

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan faktor terpenting dalam setiap kegiatan perusahaan karena canggihnya teknologi tanpa didukung oleh manusia sebagai pelayan operasionalnya tidak akan mampu menghasilkan sesuai dengan tingkat efisiensi yang diharapkan. Peranan sumber daya manusia dalam organisasi sebenarnya sudah ada sejak dikenalnya organisasi sebagai wadah usaha bersama dalam pencapaian suatu tujuan.

Organisasi berkepentingan terhadap kinerja terbaik yang mampu dihasilkan oleh rangkaian sistem. Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu faktor kunci untuk mendapatkan kinerja terbaik. Manajemen sumber daya manusia berkewajiban membangun perilaku yang kondusif sebagai pegawai untuk mendapatkan kinerja terbaik.

Setiap organisasi termasuk rumah sakit pada umumnya percaya bahwa untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja individual yang setinggi-tingginya karena pada dasarnya kinerja individual mempengaruhi kinerja tim maupun kelompok kerja. Pada akhirnya akan mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Kinerja yang baik menuntut “perilaku sesuai” pegawai yang diharapkan oleh organisasi. Tingkat keberhasilan suatu kinerja meliputi aspek kuantitatif dan kualitatif. Untuk tercapainya keberhasilan dalam suatu instansi atau

organisasi, tentunya semua hal itu ditentukan oleh faktor sumber daya manusia yang berkualitas.

Menurut Kasmir dalam **(Eka Wijaya & Fauji 2021)** kinerja adalah hasil kerja dan tindakan yang dicapai dengan memenuhi tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam jangka waktu tertentu. Sedangkan menurut Afandi dalam **(Eka Wijaya & Fauji 2021)** kinerja adalah kesediaan seseorang atau sekelompok orang yang melakukan atau meningkatkan kegiatan sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil yang diharapkan.

Menurut Meyer dan Allen dalam **(Wahyuni, Irfani, & Mariana 2020)** mengemukakan komitmen organisasi sebagai sikap loyalitas pegawai terhadap organisasi dengan cara tetap bertahan dalam organisasi, membantu mencapai tujuan organisasi, dan tidak memiliki keinginan untuk meninggalkan organisasi dengan alasan apa pun. Sedangkan **(Laksmi, Kawiana, & Yayati 2021)** menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Semakin tinggi komitmen organisasi, maka semakin bagus dan meningkat hasil kinerja pegawai, dan begitu sebaliknya.

Menurut Sendjaya dan Sarros dalam **(Alfi et al. 2022)** *servant leadership* ialah pemimpin yang lebih memprioritaskan kebutuhan orang lain, menampung pendapat dan kepentingan orang lain di atas kepentingan dirinya sendiri. **(Putri 2022)** menyatakan bahwa *servant leadership* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Artinya semakin baik *servant leadership*, maka semakin baik kinerja.

Menurut Rizky et al, dalam (Sutardy & Effendi 2022) *organizational citizenship behavior* (OCB) adalah Tindakan pilihan dan inisiatif diri untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang melampau tuntutan pekerjaan dan tidak ada hubungannya dan tidak berkaitan dengan sistem penghargaan. Sedangkan (Nastyoko 2022) menyatakan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) berpengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Semakin tinggi *organizational citizenship behavior* (OCB) yang dimiliki oleh pegawai, maka semakin tinggi pula kinerja pegawai. Jika *organizational citizenship behavior* (OCB) seorang pegawai menurun, maka akan berdampak pada penurunan kinerja pegawai.

Bidang kesehatan merupakan dimensi yang tidak dapat ditinggalkan dan merupakan salah satu persyaratan dalam pembangunan sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional. Puskesmas Timpeh berdiri tahun 1986 dan mulai beroperasi sebagai puskesmas induk pada pertengahan bulan Juli tahun 1989. Sebagai salah satu lembaga kesehatan, Puskesmas Timpeh berusaha meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat, khususnya di wilayah Kecamatan Timpeh. Peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan yaitu melalui peningkatan kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Puskesmas dituntut untuk lebih keras lagi dalam meningkatkan profesionalisme kinerjanya untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dikarenakan kesehatan mempunyai peranan penting dalam meningkatkan derajat hidup masyarakat.

Tabel 1.1**Capaian Indikator Kinerja Utama**

| No. | Indikator Kinerja Utama | Satuan | Target | Realisasi | Capaian (%) |
|-----|---|--------|--------|-----------|-------------|
| 1 | Sasaran strategis 1: Menurunnya angka kematian ibu dan bayi | | | | |
| | a. Cakupan komplikasi kebidanan yang ditangani | % | 63 | 57,74 | 91,65 |
| | b. Cakupan pertolongan persalinan oleh tenaga kesehatan yang memiliki kompetensi kebidanan | % | 79,6 | 85,29 | 107,14 |
| | c. Persentase ibu hamil yang mendapatkan pelayanan antenatal (cakupan K4) | % | 65,83 | 77,19 | 117 |
| | d. Cakupan kunjungan neonatal pertama (KN1) | % | 75 | 82,05 | 109,4 |
| | e. Cakupan pelayanan kesehatan bayi | % | 89,5 | 95,17 | 106,34 |
| 2 | Sasaran strategi 2: Menurunkan prevalensi gizi buruk dari 20,5 pada tahun 2017 menjadi 15,4 pada tahun 2022 | | | | |
| | a. Persentase balita ditimbang berat badannya | % | 76,08 | 75,7 | 99,50 |
| | b. Persentase balita gizi buruk mendapat perawatan | % | 100 | 100 | 100 |
| 3 | Sasaran strategi 3: Meningkatnya perilaku hidup bersih dan sehat | | | | |
| | a. Persentase RT ber-PHBS | % | 67 | 24,72 | 36,90 |
| | b. Persentase Desa Siaga Aktif | % | 60 | 54,35 | 90,58 |
| 4 | Sasaran strategis 4: Menurunnya angka penyakit menular dan tidak menular serta masalah kesehatan lainnya | | | | |
| | a. Angka penemuan kasus malaria per 1000 penduduk | % | 2 | 0,55 | 27,5 |
| | b. Persentase kasus TB Baru (BTA +) yang ditemukan | % | 73 | 40 | 54,79 |

| | | | | | |
|---|---|---|-----|------|-------|
| | c. Persentase penduduk yang memiliki akses terhadap air minum berkualitas | % | 95 | 81,4 | 85,68 |
| 5 | Sasaran strategi 5: Meningkatkan kualitas manajemen dan perencanaan bidang Kesehatan | | | | |
| | a. Dokumen perencanaan dan anggaran tersusun sesuai standar | % | 100 | 100 | 100 |
| | b. Persentase yang melaksanakan jaminan Kesehatan | % | 80 | 100 | 100 |
| 6 | Meningkatkan kualitas Sumber Daya Kesehatan | | | | |
| | a. Teregistrasinya SDM Kesehatan | % | 55 | 39,5 | 71,81 |
| 7 | Tersusunnya data dan informasi kesehatan yang akurat, akurat tabel, lengkap dan tepat waktu | | | | |
| | a. Persentase kab dan prov memiliki profil kesehatan menurut jenis kelamin | % | 100 | 100 | 100 |

Sumber: Lakip Puskesmas Timpeh

1. Sasaran 1: Menurunnya angka kematian ibu dan bayi

a. Cakupan komplikasi kebidanan yang ditangani

Komplikasi yang dimaksud adalah kesakitan pada ibu hamil, ibu bersalin, ibu nifas yang dapat mengancam jiwa ibu atau bayi. Tahun 2022 yang ditangani sebesar 57,74% dari target 63%. Persentase capaian program tahun 2022 sebesar 91,65%.

b. Cakupan pertolongan persalinan oleh tenaga kesehatan yang memiliki kompetensi kebidanan

Tahun 2022 ibu hamil yang ditangani sebesar 85,29% lebih besar dari target yang ditentukan 79,6%. Capaian program 111,67%. Hal ini

karena ibu hamil telah menyadari pentingnya melakukan persalinan dengan tenaga kesehatan yang memiliki kompetensi.

c. Persentase ibu hamil yang mendapatkan pelayanan antenatal (K4)

Cakupan kunjungan ibu hamil yang mendapatkan pelayanan antenatal tahun 2022 sebesar 77,19% lebih besar target 67,15%. Hal ini dikarenakan sudah meningkatnya kesadaran ibu hamil untuk memeriksakan kesehatan kehamilannya dan membaiknya kualitas pelayanan kesehatan ibu hamil di fasilitas kesehatan.

d. Cakupan kunjungan neonatal pertama (KN1)

Cakupan kunjungan neonatal pertama (KN1) adalah pelayanan Kesehatan neonatal dasar, kunjungan ke-1 pada 6-24 jam setelah lahir.

e. Cakupan pelayanan kesehatan bayi

Cakupan pelayanan kesehatan bayi adalah cakupan bayi yang memperoleh pelayanan kesehatan sesuai dengan standar oleh dokter, bidan, dan perawat yang memiliki kompetensi klinis kesehatan. Tahun 2022 target kunjungan bayi 89,5% yang berkunjung ke pelayanan kesehatan minimal 4 kali sebanyak 95,17%.

2. Sasaran 2: Menurunkan prevalensi gizi buruk dari 20,5 pada tahun 2017 menjadi 15,4 pada tahun 2022

a. Persentase balita ditimbang berat badannya

Balita adalah anak dengan usia dibawa 5 tahun. Capaian penimbangan bagi balita mencapai angka 90,46% dari target 76,08%. Capaian ini mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya.

c. Persentase penduduk yang memiliki akses terhadap air minum berkualitas

Persentase penduduk yang memiliki akses terhadap air minum berkualitas adalah perbandingan antara penduduk atau rumah tangga dengan akses terhadap sumber air minum yang terlindung dinyatakan dalam persentase. Target tahun 2022 sebesar 65% dan capaian 74%. Cakupan ini meningkat selama 2 tahun terakhir atas dilaksanakannya kegiatan promosi yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan bekerja sama dengan masyarakat dan lintas sektor.

5. Sasaran 5: Dokumen perencanaan dan anggaran sesuai standar target dengan indikator kinerja meningkatnya manajemen kesehatan yang ditandai dengan tersusunnya dokumen perencanaan dan anggaran sesuai standar dan tepat waktu. Pada tahun 2022 ditargetkan 100% dokumen tersusun sesuai standar dan capaian 100%.
6. Sasaran 6: Sasaran tenaga kesehatan yang lulus uji kompetensi dengan indikator kinerja teregistrasinya tenaga kesehatan. Indikator kinerja ini belum tercapai. Tahun 2022 target yang akan dicapai 50% dengan capaian yang belum dihitung.
7. Sasaran 7: Kabupaten dan Provinsi Menyusun profil kesehatan setiap tahunnya dan memiliki Bank Data Kesehatan

Profil kesehatan adalah dokumen data dan informasi yang disusun setiap tahunnya untuk menggambarkan situasi pelayanan kesehatan di suatu

wilayah. Kabupaten dan Provinsi yang menyusun profit kesehatan sebesar 100%.

Tabel 1.2
Data Rekapitulasi Absensi Pegawai Bulan Januari-September
Puskesmas Timpeh Tahun 2022

| No | Bulan | Total Pegawai | Terlambat | Sakit | Cuti | Izin |
|----|-----------|---------------|-----------|-------|------|------|
| 1 | Januari | 59 | 20 | 9 | 3 | 26 |
| 2 | Februari | 59 | 14 | 14 | 0 | 20 |
| 3 | Maret | 59 | 10 | 9 | 1 | 14 |
| 4 | April | 59 | 15 | 6 | 1 | 15 |
| 5 | Mei | 59 | 2 | 3 | 1 | 7 |
| 6 | Juni | 59 | 11 | 8 | 6 | 23 |
| 7 | Juli | 59 | 8 | 3 | 8 | 20 |
| 8 | Agustus | 59 | 5 | 5 | 2 | 17 |
| 9 | September | 59 | 14 | 12 | 3 | 20 |

Sumber: Puskesmas Timpeh, 2022

Berdasarkan tabel 1.2 data absen pegawai pada sembilan bulan terakhir yaitu pada bulan Januari 2022 sampai bulan September 2022 dapat dilihat angka keterlambatan pegawai setiap bulannya mengalami fluktuasi. Artinya setiap bulannya angka keterlambatan mengalami naik turun jumlahnya. Tingkat keterlambatan yang paling tinggi dapat dilihat pada bulan Januari yaitu 20 orang dan tingkat keterlambatan terendah pada bulan Mei yaitu 2 orang. Penyebab terjadinya fluktuasi tersebut bisa disebabkan oleh buruknya komitmen di dalam perusahaan. Beberapa faktor penyebab lainnya seperti adanya pemimpin yang

otoriter yang tidak mau mendengarkan bawahan, kurangnya rasa tanggung jawab dan adanya pegawai yang emosi terhadap tidak adilnya peraturan yang diberikan pemimpin yang berdampak pada keterampilan teknis pegawai. Permasalahan selanjutnya terlihat masih rendahnya kepribadian pegawai terhadap kinerja dan lingkungan kerja yang kurang mendukung. Rendahnya kepribadian pegawai terhadap kinerja berdampak kepada kehadiran pegawai yang mengalami penurunan dan kenaikan tidak stabil dalam Sembilan bulan tersebut.

Tingginya angka keterlambatan pegawai pada bulan Januari ini juga menunjukkan bahwa pegawai masih kurang disiplin dalam mematuhi aturan yang ada di puskesmas. Kemungkinan penyebabnya karena mereka masih menyepelekan pekerjaan atau kurang tegasnya aturan yang diberikan pemimpin yang berakibat masih banyaknya pegawai yang tidak mematuhi aturan. Pemimpin perusahaan seharusnya lebih tegas kepada bawahan, seperti memberikan sanksi bagi pegawai yang terlambat datang ke puskesmas. Sanksi yang diberikan dapat berupa potongan gaji, penurunan jabatan, dan lain-lain. Ini memberikan efek jera agar pegawai lebih disiplin lagi kedepannya. Pemimpin perusahaan juga dapat memberikan reward atau bonus kepada pegawai yang selalu datang tepat waktu agar mereka lebih termotivasi untuk datang lebih awal ke puskesmas.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang diteliti oleh **(Damanhuri et al. 2022)** yang berjudul Pengaruh *Servant Leadership* dan Training Terhadap Komitmen Organisasional dan Dampaknya Pada Kinerja menunjukkan bahwa *servant leadership* dan komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Selanjutnya menurut **(Sayoga, Kawiana, & Astram 2022)** yang berjudul Pengaruh

Servant Leadership dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Pegawai memperoleh hasil bahwa *servant leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal senada dinyatakan oleh (Syahid, Edris, & Sumekar 2022) yang berjudul Pengaruh *Servant Leadership* dan *Person Organizational Fit* Terhadap Kinerja pada PNS Se-Kabupaten Demak dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Sebagai Variabel Intervening menemukan hasil bahwa *servant leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB).

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis memerlukan penelitian lebih lanjut pada Puskesmas Timpeh dengan memberi judul: **“PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN *SERVANT LEADERSHIP* TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PUSKESMAS TIMPEH”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Adanya pemimpin yang otoriter dan tidak mau mendengarkan bawahannya ketika mengambil keputusan.
2. Adanya komitmen pegawai puskesmas yang belum terlaksana dengan baik.
3. Adanya muncul tekanan dalam diri pegawai karena dikendalikan pimpinan, sehingga ia tidak yakin dengan kemampuannya.

4. Adanya pegawai yang sering emosi karena peraturan dan kewajiban di dalam perusahaan tidak adil.
5. Kurangnya kedisiplinan kerja yang terjadi pada pegawai dalam melakukan pekerjaannya.
6. Adanya rasa ketidakpuasan kerja yang terjadi pada pegawai dalam melakukan pekerjaannya.
7. Kurangnya prestasi kerja yang didapatkan pegawai dalam melakukan pekerjaannya.
8. Kurangnya rasa tanggung jawab pada diri pegawai dalam melakukan pekerjaannya.
9. Kepribadian pegawai yang masih rendah terhadap kinerja.
10. Lingkungan kerja yang masih rendah dan kurang mendukung.

1.3 Batasan Masalah

Untuk mencapai sasaran dan terarahnya dalam penulisan penelitian ini, maka penulis akan membatasi masalah ini dengan Komitmen Organisasi (X_1) dan *Servant Leadership* (X_2), sebagai variabel bebas terhadap Kinerja Pegawai sebagai variabel terikat (Y) dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai variabel intervening pada Puskesmas Timpeh.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah tersebut, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada Puskesmas Timpeh?

2. Bagaimana pengaruh *servant leadership* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada Puskesmas Timpeh?
3. Bagaimana pengaruh Komitmen Organisasi terhadap kinerja pegawai pada Puskesmas Timpeh?
4. Bagaimana pengaruh *servant leadership* terhadap kinerja pegawai pada Puskesmas Timpeh?
5. Bagaimana pengaruh *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap Kinerja pegawai pada Puskesmas Timpeh?
6. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) sebagai variabel intervening pada Puskesmas Timpeh?
7. Bagaimana pengaruh *servant leadership* terhadap kinerja pegawai dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) sebagai variabel intervening pada Puskesmas Timpeh?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang:

1. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada Puskesmas Timpeh.
2. Untuk mengetahui pengaruh *servant leadership* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada Puskesmas Timpeh.
3. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai pada Puskesmas Timpeh.

4. Untuk mengetahui pengaruh *servant leadership* terhadap kinerja pegawai pada Puskesmas Timpeh.
5. Untuk mengetahui pengaruh *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap kinerja pegawai pada Puskesmas Timpeh.
6. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) sebagai variabel intervening pada Puskesmas Timpeh.
7. Untuk mengetahui pengaruh *servant leadership* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) sebagai variabel intervening pada Puskesmas Timpeh.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada Puskesmas Timpeh berkaitan dengan komitmen organisasi, *servant leadership*, dan *organizational citizenship behavior* (OCB) bagi pegawai agar mereka dapat meningkatkan kinerjanya dalam bekerja dengan tujuan untuk dapat tercapainya tujuan organisasi seperti yang diinginkan.

2. Bagi Penulis

- a. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan study pada Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang.

- b. Untuk menambah ilmu pengetahuan sehubungan dengan ilmu yang penulis dapat dan tekuni serta dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam menganalisis pengaruh komitmen organisasi dan *servant leadership* terhadap kinerja pegawai dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada Puskesmas Timpeh.

3. Bagi Pihak Lain

Merupakan bahan masukan untuk pengembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan yang telah ada serta guna mencapai ilmu yang lebih tinggi, khususnya mengadakan penelitian masalah manajemen sumber daya manusia.

4. Bagi Dunia Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat melengkapi bahan penelitian selanjutnya dalam rangka menambah penelitian akademik sehingga berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia.