

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dekade akhir dalam abad 20 dan dekade awal abad 21, bangsa kita sebagaimana bangsa-bangsa lain di berbagai belahan dunia menghadapi gelombang besar berupa meningkatnya tuntutan demokratisasi, desentralisasi dan globalisasi. Globalisasi yang membentuk berbagai bidang kehidupan di seluruh wilayah Indonesia membutuhkan system manajemen yang tepat dan handal.

Dewasa ini era globalisasi menuntut kesiapan dan kesigapan yang lebih matang dalam segala hal. Bidang manajemen merupakan salah satuan dalam untuk mempersiapkan sumber daya manusia yang dibutuhkan untuk menghadapi tantangan zaman. Persaingan di berbagai sektor membuat proses pengelolaan dan pemeliharaan manajemen organisasi menjadi perhatian yang penting untuk menciptakan sebuah sistem manajerial yang tangguh dan mampu mengikuti perkembangan zaman pada saat ini. Pada hakekatnya organisasi dijalankan oleh manusia yang dalam hal ini adalah para pegawai. Dalam mewujudkan visi dan misi instansi kepegawaian keberadaan kualitas sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki senantiasa dikembangkan dan diarahkan seoptimal mungkin agar bisa mencapai tujuan yang diharapkan.

Dalam rangka mencapai tujuan yang diharapkan, salah satu hal yang terpenting dalam suatu organisasi atau instansi yaitu kepuasan kerja. Menurut Rivai dan Mulyadi (2012) yang mengatakan bahwa kepuasan kerja

adalah penilaian dari pekerja tentang seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya. Kepuasan kerja dapat di anggap sebagai cermin perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang dilihat dari sikap, baik positif maupun negatif, pegawai terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi dalam lingkungan kerjanya. Sedangkan menurut Robbins (2006:40) kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristiknya. Sehingga dapat disimpulkan kepuasan kerja adalah suatu perasaan seseorang terhadap pekerjaan dan apa yang dikerjakannya sehingga menimbulkan perasaan nyaman, aman, dan perasaan positif lainnya.

Salah satu instansi pemerintah di bidang kesehatan yaitu Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) di Kabupaten Sampang dalam menjalankan organisasinya selalu mengutamakan kepuasan kerja. Misalnya menciptakan kepuasan kerja bagi pegawai dalam hal para pengunjung atau pasien yang datang ke Puskesmas mendapatkan pelayanan yang tepat dan terbaik. Program ini dilakukan dengan cara mengelola dan memberdayakan sumber daya yang dimilikinya yang terdiri dari sistem dan teknologi yang terpadu, visi, misi, tujuan, dan strategi yang tepat, persediaan logistik yang mencukupi, termasuk di dalamnya sumber daya manusia yang berkompetensi.

Menurut Hasibuan (2006:41) kerja adalah sejumlah aktivitas fisik dan mental yang dilakukan seseorang untuk melakukan sebuah pekerjaan. Ketika seseorang bekerja maka yang dia selesaikan akan berpengaruh terhadap tingkat produktivitas tempat kerjanya. Oleh karena itu, pandangan dan juga perasaan seseorang terhadap pekerjaannya harus tetap terjaga

pada sisi positif dengan kata lain seseorang tersebut harus memiliki dan menjaga kepuasan kerjanya agar produktivitasnya dapat terus ditingkatkan. Pegawai dengan kepuasan kerja yang tinggi akan merasa senang melakukan pekerjaan dan berusaha mempertahankannya. Sebaliknya, pegawai yang merasa tidak puas pada pekerjaannya akan mempunyai pikiran untuk berpindah.

Untuk meningkatkan kepuasan para pegawai instansi Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) ini wajib melakukan perubahan-perubahan dalam rangka meningkatkan dan memenuhi permintaan para pasien atau pengunjung puskesmas untuk mendapatkan pelayanan yang efektif, nyaman, aman, cepat dan tepat. Oleh sebab itu, dengan adanya perubahan orientasi dari pengunjung tersebut, sudah sewajarnya puskesmas dapat membangun dan meningkatkan kepercayaan para pengunjung yang dilakukan dengan cara menjaga citra positif puskesmas di mata masyarakat melalui peningkatan kualitas produk, pelayanan, dan keamanan. Tanpa memiliki citra yang positif, kepercayaan yang sedang dan akan dibangun oleh puskesmas tersebut tidak akan berjalan secara efektif.

Menurut Ridlo, 2008 mengatakan "Puskesmas adalah suatu unit organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan yang berada di garda terdepan dan mempunyai misi sebagai pusat pengembangan pelayanan kesehatan, yang melaksanakan pembinaan dan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu untuk masyarakat disuatu wilayah kerja tertentu yang telah ditentukan secara mandiri dalam menentukan kegiatan pelayanan namun tidak mencakup aspek pembiayaan". Sehingga dapat disimpulkan puskesmas adalah suatu instansi masyarakat yang

bernaung di bidang kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dan dari segi pembiayaan dapat terjangkau oleh masyarakat menengah kebawah.

Dalam rangka meningkatkan citra puskesmas tersebut diharapkan mampu menciptakan kepuasan para pengunjung (pasien) yang dilakukan dengan cara mengelola dan memberdayakan sumber daya yang dimilikinya yang terdiri dari sistem dan teknologi yang terpadu, visi, misi, tujuan, dan strategi yang tepat, persediaan logistik yang mencukupi, dan termasuk di dalamnya sumber daya manusia yang berkompetensi dan handal.

Agar memperoleh kepuasan pengunjung tersebut maka harus memenuhi kepuasan kerja para pegawainya terlebih dahulu. Karena pada dasarnya setiap pegawai mempunyai perbedaan karakteristik biografis individu. Menurut Siagian (2009:81) karakteristik individu dapat dilihat dari usia, jenis kelamin, status perkawinan, jumlah atau banyaknya tanggungan, dan masa kerja. Perbedaan sifat dan karakter individu tersebut disebabkan karena setiap individu dapat saja berasal dari keluarga yang berbeda, lingkungan yang berbeda, budaya yang berbeda, kepribadian yang berbeda, latar belakang pendidikan yang berbeda, ataupun kemampuan atau keahlian yang berbeda. Semua perbedaan karakteristik individu ini dapat memacu munculnya kecenderungan perbedaan perilaku dalam bekerja yang berdampak pada tercapainya visi, misi, dan tujuan puskesmas secara menyeluruh.

Berbagai perbedaan karakteristik pribadi atau individu seperti usia, jenis kelamin, status perkawinan, jumlah atau banyaknya tanggungan dan masa kerja membawa pengaruh bagi kepuasan kerja pegawai. Terdapat

hubungan yang kuat antara usia seseorang dengan kepuasan kerja pegawai, dimana kecenderungan yang sering terlihat yaitu bahwa semakin lanjut usia seseorang semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerja pegawai tersebut. Begitupun juga jenis kelamin dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja seseorang. Sedangkan hubungan status perkawinan seseorang yang telah menikah memiliki tingkat kepuasan kerja yang cenderung lebih tinggi dibandingkan dengan pegawai yang belum menikah, dengan alasan bahwa status perkawinannya, baik pekerja pria maupun wanita telah membawa konsekuensi tanggungan yang lebih besar terhadap keluarganya sendiri yang mengakibatkan pegawai tersebut cenderung menerima apa adanya terkait dengan pekerjaannya saat ini.

Permasalahan faktual yang ada di instansi Puskesmas di Kabupaten Sampang yaitu ada beberapa pegawai yang sudah berusia lanjut tidak bisa memberikan kontribusi terhadap kepuasan kerja. Karena faktor usia yang sudah tua maka tidak bisa berproduktifitas secara maksimal. Jumlah pegawai wanita lebih banyak dibandingkan dengan jumlah pegawai pria. Sedangkan apabila ditugaskan didaerah pedesaan pegawai pria lebih dibutuhkan daripada pegawai wanita, sehingga menurunkan tingkat kepuasan kerja pegawai. Sebagian besar pegawai puskesmas sudah menikah, seharusnya hal ini bisa menjadi pemicu kepuasan kerja para pegawai tetapi masih banyak pegawai yang datang terlambat ke puskesmas saat jam kerja. Jumlah tanggungan yang besar sedangkan gaji yang diperoleh kurang memenuhi kebutuhan akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai puskesmas. Pegawai puskesmas yang mempunyai masa kerja yang tinggi, beban tugas

yang yang terlalu banyak sedangkan kompensasi yang didapat pas-pasan membuat kepuasan kerja menurun.

Dalam menjalankan hambatan, tantangan dan analisis kegiatan pekerjaan di Puskesmas ini, manajemen perlu memenuhi kebutuhan para pegawai dalam menjalankan pekerjaannya yang dapat dilakukan dengan menganalisis faktor-faktor apa saja yang menjadi penentu kepuasan dan ketidakpuasan kerja pegawai tersebut. Faktor-faktor tersebut dapat berupa imbalan kerja yang berbentuk upah atau gaji yang harus diberikan pada pegawai sesuai kinerja atau kedudukannya, membangun iklim kerja yang kondusif bagi para pegawainya, pimpinan yang senantiasa memberikan support kepada bawahan terkait dengan pekerjaan yang dikerjakannya, dan lain-lain. Dengan demikian, diharapkan dengan terpenuhinya kebutuhan para pegawai tersebut, ketidak harmonisan hubungan kerja yang seringkali terjadi karena adanya ketidakpuasan kerja dari pegawai yang bekerja di dalam puskesmas tersebut dapat dihindarkan atau dihilangkan.

Berdasarkan fenomena dan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Karakteristik Biografis Individu Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Puskesmas Kabupaten Sampang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari pemikiran yang diuraikan di atas, maka dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah usia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai?
2. Apakah jenis kelamin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai?
3. Apakah status perkawinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai?
4. Apakah jumlah atau banyaknya tanggungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai?
5. Apakah masa kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai?
6. Diantara usia, jenis kelamin, status perkawinan, jumlah atau banyaknya tanggungan, masa kerja, mana yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan kerja pegawai?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan penulis antara lain:

1. Untuk mengetahui usia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai.
2. Untuk mengetahui jenis kelamin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai.
3. Untuk mengetahui status perkawinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai.

4. Untuk mengetahui jumlah atau banyaknya tanggungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai.
5. Untuk mengetahui masa kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai.
6. Untuk mengetahui diantara usia, jenis kelamin, status perkawinan, jumlah atau banyaknya tanggungan, masa kerja, mana yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan kerja pegawai.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Dapat memperoleh wawasan berfikir khususnya tentang karakteristik biografis individu terhadap kepuasan kerja

2. Bagi Program Studi/ Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipakai sebagai bahan masukan untuk menentukan kebijaksanaan instansi pemerintah.

3. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan pengetahuan dan bacaan dalam perkuliahan serta referensi untuk penelitian selanjutnya. Bagi rekan-rekan mahasiswa dan masyarakat lainnya, untuk mengetahui pengaruh karakteristik biografis individu terhadap kepuasan kerja pegawai.