BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Setiap organisasi membutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Dalam organisasi sektor pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, SDM memiliki peran penting dalam mendukung keberhasilan pelayanan rumah sakit, khususnya tenaga non medis yang berperan dalam mendukung kelancaran proses pelayanan. Tenaga non medis berperan dalam mendukung kelancaran pelayanan melalui pengelolaan administrasi pasien, keuangan, sumber daya manusia, dan berbagai kegiatan operasional lainnya. Oleh karena itu, kepuasan kerja tenaga non medis menjadi salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan agar pelayanan rumah sakit dapat berjalan secara optimal.

Rumah sakit merupakan organisasi pelayanan kesehatan yang memiliki tugas memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh kepada masyarakat, meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif (WHO, 2021). Selain itu, berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018, rumah sakit menyelenggarakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. Rumah sakit juga dituntut mampu memenuhi kebutuhan serta harapan pasien melalui penyediaan pelayanan yang berkualitas (Listiyono, 2021). Salah satu rumah sakit milik pemerintah yang berperan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah RSUD Dr. Harjono Ponorogo. Sebagai rumah sakit rujukan di Kabupaten Ponorogo, RSUD Dr. Harjono Ponorogo memiliki tantangan tersendiri dalam pengelolaan sumber daya

manusia, khususnya tenaga non medis yang mendukung kelancaran proses pelayanan rumah sakit.

Kepuasan kerja merupakan salah satu aspek penting dalam pengelolaan sumber daya manusia karena berpengaruh terhadap komitmen, produktivitas, dan keberlangsungan organisasi. Kepuasan kerja dapat tercipta apabila organisasi mampu menyediakan lingkungan kerja yang kondusif, sistem manajemen yang baik, serta dukungan terhadap pelaksanaan pekerjaan. Penelitian Azzahra (2022) menunjukkan bahwa lemahnya pengelolaan manajemen menjadi salah satu faktor yang menyebabkan rendahnya tingkat kepuasan kerja karyawan. Karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaannya cenderung memiliki komitmen organisasi yang lebih tinggi, memberikan kontribusi secara maksimal, serta menunjukkan dedikasi yang kuat sehingga produktivitas kerja meningkat. Sebaliknya, apabila tingkat kepuasan kerja rendah, karyawan cenderung memiliki keinginan untuk meninggalkan organisasi yang disertai dengan penurunan disiplin dan kinerja (Robbins, 2022).

Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan kerja adalah *Quality of Work Life*. *Quality of Work Life* menggambarkan sejauh mana organisasi mampu menciptakan lingkungan kerja yang aman, nyaman, dan mendukung kesejahteraan karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Konsep ini dipandang sebagai pendekatan manajemen yang berorientasi pada pengembangan sumber daya manusia melalui penyelarasan kebutuhan individu dengan tujuan organisasi. Dengan demikian, penerapan *Quality of Work Life* menjadi strategi organisasi dalam menciptakan kondisi kerja yang mampu mendukung pencapaian tujuan organisasi sekaligus meningkatkan

kesejahteraan karyawan secara simultan dan berkelanjutan (Andriani et al., 2024).

Sementara itu, di Indonesia jumlah rumah sakit yang terus meningkat belum sepenuhnya diikuti dengan ketersediaan tenaga non medis yang memadai dan merata. Kondisi tersebut menyebabkan rumah sakit daerah menghadapi beban administrasi yang relatif lebih tinggi dibandingkan kapasitas tenaga non medis yang tersedia. Selain itu, perkembangan teknologi administrasi rumah sakit menuntut kemampuan adaptasi serta pelatihan yang berbeda-beda pada setiap daerah (Siradja & Maidin, 2024). Akibatnya, *Quality of Work Life* tenaga non medis di rumah sakit daerah memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan tenaga non medis yang bekerja di rumah sakit di kota besar.

Selain *Quality of Work Life*, faktor lain yang memengaruhi kepuasan kerja adalah fasilitas kerja. Fasilitas kerja merupakan sarana dan prasarana yang disediakan organisasi untuk mendukung pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja. Berbagai penelitian di Indonesia dalam lima tahun terakhir menunjukkan bahwa fasilitas kerja yang memadai memiliki hubungan positif dengan kepuasan kerja tenaga non medis. Penelitian Yusuf dan Wulandari (2023) dalam kajian *Internal Factors on Job Satisfaction in Healthcare Settings* menunjukkan bahwa lingkungan kerja, termasuk fasilitas fisik dan sistem kerja, berpengaruh terhadap kepuasan kerja tenaga non medis di fasilitas kesehatan. Selanjutnya, meta-analisis nasional oleh Kurniawan et al. (2025) menunjukkan bahwa tingginya beban kerja administratif, durasi kerja yang panjang, serta kurang optimalnya lingkungan kerja menjadi faktor yang

memengaruhi rendahnya kepuasan kerja tenaga non medis pada fasilitas pelayanan kesehatan.

Faktor lain yang tidak kalah penting adalah dukungan sosial di lingkungan kerja. Dukungan sosial dapat membantu mengurangi tekanan kerja, stres administratif, serta kelelahan kerja yang sering dialami oleh tenaga non medis. Dukungan dari pimpinan, seperti perhatian terhadap kebutuhan pegawai, pemberian apresiasi atas hasil kerja, dan penyampaian arahan yang jelas, mampu meningkatkan kenyamanan dalam bekerja. Sementara itu, dukungan dari rekan kerja yang diwujudkan melalui kerja sama, saling membantu dalam menyelesaikan tugas administrasi, serta hubungan interpersonal yang baik dapat menciptakan lingkungan kerja yang harmonis. Kondisi tersebut mendorong tenaga non medis merasa dihargai, aman, dan memiliki keterikatan dengan organisasi sehingga meningkatkan kepuasan kerja, komitmen organisasi, serta motivasi kerja. Dengan demikian, dukungan sosial tidak hanya meningkatkan kesejahteraan tenaga non medis, tetapi juga berkontribusi terhadap kelancaran administrasi dan peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.

Namun demikian, kondisi *Quality of Work Life*, fasilitas kerja, dan dukungan sosial pada tenaga non medis di RSUD Dr. Harjono Ponorogo masih memerlukan perhatian. Tenaga non medis menghadapi beban pekerjaan yang cukup tinggi, sementara perhatian terhadap kesejahteraan, kesempatan pengembangan karier, serta keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi belum sepenuhnya optimal. Selain itu, fasilitas kerja yang

tersedia, baik berupa perangkat teknologi, ruang kerja, maupun sarana pendukung lainnya, masih memerlukan peningkatan agar mampu menunjang pelaksanaan tugas administrasi secara efektif dan efisien. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan kerja tenaga non medis dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Berdasarkan data evaluasi Bagian Sumber Daya Manusia (SDM) RSUD Dr. Harjono Ponorogo, stabilitas sumber daya manusia pada tenaga non medis mengalami penurunan dibandingkan periode sebelumnya. Kondisi tersebut ditunjukkan oleh meningkatnya angka turnover tenaga non medis sebesar 5% pada periode evaluasi tahun 2025, sehingga jumlah tenaga non medis berkurang dari 253 orang menjadi 241 orang. Penurunan tersebut menunjukkan bahwa terdapat 12 tenaga non medis yang tidak lagi bekerja di RSUD Dr. Harjono Ponorogo, baik karena mengundurkan diri, memasuki masa pensiun, maupun alasan lainnya. Kondisi tersebut mengindikasikan adanya dinamika sumber daya manusia yang perlu mendapatkan perhatian karena berpotensi memengaruhi efektivitas pelaksanaan tugas administrasi serta keberlangsungan operasional rumah sakit (Data Bagian SDM RSUD Dr. Harjono Ponorogo, Mei 2026).

Berkurangnya jumlah tenaga non medis tersebut menunjukkan adanya tantangan dalam pengelolaan sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan *Quality of Work Life*, kecukupan fasilitas kerja, dan dukungan sosial di lingkungan kerja. Apabila kondisi tersebut terus berlangsung, efektivitas pelaksanaan fungsi administrasi berpotensi menurun dan berdampak pada kelancaran operasional rumah sakit. Oleh karena itu, fenomena *turnover* tenaga

non medis menjadi dasar yang relevan untuk mengkaji pengaruh *Quality of Work Life*, fasilitas kerja, dan dukungan sosial terhadap kepuasan kerja tenaga non medis di RSUD Dr. Harjono Ponorogo.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas kepuasan kerja pada sektor kesehatan, sebagian besar penelitian masih berfokus pada tenaga medis serta menguji variabel *Quality of Work Life*, fasilitas kerja, atau dukungan sosial secara terpisah. Penelitian yang secara khusus mengkaji kepuasan kerja tenaga non medis di rumah sakit pemerintah daerah masih relatif terbatas. Selain itu, belum banyak penelitian yang mengintegrasikan ketiga variabel tersebut dalam satu model empiris yang komprehensif untuk menjelaskan kepuasan kerja tenaga non medis pada rumah sakit pemerintah daerah yang memiliki karakteristik beban kerja administratif tinggi, tuntutan pelayanan publik yang kompleks, serta keterbatasan fasilitas dibandingkan rumah sakit di kota besar. Kondisi meningkatnya *turnover* tenaga non medis di RSUD Dr. Harjono Ponorogo juga menunjukkan adanya persoalan pengelolaan sumber daya manusia yang belum banyak dijelaskan oleh penelitian sebelumnya. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan mampu mengisi kesenjangan penelitian (*research gap*) sekaligus memberikan bukti empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja tenaga non medis di rumah sakit pemerintah daerah.

Dalam penelitian ini, *Quality of Work Life* digunakan sebagai landasan teori utama *grand theory* dalam menjelaskan kepuasan kerja tenaga non medis. *Quality of Work Life* menekankan pentingnya kualitas kehidupan kerja yang mencakup kondisi lingkungan kerja, keseimbangan kehidupan kerja dan

kehidupan pribadi, rasa aman dalam bekerja, kesempatan berkembang, serta hubungan sosial di lingkungan kerja. Konsep tersebut relevan dengan kondisi tenaga non medis di RSUD Dr. Harjono Ponorogo yang menghadapi peningkatan beban kerja administratif, keterbatasan fasilitas kerja, serta dukungan sosial yang belum optimal sehingga berpotensi memengaruhi kepuasan kerja dan stabilitas sumber daya manusia.

Secara teoritis, *Quality of Work Life* menjelaskan bahwa ketika org anisasi mampu menyediakan lingkungan kerja yang mendukung, baik secara fisik maupun psikososial, tenaga non medis akan memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi, komitmen organisasi yang lebih kuat, serta kecenderungan turnover yang lebih rendah. Oleh karena itu, penggunaan teori *Quality of Work Life* menjadi relevan sebagai dasar untuk menganalisis pengaruh fasilitas kerja dan dukungan sosial terhadap kepuasan kerja tenaga non medis di RSUD Dr. Harjono Ponorogo.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan pemaparan latar belakang penelitian, maka beberapa permasalahan yang menjadi fokus utama dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah *Quality of Work Life* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja tenaga non medis di RSUD Dr. Harjono Ponorogo?
2. Apakah fasilitas kerja berpengaruh berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja tenaga non medis di RSUD Dr. Harjono Ponorogo?
3. Apakah Dukungan sosial berpengaruh berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja tenaga non medis di RSUD Dr. Harjono Ponorogo?

4. Apakah *Quality of Work Life*, Fasilitas Kerja, dan Dukungan Sosial secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja Tenaga non medis di RSUD Dr. Harjono Ponorogo?

1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Quality of Work Life,* fasilitas kerja, dan dukungan sosial terhadap kepuasan kerja Tenaga Non Medis di RSUD Dr. Harjono Ponorogo.

1.3.2 Tujuan Khusus

Penelitian ini secara khusus bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis berbagai permasalahan yang menjadi fokus penelitian, yaitu:

1. Untuk mengetahui apakah *Quality of Work Life* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja Tenaga non medis di RSUD Dr. Harjono Ponorogo.
2. Untuk mengetahui apakah Fasilitas kerja berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja Tenaga non medis di RSUD Dr. Harjono Ponorogo.
3. Untuk mengetahui apakah Dukungan sosial berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja Tenaga non medis di RSUD Dr. Harjono Ponorogo.
4. Untuk mengetahui apakah *Quality of Work Life*, fasilitas kerja, dan dukungan sosial secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja Tenaga non medis di RSUD Dr. Harjono Ponorogo.

1.3.3 Manfaat Penelitian

1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya terkait pengaruh *Quality of Work Life*, fasilitas kerja, dan dukungan sosial terhadap kepuasan kerja pada sektor tenaga non medis pelayanan kesehatan.

2) Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti :

   Penelitian ini berguna untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan serta mengetahui lebih dalam *Quality of Work Life*, fasilitas kerja, dan dukungan sosial terhadap kepuasan kerja tenaga non medis. Hal lain yang diharapkan yaitu agar peneliti bisa mengimplementasikan mengenai ilmu yang diperoleh kedalam sebuah penelitian dengan obyek nyata.

2. Bagi Universitas :

   Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja dalam organisasi sektor publik seperti rumah sakit. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan referensi dan pembelajaran bagi mahasiswa dalam memahami penerapan teori ke dalam praktik nyata di lingkungan kerja pemerintahan.

3. Bagi RSUD Dr. Harjono Ponorogo :

   Dengan adanya penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi manajemen dalam merumuskan kebijakan peningkatan kepuasan kerja tenaga non medis. Melalui hasil penelitian ini, rumah sakit dapat lebih memahami pengaruh kualitas kehidupan kerja, fasilitas kerja, dan dukungan sosial terhadap motivasi serta kinerja pegawai, sehingga mampu menciptakan lingkungan kerja yang lebih efektif, harmonis, dan produktif.

4. Bagi Pembaca :

   Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi yang bersifat menambah wawasan pembaca, yang memungkinkan bisa dijadikan sebagai bahan rujukan untuk melakukan riset kedepannya. Khususnya mengenai sub ilmu yang tercantum sebagai variabel penelitian.