

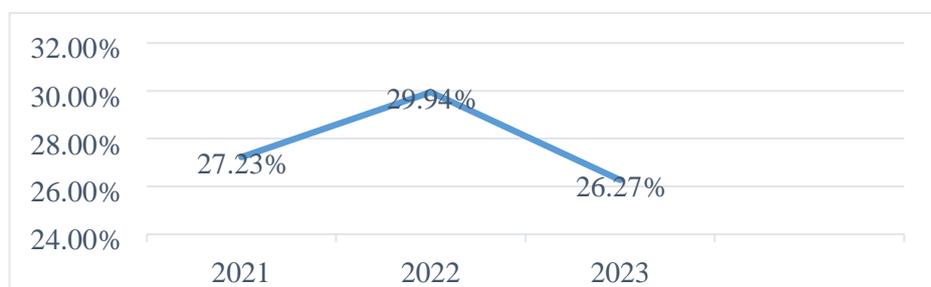
# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Pada era digitalisasi saat ini dimana teknologi informasi, komunikasi, dan inovasi digital memainkan peran utama dalam berbagai aspek kehidupan dan bisnis. Oleh karena itu, setiap organisasi dihadapkan pada keharusan untuk membentuk karyawan yang berkualitas dan menghasilkan sumber manusia yang unggul guna memperoleh peningkatan efektivitas secara menyeluruh. Dalam menghadapi dunia yang terus berkembang, pengelolaan aspek manusia dalam organisasi menjadi kunci strategis untuk meningkatkan sumber daya manusia, mempertahankan daya saing, serta mencapai tujuan organisasi. Menurut Ansory & Indrasari (2018:59) sumber daya manusia adalah individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik institusi maupun perusahaan dan berfungsi sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya.

Data Susenas menunjukkan bahwa sekitar 26 dari 100 penduduk Indonesia menyatakan mempunyai keluhan kesehatan dalam sebulan terakhir pada tahun 2023 (Badan Pusat Statistik, 2023).



Gambar 1.1 Persentase Penduduk yang Mempunyai Keluhan Kesehatan dalam Sebulan Terakhir, 2021-2023  
Sumber: Badan Pusat Statistik, 2023

Berdasarkan gambar 1.1 dapat dijelaskan bahwa persentase penduduk yang mempunyai keluhan kesehatan dalam sebulan terakhir 2021-2023, pada tahun 2021 tingkat presentase sebesar 27.23% mengalami kenaikan menjadi 29.94% pada tahun 2022. Namun, pada tahun 2023 terjadi penurunan menjadi 26.27%. hal ini tentu ditunjang oleh pegawai yang berkontribusi pada instansi kesehatan yang memiliki kinerja yang baik, sehingga masyarakat dapat tetap menjaga kesehatan dengan optimal.

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) adalah fasilitas pelayanan kesehatan masyarakat yang menyediakan layanan dasar seperti pemeriksaan kesehatan, pengobatan ringan, dan program kesehatan masyarakat lainnya. Untuk menjalankan operasionalnya, puskesmas memerlukan pegawai yang melibatkan tenaga medis seperti dokter, perawat, bidan, serta tenaga administratif dan dukungan lainnya seperti petugas kebersihan dan penjaga. Pegawai inilah yang bekerja sama untuk memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Puskesmas memiliki perhatian terhadap kepuasan masyarakat. Puskesmas bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat di wilayahnya. Mempertimbangkan kepuasan masyarakat adalah bagian penting dari upaya meningkatkan layanan dan mencapai tujuan kesehatan yang lebih baik.

Seluruh pegawai puskesmas memiliki peran yang sangat penting bagi masyarakat karena mereka memiliki tugas dalam menjaga, meningkatkan, dan memulihkan kesehatan individu serta masyarakat secara keseluruhan. Dengan adanya Puskesmas, masyarakat dapat memperoleh akses lebih mudah untuk mendapatkan kesejahteraan masyarakat dan layanan kesehatan.

Puskesmas kedungjajang merupakan suatu unit organisasi fungsional yang secara professional melakukan upaya pelayanan kesehatan pokok menggunakan peran serta masyarakat aktif untuk memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu terhadap masyarakat di suatu wilayah kerja Kecamatan Kedungjajang.

Untuk mencapai kepuasan masyarakat tentu pegawai puskesmas perlu memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pegawai bisa dilihat dari kinerjanya. Kinerja pegawai adalah tingkat pencapaian yang mengacu pada kesediaan seorang pegawai atau sekelompok pegawai untuk menyelesaikan tugasnya dengan memperoleh hasil yang diharapkan sesuai dengan tanggung jawabnya. Kinerja menjadi alat penting untuk memastikan bahwa pegawai dapat memberikan kontribusi maksimal dan mendukung keberhasilan organisasi. Menurut Khaeruman (2021:8) kinerja merupakan pencapaian hasil kerja atau prestasi kerja dari sasaran yang harus dicapai oleh seorang pegawai/karyawan dalam kurun waktu tertentu sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Menurut Silaen *et al* (2021:31) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu *ability* (kemampuan), *motivation* (motivasi), dan *organization support* (dukungan organisasi). Tercapainya suatu tujuan organisasi sangat bergantung pada efektivitas dan dedikasi para pegawai dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Apabila kinerja pegawai dalam suatu organisasi dianggap baik, maka hal ini tidak hanya mencerminkan tingkat keprofesionalan para pegawai, akan tetapi juga menandakan bahwa mereka telah berhasil mengimplementasikan kompetensi, dedikasi, dan integritas dalam setiap aspek pekerjaan mereka sehingga memberikan kontribusi positif yang berdampak pada pencapaian tujuan organisasi secara optimal.

Untuk mencapai kinerja yang baik dan berkualitas seorang pegawai memerlukan motivasi kerja yang tinggi untuk menunjang kerjanya. Motivasi adalah dorongan internal dan eksternal yang mendorong individu untuk bekerja dengan maksimal untuk mencapai tujuan dan memberikan kontribusi positif dalam bekerja. Pimpinan Puskesmas Kedungjajang memberikan motivasi kepada para pegawai dalam bentuk semangat supaya di tahun 2024 capaian yang belum tercapai bisa ditingkatkan untuk mencapai target dengan adanya kerjasama dan kekompakan seluruh tim. Menurut Ansory & Indrasari (2018:260) motivasi kerja adalah dorongan yang tumbuh dalam diri seseorang baik yang berasal dari dalam dan luar dirinya untuk melakukan suatu pekerjaan dengan semangat serta menggunakan seluruh kemampuan dan keterampilan untuk mencapai kepuasan yang sesuai dengan apa yang diinginkannya. Motivasi dan kinerja saling mempengaruhi. Pegawai akan lebih termotivasi apabila mereka percaya bahwa kinerja mereka akan dikenal dan dihargai. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Soejarminto & Hidayat (2023) menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan Pt. Star Korea Industri Mm2100 Cikarang. Motivasi kerja dinyatakan berpengaruh positif terhadap kinerja karena dengan adanya motivasi kerja mereka cenderung lebih produktif dan memiliki semangat untuk mencapai tujuan organisasi. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Hidayat (2021) menunjukkan bahwa motivasi tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT. Surya Yoda Indonesia. Artinya Motivasi tidak dapat meningkatkan kinerja karyawan. Kurangnya penghargaan berupa pujian ataupun bonus dari atasan

kepada bawahannya dapat mengakibatkan rendahnya Motivasi karyawan dalam bekerja.

Instansi tempat kita bekerja menjadi rumah ke dua bagi kita, oleh karena itu lingkungan kerja yang positif dan kondusif dapat berpengaruh terhadap kesejahteraan emosional sehingga berdampak positif terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja adalah tempat dimana seorang pegawai bekerja dan mencakup faktor-faktor seperti, hubungan dengan rekan kerja, fasilitas yang diberikan serta kondisi fisik dan psikologis di tempat kerja. Lingkungan kerja di puskesmas kedungjajang memberikan fasilitas yang cukup lengkap untuk menunjang kerja para pegawainya. Gedung puskesmas yang bersih memberikan kenyamanan sendiri bagi pegawai maupun pasien. Adanya *CCTV* juga memberikan rasa aman terhadap orang-orang yang berada di sana. Menurut Farida & Hartono (2016:10) lingkungan kerja adalah keadaan di mana tempat kerja yang baik meliputi fisik dan nonfisik yang dapat memberikan kesan menyenangkan, aman, tenang, perasaan betah/keras, dan lain sebagainya. Lingkungan kerja dan kinerja saling mempengaruhi, karena dengan adanya lingkungan kerja yang baik maka akan memudahkan pegawai dalam melakukan pekerjaannya. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Lestary & Harmon (2017) menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja dinyatakan berpengaruh positif terhadap kinerja karena dengan adanya lingkungan kerja yang mendukung maka karyawan cenderung lebih mudah untuk melakukan aktivitas nya. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Prabowo *et al* (2018) hasilnya menunjukkan bahwa

lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, karena lingkungan kerja sudah mapan.

Dengan adanya motivasi tinggi dan lingkungan kerja yang memadai maka ke 2 faktor tersebut akan menyebabkan *Organizational Citizenship Behavior* dimana *Organizational Citizenship Behavior* ini akan mendorong pegawai untuk bersikap loyalitas terhadap perusahaan atau instansi tempat mereka bekerja. *Organizational Citizenship Behavior* adalah perilaku sukarela dan positif yang dilakukan oleh anggota organisasi di luar tugas utama mereka. *Organizational Citizenship Behavior* mencakup kontribusi tambahan seperti membantu rekan kerja, partisipasi aktif, dan dukungan terhadap tujuan organisasi. Perilaku ini tidak termasuk dalam tugas resmi, namun dapat meningkatkan efektivitas dan atmosfer kerja dalam suatu organisasi. Rata-rata pegawai di puskesmas kedungjajang menunjukkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* seperti pegawai puskesmas yang ramah-ramah dalam memberikan pelayanan terhadap pasien, hal ini menunjukkan bahwa pegawai tersebut menunjukkan sikap *conscientiousness*. Selain itu, para pegawai juga saling membantu jika rekan mereka sedang mengalami kesulitan hal ini menunjukkan sikap *altruism*. Menurut Naway (2018:69) *Organizational citizenship behavior* merupakan perilaku individu yang ekstra, yang tidak secara langsung atau eksplisit dapat dikenali dalam suatu sistem kerja yang formal, dan yang secara agregat mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi. *Organizational citizenship behavior* dan kinerja saling berhubungan ketika pegawai yang menunjukkan *Organizational Citizenship Behavior* melakukan tindakan yang mendukung rekannya atau organisasi secara keseluruhan dapat meningkatkan

motivasi dan keterlibatan pegawai yang pada akhirnya dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan *et al* (2019) menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PTPN XII Kebun Glantangan. *Organizational Citizenship Behavior* dinyatakan berpengaruh terhadap kinerja dikarenakan dapat melibatkan perilaku sukarela karyawan terhadap perusahaan sehingga dapat dengan cepat mencapai tujuan organisasi. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Yuwanda & Pratiwi (2020) menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* memberikan pengaruh negatif terhadap kinerja dengan *work overload* sebagai variabel mediasi karena PT. Semen Padang kurang menjaga harmonisasi antar pegawai dan pimpinan serta diharapkan membentuk regulasi yang mengarah kepada moralitas pegawai agar terciptanya perilaku yang dapat diharapkan organisasi.

Perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya adalah tempat instansi yang akan di teliti yaitu puskesmas kedungjajang dan komponen variabel independen dan dependen yang digunakan dalam penelitian. Peneliti memilih Puskesmas Kedungjajang sebagai tempat penelitian karena adanya kinerja pegawai satu dengan yang lainnya berbeda pada tingkat motivasi, lingkungan kerja serta *Organizational Citizenship Behavior* dalam mengerjakan tugasnya. Untuk meningkatkan kinerja para pegawai diperlukan motivasi yang tinggi, lingkungan kerja yang kondusif yang akan mengakibatkan terjadinya *Organizational Citizenship Behavior* pada instansi tempat mereka bekerja. Selain itu

perkembangan zaman dan manusia yang semakin cepat berubah sehingga bisa jadi penelitian tahun kemarin sudah tidak lagi relevan untuk tahun ini.

Berdasarkan uraian yang dikemukakan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Pegawai di Puskesmas Kedungjajang Kab. Lumajang”**.

### **1.2. Batasan Masalah**

Untuk meminimalisir terjadinya penyimpangan topik yang akan dibahas maka penting dilakukan pembatasan masalah dalam penelitian agar tidak terjadi kesalahfahaman oleh pembaca. Penelitian ini termasuk dalam bidang manajemen sumber daya manusia. Berdasarkan penjelasan pada latar belakang, maka batasan masalah pada penelitian ini adalah:

- 1) Variabel penelitian terbatas dan hanya meneliti pengaruh dari motivasi, lingkungan kerja, dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja pegawai.
- 2) Responden penelitian ini adalah pegawai di Puskesmas Kedungjajang Kab. Lumajang.

### **1.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa motivasi, lingkungan kerja, dan *Organizational Citizenship Behavior* berdampak terhadap kinerja pegawai. Oleh karena itu, rumusan masalah yang dihasilkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Kedungjajang Kab. Lumajang?
- 2) Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Kedungjajang Kab. Lumajang?
- 3) Apakah *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Kedungjajang Kab. Lumajang?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian adalah:

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Kedungjajang Kab. Lumajang.
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Kedungjajang Kab. Lumajang.
- 3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Kedungjajang Kab. Lumajang.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi penulis, pihak instansi dan pihak-pihak lainnya yang berkepentingan secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

- 1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh motivasi, lingkungan kerja, dan *Organizational Citizenship*

*Behavior* terhadap kinerja serta juga diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu sumber daya manusia secara teoritis dipelajari.

2) Manfaat Praktis

a) Bagi peneliti

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh motivasi, lingkungan kerja, dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja pegawai dengan membaca referensi yang sudah ada, sekaligus untuk mencapai gelar sarjana Manajemen di Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang

b) Bagi ITB Widya Gama Lumajang

Menambah literatur bacaan mengenai keilmuan dalam bidang sumber daya manusia khususnya terkait dengan motivasi, lingkungan kerja, dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja pegawai.

c) Bagi Puskesmas Kedungjajang

Dapat memberikan manfaat sebagai panduan dan informasi yang berguna bagi setiap pegawai di Puskesmas Kedungjajang dalam meningkatkan kinerja sehubungan dengan motivasi, lingkungan kerja, dan *Organizational Citizenship Behavior*.

d) Bagi Peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan bisa membantu memberikan informasi yang berguna untuk peneliti selanjutnya pada bidang sumber daya manusia, serta dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang pengaruh motivasi,

lingkungan kerja, dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja pegawai.

