

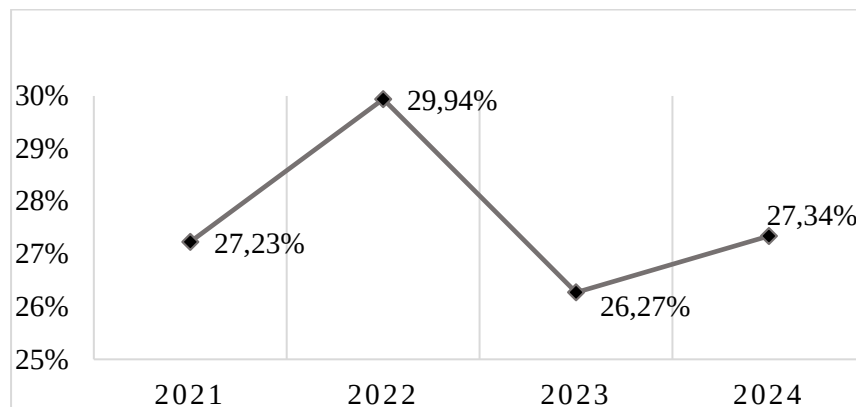
BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia memegang peranan fundamental sebagai elemen strategis dalam keberlangsungan suatu organisasi. Berdasarkan Sutrisno (2019:3) sumber daya manusia merupakan satu-satunya jenis sumber daya yang memiliki kapasitas intelektual, berkemauan, merasakan, serta memiliki keterampilan, keinginan, akal perasaan, motivasi, energi, dan kemampuan untuk berkarya. Keseluruhan potensi ini secara langsung berkontribusi terhadap efektivitas organisasi dalam mencapai tujuannya. Dalam era globalisasi yang semakin berkembang, pengelolaan aspek manusia dalam organisasi merupakan faktor utama dalam upaya peningkatan sumber daya manusia. Tujuan organisasi dapat dicapai jika mampu mengelola sumber daya manusia dengan efektif. Keberhasilan suatu organisasi ditunjang dengan keberadaan sumber daya manusia kompeten yang memiliki kinerja baik. Sebaliknya, sumber daya manusia yang tidak memiliki kompetensi memadai dan menunjukkan ada rendahnya kinerja, dimana akan berpotensi menimbulkan permasalahan sehingga menempatkan organisasi dalam situasi tidak menguntungkan. Organisasi memerlukan keberadaan sumber daya manusia yang berkualitas guna menciptakan keunggulan serta meningkatkan kemampuan daya bersaing tinggi.

Berdasarkan Data Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) pada tahun 2024, sekitar 27 dari 100 penduduk Indonesia menyatakan mengalami keluhan kesehatan dalam sebulan terakhir (BPS, 2024).



Gambar 1. 1. Persentase Penduduk dengan Keluhan Kesehatan dalam Sebulan Terakhir, 2021-2024
Sumber: Badan Pusat Statistik, tahun 2024

Berdasarkan Gambar 1.1. diketahui bahwa pada tahun 2021 persentasenya sebesar 27,23% mengalami kenaikan pada tahun 2022 sebesar 29,94%, kemudian persentase tersebut mengalami penurunan pada tahun 2023 sebesar 26,27%. Tahun 2024 mengalami kenaikan kembali sebesar 27,34%. Terjadinya persentase yang naik turun setiap tahun dapat dipicu oleh kinerja pegawai pada instansi kesehatan tersebut, dimana semakin baik kualitas pelayanan maka dapat berkurang pula keluhan kesehatan masyarakat. Melalui kontribusi pegawai yang berkinerja tinggi, maka masyarakat dapat tetap mengoptimalkan kesehatannya.

Salah satu organisasi yang memerlukan kinerja sumber daya manusia yang baik dalam menjalankan kegiatan operasional serta pelayanannya yaitu Puskesmas. Puskesmas merupakan salah satu institusi kesehatan yang memiliki peran penting dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, khususnya memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan Puskesmas sangat bergantung kepada kinerja sumber daya yang kompeten di bidangnya, termasuk tenaga kesehatan antara lain dokter, perawat, apoteker, bidan, hingga tenaga administrasi.

Puskesmas Klakah merupakan suatu organisasi kesehatan fungsional tingkat pertama yang secara profesional berperan pada pelayanan kesehatan masyarakat secara menyeluruh pada wilayah kerjanya, yaitu di Kecamatan Klakah Kabupaten Lumajang. Dengan pelayanan kesehatan yang baik, maka kepuasan masyarakat akan meningkat. Guna mencapai kepuasan masyarakat, pegawai puskesmas wajib memberikan pelayanan yang bermutu. Mutu pegawai dapat tercermin dari kinerja yang ditunjukkan. Oleh sebab itu, puskesmas menjadi lokasi yang strategis untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan kinerja.

Kinerja mencerminkan keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi dalam melaksanakan fungsi dan tanggung jawab utamanya, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap pencapaian tujuan, sasaran strategis, serta visi dan misinya. (Ermawati & Barlian, 2018:38). Kinerja harus mencapai standar yang telah ditetapkan dalam rangka meningkatkan produktivitas tenaga kerja sebagaimana yang diharapkan oleh organisasi. Untuk meningkatkan efektivitas kinerja suatu organisasi, tentu diperlukan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi serta keterampilan secara menyeluruh yang baik. Kinerja pegawai tidak hanya dipengaruhi oleh keterampilan dan kompetensi saja, namun terdapat faktor-faktor yang lebih kompleks yaitu *organizational citizenship behavior*, kompensasi dan lingkungan kerja (Risdiyanti *et al.*, 2021).

Organizational citizenship behavior adalah perilaku proaktif yang dilakukan secara sukarela oleh karyawan sebagai bentuk kontribusi dalam meningkatkan efisiensi organisasi, yang tidak bergantung pada pemberian penghargaan atau *reward* (Irdiana & Darmawan, 2018:3). Organisasi tentunya mengharapkan adanya

karyawan atau pegawai yang memiliki semangat dan bersedia bekerja diluar jam kerja yang telah ditetapkan dan yang tidak tercantum di *job desc* mereka. Hal ini yaitu definisi dari *organizational citizenship behavior* (OCB). Perilaku ini menumbuhkan sikap loyalitas pegawai terhadap organisasi. Pegawai dengan perilaku OCB adalah hal yang berharga bagi suatu organisasi, karena mereka mampu membantu mengerjakan tugas diluar tugas utamanya dengan sukarela. Perilaku OCB dapat dilihat dari bentuk dukungan moral antar rekan kerja, inisiatif pegawai diluar tugas utama, ataupun membantu rekan kerja dalam mengatasi masalah tanpa mengharapkan imbalan. *organizational citizenship behavior* memiliki korelasi yang erat dengan kinerja pegawai. Dimana semakin tinggi perilaku OCB dari seorang pegawai maka semakin tinggi pula tingkat kinerjanya. Perilaku OCB sangat diperlukan untuk mencapai visi dan misi serta tujuan pada organisasi tersebut.

Fenomena perilaku OCB yang kurang maksimal yaitu masih ditemukan pegawai yang tidak membantu rekan kerjanya yang sedang keteteran menyelesaikan tugas, masih ada pegawai yang tidak membantu menyelesaikan permasalahan di tempat kerja, hingga masih adanya pegawai yang tidak peduli dengan kepentingan bersama dalam sebuah organisasi.

Menurut Rizki *et al.*, (2022) menyatakan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh *organizational citizenship behavior*. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Faiza *et al.*, (2022) menyatakan bahwa kinerja karyawan tidak dipengaruhi oleh *organizational citizenship behavior*. Berdasarkan perbedaan penelitian sebelumnya, ditemukan kesenjangan penelitian sehingga peneliti tertarik memilih

variabel *organizational citizenship behavior* sebagai variabel independen yang memengaruhi kinerja pegawai.

Selain OCB, kompensasi turut menentukan kualitas kinerja pegawai. Kompensasi adalah imbalan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan sebagai bentuk kontribusinya dalam bentuk keuangan maupun non keuangan (Kasmir, 2017:233). Pemberian kompensasi dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Gaji, bonus, insentif, tunjangan, dan jabatan merupakan beberapa jenis kompensasi yang ditawarkan. Kompensasi adalah faktor yang dapat mendorong pegawai untuk bekerja lebih giat sehingga peningkatan kinerja dapat terjadi. Kompensasi memiliki peran penting dalam hubungan antara pegawai dan organisasi. Pegawai akan merasa dihargai saat organisasi memberikan kompensasi yang sesuai dengan usaha dan kinerja yang dilakukan. Sebaliknya, apabila kompensasi yang diterima tidak setara dengan kontribusi yang diterima, hal tersebut dapat memberikan dampak negatif terhadap tingkat kinerja, termasuk penurunan prestasi kerja hingga keluarnya pegawai berpotensi dari organisasi. Oleh sebab itu, kompensasi pegawai harus diberikan secara adil dan wajar.

Fenomena kompensasi pada lokasi penelitian menjadi masalah yang kompleks, yaitu gaji pokok ASN yang telah ditetapkan seringkali menyebabkan keadaan dimana pegawai merasa tidak perlu melakukan kewajibannya dengan baik karena akan tetap mendapatkan kompensasi bagaimanapun hasil kerjanya, hal tersebut dapat mengakibatkan penurunan kinerja.

Berdasarkan penelitian Rizki *et al.*, (2023) mengungkapkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh kompensasi. Namun, berbeda dengan temuan Taha &

Jabid (2022) menyatakan bahwa kinerja pegawai tidak dipengaruhi oleh kompensasi. Berdasarkan perbedaan penelitian sebelumnya, ditemukan kesenjangan penelitian sehingga peneliti tertarik untuk memilih variabel kompensasi sebagai variabel independen yang memengaruhi kinerja pegawai.

Selanjutnya, faktor lain yang memengaruhi kinerja pegawai adalah lingkungan kerja. Berdasarkan penjelasan Busro (2017:301) lingkungan kerja suatu organisasi adalah tempat dimana para pegawai melakukan pekerjaannya dan dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang membantu mencapai tujuan dan visi misi organisasi. Kondisi lingkungan kerja fisik yang layak, dan sesuai dengan standar akan mendukung kinerja pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Sementara itu, lingkungan kerja non fisik mencakup sikap saling menghormati serta menghargai antar pegawai yang bertujuan untuk menjaga kualitas pemikiran, sehingga meningkatkan kinerjanya.

Fenomena lingkungan kerja yang kurang maksimal dapat dilihat dari fasilitas kerjanya, seperti kurangnya peralatan medis dan ruang rawat inap. Hal ini menyebabkan pelayanan kesehatan menjadi kurang optimal.

Setiap pihak dapat memperoleh manfaat positif dari lingkungan kerja yang kondusif, baik karyawan atau pegawai, pimpinan, maupun pada hasil kerja. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Khairullah (2023), yang menyatakan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh lingkungan kerja. Sedangkan menurut F. Saputra et al., (2023) menyatakan bahwa kinerja karyawan tidak dipengaruhi oleh lingkungan kerja. Berdasarkan penelitian sebelumnya terdapat kesenjangan penelitian, sehingga peneliti tertarik untuk

memilih variabel lingkungan kerja sebagai variabel independen yang memengaruhi kinerja pegawai.

Berdasarkan temuan yang peneliti peroleh melalui proses observasi dan wawancara, jumlah pegawai pada puskesmas Klakah berjumlah 70 pegawai. Dengan 46 orang pegawai ASN (Aparatur Sipil Negara) dan 24 orang pegawai honorer. Responden penelitian dipilih secara homogen yaitu pegawai ASN, yang meliputi Pegawai Negeri Sipil (PNS), serta Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK). Hal ini dilakukan agar sampel penelitian memiliki karakteristik yang sama atau disebut homogen, dimana akan dilakukan pengukuran mengenai kinerja pegawai.

Dari penjelasan yang telah dijabarkan pada latar belakang serta menyadari pentingnya mengkaji dampak *organizational citizenship behavior*, kompensasi serta lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai, atas dasar tersebut peneliti memutuskan untuk mengangkat penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior*, Kompensasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai ASN di Puskesmas Klakah”**.

1.2. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah disebutkan, batasan lingkup masalah adalah sebagai berikut:

- a. Studi ini berfokus pada bidang ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia.
- b. Responden penelitian ini dilakukan pada pegawai ASN (Aparatur Sipil Negara) di Puskesmas Klakah. Sebagai bagian dari aparatur negara, pegawai ASN lebih terikat oleh standar kinerja yang sudah diatur, sehingga data yang dikumpulkan akan lebih akurat dan dapat diukur dengan jelas.
- c. Penelitian ini mengkaji tiga variabel independen yaitu *organizational citizenship behavior*, kompensasi dan lingkungan kerja, dengan kinerja pegawai sebagai variabel dependen yang dianalisis.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi terhadap permasalahan penelitian, maka disusun rumusan masalah yang terdiri atas:

- a. Apakah *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai ASN di Puskesmas Klakah?
- b. Apakah Kompensasi berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai ASN di Puskesmas Klakah?
- c. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai ASN di Puskesmas Klakah?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Pegawai ASN di Puskesmas Klakah.
- b. Untuk mengetahui pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Pegawai ASN di Puskesmas Klakah.
- c. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai ASN di Puskesmas Klakah.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dirancang guna memberikan manfaat yang relevan bagi seluruh pihak yang terkait. Berikut beberapa manfaat dari pelaksanaan penelitian ini, yaitu:

a. Manfaat Teoritis

Berdasarkan perspektif pengembangan keilmuan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan serta informasi, meningkatkan pemahaman, dan memberikan referensi pada bidang Manajemen Sumber Daya Manusia. Khususnya, mengenai bagaimana *organizational citizenship behavior*, kompensasi dan lingkungan kerja memengaruhi kinerja pegawai.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Peneliti

Sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) dan memberikan kesempatan untuk menerapkan secara langsung teori-teori yang diperoleh selama masa perkuliahan ke dalam kondisi yang sebenarnya.

2) Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai sumber acuan atau referensi penelitian selanjutnya sehingga dapat dikembangkan lebih lanjut guna meningkatkan kualitas penelitian.

3) Bagi Puskesmas Klakah

Hasil temuan dari penelitian ini dapat dimanfaatkan dalam pengambilan keputusan untuk mensejahterakan pegawai dan mengembangkan pelayanan. Serta dapat mengetahui apa saja yang memengaruhi kinerja pegawai di Puskesmas Klakah.

4) Bagi Pegawai

Temuan ini diharapkan mampu menjadi sumber informasi tentang bagaimana kinerja pegawai di Puskesmas Klakah melalui *organizational citizenship behavior*, kompensasi dan lingkungan kerja.

