

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia merupakan bagian paling penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, untuk memajukan suatu organisasi agar berjalan dengan baik diperlukan adanya sumber daya manusia yang berkualitas. Sumber daya manusia yang berkualitas mampu membawa perubahan yang signifikan untuk meningkatkan kualitas layanan sehingga menghasilkan output yang lebih baik. Sumber daya manusia sangat dibutuhkan di dalam sebuah instansi untuk meningkatkan produktivitas dan efektivitas pada suatu instansi. Suatu instansi dapat berjalan dengan baik apabila sumber daya manusianya berkualitas dan memiliki ketrampilan yang relevan dengan bidang dan pekerjaannya masing-masing. Berhasil atau tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi/instansi tersebut semua tergantung oleh kemampuan sumber daya manusia (SDM) atau pegawai yang ada di organisasi/instansi tersebut.

Sumber daya manusia merupakan pilar terpenting dalam sebuah instansi untuk mencapai tujuan baik secara pribadi maupun dalam instansi. Menurut (Mathis & Jackson, 2006) Sumber daya manusia merupakan suatu rancangan dari berbagai sistem formal pada sebuah organisasi dengan tujuan memastikan penggunaan dan keahlian manusia secara efektif serta efisien untuk mencapai tujuan organisasi/instansi sesuai dengan keinginan. Setiap organisasi/instansi memiliki tujuan dan visi misi yang akan dicapai, mereka akan berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang semaksimal

mungkin agar masyarakat puas dan mendapatkan pelayanan terbaik. Setiap instansi memiliki visi dan misi nya masing-masing, dalam mencapai tujuan yang di inginkan perlu adanya sumber daya manusia yang baik dan kompeten, maka dari itu suatu instansi perlu mencari orang-orang yang mempunyai kemampuan di setiap bidang yang dibutuhkan. Jika sumber daya manusia yang di dapat kompeten tujuan dan visi misi suatu instansi nantinya akan mudah di capai. Berdasarkan Undang-undang nomor 36 tahun 2009 tentang tenaga kesehatan, disebutkan bahwa tenaga kesehatan adalah komponen terpenting dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan indonesia yang setinggi-tingginya. Maka dari itu perencanaan sumber daya manusia kesehatan perlu dilaksanakan dengan sebaik- baiknya sesuai dengan dinamika dan perkembangan serta kebutuhan masyarakat.

Kondisi dunia kesehatan di Indonesia menghadapi berbagai tantangan yang kompleks dan beragam seiring dengan berjalannya waktu dan upaya untuk meningkatkan akses dari kualitas layanan kesehatan bagi seluruh masyarakat . Meskipun telah terjadi kemajuan yang signifikan dalam sektor kesehatan dalam beberapa tahun berakhir , tetapi masih banyak masalah yang perlu diatasi untuk mencapai sistem kesehatan yang lebih baik dan berkelanjutan.

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) merupakan sebuah instansi pemerintah yang berfungsi sebagai penyelenggara layanan kesehatan ditingkat pertama. Puskesmas termasuk dalam kategori organisasi publik yang berorientasi pada pelayanan masyarakat. Sebagai bagian dari sistem

kesehatan nasional, Puskesmas bertanggung jawab untuk memberikan layanan kesehatan, promosi kesehatan, serta pencegahan penyakit di masyarakat setempat. Puskesmas didirikan bertujuan untuk memberikan layanan kesehatan yang terjangkau karena biayanya yang relatif murah dan juga mudah diakses bagi masyarakat.

Kepuasan kerja adalah perasaan puas dari setiap pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam sebuah organisasi/instansi. Kepuasan kerja merupakan faktor penting yang mempengaruhi produktivitas karyawan di berbagai sektor termasuk di dalam sebuah organisasi/instansi pemerintah. Menurut (Hasibuan, 2018) Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Dalam memahami dan meningkatkan kepuasan kerja sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif. Suatu organisasi / instansi perlu memperhatikan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja untuk mendorong kinerja pegawai dan keberhasilan jangka panjang. Menurut (Priansa, Donni, 2016) Kepuasan kerja merupakan sekumpulan perasaan pegawai terhadap pekerjaannya, kepuasan kerja pegawai biasanya sangat berkaitan erat dengan sikap seorang karyawan terhadap pekerjaannya, situasi di tempat kerja, dan juga kerja sama antar atasan dengan sesama rekan kerjanya. Seorang pegawai yang mempunyai kepuasan kerja dapat dirasakan pegawai setelah pegawai tersebut dapat membandingkan antara yang diharapkan akan diperoleh dari hasil kerjanya dengan kenyataan sebenarnya dari apa yang diperoleh dari hasil kerjanya. Jika

hasil yang diperoleh sesuai atau melebihi harapan pegawai maka kepuasan kerja akan cenderung meningkat. Kepuasan kerja yang tinggi ini nantinya akan menjadi pendorong untuk menimbulkan motivasi kerja setiap pegawai untuk bekerja lebih baik lagi . Namun apabila hasil yang diperoleh tidak sesuai harapan kepuasan kerjanya akan menurun dan akan mengakibatkan stres, absensi, dan tingkat turnover yang tinggi .

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pegawai Puskesmas Ambal II , menghasilkan beberapa informasi yaitu terdapat kepuasan kerja yang tinggi di Puskesmas Ambal II ini. Kepuasan kerja yang dirasakan pegawai terkait dengan jaminan sosial tenaga kerja serta gaji yang diberikan sudah sesuai dengan pangkat dan golongan masing-masing.Selain faktor kompensasi yang sudah terpenuhi kepuasan kerja di Puskesmas Ambal II juga terlihat dari kesesuaian pekerjaan dengan latar belakang pendidikan pegawai. Hal ini membuat pegawai merasa lebih mampu, percaya diri, dan tidak mengalami tekanan berlebihan saat melaksanakan tugasnya. Dengan pekerjaan yang sesuai , pegawai merasa dihargai dan diposisikan secara tepat dalam struktur organisasi. Selain itu hubungan kerja yang harmonis dengan rekan kerja turut memperkuat rasa puas dalam bekerja. Pegawai merasa nyaman karena saling mendukung satu sama lain, bekerja sama tanpa adanya konflik yang berarti, dan memiliki komunikasi yang terbuka antar tim. Kondisi lingkungan kerja fisik Puskesmas Ambal II juga bersih dan nyaman, fasilitas kesehatan yang sudah memadai sehingga membantu kelancaran pekerjaan. Selain itu, Kepala Puskesmas Ambal II memiliki sikap terbuka dan

sangat menghargai ide atau pendapat sehingga pegawai merasa dihargai dan didengarkan karena pendapat mereka atau masukan mereka diterima dengan baik, serta memberikan dukungan yang baik terhadap kemajuan para pegawainya.

Faktor pertama yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu budaya organisasi. Di dalam sebuah organisasi/instansi diperlukan adanya budaya organisasi yang baik, budaya organisasi sangat penting untuk meningkatkan kepuasan kerja seorang pegawai agar pekerjaannya berjalan dengan efektif dan efisien. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu menurut (Mahayasa et al., 2024) menyatakan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Yamaha waja motor sentral Gianyar. Budaya ini mencakup nilai, keyakinan, norma, dan praktik yang dianut oleh pegawai dalam suatu organisasi/instansi. Menurut (Robbins, 2015) yang mengemukakan bahwa budaya organisasi adalah sistem makna bersama yang di selenggarakan oleh anggota untuk menciptakan budaya organisasi yang baik di perlukan adanya suasana kerja yang menyenangkan, lingkungan kerja fisik yang bersih dan nyaman, meningkatkan kedisiplinan yang tinggi kepada para pegawai, dan komitmen tinggi dari seluruh anggota suatu organisasi/instansi. Budaya organisasi yang buruk nantinya akan menyebabkan konflik yang terjadi dalam organisasi/instansi sehingga hubungan pegawai satu dengan yang lain nantinya akan bermasalah, dan tingginya turnover. Menurut (Rivai, 2015) mengungkapkan bahwa budaya organisasi adalah sejumlah pemahaman penting seperti norma, nilai, sikap,

dan keyakinan yang dimiliki bersama oleh anggota organisasi. Budaya organisasi diterapkan selain untuk pembeda dengan organisasi lain juga digunakan sebagai sebuah aturan/pedoman yang harus ditaati oleh para pegawai. Maka dari itu budaya organisasi perlu di kelola dengan baik agar menciptakan budaya yang positif yang di inginkan suatu organisasi / instansi untuk mencapai tujuannya.

Berdasarkan wawancara yang sudah dilakukan penulis dengan kepala tata usaha Puskesmas Ambal II, Budaya organisasi yang diterapkan disana yaitu menerapkan budaya “INDAH” (inovatif, dinamis, amanah) penerapan budaya ini bertujuan untuk menciptakan lingkungan kerja di Puskesmas yang terus berkembang, fleksibel dalam menghadapi tantangan, serta memiliki standar etika yang tinggi. Puskesmas Ambal II juga menekankan budaya disiplin kerja yang tinggi, dengan datang dan pulang tepat waktu, menggunakan seragam sesuai yang ditentukan dan melakukan apel setiap hari sebelum membuka pelayanan. Dengan menekankan disiplin kerja yang tinggi ini nantinya akan membuat pegawai lebih konsisten dalam memenuhi tugas dan tanggung jawabnya, meningkatkan produktivitas dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih tertib dan efisien. Pegawai yang memiliki disiplin kerja yang tinggi cenderung mampu mengelola waktu, mengurangi kesalahan dalam pekerjaan, dan menyelesaikan tugas sesuai target / tenggat waktu. Selain budaya disiplin kerja yang ditekankan Puskesmas Ambal II juga menerapkan budaya 3S (senyum,salam,sapa) baik dengan pasien maupun dengan sesama rekan kerja. Penerapan budaya organisasi ini

bertujuan untuk menciptakan suasana pelayanan yang ramah dan bersahabat, khususnya dalam bidang pelayanan kesehatan. Budaya 3S ini tidak hanya untuk meningkatkan kepuasan pasien saja tetapi juga untuk memperlancar hubungan antarpegawai dan juga untuk memperkuat budaya kerja yang positif.

Faktor kedua yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai adalah lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja fisik sangat penting untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai, jika lingkungan kerja fisik nya baik maka kepuasan kerja pegawai juga akan meningkat. Berdasarkan penelitian terdahulu menurut (Aritonang et al., 2019) menyatakan lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Sinar Sosro. Menurut (Sedarmayanti, 2017) lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja fisik yang sesuai dapat mendukung pelaksanaan kerja sehingga pegawai memiliki semangat dalam bekerja dan dapat meningkatkan rasa puas dan senang. Apabila lingkungan kerja fisik nya tidak baik maka pegawai akan merasa tidak nyaman dalam bekerja sehingga mempengaruhi kepuasan kerja pegawai menurun.

Lingkungan kerja fisik adalah segala sesuatu yang berada di sekitar tempat kerja pegawai yang dapat dilihat dan juga dapat dirasakan pegawai di dalam suatu organisasi / instansi. Menurut (Sarwono, 2005) mengungkapkan bahwa lingkungan kerja fisik adalah tempat kerja pegawai melakukan

aktifitasnya. Lingkungan kerja fisik dapat menciptakan hubungan kerja yang mengikat antara orang-orang yang ada didalamnya . Contohnya adalah pencahayaan , sirkulasi udara , warna , kebersihan , kebisingan , getaran, serta meja dan kursi. Maka dapat di ambil kesimpulan lingkungan kerja fisik itu sangat penting dan sangat berpengaruh untuk meningkatkan kepuasan kerja karena lingkungan kerja yang baik dan memadai akan mendukung produktivitas dan juga dapat meningkatkan citra perusahaan sehingga membuat pegawai merasa di hargai atas kontribusi yang sudah mereka berikan sehingga meningkatkan kepuasan kerja . Kepuasan kerja yang tinggi dapat membuat karyawan merasa termotivasi dan terlibat dalam pekerjaannya .

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa pegawai Puskesmas Ambal II kondisi lingkungan kerja fisiknya sudah baik, terlihat dari kebersihannya tetap selalu terjaga, sirkulasi udaranya juga cukup, pencahayaan ruangan yang mendukung, tata letak ruangan yang sudah sesuai dengan fungsi seperti contoh ruang pendaftaran berada di bagian depan dekat dengan pintu masuk sehingga memudahkan pasien saat pertama kali datang. Selain itu fasilitas ruang tunggu, ruang pendaftaran, ruang poli, ruang tindakan, UGD, ruang farmasi, aula juga sudah memadai sehingga sangat mendukung produktivitas kerja. Meskipun secara umum kebersihan lingkungan kerja fisiknya sangat terjaga , namun pada sisi lain masih ada kendala pada fasilitas parkir, dimana saat jam sibuk tempat parkir sering kali tidak mencukupi pada saat jam-jam padat pelayanan sehingga harus mencari alternatif parkir diluar area Puskesmas.

Selain lingkungan kerja fisik, etos kerja juga berpengaruh penting terhadap kepuasan kerja. Etos kerja merupakan sikap dan nilai yang dianut seorang individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam suatu organisasi/instansi. Menurut (D. J. Priansa, 2018) etos kerja adalah semangat kerja yang dimiliki pegawai untuk bekerja lebih baik agar mendapatkan nilai tambah dalam pekerjaan. Berdasarkan penelitian terdahulu menurut (Zulher, 2020) menyatakan etos kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai pada pegawai UPTD Puskesmas Bangkinang Kota. Dalam suatu organisasi/instansi penting menciptakan hubungan antara etos kerja dengan kepuasan kerja untuk meningkatkan produktivitas dan keberhasilan suatu organisasi/instansi, selain untuk meningkatkan produktivitas etos kerja juga berperan penting dalam menciptakan budaya organisasi yang positif untuk menciptakan semangat pegawai dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis pada pegawai Puskesmas Ambal 2, etos kerja yang ada di Puskesmas Ambal 2 sudah cukup baik dengan melihat semangat para pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, kalau ada jadwal pelayanan seperti posyandu atau kunjungan ke rumah warga mereka dengan sigap dan tidak menunda-nunda pekerjaannya dengan melakukan pelayanan yang maksimal, selain itu pegawai Puskesmas Ambal 2 juga sangat menjunjung tinggi budaya kedisiplinan seperti datang dan pulang tepat waktu. Dengan budaya kedisiplinan yang sudah ditanam dari awal akan membantu meningkatkan

produktivitas pegawai Puskesmas Ambal 2.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “ **Pengaruh Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja Fisik, Dan Etos Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai PNS Puskesmas Ambal II** “.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dicantumkan penulis, Budaya organisasi penting bagi kepuasan kerja pegawai karena budaya organisasi mempengaruhi perilaku pegawai sehingga dapat memaksimalkan mereka untuk bekerja. Lingkungan kerja fisik yang sudah mendukung dan nyaman baik untuk pegawai maupun untuk pasien. Etos kerja yang positif mencerminkan pegawai dalam semangat bekerja untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien. Masalah yang perlu diperhatikan pihak Puskesmas Ambal II adalah menganalisis untuk bisa memahami hal hal apa saja yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai Puskesmas Ambal II. Berdasarkan uraian fenomena penelitian latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi, lingkungan kerja fisik, etos kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Puseksmas Ambal II .

Berdasarkan uraian fenomena penelitian latar belakang masalah yang telah di paparkan di atas untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi, lingkungan kerja fisik, dan etos kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Puskesmas Ambal II , maka peneliti merumuskan masalah pertanyaan yang akan di kaji pada penelitian ini antara lain:

1. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai di Puskesmas Ambal II
2. Apakah lingkungan kerja fisik berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai di Puskesmas Ambal II
3. Apakah etos kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai di Puskesmas Ambal II
4. Bagaimana pengaruh budaya organisasi , lingkungan kerja fisik , dan etos kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada pegawai Puskesmas Ambal II

### **1.3. Batasan Masalah**

Untuk lebih memfokuskan masalah dan menghindari hal-hal yang tidak sesuai dengan tujuan penelitian, maka penulis embatasi masalah-masalah sebagai berikut:

1. Penulis hanya membatasi pada permasalahan pengaruh budaya organisasi, lingkungan kerja, dan etos kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Puskesmas Ambal II
2. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai yang bekerja di Puskesmas Ambal II
3. (Priansa, Donni, 2016) Kepuasasn kerja merupakan sekumpulan perasaan pegawai terhadap pekerjaanya, kepuasan kerja pegawai biasanya sangat berkaitan erat dengan sikap seorang karyawan terhadap pekerjaan nya, situasi di tempat kerja, dan juga kerja sama antar atasan dengan sesama rekan kerjanya.

Menurut (Hasibuan, 2018) Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Dalam memahami dan meningkatkan kepuasan kerja sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif.

Menurut (Robbins, Stephen P, dan Judge, 2021), menyatakan beberapa indikator dalam kepuasan kerja adalah sebagai berikut :

- a. Supervise / atasan (supervision)
  - b. Rekan kerja
  - c. Pekerjaan itu sendiri (work it self)
4. Menurut (Robbins, 2015) yang mengemukakan bahwa budaya organisasi adalah sistem makna bersama yang di selenggarakan oleh anggota untuk menciptakan budaya organisasi yang baik di perlukan adanya suasana kerja yang menyenangkan, lingkungan kerja fisik yang bersih dan nyaman, meningkatkan kedisiplinan yang tinggi kepada para pegawai, dan komitmen tinggi dari seluruh anggota suatu organisasi / instansi.

Menurut (Mangkunegara, 2013) mengemukakan bahwa “Budaya organisasi adalah seperangkat asumsi atau sistem keyakinan, nilai-nilai, norma-norma yang dikembangkan dalam organisasi yang dijadikan pedoman tingkah laku bagi anggota anggotanya untuk mengatasi masalah adaptasi eksternal dan internal.

Menurut (Edison dalam Nofitasari, 2021), Indikator budaya organisasi adalah sebagai berikut :

- a. Kesadaran diri
  - b. Keagresifan
  - c. Kepribadian
  - d. Performa
  - e. Orientasi tim
5. Menurut (Sedarmayanti, 2017) lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai secara langsung maupun tidak langsung. Menurut (Mangkunegara, 2015) merupakan keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan kerja sekitarnya dimana seseorang bekerja.
- Menurut (Sedarmayanti dalam Pambudi, 2021) , Lingkungan kerja Fisik dibatasi pada :
- a. Pewarnaan
  - b. Penerangan
  - c. Sirkulasi Udara
  - d. Suara bising
  - e. Bau tidak sedap
  - f. Keamanan
6. Menurut (D. J. Priansa, 2018) etos kerja adalah semangat kerja yang dimiliki pegawai untuk bekerja lebih baik agar mendapatkan nilai tambah dalam pekerjaan. menurut (Sinamo, 2011) etos kerja adalah seperangkat nilai yang terwujud dalam sikap dan perilaku yang menjadi ciri khas seseorang atau kelompok dalam bekerja. Menurut Salamun dalam

(Priharwantiningsih, 2019) diantaranya sebagai berikut :

- a. Kerja keras
- b. Disiplin
- c. Jujur
- d. Tanggung jawab
- e. Rajin

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan, tujuan penelitian yang ingin di capai oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai Puskesmas Ambal II.
2. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan kerja pegawai Puskesmas Ambal II.
3. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh etos kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Puskesmas Ambal II.
4. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh budaya organisasi , lingkungan kerja , dan etos kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja pegawai Puskesmas Ambal II.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

##### **a. Praktis**

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi manajemen kantor Puskesmas Ambal II sebagai bahan pertimbangan evaluasi untuk menentukan kebijakan khususnya yang berkaitan dengan budaya

organisasi, lingkungan kerja fisik, dan etos kerja .

**b. Teoritis**

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai pembandingan antara teori yang penulis dapatkan diperkuliahan tentang manajemen organisasi khususnya mengenai pengelolaan SDM dengan realitas yang ada.

