BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peran sumber daya manusia tidak hanya sekadar sebagai pelaksana tugas, tetapi juga sebagai penggerak utama yang menentukan arah serta keberhasilan organisasi. Dalam menjalankan organisasi sumber daya manusia dituntut untuk memiliki keterampilan yang memadai Seto *et al.*, (2024). Pada dasarnya, sumber daya manusia merupakan individu-individu yang bekerja dalam suatu organisasi atau institusi, baik perusahaan maupun lembaga lainnya yang berfungsi sebagai aset penting dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi yang sudah ditetapkan (Ilham *et al.*, 2023)

Sumber daya manusia dalam instansi pemerintah diwujudkan dalam bentuk pegawai. Pegawai menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari sumber daya manusia karena keberadaan dan kinerjanya sangat menentukan kelancaran pelaksanaan kegiatan organisasi. Kualitas sumber daya manusia pegawai yang baik akan berpengaruh langsung terhadap tingkat pencapaian tujuan organisasi. Salah satu indikator untuk menilai kualitas pegawai dapat dilihat dari kinerja yang dihasilkan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya (Wahongan *et al.*, 2021).

Kinerja pegawai menggambarkan kemampuan individu dalam menyelesaikan tugas sesuai standar yang ditetapkan serta menunjukkan sejauh mana pegawai dapat memberikan kontribusi terhadap kemajuan organisasi Tangka *et al* (2024). Pegawai yang berkinerja baik tidak hanya berkontribusi pada pelayanan yang berkualitas, tetapi juga pada efisiensi operasional dan inovasi dalam pelayanan yang akan meningkatkan reputasi dan daya saing di tengah persaingan terutama dalam pelayanan rumah sakit daerah umum (Purnomo *et al.*, 2024).

Keberadaan rumah sakit umum daerah diharapkan dapat membantu masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan yang lebih memadai mulai dari tenaga medis yang profesional dalam bidangnya maupun fasilitas sarana dan prasarana yang disediakan, sehingga sebagian besar masyarakat berharap agar

setiap rumah sakit umum daerah mampu menyediakan kualitas pelayanan yang baik (Tampubolon & Ginting, 2024).

Kinerja pegawai pada rumah sakit daerah menjadi perhatian penting karena rumah sakit daerah merupakan fasilitas kesehatan yang banyak dimanfaatkan masyarakat. Rendahnya kinerja pegawai akan berdampak langsung terhadap mutu pelayanan yang diterima pasien apabila kinerja pegawai tidak optimal, maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga berpotensi menjadi kurang maksimal (Fitriana *et al.*, 2025).

kinerja pegawai di beberapa rumah sakit daerah masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti ketidaksesuaian pelaksanaan tugas dengan standar yang ditetapkan, rendahnya profesionalisme, serta keterlambatan dalam penyelesaian pekerjaan yang akan berdampak langsung pada kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien yang sering muncul dalam bentuk keluhan terhadap pelayanan tenaga kesehatan maupun sistem rumah sakit. (Jayanti *et al.*, 2024)

Peraturan tersebut sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 6 ayat (1a) Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Ketentuan tersebut menegaskan bahwa pemerintah daerah memiliki tanggung jawab langsung dalam memastikan ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan yang memadai, merata, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat.

Penelitian ini dilakukan kepada pegawai medis di rumah sakit umum daerah Linggajati Kuningan yang berstatus PNS, NON PNS, dan PPPK yang bertujuan untuk mengetahui perbandingan hasil penilaian kinerja pegawai. Penelitian ini difokuskan pada pegawai medis dibandingkan dengan pegawai non medis karena adanya perbedaan tanggung jawab, kompetensi keahlian, serta dinamika pekerjaan antara kedua kelompok tersebut. Pegawai medis dipilih sebagai objek penelitian karena memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan dan dalam memastikan terjaganya kesehatan masyarakat.

Sebagai salah satu rumah sakit rujukan di wilayah Kuningan, RSUD Linggajati menghadapi tantangan dalam mengoptimalkan kinerja pegawai medis. Hal ini terlihat dari data penilaian kinerja pegawai medis selama periode 2023–2025 yang menunjukkan adanya tren penurunan yang menandakan bahwa kinerja

pegawai masih belum memiliki kinerja yang optimal, berdasarkan data yang diperoleh dari pegawai di bidang perencanaan RSUD Linggajati Kuningan.

Penilaian kinerja pegawai di RSUD Linggajati dilakukan dengan menggunakan predikat kinerja. Sistem predikat ini membantu mengidentifikasi tingkat kinerja pegawai dan memberikan dasar untuk upaya peningkatan agar kinerja dapat mencapai tingkat yang optimal. Predikat kinerja tersebut dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 1. 1
Standar Penilaian Kinerja Pegawai Medis RSUD Linggajati Kuningan

No	Skor	Predikat
1	125-150	Istimewa
2	91-124	Sangat Baik
3	76-90	Baik
4	61-75	Cukup
5	51-60	Kurang Baik
6	0-50	Tidak Baik

Sumber: RSUD Linggajati 2025

Tabel 1.1 diatas menunjukkan klasifikasi penilaian kinerja medis RSUD Linggajati berdasarkan skor yang diperoleh pegawai. Secara keseluruhan, klasifikasi ini digunakan untuk mengukur tingkat pencapaian kinerja pegawai dan menentukan posisi kualitas kerja masing-masing pegawai. Hasil penilaian kinerja pegawai medis kinerja RSUD Linggajati Kuningan selama tahun 2023-2025 dapat disajikan pada tabel 1.2 sebagai berikut

Tabel 1. 2
Penilaian Kinerja Pegawai Medis RSUD Linggajati Kuningan
Tahun 2023-2025

Predikat	Pegawai Medis					
	2023		2024		2025	
	F	%	F	%	F	%
Istimewa	-	-	-	-	-	-
Sangat Baik	51	21,25%	46	19,17%	42	17,5%
Baik	168	70,00%	170	70,83%	179	74,58%
Cukup	21	8,75%	24	10,00%	19	7,92%
Kurang Baik	-	-	-	-	-	-
Tidak Baik	-	-	-	-	-	-
Total Peigawai	240	100	240	100	240	100

Sumber: RSUD Linggajati 2025

Berdasarkan data penilaian kinerja pegawai medis RSUD Linggajati Kuningan tahun 2023–2025. Terlihat adanya fenomena yang menunjukkan bahwa kinerja pegawai belum mengalami peningkatan yang optimal. Penurunan jumlah pegawai yang memperoleh predikat sangat baik dari tahun ke tahun. Pada tahun 2023, pegawai yang memperoleh predikat sangat baik sebanyak 51 orang (21,25%), kemudian menurun menjadi 46 orang (19,17%) pada tahun 2024, dan kembali menurun pada tahun 2025 menjadi 42 orang (17,50%). Penurunan ini mengindikasikan bahwa semakin sedikit pegawai yang mampu mencapai tingkat kinerja tertinggi.

Selain itu, fenomena lain yang terlihat adalah perubahan pada kategori cukup. Pada tahun 2023 jumlah pegawai dengan kategori cukup sebanyak 21 orang (8,75%), kemudian meningkat menjadi 24 orang (10,00%) pada tahun 2024, namun mengalami penurunan kembali pada tahun 2025 menjadi 19 orang (7,91%). Meskipun terjadi penurunan pada tahun terakhir, peningkatan pada tahun 2024 menunjukkan adanya kecenderungan sebagian pegawai belum mampu mempertahankan kinerja optimalnya secara konsisten.

Di sisi lain, kategori baik masih mendominasi dengan persentase sekitar 70% setiap tahunnya, yaitu 70,00% pada tahun 2023, 70,83% pada tahun 2024, dan meningkat menjadi 74,58% pada tahun 2025. Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai berada pada tingkat kinerja standar, namun belum banyak yang mengalami peningkatan menuju kategori sangat baik.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa upaya peningkatan kualitas kinerja pegawai medis belum berjalan secara optimal. Hal ini terlihat dari adanya kecenderungan penurunan capaian kinerja tertinggi pegawai dari tahun ke tahun serta meningkatnya jumlah pegawai yang menunjukkan tingkat kinerja yang masih perlu ditingkatkan. Bahwa kualitas kinerja pegawai belum berkembang secara maksimal dan masih terdapat kesenjangan antara kinerja yang diharapkan oleh organisasi dengan kinerja yang dihasilkan oleh pegawai.

Apabila kondisi ini tidak diantisipasi dengan baik, maka dapat menghambat upaya rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan. Oleh karena itu,

diperlukan upaya untuk mengidentifikasi serta menganalisis berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai.

Selain itu peneliti menggunakan pra survei sebagai tindak lanjut awal dari rekapitulasi kinerja yang sudah diperoleh peneliti melakukan pra survei sebagai pengumpulan informasi yang sesuai mengenai kondisi pada objek penelitian. Hasil tersebut tersaji pada tabel 1.3 sebagai berikut:

Tabel 1. 3
Hasil Pra-Survei Pegawai Medis RSUD Linggajati 2026

No	Pernyataan	Ya	Tidak	Total	Persentase	
					Ya	Tidak
1	Saya konsisten menerapkan seluruh ketentuan kerja yang berlaku dalam kondisi apapun	11	19	30	36,7%	63,3%
2	Saya mampu menyelesaikan perkerjaan sesuai dengan target dan jumlah perkerjaan yang diberikan	19	11	30	63,3%	36,7%
3	Saya melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan teliti sehingga jarang melakukan kesalahan	12	18	30	40%	60%
4	Saya melaksanakan tugas pekerjaan dengan baik tanpa harus selalu diawasi oleh atasan	20	10	30	66,7%	33,3%
5	Seluruh pekerjaan yang saya lakukan selalu sepenuhnya sesuai dengan aturan yang berlaku	14	16	30	46,7%	53,3%

Sumber: Hasil Pra-Survei Pegawai medis RSUD Linggajati 2026

Pada gambar 1.3 Berdasarkan pra-survei terhadap 30 pegawai medis teridentifikasi beberapa indikasi permasalahan kinerja hasil tabel pra-survei Pada aspek konsistensi dalam menerapkan ketentuan kerja, hanya 11 pegawai (36,7%)

yang menyatakan telah konsisten, sedangkan 19 pegawai (63,3%) mengakui belum konsisten dalam menjalankan ketentuan kerja di berbagai kondisi. Pada indikator ketelitian dalam melaksanakan tugas, sebanyak 12 pegawai (40%) merasa telah bekerja dengan teliti sehingga jarang melakukan kesalahan, sementara 18 pegawai (60%) masih belum sepenuhnya menunjukkan ketelitian dalam bekerja. Demikian pula pada aspek kepatuhan terhadap aturan kerja, 14 pegawai (46,7%) menyatakan telah bekerja sesuai aturan yang berlaku, sedangkan 16 pegawai (53,3%) belum sepenuhnya menjalankan pekerjaan sesuai ketentuan.

Hasil pra-survei menunjukkan adanya kecenderungan melemahnya kualitas kinerja pegawai medis pada beberapa indikator utama, sehingga kinerja belum sepenuhnya stabil dan masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara standar kinerja yang diharapkan organisasi dengan pelaksanaan kerja pegawai. Apabila kondisi tersebut tidak diperhatikan dengan baik, maka hal tersebut berpotensi mempengaruhi efektivitas pelaksanaan tugas serta kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan dari hasil wawancara bersama pegawai di bidang ketenagakerja RSUD Linggajati mengatakan bahwa jika pelaksanaan pelayanan kesehatan belum sepenuhnya berjalan optimal masih adanya keterlambatan dalam proses pemeriksaan pasien ketidak terpaduan antara tenaga medis dalam penanganan pasien. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa permasalahan tidak hanya bersifat operasional tetapi juga berkaitan dengan rendahnya profesionalisme pegawai, penerapan standar operasional prosedur yang belum konsisten, serta fasilitas kerja yang belum memadai. Hal tersebut menyebabkan proses pelayanan menjadi tidak seragam dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pasien.

Keberhasilan suatu organisasi bukan sekedar memberikan tugas kepada pegawai, tetapi juga memperhatikan kemampuan dan tanggung jawab bagi pegawai sehingga pegawai dapat bekerja secara profesional. Pegawai akan lebih tekun dalam menjalankan tugas sehingga mampu menghasilkan kinerja yang optimal dan memberikan hasil pelayanan yang memuaskan bagi instansi Andrianto *et al* (2025).

Profesionalisme merupakan komitmen para individu terhadap suatu profesi untuk mengembangakan kemampuan profesionalismenya dan mengembangkan strategi yang diterapkan dalam melakukan suatu pekerjaan sehingga pegawai tersebut menjadi pegawai yang teladanSusilowati et al., (2023). Profesionalisme pegawai di rumah sakit daerah masih menjadi isu yang perlu mendapat perhatian masih ditemukan pegawai yang belum konsisten menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan serta belum sepenuhnya menerapkan standar kerja yang telah ditetapkan oleh instansi yang pada akhirnya dapat berdampak pada kinerja pegawai secara keseluruhan (Sarmida et al., 2025).

Standar operasional prosedur ada dan dibentuk oleh instansi sebagai acuan kerja sehingga para pegawai dapat menjadi sumber daya perusahaan yang professional dan handal mengingat kinerja pegawai rumah sakit daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih menghadapi penilaian yang kurang baik Subandi *et al.*,(2024). Penggunaan standar operasional prosedur dalam instansi bertujuan untuk memastikan kegiatan operasional berjalan secara konsisten sehingga pelayanan yang diberikan memiliki mutu yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan apabila penerapannya belum dilakukan secara disiplin dan konsisten maka hal tersebut dapat mempengaruhi kelancaran proses kerja serta berdampak pada kinerja yang diberikan kepada pasien. (Susilowati *et al*., 2023).

Fasilitas merupakan sarana pendukung berbentuk fisik, dan digunakan dalam kegiatan normal instansi, memiliki jangka waktu kegunaan yang relatif permanen dan memberikan manfaat untuk masa yang akan datang Taasiringan *et al* (2024). Fasilitas kerja merupakan sarana penting yang mendukung kelancaran pelaksanaan tugas di rumah sakit umum daerah baik dalam pelayanan administrasi maupun pelayanan medis kepada pasien ketersediaan fasilitas kerja yang memadai sangat diperlukan agar pegawai dapat melaksanakan tugasnya secara lancar, efektif, dan efisien, sehingga pelayanan kesehatan kepada masyarakat dapat berjalan optimal (Abduh et al., 2025).

Penelitian mengenai pengaruh profesionalisme terhadap kinerja kerja dilakukan oleh beberapa penelitian yaitu Andrianto *et al* (2025), Purnomo et al (2024), serta Maksum *et al* (2022) yang menunjukkan profesionalisme

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Namun hasil berbeda ditunjukkan oleh penelitian Rorong (2025) bahwa profesionalisme tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai.

Penerapan standard operasional prosedur yang baik, akan menunjukkan konsistensi hasil kinerja, hasil produk dan proses pelayanan yang mengacu pada kemudahan pegawai dalam bekerja dan kepuasan pengguna layanan Sugianto (2023). Tujuan utama dari standar operasional prosedur memastikan operasi yang konsisten, efektif, dan efisien, yang secara keseluruhan mendukung manajemen yang baik dan pengelolaan sumber daya yang optimal di setiap unit kerja dalam suatu organisasi (Fuspa et al., 2024).

Penelitian mengenai pengaruh standar operasional prosedur terhadap kinerja kerja dilakukan oleh beberapa penelitian yaitu Warman *et al* (2022), Yuliana & Mahrizal (2023), serta Handayani & Padang (2025) yang menunjukkan standar operasional prosedur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Namun hasil berbeda ditunjukkan oleh penelitian Sugianto *et al* (2023), Rini *et al* (2024) serta Adisty & Wajdi (2024) bahwa standar operasional prosedur tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai.

Fasilitas merupakan seluruh sarana dan prasarana yang digunakan untuk menunjang aktivitas kerja dalam organisasi dalam proses pelayanan maupun tidak langsung sebagai pendukung operasional Abduh *et al.*, (2025). Fasilitas kerja merupakan sarana dan prasarana merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja pegawai Kinanda *et al* (2024). Tanpa fasilitas kerja yang memadai pelaksanaan pekerjaan akan terhambat sehingga pencapaian tujuan organisasi menjadi tidak optimal, sebaliknya fasilitas yang lengkap dan mendukung mampu menciptakan kenyamanan kerja bagi pegawai yang pada akhirnya meningkatkan kinerja serta berdampak positif terhadap reputasi organisasi (Fadilah & Banin, 2022).

Penelitian mengenai pengaruh fasilitas kerja terhadap kinerja pegawai dilakukan oleh beberapa penelitian yaitu Rumadas *et al* (2022), Agustina (2019) dan Saribulan *et al* (2024) yang menunjukan bahwa fasilitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Namun hasil berbeda ditunjukkan

oleh penelitian Hidayat *et al* (2022), Nuraina (2024) serta Jayanti (2021) bahwa fasilitas kerja tidak memengaruhi kinerja pegawai.

Perbedaan hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pengaruh profesionalisme, standar operasional prosedur, dan fasilitas kerja terhadap kinerja pegawai masih menghasilkan temuan yang masih tidak konsisten. Ketidakkonsistenan temuan tersebut mengindikasikan adanya celah penelitian khususnya dalam pengujian ketiga variabel secara bersama dalam satu model analisis. Sebagian besar penelitian terdahulu cenderung menguji variabel secara terpisah atau hanya memfokuskan pada satu atau dua variabel saja, sehingga belum memberikan gambaran yang jelas mengenai varibel.

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan dalam latar belakang. penelitian dilakukan bertujuan untuk mengisi celah penelitian dengan menguji secara simultan pengaruh profesionalisme, standar operasional prosedur, dan fasilitas kerja terhadap kinerja pegawai dalam konteks rumah sakit daerah sehingga diharapkan dapat memberikan bukti empiris yang lebih komprehensif dan relevan. Maka ada ketertarikan dari penulis untuk mengkaji dan melakukan penelitian selanjutnya dengan judul **"Pengaruh Profesionalisme, Standar Operasional Prosedur dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai" (Studi Kasus pada Pegawai Medis RSUD Linggajati).**

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang masalah yang telah disajikan sebelumnya maka peneliti dapat menyusun rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pengaruh profesionalisme, standar operasional prosedur, dan fasilitas kerja berpengaruh secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai?
2. Bagaimana pengaruh profesionalisme terhadap kinerja pegawai?
3. Bagaimana pengaruh standar operasional prosedur terhadap kinerja pegawai?
4. Bagaimana pengaruh fasilitas kerja terhadap kinerja pegawai?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti dapat menentukan yang menjadi tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh antara profesionalisme, standar operasional prosedur, dan fasilitas kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai.
2. Untuk mengetahui pengaruh profesionalisme terhadap kinerja pegawai.
3. Untuk mengetahui pengaruh standar operasional prosedur terhadap kinerja pegawai.
4. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas kerja terhadap kinerja pegawai.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu penelitian tentang manajemen sumber daya manusia khususnya tentang pengaruh profesionalisme, standar operasional prosedur dan fasilitas kerja terhadap kinerja pegawai.

1.4.2 Manfaat Praktis

Adanya kegiatan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi beberapa pihak terkait dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. RSUD Linggajati Kuningan, dapat memberikan manfaat sebagai informasi dan masukan bagi lembaga yang diteliti dalam meningkatkan kinerja pegawainya

melalui evaluasi untuk mengetahui sejauh mana profesionalisme, standar operasional pegawai, dan fasilitas kerja telah dijalankan oleh pegawai medis.

2. Peneliti Selanjutnya, dapat dijadikan sebagai dasar dan tambahan referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya di bidang yang sama pada objek dan lingkup penelitan yang berbeda, dimana penelitian mengenai kinerja pegawai ini terbatas pada variabel profesionalisme, standar operasional pegawai, dan fasilitas kerja telah dijalankan oleh pegawai medis.
3. Peneliti, dapat menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti Sebagai bahan pembanding untuk penelitian lain yang berkaitan dengan kinerja pegawai medis. Selain itu, peneliti dapat membandingkan antara teori yang diperoleh dan praktek yang terjadi di lapangan khususnya terkait teori manajemen sumber daya manusia.