

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Keberhasilan suatu organisasi dapat dilihat dari tingginya kinerja individu anggotanya dan kinerja organisasi itu sendiri. Keterlibatan individu karyawan dalam suatu organisasi dapat meningkatkan berbagai keterampilan dan talenta yang diperlukan dalam pekerjaannya (Lu, et al., 2014). Kinerja individu yang terintegrasi dengan kinerja organisasi dapat mengarah pada kinerja yang berkelanjutan (*sustainability performance*) suatu organisasi (Searcy, 2012). Yuniarsih dan Suwatno (2016) menyatakan bahwa kinerja karyawan merupakan prestasi nyata yang ditampilkan seseorang setelah yang bersangkutan menjalankan tugas dan perannya dalam organisasi.

Indonesia banyak menghadapi perubahan dan tantangan dalam persaingan dunia pada era globalisasi saat ini. Persaingan dunia yang dihadapi Indonesia sebagai isu globalisasi mengisyaratkan bahwa mekanisme pasar akan didominasi oleh organisasi yang mampu memberikan produk unggulan atau daya saing yang tinggi dalam memanfaatkan peluang pasar (Djojosingito, 2001).

Persaingan terjadi di berbagai bidang termasuk bidang kesehatan, dan salah satunya adalah di Puskesmas. Kinerja perawat Puskesmas penting diteliti, karena perawat memiliki peranan yang sangat besar dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja individu. Dalam teori organisasi, faktor-faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja individu tersebut antara lain adalah kualitas kehidupan kerja (*quality of work life*), motivasi kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi (Kreitner & Kinick, 2001).

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, terdapat suatu kesenjangan dalam penelitian., diantaranya *research gap*, *theoretical gap*, dan *empirical gap* mengenai pengaruh kualitas kehidupan kerja, motivasi, kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja perawat. Berikut ini disajikan beberapa

*research gap* yang terkait dengan kualitas kehidupan kerja, motivasi kerja, kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan kinerja individu. Aisha et al (2013) meneliti tentang pengaruh kemampuan kerja, kondisi kerja, motivasi dan insentif terhadap kinerja multi dimensi karyawan di sebuah Universitas terkenal di Indonesia. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Adapun penelitian Abdusalam, et al. (2012), tentang motivasi dan prestasi kerja staf akademik Universitas Negeri menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Variabel komitmen organisasi pada penelitian yang dilakukan Rizal et al (2014), tentang pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada manajemen pendapatan daerah di Kota Kendari. Hasil menunjukkan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian Sutanto, E. M (2004) tentang hubungan antara komitmen karyawan dan kinerja menunjukkan bahwa komitmen yang disebutkan sebagian besar tidak terkait dengan kinerja.

Variabel kualitas kehidupan kerja pada penelitian Al Muftah et al (2011), penelitian tentang dampak kualitas kehidupan kerja pada karyawan industri minyak di Qatar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Sedangkan penelitian Arifin, N (2012). Penelitian tentang analisis kualitas kehidupan kerja, kinerja, dan kepuasan kerja pada CV Duta Senenan Jepara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pada dasarnya, beberapa penelitian tersebut menunjukkan adanya *research gap* terkait dengan hasil penelitian dan variabel yang digunakan. Penelitian-penelitian tersebut tidak meneliti kualitas kehidupan kerja, kepuasan kerja, motivasi kerja, komitmen organisasi, dan kinerja individu secara keseluruhan dalam satu model penelitian. Untuk itu, penelitian ini mencoba menjembatani adanya gap tersebut dengan meneliti semua variabel tersebut dalam satu model penelitian.

*Theoretical gap*, berdasarkan teori perilaku organisasi, kinerja dapat dilihat dari kinerja individu dan kinerja organisasi. Setiap organisasi atau perusahaan menginginkan kinerja yang baik dan berkelanjutan. Namun terdapat beberapa sudut pandang tentang kinerja. Menurut Gibson et al (1990), kinerja adalah hasil dari pekerjaan yang terkait dengan tujuan organisasi, efisiensi dan kinerja keefektifan lainnya. Sementara menurut Ilyas (1999), kinerja adalah penampilan hasil kerja personil dalam suatu organisasi.

Untuk mempertemukan keduanya diperlukan suatu cara holistik. Holistik adalah sebuah cara pandang terhadap sesuatu yang dilakukan dengan konsep pengakuan bahwa hal keseluruhan adalah sebuah kesatuan yang lebih penting dari pada bagian-bagian yang membentuknya. Keterkaitan antara kinerja, kualitas kehidupan kerja, motivasi kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi di sini dilihat dari satu kesatuan holistik berdasarkan teori-teori perilaku organisasi, dan menggabungkannya dengan masing-masing teori dari setiap variabel yang diteliti. Peranan manajemen dalam situasi ini adalah mengorganisasi dan memanfaatkan sumber daya yang tersedia sedemikian rupa, sehingga mampu menekan ancaman dan tekanan dari dalam dan luar organisasi sampai seminimal mungkin yang akan memperlancar pencapaian tujuan organisasi.

Adanya gap pada teori tersebut melatarbelakangi penulis memilih topik “Model Kinerja Perawat Puskesmas Provinsi Banten”. Penelitian ini untuk memberikan solusi untuk menutup gap itu dengan menekankan pada perbaikan berkelanjutan, serta menganalisis pengaruh kualitas kehidupan kerja, motivasi, kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja perawat Puskesmas Provinsi Banten.

*Empirical gap*, fokus masalah penelitian adalah kinerja perawat yang diduga masih belum optimal di Puskesmas. Kinerja perawat tersebut melibatkan faktor kualitas kehidupan kerja, kepuasan kerja, motivasi kerja, dan komitmen organisasi. Secara empiris, saat ini Provinsi Banten memiliki 233 Puskesmas yang masih belum ideal, karena menurut Kepala Dinas Kesehatan (Dinkes) Propinsi Banten, idealnya Puskesmas di Banten adalah 387 unit, dengan pertimbangan jumlah penduduk berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS)

Provinsi Banten sekitar 11.600.000 jiwa. Untuk itu Propinsi Banten masih kekurangan sekitar 157 Puskesmas. Idealnya, satu unit Puskesmas dapat melayani sekitar 30.000 penduduk. Sementara saat ini, rata-rata satu Puskesmas melayani sekitar 49.785 penduduk. Dengan demikian, terdapat kesenjangan (*gap*) antara kondisi aktual dengan harapan ideal.

Dengan ketidakseimbangan atau kesenjangan tersebut, kinerja perawat dapat terganggu karena beban kerja berlebihan (*overload*), sehingga diduga kinerja perawat belum optimal. Dalam hal ini, aspek-aspek kualitas kehidupan kerja perawat, motivasi kerja perawat, kepuasan kerja perawat, dan komitmen organisasi dari perawat juga menentukan tingkat kinerja perawat tersebut.

Berdasarkan target kinerja utama dinas kesehatan Propinsi Banten tahun 2017/2018, indikator kinerja perawat Puskesmas ditargetkan sebesar 90%, namun capaiannya baru berkisar 78%. Dengan demikian, kinerja perawat ini belum sepenuhnya optimal. Apalagi jika dibandingkan data rasio puskesmas dan perawat yang tidak merata. Data jumlah Puskesmas dan jumlah Perawat di Propinsi Banten pada tahun 2017 dapat disajikan sebagai berikut.

**Tabel 1.1.**  
**Data Puskesmas dan Perawat di Propinsi Banten Tahun 2017**

No.	Kab/Kota	Jumlah	
		Puskesmas	Perawat
1	Kab. Pandeglang	36	587
2	Kab. Lebak	40	346
3	Kab. Tangerang	43	214
4	Kab. Serang	30	247
5	Kota Tangerang	32	149
6	Kota Cilegon	8	146
7	Kota Serang	16	124
8	Kota Tangerang Selatan	28	182
<b>Total</b>		<b>233</b>	<b>1.995</b>

Sumber: Dinas Kesehatan 2017.

Akibat minimnya keberadaan Puskesmas, secara otomatis pelayanan belum optimal, sehingga sering dikeluhkan oleh warga. Minimnya keberadaan

gedung Puskesmas ini hampir merata di 8 kabupaten/kota se-Provinsi Banten. “Yang sangat kekurangan Puskesmas adalah daerah yang penduduknya padat. Diantaranya Kabupaten Serang dan wilayah Tangerang. Sedangkan untuk wilayah Pandeglang dan Lebak hanya tata letak saja, tetapi memang di dua daerah tersebut tetap harus ditambah,” (Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Banten).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, kondisi permasalahan yang dihadapi perawat di Puskesmas diantaranya adalah penanganan terhadap pasien yang lambat, kurang informatif, dan keluhan pasien. Hal ini disebabkan karena beban kerja perawat yang *overload* dalam menangani pasien. Mengingat fungsi perawat yang pokok diantaranya adalah pelayanan, pengawasan dan konsultasi, dengan target penanganan yang cepat, informatif dan kepuasan pasien.

Dalam hal ini, perawat merupakan salah satu elemen penting dalam keberlangsungan operasional Puskesmas. Interaksi yang memiliki tingkat intensitas tinggi dengan pasien membuat perawat memiliki kontribusi yang besar dalam menentukan citra Puskesmas di mata pasien.

Kinerja perawat sangat berperan dalam mendorong keberhasilan Puskesmas sebagai sebuah organisasi, terlebih saat puskesmas dihadapkan pada tantangan kompetisi yang semakin ketat. Oleh sebab itu kinerja perawat tidak bisa diremehkan perannya terhadap keberlangsungan Puskesmas. Baik dan tidaknya kinerja perawat menjadi nilai vital yang harus diperhatikan. Kinerja perawat itu sendiri dipengaruhi beberapa variabel, yaitu: Kualitas Kehidupan Kerja, Motivasi, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi.

## 1.2 Identifikasi Penelitian

Bertitik tolak dari latar belakang sebagaimana diuraikan sebelumnya, maka terdapat beberapa masalah sebagai berikut:

1. Permasalahan yang terkait dengan aspek organisasi dan manajemen Puskesmas diantaranya adalah belum memadainya wawasan tentang manajemen mutu sehingga belum dapat menyusun program-program peningkatan mutu Puskesmas secara komprehensif.

2. Permasalahan yang terkait dengan aspek ketenagaan diantaranya adalah adanya keterbatasan jumlah tenaga dokter dan perawat untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.
3. Permasalahan yang terkait dengan aspek sarana prasarana diantaranya adalah adanya keterbatasan jumlah, kualitas dan relevansi fasilitas Puskesmas, khususnya di wilayah yang sangat padat penduduknya.
4. Permasalahan yang terkait dengan aspek pasiennya diantaranya berkembangnya pengetahuan dan wawasan pasien, Puskesmas dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Penelitian ini tidak mengkaji seluruh permasalahan sebagaimana dikemukakan di atas. Kajian penelitian ini lebih difokuskan pada kinerja perawat. Oleh karena itu penelitian ini mengkaji faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja perawat berdasarkan kepada kerangka kinerja individu dalam teori perilaku organisasi. Dalam hal ini, kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan karyawan sesuai dengan perannya di perusahaan (Rivai, Veitzal, 2004). Kinerja individu itu sendiri tidak dapat terlepas dari aspek Kualitas Kehidupan Kerja, Motivasi, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Propinsi Banten sebagai salah satu propinsi terbesar di Indonesia yang dituntut untuk memiliki tingkat kesehatan yang baik untuk mendukung sumber daya manusia yang unggul, sehingga peran profesi kesehatan terutama perawat menjadi hal yang vital. Merujuk dari latar belakang penelitian, dapat dirumuskan bahwa masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana gambaran kualitas kehidupan kerja, motivasi, kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kinerja perawat di Puskesmas Provinsi Banten. Secara khusus penelitian ini juga mengkaji:

1. Bagaimana pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kepuasan kerja di Puskesmas Provinsi Banten?

2. Bagaimana pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap motivasi di Puskesmas Provinsi Banten?
3. Bagaimana pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap komitmen organisasi di Puskesmas Provinsi Banten?
4. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi di Puskesmas Provinsi Banten?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja di Puskesmas Provinsi Banten?
6. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap komitmen organisasi perawat di Puskesmas Provinsi Banten?
7. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja perawat di Puskesmas Provinsi Banten?
8. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja di Puskesmas Provinsi Banten?
9. Bagaimana pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja di Puskesmas Provinsi Banten?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Setelah merumuskan permasalahan penelitian, tujuan dari penelitian adalah untuk menggambarkan kualitas kehidupan kerja, motivasi, kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kinerja perawat di Puskesmas Provinsi Banten. Adapun tujuan lainnya adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas kehidupan kerja terhadap kepuasan kerja di Puskesmas Provinsi Banten.
2. Untuk mengetahui kualitas kehidupan kerja terhadap motivasi di Puskesmas Provinsi Banten
3. Untuk mengetahui kualitas kehidupan kerja terhadap komitmen organisasi di Puskesmas Provinsi Banten.
4. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi di Puskesmas Provinsi Banten.

5. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja di Puskesmas Provinsi Banten.
6. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap komitmen organisasi di Puskesmas Provinsi Banten.
7. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja perawat di Puskesmas Provinsi Banten.
8. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja perawat di Puskesmas Provinsi Banten.
9. Untuk mengetahui pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja di Puskesmas Provinsi Banten.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat dari segi Teori**

Penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan untuk memberikan kontribusi pemikiran, tambahan wawasan, dan gambaran terhadap ilmu manajemen. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat teori bagi siapa saja yang memerlukan. Sebagai sumber pengetahuan bagi guru, dosen, peneliti, materi pembelajaran di universitas-universitas, khususnya di program studi manajemen dan dapat menjadikan rujukan bagi siapa saja yang memerlukannya.

### **1.5.2 Manfaat dari segi Praktikal**

Manfaat praktikal yang diperoleh adalah kualitas kehidupan kerja, motivasi, kepuasan kerja dan komitmen organisasi yang meningkat akan memberikan kinerja yang juga meningkat. Artinya, secara praktikal diharapkan pihak-pihak terkait, misalnya Dinas Kesehatan, Puskesmas, dan tenaga kesehatan agar memahami cara meningkatkan kinerja karyawan.

## **1.6 Struktur Organisasi Disertasi**

Disertasi ini disusun dalam lima bab yang dapat diuraikan sebagai berikut: Bab I merupakan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang penelitian, yang



mencakup *research gap*, *theoretical gap*, dan *empirical gap*, dilanjutkan dengan identifikasi penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan struktur organisasi disertasi. Bab II merupakan tinjauan pustaka, kerangka pemikiran, dan hipotesis, yang terdiri dari tinjauan pustaka yang membahas *grand theory*, *middle theory* dan *applied theory*, kinerja individu, kualitas kehidupan kerja, kepuasan kerja, motivasi, dan komitmen organisasi, juga kerangka pemikiran dan hasil penelitian. Bab III merupakan metode penelitian yang memuat metode penelitian, operasional variabel, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, uji instrumen penelitian, dan paradigma SEM & teknik analisis data SEM. Bab IV merupakan hasil dan pembahasan yang memuat demografi perawat di Puskesmas Provinsi Banten yang menjadi responden, analisa deskriptif, analisa model pengukuran, model struktural, hasil pengujian hipotesis, pembahasan, model kinerja perawat,, dan keterbatasan. Terakhir, Bab V merupakan bab penutup yang terdiri dari kesimpulan, implikasi dan saran.

