

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Puskesmas berada di ujung tombak upaya kesehatan dasar. Puskesmas atau Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Kesehatan Kabupaten/Kota adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang terbaik di wilayah kerjanya (Permenkes)

Puskesmas Binjai Kota merupakan salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama yang berada di Kota Binjai. Puskesmas Binjai Kota merupakan salah satu puskesmas yang memberikan pelayanan rawat jalan yang memiliki 1 penanggung jawab yaitu kepala puskesmas.

Kinerja tenaga kesehatan merupakan masalah yang sangat penting untuk dikaji dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan pembangunan kesehatan. Kajian mengenai kinerja memberikan kejelasan faktor-faktor yang memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai. Dari penelusuran kepustakaan organisasi dan kinerja pegawai diketahui ada 3 (tiga) kelompok variabel yang berpengaruh terhadap kinerja yaitu variabel individu, psikologis dan organisasi (Erpidawati, 2018).

Kinerja karyawan puskesmas merupakan kemampuan seseorang karyawan Puskesmas dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu di dalam sebuah organisasi yang diharapkan mampu menjalankan tanggung jawabnya demi tercapainya tujuan puskesmas, sehingga pegawai Puskesmas dituntut untuk menyelesaikan tugas dengan baik agar kepuasan dari masyarakat tetap terjaga. Menangani masyarakat yang datang berkunjung, para karyawan harus terampil dan mampu untuk melaksanakan tugas pelayanannya sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakatnya.

Kinerja karyawan secara umum adalah perwujudan kerja yang dilakukan oleh karyawan yang biasanya digunakan sebagai dasar atau acuan penilaian terhadap karyawan disuatu organisasi. Kinerja yang baik merupakan suatu langkah untuk menuju tercapainya tujuan organisasi. Oleh karena itu, kinerja juga merupakan sarana penentu dalam mencapai tujuan organisasi sehingga perlu diupayakan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Berdasarkan data yang ada terdapat 68 jumlah orang pegawai, dan dari laporan tahunan Puskesmas Binjai Kota bahwa jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2021 adalah sebanyak 21418 kunjungan rawat jalan pasien, pada tahun 2022 sebanyak 20477 kunjungan rawat jalan pasien, dan pada Januari 2023 adalah sebanyak 1092 kunjungan rawat jalan pasien (Profil Kesehatan Puskesmas Binjai Kota, 2023).

Berdasarkan survey yang dilakukan di Puskesmas Binjai Kota bahwa terjadi penurunan kinerja Yang cenderung mengakibatkan kualitas kerja petugas mengalami penurunan sehingga akan menimbulkan dampak yang sangat besar terhadap prestasi organisasi , pendapatan fasilitas kesehatan dan mengakibatkan kurangnya kepercayaan masyarakat yang akan menjalani pengobatan karena telah memberikan pelayanan yang tidak sesuai dihati masyarakat.

Berdasarkan Tabel 1.1 diperoleh bahwa dari sebanyak 68 pegawai di Puskesmas Binjai Kota ada sebanyak 9 orang yang dapat mempertahankan nilai dari sasaran kinerja pegawai (SKP) dari Tahun 2021 -2022, kemudian ada sebanyak 28 pegawai yang dapat meningkatkan nilai sasaran kinerja pegawai (SKP) dari tahun 2021 -2022 dan 31 pegawai

mengalami penurunan nilai sasaran kinerja pegawai (SKP) pada 2021-2022. Pada sasaran kinerja pegawai (SKP) terdapat beberapa unsur yang dinilai seperti perilaku kerja pegawai antara lain orientasi pelayanan, integritas, komitmen, disiplin, kerjasama dan kepemimpinan. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai mengalami penurunan.

Berdasarkan survey awal, masing-masing sudah diberi pembagian tugas atau bagian kerjanya. Puskesmas Binjai Kota terdiri dari 3 orang dibagian pendaftaran (pengambilan berkas dan filling), 3 orang dibagian PCare dan rujukan, 2 orang bagian ADM umum (surat keterangan, umum) dan 2 orang bagian pelaporan RM. Meskipun setiap petugas sudah dibagi tugasnya tiap bagian tetapi kinerja petugas Puskesmas Binjai Kota terbilang tidak terlalu efektif, hal ini dikarenakan adanya beberapa petugas yang memiliki pekerjaan ganda sehingga merasa kerepotan ketika jumlah pasien berobat banyak dan harus dilayani dengan segera agar tidak terjadi dampak yang tidak baik bagi proses pelayanan kesehatan di Puskesmas Binjai Kota.

Salah satu faktor yang diduga mempengaruhi penurunan kinerja pegawai adalah kepemimpinan. Kepemimpinan merupakan kemampuan untuk mempengaruhi suatu kelompok demi pencapaian tujuan. Bentuk pengaruh tersebut dapat secara formal seperti tingkat manajerial pada suatu organisasi. Dari waktu ke waktu kepemimpinan selalu menjadi perhatian manusia. Kepemimpinan dibutuhkan manusia karena adanya suatu keterbatasan dan kelebihan tertentu pada manusia. Sejarah umat manusia telah memperlihatkan kepada kita bahwa zaman dahulu manusia yang hidup berkelompok sudah mengenal adanya pemimpin. Kebutuhan akan pemimpin semakin mendesak manakala muncul tuntutan-tuntutan yang baru akibat perkembangan yang terjadi pada masyarakat, seperti perkembangan globalisasi, liberalisasi perdagangan, lingkungan hidup dan sebagainya. Kepemimpinan yang berada di Puskesmas Binjai kota terlihat kurang efektif, pemimpin terkesan cuek akan situasi organisasinya, Kepala Puskesmas jarang berada di tempat sehingga selaku pimpinan dari Puskesmas kurang memiliki kemampuan dalam mengendalikan bawahan sehingga organisasi tersebut terkadang menjadi tidak beraturan akibat jaranganya pemimpin memberikan arahan khusus kepada pegawainya.

Kepala Puskesmas tidak pernah memberikan reward kepada anggota-anggota yang memiliki nilai kinerja meningkat dan tidak pernah membimbing bagi anggota yang memiliki nilai kinerja yang menurun. Ditemukan fakta bahwa budaya organisasi yang ditetapkan tidak dilaksanakan dengan baik, laporan-laporan yang dikerjakan petugas tidak sesuai dengan prosedur dan penurunan kinerja petugas juga dapat terlihat dari pelaporan yang diselesaikan tidak tepat waktu dan hasil penilaian kinerja yang banyak kurang memuaskan. Kinerja petugas masih belum optimal, hal ini terlihat dari banyaknya bawahan yang tidak berada di tempat saat jam kerja dengan alasan sarapan di luar Puskesmas dan terdapat beberapa pegawai yang pulang duluan sebelum jamnya pulang, masih banyak terdapat petugas yang tidak masuk kerja, datang terlambat dan pulang lebih cepat dari jam yang telah ditentukan, pekerjaan yang dilakukan tidak mencapai target yang telah ditetapkan, dan latar belakang pendidikan petugas yang memiliki gelar kesarjanaan tidak linier dengan bidang pekerjaan yang dilakukannya saat ini. Oleh karena itu, tampak tidak terdukungnya pelaksanaan yang baik dalam melayani masyarakat.

Gaya kepemimpinan merupakan norma perilaku yang digunakan oleh seseorang pada saat orang tersebut mencoba mempengaruhi perilaku orang lain seperti yang ia inginkan. Dalam budaya organisasi, suatu gaya kepemimpinan

sangat diperlukan untuk mengembangkan lingkungan kerja yang kondusif dan meningkatkan kinerja bagi karyawan sehingga diharapkan akan menghasilkan produktivitas yang tinggi. Kinerja itu sendiri dapat diartikan sebagai kemampuan karyawan dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung-jawabnya. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Agustin (2020) Gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. sedangkan dengan hasil penelitian yang berbeda Menurut Dwi Haryanto (2017) bahwa Gaya Kepemimpinan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya adalah Motivasi. Motivasi kerja menurut Wibowo (2016) merupakan sekumpulan kekuatan energetik yang dimulai baik dari dalam maupun diluar pekerja, dimulai dari usaha yang berkaitan dengan pekerjaan, dan mempertimbangkan arah, intensitas dan ketekunannya. Dengan adanya motivasi yang kuat akan menumbuhkan sikap positif pekerja dalam melaksanakan pekerjaannya dengan lebih optimal sehingga hasil yang diharapkan akan sesuai dengan tujuan dari perusahaan. Namuna akan terjadi hal yang sebaliknya jika motivasi kerja seorang pegawai lemah maka tujuan perusahaan akan tidak tercapai secara optimal. Berdasarkan hasil penelitian Indra,dkk (2019) Variabel motivasi yang memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan dari hasil penelitian yang berbeda menurut Ardika (2019) Motivasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah Budaya organisasi. Yang merupakan salah satu faktor pendukung terlaksananya pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Dengan diterapkan budaya atau aturan-aturan yang baik dan dipatuhi oleh semua anggota organisasi, maka secara otomatis pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat juga akan prima. Selain itu, apabila pegawai diberikan pemahaman tentang budaya organisasi maka setiap pegawai akan semangat dan termotivasi untuk melakukan tugas dan fungsinya terutama dalam memberikan pelayanan (Munanzar, 2019). Dari hasil penelitian menurut Linna (2017) Budaya Organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Surabaya. Sedangkan dari hasil penelitian yang berbeda menurut Ardika (2019) Budaya Organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Selain itu faktor yang mempengaruhi tidak tercapainya kinerja organisasi yang maksimal yaitu kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang mendorong mengapa seseorang mau bekerja. Jika seorang karyawan telah memperoleh kepuasan dari pekerjaannya maka ia akan merasa senang untuk bekerja. Kepuasan kerja yang diperoleh karyawan saat bekerja belum sepenuhnya terpenuhi. Hal ini terlihat dari kondisi kepemimpinan yang terjadi dalam organisasi dan kondisi lingkungan kerja karyawan. Kepuasan kerja sendiri diartikan sebagai suatu sikap positif yang didasarkan pada hasil evaluasi terhadap apa yang diharapkan akan diperoleh melalui upaya-upaya yang dilakukan dalam melaksanakan suatu pekerjaan dengan hasil atau ganjaran yang diterimanya (Suparyadi, 2015).

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang terjadi pada Puskesmas Binjai Kota , maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada Puskesmas ini dengan judul **“PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, MOTIVASI KERJA,DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI PUSKESMAS BINJAI KOTA.”**.

1.2. Pembatasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini untuk menghindari bahasan yang terlalu luas sehingga penelitian menjadi lebih fokus dan terarah, karena itu peneliti membatasi masalah yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti seputar variabel bebas yaitu Gaya Kepemimpinan, Motivasi Kerja dan Budaya organisasi, variabel terikat yaitu Kinerja dan Variabel Intervening adalah Kepuasan Kerja Puskesmas Binjai Kota berlokasi di Jalan Jl. WR.Mongonsidi No. 20 Binjai Kota Binjai SUMATERA UTARA. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan SmartPLS 3.0.

1.3. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah pada penelitian ini, yaitu :

1. Gaya Kepemimpinan yang kurang baik dan terkesan cuek terhadap keadaan organisasi di puskesmas
2. Minimnya pemberian motivasi kepada petugas,terkhusus petugas yang memiliki tingkat kinerja yang rendah,dan tidak ada reward kepada petugasnya yang bertujuan untuk membuat lebih giat dalam melaksanakan tugasnya
3. Tingkat Budaya Organisasi yang lemah, terlihat dalam kedisiplinan yang rendah dalam melayani masyarakat yang berobat dan mengerjakan laporan-laporan yang tidak tepat pada waktunya.
4. Serta mengalami penurunan kinerja petugas dari segi pelayanan yang baik sesuai hati masyarakat.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, dapat dibuat perumusan masalah yaitu :

1. Apakah Gaya Kepemimpinan berpengaruh terhadap Kinerja di Puskesmas Binjai Kota?
2. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kinerja di Puskesmas Binjai Kota?
3. Apakah Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja di Puskesmas Binjai Kota?
4. Apakah Kepuasan Kerja dapat Memediasi hubungan Gaya Kepemimpinan berpengaruh terhadap Kinerja di Puskesmas Binjai Kota?
5. Apakah Kepuasan Kerja dapat Memediasi hubungan Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kinerja di Puskesmas Binjai Kota?
6. Apakah Kepuasan Kerja dapat Memediasi hubungan Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja di Puskesmas Binjai Kota?
7. Apakah Kepuasan Kerja dapat Memediasi hubungan Gaya Kepemimpinan, Motivasi Kerja, Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja di Puskesmas Binjai kota?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai untuk menguji dan menganalisis adalah sebagai berikut:

1. Gaya Kepemimpinan berpengaruh terhadap Kinerja pada Puskesmas Binjai Kota.

2. Motivasi kerja berpengaruh terhadap Kinerja pada Puskesmas Binjai Kota.
3. Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja pada Puskesmas Binjai Kota.
4. Kepuasan Kerja dapat memediasi hubungan Gaya Kepemimpinan berpengaruh terhadap Kinerja pada Puskesmas Binjai Kota.
5. Kepuasan Kerja dapat memediasi hubungan Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kinerja pada Puskesmas Binjai Kota.
6. Kepuasan Kerja dapat memediasi hubungan Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja pada Puskesmas Binjai Kota.
7. Kepuasan Kerja dapat memediasi hubungan Gaya Kepemimpinan, Motivasi Kerja dan Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja pada Puskesmas Binjai Kota.

1.6. Manfaat Penelitian

Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti
Menambah ilmu pengetahuan, wawasan dan memperdalam pengalaman peneliti terkait pengaruh gaya kepemimpinan, motivasi kerja, dan budaya organisasi terhadap kinerja dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening sebagai media pengembangan kompetensi diri sesuai dengan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan.
2. Bagi Universitas Prima
Sebagai tambahan referensi karya tulis penelitian S-2 yang berguna bagi mahasiswa serta masyarakat khususnya terkait dengan pengaruh gaya kepemimpinan, motivasi kerja, dan budaya organisasi terhadap kinerja dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening di puskesmas serta sebagai bahan untuk penelitian lanjutan oleh peneliti lain .
3. Bagi Puskesmas Binjai Kota
Bagi institusi Puskesmas, dapat menjadi masukan sebagai landasan atau bahan pertimbangan dan memberikan gambaran tentang pengaruh gaya kepemimpinan, motivasi kerja, dan budaya organisasi terhadap kinerja dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi untuk mengembangkan layanan kesehatan dan dapat meningkatkan kinerjanya menjadi lebih baik yang dapat memuaskan pasien.
4. Bagi Penelitian Selanjutnya
Sebagai bahan referensi atau perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti masalah yang sama maupun yang berkaitan dengan penelitian ini.