

# BAB I

## PENDAHULUAN



### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pusat Kesehatan Masyarakat (puskesmas) adalah salah satu organisasi pelayanan dibidang kesehatan yang memiliki budaya organisasi yang tercermin dalam visi, misi, serta tujuan yang ingin dicapai. "Tujuan pelayanan puskesmas yakni memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kualitas pelayanan sangat ditunjang oleh perilaku atau kinerja pemberi pelayanan, yang salah satunya adalah perawat" (Pohan, 2007:16).

"Didalam pemberian pelayanan kesehatan yang bermutu akan menjadi sorotan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan. Hal ini dikarenakan para konsumen pelayanan kesehatan sangat memperhatikan pelayanan kesehatan yang mengutamakan mutu dan fasilitas yang diberikan oleh puskesmas" (Potter dan Perry, 2005:32). Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 berdasarkan prinsip teknologi tepat guna sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e, puskesmas menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan memanfaatkan teknologi tepat guna yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan, mudah dimanfaatkan dan tidak berdampak buruk bagi lingkungan.

Puskesmas dalam memberikan pelayanan ke pasien juga membutuhkan sumber daya, yaitu para perawat. Sumber daya manusia adalah yang paling penting dan sangat menentukan, karena tanpa sumber daya manusia yang bagus maka puskesmas itu tidak akan berjalan dengan baik pula terutama pada Puskesmas Desa Penanggal Kabupaten Lumajang.

Puskesmas Desa Penanggal Kabupaten Lumajang merupakan puskesmas yang selalu mengedepankan kualitas pelayanan yang terbaik dan prima sesuai organisasi yang ditetapkan. Hal ini bertujuan agar konsumen (masyarakat) yang menggunakan jasanya memperoleh kepuasan.

Pelayanan kesehatan di Puskesmas Desa Penanggal Kabupaten Lumajang merupakan bentuk pelayanan yang diberikan kepada pasien oleh suatu tim multi disiplin termasuk tim perawat dalam melayani pasien. Keperawatan adalah ujung tombak pelayanan kesehatan di Puskesmas yang menghadapi kesehatan klien selama 24 jam secara terus menerus. Selama dirawat pasien akan selalu membutuhkan perawat yang selalu menjaga kesehatan pasien, untuk itu kinerja perawat sangat dibutuhkan dalam setiap pelayanan kesehatan terhadap pasien sehingga menghasilkan kinerja yang baik. Untuk itu dalam hal ini sebuah kerja tim yang baik dalam organisasi, serta lingkungan kerja yang mendukung sangat dibutuhkan oleh setiap perawat dalam puskesmas khususnya Puskesmas Tempeh Kabupaten Lumajang.

Perawat merupakan tenaga kesehatan dengan proporsi terbanyak di Puskesmas dan memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan

kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan dapat terwujud dengan pelaksanaan asuhan keperawatan yang professional. Perilaku profesional penting dimiliki oleh seluruh tenaga kesehatan dalam melaksanakan profesinya. Hal itu dikarenakan profesi tenaga kesehatan berhubungan dengan pelayanan kesehatan yang menyangkut kehidupan manusia. Selain itu setiap tindakan yang diambil oleh tenaga kesehatan memiliki tanggung jawab besar terhadap diri sendiri, pasien, terhadap Tuhan, terhadap kolega profesi kesehatan mereka, juga terhadap pihak ketiga seperti pusat pelayanan kesehatan diantaranya puskesmas maupun rumah sakit dan keluarga pasien.

Undang – Undang Keperawatan Nomor 38 Tahun 2014 membuat bahwa perawat adalah seseorang yang telah lulus pendidikan tinggi Keperawatan, baik di dalam maupun di luar negeri yang diakui oleh Pemerintah sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Dengan persyaratan dari Undang – Undang tersebut dapat disimpulkan bahwa perawat yang telah lulus pendidikan tinggi keperawatan akan menunjang profesionalisme dari perawat itu sendiri.

“Kesuksesan dan kinerja puskesmas bisa dilihat dari kinerja yang telah dicapai oleh pegawainya, oleh sebab itu pihak puskesmas menuntut agar para perawat mampu menampilkan kinerja yang optimal karena baik buruknya kinerja yang dicapai oleh perawat akan berpengaruh pada kinerja dan keberhasilan puskesmas dalam menerapkan pelayanan secara keseluruhan” (Yuniningsih, 2002:18). Dan untuk mencapai kesuksesan kinerja perawat khususnya perawat Puskesmas Desa Penanggal Kabupaten Lumajang diperlukan sebuah manajemen sumber daya manusia yang baik juga. Menurut Simamora (1997) dalam Sutrisno

(2016:5), Manajemen Sumber Daya Manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengolahan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja. Sedangkan menurut Dessler (1997) dalam Sutrisno (2016:5), Manajemen Sumber Daya Manusia dapat didefinisikan sebagai suatu kebijakan dan praktik yang dibutuhkan seorang yang menjalankan aspek “orang” atau sumber daya manusia dari posisi seorang manajemen, meliputi perekrutan, penyingkapan, pelatihan, pengimbangan, dan penilaian.

Sementara itu, Schuler, et al.(1992)dalam Sutrisno (2016:6), mengartikan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), merupakan pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang sangat penting dalam memberi kontribusi bagi tujuan-tujuan organisasi, dan menggunakan beberapa fungsi dan kegiatan untuk memastikan bahwa Sumber Daya Manusia tersebut digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi, dan masyarakat.

Kinerja karyawan dipandang perlu dalam organisasi perusahaan karena dapat menentukan hidup dan matinya suatu perusahaan.Kinerja itu sendiri dapat berdampak positif bila terdapat campur tangan pihak pimpinan (manajer), sehingga budaya organisasi dapat ditanggulangi atau senjata dalam mendongkrak kinerja karyawan.Kinerja karyawan merupakan suatu tindakan yang dilakukan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan. Setiap perusahaan selalu mengharapkan karyawannya mempunyai prestasi, karena dengan memiliki karyawan yang berprestasi akan memberikan sumbangan yang optimal bagi perusahaan. Selain itu dengan memiliki karyawan yang berprestasi

perusahaan dapat meningkatkan kinerja perusahaannya. Karena seringkali perusahaan menghadapi masalah mengenai sumber daya manusianya. Masalah sumber daya manusia menjadi tantangan tersendiri bagi manajemen karena keberhasilan manajemen dan yang lain itu tergantung pada kualitas sumber daya manusianya. Apabila individu dalam perusahaan yaitu sumber daya manusianya dapat berjalan efektif maka perusahaan akan tetap berjalan efektif. Dengan kata lain kelangsungan suatu perusahaan ditentukan oleh kinerja karyawan.

Kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja seseorang dalam suatu periode, biasanya satu tahun. Kemudian kinerja dapat diukur dari kemampuannya menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Artinya dalam kinerja mengandung unsur standar pencapaian harus dipenuhi, sehingga, bagi yang mencapai standar yang telah ditetapkan berarti berkinerja baik atau sebaliknya bagi yang tidak tercapai dikategorikan berkinerja kurang atau tidak baik (Kasmir, 2016:182).

Menurut Suparyadi (2015:300) “Kinerja karyawan merupakan masalah yang sentral dalam kehidupan sebuah organisasi karena sebuah organisasi atau perusahaan akan mampu mencapai tujuan atau tidak, sangat tergantung pada sebaik apa kinerja yang ditunjukkan oleh para karyawannya. Karyawanlah yang menentukan apakah sumber daya organisasi yang lain, seperti gedung-gedung, mesin, peralatan kerja, uang, bahan baku, dan lain-lain dapat memberikan kontribusi optimal atau tidak terhadap upaya pencapaian tujuan organisasi. Strategi apapun yang dipilih oleh organisasi dalam menjalankan bisnisnya, terutama apabila strategi yang dipilih adalah diferensiasi atau bisnis bidang jasa, maka unsur karyawan memiliki posisi yang sentral, mereka menjadi penentu keberhasilan bisnis yang dijalankan”.

Budaya organisasi yang kuat akan memberikan stabilitas pada organisasi. Namun, banyak komponen yang sekecil-kecilnya dalam menyusun budaya organisasi. Bagi beberapa organisasi, budaya dapat menjadi hambatan utama terhadap perubahan. “Budaya organisasi merupakan suatu system berbagai arti

yang dilakukan oleh para anggota yang membedakan suatu organisasi lainnya” (Robbins dan Judge, 2017:355). Budaya organisasi mempresentasikan persepsi dari para anggota organisasi yang sama. Oleh karenanya, kita akan mengharapkan para individu dengan latar belakang yang berbeda atau pada level dalam organisasi yang berbeda untuk menggambarkan budayanya dalam istilah yang sama. Budaya organisasi sangat cenderung membentuk standar etika yang tinggi di antara para anggotanya yang tinggi dalam toleransi resikonya, tingkat keagresifan yang rendah hingga moderat, dan menitikberatkan pada saran demikian pula hasil. Suatu organisasi budaya yang positif menekankan pada membangun kekuatan pekerja, memberikan imbalan yang lebih sering dari pada memberikan hukuman, serta menekankan pada fasilitas dan pertumbuhan dari individu. Mari mempertimbangkan tiap-tiap dari area tersebut. Pendapat lain dari Shein (1985) dalam Mulyadi (2015:95) budaya organisasi adalah *“a pattern of basic assumption-invented, discovered, or developed by a given group as it learns to cope with its problems of external adaption and internal integration that has worked well enough to be considered valid and therefore to be thought to new members as the correct way to perceive, think, and feel in relation to those problems.”* Makna dari pendapat Shein bahwa budaya organisasi adalah suatu pola dasar yang ditemukan atau dikembangkan oleh suatu kelompok tertentu, seperti mempelajari penanggulangan masalah-masalah yang diadaptasi dari luar maupun integrasi dari dalam, yang sudah berjalan cukup baik, diakui secara sah dan oleh karena itu, perlu dipikirkan oleh anggota-anggota baru sebagai cara yang benar untuk disadari, dipikirkan dan dirasakan dalam hubungannya dengan

masalah-masalah tersebut.

Selain budaya organisasi, faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan kerja. “Lingkungan kerja merupakan komponen yang sangat penting didalam karyawan melakukan aktivitas bekerja. Dengan memperhatikan lingkungan kerja yang baik atau menciptakan kondisi kerja yang mampu memberikan motivasi untuk bekerja, maka akan membawa pengaruh terhadap kegairahan atau semangat karyawan bekerja. Pengertian lingkungan kerja disini adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan misalnya kebersihan, music, penerangan dan lain-lain” (Sunyoto, 2015:38).

Terdapat beberapa penelitian terdahulu dengan topik yang sama diantaranya, Dewi Andriani (2016) tentang “Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional, Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. X Sidoarjo”. Hasil penelitian yaitu berdasarkan uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa data sudah valid dan reliabilitas menunjukkan bahwa data sudah valid dan reliabel. Berdasarkan uji t dan uji F menunjukkan bahwa Gaya Kepemimpinan Transformasional, Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap Kinerja Karyawan. Diantara Gaya Kepemimpinan Transformasional, Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja variabel yang memiliki pengaruh paling signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. “X” adalah variabel Budaya Organisasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Mieke Bawarodi, B.Tewal, Michael Ch.Raintung (2017) tentang “Pengaruh Kepemimpinan Transaksional dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. FIF Group Manado”. Hasil penelitian : (1) secara simultan, variabel kepemimpinan transaksional dan budaya organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan, (2) secara parsial, variabel kepemimpinan transaksional dan budaya organisasi masing-masing berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. kepemimpinan transaksional merupakan variabel tertinggi sedangkan budaya organisasi merupakan variabel terendah yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan. karyawan Bank di kota Malang.

Penelitian yang dilakukan oleh Djoko Setyo Widodo (2017) tentang “*The effect of compensation, leadership and organizational culture through work motivation on employee performance*” dengan hasil menunjukkan hasil positif dan signifikan secara parsial dari pengaruh variabel kompensasi, kepemimpinan, budaya organisasi, dan motivasi terhadap kinerja karyawan. Serta dapat disimpulkan Penelitian yang dilakukan oleh Diah Indriani Suwondo dan Eddy Madiono Sutanto (2015) tentang “Hubungan Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja dan Kinerja Karyawan”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara individual dan secara bersama-sama lingkungan kerja dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja bahwa semua hipotesis didukung. Namun, satu hipotesis



yang menguji budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap motivasi kerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Saiful Bakhri, Basri Modding, Ahmad Gani, Muchtar Lamo (2015) "*Linking leadership style, work environment, job characteristics to civil servants performance: the mediating role of job satisfaction*" dengan hasil memberikan bukti bahwa gaya kepemimpinan dan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan kinerja pelayan, karakteristik pekerjaan menunjukkan hasil yang serupa. Lingkungan kerja yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelayan. Lingkungan kerja, karakteristik pekerjaan dan kepuasan kerja terbukti dapat meningkatkan kinerja pegawai, kepuasan kerja pada model penelitian dikatakan sebagai mediasi parsial dalam menjelaskan pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja, kepuasan kerja tidak memediasi variabel dalam menjelaskan pengaruh lingkungan kerja pada kinerja, dan kepuasan kerja ternyata bertindak sebagai mediasi parsial dalam menjelaskan pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kinerja pelayan.

Untuk menciptakan kinerja karyawan khususnya karyawan Puskesmas Desa Penanggal Kabupaten Lumajang, dibutuhkan adanya peningkatan kerja yang optimal dan yang mampu mendayagunakan potensi sumber daya manusia yang dimiliki oleh perawat tersebut guna menciptakan tujuan organisasi, sehingga akan memberikan kontribusi positif bagi perkembangan organisasi. Selain itu, organisasi perlu memperhatikan berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, dalam hal ini diperlukan adanya peran organisasi dalam

meningkatkan organisasi dalam meningkatkan motivasi dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif guna mendorong terciptanya sikap dan tindakan yang professional dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan bidang dan tanggung jawab masing-masing. Kinerja mengacu pada prestasi kerja perawat diukur berdasarkan standar atau kriteria yang ditetapkan organisasi. Pengola untuk mencapai kinerja perawat yang sangat tinggi terutama untuk meningkatkan kinerja organisasi secara organisasi keseluruhan, demi menciptakan kinerja perawat yang maksimal.

Melihat fenomena Puskesmas Desa Penanggal Kabupaten Lumajang dan hasil penelitian-penelitian sebelumnya, bahwa tempat penelitian-penelitian sebelumnya adalah instansi yang cukup besar dalam skala kepegawaian dan struktur organisasi. Oleh karena itu penelitian ini bertempat di instansi yang cukup kecil dalam skala kepegawaian dan struktur organisasi, untuk mengetahui kesamaan atau perbedaan hasil pengaruh budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

Sehingga perlu dilakukan penelitian mengenai budaya organisasi dan lingkungan kerja di Puskesmas Desa Penanggal Kabupaten Lumajang yang akan mempengaruhi kinerja karyawan. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka judul penelitian yaitu "Pengaruh Budaya Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Puskesmas Desa Penanggal Kabupaten Lumajang".

## **1.2 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Penelitian ini merupakan penelitian di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.
- b. Penelitian ini hanya membahas pengaruh budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Puskesmas Desa Penanggal Kabupaten Lumajang.
- c. Responden dalam penelitian ini adalah karyawan pada Puskesmas Desa Penanggal Kabupaten Lumajang.

### **c.3 Rumusan Masalah**

Dalam penelitian ini rumusan masalah yang dipusatkan pada Puskesmas Desa Penanggal Kabupaten Lumajang dengan rumusan sebagai berikut:

- a. Apakah budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Puskesmas Desa Penanggal Kabupaten Lumajang?
- b. Apakah lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Puskesmas Desa Penanggal Kabupaten Lumajang?
- c. Apakah budaya organisasi dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Puskesmas Desa Penanggal Kabupaten Lumajang?

### **c.4 Tujuan Masalah**

- a. Untuk mengetahui budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Puskesmas Desa Penanggal Kabupaten Lumajang.

- b. Untuk mengetahui lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Puskesmas Desa Penanggal Kabupaten Lumajang.
- c. Untuk mengetahui budaya organisasi dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Puskesmas Desa Penanggal Kabupaten Lumajang.

### **c.5 Kegunaan Masalah**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

- a. Bagi Puskesmas Desa Penanggal Kabupaten Lumajang
- b. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan bahan evaluasi yang telah dilakukan selama ini telah sesuai dengan tujuan atau belum, juga sebagai bahan acuan dalam rangka memperbaiki pengelolaan serta sebagai tolak ukur dalam menilai keberhasilan Puskesmas Desa Penanggal Kabupaten Lumajang khususnya tentang hal yang mempengaruhi kinerja karyawan .
- c. Bagi Peneliti
- d. Dapat menambah wawasan tentang manajemen pemasaran terutama tentang pengaruh budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di Puskesmas Desa Penanggal Kabupaten Lumajang dan juga sebagai prasyarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Gama Lumajang.
- e. Bagi Peneliti Berikutnya

- f. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan berpijak dan referensi bagi peneliti yang tertarik untuk meneliti kajian yang sama di waktu yang akan datang.

