

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Mengingat bahwa setiap individu dalam organisasi berasal dari berbagai latar belakang yang berbeda-beda, maka sangat penting bagi organisasi untuk melihat apa kebutuhan dan harapan pegawainya, apa bakat dan keterampilan yang dimiliki, serta bagaimana rencana pegawai tersebut pada masa mendatang. Jika organisasi dapat mengetahui hal-hal tersebut, maka akan lebih mudah untuk menempatkan pegawai pada posisi yang paling tepat sehingga akan semakin termotivasi untuk bekerja. Tentu saja usaha-usaha memahami kebutuhan pegawai tersebut harus disertai dengan penyusunan kebijakan organisasi dan prosedur kerja yang efektif. Untuk melakukan hal itu tentu bukan hal yang mudah, tetapi memerlukan kerja keras dan komitmen yang sungguh-sungguh dari manajemen.

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan ataupun dalam suatu organisasi, disamping faktor lain modal. Setiap perusahaan baik dari pemerintah maupun swasta membutuhkan sumber daya manusia dalam melibatkan proses kegiatan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Maka dari itu untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi sumberdaya manusia harus dikelola dengan baik.

Pada Puskesmas Inderapura, peranan pegawai atau karyawan adalah sangat penting, baik itu secara individu maupun kelompok. Karyawan sebagai aset

dan unsur utama dalam organisasi memegang peranan sangat menentukan dalam pencapaian tujuan organisasi. Semua unsur sumber daya organisasi tidak akan berfungsi tanpa ditangani manusia yang merupakan penggerak utama jalannya organisasi.

Kualitas pelayanan menjadi landasan yang sesungguhnya bagi organisasi karena tanpa adanya kualitas pelayanan maka tujuan yang dimiliki perusahaan. (Panjaitan & Yuliati, 2016) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan perusahaan. Menurut (Suminar, 2017) Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang harus dikerjakan oleh penyedia jasa dengan baik. Kualitas pelayanan seperti yang dirasakan oleh para konsumen, berasal dari suatu perbandingan antara apa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan pelayanan yaitu harapan dan dengan persepsi mereka tentang kinerja pemberi jasa, sedangkan (Radito, 2014) Heizer & Render (2001) mengemukakan bahwa kualitas adalah loyalitas bentuk dan karakteristik barang / jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhan pelanggan yang tampak jelas maupun yang tersembunyi.

Lingkungan Kerja juga memiliki peranan untuk memajukan suatu organisasi, karena dengan adanya Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan pegawai untuk dapat bekerja optimal. Menurut (Nabawi, 2019) bahwa lingkungan kerja adalah lingkungan dimana pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari. Dan Menurut (Moulana, 2017), lingkungan

kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Sedangkan Menurut **(Nardo, Evanita, & Syahrizal, 2018)**Lingkungan kerja merupakan kondisi internal maupun eksternal yang mempengaruhi semangat kerja sehingga pekerjaan dapat diharapkan selesai lebih cepat dan lebih baik .

Semangat kerja juga memiliki peran yang penting,karena Semangat kerja adalah keinginan dan kesungguhan seseorang mengerjakan pekerjaannya dengan baik serta berdisiplin untuk mencapai produktivitas yang maksimal. Adapun Menurut **Davis (Alwi & Sylvana, 2016)**mengemukakan: “Semangat kerja adalah sikap individu dan kelompok terhadap lingkungan kerja dan terhadap kerjasama dengan orang lain yang secara maksimal sesuai dengan kepentingan yang paling baik. Unsur semangat kerja hameliputi kegairahan kerja, kepuasan kerja dan adanya kerjasama. Dan Menurut **(Nasution, 2019)** Semangat kerja adalah keinginan dan kesungguhan seseorang mengerjakan pekerjaannya dengan baik serta berdisiplin untuk mencapai prestasi kerja yang maksimal. Semangat kerja ini akan merangsang seseorang untuk berkarya dan berkreaitivitas dalam pekerjaannya. Indikasi turunnya semangat kerja dapat dilihat dari: rendahnya produktivitas, tingkat absensi yang tinggi, tingkat perputaran karyawan yang tinggi, tingkat kerusakan yang naik, kegelisahan dimana-mana, tuntutan yang sering terjadi, dan pemogokan. Sedangkan **(Anwar, Qadri, & Kalsum, 2018)**mengemukakan bahwa semangat kerja adalah keinginan dan kesungguhan

seseorang mengerjakan pekerjaannya dengan baik serta berdisiplin untuk mencapai produktivitas yang maksimal.

Pada kenyataannya Kepuasan kerja pada Puskesmas Inderapura masih belum sesuai harapan dan masih perlu ditingkatkan dalam upaya meningkatkan perannya dalam pelayanan kepada masyarakat, Menurut **(Kristine, 2017)** mendefinisikan kepuasan kerja sebagai perasaan positive tentang pekerjaan sebagai hasil evaluasi karakter-karakter pekerjaan tersebut. Senada dengan itu, **(Kristine, 2017)** mendefinisikan kepuasan kerja sebagai perasaan yang menyenangkan sebagai hasil dari persepsi bahwa pekerjaannya memenuhi nilai-nilai pekerjaan yang penting. Dan Seorang karyawan yang tidak puas terhadap pekerjaannya cenderung mencari tempat kerja lain, dengan harapan tempat kerja yang baru akan memenuhi kepuasannya .Adapun Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting **(Setiyanto & Hidayati, 2017)**.

Pada Puskesmas Inderapura, semangat kerja didalam perusahaan ini terlihat kurang baik atau tidak mematuhi perturan yang telah diterapkan pada Puskesmas Inderapura, para pegawai sering terlambat dan tidak datang tepat waktu. Didalam bekerja para pegawai Pada Puskesmas Inderapura juga belum dapat dikatakan baik karena kurangnya motivasi yang diberikan oleh para pemimpin. Dorongan para pemimpin sangat diperlukan dalam bekerja, agar kinerja yang diperoleh akan maksimal kedepannya. Seorang pemimpin dianggap baik jika mau menerima adanya perubahan, mau menerima kritik dan saran dari bawahan secara terbuka, dan sering memperhatikan kesejahteraan mereka.

Pemimpin organisasi dapat mempengaruhi perilaku dengan cara menciptakan sistem dan proses organisasi yang sesuai kebutuhan, baik kebutuhan individu, kebutuhan kelompok maupun kebutuhan organisasi.

Berikut ini data absensi yang diperoleh langsung dari perusahaan dengan tolak ukur perhitungan yang dilihat dari perilaku yang cenderung dilakukan karyawan pada tahun 2019

Tabel 1.1
Data Absensi Puskesmas Inderapura Sumbar Periode 2019 (orang)

Bulan	Keterangan					
	Jumlah pegawai	Hadir Normal (HN)	Telat Masuk (TM)	Pulang Cepat (PC)	Telat Masuk dan Pulang Cepat (TC)	Absen Satu Kali (A1)
Januari	57	15	20	7	10	5
Februari	57	16	17	5	13	6
Maret	57	12	15	6	15	9
April	57	14	13	7	12	11
Mei	57	15	16	7	13	6
Juni	57	10	17	5	17	8
Juli	57	11	20	6	12	8
Agustus	57	14	21	5	10	7
September	57	13	16	4	15	9
Oktober	57	15	14	6	17	5
November	57	18	15	7	10	7
Desember	57	20	16	5	11	5

Sumber : PUSKESMAS INDERAPURA

Dari tabel diatas terlihat tingkat keterlambatan karyawan pada Puskesmas Inderapura masih sangat tinggi, dengan rata-rata keterlambatan setengah jam sampai satu jam, mengacu pada jam masuk pada 08.00 dan jam keluar 17.00.

banyaknya pegawai yang tidak semangat mengakibatkan lalainya pegawai dalam melaksanakan tugas, hal ini akan berdampak pada pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pegawai, penyelesaian pekerjaan sering tertunda, hasil kinerja mereka tidak maksimal, yang berdampak pada kinerja Puskesmas Inderapura dan Masih banyak faktor yang menyebabkan karyawan absen atau tidak masuk kerja. Semakin tinggi tingkat absensi karyawan, semakin sulit pencapaian target yang diinginkan. Keadaan ini tentu sangat merugikan kinerja karena pada akhirnya dapat menurunkan kualitas pelayanan kinerja.

Bertolak dari uraian tersebut diatas, menarik untuk dicermati keberadaan Puskesmas Inderapura dalam melaksanakan fungsi dan tugas pokok sebagai organisasi terdepan dalam memberikan pelayanan. Dari fenomena tersebut, mendorong penulis untuk mengadakan penelitian dengan judul : **”Pengaruh Lingkungan Kerja dan Semangat Kerja terhadap kepuasan kerja dengan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian diatas dan keterangan yang telah di kembangkan maka dapat di identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Buruknya budaya yang diterapkan oleh Puskesmas yang berdampak pada kinerja karyawan Puskesmas Inderapura kab.pesisir selatan.
2. Kurangnya kedisiplinan yang dilakukan karyawan yang berdampak pada kinerja karyawan Puskesmas Inderapura kab.pesisir selatan.

3. Minimnya motivasi atau dorongan dari perusahaan atau dari pihak Puskesmas Inderapura kab.pesisir selatan.
4. Kurangnya rasa tanggung jawab pada diri karyawan Puskesmas Inderapura kab.pesisir selatan.
5. Rendahnya kesadaran karyawan tentang kondisi di Puskesmas Inderapura kab.pesisir selatan.
6. Masih adanya pegawai yang tidak mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Disini pegawai lalai dalam melaksanakan tugasnya sehingga terjadinya keterlambatan.
7. Kurangnya kerja sama antara anggota organisasi, disini pegawai antara organisasi kurang kompak dalam melaksanakan tugas atau kurang peduli antar sesama anggota organisasi.

1.3 Batasan Masalah

Agar terfokus dan terarahnya penelitian ini penulis hanya membatasi permasalahan pada hal hal yang berkenaan dengan lingkungan kerja (X1), dan Semangat Kerja (X2), sebagai variabel bebas dan Kepuasan Kinerja (Y) sebagai variabel terikat dengan kualitas Pelayanan (Z) sebagai variabel intervening pada Puskesmas Inderapura kab.Pesisir Selatan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan diatas maka penulis dapat merumuskan permasalahan dalam penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan pada Puskesmas Inderapura?
2. Bagaimanakah pengaruh Semangat Kerja terhadap Kualitas Pelayanan pada Puskesmas Inderapura?
3. Bagaimanakah pengaruh Lingkungan Kerja dan Semangat kerja secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan pada Puskesmas Inderapura?
4. Bagaimanakah pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada Puskesmas Inderapura?
5. Bagaimanakah pengaruh Semangat kerja terhadap kepuasan kerja pada Puskesmas Inderapura?
6. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja pada Puskesmas Inderapura?
7. Bagaimanakah pengaruh lingkungan kerja, semangat kerja dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja pada Puskesmas Inderapura?
8. Bagaimanakah pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dengan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening pada Puskesmas Inderapura?

9. Bagaimanakah pengaruh semangat kerja terhadap kepuasan kerja dengan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening pada Puskesmas Inderapura?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah memperoleh data dan informasi yang tepat untuk menganalisis data. Secara khusus penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mendeskripsikan pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kualiatas Pelayanan pada Puskesmas Inderapura
2. Untuk mendeskripsikan pengaruh Semangat Kerja terhadap Kualiatas Pelayanan pada Puskesmas Inderapura
3. Untuk mendeskripsikan pengaruh Lingkungan Kerja dan Semangat kerja secara bersama-sama terhadap Kualiatas Pelayanan pada Puskesmas Inderapura
4. Untuk mendeskripsikan pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada Puskesmas Inderapura
5. Untuk mendeskripsikan pengaruh Semangat kerja terhadap kepuasan kerja pada Puskesmas Inderapura
6. Untuk mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja pada Puskesmas Inderapura
7. Untuk mendeskripsikan pengaruh lingkungan kerja, semangat kerja dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja pada Puskesmas Inderapura

8. Untuk mendeskripsikan pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dengan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening pada Puskesmas Inderapura
9. Untuk mendeskripsikan pengaruh semangat kerja terhadap kepuasan kerja dengan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening pada Puskesmas Inderapura

1.6 Manfaat Penelitian

1 Bagi Penulis

Untuk menambah ilmu pengetahuan sehubungan dengan ilmu yang penulis dapat dan tekuni serta dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam menganalisa pengaruh Lingkungan Kerja dan Semangat Kerja terhadap kepuasan kinerja dengan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening.

2 Bagi Perusahaan

Untuk dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada Puskesmas Inderapura. Berkaitan dengan Lingkungan Kerja dan Semangat Kerja bagi pegawai agar mereka dapat meningkatkan kepuasan kinerja dalam bekerja dengan tujuan untuk dapat tercapainya kualitas pelayanan seperti yang diinginkan.

3 Bagi akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat melengkapi bahan penelitian selanjutnya dalam menambah penelitian akademik sehingga berguna untuk

pengembangan ilmu, khususnya dibidang manajemen sumberdaya manusia.

4 Bagi Pembaca

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi yang membacakhususnya bagi yang sedang melakukan penelitian. Penelitian ini bisa menjadi dasar atau referensi untuk penelitian selanjutnya dan juga dapat menambah pustaka bagi mereka yang mempunyai minat untuk mendalami pengetahuan dalam bidang sumber daya manusia.