

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Rumah sakit merupakan sebuah organisasi yang sangat kompleks yang menyelenggarakan berbagai jenis pelayanan kesehatan melalui pendekatan pemeliharaan kesehatan (promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif) yang dilakukan secara menyeluruh sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku tanpa memandang agama, golongan, dan kedudukan (Romero 2023). Melalui perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini serta perkembangan masyarakat yang semakin kritis dalam menyikapi pelayanan kesehatan menyebabkan rumah sakit harus melakukan berbagai inovasi dalam rangka menghasilkan pelayanan bermutu bagi pasien. Pelayanan yang bermutu akan menuntut sumber daya manusia memiliki kompetensi dan performa kerja yang tinggi (Randy 2019). Sebuah instansi termasuk rumah sakit, pada umumnya percaya bahwa untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan performa individu yang setinggi-tingginya, karena akan mempengaruhi performa tim dan pada akhirnya mempengaruhi performa organisasi secara keseluruhan (Harhap, 2020).

Keberhasilan suatu organisasi untuk mencapai tujuan dan terlaksanakan tugas atau fungsi dengan baik tidak lepas dari sumber daya manusia yang menjadi anggota organisasi tersebut. Menurut Abdurahmat fatoni (dalam Supiani dkk, 2022) sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan,

keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Keberadaan sumber daya manusia di dalam suatu organisasi memegang suatu peranan yang sangat penting. Potensi setiap sumber daya manusia yang ada dalam organisasi harus dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya sehingga mampu memberikan output yang optimal bagi organisasi tersebut (Rumengan, 2018).

Sumber daya manusia di dalam organisasi sangat memberikan pengaruh dalam mencapai visi dan misi. Setiap organisasi harus mampu meningkatkan kinerja dan motivasi kerja yang baik. Menurut Salindeho, (dalam Lara, 2022) menunjukkan bahwa pengembangan sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai. Pegawai berperan penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Nur, Menne dan Suriani (dalam Lara, 2022) pegawai merupakan salah satu kunci penentu keberhasilan suatu organisasi atau instansi, sehingga setiap pegawai dituntut untuk memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan, serta semangat kerja tinggi agar dapat mencapai tujuan, visi, misi dan sasaran organisasi. (Lara, 2022) mengatakan bahwa pentingnya keberadaan pegawai mengharuskan suatu organisasi dapat membuat para pegawai melaksanakan pekerjaannya dalam keadaan yang tenang, nyaman, dan meminimalisir adanya ketegangan dan kecemasan yang dirasakan. Adanya pegawai - pegawai yang bekerja dengan baik, menghasilkan kinerja yang optimal dan tercapainya tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kondisi ini bukan hanya menyangkut keadaan fisik, melainkan juga hubungan sosial dengan orang lain dan suasana psikologis di tempat kerja.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) *Quality of Work Life* dapat disebut juga dengan kualitas kehidupan kerja yang mencakup kondisi fisik dan psikologis di tempat kerja dan berfokus pada upaya untuk meningkatkan kualitas kehidupan pegawai selama bekerja. *Quality of Work Life* menurut Werther (dalam Yusuf dkk, 2022) merupakan kegiatan atau usaha organisasi yang dilakukan secara sistematis (berencana dan terarah) dalam memberikan kesempatan yang sebesar-besarnya pada para pekerja untuk ikut serta pada kegiatan organisasi, sehingga menjadi kontribusi yang optimal dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Menurut Sirgy (dalam Rahman 2017) *Quality of work life* merupakan kualitas kehidupan kerja, kualitas kehidupan kerja suatu konsep yang berbicara tentang kesejahteraan dan kebahagiaan hidup pegawai dalam bekerja, kualitas kehidupan kerja berarti bahwa sejauh mana organisasi memperhatikan kondisi kesejahteraan dan kebahagiaan hidup para pegawai dalam lingkungan tempat mereka bekerja.

Aspek-aspek yang terkandung dalam *quality of work life* yang dikemukakan Shermenhorn (Soeptjipto, 2017) yaitu kompensasi yang memadai dan adil, lingkungan kerja yang aman dan sehat, kesempatan untuk berkembang dan keamanan kerja, kesempatan untuk mengembangkan kemampuan, integrasi sosial, hak-hak dalam organisasi kerja, keseimbangan pekerjaan dan kehidupan, tanggung jawab sosial organisasi.

Menurut Sinha (dalam Khusnullia 2021) beberapa faktor yang dapat meningkatkan *quality of work life* pada pegawai yaitu komunikasi, komitmen organisasi, dukungan emosional supervisi, pengembangan karir, budaya keluarga

yang responsif, motivasi pegawai, iklim organisasi, pengaturan sistem kerja yang fleksibel, dukungan organisasi, kepuasan kerja, reward, benefits, dan kompensasi. Berdasarkan faktor-faktor yang telah disebutkan di atas, faktor yang dapat mempengaruhi *quality of work life* salah satunya adalah iklim organisasi.

Menurut Hasnah (dalam Silmia 2020) pegawai yang merasakan iklim organisasi yang kondusif merupakan pegawai yang merasa lingkungan instansi yang nyaman, mendorong pegawai untuk berprestasi, sehingga serasi dengan tujuan organisasi yaitu meningkatkan produktivitas kerja dan dengan motivasi tersebut membuat perusahaan memiliki pegawai dengan *quality of work life* yang tinggi. Iklim organisasi seharusnya perlu diciptakan oleh instansi karena berkaitan dengan cara pegawai memandang atau menilai tentang semua hal yang sudah diberikan oleh instansi serta menjadi landasan untuk menerapkan perilaku selanjutnya selama bekerja di instansi.

Iklim organisasi merupakan persepsi pegawai mengenai kualitas lingkungan internal organisasi yang secara relatif dirasakan oleh anggota organisasi yang kemudian akan mempengaruhi perilaku mereka berikutnya (dalam Monica 2019). Taguiri dan Litwin (dalam Rahmisyari 2020) mendefinisikan iklim organisasi merupakan kualitas lingkungan internal organisasi yang secara relatif terus berlangsung, dialami oleh anggota organisasi, mempengaruhi perilaku mereka dan dapat dilukiskan dalam pengertian satu set karakteristik atau sifat organisasi. Sementara menurut Gibson dkk (dalam Utami, 2021) bahwa iklim organisasi merupakan satu set perlengkapan dari suatu lingkungan kerja yang dirasakan secara

langsung atau tidak langsung oleh pegawai yang bekerja di lingkungan ini dan beranggapan akan menjadi kekuatan utama yang mempengaruhi tingkah laku mereka dalam bekerja.

Menurut Litwin (Indrasari, 2017) ada lima aspek-aspek iklim organisasi diantaranya tanggung jawab, identitas, kehangatan, dukungan, konflik. Sedangkan menurut Stringer (dalam Nugraha, 2019) terdapat beberapa dimensi dalam iklim organisasi yaitu struktur, tanggung jawab, penghargaan, resiko, kehangatan, dukungan, standar kinerja, konflik, identitas diri. Menurut Hignn (Indrasari, 2017) Ada beberapa faktor yang mempengaruhi iklim organisasi yaitu pimpinan organisasi, tingkah laku pegawai, tingkah laku kelompok kerja, dan faktor eksternal organisasi.

Berdasarkan observasi dan wawancara dengan pimpinan Rumah Sakit Achmad Mochtar Bukittinggi padang tanggal 20 November 2023 di peroleh informasi bahwa RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi sudah memiliki SOP (*standar operating procedure*) yang jelas, dan semua pegawai sudah mengetahui peran dan tanggung jawabnya masing-masing dalam bekerja. Tetapi ada beberapa pegawai yang cenderung sekedar datang ke instansi, namun secara penuh tidak bertanggung jawab atas tugas yang dimiliki, dan juga di alihkan kepada pegawai lain. Kemudian masih adanya beberapa pegawai yang merasakan kurangnya kehangatan antar sesama rekan kerja. Juga masih adanya pegawai yang mengeluhkan kompensasi yang belum mencukupi kebutuhan yang membuat pegawai kurang meningkatnya motivasi dalam bekerja.

Selanjutnya di hari yang sama peneliti juga mewawancarai empat orang pegawai yang menjelaskan pegawai merasa lingkungan tempat bekerja yang kurang nyaman karna pencahayaan di ruangan bekerja kurang. Selanjutnya ada beberapa pegawai yang merasa demotivasi karena kurangnya mendapat apresiasi dari atasan. Para pegawai juga mengeluhkan gaji dan tunjangan yang mereka terima setiap bulannya yang membuat kurangnya memenuhi kebutuhan sehari-hari. Beberapa pegawai juga mengungkapkan dukungan sosial sesama rekan kerja yang kurang dan juga merasakan kurang kurang pedulinya antar sesama rekan kerjas. Beberapa pegawai merasakan kurang adanya dukungan dari pimpinan untuk kemajuan pegawai. Hal ini dikarenakan masih kurangnya penerapan iklim organisasi di instansi.

Penelitian tentang iklim organisasi pernah dilakukan oleh M. Ramadhoni (dalam Marliani *et al.*, 2023) yang berjudul “Pengaruh *Work Life Balance* Iklim Organisasi dan Reward Masa Pandemi Terhadap Kepuasan Kerja”. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Cut Sabawa Kemala zuhra (dalam Lara, 2022) yang berjudul “Hubungan Iklim Organisasi dengan *Workplace Well Being* pada Pegawai Dinas Lingkungan Hidup Aceh Barat”. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh (Monica 2019) yang berjudul “Hubungan Iklim Organisasi Dengan Kualitas Kehidupan Kerja Karyawan AHASS Roka Hulu”. Hal yang membedakan penelitian sebelumnya dengan yang akan dilakukan adalah sampel penelitian, lokasi penelitian, variabel penelitian dan tahun dilakukan penelitian.

Berdasarkan fenomena diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan antara Iklim Organisasi dengan *Quality of Work Life* pada Pegawai di Lingkungan Rawat Jalan RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.”

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah terdapat Hubungan antara Iklim Organisasi dengan *Quality of Work Life* pada Pegawai di Lingkungan Rawat Jalan RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan antara Iklim Organisasi dengan *Quality of Work Life* pada Pegawai di Lingkungan Rawat Jalan RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.

### **D. Manfaat penelitian**

Manfaat penelitian ini terdiri dari :

#### 1. Manfaat penelitian

Penelitian ini dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan khususnya temuan-temuan dalam bidang psikologi dan dapat dijadikan masukan dalam pengembangan ilmu psikologi khususnya psikologi industri dan organisasi.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi subjek penelitian

Untuk mengetahui kondisi sebenarnya tentang hubungan Iklim Organisasi dengan *Quality of Work life* pada pegawai rumah sakit Achmad Mochtar kota Bukittinggi, sehingga mampu menghadapi situasi dan kondisi yang mempengaruhi antara iklim organisasi dan kualitas kehidupan kerja.

### b. Bagi pimpinan

Memberikan informasi kepada pegawai mengenai Iklim Organisasi dengan *Quality of Work Life* agar dapat menjadi evaluasi bagi pegawai untuk meningkatkan *Quality of Work Life*.

### c. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan bagi peneliti lain yang melakukan penelitian pada bidang yang ada kaitannya dan dapat menjadi bahan perbandingan serta referensi bagi semua pihak yang melakukan penelitian selanjutnya.