

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perusahaan sangat membutuhkan sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas, terutama di era globalisasi ini. Semua organisasi bisnis adalah kekuatan pendorong dalam keputusan untuk mencapai tujuan organisasi. Pengembangan organisasi ditentukan oleh pekerjaan SDM dalam organisasi. Prestasi seseorang dapat digambarkan sebagai baik ketika bekerja sejalan dengan tujuan dan sasaran organisasinya. Sumber daya manusia dalam hal ini adalah karyawan yang selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan. Oleh karena itu, setiap orang harus bekerja dengan baik dan mempertahankan prestasinya sehingga organisasi dapat berkembang. Dalam sebuah organisasi yang membutuhkan sumber daya manusia mahir di bidangnya. Kinerja sumber daya dapat ditentukan dengan melihat berhasil atau tidaknya tujuan dan sasaran organisasi yang telah ditetapkan dalam sebuah organisasi. Hal tersebut tidak terlepas dari faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dalam sebuah organisasi.

Begitupun dengan budaya organisasi merupakan sistem nilai yang berkembang dan penyebaran iman dalam suatu organisasi juga mengatur perilaku anggota organisasi. Budaya organisasi dapat digunakan sebagai alat untuk memperoleh keunggulan kompetitif yang signifikan, yaitu apabila budaya organisasi tersebut mendukung strategi organisasi yang ada, dan apabila budaya organisasi dapat mengatasi atau menjawab segala tantangan lingkungan dengan tepat dan cepat.

Budaya organisasi sangat penting untuk pertumbuhan perusahaan yang tumbuh melalui proses pengembangan ide-ide yang diciptakan oleh pemimpin perusahaan, kemudian dimasukkan ke dalam keanggotaan organisasi. Ini memiliki budaya yang kuat berdampak pada strategi yang diterapkan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Pengembangan organisasi dapat didefinisikan dengan penciptaan lingkungan kerja yang baik untuk pengembangan cara belajar di tempat kerja, dan bisa membangkitkan semangat disana menyelesaikan semua masalah yang muncul baik internal maupun eksternal organisasi.

Dalam sebuah organisasi, budaya yang diterapkan akan berdampak pada berjalannya rutinitas atau kegiatan yang ada di organisasi tersebut dan berdampak pada masyarakat yang mempunyai kepentingan dengan organisasi itu pula. Salah satu dampak dari budaya organisasi adalah pelayanan terhadap masyarakat. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pada hakikatnya, pelayanan merupakan serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan adalah sebuah proses. Sebagai sebuah proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelayanan harus menjamin terpenuhinya hak-hak dari pelanggan dan menjadi sebab adanya kepuasan dari pelanggan (Moenir:2010).

Selain Budaya organisasi perlu adanya motivasi dalam hal pelayanan terhadap masyarakat dengan adanya motivasi maka pelayanan pun bias secara optimal dan maksimal untuk diberikan. Motivasi adalah dorongan yang ada dalam diri seseorang melakukan suatu tindakan untuk mencapai suatu objek yang diinginkan. Mendorong yang merangsang dan membimbing perilaku mereka menuju pemenuhan tujuan (kebutuhan). motivasi adalah keadaan dalam diri seseorang yang mendorongnya untuk mengambil tindakan tertentu untuk mencapai suatu tujuan Semakin seseorang membutuhkan apa yang ingin dia capai motivasi untuk mencapainya semakin kuat. Jadi, ada motivasi berperan penting dalam mencapai tujuan hidup, tanpa terkecuali karya akademik masing-masing. Dalam kegiatan belajar, motivasi belajar merupakan unsur psikologis yang bukan psikologis.

Motivasi kerja yang diperlukan untuk menganalisis faktor-faktor kinerja pegawai. Karena pegawai memiliki motivasi kerja yang berbeda-beda serta memiliki pola pemikiran yang berbeda-beda pula. Maka diperlukan keseragaman kebiasaan atau perilaku untuk mencapai tujuan dari sebuah organisasi. Motivasi adalah keinginan untuk melakukan sebagai kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan-tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi suatu kebutuhan individual.

Faktor yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan terdiri atas dua faktor yaitu, motivation factor dan hygiene factor. Motivation factor adalah daya dorong yang timbul dari dalam diri masing-masing pegawai. Sedangkan hygiene factor

merupakan daya dorong yang datang dari luar diri pegawai terutama dari organisasi atau lembaga tempat bekerja (Adha, Qomariah and Hafidzi, 2019).

Kinerja merupakan cara organisasi, tim serta individu berperilaku dalam menyelesaikan tugasnya (Murti and Srimulyani, 2013). Artinya kinerja adalah catatan hasil yang diproduksi pada fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentu. Dengan demikian kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang diperoleh dari pekerjaan tersebut (Febriantina, Lutfiani and Zein, 2018).

Keberhasilan staf puskesmas yang memberikan pelayanan kesehatan kita perlu melihat lebih serius terhubung dengan sumber daya manusia sehingga mereka dapat memberikan kontribusi terbaik untuk mencapai tujuan organisasi, perlu kesadaran karyawan, profesionalisme, kinerja, dan disiplin sehingga roda organisasi dapat berjalan secara efisien dan efektif.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan bagian dari pelayanan di bidang kesehatan yang mencerminkan budaya organisasi dengan visi, misi dan tujuan "Tujuan Pelayanan Kesehatan Masyarakat". adalah memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan kesehatan yang kualitas. Kualitas layanan didukung oleh perilaku atau efisiensinya penyedia, salah satunya adalah praktisi perawat.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai bagian dari infrastruktur pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang memiliki tanggung jawab untuk meningkatkan kesehatan masyarakat. Puskesmas yang berperan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal, yang tentunya mempengaruhi banyak aspek seperti budaya organisasi dan motivasi untuk keterlibatan karyawan Pusat kesehatan. Puskesmas merupakan salah satu pusat kesehatan yang mempromosikan kesehatan masyarakat dan kesehatan individu dan Upaya pencegahan dan promosi diprioritaskan untuk mencapai hal tersebut kesehatan masyarakat yang tertinggi. Puskesmas salah satunya organisasi yang netral terlepas dari budaya organisasi yang dibuat oleh petugas Puskesmas. Karyawan memiliki pekerjaan yang baik harapan masyarakat, yaitu dengan sangat hati-hati tentang kuantitas dan kualitas pekerjaan yang dicapai selama bekerja.

UPTD Puskesmas Rawat Inap Kotagajah merupakan salah satu pelayanan kesehatan di kotagajah. Oleh karena itu Puskesmas harus memberikan pelayanan sebaik mungkin agar masyarakat dapat dilayani sesuai dengan visi dan misi Puskesmas tersebut yang merupakan tempat masyarakat

untuk melakukan pengobatan berbagai penyakit. Oleh karena itu UPTD Puskesmas Rawat Inap Kotagajah haruslah melaksanakan manajemen yang baik terutama dibagian sumber daya manusia yang berkompeten dalam bidangnya masing-masing sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan. Saat ini UPTD Puskesmas Rawat Inap Kotagajah memiliki pegawai sebanyak 61 orang. Berikut adalah tabel data tingkat pendidikan pegawai di UPTD Puskesmas Rawat Inap Kotagajah.

Tabel 1 Tingkat Pendidikan Pegawai Di UPTD Puskesmas Rawat Inap Kotagajah

No	Pendidikan	Jenis kelamin		Jumlah
		Laki-Laki	Perempuan	
	S1 Kedokteran Umum	-	2	2
	S1 Kedokteran Gigi	-	1	1
	S2 Kesehatan Kerja	1	-	1
	S1 kesehatan Masyarakat	1	-	1
	S1 Keperawatan	1	-	1
	S1 Keperawatan Profesi	-	7	7
	S1 farmasi	-	1	1
	S1 Ekonomi	-	1	1
	D4 Kebidanan	-	5	5
	D4 kesling	-	1	1
	D3 farmasi	-	2	2
	D3 Analisis kesehatan	-	2	2
	D3 Keperawatan	2	7	9
	D3 keperawatan gigi	-	1	1
	D3 kebidanan	-	14	14
	D3 kesling	-	1	1
	D3 Gizi	1	-	1
	D3 Analis Kesehatan	-	2	2
	SLTA	3	6	9
	Jumlah	9	52	61

Sumber : UPTD Puskesmas Rawat Inap Kotagajah 2022

Berdasarkan tabel 1 terlihat bahwa pegawai UPTD Puskesmas Rawat Inap Kotagajah berpendidikan S2 Kesehatan kerja berjumlah 1 orang, S1 Kedokteran berjumlah 3 orang, S1 kesehatan Masyarakat berjumlah 1, S1 Keperawatan dan Profesi berjumlah 7 orang, S1 farmasi, S1 Ekonomi berjumlah 1 orang, D4 Kebidanan berjumlah 5 orang, D4 kesling berjumlah 1 orang, D3 farmasi, D3 Analisis kesehatan berjumlah 2 orang, D3 keperawatan gigi, D3 kesling, D3 Gizi, D3 Analis Farmasi 1 orang, D3 Kebidanan berjumlah 14 orang,

D3 Analis Kesehatan berjumlah 2 orang, D3 Keperawatan berjumlah 9 orang, sedangkan yang berpendidikan SMA Berjumlah 9 orang.

Pelayanan merupakan hal yang penting diperhatikan oleh manajemen puskesmas karena akan mencerminkan seberapa maksimal kesigapan yang diberikan pegawai dalam melayani masyarakat, jika pelayanan yang diberikan kurang baik maka *image* dari Puskesmas akan buruk dimata masyarakat. Buruknya pandangan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi minat masyarakat untuk datang ke Puskesmas. Hal ini tidak sesuai dengan tujuan undang-undang pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan kepuasan masyarakat.

Pada UPTD Puskesmas Rawat Inap Kotagajah, kepuasan merupakan faktor yang paling penting dalam pemberian layanan kesehatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Namun dalam pelaksanaannya terapat hal hal yang membuat masyarakat merasa kurang puas terhadap kerja pegawai dalam memberikan pelayanan masih kurang, seperti hasil wawancara dilakukan peneliti terhadap pasien UPTD Puskesmas Rawat Inap Kotagajah. Pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai.

Tabel 2 Hasil Pencapaian Kerja

No	Komponen Manajemen	Realisasi	Tingkat Kinerja	Target
1	Manajemen Keuangan (APBD, BOK, JKN)	10	Baik	10
2	Manajemen Alat dan Obat	10	Baik	10
3	Manajemen Barang	10	Baik	10
4	Manajemen Ketenagaan di Puskesmas Kelapa	8,9	Baik	10

Sumber : UPTD Puskesmas Rawat Inap Kotagajah 2022

Keterangan :

Baik > 8,5

Cukup > 5,5 – 8,5

Kurang < 5,5

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat diketahui bahwa pencapaian hasil kerja pada UPTD Puskesmas Rawat Inap Kotagajah sudah hampir efektif, hal ini diketahui dalam kurun waktu yang telah ditentukan jumlah objek yang terealisasi

oleh UPTD Puskesmas Rawat Inap Kotagajah kurang dari target yang ingin dicapai. Itu berarti untuk mencapai seluruh jumlah target objek manajemen UPTD Puskesmas Rawat Inap Kotagajah memerlukan waktu yang lebih lama lagi dari waktu yang telah ditentukan.

Budaya organisasi di instansi yang kuat akan menumbuh kembangkan rasa solidaritas sesama karyawan budaya organisasi juga berperan penting terhadap kinerja karyawan terutama dalam memberikan kepuasan kinerja jika kepuasan kerja yang di dapatkan oleh pegawai meningkat maka kinerja karyawan juga akan meningkat sehingga puskesmas rawat inap ini memiliki keunggulan dalam kinerja karyawan yang sangat baik, selain itu juga motivasi ini memiliki peran yang cukup baik untuk menstimulus agar karyawan dapat bekerja secara optimal dan efisien.

Berdasarkan latar belakang penelitian maka peneliti tertarik untuk mengkaji tentang “ **Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi Intrinsik, Motivasi Ekstrinsik Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada UPTD Puskesmas Rawat Inap Kotagajah**”.

B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

- a. Budaya organisasi yang kurang optimal.
- b. Motivasi yang diberikan tidak menyeluruh.
- c. Kepuasan masyarakat sedikit menurun.
- d. Pelayanan yang belum optimal.

2. Rumusan Masalah

- a. Apakah terdapat pengaruh Budaya organisasi terhadap kinerja karyawan?
- b. Apakah terdapat pengaruh Motivasi Ekstrinsik terhadap kinerja karyawan?
- c. Apakah terdapat pengaruh Motivasi Intrinsik terhadap kinerja karyawan?
- d. Apakah terdapat pengaruh Kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan?
- e. Apakah variabel Budaya organisasi, Motivasi Ekstrinsik, Motivasi Intrinsik dan Kepuasan kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan?

C. Tujuan Masalah

1. Untuk mengetahui apakah Budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
2. Untuk mengetahui apakah Motivasi Ekstrinsik berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
3. Untuk mengetahui apakah Motivasi Intrinsik berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
4. Untuk mengetahui apakah Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
5. Untuk mengetahui apakah Budaya organisasi, Motivasi Ekstrinsik, Motivasi Intrinsik, dan Kepuasan kerja bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

D. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Peneliti

Selain sebagai syarat menyelesaikan pendidikan S1 di Universitas Muhammadiyah Metro, juga dapat menambah wawasan pengetahuan dalam memahami ilmu manajemen pemasaran,

2. Bagi Akademis

Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan informasi untuk menambah ilmu-ilmu tentang kualitas pelayanan dan hubungan terhadap kepuasan konsumen.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini berguna bagi si pihak pewaralaba untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dan menjadi bahan pertimbangan dalam hal perumusan kebijakan pelayanan.

E. Ruang Lingkup Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini berada di puskesmas kotagajah, hal ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi Intrinsik, Motivasi Ekstrinsik Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran mengenai penelitian ini, maka disusunlah sistematika penulisan yang berisi tentang pembahasan di tiap-tiap bab. Adapun sistematika penulisan ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang penelitian, identifikasi dan perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN LITERATUR

Bab ini menguraikan tentang landasan teori yang digunakan dalam melaksanakan penelitian. Bab ini juga membahas tentang hasil penelitian relevan, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini memuat mengenai jenis penelitian, objek dan lokasi penelitian, metode penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN