

BAB I

PENDAHULUAN

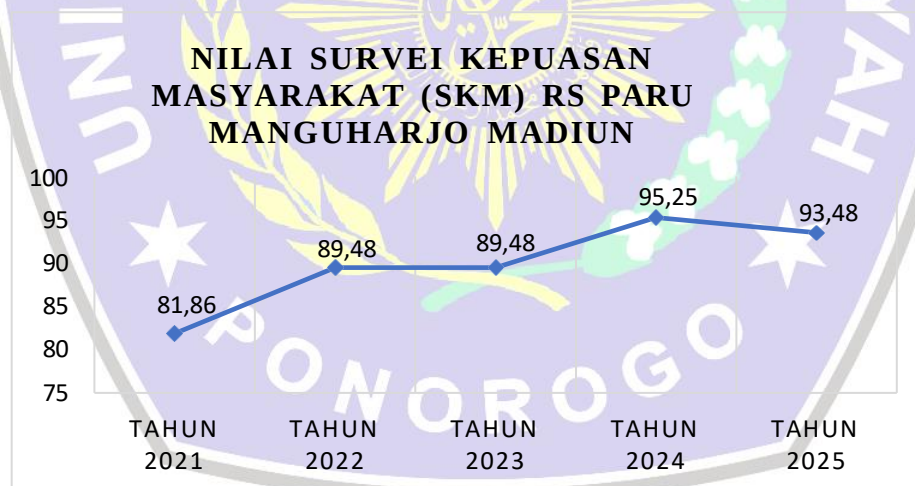
1.1 Latar Belakang

Yulianthi et al. (2023) menyatakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) memegang peran sentral dan strategis dalam setiap organisasi, khususnya di sektor pelayanan publik seperti rumah sakit, yang bertujuan memastikan bahwa sumber daya manusia dikelola secara efektif dan optimal demi mencapai visi dan misi organisasi. Output kunci dari pengelolaan SDM yang berhasil adalah terbentuknya budaya kerja yang kuat, positif, dan selaras dengan etos institusi. Menurut Haryono dan Widianingsih (2021), budaya kerja merupakan sistem nilai, norma, dan kebiasaan yang dianut bersama oleh anggota organisasi yang berfungsi sebagai fondasi utama dalam menentukan mutu pelayanan, efisiensi operasional, dan integritas rumah sakit di mata publik. Dalam konteks yang dinamis, sarat tekanan, dan berfokus pada keselamatan pasien seperti rumah sakit, budaya kerja yang sehat merupakan prasyarat penting untuk meningkatkan kolaborasi, profesionalisme, dan komitmen seluruh pegawai.

Rumah Sakit Paru Manguharjo (RSPM) Provinsi Jawa Timur merupakan salah satu rumah sakit milik pemerintah yang memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Sebagai institusi pelayanan publik, rumah sakit dituntut untuk senantiasa meningkatkan mutu layanan agar mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Salah satu indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), yang

menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Berdasarkan data SKM yang diperoleh peneliti dari pihak rumah sakit, nilai SKM RSPM menunjukkan perkembangan yang fluktuatif dalam lima tahun terakhir. Pada tahun 2021 nilai SKM tercatat sebesar 81,86, kemudian mengalami peningkatan menjadi 89,48 pada tahun 2022 dan tetap berada pada nilai yang sama pada tahun 2023. Selanjutnya, nilai SKM kembali meningkat menjadi 95,25 pada tahun 2024, namun mengalami penurunan menjadi 93,48 pada tahun 2025. Meskipun nilai SKM tersebut masih berada pada kategori sangat baik, adanya peningkatan dan penurunan nilai dari tahun ke tahun menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan secara berkelanjutan agar mampu memenuhi ekspektasi masyarakat.



Gambar 1 Perkembangan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RS Paru Manguharjo Tahun 2021-2025

Sumber: Data Internal RSPM Tahun 2021–2025.

Fluktuasi nilai kepuasan masyarakat tersebut dapat menjadi indikator bahwa masih terdapat faktor-faktor internal organisasi yang memerlukan perhatian dalam upaya menjaga konsistensi kualitas pelayanan. Salah satu faktor yang memiliki peran penting dalam mendukung kualitas pelayanan adalah budaya kerja pegawai. Budaya kerja yang kuat akan memotivasi pegawai untuk bekerja secara profesional, penuh tanggung jawab, disiplin, serta berorientasi pada pelayanan, sehingga dapat memberikan dampak positif terhadap kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat.

Penelitian ini menggunakan Teori Perilaku Organisasi (*Organizational Behavior*) sebagai *grand theory*. Menurut Robbins dan Judge (2019), perilaku organisasi mempelajari pengaruh individu, kelompok, dan struktur organisasi terhadap perilaku dalam organisasi dengan tujuan meningkatkan efektivitas organisasi. Dalam teori tersebut, kepemimpinan, komunikasi, dan budaya organisasi merupakan aspek penting yang memengaruhi perilaku anggota organisasi.

Budaya kerja sendiri merupakan nilai, kebiasaan, serta tindakan yang dilakukan secara konsisten oleh pegawai dalam organisasi. Budaya kerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor penting, salah satunya adalah kepemimpinan spiritual. Kepemimpinan spiritual menekankan pada nilai moral, makna, keikhlasan, dan keteladanan dalam bekerja. Fry (2003), melalui jurnalnya yang berjudul *Toward a Theory of Spiritual Leadership*, menjelaskan bahwa kepemimpinan spiritual mampu menciptakan lingkungan kerja yang penuh makna

(calling) dan kebersamaan (membership), sehingga dapat meningkatkan sikap kerja yang positif dan membangun budaya kerja yang lebih baik.

RSPM memiliki tuntutan excellent service yang memerlukan integritas dan motivasi intrinsik pegawai. Kepemimpinan spiritual seperti yang direfleksikan melalui nilai-nilai BerAKHLAK dan pembangunan Zona Integritas menjadi penting untuk menanamkan etika kerja, makna, dan panggilan pelayanan (calling) dalam melayani masyarakat, yang pada akhirnya dapat membentuk budaya kerja yang melayani sepenuh hati. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sindy Nadek et al. (2024) mengenai Pengaruh Kepemimpinan Spiritual Terhadap Budaya Organisasi Pada KSP Kopdit Solidaritas Santa Maria Assumpta menunjukkan bahwa secara parsial kepemimpinan spiritual memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap budaya organisasi. Hasil tersebut didukung oleh penelitian Maharani et al. (2025) dengan hasil bahwa kepemimpinan spiritual memiliki peran penting dalam mengembangkan budaya organisasi melalui penguatan nilai-nilai spiritual pegawai.

Selain kepemimpinan spiritual, komunikasi organisasi merupakan instrumen krusial dalam membentuk budaya kerja organisasi. Efisiensi operasional dan koordinasi yang kompleks di lingkungan rumah sakit sangat bergantung pada efektivitas alur informasi. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan Teori Budaya Organisasi (Organizational Culture Theory) yang dikemukakan oleh Pacanowsky dan O'Donnell-Trujillo yang memandang organisasi bukan sekadar struktur fisik, melainkan sebuah entitas yang dikonstruksi melalui interaksi komunikatif. Dalam

teori ini, budaya organisasi diproduksi dan direproduksi melalui simbol, percakapan, serta perilaku rutin antaranggota organisasi.

Penelitian Ramadhan dan Kurniawati (2024) mengungkapkan bahwa komunikasi memberikan kontribusi penting dalam pembentukan budaya organisasi pada instansi pemerintah, hal ini dikarenakan budaya organisasi tumbuh dan berkembang melalui proses komunikasi yang berlangsung terus-menerus di dalam organisasi. Hasil penelitian tersebut selaras dengan penelitian Safira (2024) yang membuktikan bahwa strategi komunikasi internal yang transparan dan terbuka secara langsung membentuk budaya organisasi yang positif dan suportif.

Rumah sakit merupakan organisasi pelayanan kesehatan yang bersifat *high-stakes* dan beroperasi selama dua puluh empat jam penuh. Dalam lingkungan kerja yang sangat dinamis ini, disiplin kerja pegawai memegang peranan vital sebagai pilar dasar yang menopang budaya organisasi. Kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP), ketepatan waktu dalam pergantian shift, serta ketaatan pada regulasi pelayanan merupakan manifestasi nyata dari budaya organisasi yang berintegritas.

Fenomena tersebut selaras dengan teori Jim Collins dalam buku *Good to Great* mengenai konsep *Culture of Discipline*. Collins berpendapat bahwa transformasi organisasi dari kondisi baik menjadi organisasi yang unggul sangat bergantung pada kemampuan organisasi membangun budaya disiplin. Budaya tersebut dibentuk oleh individu-individu yang memiliki disiplin diri tinggi dan secara konsisten melakukan tindakan yang selaras dengan tujuan organisasi.

Pernyataan tersebut sejalan dengan penelitian Jamaludin (2021) yang berjudul Hubungan Disiplin Kerja dan Motivasi terhadap Budaya Kerja pada CV. Panca Mandiri Jaya Karawang yang mengungkapkan bahwa disiplin kerja memiliki hubungan yang signifikan terhadap budaya kerja serta berkontribusi dalam meningkatkan kualitas kerja organisasi.

Berdasarkan fenomena fluktuasi nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Rumah Sakit Paru Manguharjo selama periode 2021-2025 serta pentingnya budaya kerja dalam mendukung kualitas pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan spiritual, komunikasi organisasi, dan disiplin kerja terhadap budaya kerja pegawai di Rumah Sakit Paru Manguharjo Provinsi Jawa Timur. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperkuat budaya kerja yang profesional, kolaboratif, disiplin, dan berintegritas guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan, rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah kepemimpinan spiritual berpengaruh terhadap budaya kerja pegawai di Rumah Sakit Paru Manguharjo Provinsi Jawa Timur?
2. Apakah komunikasi organisasi berpengaruh terhadap budaya kerja pegawai di Rumah Sakit Paru Manguharjo Provinsi Jawa Timur?

3. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap budaya kerja pegawai di Rumah Sakit Paru Manguharjo Provinsi Jawa Timur?
4. Apakah kepemimpinan spiritual, komunikasi organisasi, dan disiplin kerja berpengaruh secara simultan terhadap budaya kerja pegawai di Rumah Sakit Paru Manguharjo Provinsi Jawa Timur?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

- a. Untuk mengetahui apakah kepemimpinan spiritual berpengaruh terhadap budaya kerja pegawai di Rumah Sakit Paru Manguharjo Provinsi Jawa Timur.
- b. Untuk mengetahui apakah komunikasi organisasi berpengaruh terhadap budaya kerja pegawai di Rumah Sakit Paru Manguharjo Provinsi Jawa Timur.
- c. Untuk mengetahui apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap budaya kerja pegawai di Rumah Sakit Paru Manguharjo Provinsi Jawa Timur.
- d. Untuk mengetahui apakah kepemimpinan spiritual, komunikasi organisasi, dan disiplin kerja berpengaruh secara simultan terhadap budaya kerja pegawai di Rumah Sakit Paru Manguharjo Provinsi Jawa Timur.

2. Manfaat

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat serta kontribusi, baik secara teoretis maupun praktis bagi berbagai pihak :

a. Bagi Universitas

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat membantu memperbanyak kekayaan literatur akademik serta referensi penelitian di bidang Ilmu Manajemen, khususnya dalam kajian Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) tentang Budaya Kerja di sektor kesehatan.

b. Bagi Rumah Sakit Paru Manguharjo Provinsi Jawa Timur

Hasil penelitian ini diharapkan berfungsi sebagai basis data empiris dan diagnostik manajerial yang akurat bagi Rumah Sakit Paru Manguharjo dalam merumuskan dan memprioritaskan kebijakan strategis SDM, terutama dalam upaya penguatan nilai-nilai kerja, peningkatan efektivitas komunikasi antar unit, dan penegakan disiplin, yang pada akhirnya akan memberikan pengaruh secara langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan serta penguatan budaya keselamatan pasien rumah sakit.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan pemahaman peneliti terkait budaya kerja dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia, terutama pada konteks organisasi Rumah Sakit, serta menjadi media untuk mengimplementasikan teori-teori yang telah diperoleh selama masa perkuliahan melalui kajian penelitian empiris.

d. Bagi Peneliti Berikutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengangkat topik serupa, serta dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam mengembangkan penelitian melalui penggunaan variabel, objek, maupun metode penelitian yang berbeda.

