

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa. Saat ini Masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan (Rahma Puspita & Mustakim, 2021).

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Reformasi dibidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efisien, efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Seperti yang tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia yaitu bahwa “tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal (Kemenkes RI, 2020).

Situasi pandemi corona virus disease (Covid-19) seperti saat ini menjadi cerminan betapa kinerja para tenaga kesehatan patut diapresiasi karena tanggung jawab pekerjaan mereka saat ini sangat besar. Peran pegawai puskesmas menjadi garda depan dalam memberikan pelayanan kesehatan primer di seluruh lapisan masyarakat, dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan. Sejak adanya

Corona Virus Disease (Covid 19) di Indonesia telah menjadikan kekhawatiran masyarakat banyak untuk datang ke fasilitas kesehatan, khususnya ke puskesmas. Untuk itu diperlukan informasi kesehatan yang tepat, cepat dan lengkap, supaya masyarakat yang membutuhkan layanan kesehatan khususnya ke puskesmas supaya tidak takut untuk berobat. Upaya adaptasi pelayanan telah dilaksanakan sejak mulainya pandemic Covid 19 masuk Indonesia (Syafriada & Hartati, 2020).

Menurut (Robbins & Coulter, 2016), kinerja karyawan adalah hasil pencapaian dari usaha yang telah dilakukan yang dapat diukur dengan indikator-indikator tertentu. Indikator kinerja individu/karyawan antara lain, produk atau jasa yang telah dihasilkan, penjualan yang telah dilakukan, sejumlah uang yang diperoleh, atau sejumlah sumber daya yang dihemat dan lain sebagainya.

Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuan. Dalam kenyataan sehari-hari, perusahaan sesungguhnya hanya mengharapkan prestasi atau hasil kerja terbaik dari karyawannya. Namun hasil kerja terbaik itu tidak akan optimal penuh muncul dari karyawan dan bermanfaat bagi perusahaan bila perusahaan tidak menyediakan peralatan, metode kerja yang baik, dana serta konteks pekerjaan lainnya yang paling tepat dalam jumlah serta kualitas yang mencukupi. Menjadi penting sekali bagi perusahaan untuk menyimak secara teliti dan obyektif bila suatu hari mendapati kenyataan totalitas tampilan prestasi kerja karyawannya rendah, bisa jadi hal tersebut disebabkan oleh karena kurang disiplinnya karyawan dalam bekerja, kurangnya loyalitas kerja serta kurangnya insentif yang diberikan oleh perusahaan (Robbins & Coulter, 2016).

Ada beberapa faktor yang mampu mempengaruhi kinerja dari pegawai Puskesmas Alahan Panjang Kabupaten Solok, salah satunya adalah *leader member exchange*. *Leader member exchange* berfokus pada penilaian hubungan dan interaksi antara atasan dan bawahan. Tingkat kedekatan hubungan antara pemimpin dan bawahan mewakili pertukaran anggota terkemuka di perusahaan. Dalam lingkungan perusahaan di mana peran keseluruhan karyawan sangat penting untuk mencapai tujuan perusahaan, sebanyak mungkin, jumlah kelompok eksternal dalam pertukaran kepemimpinan harus dikurangi, dan jika mungkin dihilangkan (Suhermin, 2017).

Leader member exchange didasarkan pada hubungan timbal balik antara karyawan dan pemimpin. LMX dianggap sebagai pertukaran sosial kepercayaan, ide dan kewajiban. Selain itu, Liden dan Maslyn menyatakan bahwa perilaku yang berhubungan dengan pekerjaan, menghormati keterampilan para pemimpin dan pengetahuan, kesetiaan kepada satu sama lain, dan menyukai satu sama lain dapat berkontribusi untuk pengembangan LMX. Sistem kepemimpinan Leader Member Exchange dalam penerapannya dapat menghasilkan feedback antar individu tanpa terpengaruh batas atau strata sosial. Pemimpin dan karyawan dapat berkomunikasi tanpa memandang senioritas dan jabatan sehingga dapat berdampak positif terhadap kinerja pegawai (Martin et al., 2018).

Penelitian mengenai pengaruh *leader member exchange* pernah dilakukan oleh (Tan, 2017) dan (Taqiuddin et al., 2018) yang menemukan hasil bahwa *leader member exchange* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Selain itu penelitian lainnya yang dilakukan oleh (Andriana et al., 2021) juga

menemukan bahwa *leader member exchange* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah kelelahan emosional. Kelelahan emosional dalam diri seorang karyawan akan mempunyai konsekuensi atau dampak terhadap karyawan, utamanya pada komitmen organisasional. Hal ini berkaitan dengan teori peristiwa afektif, yang menyatakan sifat pekerjaan dan kebutuhan akan emosi tenaga kerja berpengaruh terhadap kebiasaan dan sikap kerja (Setiawan, 2017).

Kelelahan emosional merupakan bagian dari tiga dimensi burn out yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi, dan kepercayaan diri yang rendah. Ketika stress dalam kerja tidak dapat dielakan beberapa konsekuensi fisiologis, psikologis dan tingkah laku dapat saja terjadi. Konsekuensi kondisi kerja yang menuntut dan menyebabkan stress inilah yang didefinisikan sebagai burn out. Sehingga kelelahan emosional merupakan inti dari sindrom burnout yang mampu menurunkan kinerja karyawan (Setiawan, 2017).

Penelitian mengenai pengaruh kelelahan emosional terhadap kinerja pegawai pernah dilakukan oleh (Suarsa, 2020) yang menemukan bahwa kelelahan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh (Sudibia & Adnyana, 2017) dan (Kurniawan & Putra, 2019) juga menemukan bahwa kelelahan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Dari hasil penelitian sebelumnya yang telah ditemukan, maka mendorong penulis untuk menambahkan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi

hubungan antara *leader member exchange* dan kelelahan emosional terhadap kinerja pegawai, yang nantinya variabel mediasi ini dapat melihat hubungan antara variabel independen secara langsung maupun melalui mediasi dengan variabel intervening terhadap variabel dependen dalam penelitian ini.

Komitmen organisasional bisa tumbuh disebabkan karena individu memiliki ikatan emosional terhadap perusahaan yang meliputi dukungan moral dan menerima nilai yang ada di dalam perusahaan serta tekad dari dalam diri untuk mengabdikan pada perusahaan. Dalam suatu perusahaan sangat diperlukan adanya sebuah komitmen yang jelas dan terarah dalam mencapai keberhasilan perusahaan (Robbins, Stephen P. & Judge, 2017). Pentingnya komitmen organisasi itu ditanamkan pada setiap pegawai yang bekerja pada suatu perusahaan/instansi. Satu hal yang harus diperhatikan bersama, faktor Sumber daya manusia merupakan elemen yang harus diperhatikan oleh suatu organisasi agar dapat bekerja dengan lebih efisien, efektif, dan produktif.

Berdasarkan fenomena latar belakang dan juga penelitian terdahulu di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh *Leader member exchange* Dan Kelelahan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening pada Puskesmas Alahan Panjang Kabupaten Solok.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Peningkatan kinerja pegawai dibidang kesehatan sangat dibutuhkan saat pandemi Covid-19
2. Jumlah personil dari Puskesmas Alahan Panjang Kabupaten Solok sangat terbatas.
3. Kinerja pegawai dibidang kesehatan akan meningkat jika pimpinan organisasi mampu memotivasi karyawan.
4. Keterbatasan personil dan meningkatnya jumlah pasien membuat tenaga kesehatan harus meningkatkan kinerjanya daripada sebelumnya
5. Peran keseluruhan karyawan sangat penting untuk mencapai tujuan perusahaan, sebanyak mungkin, jumlah kelompok eksternal dalam pertukaran kepemimpinan harus dikurangi.
6. *Leader member exchange* yang kurang efektif membuat karyawan tidak dapat berkomunikasi tanpa memandang senioritas dan jabatan sehingga dapat berdampak negatif terhadap kinerja pegawai.
7. Konsekuensi kondisi kerja yang menuntut dan menyebabkan stress inilah yang didefinisikan sebagai burn out bagi pegawai.
8. Kelelahan emosional merupakan inti dari sindrom burnout yang mampu menurunkan kinerja karyawan.
9. Komitmen organisasional tidak akan tumbuh jika individu tidak memiliki ikatan emosional terhadap perusahaan.
10. faktor Sumber daya manusia merupakan elemen yang harus diperhatikan oleh suatu organisasi agar dapat bekerja dengan lebih efisien, efektif, dan produktif.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini dibatasi dengan Pengaruh *Leader member exchange* Dan Kelelahan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening pada Puskesmas Alahan Panjang Kabupaten Solok.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah *leader member exchange* berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi pada Puskesmas Alahan Panjang Kabupaten Solok?
2. Apakah kelelahan emosional berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi pada Puskesmas Alahan Panjang Kabupaten Solok?
3. Apakah *leader member exchange* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Puskesmas Alahan Panjang Kabupaten Solok?
4. Apakah kelelahan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Puskesmas Alahan Panjang Kabupaten Solok?
5. Apakah komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Puskesmas Alahan Panjang Kabupaten Solok?
6. Apakah *leader member exchange* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasi sebagai variabel intervening pada Puskesmas Alahan Panjang Kabupaten Solok?

7. Apakah kelelahan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasi sebagai variabel intervening pada Puskesmas Alahan Panjang Kabupaten Solok?

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan dengan adanya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan mengestimasi pengaruh *leader member exchange* terhadap komitmen organisasi pada Puskesmas Alahan Panjang Kabupaten Solok
2. Untuk mengetahui dan mengestimasi pengaruh kelelahan emosional terhadap komitmen organisasi pada Puskesmas Alahan Panjang Kabupaten Solok
3. Untuk mengetahui dan mengestimasi pengaruh *leader member exchange* terhadap kinerja karyawan pada Puskesmas Alahan Panjang Kabupaten Solok
4. Untuk mengetahui dan mengestimasi pengaruh kelelahan emosional terhadap kinerja karyawan pada Puskesmas Alahan Panjang Kabupaten Solok
5. Untuk mengetahui dan mengestimasi pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada Puskesmas Alahan Panjang Kabupaten Solok
6. Untuk mengetahui dan mengestimasi pengaruh *leader member exchange* terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasi sebagai variabel intervening pada Puskesmas Alahan Panjang Kabupaten Solok

7. Untuk mengetahui dan mengestimasi pengaruh kelelahan emosional terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasi sebagai variabel intervening pada Puskesmas Alahan Panjang Kabupaten Solok

1.5.2 Manfaat Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan akan memberikan kegunaan dan kontribusi sebagai berikut :

1. Bagi Puskesmas Alahan Panjang Kabupaten Solok

Sebagai bahan pertimbangan dalam mengaplikasikan variabel-variabel penelitian ini dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

2. Bagi akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai perilaku organisasi dan juga manajemen sumberdaya manusia.

3. Bagi penelitian yang akan datang

Penelitian ini dapat diharapkan dapat menjadi referensi atau bahan wacana di bidang perpajakan sehingga dapat bermanfaat untuk penelitian selanjutnya mengenai manajemen sumberdaya manusia.