

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan salah satu bagian yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi entah itu organisasi pemerintahan maupun organisasi non pemerintahan. Dalam era globalisasi seperti sekarang ini, kemampuan untuk menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas adalah sangat penting, karena mempunyai peranan yang sangat besar dalam kegiatan organisasi. Sumber daya manusia adalah harta yang paling berharga dan paling penting dimiliki oleh suatu organisasi, karena itu keberhasilan suatu organisasi sangat ditentukan oleh unsur manusia. (Nawawi,2004 ).

Kualitas pelayanan kesehatan sangat berkaitan erat dengan kualitas tenaga pemberi layanan kesehatan. Perawat memiliki peran penting dan menentukan dalam keberhasilan pemberian layanan kesehatan, oleh karenanya dalam upaya peningkatan mutu pelayan kesehatan harus disertai dengan meningkatnya mutu pelayanan keperawatan. Pemahaman ini lebih ditingkatkan lagi dengan kenyataan bahwa keperawatan mempunyai kontak yang konstan dengan masyarakat sehingga perawat sebagai tenaga professional kesehatan dan didukung dengan kompetensi sebagai perawat menjadi sangat berharga dan perannya tidak dapat digantikan. kualitas yang dirasakan dari layanan medis melalui perbedaan antara layanan yang

disediakan dan pelayanan yang diharapkan untuk disampaikan atau perbedaan antara layanan yang disediakan dan standar yang ditetapkan untuk layanan medis. Ada lima dimensi untuk kualitas pelayanan medis adalah akses ke layanan, kompetensi teknis, efisiensi dan efektivitas, hubungan interpersonal, keselamatan kesehatan, dan fasilitas (Salah dan Musa, 2015).

Beberapa faktor berikut ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan yaitu pelatihan, *conscientiousness*, motivasi kerja dan *organization climate* terhadap kinerja pelayanan. Pelatihan diakui sebagai bagian dari peningkatan kapasitas dan pengembangan personil dalam organisasi juga telah diidentifikasi sebagai kontribusi besar terhadap daya saing organisasi (Adekunle dkk, 2014). Umumnya, pelatihan dapat dibagi menjadi dua yaitu pelatihan formal dan informal. pelatihan formal mengacu pada inisiatif yang memiliki modus terstruktur pengiriman, dan dapat diidentifikasi dengan baik penerima dan pengantar dengan tujuan menciptakan kesadaran baru atau pengetahuan dari proses kerja atau kegiatan sedangkan pelatihan informal dijelaskan sebagai ad-hoc berbasis, terfragmentasi dan fleksibel yang sering kekurangan struktur formal dan tujuan yang telah ditetapkan dengan kata lain, pelatihan informal yang dapat berupa dalam bentuk bantuan yang diberikan oleh pekerja senior yang atau tidak secara resmi direncanakan oleh sebuah organisasi (Tan Teck Hong dan Lim Yong Kean, 2014).

*Conscientiousness* merupakan tingkat dimana seseorang individu berorientasi pada pencapaian, berhati-hati, kerja keras, terorganisir, terencana,

tekun, bertanggung jawab (Orlando B. 1998). Individu yang berhati-hati sering memiliki rencana jangka panjang, keahlian teknis, dan jaringan dukungan terorganisir. Studi meta-analitik menunjukkan bahwa hati nurani adalah prediktor Big Five yang paling dapat digeneralisasikan untuk kinerja pekerjaan (L.A. Witt 2002).

Motivasi kerja dari karyawan sendiri dapat berasal dari kebutuhan untuk uang, penghargaan, kekuasaan, dan pengakuan. Motivasi dari luar bisa datang dari keluarga, rekan kerja dan atasan. Dalam garis besar motivasi kerja dibagi menjadi dua bagian, yaitu motivasi positif dan motivasi negatif. Motivasi positif adalah proses mempengaruhi orang dengan menyediakan kemungkinan mendapatkan hadiah sementara motivasi negatif adalah proses mempengaruhi seseorang melalui kekuatan ketakutan seperti pengakuan kerugian, uang atau posisi (Agustina Rantesalu dkk, 2016).

*Organization climate* merupakan substansi bersama dari suatu anggota organisasi yang didalamnya terdapat peristiwa, kebijakan, praktik, dan prosedur yang mereka alami dan perilaku yang mereka lihat dihargai, didukung, dan diharapkan (Ehrhart, Schneider, & Macey, 2014). Faktor penting yang dimana dapat diketahui dipengaruhi oleh modal psikologis adalah iklim organisasi yang merupakan kumpulan persepsi karyawan di seluruh Indonesia organisasi. Persepsi karyawan ini sebagian besar terkonsentrasi pada penghargaan, jumlah kontrol yang diberikan, berbagi informasi dan peluang pengembangan karier (Qadeer, dkk 2014).

Kinerja pelayanan merupakan kombinasi dari perilaku dengan pencapaian apa yang diharapkan dan pilihan atau bagian dari persyaratan tugas yang ada pada masing-masing individu dalam organisasi (Agustina dkk, 2016). Sedangkan kinerja digambarkan sebagai hasil yang dicapai dari pekerja terampil dalam beberapa situasi tertentu. Individu akan selalu mendambakan apresiasi hasil karyanya, dan mengharapkan upah yang adil (Prasetya & Kato, 2011). Penilaian kinerja perlu dilakukan subjektif mungkin karena akan memotivasi karyawan untuk melakukan kegiatan mereka. Selain itu penilaian kinerja juga dapat memberikan informasi untuk kepentingan gaji, promosi dan melihat perilaku karyawan. Adapun hasil dari penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa faktor motivasi di antara karyawan dapat membawa signifikan perubahan untuk iklim kerja suatu organisasi dan Extraversion, Keterbukaan, Keramahan dan Conscientiousness memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Saqib Mehmood dkk, 2016). Dari hasil penelitian lain menunjukkan ada hubungan yang positif antara pelatihan baik formal maupun informal dan kinerja pelayanan, ketika ada kehadiran dari mediasi pengaruh komitmen organisasi kepada karyawan (Tan Teck Hong and Lim Yong Kean, 2014).

Berkaitan dengan kinerja pelayanan sebagai tolak ukur keberhasilan atau kemajuan program dan kebijakan dibidang kesehatan Pemerintah Dinas Kesehatan Kabupaten Demak khususnya puskesmas, dari fenomena yang ada dengan banyak kejadian dilapangan bahwa adanya keterlambatan dalam pelayanan terhadap pasien seperti loket pelayanan, antrian pemanggilan

pemeriksaan pasien dan antrian pengambilan obat. Dalam hal ini puskesmas berupaya meningkatkan kinerja perawat menjadi hal yang utama dimana pasien mengharapkan pelayanan yang cepat, tanggap dan nyaman terhadap keluhan penyakit yang diderita pasien sehingga mewujudkan masyarakat yang semakin sehat dan mandiri. Dalam memenuhi kebutuhan pasien tersebut, seluruh perawat puskesmas yang ada di Kabupaten Demak harus mengetahui *organization climate* sehingga menyarankan untuk meneliti bagaimana upaya meningkatkan prestasi dan pengembangan karir atau skill, bersikap ramah dan bersahabat, responsif terhadap pasien, menguasai pekerjaan, berkomunikasi secara efektif, dan mampu menanggapi keluhan pasien secara profesional, efisien dan terorganisir untuk melakukan tugas dengan baik demi meningkatkan kinerja pelayanan.

Berdasarkan permasalahan tersebut diatas, maka dilakukan penelitian dengan judul “PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN BERBASIS *ORGANIZATION CLIMATE*, PELATIHAN, *CONSCIENTIOUSNESS* DAN MOTIVASI KERJA DI PUSKESMAS KABUPATEN DEMAK”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi diatas, Rumusan masalahnya adalah bagaimana meningkatkan kinerja pelayanan perawat.

Dari masalah tersebut diatas pertanyaan penelitian yang akan dibahas adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh pelatihan terhadap *organization climate* ?
2. Bagaimana pengaruh *conscientiuosness* terhadap *organization climate* ?
3. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap *organization climate* ?
4. Bagaimana pengaruh *organization climate* terhadap kinerja pelayanan ?
5. Bagaimana pengaruh pelatihan terhadap kinerja pelayanan ?
6. Bagaimana pengaruh *conscientiuosness* terhadap kinerja pelayanan ?
7. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pelayanan ?

### **1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengembangkan model peningkatan kinerja pelayanan melalui pengaruh pelatihan terhadap *organization climate*.
2. Mengembangkan model peningkatan kinerja pelayanan melalui pengaruh *conscientiousness* terhadap *organization climate*.
3. Mengembangkan model peningkatan kinerja pelayanan melalui pengaruh motivasi kerja terhadap *organizaion climate*.
4. Mengembangkan model peningkatan kinerja pelayanan melalui pengaruh *organization climate* terhadap kinerja pelayanan.
5. Mengembangkan model peningkatan kinerja pelayanan melalui pengaruh pelatihan terhadap kinerja pelayanan.
6. Mengembangkan model peningkatan kinerja pelayanan melalui pengaruh *conscientiousness* terhadap kinerja pelayanan.

7. Mengembangkan model peningkatan kinerja pelayanan melalui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pelayanan.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan untuk :

1. Memberikan manfaat secara akademik bagi pengembangan ilmu khususnya pada bidang kinerja melayani pasien.
2. Dapat memberikan masukan bagi pengambil kebijakan dalam rangka penentuan strategi khususnya dalam memberikan pelayanan yang optimal pada masyarakat dan mampu menjadi tujuan utama bagi masyarakat dalam berobat.
3. Menjadi bahan referensi dari peneliti lain yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.