

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan prima sangat perlu diwujudkan dalam hal pelayanan kesehatan. Dilihat dari sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, maka peran dan kedudukan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan garda terdepan dalam mewujudkan masyarakat yang sehat. Puskesmas dinilai mampu memberikan pelayanan prima jika puskesmas bisa memberikan pelayanan secara konsisten memenuhi kebutuhan pasien bahkan mampu melampaui ekspektasi masyarakat sebagai pengguna. Dengan adanya puskesmas masyarakat atau perseorangan bisa dengan mudah mendapatkan pelayanan yang berkualitas, nyaman dan komprehensif di wilayahnya masing-masing. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Tugas pokok puskesmas sendiri adalah melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya, puskesmas mengintegrasikan program yang dilaksanakannya dengan pendekatan keluarga, kegiatan ini merupakan salah satu cara Puskesmas mengintegrasikan program untuk meningkatkan jangkauan sasaran dan mendekatkan akses pelayanan kesehatan di wilayah kerjanya dengan mendatangi keluarga.

Berdasarkan buku pedoman kerja puskesmas dijelaskan semua usaha pokok kesehatan yang dapat dilakukan oleh puskesmas, itu pun sangat tergantung pada faktor tenaga, sarana, dan prasarana serta biaya yang tersedia. Di Puskesmas Tladan sendiri mencakup pelayanan pemeriksaan umum,

kesehatan gigi dan mulut, kesehatan ibu dan anak serta KB, pembinaan pengobatan/kefarmasian, pelayanan imunisasi, pelayanan sanitasi lingkungan, pelayanan gawat darurat 24 jam, pelayanan persalinan dan rawat inap serta program pengelolaan penyakit kronis. Untuk tercapainya Tujuan tersebut maka Puskesmas Tladan Magetan memerlukan Sumber Daya Manusia yang berperan aktif sebagai penggerak dalam suatu organisasi. Menurut (Hasibuan, 2019) Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Sumber Daya Manusia merupakan otak yang dapat merencanakan serta melakukan kegiatan organisasi sehingga dapat dikatakan sebagai penentu dalam mewujudkan tujuan organisasi.

Kesuksesan sebuah organisasi secara keseluruhan sangat bergantung pada sumber daya manusia dalam mencapai tujuan organisasi, maka dari itu perusahaan/instansi terutama di Puskesmas Tladan Magetan harus memiliki pegawai yang mampu berkomunikasi baik dengan atasan bawahan bahkan antar pegawai, kondisi di ruangan kerja serta hubungan baik antar pegawai dan motivasi dalam diri masing-masing untuk bisa berkontribusi terhadap instansi yang saat ini mereka tempati. Pengelolaan sumber daya manusia yang efektif dan efisien akan mengoptimalkan kinerja perusahaan dari segi pendapatan dan pengeluaran. Apabila kinerja karyawan rendah, maka akan menjadi hambatan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Hal tersebut membuat perusahaan melakukan beberapa kegiatan seperti merekrut, menyeleksi, melatih, dan mempertahankan karyawan yang berkualitas dan

memiliki kinerja yang optimal. Perusahaan perlu memperhatikan karyawan mereka agar dapat berkontribusi dengan baik terhadap perusahaan. Dengan demikian Kinerja Karyawan juga menentukan tercapainya suatu tujuan yang diharapkan oleh sebuah perusahaan.

Menurut Hasibuan (2016) kinerja dapat didefinisikan suatu hasil kerja yang telah dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta ketepatan waktu. Kinerja dari pegawai perlu di evaluasi dan di perhatikan oleh pihak puskesmas daerah Tladan kabupaten Magetan. Menurut Mangkunegara (2013), kinerja karyawan adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai sumber daya manusia persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pada Puskesmas Tladan Magetan yang terjadi yaitu kinerja karyawan kurang maksimal adanya kerjasama dalam tim yang kurang baik. Hal tersebut dapat mengakibatkan menurunnya semangat dan kekompakan dalam tim. Kinerja sendiri bisa jadi tolak ukur berhasil tidaknya pegawai memberi pelayanan pada masyarakat sekitar, agar kinerja karyawan selalu konsisten maka setidaknya organisasi selalu memperhatikan komunikasi lingkungan kerja dan motivasi. Peningkatan kinerja bukan pada pemutakhiran peralatan, tetapi pada pengembangan karyawan yang utama. Dalam pengembangan karyawan diperlukan peran seorang pemimpin agar kinerja karyawan tidak menurun. Seorang pemimpin harus bersikap mendorong, membimbing dan menuntun karyawan melalui komunikasi yang telah mereka bangun.

Menurut Amirullah (2015), komunikasi adalah suatu proses pemindahan informasi dan pengertian (maksud) dari satu orang kepada orang lain. Informasi dan pengertian itu dapat dipindahkan dalam berbagai macam bentuk (seperti tulisan atau lisan), dan metode-metode yang digunakan untuk memindahkan informasi dan pengertian dapat berupa berhadapan-hadapan, telepon, memo, atau laporan. Menurut informasi yang didapat permasalahan yang berkaitan dengan hal tersebut adalah masih kurangnya komunikasi antar pegawai, antara kepala dengan bawahan yang mengakibatkan terjadinya perbedaan pendapat dan kurang harmonisnya hubungan kerja. Kepala cenderung tidak mau mendengarkan masukan atau ide dari bawahannya karena kepala merasa benar dengan alasan yang tidak dimengerti oleh bawahannya terkadang kepala merasa sudah memberikan feedback akan tetapi belum spesifik, sehingga membuat bawahan tidak mengerti akan tugas-tugas yang diberikan oleh kepala.

Komunikasi memiliki hubungan yang erat dengan kinerja karyawan jika hal tersebut berjalan dengan baik akan sangat berpengaruh terhadap kinerja yang dihasilkan oleh karyawan. Karena pada dasarnya komunikasi dibutuhkan pada kegiatan yang ada dan dapat memacu para karyawan untuk dapat meningkatkan kinerja dan semangat kerja mereka masing-masing. Komunikasi yang tepat akan meningkatkan kinerja sesuai dengan penelitian Indah Choirun Nisa dkk. (2018), yang berjudul Pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan PT PLN Rayon Malang, bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Komponen terpenting lainnya ada dalam hal penunjang karyawan menyelesaikan pekerjaannya hal tersebut berperan penting dan dapat mempengaruhi diri pekerja dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan. Dalam hal ini yang dimaksud ada dalam penjelasan (Nitisemo dalam Nuraini, 2013) Lingkungan kerja mencakup hubungan kerja yang terbentuk antara sesama karyawan dan hubungan kerja antara bawahan dan atasan serta tempat karyawan bekerja. Bagi para karyawan hal tersebut akan mempunyai pengaruh yang tidak kecil terhadap jalannya operasional kerja, situasi yang kondusif dapat meningkatkan kinerja karyawan dan sebaliknya. Menurut informasi yang terlihat dan terdengar permasalahan terkait dengan hal tersebut adalah terdapat beberapa fasilitas seperti ruang tunggu, tempat parkir dan kamar ruangan yang kurang memadai, informasi lain adalah kurang maksimalnya kondisi lingkungan kerja dengan masih banyaknya jumlah karyawan yang mengalami keterlambatan, dan tidak berada di ruangan sendiri saat jam kerja (wira wiri) setiap harinya merupakan masalah yang tidak bisa dibiarkan begitu saja oleh pihak Puskesmas, karena permasalahan tersebut akan mengakibatkan semakin menurunnya kinerja karyawan dan dapat mempengaruhi aktivitas kerja karyawan.

Salah satu upaya dalam meningkatkan kinerja karyawan adalah menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, aman, kondusif, dan menyenangkan karena dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam pelaksanaan tugasnya dapat dikerjakan secara optimal, sehat, aman dan kenyamanannya terjaga. Oleh karena itu, hendaknya diusahakan agar lingkungan kerja harus baik dan kondusif karena yang baik dan kondusif

menjadikan karyawan merasa betah berada diruangan dan merasa senang serta bersemangat untuk melaksanakan tugas-tugasnya sehingga motivasi berkerja akan terbentuk dan dari motivasi kerja karyawan tersebut maka kinerja karyawan juga akan meningkat. Lingkungan kerja akan meningkatkan kinerja dengan adanya penjelasan mengenai ini sesuai dengan penelitian Dini Daniyaturrizkiyah (2017), yang berjudul Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di sekreariat dewan perwakilan rakyat (DPRD) kabupaten ciamis bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Menurut Holil dan Sriyanto (2013), menyebutkan ada salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu faktor motivasi, dimana ini merupakan kondisi yang menggerakkan seseorang berusaha untuk mencapai tujuan atau mencapai hasil yang diinginkan. Motivasi merupakan subjek yang sangat penting bagi manajer bekerja melalui dan atau dengan orang lain. Oleh karena itu jika pegawai yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi biasanya mempunyai kinerja yang tinggi pula. Puskesmas Tladan Magetan selalu berusaha terus melakukan peningkatan kualitas pelayanannya, salah satunya meningkatkan kinerja karyawan. Untuk itu, motivasi kerja menjadi faktor utama yang harus diperhatikan oleh bagian Sumber Daya Manusia.

Puskesmas Tladan Magetan memiliki karyawan yang beraneka ragam, mulai dari karyawan medis, paramedis dan penunjang medis, karyawan non medis dan non paramedis. Puskesmas Tladan Magetan membutuhkan motivasi yang tinggi untuk kinerja yang optimal. Dilihat dari informasi yang didapat permasalahan yang diangkat dalam penelitian adalah terjadinya peningkatan

tingkat absensi karyawan yang melebihi dari batas yang telah ditentukan dari pihak puskesmas. Dengan adanya peningkatan angka absensi cuti karyawan dan penurunan indeks kepuasan pelanggan merupakan masalah yang tidak bisa dibiarkan begitu saja oleh Puskesmas. Permasalahan tersebut dapat mengakibatkan semakin menurunnya kinerja karyawan yang akhirnya berdampak pada tidak tercapainya tujuan organisasi. Penunjang masalah disini disebabkan banyaknya keluhan pelayanan di Puskesmas pada unit pelayanan rumah sakit. Sehingga terjadi kurang optimal kinerja karyawan disebabkan karena motivasi yang rendah. Hal tersebut menunjukkan bahwa permasalahan yang dialami oleh karyawan pada Puskesmas Tladan Magetan menyebutkan ada salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu faktor motivasi, dimana motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan seseorang berusaha untuk mencapai tujuan atau mencapai hasil yang diinginkan (Setiawan, 2013).

Berdasarkan pemaparan diatas serta informasi yang didapat ada tiga faktor yang akan menjadi rencana penelitian yaitu Komunikasi, Lingkungan Kerja dan Motivasi. Dugaan sementara faktor tersebut mempengaruhi kinerja pegawai di Puskesmas Tladan Magetan. Sehingga peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Komunikasi, Lingkungan Kerja, dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Tladan Magetan”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Berangkat dari permasalahan di atas maka perumusan masalah yang digunakan dalam penelitian yaitu :

1. Apakah Komunikasi Mempengaruhi kinerja pegawai Di Puskesmas Tladan Magetan?
2. Apakah Lingkungan Kerja mempengaruhi kinerja pegawai di Puskesmas Tladan Magetan?
3. Apakah Motivasi mempengaruhi kinerja pegawai di Puskesmas Tladan Magetan?
4. Apakah Komunikasi, Lingkungan Kerja dan Motivasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai Di Puskesmas Tladan Magetan?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Tladan Magetan
- b. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerjaterhadap kinerja pegawai di Puskesmas Tladan Magetan
- c. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Tladan Magetan
- d. Untuk mengetahui Komunikasi, Lingkungan Kerja dan Motivasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Tladan Magetan.



## 2. Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat terhadap berbagai pihak yang menggunakan hasil penelitian ini :

### a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu informasi bagi semua pihak terkait untuk melakukan penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan sumber dayamanusia.

### b. Manfaat Praktis

Bagi Puskesmas sebagai sarana informasi dan masukan bagi manajemen perusahaan yang nantinya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk menyelesaikan masalah.

