

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan salah satu asset yang penting pada suatu organisasi, karena sumber daya manusia ikut menjadi penentu maju dan mundurnya serta berkembang tidaknya organisasi tersebut. Setiap organisasi mengharuskan pegawai bekerja dengan menghasilkan kinerja pegawai yang baik. Sumber daya manusia yang paling penting adalah manusia, karena sumber daya yang ada hanya akan dapat berguna/bergerak jika ada manusia yang menggerakkannya termasuk lembaga kesehatan seperti puskesmas yang harus meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

Puskesmas sebagai organisasi atau lembaga milik Pemerintah berperan sebagai ujung tombak terdepan dalam melaksanakan pembangunan dibidang kesehatan karena dalam organisasi Puskesmas harus menerapkan fungsi manajemen dengan sebaik-baiknya. Dalam organisasi puskesmas terdapat sumber daya-sumber daya, program-program, sarana dan prasarana yang sangat kompleks. Jika tidak menjalankan manajemen dengan baik, maka akan timbul banyak permasalahan yang dapat mengganggu proses pencapaian tujuan. Tujuan yang akan dicapai yaitu, Puskesmas harus melaksanakan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan penilaian/evaluasi dengan sebaik-baiknya karena dengan cara tersebut suatu organisasi akan dapat menjalankan fungsinya dengan baik.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat:

- A. Bahwa pusat kesehatan masyarakat sebagai salah satu jenis fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peranan penting dalam sistem kesehatan nasional, khususnya subsistem upaya kesehatan
- B. Bahwa penyelenggaraan pusat kesehatan masyarakat perlu di tata ulang untuk meningkatkan aksesibilitas, keterjangkauan dan kualitas pelayanan.

Sesuai keputusan Menteri Kesehatan No.128 Tahun 2004 Tentang Kebijakan Dasar Pukesmas, Pukesmas sebagai Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama mempunyai 3 (tiga) fungsi yaitu:

1. Pusat Penggerak Pembangunan Berwawasan Kesehatan.

Dimana Puskesmas aktif memantau dan melaporkan dampak kesehatan dari penyelenggaraan setiap program pembangunan di wilayah tersebut khususnya untuk pembangunan kesehatan.

2. Pusat Pemberdayaan Masyarakat.

Berperan aktif dalam memperjuangkan kesehatan termasuk pembiayaannya, serta ikut menyelenggarakan dan memantau pelaksanaan program kesehatan dan diselenggarakan dengan memperhatikan kondisi dan situasi khususnya sosial budaya masyarakat setempat.

3. Pusat Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama.

Dalam hal ini pukesmas bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan.

Sebagai lembaga kesehatan, Puskesmas Lampur berusaha meningkatkan kualitas dengan melalui peningkatan kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Puskesmas juga dituntut agar dapat meningkatkan profesionalisme kerjanya dalam memberikan pelayanan kesejahteraan kepada masyarakat. Kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat dan pemerintah terhadap Puskesmas adalah suatu tugas dan tanggung jawab berat yang harus dipikul sungguh-sungguh dengan penuh keikhlasan.

Masalah-masalah empiris yang terdapat dan menyangkut dengan kinerja pegawai Puskesmas Lampur diantaranya adalah kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan belum memuaskan. Hal ini terlihat dari masih adanya sebagian pegawai yang masih bermalas-malasan dalam melakukan pekerjaan yang diberikan kepada mereka. Juga banyaknya pekerjaan yang menumpuk yang belum bisa diselesaikan pada waktunya.

Permasalahan yang menyangkut kemampuan pegawai harus segera di selesaikan dengan baik, keterbatasan pegawai yang handal, yang menguasai operasional merupakan masalah yang mendasar dalam perbaikan kinerja. Puskesmas yang dituntut untuk meningkatkan kinerja pegawai serta agar dapat memberikan pelayanan kesehatan yang baik, haruslah memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi peningkatan kinerja pegawai. Menurut Syamsir Torang (2014:74) kinerja adalah kualitas dan kuantitas hasil kerja individu maupun kelompok didalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standar operasional prosedur serta ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi.

Menurut Sedarmayanti (2011:260) Kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan). Untuk menciptakan kinerja yang tinggi maka dibutuhkan adanya peningkatan kinerja yang optimal serta mampu menggunakan potensi sumber daya manusia yang dimiliki.

Karena dengan rendahnya kinerja pegawai dapat berdampak negatif terhadap keberhasilan dan kemajuan suatu organisasi. Kemampuan yang ada pada organisasi untuk meningkatkan kinerja menjadi salah satu aspek terpenting bagi instansi guna mewujudkan tujuan-tujuan yang harus dicapai organisasi. Untuk meningkatkan kinerja pegawai terdapat beberapa faktor yang harus diperhatikan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam organisasi adalah kerja sama tim. Kerja sama tim berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Menurut Suwanto (2010:177) kerja sama tim adalah kelompok yang upaya-upaya individunya menghasilkan suatu kinerja yang lebih besar dari pada jumlah dari masukan-masukan individual. Fungsi kerja sama tim yaitu untuk mempermudah tugas-tugas organisasi yang berat untuk dikerjakan sendiri dan menjadi tugas lebih cepat selesai sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai puskesmas lampur. Hal ini masih dapat dilihat dari sebagian pegawai yang masih belum kompak dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Untuk menyelesaikan masalah tersebut harus di selesaikan dengan cara saling berkontribusi sesama pegawai dan adanya sikap saling tanggung jawab yang tinggi.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah motivasi. Menurut Sutrisno dalam Sevvv Yossa Zunaidah, (2013:6) Motivasi untuk bekerja sangat penting bagi tinggi rendahnya kinerja suatu perusahaan. Dalam hal ini pegawai Puskesmas Lampung kurang memiliki tujuan yang jelas dan menantang dalam menyelesaikan masalah, dan kurangnya fasilitas – fasilitas yang mendukung serta menunjang gairah kerja sehingga pegawai tidak bersemangat dan kurang betah dan solusinya dengan memberikan insentif dan penghargaan kepada pegawai yang menyelesaikan tugas pada waktunya.

Tanpa adanya motivasi dari para karyawan untuk bekerja sama bagi kepentingan perusahaan, maka tujuan yang telah ditetapkan tidak akan tercapai. Sebaliknya, apabila terdapat motivasi kerja yang tinggi dari para karyawan, hal ini merupakan suatu jaminan atas keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Menurut Edwin B Flippo dalam Hasibuan (2011:143) mengemukakan bahwa motivasi adalah suatu keahlian dalam mengarahkan pegawai dan organisasi agar mau bekerja secara berhasil sehingga keinginan para pegawai dan organisasi sekaligus tercapai.

Menurut Miftah Thoha (2008:167) komunikasi adalah suatu proses penyampaian dan penerimaan berita atau informasi dari seseorang ke orang lain. Dalam melaksanakan pekerjaan, pegawai tidak lepas dari komunikasi dengan sesama rekan seprofesi, dengan atasan atau bawahan. Melalui komunikasi, pegawai dapat menerima petunjuk dari atasan atau sebaliknya atasan dapat menyampaikan sesuatu hal kepada bawahannya atau pegawai nya mengenai pelaksanaan kerja dan pegawai dapat saling bekerja sama satu sama lain. Dalam hal

ini pegawai masih kurang dalam menyampaikan informasi terhadap rekan sesama nya. Dilingkungan Puskesmas Lampur sering antar sesama pegawainya kurang komunikasi untuk menjalankan tugas yang di berikan kepada pegawai.

Semakin efektif komunikasi yang dibina, maka semakin produktif juga pegawai dalam menjalankan tugasnya. Komunikasi yang berjalan baik disuatu organisasi bukan hanya dapat meningkatkan silaturahmi antar manusia. Didalam organisasi komunikasi sangat di perlukan untuk mengeluarkan pendapat, melihat karakter pegawai, dan masih banyak lagi yang berguna dalam peningkatan kinerja organisasi. Apa bila komunikasi dalam penyampaiannya baik atau tidak di dalam suatu organisasi maka budaya di dalam organisasi tersebut dapat di lihat apakah teratur dengan baik tidaknya juga dalam meningkatkan kedisiplinan pegawai, cara kerja pegawai, serta produktifitas kerja pegawai.

Puskesmas Lampur dihubungkan dengan jalan raya dan dekat dengan Ibu Kota Kecamatan. Keadaan iklim dan cuaca di wilayah Desa Lampur terdiri dari musim kemarau dan musim penghujan, dimana dalam tenggang waktu yang sama dengan tahun yang berbeda, waktu terjadinya tidak selalu sama sehingga mempengaruhi antisipasi dini pelaksanaan pembangunan kesehatan terutama yang berbasis lingkungan.

Jarak yang relatif dekat dengan ibukota kecamatan secara geografis sangat menguntungkan sehingga ekonomi berkembang secara cepat dan pesat. Berikut ini tabel data jumlah pegawai pada Pukesmas Lampur.

**Tabel.I.1 Data Jumlah Pegawai Puskesmas Lampung**

No	Jenis Tenaga	PNS	Non PNS	Jumlah
1	Kesehatan Masyarakat	2	0	2
2	Dokter Umum	2	1	3
3	Dokter gigi	0	1	1
4	DIII Keperawatan	5	1	6
5	DIII Kebidanan	9	1	10
6	SPK	5	0	5
7	DIII kesling (sanitarian)	1	0	1
8	S1/D III Nutrisionis	2	0	2
9	Apoteker	1	0	1
10	D III Farmasi	1	0	1
11	D III Keperawatan Gizi	2	0	2
12	Teknis Gigi	1	0	1
13	Analisis Kesehatan	1	0	1
14	S1 (Non Kesehatan)	0	2	2
15	SMP	0	1	1
Jumlah Pegawai		32	7	39

Sumber:Data dari Puskesmas Lampung,2018

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, dapat dilihat bahwa terdapat 15 tingkat pendidikan dengan jumlah pegawai berstatus PNS sebanyak 32 orang dan Non PNS sebanyak 7 orang.

Setelah dilakukan observasi dan wawancara terhadap pegawai puskesmas Lampung ternyata kinerja pegawai Puskesmas Lampung mengalami penurunan. Hal ini dapat dilihat dari pasien setiap tahunnya. setiap keberhasilan kinerja pegawai yang dicapai merupakan bentuk dari bagaimana cara kerja sama tim, motivasi dan komunikasi dalam puskesmas. Kinerja Puskesmas Lampung dituntut agar dapat bekerja sama tim. Meskipun demikian, setiap pegawai tidak memiliki kemampuan dan tingkat pengetahuan yang sama satu dengan yang lainnya. hasil pengamatan dan wawancara kepada pegawai menunjukkan bahwa kurangnya kerja sama tim dan dapat dilihat dari kerja sama dan kekompakan sehingga menyebabkan proses terhambatnya menyelesaikan suatu tugas yang di berikan.

Selain dari faktor kerja sama tim, kinerja pegawai juga dipengaruhi oleh motivasi. Hal tersebut masih dapat dilihat dari pegawai yang masih dalam

bermalas-malasan dalam menyelesaikan tugas dikarenakan fasilitas yang belum memadai dan tidak memiliki tujuan yang jelas dan sesama pegawai kurang memberi motivasi. Selain faktor motivasi ,kinerja pegawai dipengaruhi oleh komunikasi. hal ini dapat dilihat dalam penyampaian dan pertukaran informasi di dalam Puskesmas Lampung. Hal ini masih dapat dilihat dari cara mengontrol emosi dalam berkomunikasi. Selain itu adanya anggapan pasien mengenai pelayanan yang kurang baik. Hal tersebut cenderung masih menjadi permasalahan utama bagi pihak puskesmas saat ini. Hasil survei awal yang di lakukan peneliti untuk mengetahui permasalahan yang ada di Pukesmas Lampung maka peneliti telah menyebarkan kuesioner sebanyak 10 pegawai yang menyangkut kerja sama tim, motivasi dan komunikasi saat ini,hal ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel II.2 Hasil Survei Pra Penelitian**

No	Pertanyaan	Jawaban	Persentase(%)
1	Apakah kerjasama tim berjalan dengan efektif	Ya:2 Ragu – ragu:4 Tidak:4	Ya:20% Ragu – ragu:40% Tidak:40%
2	Apakah kerja sama tim sudah dilakukan dalam organisasi	Ya:3 Ragu-ragu:2 Tidak:5	Ya:30% Ragu-ragu:20% Tidak:50%
3	Apakah setiap pegawai mempunyai motivasi yang solid	Ya:4 Ragu-ragu:1 Tidak:5	Ya:40% Ragu-ragu:10% Tidak:50%
4	Apakah setiap pegawai saling memberi motivasi	Ya:1 Ragu-ragu:5 Tidak:4	Ya:10% Ragu-ragu:50% Tidak:40%

5	Apakah sudah terjadi komunikasi yang baik antara pegawai	Ya:2 Ragu-ragu:4 Tidak:4	Ya:20% Ragu-ragu:40% Tidak:40%
6	Apakah setiap pegawai mampu mengontrol emosi dalam komunikasi	Ya:3 Ragu-ragu:3 Tidak:4	Ya:30% Ragu-ragu:30% Tidak:40%

Sumber:Data di olah peneliti,2018

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka diajukan sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Kerja Sama Tim, Motivasi dan Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Desa Lampung”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kerjasama tim, motivasi dan komunikasi terhadap kinerja pegawai Puskesmas Desa Lampung ?
2. Apakah kerja sama tim berpengaruh terhadap kinerja pegawai Puskesmas Desa Lampung ?
3. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai Puskesmas Desa Lampung ?
4. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja Puskesmas Desa Lampung ?
5. Apakah kerja sama tim, motivasi dan komunikasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai puskesmas Desa Lampung ?
6. Seberapa besar pengaruh kerja sama tim, motivasi dan komunikasi terhadap kinerja pegawai Puskesmas Desa Lampung ?

### **1.3 Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini penulis hanya membahas tentang pengaruh kerja sama tim, motivasi dan komunikasi terhadap kinerja pegawai Puskesmas Lampung.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis gambaran kerja sama tim, motivasi dan komunikasi terhadap kinerja pegawai Puskesmas Desa Lampung.
2. Untuk menganalisis besarnya pengaruh kerja sama tim terhadap kinerja Puskesmas Desa Lampung.
3. Untuk menganalisis besarnya pengaruh motivasi terhadap kinerja pada Puskesmas Lampung.
4. Untuk menganalisis besarnya pengaruh komunikasi terhadap kinerja pada Puskesmas Lampung.
5. Untuk menganalisis besarnya pengaruh kerjasama tim, motivasi dan komunikasi terhadap kinerja Puskesmas Desa Lampung.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi banyak pihak, antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya konsep atau teori yang menyokong perkembangan ilmu pengetahuan Manajemen Sumber Daya Manusia,

khususnya yang terkait dengan pengaruh kerjasama tim, motivasi dan komunikasi terhadap kinerja pegawai Puskesmas Lampur.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berarti bagi Puskesmas Lampur.

## 3. Manfaat Kebijakan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Puskesmas Lampur dalam menyusun kebijakan yang bertujuan meningkatkan kinerja pegawai.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini disusun dalam lima bab dengan tahapan sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini merupakan bagian yang berisi tentang landasan teori yang digunakan sebagai dasar acuan teori bagi penelitian. Pada bab ini diuraikan mengenai masing-masing variabel yang berpengaruh terhadap kinerja organisasi, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, serta hipotesis.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan mengenai jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, defenisi operasional dan pengukuran variabel, populasi dan sampel, teknik pengambilan data, uji instrument penelitian, serta teknik analisis data.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjabarkan gambaran umum objek penelitian, analisis dan interprestasi dan pembahasan hasil yang dilakukan.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisikan simpulan-simpulan yang diperoleh dari hasil penelitian, saran-saran yang berhubungan dengan penelitian yang serupa di masa yang akan datang.

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**