

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu dipusat di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Kini masyarakat sangat terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Reformasi di bidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan yang dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Berbagai hal yang menjadi dasar dan pendukung instansi kesehatan, kini sangat diperhatikan dan dikembangkan sebagai upaya profesionalisme ditengah perkembangan budaya dan modernisasi masyarakat dunia. Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan tidak dapat lepas dari faktor sumber daya manusianya. Sumber daya manusia (SDM) merupakan hal yang sangat strategis dalam organisasi, artinya manusia memegang peranan penting dalam melakukan aktivitas untuk mencapai tujuan. Untuk itulah eksistensi sumber daya manusia dalam organisasi sangat kuat.

Suatu organisasi membutuhkan SDM yang potensial, baik pemimpin maupun pegawai dapat memberikan kontribusi yang baik dan melaksanakan tugas dengan optimal untuk mencapai tujuan. Semua kegiatan puskesmas akan melibatkan tindakan SDM yang ada di dalamnya. Keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja pegawainya, suatu organisasi akan berupaya untuk meningkatkan kinerja pegawainya dengan harapan tujuan organisasi dapat tercapai.

Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Kinerja pegawai adalah yang memengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi antara lain termasuk kuantitas *output*, kualitas *output*, jangka waktu *output*, kehadiran di tempat kerja dan sikap kooperatif (Kolbiyah et al., 2021). Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama (Sorongan et al., 2020). Oleh karena itu, kinerja pegawai akan berjalan dengan efektif apabila didukung dengan kepuasan kerja, motivasi kerja, kompensasi, dan lingkungan kerja yang baik.

Al-Qur'an juga telah menjelaskan di dalam salah satu ayatnya bahwa manusia harus bekerja dan mempunyai keharusan untuk berusaha dan mampu mengubah kondisi sendiri. Sebagaimana dijelaskan dalam firman Allah Q.S. Ar-Ra'd (11).

لَهُ مَعْقَبَتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۗ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ ۗ وَمَا لَهُمْ مِّنْ دُونِهِ مِنْ وَالٍ

Artinya: “Bagi manusia ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, di muka dan di belakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan sesuatu kaum, sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan

*terhadap sesuatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia” (QS Ar-Ra’d: 11).*

Dalam Surat Q.S. Ar-Rad ayat 11 di atas menerangkan bahwa Allah S.W.T memerintahkan tiap orang supaya menjadi lebih independen atau mandiri dalam menghadapi suatu hal yang berkorelasi dengan dirinya sendiri serta lebih meningkatkan perilaku integritasnya, yang merupakan perilaku yang hendak digunakan untuk dapat merubah lingkungan, keadaan yang dihadapi, atau bahkan menjadikan situasi atau kondisi lebih sehat. Dari keterangan yang dijelaskan pada ayat di atas maka dapat disimpulkan bahwa seorang individu memiliki suatu kewajiban untuk selalu berupaya dan dapat merubah keadaan terhadap diri sendiri dari masa sulit dan keterbelakangan untuk mendekati kesuksesan. Sebuah prestasi pekerjaan dan kesuksesan yang tidak diperoleh secara mudah oleh seorang individu, melainkan dari usaha serta kerja keras yang diikuti dengan optimisme dan idealisme yang tinggi. Kerja keras bagi tiap orang adalah suatu kewajiban dan panggilan hidup setiap orang. Apabila kita berupaya secara baik dan diikuti dengan hati secara ikhlas yang dikarenakan Allah S.W.T maka, perbuatan itu merupakan suatu ibadah dan pekerjaan yang berpahala.

Selanjutnya, berkaitan dengan kepuasan kerja yang pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Dengan demikian, kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang dan puas atau tidak puas dalam bekerja. Untuk menciptakan tenaga kerja atau pegawai yang berprestasi dan terampil diperlukan adanya unsur kepuasan lahiriah dan batiniah dalam diri pegawai itu sendiri. Kepuasan kerja adalah suatu keadaan emosi seseorang yang positif maupun menyenangkan yang dihasilkan dari penilaian suatu pekerjaan atau pengalaman kerja

(Wahyudi, 2018; Jehanzeb & Mohanty, 2018; Mahmood Aziz, et al., 2021). Kepuasan kerja yang dimaksud adalah merupakan penilaian dari pekerja yaitu seberapa jauh pekerjaannya atau keseluruhan memuaskan kebutuhannya dan secara umum dapat diberi batasan sebagai perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerja sama antar pimpinan dan dengan sesama karyawan (Wulandari, dkk., 2020).

Dari pemaparan di atas banyak hal yang bisa dilakukan guna meningkatkan kinerja karyawan seperti kepuasan kerja, motivasi kerja, kompensasi dan lingkungan kerja. Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa peningkatan kinerja tidak hanya melalui pribadi masing-masing karyawan maupun anggota dalam sebuah organisasi atau perusahaan, namun ada kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Pemaparan di atas didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Susanti & Fahmy (2020); Narwadan (2021); Arifin, dkk., (2018); Prasetya, dkk., (2019); Suardi (2019); Pancasila, et al., (2020); Sudiardhita, et al., (2018); Asbari, et al., (2020) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil berbeda ditunjukkan dalam studi Rahmawati & Irwana (2020) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Selanjutnya yang dapat meningkatkan kinerja karyawan adalah motivasi kerja. Motivasi dapat berpengaruh terhadap kinerja, sebab motivasi merupakan bidang dari sumber daya manusia dalam rangka pembinaan, pengembangan dan pengarahan tenaga kerja dalam suatu organisasi. Karyawan diberikan kesempatan untuk meraih kinerja yang baik dengan keterampilan yang diperlukan, namun efektivitas hasil yang dicapai tergantung pada motivasi karyawan itu sendiri.

Pemberian motivasi dengan tepat akan dapat mendorong orang lebih bersemangat dalam melaksanakan pekerjaannya, sehingga menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Motivasi adalah merupakan hasrat di dalam diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut melakukan tindakan. Menurut Rizqi (2019) motivasi adalah akibat dari sebuah hasil yang ingin dituju seorang individu serta perkiraan individu tersebut bahwa apa yang dikerjakan akan mengarah pada sesuatu yang diinginkannya.

Hal ini didukung oleh beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sudiardhita, et al., (2018); Muntaha & Mufrihah (2017); Orocomma, dkk., (2018); Sembiring, dkk., (2021); Hustia (2020) menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil berbeda ditunjukkan dalam studi Rosmaini & Tanjung (2019); Adha, dkk., (2019) motivasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai. Studi Marjaya & Pasaribu (2019); Bahri (2019) motivasi berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Salah satu faktor untuk meningkatkan kinerja, adalah kompensasi, Pemberian kompensasi sangat penting karena merupakan dorongan karyawan. Sisca, dkk., (2020) teori keadilan adalah teori bahwa individu membandingkan masukan-masukan dan hasil kerja mereka dengan masukan-masukan hasil kerja orang lain, kemudian merespon untuk menghilangkan ketidakadilan. Sinambela (2018) menyatakan bahwa kompensasi adalah imbalan jasa atau balas jasa yang diberikan oleh organisasi kepada para tenaga kerja karena tenaga kerja tersebut telah memberikan sumbangan tenaga dan pikiran demi kemajuan organisasi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Hal ini didukung oleh beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ramli (2018); Sudiardhita, et al., (2018) Astuti (2019), Sulaeman et al., (2021) dan Tinggi et al., (2019) telah membuktikan bahwa kompensasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hasil berbeda ditunjukkan dalam studi Arismunandar & Khair (2020) bahwa

kompensasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Studi Aromega, dkk., (2019) bahwa kompensasi secara parsial berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

Selanjutnya yang dapat meningkatkan kinerja karyawan adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang menentukan kinerja karyawan. Kinerja karyawan merupakan salah satu kunci sukses perusahaan untuk mencapai kesuksesan. Maka dari itu setiap perusahaan harus memiliki lingkungan kerja yang sesuai bagi kelangsungan kerja karyawan dan meningkatkan kinerja karyawan.

Lingkungan kerja merupakan suatu tempat yang terdapat sejumlah kelompok dimana di dalamnya terdapat beberapa fasilitas pendukung untuk mencapai tujuan perusahaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Lingkungan kerja juga merupakan segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan dan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja seorang pegawai.

Hal ini didukung oleh beberapa penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja akan berpengaruh terhadap kinerja. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ferawati (2017), Sunarsi et al., (2020), Lestary & Harmon (2017), Nur Adha et al., (2019), menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil berbeda ditunjukkan dalam studi Nabawai (2020); Bahri (2019) bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Setelah penjabaran di atas, peneliti kembali tegaskan bahwa kepuasan kerja, motivasi kerja, lingkungan kerja, dan kompensasi yang tinggi akan berdampak pada kinerja karyawan, untuk mendukung hal tersebut peneliti memerlukan sebuah tempat yang dapat mendukung penjelasan yang telah dijabarkan. Penelitian ini akan dilaksanakan pada karyawan di Puskesmas di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Terdapat sebuah fenomena di Puskesmas Gumukmas Kabupaten Jember yang didapatkan dari penelitian Sugiarto (2017) yaitu diketahui bahwa kinerja karyawan Puskesmas Gumukmas Kabupaten Jember dinilai belum optimal, hal ini ditunjukkan dari karyawan kurang cepat dan tanggap dalam merespon keluhan pengunjung, tugas yang diselesaikan tidak tepat waktu, dan pelayanan yang kurang maksimal. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya peralatan dan fasilitas puskesmas yang tersedia masih belum lengkap, kebisingan di jam tertentu yang disebabkan oleh keluarga pasien, dan kondisi lingkungan sekitar puskesmas cenderung kurang aman. Di sisi lain, pihak puskesmas juga sedang berupaya melakukan perbaikan seperti melakukan renovasi pada ruang kerja, dan membangun fasilitas umum seperti musola. Upaya lain yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan yaitu dengan memperhatikan faktor-faktor yang berperan di dalamnya seperti memberikan kompensasi yang layak, memotivasi karyawan, dan memperhatikan kondisi lingkungan kerja.

Selain itu terdapat juga fenomena yang terjadi di daerah Tegal, penelitian ini dikutip dari Aziz (2017) pegawai puskesmas Kecamatan Balapulang Kabupaten Tegal diketahui bahwa kinerja karyawan disana sudah baik. Hal ini ditunjukkan dari hasil penelitian pengaruh antara Motivasi, Disiplin dan Lingkungan terhadap Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Pegawai Puskesmas Kecamatan Balapulang terbukti kebenarannya.

Penelitian ini mengacu pada penelitian terdahulu oleh Ghozali (2017) yang berjudul “Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja dan Kemampuan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar”. Hasil penelitian yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan dari “motivasi kerja, kepuasan kerja, dan kemampuan kerja terhadap kinerja pegawai” dalam topik penelitian yang diambil penulis, sehingga tercipta gagasan penelitian yaitu “Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Puskesmas”.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, kepuasan kerja, motivasi kerja, lingkungan kerja dan kompensasi terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian sebelumnya yang diteliti oleh Ghozali (2017) perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan diteliti disini adalah responden penelitian menjadi pembeda, dimana peneliti sebelumnya menggunakan pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar, sedangkan pada penelitian ini menggunakan karyawan Puskesmas di Daerah Istimewa Yogyakarta. Perbedaan berikutnya terletak pada variabel independennya pada penelitian sebelumnya terdapat tiga variabel independen yaitu motivasi kerja, kepuasan kerja, dan kemampuan kerja, namun pada penelitian ini saya mengganti variabel independen kemampuan kerja dengan variabel lingkungan kerja dan saya juga menambahkan satu variabel lagi yaitu variabel kompensasi.

Berdasarkan dari paparan didepan atau pengamatan secara langsung oleh penulis serta fenomena yang muncul pada beberapa obyek penelitian mendapatkan hasil yang berbeda, maka peneliti ingin meneliti lebih lanjut tentang hal tersebut dengan diambil judul yaitu **“Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan”** yang bertujuan untuk mengkonfirmasi apakah terjadi juga di objek penelitian ini.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari penjabaran latar belakang di atas, rumusan masalah yang diangkat pada kajian kali ini sebagai berikut.

1. Apakah kepuasan kerja memengaruhi kinerja karyawan di Puskesmas?
2. Apakah motivasi kerja memengaruhi kinerja karyawan di Puskesmas?
3. Apakah lingkungan kerja memengaruhi kinerja karyawan di Puskesmas?
4. Apakah kompensasi memengaruhi kinerja karyawan di Puskesmas?



### **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah yang sudah dijabarkan di atas, maka tujuan dari kajian ilmiah kali ini antara lain:

1. Untuk menguji secara empiris pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Puskesmas di daerah Yogyakarta.
2. Untuk menguji secara empiris pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Puskesmas di daerah Yogyakarta
3. Untuk menguji secara empiris pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Puskesmas di daerah Yogyakarta
4. Untuk menguji secara empiris pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan Puskesmas di daerah Yogyakarta

### **D. Manfaat Penelitian**

Mengacu pada tujuan tersebut, maka diperoleh dua manfaat yakni manfaat teoritis dan manfaat praktis. Adapun uraian kedua manfaat ini yakni sebagai berikut.

#### **1. Manfaat Teoritis**

Capaian kajian kali ini dimaksudkan agar memperbanyak pengetahuan yang berharga serta masukan yang bermanfaat untuk puskesmas serta pihak-pihak yang berkaitan. Dengan adanya penelitian ini dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas puskesmas terutama pada mutu kinerja karyawan terhadap pelayanan kesehatannya.

#### **2. Manfaat Praktis**

Capaian penelitian ini dimaksudkan agar menjadi bahan rujukan perusahaan dalam mengambil keputusan terkait hubungan aspek kerja dengan kemampuan kinerja karyawan puskesmas serta bisa dijadikan referensi penelitian selanjutnya, khususnya mengenai pengaruh berbagai aspek kerja dengan kemampuan kerja karyawan. Hasil pengamatan diharapkan juga bisa menjadi acuan sebagai alat penilaian, pengkajian, dan saran untuk kemajuan kerja karyawan lewat berbagai aspek kerja yang diteliti, tentunya tetap memperhatikan kualitas pengguna layanan kesehatan.