

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sebuah organisasi baik yang baru maupun yang lama perlu ditata agar dapat berjalan baik sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Organisasi yang siap berkompetisi harus memiliki manajemen yang efektif (Fasochah, 2019). Keefisienan dan keefektifan dalam suatu instansi sangat diperlukan agar memiliki daya saing maupun keunggulan lebih dari pesaing, sehingga instansi tetap dapat bertahan dalam dunia persaingan yang ketat. Jumlah pegawai yang bekerja mengharuskan sebuah organisasi/perusahaan untuk berpikir mengenai bagaimana memanfaatkan dan mengoptimalkan kinerja pegawainya. Hal ini disebabkan karena pegawai merupakan salah satu aset yang sangat penting bagi kelangsungan sebuah organisasi untuk mendapatkan produktivitas yang tinggi (Febriyanti, 2020). Keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja individu pegawainya, suatu organisasi akan berupaya untuk meningkatkan kinerja pegawainya dengan harapan tujuan organisasi dapat tercapai (Laoh et al., 2019)

Dalam organisasi pemerintah, kualitas aparatur negara dituntut kinerjanya agar lebih baik dengan memiliki sikap dan perilaku yang beridentikan pengabdian, kejujuran, tanggung jawab, disiplin, keadilan dan berwibawa sehingga dapat memberikan pelayanan dan pengayoman kepada masyarakat sesuai dengan tuntunan hati nurani rakyat (Fasochah, 2019).

Puskesmas merupakan salah satu pusat layanan kesehatan masyarakat. Pelayanan berkualitas membutuhkan kinerja pegawai yang baik. Motivasi dan komitmen organisasional dinilai menjadi sangat penting sekali untuk menaikkan kinerja pegawai (Febriyanti, 2020).

Motivasi adalah kemauan untuk memberikan upaya lebih untuk meraih tujuan organisasi, yang disebabkan oleh kemauan untuk memuaskan kebutuhan individual. Individu menjadi pelaku yang menunjang tercapainya tujuan organisasi, ia mempunyai pikiran, perasaan, dan keinginan yang dapat mempengaruhi sikap - sikapnya terhadap pekerjaannya. Sikap-sikap tersebut diantaranya motivasi individu terhadap pekerjaannya (Fasochah, 2019). Motivasi memegang peranan penting dalam meningkatkan kinerja seseorang dalam organisasi. Motivasi pegawai diibaratkan sebagai jantungnya manajemen pegawai. Motivasi merupakan dorongan yang membuat pegawai melakukan sesuatu dengan cara dan untuk mencapai tujuan tertentu dalam memenuhi kebutuhan hidupnya (Laoh et al., 2019).

Tidak serta merta motivasi berpengaruh terhadap kinerja, solusinya adalah dengan memasukkan komitmen organisasi dijadikan sebagai variabel mediasi. Komitmen organisasi merupakan suatu keadaan sejauh mana seseorang individu memihak pada suatu organisasi tertentu dan tujuannya, berniat memelihara keanggotaan dalam organisasi dan untuk menjaga kelangsungan organisasi tersebut (Fasochah, 2019).

Komitmen organisasional bisa tumbuh disebabkan karena individu memiliki ikatan emosional terhadap perusahaan yang meliputi dukungan

moral dan menerima nilai yang ada di dalam perusahaan serta tekad dari dalam diri untuk mengabdikan pada instansi. Dalam suatu perusahaan sangat diperlukan adanya sebuah komitmen yang jelas dan terarah dalam mencapai keberhasilan instansi (Ginanjar dan Berliana, 2021).

Secara keseluruhan komitmen organisasi merupakan suatu keadaan sejauh mana seseorang pegawai memihak pada suatu organisasi tertentu dan tujuannya, dan berniat memelihara keanggotaan dalam organisasi tersebut (Fasochah, 2019). Pegawai yang memiliki komitmen tinggi menunjukkan keinginan yang kuat untuk meningkatkan kinerjanya, melaksanakan tanggung jawab, serta bersedia melakukan usaha yang sungguh-sungguh sebagai bentuk dukungannya kepada organisasi. Jadi komitmen dari pegawai sangat penting dalam keberhasilan suatu organisasi karena dengan adanya komitmen dari para pegawai maka tujuan organisasi akan tercapai (Laoh et al., 2019). Komitmen dari seorang pegawai terhadap organisasinya dapat menjadi instrumen penting untuk meningkatkan kinerja dari pegawai tersebut (Febriyanti, 2020).

Puskesmas merupakan salah satu organisasi layanan kesehatan. Menurut (Nawawi, 2006), sebuah organisasi baik yang baru maupun yang lama perlu ditata agar dapat berjalan dengan baik sehingga dapat mencapai visi misi dari organisasi tersebut. Setiap organisasi yang siap berkompetisi harus memiliki manajemen yang efektif. Berhasil atau gagalnya sebuah kinerja dari seseorang bisa dilihat dari tingkat kompetensinya, profesionalismenya,

serta komitmennya sesuai bidang kerjanya yang dijalankan (Nawawi, 2006). Dengan demikian, tercipta organisasi dengan kualitas SDM yang kompeten.

Puskesmas Mayangan adalah instansi pemerintah yang bergerak dalam kesehatan yang mempunyai tugas dan fungsi untuk melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat. Puskesmas Mayangan merupakan organisasi yang juga mengupayakan kualitas kinerja tenaga kesehatan. Hal ini dimaksudkan agar Puskesmas Mayangan dapat menjadi puskesmas yang dinilai baik oleh masyarakat.

Berdasarkan fenomena yang terlihat terdapat penurunan kinerja tenaga kesehatan puskesmas Mayangan. Hal ini dapat diketahui dari data hasil kinerja mutu pelayanan kesehatan puskesmas mayangan Tahun 2021, sebagai berikut:

Tabel 1.1 Hasil Kinerja Mutu Pelayanan Kesehatan Puskesmas Mayangan Tahun 2021

No	JENIS KEGIATAN	CAKUPAN KEGIATAN (%)	KETERANGAN
1	Indeks Kepuasan Masyarakat	100	Baik $\geq$ 91% Cukup $\geq$ 81-90% Kurang $\leq$ 80%
2	Survei Kepuasan Pasien	100	
3	Sasaran Keselamatan pasien	74	
4	PPI	100	
Rata – Rata		94	

Sumber : Puskesmas Mayangan Tahun 2021

Hasil kinerja mutu pelayanan kesehatan Puskesmas Mayangan Tahun 2021, sebagai berikut ; indeks kepuasan masyarakat sebesar 100% artinya baik, survey kepuasan pasien sebesar 100%, artinya baik, sasaran

keselamatan pasien sebesar 74%, artinya kurang dan PP sebesar 100%, artinya baik.

Akan tetapi terjadi penurunan kinerja tenaga kesehatan Puskesmas Mayangan terjadi pada bagian pelayanan kefarmasian. Hal ini dapat dilihat dari data penilaian kinerja puskesmas (PKP) selama 2 tahun terakhir yaitu pada tahun 2020 dan 2021. Yang menunjukkan terjadinya penurunan kinerja tenaga kesehatan. Berikut data penilaian kinerja UKP (Upaya Kesehatan Perorangan) Puskesmas Mayangan pada bagian Pelayanan Kefarmasian selama 2 periode.

Tabel 1.2 Hasil Pencapaian Kinerja UKP Puskesmas Mayangan Bidang Pelayanan Kefarmasian Tahun 2020-2021

No	Tahun	Hasil cakupan ( % )	Tingkat kinerja	Keterangan
1	2020	96,4	Baik	Baik $\geq$ 91%
2	2021	87,1	Cukup	Cukup $\geq$ 81-90% Kurang $\leq$ 80%

Sumber : Puskesmas Mayangan

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas telah menjelaskan bahwa terjadi penurunan kinerja karyawan puskesmas Mayangan, yang dibuktikan dengan data penilaian kinerja puskesmas (PKP) pada tahun 2 tahun terakhir yaitu tahun 2020 dan 2021. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja tenaga kesehatan masih belum maksimal yang ditunjukkan dengan kurang adanya inisiatif, kurang adanya kreatifitas terutama dalam memberikan pelayanan kesehatan, masih terlihat kurangnya kerjasama dalam memberikan layanan kesehatan, terhadap tenaga kesehatan tidak hadir tanpa alasan yang jelas.

Selain fenomena di Puskesmas Mayangan, peneliti menemukan *research gap* dari beberapa penelitian terdahulu yang hasilnya tidak konsisten. Penelitian yang dilakukan (Chairunnisah et al., 2021) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara motivasi kerja dan kinerja pegawai, akan tetapi penelitian yang dilakukan (Wulandari, 2021) menyatakan motivasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan (Chairunnisah et al., 2021) juga menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang searah antara komitmen organisasional dan kinerja pegawai, akan tetapi penelitian yang dilakukan (Satya, 2020) menyatakan bahwa Komitmen Organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan hal tersebut peneliti mengambil judul **“Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan Dengan Komitmen Sebagai Variabel Mediasi Pada Puskesmas Mayangan”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang di atas maka penulis menjelaskan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Mayangan?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi di Puskesmas Mayangan?

3. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Mayangan?
4. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Mayangan dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Mayangan
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan motivasi kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi di Puskesmas Mayangan
3. Untuk mengetahui dan menjelaskan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Mayangan
4. Untuk mengetahui dan menjelaskan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Mayangan dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi para pihak yang membacanya. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana informasi untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan tentang motivasi kerja yang

berpengaruh terhadap kinerja tenaga kesehatan melalui komitmen organisasi.

## 2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat dibangun suatu model yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan antara lain :

### 1) Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan dan lebih memahami motivasi kerja terhadap kinerja tenaga kesehatan dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi.

### 2) Bagi Perusahaan/Instansi

Sebagai bahan masukan atau informasi tambahan bagi perusahaan/instansi dan pihak-pihak yang berkepentingan di dalam instansi dan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk menetapkan kebijakan instansi tentang motivasi kerja terhadap kinerja tenaga kesehatan dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi.

### 3) Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah referensi untuk penelitian selanjutnya yang lebih mendalam khususnya motivasi kerja terhadap kinerja tenaga kesehatan dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi

### **1.5 Batasan Masalah**

Penelitian ini hanya menjadikan tenaga kesehatan saja menjadi sampel, sedangkan tenaga administrasi atau pegawai lainnya tidak dilakukan penelitian.