

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Menghadapi perkembangan teknologi yang tumbuh semakin pesat saat ini, sumber daya manusia (SDM) yang baik sangat dibutuhkan sebuah perusahaan maupun organisasi sebagai sumber kekuatan untuk bertahan dalam persaingan di setiap aspek kehidupan. Adanya kemajuan teknologi juga menyebabkan banyak pesaing-pesaing baru yang mudah untuk masuk dalam dunia bisnis. Hal ini membuat perusahaan harus dapat bersaing secara kompetitif, untuk itu perusahaan dituntut agar dapat mengoptimalkan sumber daya manusianya. Sumber daya yang matang harus dimulai dari awal, sehingga akan mudah dalam membentuk organisasi yang sesuai dengan tujuannya.

Pusat Kesehatan Masyarakat (puskesmas) adalah salah satu organisasi pelayanan dibidang kesehatan yang memiliki budaya organisasi yang tercermin dalam visi, misi, serta tujuan yang ingin dicapai. "Tujuan pelayanan puskesmas yakni memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kualitas pelayanan sangat ditunjang oleh perilaku atau kinerja pemberi pelayanan, yang salah satunya adalah perawat" (Pohan, 2007:16).

Puskesmas sebagai organisasi sosial yang bertanggung jawab terhadap pelayanan kesehatan bagi masyarakat dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi setiap pengguna

yang memanfaatkan. Keperawatan adalah ujung tombak pelayanan kesehatan di Puskesmas Cukir yang menghadapi kesehatan klien selama 24 jam secara terus menerus. Selama dirawat pasien akan selalu membutuhkan perawat yang selalu menjaga kesehatan pasien, untuk itu kinerja perawat sangat dibutuhkan dalam setiap pelayanan kesehatan terhadap pasien sehingga menghasilkan kinerja yang baik.

Kinerja puskesmas bisa dilihat dari kinerja yang telah dicapai oleh pegawainya, oleh sebab itu pihak Puskesmas Cukir menuntut agar para perawat mampu menampilkan kinerja yang optimal karena baik buruknya kinerja yang dicapai oleh pegawai akan berpengaruh pada kinerja dan keberhasilan puskesmas dalam menerapkan pelayanan secara keseluruhan. Untuk mencapai kesuksesan kinerja pegawai di Puskesmas Cukir diperlukan sebuah manajemen sumber daya manusia yang baik juga. Menurut Simamora (1997), Manajemen Sumber Daya Manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengolahan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja. Dengan demikian pegawai dituntut untuk memiliki kinerja yang baik agar setiap target pelayanan yang ditetapkan dapat tercapai.

Kinerja pegawai sendiri merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya organisasi untuk mencapai tujuannya. Menurut (Mangkunegara, 2013), kinerja pegawai merupakan hasil kerja secara kuantitas dan kualitas yang diperoleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kemampuan/Kompetensi merupakan kapasitas penunjang medis mengerjakan peran dan fungsinya yang sesuai dengan standar pelayanan penunjang medis. Kemampuan yang diharapkan dari penunjang medis adalah kemampuan intelektual yang tidak dapat dipisahkan dari kemampuan emosional yang berkaitan dengan kejujuran, kepercayaan, kreativitas, ketahanan mental dan dapat menguasai diri. kemampuan baik sering kali tidak diwujudkan dalam tindakan karena berbagai tuntutan yang tidak terpenuhi. Penunjang medis yang mampu memanfaatkan secara optimal kemampuan yang ada pada dirinya, maka ia akan bersikap positif terhadap pelaksanaan tugas yang dibebankan kepadanya.

Salah satu hal yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan pekerjaan yaitu tercapainya kinerja yang baik, sesuai dengan standar kinerja yang diterapkan dan yang diinginkan organisasi, dan sesuai visi dan misi organisasi. (Kasmir, 2016:182) menyatakan, Kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja seseorang dalam suatu periode, biasanya satu tahun. Kemudian kinerja dapat diukur dari kemampuannya menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Artinya dalam kinerja mengandung unsur standar pencapaian harus dipenuhi, sehingga bagi yang mencapai standar yang telah ditetapkan berarti berkinerja baik atau sebaliknya bagi yang tidak tercapai dikategorikan berkinerja kurang atau tidak baik. Untuk itu dalam hal ini sebuah kerja tim yang baik dalam organisasi, serta lingkungan kerja yang mendukung sangat dibutuhkan oleh setiap perawat/pegawai di Puskesmas Cukir.

Salah satu upaya tersebut adalah penerbitan Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2011 tentang penilaian prestasi kerja PNS. Dengan terbitnya Peraturan Pemerintah tersebut diharapkan dapat memperbaiki kekurangan dan kelemahan dari peraturan yang sebelumnya, yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 10 tahun 1979 tentang penilaian pelaksanaan pekerjaan PNS. Salah satu perbaikan tersebut yaitu dengan adanya pendekatan baru dalam mengukur kinerja PNS yaitu Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) yang lebih terukur. Penilaian kinerja PNS dengan SKP membawa harapan baru dalam peningkatan kinerja dan kualitas kerja PNS, sesuai dengan ketentuan dalam pasal 75 UU No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara bahwa; “penilaian prestasi kerja PNS dilaksanakan dengan tujuan untuk menjamin objektivitas pembinaan PNS yang dilakukan berdasarkan sistem prestasi kerja dan sistem karir yang dititikberatkan pada sistem prestasi kerja. “Dalam penilaian prestasi kerja PNS terdapat beberapa prinsip, yaitu prinsip objektif, akuntabel, terukur, transparan, dan partisipatif” pada tugas jabatan yang dilaksanakan PNS dan harus kuantitatif atau pekerjaan tersebut dapat diukur prestasinya, akuntabel yaitu SKP yang dibuat harus bisa dipertanggungjawabkan serta partisipatif dimana telah terjadi komunikasi dua arah atas kontrak kerja antara PNS dengan atasannya dan SKP tersebut bersifat terbuka dari mulai tahap membuat target sampai dengan penilaiannya tidak bersifat rahasia.

SKP memuat target kinerja yang akan dicapai oleh seorang PNS dalam satu tahun ke depan, yang isinya “meliputi 4 (empat) aspek yaitu aspek

kuantitas, aspek kualitas, aspek waktu, dan aspek biaya, Adapun perilaku kerja seorang PNS dinilai apakah telah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang meliputi aspek integritas, orientasi pelayanan, disiplin, komitmen, kepemimpinan, dan Kerjasama (Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2011 Tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil,

Berikut ukuran penilaian kinerja yang berpedoman pada Sasaran Kerja Pegawai (SKP) yang digunakan untuk mengukur kinerja perawat yang berstatus PNS maupun non-PNS di Puskesmas Cukir.

Tabel 1. 1 Penilaian Perilaku Kerja Puskesmas Cukir

Aspek Perilaku Kerja	Kriteria Nilai
Orientasi pelayanan	Sangat baik 91 – 100
Integritas	Baik 76 – 90
Komitmen	Cukup 61 – 75
Disiplin	Kurang 51 – 60
Kerja Sama	Buruk 50 – ke bawah

Sumber : Bagian Kepegawaian Puskesmas Cukir, 2021

Berikut data penilaian kinerja pegawai Puskesmas Cukir per tahun 2020.

Tabel 1. 2 Kinerja pegawai Puskesmas Cukir

Kategori Penilaian	Jumlah pegawai	Presentase (%)
Sangat baik	5	13,2%
Baik	10	26,3%
Cukup	23	60,5%
Kurang	-	-
Kurang Baik	-	-
Jumlah	38	100 %

Sumber : Bagian Kepegawaian Puskesmas Cukir, 2021

Dari tabel 1.2 data penilaian kinerja, dapat diketahui persentase penilaian kinerja pegawai tahun 2021 pada kategori Sangat Baik sebesar 13,2%, kategori Baik sebesar 26,3%, kategori Cukup sebesar 60,5%.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah budaya organisasi, sebab budaya organisasi yang kuat akan memberikan stabilitas pada suatu organisasi tersebut. Budaya organisasi merupakan suatu system berbagai artiyang dilakukan oleh para anggota yang membedakan suatu organisasi lainnya, (Robbins dan Judge, 2017:355).

Budaya organisasi sangat cenderung membentuk standar etika yang tinggi di antara para anggotanya yang tinggi dalam toleransi resikonya, tingkat keagresifan yang rendah hingga moderat, dan menitikberatkan pada saran demikian pula hasil. Menurut Shein (1985) dalam Mulyadi (2015:95) budaya organisasi adalah suatu pola dasar yang ditemukan atau dikembangkan oleh suatu kelompok tertentu, seperti mempelajari penanggulangan masalah-masalah yang diadaptasi dari luar maupun integrasi dari dalam, yang sudah berjalan cukup baik, diakui secara sah dan oleh karena itu, perlu dipikirkan oleh anggota-anggota baru sebagai cara yang benar untuk disadari, dipikirkan dan dirasakan dalam hubungannya dengan masalah-masalah tersebut. Hasil suatu organisasi budaya yang positif menekankan pada membangun kekuatan pekerja, memberikan imbalan yang lebih sering dari pada memberikan hukuman, serta menekankan pada fasilitas dan pertumbuhan dari individu.

Selain budaya organisasi, faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam organisasi adalah lingkungan kerja. Menurut Simanjuntak (2003:39) lingkungan kerja dapat diartikan sebagai keseluruhan alat perkakas yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seorang bekerja,

metode kerjanya, sebagai pengaruh kerjanya baik sebagai perorangan maupun sebagai kelompok. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja/pegawai yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga akan diperoleh hasil kerja yang maksimal.

Lingkungan kerja yang baik dapat menciptakan kondisi kerja yang mampu memberikan motivasi untuk bekerja, maka akan membawa pengaruh terhadap kenyamanan pegawai guna meningkatkan kinerja pegawai dalam suatu organisasi sehingga akan berpengaruh pula pada hasil kerjanya. Lingkungan kerja sendiri dibagi menjadi dua, yaitu lingkungan kerja fisik dan non fisik. Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung (Sedarmayanti, 2012). Dalam hal ini lingkungan kerja fisik akan lebih disoroti karena lingkungan kerja fisik merupakan tempat berlangsungnya aktifitas dalam pekerjaan sehingga perlu mendapat perhatian lebih. Lingkungan kerja fisik akan berpengaruh juga dengan efisiensi dalam karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugasnya.

Hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan kepada kepala manajemen penanggung jawab Puskesmas Cukir, terdapat indikasi adanya penurunan kinerja yang disebabkan kurangnya kesadaran diri pegawai terhadap tanggungjawab (jobdesk) yang diemban oleh pegawai Puskesmas Cukir. Tugas-tugas yang diemban pegawai tidak selesai tepat waktu.

Beberapa pegawai pilih-pilih dalam merawat pasien, dari segi pelayanan perlakuan pasien berbayar dan nonberbayar. Banyak diantara pegawai yang lalai dan tidak mentaati peraturan puskesmas sehingga dapat mempengaruhi kinerja pegawai yang lain. Sikap dan perilaku kerja pegawai dalam memberikan pelayanan kurang memuaskan ditandai dengan banyaknya kritikan dari pasien yang masuk dikotak saran.

Tabel 1. 3 Ulasan Kritik dan Saran Pasien Puskesmas Cukir Jombang

<b>No.</b>	<b>Tanggal</b>	<b>Kritik</b>
1.	16 Januari 2021	kurang ramah dalam memberikan pelayanan
2.	12 Februari 2021	perawat kurang tanggap
3.	28 Februari 2021	pelayanan pengambilan obat terlalu lama
4.	02 Maret 2021	mohon ditambah petugas penjaga loket, yang menunggu terlalu lama, bu.
5.	15 Maret 2021	tolong sopan dikit jangan beda-bedakan antar pasien bayar dan bpjs
6.	24 Maret 2021	padahal dokter sudah ada, tapi penanganan belum segera dimulai

*Sumber : Data yang diolah oleh penulis 2021*

Berbeda dengan tahun 2020, menurut tanggapan pasien sikap tenaga kesehatan dalam menanggapi keluhan dan masalah pasien cukup responsif, antrian di loket juga cukup baik tidak terlalu lama menunggu antrian. Selain itu sarana dan prasarana yang digunakan kurang memadai. Sebab dalam menangani pasien gawat darurat, pegawai dituntut untuk menangani pasien dengan baik dan cekatan tanpa mengindahkan SOP yang ada, contohnya sebelum menangani pasien pegawai dituntut untuk menggunakan APD (Alat Pelindung Diri). Selain itu pegawai juga dituntut untuk menggunakan peralatan kerja dengan baik, seperti penggunaan jarum suntik steril sekali pakai agar pasien yang ditangani tidak terkontaminasi bakteri atau virus



yang menempel di jarum. Adapun beberapa dari sarana dan prasarana yang digunakan sudah tidak layak pakai dan perlu pembaharuan.

Gibson (2012) menyatakan ada 3 faktor yang berpengaruh terhadap kinerja. Faktor pertama adalah faktor individu, seperti kemampuan, ketrampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial, dan demografi seseorang. Kedua adalah faktor psikologis, seperti persepsi, peran, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja. Faktor ketiga adalah faktor organisasi, seperti struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan dan sistem penghargaan. Dari pernyataan Gibson tersebut menjelaskan bahwa faktor psikologis, kepuasan kerja dan faktor organisasi seperti budaya organisasi, akan berpengaruh terhadap kinerja.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian lebih lanjut yang berjudul **“Pengaruh Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Pegawai Pada Puskesmas Cukir”**.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Dari permasalahan penelitian diatas, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Puskesmas Cukir ?
2. Apakah lingkungan kerja fisik berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Puskesmas Cukir ?

### **1.3 TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai Puskesmas Cukir.
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kinerja pegawai Puskesmas Cukir.

### **1.4 MANFAAT PENELITIAN**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, antara lain :

1. Manfaat Praktis

Sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi instansi terkait untuk meningkatkan kinerja karyawan yang mungkin bisa diimplementasikan oleh perusahaan.
2. Bagi Pihak Akademisi
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia
  - b. Hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya serta sebagai pertimbangan bagi organisasi yang menghadapi masalah serupa.