

BAB I

Pendahuluan

A. Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi. Hal tersebut dikarenakan Sumber Daya Manusia (SDM) adalah pelaksana dari keseluruhan kegiatan organisasi, mulai dari perencanaan sampai dengan evaluasi yang mampu memanfaatkan sumber daya yang dimiliki oleh organisasi. Demikian juga dalam faktor kepemimpinan erat kaitannya dengan suatu organisasi. Kepemimpinan merupakan kunci utama dalam manajemen, yang memegang peran strategis dan penting dalam kelangsungan hidup organisasi. Dalam suatu organisasi, faktor kepemimpinan memegang peran penting karena pemimpin itulah yang akan menggerakkan dan mengarahkan organisasi dalam mencapai tujuan (Sutrisno, 2016).

Terdapat sekitar 4,3 juta petugas kesehatan di seluruh dunia di 57 negara memiliki kualitas pekerjaan yang rendah. Sistem kesehatan yang efektif perlu memiliki ukuran yang memadai, termotivasi, dan terampil dalam bidang kesehatan. Kurangnya motivasi sering diidentifikasi sebagai masalah utama dalam kualitas pemberian pelayanan kesehatan. Motivasi pekerja kesehatan sangat penting untuk kinerja petugas kesehatan (Rusydi & Multazam, 2021).

Dalam penelitian yang dilakukan (Mose, 2020) kepemimpinan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja perawat. Jika gaya kepemimpinan mengalami peningkatan sebesar satu satuan maka kinerja perawat akan meningkat. Dalam penelitian yang dilakukan (Fitria et al., 2022) menyimpulkan variabel kepemimpinan berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kinerja pegawai non medis di RSUD Dr. Sobirin, Kabupaten Musi Rawas. Dan dalam penelitian (Susanto & Veronica, 2019) menunjukkan bahwa secara simultan kepemimpinan mempengaruhi Pelayanan kepada Masyarakat

Rumah sakit adalah salah satu sarana kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah atau swasta yang berfungsi untuk melakukan upaya kesehatan dasar atau kesehatan rujukan dan upaya kesehatan penunjang. Pada organisasi rumah sakit, sumber daya manusia merupakan salah satu pemegang peran utama dalam penentuan keberhasilan organisasi pelayanan rumah sakit. Sumber daya manusia yang dikelola oleh rumah sakit harus mampu menunjukkan kepemimpinan yang baik sehingga rumah sakit dapat mencapai tujuan yang diinginkan. (Santika, 2020)

Keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit tidak terlepas dari berbagai faktor pelayanan bukan hanya dari segi Keperawatan saja tetapi juga adanya SDM non medis lain yang ikut membantu dalam terlaksananya pelayanan yang baik. Oleh karena

itu, agar dapat terus mengembangkan dirinya dan untuk kelangsungan hidup organisasi, manajemen rumah sakit perlu melakukan peningkatan Sumber daya manusia (Pamungkas & Widowati, 2020). Menurut KBBI (2022) non medis adalah tidak berhubungan dengan ilmu pengobatan (kedokteran). Jadi, pegawai non medis adalah pegawai yang tidak berhubungan dengan kedokteran.

Kepemimpinan adalah inti dari manajemen. Kepemimpinan yang baik dalam suatu organisasi dapat menunjukkan baik tidaknya manajemen yang ada di dalam organisasi tersebut. Menurut (Hasibuan, 2009) kepemimpinan adalah cara seorang pemimpin dalam mempengaruhi perilaku para bawahan, agar mau bekerja sama dan bekerja secara produktif untuk mencapai tujuan perusahaan. Apabila kepemimpinan berjalan dengan baik maka Pegawai akan merasakan kepuasan kerja dan dukungan dari Pegawai akan dapat membantu pemimpin dalam bekerja. Berhasil tidaknya suatu organisasi dapat ditentukan oleh kepemimpinan yang memimpin organisasi, bahkan maju mundurnya suatu organisasi sering dikaitkan dengan kepemimpinan dari pimpinannya. Dengan demikian, pemimpin harus bertanggung jawab terhadap pelaksanaan organisasi atau lembaga yang dipimpin, hal ini menempatkan posisi pemimpin yang sangat penting dalam suatu organisasi atau pada lembaga tertentu.

Motivasi pelayanan publik merupakan studi tentang bagaimana seseorang menjadi termotivasi untuk memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat. Dari banyak definisi mengenai motivasi pelayanan publik, yang paling mudah dimengerti dan dipahami adalah definisi dari (Perry, J. L., & Porter, 1982) mengatakan bahwa motivasi secara luas dipahami sebagai kekuatan yang memberi energi, mengarahkan, dan mempertahankan perilaku. Motivasi pelayanan publik telah digunakan oleh para ekonom sebagai 'kode' untuk altruisme, yang berarti kemauan individu untuk terlibat dalam perilaku pengorbanan demi kesehatan masyarakat banyak tanpa manfaat timbal balik untuk diri mereka sendiri (Haris, 2018).

Dalam penelitian (Rusydi & Multazam, 2021) menunjukkan *commitment to public interest and civic duty* dan *compassion* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *job satisfaction*, sedangkan *attraction to public policy making* dan *self sacrifice* berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction* perawat di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar. Dalam penelitian yang dilakukan (Permatasari et al., 2019) menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan kerja perawat dipengaruhi oleh *Public Service Motivation (PSM)* di RSUD Haji. Dimensi *compassion* menunjukkan pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan kerja perawat, kemudian diikuti oleh *self*

sacrifice, commitment to public values dan attraction to public participation.

Fenomena yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia kurang lebih menunjukkan rendahnya motivasi pelayanan publik dari para penyelenggara pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat dari permasalahan yang banyak dikeluhkan masyarakat ialah perilaku pegawai sektor publik yang tidak mencerminkan bagaimana seharusnya seorang pelayan masyarakat bertindak. Ketika seorang pegawai sektor publik memiliki motivasi pelayanan publik yang baik itu artinya tidak akan ada lagi perilaku yang menimbulkan permasalahan bagi masyarakat karena perilakunya adalah cerminan institusi dan pribadinya (Syamsir & Embi, 2011).

Berdasarkan dari hasil observasi/survei awal yang dilakukan terhadap semua bagian yang akan menjadi objek penelitian di RSUD Kota Makassar, terdapat beberapa permasalahan yang menyangkut tentang kepemimpinan. Permasalahannya yaitu kurangnya rasa tanggung jawab Pegawai nonmedis terhadap pekerjaan, kurangnya komunikasi antara Pegawai nonmedis dan pemimpin, sosok pemimpin yang belum mampu memberikan arahan dan bimbingan kepada para bawahan dengan baik, dan memperlakukan bawahan secara tidak adil.

Penelitian tentang kepemimpinan dan pengaruh *public service motivation* di dalam organisasi Rumah Sakit adalah hal baru dan jarang dilakukan di Indonesia. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti ingin menganalisis pengaruh kepemimpinan terhadap *public service motivation* dalam upaya membangun motivasi pelayanan publik di RSUD Kota Makassar.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh kepemimpinan berdasarkan dimensi pengambilan keputusan terhadap *public service motivation* pegawai nonmedis di RSUD Kota Makassar
2. Apakah terdapat pengaruh kepemimpinan berdasarkan dimensi memotivasi bawahan terhadap *public service motivation* pegawai nonmedis di RSUD Kota Makassar
3. Apakah terdapat pengaruh kepemimpinan berdasarkan dimensi komunikasi terhadap *public service motivation* pegawai nonmedis di RSUD Kota Makassar
4. Apakah terdapat pengaruh kepemimpinan berdasarkan dimensi mengendalikan bawahan terhadap *public service motivation* pegawai nonmedis di RSUD Kota Makassar
5. Apakah terdapat pengaruh kepemimpinan berdasarkan dimensi tanggung jawab terhadap *public service motivation* pegawai nonmedis di RSUD Kota Makassar

6. Apakah terdapat pengaruh kepemimpinan berdasarkan dimensi mengendalikan emosi terhadap *public service motivation* pegawai nonmedis di RSUD Kota Makassar

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum:

Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan terhadap *public service motivation* pegawai nonmedis di RSUD Kota Makassar

2. Tujuan Khusus:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepemimpinan berdasarkan dimensi pengambilan keputusan terhadap *public service motivation* pegawai nonmedis di RSUD Kota Makassar

- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepemimpinan berdasarkan dimensi memotivasi bawahan terhadap *public service motivation* pegawai nonmedis di RSUD Kota Makassar

- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepemimpinan berdasarkan dimensi komunikasi terhadap *public service motivation* pegawai nonmedis di RSUD Kota Makassar

- d. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepemimpinan berdasarkan dimensi mengendalikan

bawahan terhadap *public service motivation* pegawai nonmedis di RSUD Kota Makassar

e. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepemimpinan berdasarkan dimensi tanggung jawab terhadap *public service motivation* pegawai nonmedis di RSUD Kota Makassar

f. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepemimpinan berdasarkan dimensi mengendalikan emosi terhadap *public service motivation* pegawai nonmedis di RSUD Kota Makassar

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Dengan dilaksanakan penelitian ini, diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti, selain itu pengetahuan yang secara teoritis sudah diperoleh pada saat perkuliahan daring juga luring sehingga dapat diterapkan dalam kehidupan nyata atau sehari-hari.

2. Bagi Tenaga kesehatan

Untuk tenaga kesehatan khususnya tenaga nonmedis sebaiknya lebih memahami makna kepemimpinan dan *public service motivation* di bidang Kesehatan guna meningkatkan kepuasan pasien dalam pelayanan Kesehatan yang diterima oleh masyarakat.

3. Bagi Rumah Sakit

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pertimbangan dan masukan bagi RSUD Kota Makassar buat memilih strategi-strategi operasional yang sempurna guna peningkatan pelayanan Kesehatan agar masyarakat merasa puas.