

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilakukan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah maupun di lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang maupun pelayanan jasa. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Reformasi di bidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efisien, efektif, serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Berbagai usaha telah dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Contohnya pemerataan pembangunan penyedia pelayanan kesehatan berupa rumah sakit dan pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) di seluruh wilayah Indonesia. Puskesmas adalah satu unit pelaksana teknis dinas kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja tertentu.

Berkaitan dengan peranan penting puskesmas sebagai penyedia pelayanan kesehatan bagi masyarakat, kinerja yang tinggi dari masing-masing pegawai sangat diperlukan. Peningkatan kinerja pegawai yang dilakukan oleh puskesmas semata-mata untuk memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik lagi untuk masyarakat. Karenanya, dalam keterkaitan peningkatan kinerja pegawai,

puskesmas atau perusahaan jasa kesehatan lainnya menuntut agar pegawainya menampilkan kinerja secara optimal, karena keberhasilan suatu perusahaan penyedia jasa dapat dilihat dari kinerja yang dihasilkan oleh pegawainya.

Menurut Torang (2012) “Kinerja karyawan adalah kuantitas atau kualitas hasil kerja individu atau sekelompok di dalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standar oprasional kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi”. Selanjutnya, definisi kinerja karyawan menurut Hasibuan (2012) “Kinerja sebagai *outcome* dari karyawan yang didasarkan pada hasil, proses dan sikap kerja karyawan dalam periode waktu tertentu”. Setelah melihat definisi dari para ahli di atas, disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai karyawan baik secara kuantitas atau kualitas yang dikerjakan dengan berkelompok maupun individu yang didasarkan pada hasil, proses dan sikap kerja karyawan dalam periode waktu tertentu.

Kinerja karyawan dapat ditingkatkan dengan memberikan contoh yang baik dari seorang pemimpin dengan cara memotivasi dan selalu memperhatikan karyawan dalam bekerja. Sebagai proses, kepemimpinan difokuskan kepada apa yang dilakukan oleh para pemimpin, yaitu proses para pemimpin menggunakan pengaruhnya untuk memperjelas tujuan organisasi bagi para karyawan, bawahan, atau yang dipimpinnnya, memotivasi mereka untuk mencapai tujuan tersebut serta membantu menciptakan suatu budaya produktif dalam organisasi. Menurut Yuli (2008:167) “Kepemimpinan adalah hubungan dimana seseorang (pemimpin) mempengaruhi orang lain untuk mau bekerja sama melaksanakan tugas-tugas

yang saling berkaitan guna mencapai tujuan yang diinginkan pemimpin dan atau kelompok”. Menurut Kartono (2007:4) “Kepemimpinan adalah seorang pribadi yang memiliki superioritas tertentu, sehingga ia memiliki kewajiban dan kekuasaan untuk menggerakkan orang lain melakukan usaha bersama guna mencapai suatu tujuan tertentu”. Berdasarkan beberapa pengertian tersebut maka dapat diambil kesimpulan bahwa kepemimpinan adalah keseluruhan aktivitas dalam rangka mempengaruhi orang-orang agar mau bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan yang memang di inginkan bersama.

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, peran dari para karyawan terutama yang berkaitan langsung dengan pelayanan sangat penting. Ketika pelanggan merasa senang karena telah dilayani dengan baik, maka secara tidak langsung kinerja para karyawan dapat dikatakan baik. Sebagai imbalan dari keberhasilan tersebut maka perlu diberi kompensasi yang adil dan layak dengan keberhasilan yang dicapai. Dengan demikian ketika hasil kerja mereka dihargai diharapkan para karyawan dapat mempertahankan bahkan meningkatkan kinerja terutama yang berkaitan langsung dengan pelayanan. Kompensasi menurut Hasibuan (2009) “Adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan”. Menurut Hariandja (2007:244) “Kompensasi adalah keseluruhan balas jasa yang diterima pegawai sebagai akibat dari pelaksanaan pekerjaan di organisasi dalam bentuk uang atau lainnya yang dapat berupa gaji, upah, bonus, insentif, dan tunjangan lainnya tunjangan kesehatan, tunjangan hari raya, uang makan, dan uang cuti”. Dengan demikian ditarik

kesimpulan definisi kompensasi adalah pemberian balas jasa bagi seorang karyawan berupa uang, barang langsung dan tidak langsung sebagai imbalan atas kinerja yang telah diberikan kepada perusahaan.

Dalam usaha meningkatkan kinerja karyawan, perusahaan juga dapat memperhatikan faktor stres kerja para karyawannya. Menurut Gibson (2008) “stres kerja adalah suatu respon adaptif, dihubungkan oleh karakteristik dan atau proses psikologi individu yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan eksternal, situasi atau peristiwa yang menempatkan tuntutan psikologis dan atau fisik khusus pada seseorang”. Sedangkan Luthan (2006) menjelaskan “bahwa *stress* tidak secara otomatis buruk bagi karyawan perseorangan atau kinerja organisasi mereka”. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa stres kerja adalah suatu proses psikologis yang tidak menyenangkan yang terjadi sebagai tanggapan terhadap tekanan lingkungan.

Penelitian ini bermaksud mengkombinasikan dua penelitian sebelumnya. Peneliti mengambil variabel kepemimpinan dan kompensasi dari penelitian yang dilakukan Widyatmini dan Luqman Hakim (2008) dengan judul hubungan kepemimpinan, kompensasi dan kompetensi terhadap kinerja pegawai dinas kesehatan kota Depok. Selanjutnya peneliti menambahkan variabel stres kerja dengan mengambil variabel dari penelitian yang dilakukan oleh Anggit Astianto dan Heru Suprihhadi (2014) dengan judul pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan PDAM Surabaya.

Alasan peneliti memilih objek Puskesmas di Kecamatan Ketanggungan Kabupaten Brebes sebagai lokasi penelitian adalah karena Puskesmas desa

Karangmalang Kecamatan Ketanggungan mengalami perkembangan yang cukup positif dari segi pelayanan. Dapat dilihat dari data kunjungan pasien pada tahun 2013, 2014 dan 2015 yang selalu meningkat.

Pada tahun 2013, total kunjungan rawat jalan dan rawat inap di sarana kesehatan menurut laporan dari Dinas Kesehatan di Kabupaten Brebes sebanyak 1.614.022 kunjungan. Dari 18 puskesmas rawat inap terdapat 49.375 kunjungan, untuk kunjungan tertinggi ada pada puskesmas Ketanggungan dengan total kunjungan sebanyak 5.480 kunjungan. Selanjutnya pada tahun 2014, total kunjungan pada puskesmas Ketanggungan meningkat sebanyak 7.420 kunjungan, walaupun jumlah total kunjungan rawat jalan dan rawat inap di puskesmas Kabupaten Brebes menurun menjadi 1.461.777. Sedangkan pada tahun 2015, menurut laporan Dinas Kesehatan Kabupaten Brebes, total kunjungan rawat jalan dan rawat inap di Puskesmas seluruh Kabupaten Brebes sebanyak 1.775.044 kunjungan. Puskesmas Ketanggungan mendapat 8.241 kunjungan.

Berdasarkan data kunjungan pasien di Puskesmas Ketanggungan pada tahun 2013, 2014, dan 2015 menurut Dinas Kesehatan Kabupaten Brebes di atas, dapat dikatakan bahwa Puskesmas Ketanggungan selalu mengalami peningkatan jumlah kunjungan pasien yang cukup positif. Dengan hal ini maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di puskesmas tersebut. Juga untuk memperoleh gambaran dan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh kepemimpinan, kompensasi dan stres kerja terhadap kinerja pegawai. Puskesmas Ketanggungan beralamat di Jl. K.H. Muhtadi desa Karangmalang Kecamatan Ketanggungan Kabupaten Brebes.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian yaitu **Pengaruh Kepemimpinan, Kompensasi dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Puskesmas (Studi pada Puskesmas di desa Ketanggungan Kabupaten Brebes).**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di paparkan di atas, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

- 1) Apakah kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan?
- 2) Apakah kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan?
- 3) Apakah stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan?
- 4) Apakah kepemimpinan, kompensasi dan stres kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan?

C. Pembatasan Masalah

Penelitian ini dibatasi oleh variabel-variabel yang akan mempengaruhi kinerja karyawan. Variabel-variabel yang dipilih peneliti yaitu kepemimpinan, kompensasi dan stres kerja. Penelitian dilakukan di Puskesmas desa Karangmalang, Kec. Ketanggungan, Kabupaten Brebes, Provinsi Jawa Tengah.

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

- 1) Untuk mengetahui apakah variabel kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja dalam perusahaan.
- 2) Untuk mengetahui apakah variabel kompensasi berpengaruh terhadap kinerja dalam perusahaan.
- 3) Untuk mengetahui apakah variabel stres kerja berpengaruh terhadap kinerja dalam perusahaan.
- 4) Untuk mengetahui variabel kepemimpinan, kompensasi dan stres kerja apakah akan meningkatkan kinerja karyawan.

E. Manfaat Penelitian

- 1) Manfaat bagi perusahaan

Peneliti berharap bahwa hasil penelitian dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan kinerja karyawan pada perusahaan yang diteliti maupun perusahaan lainnya.

- 2) Manfaat bagi ilmu pengetahuan

Manfaat akademis yang diharapkan adalah bahwa hasil penelitian dapat dijadikan rujukan untuk penelitian lainnya guna meningkatkan ilmu pengetahuan serta bahan referensi bagi mahasiswa yang melakukan kajian terhadap kinerja karyawan.

- 3) Manfaat bagi peneliti
- a) Mengetahui variabel-variabel yang diteliti sebagai variabel yang signifikan.
 - b) Sebagai syarat kelulusan untuk gelar sarjana S1 pada fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhamadiyah Purwokerto.

