

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemampuan sebuah institusi untuk menyediakan layanan kesehatan berkualitas tinggi sangat bergantung pada kinerja staf medisnya. Di saat sektor kesehatan semakin kompetitif, klinik dan fasilitas kesehatan lainnya harus memastikan staf medis mereka beroperasi dengan efisiensi puncak, selain menyediakan fasilitas yang memadai. Kepuasan pasien, efektivitas operasional, dan kelangsungan hidup klinik dalam jangka panjang, semuanya secara langsung dipengaruhi oleh kinerja tinggi staf medis.

Industri pelayanan kesehatan di Indonesia terus berkembang, ditandai dengan meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas layanan yang cepat, tepat, dan humanis. Institusi pelayanan kesehatan, termasuk klinik pratama seperti Klinik PT. Sri Pamela Medika Nusantara Aek Nabara yang beroperasi di wilayah Sumatera Utara, dituntut untuk senantiasa adaptif dan kompetitif dalam memastikan kinerja tenaga medisnya berada pada level optimal. Kinerja tenaga medis yang tinggi merupakan kunci utama dalam mencapai kepuasan pasien, efisiensi operasional, dan reputasi positif institusi.

Klinik PT. Sri Pamela Medika Nusantara Aek Nabara, sebagai salah satu fasilitas kesehatan yang melayani masyarakat setempat, menghadapi tantangan manajerial dalam mengelola sumber daya manusia (SDM) di tengah kompleksitas operasional klinik. Berdasarkan pengamatan awal, manajemen dihadapkan pada beberapa indikasi permasalahan kinerja. Meskipun klinik telah beroperasi selama beberapa waktu, muncul dugaan adanya fluktuasi dalam kualitas pelayanan yang

diberikan, seperti antrian yang panjang, *respons time* tenaga medis yang bervariasi, serta adanya potensi tingkat *turnover* staf medis yang perlu diantisipasi. Fenomena ini mengindikasikan adanya faktor-faktor internal manajemen yang belum optimal dalam mendorong kinerja tenaga medis

Terdapat beberapa faktor kunci yang secara teoritis dan empiris diduga kuat memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja. Pertama adalah Kepemimpinan Partisipatif. Gaya kepemimpinan di mana pimpinan melibatkan bawahan dalam pengambilan keputusan sering kali meningkatkan rasa kepemilikan dan motivasi kerja tenaga medis. Di lingkungan yang menuntut kolaborasi tinggi seperti klinik, pendekatan partisipatif diharapkan mampu menggerakkan potensi terbaik dari tim medis.

Faktor kedua adalah Lingkungan Kerja. Kondisi fisik dan non-fisik di tempat kerja, seperti kenyamanan ruangan, ketersediaan alat medis, hubungan antar rekan kerja, dan suasana kerja yang kondusif, sangat memengaruhi mood, konsentrasi, dan produktivitas tenaga medis. Lingkungan kerja yang buruk dapat menjadi pemicu stres dan burnout yang berdampak negatif pada kinerja.

Ketiga, Kompensasi. Sistem penghargaan, baik finansial (gaji, tunjangan, insentif) maupun non-finansial, memainkan peran vital dalam menarik, mempertahankan, dan memotivasi tenaga medis yang berkualitas. Ketidakadilan atau ketidaksesuaian kompensasi dengan beban kerja yang tinggi dapat menurunkan semangat kerja dan loyalitas karyawan.

Keempat, Budaya Organisasi. Nilai-nilai, norma, dan keyakinan bersama yang dianut dalam klinik membentuk cara kerja dan interaksi di dalamnya.

Budaya organisasi yang kuat dan positif, yang menekankan pada pelayanan prima dan kerja tim, akan menciptakan sinergi yang mendukung pencapaian target kinerja.

Permasalahan yang teramati di Klinik PT. Sri Pamela Medika Nusantara Aek Nabara, berdasarkan pengamatan awal atau data awal yaitu tingkat *turnover* karyawan yang cukup tinggi, adanya keluhan pasien terkait keramahan/kecepatan layanan, atau capaian target kinerja yang belum optimal, mengindikasikan adanya potensi masalah dalam pengelolaan keempat faktor tersebut. Meskipun manajemen telah melakukan berbagai upaya, masih muncul dugaan bahwa kepemimpinan, lingkungan, kompensasi, dan budaya organisasi yang berjalan saat ini belum sepenuhnya optimal dalam mendorong kinerja tenaga medis.

Oleh karena itu, penelitian ini dipandang penting untuk menganalisis secara mendalam dan empiris mengenai seberapa besar pengaruh simultan dan parsial dari kepemimpinan partisipatif, lingkungan kerja, kompensasi, dan budaya organisasi terhadap kinerja tenaga medis di Klinik PT. Sri Pamela Medika Nusantara Aek Nabara. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan konkret bagi pihak manajemen klinik dalam merumuskan strategi peningkatan kinerja yang lebih efektif.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepemimpinan Partisipatif, Lingkungan Kerja, Kompensasi Dan Budaya Organisasi terhadap kinerja tenaga medis di Klinik PT. Sri Pamela Medika Nusantara Aek Nabara”**.

B. Batasan dan Perumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Batasan masalah digunakan untuk menghindari kesimpangsiuran dalam membahas dan menganalisa permasalahan dalam penelitian ini. Oleh karena itu, suatu batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

a) Variabel bebas (*Independent Variable*) terdiri dari:

- 1) Kepemimpinan Partisipatif
- 2) Lingkungan Kerja
- 3) Kompensasi
- 4) Budaya Organisasi

b) Variabel terikat (*Dependent Variable*) yaitu:

- 1) Kinerja Tenaga Medis

2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka perumusan masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah Kepemimpinan Partisipatif secara parsial berpengaruh signifikan terhadap terhadap kinerja tenaga medis di Klinik PT. Sri Pamela Medika Nusantara Aek Nabara?
2. Apakah Lingkungan Kerja parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja tenaga medis di Klinik PT. Sri Pamela Medika Nusantara Aek Nabara?
3. Apakah Kompensasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja tenaga medis di Klinik PT. Sri Pamela Medika Nusantara Aek Nabara?

4. Apakah Budaya Organisasi secara parsial berpengaruh signifikan kinerja tenaga medis di Klinik PT. Sri Pamela Medika Nusantara Aek Nabara?
5. Apakah Kepemimpinan partisipatif, lingkungan kerja, kompensasi dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja tenaga medis di Klinik PT. Sri Pamela Medika Nusantara Aek Nabara?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Kepemimpinan Partisipatif terhadap kinerja tenaga medis di Klinik PT. Sri Pamela Medika Nusantara Aek Nabara.
2. Untuk Mengetahui Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap kinerja tenaga medis di Klinik PT. Sri Pamela Medika Nusantara Aek Nabara.
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Kompensasi terhadap kinerja tenaga medis di Klinik PT. Sri Pamela Medika Nusantara Aek Nabara.
4. Untuk Mengetahui Pengaruh Budaya Organisasi terhadap kinerja tenaga medis di Klinik PT. Sri Pamela Medika Nusantara Aek Nabara.
5. Untuk Mengetahui Pengaruh Kepemimpinan Partisipatif, Lingkungan Kerja, Kompensasi Dan Budaya Organisasi terhadap kinerja tenaga medis di Klinik PT. Sri Pamela Medika Nusantara Aek Nabara.

D. Manfaat Penelitian

Berikut ini adalah beberapa manfaat dari penelitian ini:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan konkret dan dapat diterapkan langsung oleh pihak-pihak terkait, khususnya manajemen Klinik PT. Sri Pamela Medika Nusantara Aek Nabara:

- Penelitian ini memperkaya khazanah literatur dan studi empiris mengenai faktor-faktor penentu kinerja di sektor kesehatan, yang memiliki karakteristik unik dibandingkan sektor industri lainnya.
- Penelitian ini menjadi bukti empiris yang menguji dan mengkonfirmasi (atau membantah) relevansi teori-teori tentang kepemimpinan partisipatif, lingkungan kerja, kompensasi, dan budaya organisasi yang dikemukakan oleh para ahli dalam konteks spesifik Klinik PT. Sri Pamela Medika Nusantara Aek Nabara.
- Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi atau landasan awal (*starting point*) bagi peneliti lain yang tertarik untuk melakukan studi lanjutan mengenai kinerja tenaga medis dengan variabel yang sama atau variabel yang berbeda di lokasi atau institusi kesehatan lainnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan konkret dan dapat diterapkan langsung oleh pihak-pihak terkait, khususnya manajemen Klinik PT. Sri Pamela Medika Nusantara Aek Nabara:

1. Bagi Manajemen Klinik PT. Sri Pamela Medika Nusantara Aek Nabara

- Memberikan data dan analisis objektif mengenai kondisi internal klinik, sehingga manajemen dapat mengambil keputusan yang lebih tepat sasaran dalam upaya peningkatan kinerja
- Memberikan rekomendasi spesifik terkait perbaikan sistem kompensasi, penataan lingkungan kerja, pengembangan budaya organisasi, dan peningkatan kualitas kepemimpinan partisipatif.
- Secara tidak langsung, peningkatan kinerja tenaga medis akan berdampak langsung pada peningkatan mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di klinik tersebut.

2. Bagi Tenaga Medis (Perawat, Dokter, Staf Lainnya)

- Hasil penelitian yang menyoroti aspek lingkungan kerja dan kompensasi diharapkan dapat mendorong perbaikan kondisi kerja mereka menjadi lebih nyaman dan adil.
- Mendorong manajemen untuk menerapkan kepemimpinan yang lebih partisipatif, sehingga tenaga medis merasa lebih dihargai dan terlibat dalam proses pengambilan keputusan di klinik.

3. Bagi Penulis

- Memberikan kesempatan kepada penulis untuk menerapkan pengetahuan dan teori yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam studi kasus nyata di lapangan.
- Memperoleh pengalaman berharga dalam melakukan penelitian ilmiah secara sistematis dan mendalam.