

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Puskesmas merupakan suatu tempat untuk melakukan upaya peningkatan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan. Kondisi masyarakat yang semakin kritis terhadap mutu pelayanan menjadi pendorong bagi profesi kesehatan untuk meningkatkan pelayanannya. Pelayanan profesional dalam keperawatan dapat dilakukan melalui penataan dan pengelolaan manajemen pelayanan keperawatan, kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien sesuai standar, serta pelayanan yang berorientasi kepada pasien agar terwujud perasaan aman, nyaman, serta mendapatkan kepuasan yang berdampak pada proses kesembuhan pasien.

Sebuah organisasi atau perusahaan sangat memerlukan bagaimana memperoleh kesiapan sumber daya manusia (SDM) yang kompetitif dan memiliki skill yang sesuai dengan bidangnya, untuk itu diperlukan sebuah cara dan tentunya kemampuan manajemen organisasi. Sumber daya manusia yang bekerja di sebuah organisasi ataupun perusahaan merupakan penentu dalam mencapai tujuan organisasi karena kemajuan dari sebuah organisasi ditentukan oleh kinerja sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Kinerja seseorang dapat dikatakan baik apabila bekerja sesuai dengan tujuan dan sasaran yang ada pada organisasi tersebut. Maka dari itu setiap individu harus bekerja dengan baik dan mempertahankan kinerjanya agar suatu organisasi berkembang (Damayanti 2021).

Perawat merupakan ujung tombak dari kualitas pelayanan kesehatan dan kunci utama dalam keberhasilan pelayanan kesehatan. Kualitas atau kepuasan pelayanan keperawatan tidak terlepas dari kinerja perawat. Kualitas pelayanan keperawatan suatu rumah sakit dinilai dari kepuasan pasien yang sedang atau pernah dirawat (Sutrisno et al 2017). Kinerja perawat merupakan perilaku perawat sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab sebagai seorang perawat untuk dapat memberikan asuhan keperawatan kepada pasien sesuai standar dimulai dari melakukan pengkajian, membuat diagnosa, perencanaan, implementasi dan evaluasi keperawatan. Upaya untuk memperbaiki kinerja pelayanan klinis oleh perawat dimulai

melalui berbagai bentuk kegiatan, yaitu gugus kendali mutu, penerapan standar asuhan keperawatan, pendekatan pemecahan masalah, maupun audit keperawatan.

Kinerja perawat merupakan tenaga profesional yang mempunyai kemampuan baik intelektual, teknikal, interpersonal dan moral, bertanggung jawab serta berwenang melaksanakan asuhan keperawatan pelayanan kesehatan dalam mengimplementasikan sebaik-baiknya suatu wewenang dalam rangka pencapaian tugas profesi dan terwujudnya tujuan dari sasaran unit organisasi kesehatan tanpa melihat keadaan dan situasi waktu. Kinerja perawat merupakan kemampuan atau pembelajaran yang telah diterima selama menyelesaikan program pendidikan keperawatan untuk dapat memberikan pelayanan dan bertanggung jawab dalam peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit serta pelayanan terhadap pasien.

Penilaian kinerja perawat dapat dilakukan sesuai dengan ilmu dan kompetensi yang dimiliki berdasarkan pada standar praktik keperawatan (Gibson, Ivancevich, Donnely, 1997).

Perhatian yang begitu besar terhadap masalah Kinerja bisa dipahami sebab menyangkut efisiensi serta efektivitas penggunaan sumber daya manusia dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi. Bagaimanapun juga, usaha untuk meningkatkan Kinerja pegawai adalah suatu hal yang harus dilakukan oleh setiap pimpinan organisasi atau perusahaan. Berbagai upaya dilakukan dengan tujuan setiap pegawai bisa melaksanakan pekerjaan sesuai dengan sasaran yang sudah ditetapkan. Hal ini disebabkan jika karyawan tidak bisa melaksanakan pekerjaan sesuai standar yang sudah ditetapkan, maka suatu hal yang tidak mungkin tujuan organisasi atau perusahaan bisa dicapai, maka dari itu penting bagi suatu perusahaan untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pertumbuhan dan pengembangan pegawai serta memperhatikan faktor-faktor seperti budaya organisasi dan kepuasan kerja.

Puskesmas Jabung adalah salah satu layanan kesehatan masyarakat yang terletak di desa Jabung, Kec. Jabung Lampung Timur, Lampung. Dalam upaya pemerataan pelayanan kesehatan serta meningkatkan mutualisasi Puskesmas, pada Mei tahun 2018 Bupati Lampung Timur Zaiful Bakhori didampingi Kepala dinas kesehatan Kabupaten Lampung Timur serta Kepala Puskesmas Jabung meresmikan gedung baru UPTD Puskesmas Jabung Kecamatan Jabung. Diketahui pada tahun 2017 telah dibangun tiga gedung puskesmas rawat inap

melalui Dana Alokasi Khusus (DAK) Fisik, ke tiga gedung puskesmas rawat inap tersebut berlokasi di Purbolinggo, Batanghari dan Jabung. Namun khusus untuk Puskesmas Jabung dibangun gedung Puskesmas baru dikarenakan gedung lama kondisinya dinilai pelayanannya kurang dapat maksimal. Pemerintah Lampung Timur mengharapkan setelah diresmikannya gedung baru, puskesmas khususnya Puskesmas Jabung dapat memberikan pelayanan terbaik untuk seluruh masyarakat yang ada di Kecamatan Jabung.

Tabel 1.1
Kriteria penilaian pegawai di Puskesmas Jabung

NO	Aspek	Huruf Mutu	Bobot %	Nilai	Keterangan
1	Prestasi kerja	A	90 - 100	4	Sangat Baik
2	Integritas				
3	Pelatihan	B	81 - 90	3	Baik
4	Kerjasama				
5	Disiplin	C	71 - 80	2	Cukup
6	Penilaian Teman				
		D	50 - 70	1	Buruk

Sumber : UPTD Puskesmas Jabung tahun 2023

Tabel 1.2
Penilaian kinerja pegawai di Puskesmas Jabung
2019, 2020 dan 2021

No	Unsur Yang Dinilai	Rata-Rata Presentase			Kategori		
		Tahun			Tahun		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021
1	Prestasi kerja	89,5	80,2	78,5	B	C	C
2	Integritas	87,3	81,5	85,2	B	B	B
3	Pelatihan	86,3	80,8	76,5	B	C	C
4	Kerjasama	87,5	83,5	83,8	B	B	B
5	Disiplin	86,2	80,5	77,5	B	C	C
6	Penilaian Teman	87,2	79,8	76,8	B	C	C
	Total	87,3	81,05	79,7			

Sumber : UPTD Puskesmas Jabung tahun 2023

Berdasarkan pada tabel 1.2 penilaian kinerja pada pegawai Puskesmas Jabung, bahwa penilaian kerja dari 3 tahun terakhir yaitu pada tahun 2019,2020 dan 2021 menunjukkan hasil yang belum maksimal. Terlihat pada hasil penilaian kinerja pegawai di Puskesmas Jabung pada unsur yang dinilai yaitu prestasi kerja terlihat bahwa dalam tiga tahun terakhir termasuk ke dalam kategori yang cukup. Menurut Badriyah (2018:136), prestasi kerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya, yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien maka tergantung pada keahlian dan kemampuan para pegawai dalam hal melaksanakan pekerjaannya dan mendukung kemauan para pegawainya sehingga dapat meningkatkan prestasi kerja pegawai tersebut.

Unsur penilaian kinerja pegawai selanjutnya yaitu pelatihan, yang mana bisa dilihat pada 3 tahun terakhir termasuk juga dalam kategori cukup, disebabkan karena kurangnya pelatihan yang diberikan kepada para pegawai. jika pelatihan selalu diadakan untuk perawat maka dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan perawat dalam memberikan layanan terhadap pasiennya. Unsur yang dinilai pada penilaian kinerja selanjutnya yaitu disiplin yang mana dalam 3 tahun terakhir termasuk ke dalam kategori yang cukup, dikarenakan masih ada pegawai yang tidak mentaati aturan yang berlaku di dalam lingkungan instansi yaitu seperti datang tidak tepat waktu dan tidak masuk kerja dengan alasan yang tidak jelas. Menurut Sinambela (2018:335) disiplin adalah kesadaran dan kesediaan karyawan menaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku.

Unsur penilaian kinerja selanjutnya yaitu penilaian teman yang mana bisa dilihat pada tabel 1.2 dalam 3 tahun terakhir masuk ke dalam kategori yang cukup. Dan untuk unsur penilaian kinerja pada unsur integritas dan kerjasama dalam 3 tahun terakhir termasuk kedalam kategori baik. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap kepala UPTD Puskesmas Jabung penurunan yang terjadi disebabkan oleh kurangnya koordinasi dalam menjalankan tugas, pemahaman pegawai yang salah dalam menangkap informasi, prestasi kerja pegawai dalam tiga tahun termasuk kedalam kategori cukup, masih ada pegawai yang tidak datang kerja dengan alasan yang tidak jelas, pegawai datang tidak tepat waktu ke

tempat kerja. Hal tersebut dapat berdampak negatif pada kinerja pegawai serta dapat menimbulkan dampak yang tidak baik bagi Puskesmas Jabung dimasa yang akan datang.

Adapun salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja itu sendiri adalah budaya organisasi. Budaya organisasi (*organizational culture*) adalah sekumpulan norma, nilai, keyakinan, sikap dan perilaku bersama yang ada di dalam suatu organisasi atau perusahaan. Hal ini mencakup tentang cara orang-orang berinteraksi satu sama lain, bagaimana pekerjaan dijalankan, serta bagaimana pengambilan keputusan dan tujuan organisasi ditetapkan dan dicapai. Budaya organisasi mencerminkan identitas karakteristik unik dari suatu organisasi yang mana dapat mempengaruhi cara pegawai berperilaku, berpikir dan merasakan didalam lingkungan kerja. Kuat atau lemahnya budaya organisasi dalam sebuah organisasi atau perusahaan tergantung pada nilai-nilai inti yang dikembangkan yang dimiliki dan dipahami oleh pegawainya, Pegawai yang telah memahami nilai-nilai dalam suatu perusahaan akan menetapkan sebagai perilaku keseharian bersama oleh semua individu atau kelompok yang terlibat dalam bekerja, semakin kuat Budaya Organisasi maka semakin tinggi tingkat Kinerja pegawai. Budaya Organisasi yang baik dapat menciptakan, meningkatkan dan mempertahankan Kinerja Karyawannya (**Adamy 2016 : 33**).

Budaya organisasi merupakan dasar yang ada pada setiap organisasi karena didalamnya terdapat aturan-aturan baik berupa perintah atau larangan-larangan yang telah ditetapkan dan disepakati oleh organisasi tersebut dan hal tersebut menjadi rujukan dalam bertindak dan berperilaku para anggota organisasi, karena budaya organisasi yang baik dapat membawa organisasi mencapai tujuannya Syah (2021).

Dalam pengembangannya, Puskesmas Jabung menetapkan Budaya Organisasi untuk memberikan panduan perilaku kepada para pegawainya. Adapun budaya organisasi pada Puskesmas Jabung “BEJAJAK” yaitu Bersih, Edukatif, Jujur, Adil, Jeli, Amanah, Kompeten.

1. Bersih artinya melaksanakan kegiatan pelayanan dengan prinsip bersih lingkungan, bersih tindakan, bersih hati, bersih pikiran.
2. Edukatif artinya melaksanakan kegiatan pelayanan yang bersifat edukatif atau mendidik, baik kegiatan pasien, keluarga dan masyarakat untuk mendukung keberhasilan program pelayanan kesehatan di Puskesmas Jabung.

3. Jujur artinya mengedepankan kejujuran sesuai hati nurani untuk mendapatkan kepercayaan dan dukungan dari pasien, keluarga dan masyarakat sehingga pelayanan mendapat hasil yang maksimal.
4. Adil artinya tidak memandang Status, Kedudukan, Suku, Ras dan Agama dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.
5. Jeli artinya berusaha selalu menggali masalah kesehatan dengan pendekatan individu, kelompok, dan masyarakat untuk mendukung keberhasilan program pelayanan kesehatan.
6. Amanah artinya dapat mempertanggung jawabkan setiap kegiatan pelayanan kepada masyarakat.
7. Komitmen artinya yaitu dalam memberikan pelayanan baik di dalam maupun di luar gedung sesuai dengan wewenang disiplin ilmu tiap profesi.

Berdasarkan pra survey bahwa masih ditemukan beberapa masalah di Puskesmas Jabung yaitu (1) beberapa pegawai masih kurang bertanggung jawab terhadap pekerjaan dan kewajiban yang diamanahkan kepadanya, seperti terlihat masih banyak pegawai yang suka melalaikan (2)kinerja tidak sesuai dengan tujuan organisasi. Budaya organisasi yang di tetapkan oleh instansi ternyata belum di terapkan dengan benar dan hal tersebut akan memberikan dampak yang kurang baik untuk UPTD Puskesmas Jabung ke depannya

Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya tidak hanya bergantung pada sarana maupun prasarana yang ada didalamnya tetapi bergantung juga pada kinerja pegawainya. Pastinya setiap organisasi akan selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kinerja pegawai yaitu dengan memenuhi segala kebutuhan pegawai, memberikan perhatian terhadap pegawai serta menempatkan pegawai sebagai aset organisasi bukan menganggap pegawai hanya pekerja saja. Kondisi yang demikian dapat diwujudkan melalui pendekatan kepuasan kerja. Karena selain faktor budaya organisasi, kinerja pegawai juga dapat dipengaruhi oleh faktor kepuasan kerja. Menurut Afandi (2018) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap positif dari tenaga kerja yang meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai nilai-nilai penting pekerjaan. Dengan kata lain kepuasan kerja adalah tingkat kebahagiaan, kepuasan dan kecenderungan positif yang dirasakan oleh pegawai terhadap

pekerjaan dan lingkungan kerjanya. Pegawai yang tidak puas dengan pekerjaannya lebih sering melewati kerja dan hal tersebut akan berdampak mengingat pentingnya peran para pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan sensitif terhadap kebutuhan pasien.

Oleh karena itu untuk mencapai kinerja pegawai sesuai dengan yang diharapkan oleh organisasi maka budaya organisasi dan kepuasan kerja pegawai harus selalu diperhatikan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Reynilda (2020) dengan judul pengaruh budaya organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Hative Ambon. Menyatakan bahwa budaya organisasi dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Hative Ambon. Dari penelitian terdahulu maka peneliti akan mengikat judul penelitian “ **Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Uptd Puskesmas Jabung**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada masalah yang menjadi latar belakang sehingga rumusan masalahnya adalah seagai berikut :

1. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Jabung ?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Jabung ?
3. Apakah budaya organisasi dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Jabung ?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Ruang Lingkup Subjek
Ruang lingkup subjek dalam penelitian ini adalah Pegawai di Puskesmas Jabung.
2. Ruang Lingkup Objek
Ruang lingkup objek dalam penelitian ini adalah budaya organisasi, kepuasan kerja dan kinerja pegawai di Puskesmas Jabung.
3. Ruang Lingkup Tempat

Tempat dalam penelitian ini dilakukan di Puskesmas Jabung di Desa Jabung, Kec. Jabung, Kabupaten Lampung Timur, Lampung.

4. Ruang Lingkup Waktu

Waktu penelitian ini adalah di mulai dari bulan Oktober 2022 sd juli 2023

5. Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah manajemen sumber daya manusia meliputi budaya organisasi, kepuasan kerja dan kinerja pegawai.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang sudah dipaparkan, adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Jabung.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Jabung.
3. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Jabung.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu sebagai berikut :

Manfaat Praktis

1. Manfaat bagi Instansi

Sebagai bahan dan masukan terkait dengan bidang sumber daya manusia khususnya pada masalah budaya organisasi, kepuasan kerja dan kinerja pegawai.

2. Manfaat bagi Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah dokumentasi untuk dijadikan sebagai referensi karya ilmiah mahasiswa/penulis selanjutnya di IIB Darmajaya Bandar Lampung, khususnya bagi jurusan Manajemen SDM.

Manfaat Teoritis

1. Manfaat bagi penulis

Adapun harapan dari penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan tentang manajemen SDM, serta untuk menerapkan ilmu atau teori yang di dapat selama menjadi mahasiswa di kampus IIB Darmajaya ke dalam kehidupan nyata.

2. Manfaat bagi penelitian selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan referensi bagi penelitian di masa yang akan datang yang berkaitan dengan judul seperti ini.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab I berisikan tentang latar belakang masalah budaya organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Jabung , rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan yang diterapkan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab II yang berisi tentang teori-teori yang mendukung penelitian, grand teori, pengertian kinerja karyawan beserta faktor dan indikator variabel Y, pengertian budaya organisasi, faktor dan indikator sebagai variabel X1, pengertian kepuasan kerja, faktor dan indikator sebagai variabel X2. Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan, kerangka pemikiran, kerangka penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III berisikan tentang jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, metode analisis data, pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab IV berisikan tentang hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan peneliti dengan berpedoman pada teori dan metode yang dikemukakan pada bab II dan bab III.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab V berisikan tentang simpulan dan saran berdasarkan dari hasil pemikiran dan pembahasan pada bab IV.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian ini berisikan daftar dari buku-buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, dan bahan-bahan yang dijadikan referensi pada saat penelitian skripsi.

LAMPIRAN