

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Fasilitas pelayanan Kesehatan adalah sebuah tempat yang biasa dipakai dalam penyelenggaraan pelayanan upaya kesehatan, baik itu preventif, promotive, kuratif dan rehabilitatif yang diselenggarakan oleh pemerintah, baik pemerintah daerah maupun masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat yang disingkat dengan Puskesmas adalah fasilitas Kesehatan yang melaksanakan penyelenggaraan pelayanan tingkat pertama, yang lebih mendahulukan upaya preventif dan promotif, untuk meningkatkan derajat Kesehatan di tingkat masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Puskesmas menitikberatkan pada mutu pelayanan tingkat dasar sehingga mengandung arti bahwa Puskesmas mempunyai kewajiban menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan tingkat kesehatan dasar di masyarakat. Mutu pelayanan Kesehatan tingkat dasar merupakan kesesuaian pelayanan kesehatan tingkat dasar yang menyediakan pelayanan tingkat yang diharapkan memuaskan pasien atau menyetadankar dengan standar pelayanan tingkat dasar.

Dengan semakin berkembang dan meningkat jasa pelayanan di bidang kesehatan akan berdampak pada persaingan antar fasilitas pelayanan

kesehatan milik pemerintah ataupun fasilitas kesehatan milik swasta. Situasi demikian seiring dengan timbulnya masalah kesehatan yang makin kompleks serta menuntut pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat adalah pelayanan yang paripurna, hingga mau tidak mau sebuah fasilitas pelayanan kesehatan harus menyesuaikan dengan pelayanan yang akan diberikan dengan meningkatkan sumber daya manusia serta meningkatkan fasilitas peralatan demi berlangsungnya pelayanan.

Puskesmas di Kabupaten Purbalingga adalah unit kesehatan yang tersebar di 18 Kecamatan, yang mana satu kecamatan ada yang memiliki 2 Puskesmas Induk, sehingga jumlah keseluruhan Puskesmas yang ada di Kabupaten Purbalingga sebanyak 22 Puskesmas, untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat tentunya puskesmas harus berada di wilayah yang mudah diakses oleh masyarakat. Sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik disusun dan direncanakan serta diselenggarakan untuk memenuhi pelayanan publik secara menyeluruh di Indonesia dan memenuhi akses masyarakat pengguna jasa. Namun di banyak Puskesmas masih banyak terdapat kesenjangan antara masyarakat pengguna jasa pelayanan dengan karyawan/pegawai terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan/pegawai sehingga menimbulkan sebuah penilaian kurang positif dari masyarakat. Dengan adanya penilaian dari masyarakat

tersebut akan diketahui apakah Puskesmas tersebut baik atau buruk didalam melayani masyarakat.

Sumber daya manusia adalah bagian yang tidak terpisahkan yang perlu menjadi perhatian untuk mencapai tujuan pelayanan Puskesmas. Puskesmas seharusnya bisa memberikan perhatian terhadap kebutuhan sumber daya manusia yang ada untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Puskesmas mempunyai banyak Sumber Daya Manusia (SDM) dari berbagai macam profesi hingga memerlukan teknik dan strategi untuk mengelola sumber daya manusia agar dapat memberikan pelayanan yang paripurna kepada masyarakat.

Penelitian ini didorong oleh adanya kritik, saran, dan masukan yang berasal dari masyarakat terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas di Kabupaten Purbalingga. Hal ini tercermin dari kotak aduan yang disediakan di Puskesmas, yang menjadi salah satu indikator pengukuran kinerja karyawan. Kritik dan saran yang diterima memberikan dasar bagi peneliti untuk menyelidiki lebih lanjut tentang faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan dan dampaknya terhadap pelayanan yang diberikan. Yang mana ada 5 (lima) Puskesmas yang diambil sample masalah oleh peneliti sebagaimana terdapat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Rekap Kotak Saran Puskesmas di Kabupaten Purbalingga

No	Nama Puskesmas	Rekap Aduan Pelayanan & Sarpras			Jml
		Mutu Pelayanan	Fasilitas	Sopan Santun Petugas	
1	Bobotsari	52 %	31 %	17 %	100
2	Karangmoncol	48 %	40 %	12 %	100
3	Karangreja	53 %	36 %	11 %	100
4	Karanganyar	52 %	32 %	16 %	100
5	Rembang	59 %	28 %	13 %	100

Dari tabel 1.1 tentang distribusi kritikan, saran dan masukan untuk Puskesmas di Kabupaten Purbalingga menunjukkan bahwa pelayanan adalah hal yang paling banyak disorot oleh pengguna layanan yaitu mutu pelayanan. Rata rata 52,8 %. pengguna layanan Puskesmas, atau masyarakat lebih menyoroti pelayanan yang tidak paripurna kepada masyarakat, yang mana hal tersebut berkaitan dengan kinerja karyawan Puskesmas di Kabupaten Purbalingga.

Kinerja menurut Mangkunegara (2012) merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Dengan demikian, kinerja adalah hal yang sangat penting bagi sebuah organisasi atau perusahaan dalam hal ini adalah Puskesmas. Hal penting yang perlu diperhatikan dalam pencapaian sebuah tujuan adalah bagaimana kemampuan sumber daya manusia atau karyawan/pegawai

dalam menjalankan kinerja. Kemampuan sumber daya manusia dalam hal ini biasa disebut sebagai kompetensi.

Permasalahan pertama yang terdapat di Puskesmas Kabupaten Purbalingga berkaitan dengan kompetensi karyawan. Berdasarkan observasi awal melalui wawancara masih ada karyawan karyawan baru yang belum terlatih dan bisa mengoperasikan kerja yang ada di Puskesmas, sehingga boleh dibilang mereka menjalankan pekerjaan sambil belajar. Edison , Anwar, dan Komariyah (2016:142) mengemukakan bahwa kompetensi adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar serta mempunyai keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut keahlian (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan sikap (*attitude*). Hal demikian didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Satato (2022) dan Tjahyanti (2020) yang mengemukakan bahwa kompetensi berpengaruh sangat signifikan terhadap kinerja karyawan/pegawai.

Selain kompetensi, terdapat permasalahan lainnya yang berkaitan dengan kinerja karyawan antara lain disiplin kerja. Puskesmas di Kabupaten Purbalingga masih banyak terdapat karyawan/pegawai yang hadir terlambat sehingga hal ini dapat menghambat proses dalam pelayanan kesehatan untuk masyarakat. Adapun pelanggaran kedisiplinan yang tercatat adalah pada saat jam kerja pengguna layanan mengeluh karena karyawan tidak ada di tempat.

Puskesmas di Kabupaten Purbalingga sekarang rata rata melayani pasien BPJS sehingga bisa dikatakan pengunjung Puskesmas akhir akhir ini semakinmeningkat dan banyak kunjungannya. Otomatis dengan adanya tingkat kedisiplinan karyawan/pegawai Puskesmas yang sering tidak berada di tempat pada saat pelayanan otomatis akan mempengaruhi jam waktu pelayanan menjadi tidak sesuai dengan SOP, Dimana pelayanan akan semakin lama melebihi jam pelayanan.

Agustini (2019) mengemukakan bahwa disiplin kerja adalah sikap taat terhadap aturan dan norma yang berlaku di suatu perusahaan dalam rangka meningkatkan keteguhan karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan atau organisasi. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Satato (2022) yang mengemukakan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Permasalahan terkait kinerja karyawan berikutnya adalah budaya organisasi. Kondisi pelaksanaan budaya kerja Puskesmas di Kabupaten Purbalingga pada sebagian besar kurang diperhatikan, ini nyata nampak terlihat dengan berkembangnya budaya personal Puskesmas di Kabupaten Purbalingga yang sangat variatif. Kebiasaan karyawan pada Puskesmas di Kabupaten Purbalingga dalam melakukan pekerjaannya bersifat normatif, senang menunda pekerjaan, tidak tepat waktu dan pulang suka lebih awal dari jadwal pelayanan, yang dari semua masalah diatas mengarah

kepada tindakan undiscipliner. Harapan para kepala Puskesmas di Kabupaten Purbalingga adalah tercipta budaya organisasi yang positif dan itu bisa kinerja organisasi pada umumnya. Perilaku disiplin dengan mulai kerja tepat waktu sertamematuhi aturan aturan yang ada di Puskesmas harus selalu menjadi bagian tetap budaya organisasi bagi seluruh karyawan.

Osborn dan Plastrik (2002:252) Budaya organisasi disarankan untuk menjadi seperangkat emosi perilaku dan konsep psikologis yang diinternalisasikan lebih mendalam serta dimiliki bersama oleh seluruh anggota organisasi. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Satato (2022) yang mengemukakan bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai .

Selain kompetensi, disiplin kerja , dan budaya organisasi yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan , hasil penelitian terdahulu menjelaskan ada hubungan antara disiplin organisasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan/pegawai . Namun demikian masih ada perbedaan hasil, serta terbatas yang menguji bagaimana peran motivasi sebagai mediasi hubungan antara disiplin kerja dengan kinerja karyawan. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti masih ada permasalahan yang berkaitan dengan motivasi kerja yaitu masih sedikit motivasi yang diberikan oleh pimpinan atau sesama rekan kerja, sehingga timbul kurangnya respon

karyawan/pegawai dalam proses pemberian motivasi yang nantinya akan berdampak pada hasil kerja serta tujuan organisasi.

Gibson (2000) motivasi kerja adalah kekuatan yang mendorong seseorang karyawan yang menimbulkan dan mengarahkan perilaku karyawan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arifah (2020) yang mengemukakan bahwa motivasi kerja dapat memediasi hubungan antara disiplin kerja dan kinerja karyawan.

Penelitian ini memberikan kontribusi yang signifikan dalam menyediakan solusi terhadap permasalahan kompleks mengenai bagaimana kompetensi, disiplin kerja, dan budaya organisasi dapat mempengaruhi kinerja karyawan puskesmas, serta strategi-strategi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja karyawan puskesmas. Selain itu, penelitian ini juga memperkaya literatur akademik karena masih jarang dilakukan oleh peneliti lain. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini berjudul **“Pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja, dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Puskesmas di Kabupaten Purbalingga Melalui Motivasi Sebagai Variabel Intervening”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dapat dirumuskan masalah penelitian ini, yaitu :

1. Apakah kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?
4. Apakah kompetensi berpengaruh positif terhadap motivasi?
5. Apakah disiplin kerja berpengaruh positif terhadap motivasi?
6. Apakah budaya organisasi berpengaruh positif terhadap motivasi?
7. Apakah motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?
8. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui motivasi sebagai variabel intervening?
9. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui motivasi sebagai variabel intervening?
10. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui motivasi sebagai variabel intervening?

C. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah diperlukan agar penelitian dapat dilaksanakan secara terarah, efektif, dan efisien. Maka dalam penelitian memandang

permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel yang digunakan yaitu terdiri dari kompetensi, disiplin kerja, budaya organisasi, kinerja karyawan, dan motivasi.
2. Responden penelitian ini dilakukan kepada karyawan Puskesmas di Kabupaten Purbalingga.
3. Periode penelitian ini dilakukan pada tahun 2023.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang serta rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan.
2. Untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.
3. Untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan.
4. Untuk menganalisis pengaruh kompetensi terhadap motivasi.
5. Untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap motivasi.
6. Untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap motivasi.

7. Untuk menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan.
8. Untuk menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan melalui motivasi sebagai variabel intervening.
9. Untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan melalui motivasi sebagai variabel intervening.
10. Untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan melalui motivasi sebagai variabel intervening.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah disusun maka penelitian ini diharapkan memberikan manfaat teoritis dan praktis bagi beberapa pihak diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan referensi dan gambaran tentang pengaruh kompetensi, disiplin kerja, dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan melalui motivasi sebagai variabel intervening. Serta dijadikan sebagai media untuk menambah wawasan mengenai hal-hal yang berkaitan pengaruh variabel tersebut.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk menerapkan teori yang telah diperoleh saat kuliah yang dijadikan untuk menambah wawasan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia serta pengetahuan tentang variabel tersebut dan penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat mencapai gelar Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

b. Bagi Institusi Universitas Muhamadiyah Purwokerto

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan referensi serta memperkaya hasil-hasil penelitian berkaitan dengan kompetensi, disiplin kerja, budaya organisasi, kinerja karyawan, dan motivasi.

c. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini masih banyak kekurangan. Oleh sebab itu, terbuka lebar bagi peneliti lain untuk melakukan kajian selanjutnya di masa datang dengan penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dan pertimbangan dalam pengembangan penelitian ilmu yang sejenis.

d. Bagi Puskesmas di Kabupaten Purbalingga

Sebagai masukan dan pertimbangan dalam menyikapi masalah yang sedang atau terjadi selama ini.

