

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

#### 1.1.1 Profil Perusahaan

Puskesmas Cilimus merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang mengupayakan kesehatan masyarakat dan kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif serta preventif, untuk mencapai kondisi kesehatan masyarakat yang optimal. Upaya kesehatan yang diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai kondisi kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan. Puskesmas dipimpin oleh seorang kepala Puskesmas yang bertanggung jawab kepada Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Puskesmas Cilimus berlokasi di Jl. Raya Cilimus No. 172 Desa Cilimus, Kecamatan Cilimus, Kabupaten Kuningan, Jawa Barat.

#### 1.1.2 Logo Perusahaan



Gambar 1.1 Logo Puskesmas

*Sumber:* <https://desainlogodesign.com/logo-farmasi-apotek-nama-bagus/puskesmas>

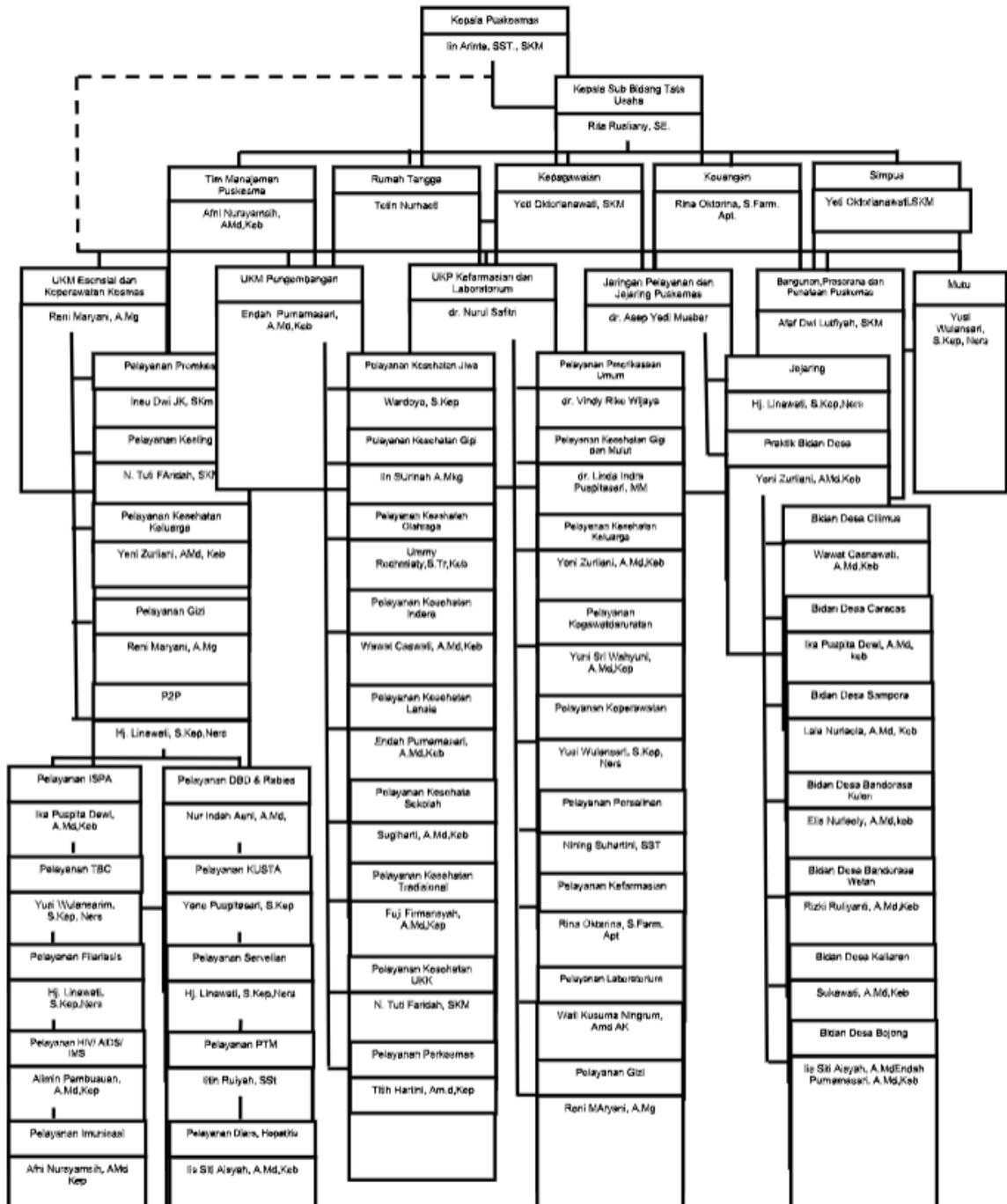
Arti dan makna filosofis logo Puskesmas seperti yang dijelaskan di bawah ini.

- a) Bentuk lambang segi enam atau hexagonal memiliki 3 buah makna yaitu:
  1. Keterpaduan dan kesinambungan yang terintegrasi dari semua prinsip yang melandasi penyelenggaraan Puskesmas.
  2. Pemerataan pelayanan kesehatan yang mudah di akses masyarakat
  3. Pergerakan dan pertanggung jawaban Puskesmas di wilayah kerjanya.

- b) Lambang berupa irisan dua buah bentuk lingkaran melambangkan dua unsur upaya kesehatan yaitu:
1. Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) yakni untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan masyarakat.
  2. Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) yakni untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan perorangan.
- c) Stilasi bentuk bangunan  
Melambangkan bahwa Puskesmas adalah wadah serta tempat dimana semua prinsip, usaha dan proses penyelenggaraan kesehatan dilaksanakan secara gotong royong oleh masyarakat maupun individu.
- d) Bidang berbentuk segitiga  
Mewakili tiga faktor yang mempengaruhi status derajat kesehatan masyarakat yaitu genetik, lingkungan maupun perilaku.
- e) Bentuk palang berwarna hijau  
Melambangkan pelayanan kesehatan yang mengutamakan sistem promotif dan preventif.
- f) Arti warna hijau  
Melambangkan tujuan pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas dalam rangka mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi tingginya.
- g) Arti warna putih  
Melambangkan pengabdian luhur serta nilai – nilai mulia Puskesmas.

### 1.1.3 Struktur Organisasi

Berikut ini terlampir gambar struktur organisasi Puskesmas Cilimus Kabupaten Kuningan pada Gambar 1.2 dibawah ini:



Gambar 1.2 Struktur Organisasi Puskesmas Cilimus

Sumber: Data Internal Puskesmas Cilimus, 2022

#### **1.1.4 Maklumat Pelayanan, Motto, dan Tata Nilai Puskesmas**

##### **1. Maklumat Pelayanan**

Maklumat pelayanan adalah informasi yang disampaikan bahwasanya “Puskesmas Cilimus sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku”.

##### **2. Motto**

Motto kebijakan manajemen penyelenggaraan pelayanan Kesehatan di Puskesmas DTP Cilimus adalah “KESEHATAN ANDA KEBANGGAAN KAMI, KAMI SIAP MELAYANI ANDA”.

##### **3. Tata Nilai**

Tata nilai dalam menyediakan pelayanan baik UKP maupun UKM disepakati bersama dan menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Tata nilai Puskesmas DTP Cilimus adalah CERIA, yang memiliki arti:

- Cepat : Memberikan pelayanan dengan cekatan dan singkat sesuai waktu yang telah ditetapkan
- Empati : Tanggap terhadap keluhan pasien
- Rapih : Menciptakan suasana kerja yang baik, teratur, dan bersih
- Inovatif : Menciptakan solusi yang kreatif dan tindak lanjut yang belum optimal
- Aman : Menciptakan pelayanan yang bertujuan untuk keselamatan pasien, karyawan, dan pengunjung.

### **1.1.5 Pelayanan di Puskesmas Cilimus**

Sedangkan Upaya Kesehatan Perseorangan tingkat pertama yang menjadi tanggung jawab Puskesmas Cilimus meliputi:

1. Rawat Jalan:
  - a) Pemeriksaan Umum
  - b) Pemeriksaan Gigi
  - c) Pemeriksaan Lansia
  - d) Pemeriksaan Anak/MTBS
  - e) Pemeriksaan Ibu dan Anak
  - f) Pelayanan Keluarga Berencana
  - g) Pelayanan Imunisasi Balita
  - h) Konseling Gizi dan Sanitasi
  - i) Pemeriksaan Kesehatan Jiwa
  - j) Pemeriksaan Deteksi Kanker Leher Rahim
  - k) Pemeriksaan Infeksi Menular Seksual dan Tes HIV
  - l) Pelayanan Obat
  - m) Pelayanan Laboratorium
2. Pelayanan Gawat Darurat 24 Jam
3. Pelayanan PONEID
4. Rawat Inap

### **1.2 Latar Belakang Penelitian**

Setiap perusahaan tentunya akan berusaha untuk mendapatkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang hebat dan berkualitas agar dapat mendukung efektifitas dalam pekerjaan dari sebuah perusahaan dalam mencapai tujuannya, Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas menjadi prioritas dan kebutuhan utama setiap perusahaan (Ramli dan Yudhistira, 2018:811), selain itu menurut Suidiana dan Zahra (dalam Fonna, 2019) juga menjelaskan bahwa saat ini terjadinya revolusi industri 4.0 yang cepat dan luas akan menimbulkan dampak pada perusahaan atau organisasi diberbagai sektor. Sedangkan menurut Songgor dan Suryana (2019:20) pencapaian visi dan misi sangat dipengaruhi oleh banyak aspek. Salah satu aspek yang memiliki peranan besar dalam pencapaian tujuan

organisasi adalah kinerja dari pegawai atau karyawan yang bekerja pada suatu instansi pemerintahan atau perusahaan swasta. Pegawai atau karyawan merupakan pelaku yang berperan aktif dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan suatu organisasi atau dengan kata lain tercapainya tujuan organisasi hanya dimungkinkan adanya upaya yang dilakukan oleh orang yang ada di dalam organisasi tersebut.

Sumber yang ditulis oleh Indriasari et al (2018:139) menjelaskan bahwa SDM berperan membawa potensi sumber daya dalam organisasi untuk meraih keberhasilan baik itu keberhasilan pribadi SDM itu sendiri maupun bagi organisasi, maka organisasi harus mampu merekrut dan memberdayakan sumber daya manusia dengan kualifikasi kerja yang baik sehingga dapat membawa kinerja yang optimal demi mencapai tujuan organisasi. Pendapat lain menurut Ramli dan Yudhistira (2018:811) pentingnya SDM bagi kemajuan perusahaan, maka perusahaan perlu memberikan perhatian khusus terhadap SDM mereka. Sudah seharusnya perusahaan menganggap bahwa SDM mereka adalah aset untuk mengembangkan usaha yang mereka jalani. Penghargaan dari perusahaan terhadap usaha dan prestasi yang telah dilakukan karyawan dapat mendorong sumber daya manusia mereka untuk bekerja lebih baik demi kemajuan perusahaan.

Menurut Sihite (2018:409) SDM harus memiliki beberapa kualifikasi yang dibutuhkan oleh dunia kerja agar dapat diandalkan dalam mewujudkan visi dan misi organisasi. Kualifikasi yang harus dimiliki seorang SDM adalah pengetahuan substansial, pengetahuan kontekstual, keterampilan mental, keterampilan sosial, dan kemampuan ekspresi verbal. Sumber lain yang ditulis oleh Leuhery (2018:119) menerangkan bahwa SDM yang memiliki kemampuan menciptakan dan menghasilkan gagasan, memiliki kreativitas, berinisiatif, berkemampuan memecahkan masalah, memiliki wawasan ke depan, keterampilan dan keahlian merupakan wujud dari manusia yang berkualitas.

Dampak atau manfaat SDM yang unggul menurut Labola (2019:30) ialah apabila pengembangan SDM dalam organisasi memperhatikan aspek ketahanan, akan melahirkan karyawan yang tangguh dalam bekerja dan tidak mudah putus asa dalam pekerjaannya. Dengan demikian memberi dampak pada organisasi yang

efektif dan tercapainya tujuan organisasi. Pendapat lain yang bersumber dari penulis Angliawati dan Maulyan (2020:38) mengatakan orang yang memiliki bakat dapat bekerja lebih cepat, lebih teliti, lebih memiliki nilai seni bila seseorang memiliki bakat seni. Orang yang bekerja sesuai talentanya akan mampu memberikan kontribusi terhadap inovasi yang dikembangkan perusahaan.

Mengacu pada manfaat kinerja karyawan yang baik atau kompeten tentunya akan memberikan dampak yang positif bagi keberlangsungan suatu bisnis perusahaan atau organisasi itu sendiri. Seorang karyawan atau individu yang cukup kompeten akan dapat berkontribusi dengan baik serta mendorong perusahaan bersaing dengan ketat atau bahkan dapat menguasai pasar mereka sendiri. Di samping itu perusahaan dituntut untuk bisa mengetahui apa saja faktor pendorong kualitas kerja Sumber Daya Manusia di perusahaan itu sendiri sehingga akan timbulnya peningkatan kinerja karyawan bagi perusahaan.

Seperti yang dijelaskan oleh sumber-sumber di atas, kepuasan kerja sangat penting untuk dibahas dan diperhatikan oleh perusahaan atau organisasi karena besar manfaatnya bagi karyawan maupun organisasi. Karyawan yang merasa puas bekerja di perusahaan akan bangga dengan tempatnya bekerja dan memiliki kepercayaan tinggi sehingga memicu kinerja yang lebih efisien dan akan berdampak positif bagi keberlangsungan bisnis suatu perusahaan. Selain itu, untuk meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja perlu adanya perhatian terhadap berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Shaikh et al (2019:143) memaparkan hasil penelitiannya yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja berdampak positif terhadap kinerja karyawan dan faktor kepuasan kerja meningkatkan kinerja staf. Penelitian lain yang dilakukan oleh Issah (2021:8) menyatakan bahwa menurut penelitian saat ini, tingkat *job fit* atau kesesuaian antara karyawan dengan pekerjaan yang didapatkan lebih tinggi mengarah ke tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi, yang menurut penelitian sebelumnya berkontribusi pada hasil organisasi dan individu seperti kinerja, kepuasan, dan pergantian. Selain itu Adapun penelitian yang dilakukan oleh Platis et al (2015:484) menjelaskan bahwa dalam penelitiannya ada pengaruh antara kepuasan kerja yang berdampak terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan sumber-sumber penelitian terdahulu, kepuasan kerja memiliki dampak atau pengaruh positif terhadap kinerja seorang karyawan. Sehingga perusahaan perlu memperhatikan pentingnya kepuasan kerja bagi setiap individu di dalam suatu perusahaan atau organisasi karena akan berdampak pada performa atau kinerja karyawan itu sendiri. Kepuasan kerja yang cenderung kecil akan mengakibatkan penurunan kerja yang tentunya tidak baik bagi keberlangsungan suatu bisnis, sebaliknya jika kepuasan kerja yang cenderung besar tentu akan membawa dampak baik bagi performa seorang karyawan itu sendiri.

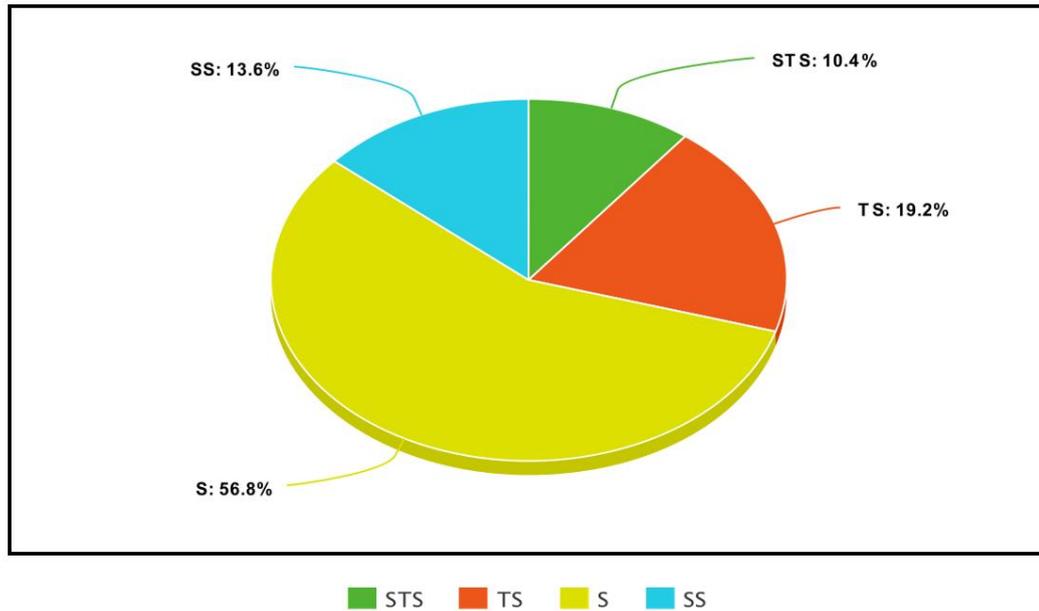
Dapat disimpulkan dari pemaparan berbagai sumber di atas, bahwa kepuasan kerja yang cenderung baik akan membuat kinerja karyawan semakin baik pada suatu perusahaan. Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti ingin meneliti mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Puskesmas Cilimus. Penelitian ini juga diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi perusahaan untuk meningkatkan performa dan efisiensi bisnis perusahaan di masa sekarang maupun di masa yang akan datang. Maka dari itu, penulis akan melakukan *preliminary test* yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kepuasan kerja pegawainya. *Preliminary test* ini menggunakan kuesioner yang ditujukan langsung kepada karyawan di Puskesmas Cilimus dengan jumlah sampel sebanyak 25 pegawai. Berikut adalah hasil *preliminary test* pada tabel di bawah ini mengenai kepuasan kerja karyawan di Puskesmas Cilimus:

**Tabel 1.1 Hasil *Preliminary Test* Kepuasan Kerja**

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS	Total
1	Saya merasa puas dengan bidang pekerjaan yang saya kerjakan	0	0	21	4	25
2	Saya merasa puas dengan fasilitas kerja yang telah disediakan	2	7	12	4	25
3	Tugas pekerjaan yang diberikan sesuai dengan kemampuan saya	1	3	18	3	25
4	Saya merasa puas atas gaji/penghasilan yang diberikan tempat saya bekerja	8	11	4	2	25
5	Saya merasa lingkungan kerja di tempat saya sangat sehat, aman, dan nyaman	2	3	16	4	25
	<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>24</b>	<b>71</b>	<b>17</b>	<b>125</b>
	<b>Persentase</b>	<b>10%</b>	<b>19%</b>	<b>57%</b>	<b>14%</b>	

*Sumber: Data Yang Telah Diolah (2022)*

Kepuasan Kerja



Gambar 1.3

Diagram Hasil *Preliminary Test* Kepuasan Kerja

*Sumber:* Data Yang Telah Diolah (2022)

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan diolah dengan menggunakan *preliminary test* yang tertera pada tabel 1.1 secara keseluruhan karyawan merasa puas berdasarkan pernyataan pada *preliminary test* yang dibuktikan sebanyak 57% memilih setuju dan 14% memilih sangat setuju dengan isi pernyataan tersebut, tetapi sebanyak 10% dan 19% menjawab tidak setuju dan juga sangat tidak setuju. Untuk mengetahui lebih rinci jawaban pada *preliminary test* yang menyatakan merasa tidak puas dan sangat tidak puas sebesar 29% terdiri dari 9 orang yang tidak puas terhadap pernyataan mengenai fasilitas yang ada, selanjutnya 4 orang merasa tidak puas terhadap pekerjaan yang diberikan, kemudian 19 orang tidak puas terhadap gaji yang mereka dapatkan, dan 5 orang tidak puas terhadap kondisi lingkungan kerja mereka saat ini.

Adapun data kinerja di bawah ini yang termasuk dalam kinerja struktural dan fungsional dengan masing – masing bagiannya pada periode tahun 2021, yaitu:

**Tabel 1.2 Sampel Data Kinerja**

<b>Bagian</b>	<b>Kategori</b>	<b>Persentase</b>
Kebidanan dan Kandungan	Rendah	50%
Esensial dan Keperawatan Kesmas	Sedang	70%
Administrasi Rumah Tangga	Sedang	70%
Administrasi Kepegawaian	Sedang	75%

*Sumber:* Data Internal Puskesmas Cilimus (2022)

Setelah mengetahui sampel dari data kinerja tersebut, untuk mendukung data sekunder kemudian dilakukannya wawancara dengan beberapa pegawai Puskesmas sesuai dengan bagian yang ada pada tabel di atas untuk mengetahui lebih jelas alasan pegawai tersebut.

**Tabel 1.3 Hasil Penjelasan Kinerja Berdasarkan Sampel Data Kinerja**

<b>Penjelasan</b>
Karena ketersediaan teknologi dirasa masih kurang lengkap maka kurang efisien dalam memaksimalkan kinerja
Kurang terbantu dengan ketersediaan teknologi yang disediakan dalam bidang yang dikerjakan
Tata letak bangunan yang kurang rapi membuat kinerja yang dilakukan kurang efisien
Kendala pada teknologi yang disediakan terkadang menghambat atau mengganggu kinerja

*Sumber:* Puskesmas Cilimus (2022)

Selain itu, untuk mendukung data sekunder adapun hasil wawancara dengan bagian Kasubag yang mengatakan bahwa ada beberapa unit kegiatan atau bagian yang mendapatkan kategori atau penilaian seperti bagaimana yang dipaparkan pada tabel di atas. Berdasarkan uraian tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Puskesmas Cilimus”**.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis merumuskan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

- a. Bagaimana tingkat kepuasan kerja karyawan Puskesmas Cilimus?
- b. Bagaimana tingkat kinerja karyawan Puskesmas Cilimus?
- c. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Puskesmas Cilimus?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, yaitu:

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan Puskesmas Cilimus.
- b. Untuk mengetahui tingkat kinerja karyawan Puskesmas Cilimus.
- c. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Puskesmas Cilimus.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat berupa tambahan pengetahuan serta wawasan kepada penulis dan berguna bagi pihak yang memerlukan, baik itu berguna secara teoritis dan praktis. Selain itu, peneliti berharap penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, serta dapat meningkatkan pemahaman terhadap kepuasan kerja dan performa dari kinerja karyawan dan dapat menjadi masukan atau referensi bagi penelitian selanjutnya. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh perusahaan sebagai masukan bagi perusahaan untuk menghadapi permasalahan yang berkaitan dengan pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan perusahaan itu sendiri.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika merupakan penjelasan isi dari setiap bab, penjelasan ini memberikan gambaran langsung mengenai isi dari setiap bab yang ada dalam penulisan skripsi ini, secara singkat dapat diuraikan sebagai berikut.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi penjelasan secara umum tentang penelitian yang terdiri dari gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi penjelasan tentang tinjauan pustaka yang terkait dengan topik pembahasan dan variabel penelitian untuk dijadikan dasar penyusunan kerangka dan perumusan hipotesis penelitian, penelitian terdahulu, rangkuman teori, kerangka pemikiran, dan ruang lingkup penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas langkah-langkah yang digunakan dalam penelitian ini dan penganalisaan data untuk menjawab permasalahan dari penelitian ini.

### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini diuraikan secara kronologis dan sistematis tentang deskripsi objek penelitian analisis data dan pembahasan hasil pengelolaan data.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi penjelasan tentang kesimpulan, saran dari hasil penelitian, dan implikasi teoritis maupun praktis dari hasil penelitian.