya. Sehingga prestasi dan kinerjanya lebih baik.
- 2) *Affiliation*, artinya adanya kebutuhan untuk berinteraksi dengan orang lain. Hal ini bisa dicapai ketika bekerja dalam sebuah tim yang saling memberi dan menerima, bergaul dan bersosialisasi dengan orang lain.
- 3) *Power*, artinya kebutuhan kekuasaan yang mendorong orang bekerja sehingga pekerjaannya termotivasi. Cara orang bertindak dengan kekuasaan sangat bergantung pada: pengalaman masa kanak-kanak, kepribadian, pengalaman kerja dan tipe organisasi.

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi

Motivasi sebagai proses batin atau proses psikologis dalam diri seseorang, sangat dipengaruhi oleh 8 beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut antara lain:

- a. Faktor Ekstern: Lingkungan, Pemimpin dan kepemimpinan, Tuntutan perkembangan organisasi atau tugas, dorongan atau bimbingan atasan.
- b. Faktor Intern: Pembawaan individu, tingkat pendidikan, pengalaman masa lampau, keinginan atau harapan masa depan.

Didalam motivasi itu terdapat suatu rangkaian interaksi antar berbagai faktor. Berbagai faktor yang dimaksud meliputi:

- a. Individu dengan segala unsur-unsurnya: kemampuan dan ketrampilan, kebiasaan, sikap dan sistem nilai yang dianut, pengalaman traumatis, latar belakang kehidupan sosial budaya, tingkat kedewasaan.
- b. Situasi dimana individu bekerja akan menimbulkan berbagai rangsangan: persepsi individu terhadap kerja, harapan dan cita-cita dalam kerja itu sendiri, persepsi bagaimana kecakapannya terhadap kerja, kemungkinan timbulnya perasaan cemas, perasaan bahagia yang disebabkan oleh pekerjaan.
- c. Proses penyesuaian yang harus dilakukan oleh masing-masing individu terhadap pelaksanaan pekerjaannya.

- d. Pengaruh yang datang dari berbagai pihak: pengaruh dari sesama rekan, kehidupan kelompok maupun tuntutan atau keinginan kepentingan keluarga, pengaruh dari berbagai hubungan di luar pekerjaan.
- e. Reaksi yang timbul terhadap pengaruh individu.
- f. Perilaku atas perbuatan yang ditampilkan oleh individu.
- g. Timbulnya persepsi dan bangkitnya kebutuhan baru, cita-cita dan tujuan.

E. Tinjauan Umum Rumah Sakit

1. Defenisi Rumah Sakit

Istilah rumah sakit berasal dari bahasa Belanda *zieken huis*, meskipun dalam bahasa Belanda sendiri kerap juga digunakan istilah *hospitaal*. Rumah sakit yang dalam bahasa Inggris disebut *hospital* berakar dari kata lain *hostel* yang biasa digunakan di abad pertengahan sebagai tempat pengungsi bagi orang-orang yang sakit, menderita dan miskin (Aditama, 2014). Rumah sakit tidak hanya merupakan sebuah tempat, melainkan juga sebagai fasilitas, institusi atau organisasi yang menyediakan pelayanan kesehatan bagi pasien rawat inap yang dilengkapi dengan berbagai pelayanan penunjang lain.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit menjelaskan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Sebagai salah satu subsistem pelayanan kesehatan, rumah sakit tidak hanya menyelenggarakan pelayanan pelayanan kesehatan tetapi juga pelayanan administrasi. Sasaran pelayanan kesehatan tidak hanya berfokus kepada pasien tetapi juga berkembang ke keluarga pasien dan masyarakat umum. Hal itulah yang mendasari sehingga pelayanan kesehatan di rumah sakit diselenggarakan secara paripurna atau komprehensif dan holistik (Muninjaya, 2004). Definisi lain menyatakan rumah sakit adalah bagian integral dari keseluruhan sistem kesehatan yang dikembangkan melalui rencana pembangunan kesehatan (Alamsyah, 2011). Saat ini rumah sakit tidak hanya didirikan oleh pemerintah melainkan juga oleh pihak swasta.

2. Tujuan dan Fungsi Rumah Sakit

Tujuan diselenggarakannya pelayanan kesehatan di rumah sakit diatur dalam Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 pasal 3 yaitu:

- a. mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan;

- b. memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, lingkungan rumah sakitan sumber daya manusia di rumah sakit;
- c. meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit; dan
- d. memberikan kepastian hukum kepada pasien, masyarakat, sumber daya manusia rumah sakit dan rumah sakit itu sendiri.

Kemudian pada pasal selanjutnya yaitu pasal 5 dijelaskan fungsi rumah sakit dalam rangka menjalankan tugas rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Rumah sakit memiliki fungsi:

- a. penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit;
- b. pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis;
- c. penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan; dan
- b. penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan

kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

3. Klasifikasi Rumah Sakit

Klasifikasi rumah sakit diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit yaitu pada pasal 11. Berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan, rumah sakit dikategorikan dalam rumah sakit umum dan rumah sakit khusus. Rumah sakit umum adalah rumah sakit yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis pelayanan. Sedangkan rumah sakit khusus adalah rumah sakit yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan pada bidang dan jenis pelayan tertentu yang didasarkan pada disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit maupun kekhususan lainnya.

Rumah sakit umum diklasifikasikan menjadi rumah sakit umum kelas A, kelas B, kelas C, dan kelas D. Untuk rumah sakit umum kelas D diklasifikasikan menjadi rumah sakit umum kelas D dan kelas D pratama. Untuk rumah sakit khusus, diklasifikasikan menjadi rumah sakit khusus kelas A, kelas B dan kelas C. Penetapan klasifikasi tersebut didasarkan pada pelayanan, sumber daya manusia, peralatan serta bangunan dan prasarana rumah sakit.

4. Rumah Sakit Pendidikan

Data dari Asosiasi Rumah Sakit Pendidikan pada tahun 2019 melaporkan terdapat 138 rumah sakit yang secara resmi mempunyai Surat Keputusan Menteri Kesehatan Sebagai rumah sakit pendidikan. Rumah sakit pendidikan merupakan tempat dihasilkannya sumber daya manusia di bidang kesehatan, merupakan sarana pendidikan untuk melaksanakan upaya menumbuhkan dan membina sikap, keterampilan profesional kedokteran khususnya serta tempat penelitian.

Departemen Kesehatan (2009) menjelaskan beberapa pengertian rumah sakit pendidikan dalam buku Pedoman Klasifikasi dan Standar Rumah Sakit Pendidikan sebagai berikut:

- a. Hutchkinson & *Wikipedia Encyclopedia* mendefinisikan rumah sakit pendidikan sebagai rumah sakit yang berhubungan erat dengan Pendidikan Kedokteran dan berfungsi dalam pendidikan praktik untuk mahasiswa kedokteran, “*internship*” dan residen atau peserta pendidikan spesialis.
- b. Rumah sakit pendidikan yang juga dikenal dengan istilah rumah sakit universitas didefinisikan sebagai rumah sakit yang dikelola oleh suatu

universitas untuk pendidikan mahasiswa kedokteran dan penelitian klinis.

Rumah sakit pendidikan di Indonesia adalah rumah sakit yang merupakan jejaring Institusi Pendidikan Kedokteran dan digunakan sebagai wahana pembelajaran klinik untuk memenuhi modul pendidikan dalam rangka mencapai kompetensi berdasarkan Standar Pendidikan Profesi Kedokteran (Depkes, 2009).

F. Matriks Penelitian Terdahulu

Tabel 1
Matriks Penelitian Terkait dengan Variabel Penelitian

No	Penulis (Tahun)	Judul	Tujuan	Metode	Variabel	Hasil
1.	Apri Tri Martanto (2016)	Pengaruh kepuasan, motivasi kerja, dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan	Mengetahui pengaruh kepuasan kerja, motivasi kerja komitmen organisasional secara simultan terhadap kinerja karyawan pada UD ReKayasa Wangdi	Metode dan teknik pengambilan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan kerja 2. Motivasi kerja 3. Komitmen organisasional 4. Kinerja 	Hasil menunjukkan bahwa variabel kepuasan, motivasi, dan komitmen organisasional mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja organisasi
2.	Moreno-Monsivais, Maria Guadalupe Maria Interrial-Guzman, Guadalupe	Determinants of organisational learning in institutions of	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan unsur-unsur manusia, structural dan	Penelitian deskriptif eksplanatori. Sampel adalah 1074 pegawai dari tujuh rumah sakit di	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan kerja 2. Struktur sumber daya 3. Kepercayaan 4. Pembelajaran organisasi 	Kepuasan di tempat kerja, struktur sumber daya (teknologi, system informasi, protocol pegawaiian), kepercayaan dan

No	Penulis (Tahun)	Judul	Tujuan	Metode	Variabel	Hasil
	Reyes, Victor Alcázar Manuel Herrera- Usagre (2017)	health of mexico	modal manusia yang berkontribusi pada pembelajaran organisasi di institusi kesehatan	Negara Bagian Neuvo Leon, Meksiko. Data identifikasi dan kuesioner modal manusia, structural dan sosial		visi bersama adalah aspek-aspek yang harus diperkuat kesehatan dalam institusi karena pengaruhnya terhadap pembelajaran organisasi.
3.	Neel Halder (2018)	Interesting in human capital: exploring causes, consequences and solutions to nurses dissatisfaction	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi literature tentang pentingnya sumber daya manusia dalam sektor kesehatan di Inggris, dengan focus khusus pada	Tinjauan literature dilakukan dengan fokus pada tujuan. Temuan dan kesimpulan telah dirangkum. Potensi penyebab, konsekuensi dan solusi untuk	1. Kepuasan kerja 2. Gaji 3. Rasa hormat 4. Keamanan 5. Beban kerja 6. Pengakuan 7. Tanggung jawab 8. Lingkungan 9. Otonomi 10. Pertumbuhan pribadi 11. Birokrasi administrasi	Faktor-faktor terkait dengan kepuasan kerja termasuk gaji, rasa hormat, keamanan, beban kerja, pengakuan, tanggung jawab, lingkungan, otonomi, pertumbuhan pribadi, birokrasi administrasi dan

No	Penulis (Tahun)	Judul	Tujuan	Metode	Variabel	Hasil
			pegawai dan kepuasan kerja	ketidakpuasan kerja dieksplorasi.	12. Beban kasus	beban kasus. Berinvestasi dan mempromosikan 'belas kasih organisasi' dapat menjadi bagian penting dari solusi.
4.	Helena, McGuiurk, dan Murphy (2019)	Driving innovation: Public policy and human capital	Bertujuan untuk membahas kesenjangan unsur-unsur motivasi dari SDM yang diabaikan	Menggunakan sampel 1070 karyawan-manajer di Irlandia, menerapkan serangkaian regresi probit	1. Pengembangan SDM 2. Kepuasan Kerja 3. Komitmen 4. Keinginan untuk berubah	Menemukan bahwa responden dalam organisasi dengan sistem sumber daya manusia tertentu lebih mungkin melaporkan unsur-unsur modal manusia yang relevan secara motivasi. Menggaris bawahi kebutuhan untuk mempertimbangkan peran intervensi

No	Penulis (Tahun)	Judul	Tujuan	Metode	Variabel	Hasil
						kebijakan untuk mendukung unsur-unsur modal manusia yang relevan secara motivasi dan mengusulkan penawaran program kebijakan baru

G. Kerangka Teori

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset utama bagi organisasi karena mempunyai peran sebagai motor penggerak organisasi. Hal tersebut menjadi suatu yang mendasar dan sangat penting dalam kemajuan organisasi. Oleh karena itu dibutuhkan SDM yang berkualitas, inovatif serta berdaya saing sehingga mampu mengembangkan ataupun mempertahankan posisi organisasi dalam suatu lingkungan yang kompetitif. Dalam mencapai hal tersebut dibutuhkan SDM yang mempunyai orientasi terhadap perubahan demi kemajuan organisasi sehingga tercapai suatu produktivitas kerja yang efektif dan efisien.

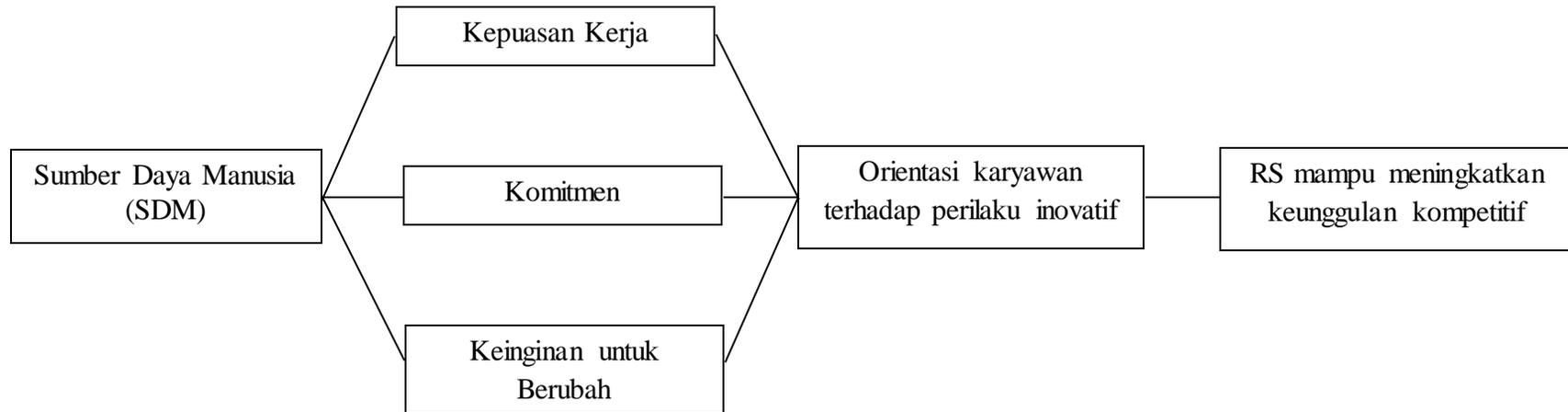
Sumber daya manusia memiliki posisi yang sangat strategis dalam organisasi, artinya unsur manusia memegang peranan penting dalam melakukan aktivitas untuk mencapai tujuan. Eksistensi sumber daya manusia itulah yang terdapat dalam organisasi yang kuat. Mencapai kondisi yang diharapkan diperlukan adanya sumber daya manusia yang berorientasi terhadap perubahan sehingga tercipta sumber daya manusia yang berkualitas, loyal dan berprestasi.

H. Lenihan, *et al* (2019) menyatakan bahwa perilaku inovatif karyawan sangat berpengaruh terhadap kinerja, hal tersebut dapat dilihat dari tingkat kepuasan, komitmen dan keinginan yang dimiliki oleh karyawan untuk terus

berkembang yang sangat dibutuhkan oleh perusahaan dalam upaya mengoptimalkan kinerja dan mengembangkan kapasitas organisasi dalam berinovasi.

H. Lenihan,*et al* (2019) juga mencatat bahwa untuk mengembangkan minat karyawan untuk terus tumbuh dianggap perlu untuk memperhatikan unsur modal manusia diluar pendidikan dan pelatihan. Tiga variabel yang dianggap paling relevan secara langsung untuk memahami kesediaan dan motivasi karyawan untuk berkontribusi dalam organisasi kerja yaitu kepuasan kerja karyawan, komitmen terhadap organisasi mereka, dan keinginan untuk berubah di tempat kerja. tiga variabel ini yang dianggap paling relevan secara langsung untuk memahami kesediaan dan motivasi karyawan untuk berkontribusi pada inovasi dalam organisasi kerja.

Berikut ini skema kerangka berpikir :



Sumber: Helena Lenihana, Helen McGuirkb, Kevin R. Murphyc (2019)

Gambar 1. Kerangka Teori