BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang masalah

Peran sentral sumber daya manusia (SDM) sangatlah dibutuhkan oleh setiap organisasi, serta kontribusinya dalam memainkan berbagai fungsi tentu akan mempengaruhi kinerja seseorang ataupun organisasi. Berbagai permasalahan seputar sumber daya manusia terjadi sejak adanya pembagian tugas oleh sekelompok orang untuk mengejar visi, sejak itulah permasalahan sumber daya manusia telah ada. Peran sumber daya manusia yang strategis diperlukan untuk tata kelola yang bertujuan untuk menetapkan arah organisasi dan tentunya menjadi pondasi untuk kemajuan organisasi, Tannady (2017).

Proses yang dilaksanakan sesuai dengan tujuan organisasi, program pelatihan menyediakan para karyawan dengan pengetahuan yang spesifik dan dapat diketahui serta keterampilan yang dapat digunakan dalam lapangan pekerjaan. Sedangkan Menurut Sonny dalam Sinambela (2016) pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu faktor yang penting dalam pengembangan sumber daya manusia. Pendidikan dan latihan tidak hanya menambah pengetahuan, tetapi juga meningkatkan keterampilan bekerja sehingga meningkatkan produktivitas kerja. Berdasarkan kedua pengertian pelatihan menurut beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa pelatihan memiliki tujuan untuk meningkatkan kemampuan karyawan yang terdiri dari beberapa jenis indikator yaitu keterampilan, pengetahuan, dan psikomotorik guna membantu mencapai tujuan dari sebuah pekerjaan maupun organisasi.

Peningkatan kinerja tidak terlepas dari kemampuan pegawai dalam menjalankan tusinya. Wibowo (2014) berpendapat bahwa Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

Kompetensi juga menunjukkan karakteristik pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki atau dibutuhkan oleh setiap individu yang memampukan mereka untuk melakukan tugas dan tanggung jawab mereka secara efektif dan meningkatkan standar kualitas profesional dalam pekerjaan mereka.

Lingkungan kerja merupakan lingkungan aktivitas dimana karyawan melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pencapaian tujuan organisasi dan menciptakan kenyamanan dalam melakukan tugas-tugas mereka. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi lingkungan kerja karyawan. Menurut Afandi (2018) lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada di lingkungan para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas seperti temperatur, kelembaban, ventilasi, penerangan, kegaduhan, kebersihan tempat kerja dan memadai tidaknya alat – alat perlengkapan kerja. Lingkungan kerja dapat diartikan sebagai keseluruhan alat perkakas yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, sebagai pengaruh kerjanya baik sebagai perorangan maupun sebagai kelompok.

Nitisemito (2014) menjelaskan bahwa faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja adalah warna, kebersihan, pertukaran udara, penerangan, keamanan, dan kebisingan. Adapun manfaat lingkungan kerja adalah kemampuan menciptakan gairah kerja, sehingga produktifitas kerja meningkat (Arep dkk., 2003). Sementara itu, manfaat yang diperoleh karena bekerja dengan orang-orang yang termotivasi adalah pekerjaan tersebut dapat diselesaikan dengan tepat. Artinya, pekerjaan dapat diselesaikan sesuai standar yang benar dan dalam skala waktu yang ditentukan. Kinerja akan dipantau oleh individu yang bersangkutan dan tidak membutuhkan terlalu banyak pengawasan, serta semangat kerja yang tinggi.

Pekerjaan merupakan suatu kewajiban dan kebutuhan, pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya harus tertanam rasa memiliki atas segala fasilitas dan tanggung jawab

yang ada dalam tempat bekerja. Menurut Kreitner dan Kinicki (2014) komitmen organisasi adalah kesepakatan untuk melakukan sesuatu untuk diri sendiri, individu lain, kelompok atau organisasi. Pengertian komitmen organisasi menurut Luthans. F (2014) adalah terdiri dari tiga faktor, yakni: keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi, kemauan yang besar untuk berusaha bagi organisasi dan kepercayaan yang kuat dan penerimaan terhadap nilai dan tujuan organisasi.

Robbins dan Judge (2011) mendefinisikan Komitmen Organisasi sebagai suatu keadaan karyawan memihak kepada perusahaan tertentu dan tujuan tujuannya, serta berniat memelihara keanggotaannya dalam perusahaan itu. Dengan kata lain, komitmen organisasional berkaitan dengan keinginan karyawan yang tinggi untuk berbagi dan berkorban bagi perusahaan. Komitmen organisasi adalah hal yang berharga untuk seluruh organisasi, dan bukan hanya untuk pekerjaan,maupun kelompok kerja.

"Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya Mangkunegara (2014). Menurut Hasibuan (2013) kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya atas kecakapan, usaha dan kesempatan. Hasibuan juga menjelaskan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas–tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu. Lebih lanjut, Hasibuan mengungkapkan bahwa kinerja merupakan gabungan tiga faktor penting, yaitu kemampuan dan minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas dan peran serta tingkat motivasi pekerja. Apabila kinerja tiap individu atau pegawai baik, maka diharapkan kinerja perusahaan akan baik pula.

Menurut Robbins, (2012) kinerja pegawai adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung

jawab yang diberikan. Menurut Simamora (2011) kinerja pegawai bahwa untuk mencapai agar organisasi berfungsi secara efektif dan sesuai dengan sasaran organisasi, maka organisasi harus memiliki kinerja pegawai yang baik yaitu dengan melaksanakan tugastugasnya dengan cara yang handal.

Berdasarkan teori manajemen sumber daya manusia di atas, terdapat beberapa variabel yang diasumsikan memiliki pengaruh signifikan dalam meningkatkan kinerja. Namun berdasarkan hasil dari salah satu peneltian terdahulu terdapat hasil yang bertolak belakang dengan teori yang dikemukakan atau dapat dikatakan sebagai *reseach gap* pada penelitian Prahiawan, Daenulhay (2017). Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh kompetensi karyawan terhadap kinerja karyawan dan tidak terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan teori peningkatan kinerja di atas serta didukung dengan adanya bukti empiris yang merupakan hasil penelitian sebelumnya yang dijadikan rujukan dalam penelitian, maka objek yang dipilih ialah Puskesmas di Kabupaten Banyuwangi. Puskesmas merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang menyediakan pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki peran penting dalam Sistem Kesehatan Nasional (SKN), khususnya sub sistem upaya kesehatan. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2019 tentang puskesmas, puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, dibanding upaya kuratif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Dengan demikian, puskesmas menjadi fasilitas kesehatan terdepan dalam upaya pelayanan kesehatan yang mengutamakan upaya pencegahan dibanding upaya pengobatan sesuai dengan paradigma penyelenggaraan sistem kesehatan yaitu mencegah lebih baik dari pada mengobati. Dalam menjalankan tugasnya, Puskesmas melaksanakan program-program kesehatan di bidang pencegahan dan pengobatan dengan

target yang telah ditentukan. Peran Dinas Kesehatan selaku pemangku urusan kesehatan di daerah untuk memastikan supaya target program yang dikerjakan puskesmas tercapai menjadi mutlak karena hal tersebut merupakan ukuran bahwa upaya promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif di bidang kesehatan telah dilaksanakan. Oleh karena itu, kinerja puskesmas untuk mencapai target yang diharapkan untuk menjaga derajat kesehatan serta meningkatkan mutu pelayanan puskesmas menjadi hal yang mutlak untuk diperhatikan.

Untuk mengukur Kinerja Puskesmas, Dinas Kesehatan Kabupaten Banyuwangi melaksanakan Penilaian Kinerja Puskesmas yang dilaksanakan setiap akhir tahun dengan berpedoman pada Buku pedoman Penilaian kinerja Puskesmas Propinsi Jawa Timur. Penilaian Kinerja Puskesmas merupakan kumpulan dari Penilaian Kinerja Pegawai pada masing-masing unit program yang terdapat di Puskesmas sesuai dengan definisi operasional dan target indikator kinerja yang telah ditetapkan.

Puskesmas di Kabupaten Banyuwangi, terdapat pegawai yang terdiri dari tenaga kesehatan dan tenaga penunjang yang tersebar di 45 Puskesmas. Setiap tenaga kesehatan dan tenaga penunjang yang bekerja di Puskesmas berhak mendapatkan Insentif yang besarannya ditentukan sesuai dengan perundangan yang berlaku. Sumber pendanaan insentif berasal dari hasil pengelolaan dan pengembangan dana iuran peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) ke BPJS Kesehatan, yang disebut sebagai dana kapitasi. Semakin banyak kepesertaan JKN di suatu wilayah puskesmas maka semakin besar pula insentif yang dibagikan ke pegawai puskesmas tersebut. Jadi untuk mendapatkan insentif yang lebih besar, puskesmas harus meningkatkan kinerja layanannya agar masyarakat tertarik untuk mendaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan di wilayah kerja Puskesmas.

Dalam Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan, Pemerintah Daerah bertanggung jawab terhadap pengaturan, pembinaan, pengawasan dan peningkatan

mutu Tenaga Kesehatan. Dengan meningkatnya kompetensi diharapkan akan membentuk tenaga kesehatan yang profesional yang mempengaruhi Kinerja.

Sesuai dengan permenkes 44 Tahun 2016 Tentang Manajemen Puskesmas disebutkan bahwa penilaian kinerja puskesmas merupakan instrumen/ tools untuk menilai pelaksanaan proses manajemen puskesmas secara keseluruhan. Penilaian Kinerja Puskesmas adalah suatu proses yang obyektif dan sistematis dalam mengumpulkan, menganalisis dan menggunakan informasi untuk menentukan seberapa efektif dan efisien pelayanan Puskesmas disediakan, serta sasaran yang dicapai sebagai penilaian hasil kerja/prestasi Puskesmas. Adapun Indikator Kinerja Puskesmas yang dinilai adalah sebagai berikut : Administrasi dan Manajemen; Usaha Kesehatan Mayarakat (UKM) Esensial; Usaha Kesehatan Masyarakat (UKM) Pengembangan; Usaha Kesehatan Perorangan (UKP); Mutu.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja puskesmas merupakan suatu sistem yang komprehensif untuk menjaga dan meningkatkan mutu layanan di puskesmas puskesmas baik dari sisi kegiatan promotif dan prefentif maupun kegiatan kuratif dan rehabilitatif di bidang kesehatan. Namun sesuai data hasil penilaian kinerja puskesmas di Kabupaten Banyuwangi pada tahun 2018 s/d 2020 telah terjadi penurunan kinerja dalam 3 tahun terakhir sebagaimana pada data tabel berikut:

Tabel 1.1

Nilai Mutu Rata-Rata Penilaian Kinerja Puskesmas

Di Kabupaten Banyuwangi dari Tahun 2018-2020

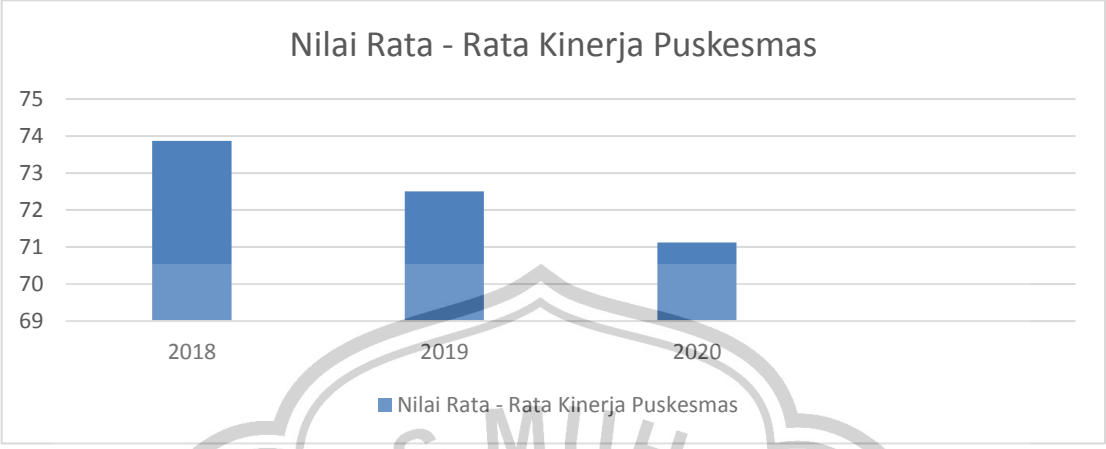
Tahun	Hasil baik ≥ 91	Hasil cukup 80.01 - 90.99	Hasil kurang ≤ 80	Nilai rata-rata
2018	2 Puskesmas	15 Puskesmas	28 Puskesmas	73, 87
2019	0 Puskesmas	7 Puskesmas	38 Puskesmas	72, 50
2020	0 Puskesmas	7 Puskesmas	38 Puskesmas	71, 12

Sumber data : Dinas Kesehatan Kab. Banyuwangi. (2021)

Berdasarkan data tabel 1.1 dapat dilihat dengan menggunakan diagram nilai mutu rata-rata penilaian kinerja Puskesmas Di Kabupaten Banyuwangi selama tiga tahun terakhir ialah

sebagai berikut:

Gambar 1.1



Sumber data : Dinas Kesehatan Kab. Banyuwangi. (2021)

Hasil agregasi pada Gambar 1.1 dapat disimpulkan terjadi penurunan kinerja puskesmas dari tahun 2018 s/d 2020. Mengingat tahun 2020 memasuki masa pandemic Covid 19, hal ini mungkin berkaitan dengan penurunan kinerja mengingat adanya pembatasan – pembatasan kegiatan dan menimbulkan rasa ketidaknyamanan dalam bekerja. Hal ini tentunya tidak sejalan dengan program Dinas Kesehatan dalam menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas di Kabupaten Banyuwangi.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah no 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil, jenis pelatihan yang wajib diikuti oleh tenaga kesehatan antara lain : Diklat Fungsional yang dilaksanakan untuk mencapai persyaratan kompetensi sesuai dengan jenis dan jenjang jabatan fungsional masing-masing. Diklat teknis dilaksanakan untuk mencapai persyaratan kompetensi teknis yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas. Namun karena banyaknya jumlah pegawai puskesmas di Banyuwangi dan ketersediaan anggaran, penyelenggaraan pelatihan ataupun diklat teknis hanya dilakukan sekali tiap pegawai.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka peneliti mendapatkan fenomena kinerja

pegawai puskesmas ialah “Kurangnya efektifitas kinerja pegawai dan tenaga kesehatan dalam menjalankan tugas dan fungsi dalam peningkatan mutu Puskesmas”. Maka dalam penelitian ini, peneliti mencoba mengangkat beberapa faktor yang merupakan solusi peneliti guna meningkatkan mutu kerja dan meminimalisir permasalahan yang ada, adapun faktor tersebut meliputi : pelatihan, kompetensi dan lingkungan kerja terhadap komitmen kerja yang berdampak pada kinerja pegawai dan tenaga kesehatan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan teori kinerja, empiris dan dengan didukung data identifikasi Permasalahan sesuai tugas dan fungsi Puskesmas di Kabupaten Banyuwangi tentang peningkatan mutu kerja dan pelayanan publik, disusun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah berpengaruh positif dan signifikan pelatihan terhadap Komitmen Kerja?
2. Apakah berpengaruh positif dan signifikan kompetensi pegawai terhadap Komitmen Kerja?
3. Apakah berpengaruh positif dan signifikan lingkungan kerja terhadap Komitmen Kerja?
4. Apakah berpengaruh positif dan signifikan pelatihan terhadap kinerja pegawai?
5. Apakah berpengaruh positif dan signifikan kompetensi pegawai terhadap kinerja pegawai?
6. Apakah berpengaruh positif dan signifikan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai?
7. Apakah berpengaruh positif dan signifikan Komitmen Kerja terhadap kinerja pegawai?
8. Apakah berpengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung pelatihan terhadap kinerja pegawai melalui Komitmen Kerja sebagai varibael *intervening*?

9. Apakah berpengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung kompetensi pegawai terhadap kinerja pegawai melalui Komitmen Kerja sebagai varibael *intervening*?
10. Apakah berpengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai melalui Komitmen Kerja sebagai varibael *intervening*?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dibangun ialah:

1. Untuk menguji pengaruh langsung pelatihan terhadap Komitmen Kerja.
2. Untuk menguji pengaruh langsung kompetensi pegawai terhadap Komitmen Kerja.
3. Untuk menguji pengaruh langsung lingkungan kerja terhadap Komitmen Kerja.
4. Untuk menguji pengaruh langsung pelatihan terhadap kinerja pegawai.
5. Untuk menguji pengaruh langsung kompetensi pegawai terhadap kinerja pegawai.
6. Untuk menguji pengaruh langsung lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai.
7. Untuk menguji pengaruh langsung Komitmen Kerja terhadap kinerja pegawai.
8. Untuk menguji pengaruh tidak langsung pelatihan terhadap kinerja pegawai melalui Komitmen Kerja sebagai varibael *intervening*.
9. Untuk menguji pengaruh tidak langsung kompetensi pegawai terhadap kinerja pegawai melalui Komitmen Kerja sebagai varibael *intervening*.
10. Untuk menguji pengaruh tidak langsung lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai melalui Komitmen Kerja sebagai varibael *intervening*.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian secara garis besar dibagi menjadi :

a. Bagi Puskesmas seluruh Kabupaten Banyuwangi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk mengevaluasi untuk meningkatkan mutu kerja dengan mengacu pada peltihan, kompetensi pegawai dan lingkungan kerja yang berpengaruh

terhadap Komitmen Kerja serta berdampak terhadap peningkatan kinerja pegawai dan tenga kesehatan Puskesmas seluruh Kabupaten Banyuwangi.

b. Bagi pemangku kebijakan, diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikah bahan pertimbangan untuk merumuskan kebijakan mengenai pengukuran kinerja Puskesmas di Kabupaten Banyuwangi

c. Bagi *stakeholder* hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan gambaran tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai.

d. Bagi universitas penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan kontribusi dalam mengembangkan teori-teori mengenai pelayanan publik yang terkait dengan pelayanan masyarakat, sehingga nantinya dapat memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi dunia ilmu pengetahuan pada umumnya dan khususnya bagi Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia (untuk pelayanan publik).

e. Bagi penelitian selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan bukti empiris tentang variabel yang diteliti, sehingga dapat dikembangkan dengan menambah variabel yang berbeda seperti kepemimpinan, motivasi displin kerja dan lainya dalam meningkatkan sumber daya manusia.