

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Organisasi memiliki peran dan fungsi vital dalam membangun kinerja pegawai para pegawai dengan memberikan motivasi dan manajemen yang baik kepada pegawai agar memiliki komitmen tinggi dalam upaya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Motivasi adalah proses yang memberi semangat, arah, dan kegigihan perilaku. Artinya, perilaku yang termotivasi adalah perilaku yang penuh energi, terarah dan bertahan lama (Dewi & Harjoyo, 2019: 101). Sehingga, sebagai organisasi dari suatu sistem yang mengatur tata kelola dari setiap unsur dan saling mempengaruhi antara satu dengan yang lainnya, apabila terdapat ketimpangan atau salah satu sub sistem yang tidak berjalan, maka akan mempengaruhi sub sistem yang lain (Maharani: 2019).

Kinerja pegawai sebuah lembaga merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah manajemen organisasi di sebuah instansi kelembagaan baik swasta maupun pemerintahan. Pelayanan yang baik kepada masyarakat menunjukkan kerja pegawai atau karyawan tersebut memiliki kualitas yang baik dalam kerja. Kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2013: 67). Namun demikian, muara dari keseluruhan pelayanan bertumpu pada budaya organisasi yang tertata dan terkontrol dengan baik melalui manajemen sumber daya manusia yang memiliki tata kelola organisasi yang bermutu dan berkualitas.

Dalam memberikan pelayanan yang prima, perlu dilakukan upaya pembinaan dan pengembangan profesionalisme pekerja/karyawan (SDM) karena kualitas sumber daya manusia (SDM) memiliki peran yang sangat sentral pada sebuah organisasi pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/publik (Ardianto dan Mariaty Ibrahim: 2014). Pegawai/karyawan merupakan ujung tombak dari peran organisasi yang dimiliki oleh sebuah tatanan organisasi berfungsi sebagai penggerak dalam pengelolaan sumber daya lainnya sehingga harus digunakan dengan baik dan benar seta efektif dan efisien sesuai dengan peran dan fungsi rill organisasi (Faizi: 2022). Untuk lebih mengembangkan peran sumber daya manusia,

pembangunan aparatur pemerintah diarahkan untuk meningkatkan kualitas aparatur agar lebih bersikap arif dan bijaksana serta berdedikasi yang tinggi terhadap pengabdian, sehingga dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara optimal sesuai tuntutan perkembangan zaman yang berlangsung selama ini (Husain, Nawawi , Yunus: 2011).

Kinerja pegawai publik kota Metro tentu tidak lepas dari aparatur pemerintah Dinas Kesehatan sebagai ujung tombak pelayanan yang berkaitan erat dengan kerjanya. Aparatur pemerintah Dinas Kesehatan dapat meningkatkan kinerja pegawai publiknya untuk menjalankan visi misi dengan menjaga kerjanya sebagai bukti pengabdian kepada Negara dan masyarakat. Hal tersebut tidak lepas dari peran seorang pemimpin yang memberikan motivasi dan manajemen yang baik kepada pegawainya agar memiliki komitmen tinggi dalam upaya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Tugas pokok dan fungsi dinas kesehatan kota Metro yaitu melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantu di bidang kesehatan (PemKot Metro Dinkes). Hal ini sesuai dengan Visi kota Metro yaitu terwujudnya kota Metro berpendidikan, sehat, sejahtera dan berbudaya.

Dinas Kesehatan kota Metro terdiri dari 4 Bidang Pelayanan yaitu bidang pelayanan kesehatan, bidang kesehatan masyarakat, bidang sumber daya kesehatan, dan bidang pengendalian penyakit. Dimana menurut data, ke 4 bidang tersebut mempunyai kinerja pegawai yang baik. Perhitungan indeks kepuasan pelayanan di Dinas Kesehatan kota Metro yang didasarkan pada aspek perhatian, ketanggapan, kehandalan, kemudahan, dan komunikasi (jumlah responden 10 orang), dimana skor pengalaman berupa rentang 1-3 (1 = tidak baik, 2 = cukup baik, dan 3 = baik) dan skor harapan 1= tidak penting, 2 = cukup penting, dan 3 = sangat penting. Dari angket/kuisisioner pra survey yang disebarakan didapatkan data sebagai berikut:

Tabel 1.1. Kepuasan Kerja Dinas Kesehatan Metro

	Harapan(Y)					Jml skor	Rata	Pengalaman(X)					Jml skor	Rata	Tki (%)
	caring	Tgap	Hdl	Mdh	kom			caring	Tgap	Hdl	Mdh	kom			
Resp 1	3	3	3	2	3	14	2,8	2	2	2	3	2	11	2,2	84,6
2	3	3	3	2	3	14	2,8	2	1	3	2	2	10	2	71,4
3	2	3	3	2	3	13	2,6	2	2	3	2	2	11	2,2	84,6
4	3	3	3	2	2	13	2,6	2	2	2	2	2	10	2	76,9
5	3	2	3	3	2	12	2,4	2	3	2	2	2	13	2,6	108,3
6	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	10	2	76,9
7	3	2	2	2	3	12	2,4	1	2	2	2	1	8	1,6	66,7
8	3	2	3	2	3	13	2,6	2	1	3	2	1	11	2,2	84,6
9	2	2	3	3	2	12	2,4	2	2	2	1	1	8	1,6	66,7
10	2	2	3	3	2	12	2,4	2	2	2	2	2	10	2	76,9
<b>Rata</b>	<b>2,6</b>	<b>2,4</b>	<b>2,8</b>	<b>2,3</b>	<b>2,5</b>		<b>2,5</b>	<b>1,9</b>	<b>1,9</b>	<b>2,3</b>	<b>2</b>	<b>1,7</b>		<b>2,04</b>	<b>79,76</b>

Sumber: Dokumentasi Kepuasan Kerja Dinas Kesehatan kota Metro 2023

Dari perhitungan di atas didapatkan rata-rata indeks kepuasan kerja= 79,76%. Hasil perhitungan indeks kepuasan yang didasarkan pada aspek perhatian, ketanggapan, kehandalan, kemudahan, dan komunikasi. Menunjukkan bahwa kerja pegawai memiliki kualitas yang baik dalam kerja. Peneliti berasumsi bahwa hal tersebut tidak lepas dari peran seorang pemimpin yang memberikan motivasi dan manajemen yang baik kepada pegawainya agar memiliki komitmen tinggi dalam upaya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Sehingga, tujuan dari penelitian ini adalah“ menganalisis manajemen sumber daya manusia dan motivasi untuk meningkatkan kinerja pegawai di kantor Dinas Kesehatan kota Metro tahun 2024”. Selanjutnya inti dari penelitian ini adalah untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pegawai sebagai bentuk atau wujud untuk senantiasa memiliki komitmen menjaga kinerja pegawai dalam upaya memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat/public khususnya di kota Metro.

## B. Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh manajemen sumber daya manusia untuk meningkatkan kinerja pegawai di kantor Dinas Kesehatan kota Metro?
2. Apakah ada pengaruh manajemen sumber daya manusia terhadap motivasi kerja pegawai di kantor Dinas Kesehatan kota Metro?
3. Apakah ada pengaruh motivasi untuk meningkatkan kinerja pegawai di kantor Dinas Kesehatan kota Metro?

4. Apakah ada pengaruh manajemen sumber daya manusia terhadap kinerja pegawai di kantor Dinas Kesehatan kota Metro yang dimediasi oleh motivasi kerja?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui pengaruh manajemen sumber daya manusia untuk meningkatkan kinerja pegawai di kantor Dinas Kesehatan kota Metro.
2. Mengetahui pengaruh manajemen sumber daya manusia terhadap motivasi kerja pegawai di kantor Dinas Kesehatan kota Metro.
3. Mengetahui pengaruh motivasi untuk meningkatkan kinerja pegawai di kantor Dinas Kesehatan kota Metro
4. Mengetahui pengaruh manajemen sumber daya manusia terhadap kinerja pegawai di kantor Dinas Kesehatan kota Metro yang dimediasi oleh motivasi kerja.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Dalam penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia dan Motivasi Untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kesehatan Kota Metro Tahun 2024” dapat memberikan manfaat di antaranya:

1. Bagi Program Pascasarjana
  - a. Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi promosi yang baik untuk peningkatan jumlah mahasiswa Program Pascasarjana UM Metro Lampung.
  - b. Menambah wawasan dalam bidang manajemen pemasaran, terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan sebagai aspek yang berperan penting dalam menarik dan mempertahankan loyalitas mahasiswa terhadap jasa yang ditawarkan perusahaan
  - c. Sebagai evaluasi dan sumbangan pemikiran terhadap Program Pascasarjana UM Metro Lampung dalam memperbaiki kinerja pegawai yang diberikan sehingga dapat meningkatkan mahasiswa untuk kuliah di Program Pascasarjana UM Metro Lampung.
2. Bagi Akademik
  - a. Sebagai bahan referensi bacaan mengenai, kualitas pelayanan dan loyalitas mahasiswa.

- b. Sebagai sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu dibidang manajemen.

#### **E. Ruang Lingkup Penelitian**

Agar penelitian ini tidak sampai ke hal-hal di luar perumusan masalah, maka peneliti menentukan ruang lingkup pada penelitian ini berupa lingkup manajemen sumber daya manusia dan motivasi terhadap kinerja pegawai di kantor Dinas Kesehatan kota Metro pada tahun 2024.