

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

#### **1.1.1 Profil**

UPT Puskesmas Jamanis adalah Unit Pelayanan Teknis di bidang kesehatan di bawah pembinaan Dinas Kesehatan Kabupaten Tasikmalaya. UPT Puskesmas Jamanis beralamat di Jln. Raya Jamanis No.33 Desa Sindangraja Kecamatan Jamanis Kabupaten Tasikmalaya.

Puskesmas Jamanis berdiri sejak tahun 1982, sebagai konsekuensi pemekaran wilayah kecamatan Rajapolah. Jumlah desa wilayah kerja adalah sebanyak 8 desa.

Unit pelayanan berdiri sejak tahun 1982, sebagai konsekuensi pemekaran wilayah Kecamatan Rajapolah. Jumlah desa wilayah kerja sebanyak delapan desa. Unit pelayanan yang tersedia di Puskesmas Jamanis terdiri dari satu unit Puskesmas induk, dua Puskesmas pembantu, delapan poskesdes, dan 57 posyandu balita.

Sejak tahun 2005, Puskesmas Jamanis mendapat peningkatan pelayanan dengan pelayanan Unit Gawat Darurat (UGD). Tahun 2009, Puskesmas meningkatkan pelayanan yaitu dengan Pelayanan Rawat Inap dan menerima pelayanan persalinan ditingkatkan menjadi Puskesmas dengan pelayanan 24 jam.

Pada bulan Januari 2018, Puskesmas berubah status menjadi Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Pemerintah Kabupaten Tasikmalaya. Dengan perubahan status tersebut, maka Puskesmas Jamanis mulai menerapkan manajemen mutu puskesmas yang transparan dan akuntabel dan berorientasi kepada kepuasan pasien. (Profil Puskesmas Jamanis 2016).

#### **1.1.2 Visi dan Misi**

Berdasarkan Profil Puskesmas Jamanis tahun 2016, visi dan misi Puskemas Jamanis sebagai berikut:

##### **Visi**

Puskesmas yang Responsif, Efektif, dan Efisien, menuju Jamanis 2020

## **Misi**

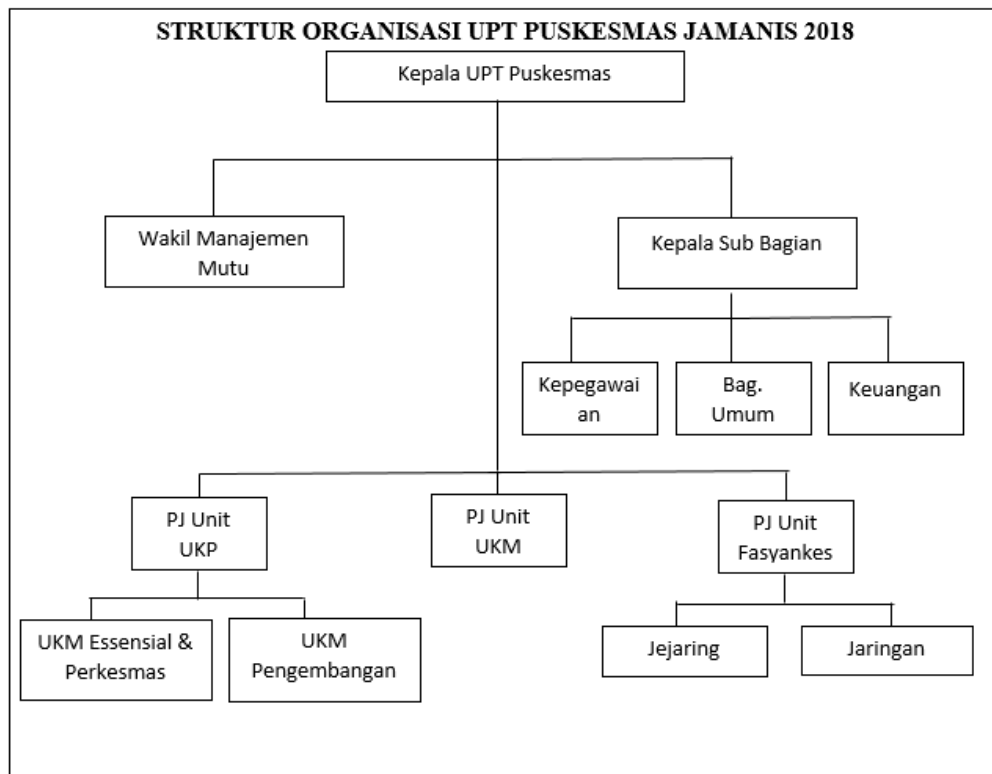
1. Memelihara dan meningkatkan profesionalisme staf
2. Memelihara, menjaga kualitas, dan kuantitas SDM dan sarana
3. Mendorong kemandirian masyarakat untuk hidup sehat dengan meningkatkan fungsi UKBM desa siaga
4. Memelihara dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata serta terjangkau
5. Memelihara dan meningkatkan kesehatan masyarakat serta lingkungan

### **1.1.3 Bidang Kegiatan**

Berdasarkan Profil Puskesmas Jamanis 2016, bidang kegiatan yang diberikan oleh Puskesmas Jamanis adalah pelayanan kesehatan dengan menjalankan beberapa program kerja sebagai berikut:

- a. Program peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang meliputi pelayanan kesehatan dasar, pelayanan kesehatan khusus, pelayanan kesehatan rujukan, promosi kesehatan, dan sistem pembiayaan kesehatan (JPKM)
- b. Program pemberantasan penyakit menular meliputi, pemberantasan penyakit bersumber binatang, pemberantasan penyakit menular langsung, pencegahan penyakit, dan pengamatan penyakit
- c. Program peningkatan kesehatan lingkungan meliputi, pengawasan kualitas air dan lingkungan, penyehatan lingkungan pemukiman, penyehatan tempat-tempat umum dan industri, penyehatan makanan dan minuman
- d. Program kesehatan keluarga meliputi, pembinaan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA), kesehatan anak dan remaja, kesehatan usia lanjut dan perbaikan gizi masyarakat
- e. Program pengawasan obat dan bahan berbahaya. Program pengembangan kualitas manajemen kesehatan meliputi pengembangan sarana dan prasarana kesehatan serta pengembangan sistem informasi kesehatan.

#### 1.1.4 Struktur Organisasi



Gambar 1.1 Struktur Organisasi Tata Kerja UPT Puskesmas Jamanis

Sumber: Puskesmas Jamanis 2018

## 1.2 Latar Belakang Masalah

Globalisasi memiliki dampak ke berbagai aspek kehidupan termasuk dari segi aspek pelayanan kesehatan diantaranya Puskesmas. Puskesmas yang merupakan ujung tombak dalam pelayanan kesehatan dituntut untuk mencapai kinerja yang optimal dari tenaga kerja (sumber daya manusia) kesehatannya. Dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, maka Puskesmas harus melaksanakan siklus manajemen Puskesmas secara efektif dan efisien. Siklus manajemen Puskesmas yang berkualitas merupakan rangkaian kegiatan rutin yang berkesinambungan, yang dilaksanakan dalam penyelenggaraan berbagai upaya kesehatan secara bermutu, yang harus selalu dipantau secara berkala dan teratur, diawasi dan dikendalikan sepanjang waktu, agar kinerjanya dapat diperbaiki dan ditingkatkan dalam satu siklus (Permenkes No.44 tahun 2016).

Namun untuk menjamin siklus manajemen Puskesmas dibutuhkan tim manajemen mutu. Manajemen mutu Puskesmas mengungkapkan manusia sebagai

sumber daya seutuhnya dalam pemahaman pembangunan bangsa yang utuh dan menyeluruh. Tantangannya adalah bagaimana mengelola sumber daya manusia yang ada dalam puskesmas menjadi efektif. Manajemen sumber daya manusia adalah serangkaian kegiatan pengelolaan sumber daya manusia yang memusatkan kepada praktek dan kebijakan, serta fungsi-fungsi manajemen untuk mencapai tujuan organisasi (Yuniarsih dan Suwatno: 2011: 3).

Dalam manajemen sumber daya manusia, karyawan dan permasalahan kinerja merupakan suatu hal yang penting dalam pencapaian tujuan perusahaan. Menurut Prasetio dan Wulansari (2016) yang menyatakan bahwa karyawan sebagai sumber daya manusia merupakan aset yang utama dari setiap organisasi karena sangat menentukan berhasil atau tidaknya organisasi dalam mencapai tujuan. Sedangkan menurut Suntoro (Uha, 2013:212) kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika.

Selain itu, kinerja juga merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu (Kasmir, 2016:182). Berdasarkan hal tersebut, maka karyawan yang dapat menyelesaikan tugasnya dengan mencapai standar yang telah ditetapkan akan dikategorikan berkinerja baik, sedangkan kinerja kurang atau tidak baik apabila tidak dapat menyelesaikan tugasnya dengan pencapaian standar yang telah ditetapkan.

Salah satu cara untuk mengetahui perkembangan pencapaian tujuan perusahaan adalah dengan cara melihat hasil penilaian kinerja tersebut. Penilaian kinerja mengacu pada suatu sistem formal dan terstruktur yang digunakan mengukur, menilai, dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku dan hasil, termasuk tingkat kehadirannya. (Rivai dan Sagala, 2009: 548)

Berdasarkan hasil wawancara terkait penilaian kinerja petugas kesehatan di Puskesmas Jamanis dengan Bapak Eddi Supriadi (19 Februari 2018) sebagai Wakil Manajemen Mutu menyampaikan bahwa penilaian kinerja petugas

kesehatan di puskesmas diatur dalam PP Nomor 46 tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Sipil. Penilaian prestasi kerja pegawai sipil terdiri dari Standar Kerja Pegawai (SKP) yang dinyatakan sebagai berikut:

- a. 91 - ke atas: sangat baik (SB)
- b. 76 - 90: baik (B)
- c. 61 – 75: cukup (C)
- d. 51 – 60: kurang (K)
- e. 50 ke bawah: sangat kurang (SK)

Berikut adalah data kinerja karyawan Puskesmas Jamanis yang akan dijelaskan di Tabel 1.1:

Tabel 1.1 Kinerja Karyawan Puskesmas Jamanis

Periode	Jumlah Pegawai	Penilaian Kinerja				
		Sangat Kurang	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
Tahun		%	%	%	%	%
2015	42	0	11,90	14,29	69,05	4,76
2016	43	0	18,60	20,93	55,81	4,65
2017	52	0	15,38	26,92	53,85	3,85

Sumber: Arsip Puskesmas Jamanis (2018)

Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai kurang dari tahun 2015 sampai tahun 2017 mengalami fluktuasi. Pada tahun 2015 nilai kurang memiliki bobot sebesar 11,9%. meningkat sedikit menjadi 18,60% di tahun 2016 sedangkan pada tahun 2017 kembali turun sedikit menjadi 15,38%. Pada nilai cukup setiap tahun terus mengalami peningkatan. Walaupun secara keseluruhan presentase karyawan yang benilai kurang masih bernilai tidak terlalu besar, namun data yang ada menunjukkan indikasi penurunan kinerja dikarenakan nilai kurang dan cukup mengalami peningkatan dan sedangkan untuk nilai baik dan sangat baik mengalami penurunan.

Kinerja karyawan salah satunya dipengaruhi oleh tingkat motivasi karyawan. Menurut Agusta dan Sutanto (2013) menyatakan bahwa motivasi kerja yang semakin tinggi, akan meningkatkan secara signifikan kinerja karyawan. Menurut Pinder dalam Mulyadi ( 2015:52), motivasi adalah seperangkat kekuatan baik yang berasal dari dalam diri maupun dari luar diri seseorang yang mendorong untuk memulai berperilaku kerja, sesuai dengan format, arah, intensitas , dan jangka waktu tertentu.

Motivasi merupakan suatu kehendak atau keinginan yang muncul dalam diri karyawan yang menimbulkan semangat atau dorongan untuk bekerja secara optimal guna mencapai tujuan. Motivasi berasal dari kata dasar motif, yang mempunyai arti suatu perangsang, atau dorongan dan daya penggerak kemauan bekerja seseorang menurut Hasibuan (2017: 144). Motivasi bukanlah suatu substansi yang dapat diukur. Namun motivasi dapat diidentifikasi melalui beberapa indikator, salah satunya adalah dengan melihat frekuensinya kegiatan, berapa sering kegiatan dilakukan dalam periode waktu tertentu (Mulyadi, 2015:53). Sedangkan menurut Sarworini (2007) menyatakan bahwa motivasi karyawan mengalami penurunan ditunjukkan dari sikap karyawan yang sering izin untuk tidak masuk kerja dan kurangnya semangat kerja karyawan sehingga kinerja karyawan menurun. Ketidakhadiran karyawan dapat menjadi dasar pengukuran motivasi, karena semakin banyak karyawan yang tidak hadir maka berimbas kepada tingkat kinerja. Hal ini sesuai dengan pendapat Kasmir (2016: 204) yang mengatakan bahwa jumlah kehadiran karyawan akan mempengaruhinya kinerja. Jika kehadirannya sesuai aturan atau standar yang telah ditetapkan, maka kinerja dihitung baik atau baik sekali. Namun jika kehadirannya kurang tentu pengaruh kinerjanya juga baik atau buruk. Berikut daftar kehadiran di Puskesmas Jamanis Kabupaten Tasikmalaya:

Tabel 1.2 Daftar Ketidakhadiran Karyawan Puskesmas Jasmanis

Periode	Jumlah Karyawan	Presentase Ketidakhadiran		Total Ketidakhadiran
		Izin	Alpa	
2015	42	3,97%	0,60%	4,67%
2016	43	3,48%	0,58%	4,06%
2017	52	3,21%	0,32%	3,53%

Sumber: Arsip Puskesmas Jamanis (2018)

Dari tabel 1.2 terlihat bahwa jumlah ketidakhadiran karyawan Puskesmas Jamanis pada tahun 2015 sebesar 7,14%. Pada tahun 2016 mengalami penurunan jumlah ketidakhadiran karyawannya menjadi 6,77% dan di tahun 2017 mengalami penurunan jumlah ketidakhadiran menjadi 5,77%. Berdasarkan tabel di atas dapat menjadi salah satu indikasi bahwa motivasi karyawan Puskesmas Jamanis sudah baik karena adanya penurunan jumlah ketidakhadiran karyawan Puskesmas Jamanis dari tahun 2015 sampai tahun 2017.

Untuk melihat bagaimana pendapat karyawan Puskesmas Jamanis Kabupaten Tasikmalaya mengenai motivasi dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 1.3 Hasil Kuisoner *Preliminary Test* Motivasi

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Σ Skor	Skor Ideal	%
1	Saya selalu melakukan sesuatu dengan lebih baik	3	2	4	14	7	110	150	73,33
2	Saya selalu mampu menyelesaikan masalah yang sulit	6	12	10	3	0	72	150	48,00
3	Saya selalu ingin mengendalikan orang lain	13	10	5	2	0	56	150	37,33
4	Saya selalu ingin dapat mempengaruhi perilaku karyawan lain	5	14	6	5	0	71	150	47,33
5	Saya selalu membangun hubungan baik dengan manajemen	0	3	10	12	5	109	150	72,67
6	Saya senang memelihara keakraban rekan-rekan kerja	5	7	13	3	2	80	150	53,33
<b>Rata-rata</b>							<b>83</b>	<b>150</b>	<b>53,33</b>

Sumber: Data yang telah diolah (2019)

Berdasarkan *preliminary test* yang diberikan kepada 30 karyawan Puskesmas Jamanis Kabupaten Tasikmalaya tergolong kategori cukup. Pada *preliminary test* tersebut beberapa karyawan memiliki motivasi yang kuat pada motivasi melakukan sesuatu dengan lebih baik sebesar 73,33%. Akan tetapi masih ada beberapa karyawan memiliki motivasi yang sangat lemah pada pernyataan keinginan karyawan untuk mengendalikan orang lain sebesar 37,33%. Hal ini mengindikasikan bahwa motivasi karyawan pada keinginan mengendalikan orang lain perlu perbaikan. Data tersebut masih belum kuat, dikarenakan belum semua populasi karyawan ditanyakan dalam penyebaran kuisoner ini.

Berdasarkan data tersebut, kinerja karyawan Puskesmas Jamanis Kabupaten Tasikmalaya tergolong cukup. Sedangkan motivasi karyawan Puskesmas Jamanis Kabupaten Tasikmalaya berdasarkan data ketidakhadiran tergolong sudah baik namun berdasarkan *preliminary test* yang dilakukan oleh penulis masih tergolong cukup.

Guna memperkuat hasil wawancara tentang motivasi kerja karyawan di Puskesmas Jamanis, Peneliti melakukan pengamatan dalam 1 hari kerja mengenai

motivasi kerja dalam proses pelayanan di Puskesmas. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa ditemukan masih ada karyawan yang terlambat masuk kerja. Pada proses pelayanan khususnya pelayanan rawat jalan, terdapat beberapa karyawan terlihat bekerja kurang bersemangat, berdialog dengan pasien kurang komunikatif dan kurang hangat. Ditemukan juga beberapa karyawan rawat inap yang bekerja tidak sesuai SOP karena mereka mengaku lebih enak kerja sesuai kebiasaan. Pada waktu akhir jam kerja, ditemukan ada beberapa karyawan yang sudah pulang sebelum waktu akhir jam kerja. Pada saat diwawancara, karyawan tersebut menjawab karena pekerjaan sudah selesai dikerjakan semua.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Karyawan sebagai sumber daya manusia merupakan aset yang utama dari setiap organisasi karena sangat menentukan berhasil atau tidaknya organisasi dalam mencapai tujuan. Salah satu cara untuk mengetahui perkembangan dan pencapaian tujuan perusahaan dengan cara melihat hasil penilaian kinerja tersebut. Kinerja pada Puskesmas Jamanis Kabupaten Tasikmalaya berada pada kategori cukup, dikarenakan masih adanya peningkatan dan penurunan pada kinerja karyawannya. Sedangkan berdasarkan latar belakang kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah motivasi. Jika karyawan memiliki motivasi yang kuat maka menghasilkan kinerja yang baik.

Berdasarkan data dan hasil observasi lapangan yang didapatkan bahwa motivasi karyawan berdasarkan daftar ketidakhadiran karyawan Puskesmas Jamanis Kabupaten Tasimalaya mengalami penurunan, maka dapat disimpulkan bahwa motivasi tergolong baik. Sedangkan berdasarkan hasil *preliminary test* menunjukkan bahwa motivasi cukup dikarenakan ada beberapa karyawan yang memiliki motivasi yang kuat namun ada juga yang memiliki motivasi yang rendah. Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk melakukan topik penelitian **“Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan di Puskemas Jamanis Kabupaten Tasikmalaya.”**



#### **1.4 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dalam penelitian ini, peneliti merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana motivasi karyawan di Puskesmas Jamanis?
2. Bagaimana kinerja karyawan di Puskesmas Jamanis?
3. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan di Puskesmas Jamanis?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui motivasi karyawan di Puskesmas Jamanis Kabupaten Tasikmalaya
2. Mengetahui kinerja karyawan di Puskesmas Jamanis Kabupaten Tasikmalaya
3. Mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan di Puskesmas Jamanis Kabupaten Tasikmalaya

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

##### **1.6.1 Aspek Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan menjadi referensi di bidang sumber daya manusia, khususnya motivasi dan kinerja karyawan.

##### **1.6.2 Aspek Praktis**

1. Penulisan penelitian ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan penulis terkait pengaruh motivasi dengan kinerja karyawan
2. Penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi Puskesmas Jamanis terkait pengaruh motivasi yang dimiliki oleh karyawan dengan kinerja karyawan di Puskesmas Jamanis di masa mendatang

## **1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

### **a. BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi uraian mengenai informasi organisasi yang digunakan sebagai objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir

### **b. BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dengan penelitian dan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian yang merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian.

### **c. BAB III: METODE PENELITIAN**

Pada bab ini berisi karakteristik penelitian, metode pengumpulan data, tahapan penelitian, variabel penelitian, hipotesis penelitian, pengujian hipotesis, dan metode analisis penelitian

### **d. BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi data-data yang dikumpulkan dan diolah, kemudian dianalisis untuk memperoleh solusi dari permasalahan yang ada.

### **e. BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisi kesimpulan yang diambil oleh hasil penelitian dan saran untuk aspek teoritis dan aspek praktis.