

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi, pendidikan, dan pertumbuhan ekonomi saat ini mempengaruhi tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan. Keberhasilan suatu perusahaan sangat bergantung pada Sumber Daya Manusia (SDM). Perusahaan membutuhkan pegawai kompeten serta memiliki banyak pengalaman pada bidang yang sesuai. Manajemen sumber daya manusia pada suatu perusahaan sangat dibutuhkan. Berdasarkan penelitian [1]. Manajemen sumber daya manusia mengatur hubungan yang efisien dan efektif terhadap peran pegawai dalam tugasnya membantu perusahaan untuk mencapai tujuan terutama pada bidang pelayanan.

Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik termasuk kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan meningkatnya harapan masyarakat terkait pelayanan publik. Pelayanan merupakan hal utama seseorang yang bergerak pada bidang jasa baik komersial maupun non komersial (Ratnasari, 2020). Seperti yang dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 terkait kesehatan yang menjelaskan bahwa kesehatan termasuk dalam keadaan sehat secara fisik, mental, spiritual hingga sosial yang memungkinkan seseorang menjalani keseharian dengan normal. Setiap warga negara Indonesia berhak memperoleh pelayanan atas kesehatannya.

Salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang pelayanan kesehatan yaitu puskesmas. Puskesmas sebagai unit pelaksana teknis kesehatan di bawah

pengawasan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan. Puskesmas termasuk bagian dari Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) memiliki tanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah tertentu. Puskesmas sebagai sarana dalam memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat harus memiliki pelayanan yang bermutu. Pelayanan pegawai puskesmas menjadi salah satu penentu keberhasilan manajemen sumber daya manusia yang diterapkan disuatu lingkungan kerja. Keberhasilan manajemen sumber daya manusia salah satunya ditandai dengan peningkatan kinerja pegawai. Dalam menunjang kinerja karyawan, perusahaan harus mampu menyediakan fasilitas pendukung seperti pemberian gaji tunjangan, menciptakan hubungan yang baik antara rekan kerja atasan, pemberian kenaikan jabatan hingga pembebasan berpendapat.

Kinerja yang tinggi dapat dikaitkan dengan motivasi kerja. Motivasi kerja yang rendah dikaitkan dengan kinerja yang rendah. Sedangkan kinerja yang tinggi dikaitkan dengan adanya pengaruh dari motivasi kerja [2]. Motivasi berpengaruh terhadap kinerja melalui kepuasan pelanggan. Menurut [3] bahwa Motivasi kerja adalah upaya seseorang untuk melakukan kegiatan atau menyelesaikan tugas dengan sepenuh kemampuan yang dimiliki untuk mencapai tujuan yang positif. Upaya yang tinggi dalam melakukan tugas belum tentu menghasilkan kinerja yang tinggi. Maka dari itu, untuk mencapai kinerja tinggi melalui motivasi perusahaan perlu memfokuskan kejelasan tujuan organisasi.

Pertumbuhan suatu perusahaan juga tidak lepas dari lingkungan yang dibangun. Berdasarkan penelitian [4] lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai. Dapat diartikan bahwa lingkungan dapat berpengaruh negatif maupun positif terhadap perusahaan. Lingkungan kerja menjadi sesuatu yang sangat penting karena merupakan tempat untuk melakukan keseharian kerja [5]. Lingkungan kerja ialah segala sesuatu disekitar pegawai serta dapat mempengaruhi pegawai dalam melakukan tugas yang diberikan perusahaan. Lingkungan kerja yang positif diperlukan disuatu perusahaan demi meningkatkan kinerja pegawai. Lingkungan kerja yang baik ditandai ketika pegawai dapat memberikan kontribusi yang baik terhadap kemajuan perusahaan [6]. Lingkungan kerja yang merupakan semua hal yang terdapat disekitar para pegawai dan dapat mempengaruhi beberapa komponen. Seperti mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaan. Lingkungan kerja dengan fasilitas yang mendukung juga akan mendukung karyawan dalam meningkatkan hasil kerja yang dilakukan.

Istilah kinerja diartikan sebagai prestasi kerja yang dicapai oleh seseorang. Kinerja pegawai adalah hasil kerja pegawai baik dalam kualitas maupun kuantitas yang dicapai dalam melaksanakan tugasnya. Teori Amstrong mengatakan bahwa kinerja merupakan gambaran tingkatan pencapaian seseorang dalam melaksanakan dan mewujudkan kegiatan yang sesuai dengan sasaran (Safrizal, 2022). Kinerja pegawai salah satunya dipengaruhi oleh motivasi dan lingkungan kerja. Pada proses pencapaian kinerja pegawai melalui kepuasan pelanggan, pemimpin perusahaan harus mengambil peranan penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang bagus serta meningkatkan motivasi pegawai [7].

Kepuasan dari pegawai juga memiliki hubungan yang signifikan dengan motivasi dan lingkungan kerja[8]. Hal tersebut relevan dengan penelitian[9] yang menyatakan bahwa lingkungan kerja dan motivasi kerja berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Tercapainya kepuasan kerja karena motivasi dan lingkungan kerja mendorong pegawai untuk bertahan di perusahaan. Begitu sebaliknya, rendahnya kepuasan pegawai menandakan manajemen sumber daya alam melalui motivasi dan lingkungan kerja tidak berhasil, sehingga menyebabkan kinerja pegawai juga menurun[10]. Kepuasan pegawai diartikan sebagai kondisi penting yang harus dimiliki pegawai yang bekerja. Pengertian lain mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah sikap positif pegawai berhubungan dengan penyesuaian diri terhadap kondisi kerja di perusahaan [11].

Dalam dunia kerja, gaji merupakan salah satu faktor yang sering menjadi sumber motivasi bagi karyawan. Namun, perbedaan gaji antar karyawan dengan posisi atau tanggung jawab yang sebanding dapat menimbulkan perasaan iri, yang pada gilirannya dapat memengaruhi suasana kerja dan kinerja individu. Iri hati terhadap gaji bukan hanya masalah finansial, tetapi juga psikologis yang dapat berdampak negatif pada moral dan produktivitas karyawan. Iri terhadap gaji sering kali muncul ketika karyawan merasa bahwa mereka dibayar lebih rendah dibandingkan rekan kerja yang memiliki tanggung jawab atau kontribusi yang dianggap setara. Perasaan ini dapat mengakibatkan ketidakpuasan, menurunnya semangat kerja, hingga hilangnya kepercayaan terhadap keadilan dalam organisasi. Dalam jangka panjang, perasaan iri yang tidak ditangani dengan baik

dapat memicu tingginya tingkat turnover, menurunkan kolaborasi antar tim, dan merusak budaya kerja.

Pada penelitian ini Puskesmas dijadikan sebagai objek penelitian. Puskesmas dikatakan sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota merupakan barisan terdepan dalam penyelenggaraan upaya kesehatan dasar. Puskesmas bertanggung jawab menyediakan pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat melalui upaya kesehatan perseorangan[12]. Fungsi puskesmas sebagai pusat pengembangan kesehatan masyarakat serta menumbuhkan peran masyarakat dalam hidup sehat. Maka demikian puskesmas memiliki kewajiban memberikan pelayanan kesehatan yang menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat sekitarnya [12].

UPTD Puskesmas Manduro yang menjadi subjek sekaligus objek penelitian beralamat di Jl. Raya Ngoro KM 14, Desa Manduro, Kecamatan Ngoro, Mojokerto. Berdasarkan observasi di lokasi, bahwa kinerja yang dihasilkan cukup baik namun belum mencapai maksimal dikarenakan masih terdapat permasalahan seperti kurangnya motivasi kerja dan lingkungan kerja. Sehingga dapat dikatakan bahwa kinerja karyawan di UPTD Puskesmas Manduro perlu lebih diperhatikan.

Keterbaruan penelitian ini, jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu yaitu mengenai kepuasan pegawai sebagai variabel mediating. Penelitian ini juga fokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pegawai. Variabel mediating disini bertindak sebagai perantara antara variabel independen dan variabel dependen. Kepuasan pegawai sebagai perantara antara motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan uraian di atas maka

peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Pegawai sebagai Variabel Moderating: Studi di UPTD Puskesmas Manduro”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dirumuskan rumusan masalah, sebagai berikut:

1. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai di UPTD Puskesmas Manduro?
2. Apakah Lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai di UPTD Puskesmas Manduro?
3. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kepuasan pegawai di UPTD Puskesmas Manduro?
4. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan pegawai di UPTD Puskesmas Manduro?
5. Apakah kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan pegawai di UPTD Puskesmas Manduro?
6. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan pegawai sebagai variabel moderating di UPTD Puskesmas Manduro?
7. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan pegawai sebagai variabel moderating di UPTD Puskesmas Manduro?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari uraian di atas, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai di UPTD Puskesmas Manduro
2. Untuk menganalisis apakah Lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai di UPTD Puskesmas Manduro
3. Untuk menganalisis apakah motivasi berpengaruh terhadap kepuasan pegawai di UPTD Puskesmas Manduro
4. Untuk menganalisis apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan pegawai di UPTD Puskesmas Manduro
5. Untuk menganalisis apakah kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan pegawai di UPTD Puskesmas Manduro
6. Untuk menganalisis apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan pegawai sebagai variabel moderating di UPTD Puskesmas Manduro.
7. Untuk menganalisis apakah lingkungan berpengaruh terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan pegawai sebagai variabel moderating di UPTD Puskesmas Manduro?

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini dapat dibagi menjadi 2, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis, sebagai berikut:

1) Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan penelitian pada bidang manajemen sumber daya manusia

khususnya pada motivasi, lingkungan kerja, kinerja pegawai dan kepuasan pegawai sebagai variabel moderating. Diharapkan juga dapat memberikan informasi terkait teori yang ada serta dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya di masa mendatang.

2) Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini yaitu diharapkan dapat membanti perusahaan dalam mengoptimalkan manajemen sumber daya alam dan dapat mencapai tujuan organisasi. Dengan memperhatikan motivasi dan lingkungan kerja dapat meningkatkan kinerja serta kepuasan pelanggan.