

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Suatu organisasi dalam melaksanakan kegiatannya akan berusaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kemajuan organisasi selalu mencapai harapan instansi yang menaunginya. Keberhasilan berbagai aktifitas di dalam organisasi dalam mencapai tujuan tidak hanya tergantung pada sarana ataupun prasarana yang dimiliki, melainkan juga tergantung pada aspek sumber daya manusia. Secanggih apapun teknologi yang digunakan, tidak berdaya guna tanpa didukung oleh sumber daya manusia yang handal. Hal ini merupakan salah satu yang harus diperhatikan oleh suatu organisasi. Sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam meningkatkan suatu organisasi karena sumber daya manusia yang terlibat dalam organisasi selalu mengupayakan agar organisasi tersebut mencapai tujuannya.

Sumber daya manusia adalah faktor utama dalam perkembangan dunia usaha. Tujuan dan kepentingan tersebut apabila sejalan dengan tujuan organisasi tentu saja tidak masalah, akan tetapi sering kali kepentingan individu justru bertentangan dengan kepentingan organisasi. Agar pencapaian tujuan organisasi berjalan dengan efektif dan efisien, sumber daya manusia dalam organisasi harus dapat dikelola dengan baik dan benar sehingga prestasi kerja menjadi tinggi. Ini merupakan tugas bagi pemimpin untuk dapat memanfaatkan, menilai, memilih dan menempatkan sumber daya manusianya dengan sangat tepat. Pegawai dapat bekerja dengan baik sesuai dengan yang diinginkan masyarakat apabila karyawan merasa puas dengan apa diperoleh dan dirasakan

dalam pekerjaannya. Pegawai yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kepuasan psikologis dan akhirnya akan timbul sikap maupun tingkah laku negatif dan pada gilirannya akan dapat menimbulkan frustrasi. Sebaliknya pegawai yang terpuaskan akan dapat bekerja dengan baik, penuh semangat, aktif, dan dapat berprestasi lebih baik dalam memberikan pelayanan di bandingkan karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja.

Puskesmas Arosbaya merupakan suatu organisasi kesehatan masyarakat. Organisasi tersebut merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat khususnya di daerah arosbaya. Kegiatan pokok puskesmas arosbaya yang harus dilaksanakan yaitu: keluarga berencana, usaha perbaikan gizi, kesehatan lingkungan, pencegahan dan pemberantasan penyakit menular, pengobatan dan pelayanan darurat karna kecelakaan, penyuluhan kesehatan masyarakat, kesehatan sekolah, kesehatan olah raga, perawatan kesehatan masyarakat, kesehatan dan keselamatan kerja, kesehatan gizi dan mulut, kesehatan jiwa, kesehatan mata, laboratorium sederhana, pencatatan laboratorium dalam rangka sistem informasi kesehatan, kesehatan usia lanjut dan pembinaan pengobatan tradisional.

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang perlu mendapatkan perhatian khusus dari berbagai pihak, karena kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang besar terhadap tindakan seseorang atau pegawai dalam bekerja hal ini yang mendapat perhatian serius dari pimpinan, karena berkaitan erat dengan pegawai dan organisasi yang bersangkutan. Kepuasan kerja yang rendah menimbulkan dampak negatif yaitu: pindah kerja atau malas bekerja. Sebaliknya kepuasan kerja yang tinggi sangat mempengaruhi kondisi yang positif dan

dinamis sehingga mampu memberikan keuntungan bagi pegawai itu kondisi inilah yang di dambakan oleh setiap puskesmas atau organisasi.

Instansi ini mengadakan evaluasi setiap 3 bulan sekali untuk mengetahui kepuasan kerja pekerjaan pegawai itu sendiri. Hal ini dibuktikan dengan perilaku pegawai yang tidak pernah mengeluh dan sangat mencintai pekerjaannya. Misalnya ketika ada korban kecelakaan, melahirkan, gawat darurat dan lain- lain pegawai disana senantiasa menangani pasiennya dengan cepat dan siap siaga. Pencapaian prestasi ini sering mendapatkan penghargaan dari pemerintah dan penilaian masyarakat yang sangat bagus. Isi dari kotak kepuasan lebih banyak sehingga menunjukkan bahwa masyarakat yang berobat lebih puas. Semua pegawai terus menerus belajar dan memberikan pelayanan terhadap pasiennya. Melayani dan menangani pasien dengan baik, cepat, sepenuh hati serta memberikan semangat untuk cepat sembuh membuktikan pegawai memiliki rasa tanggung jawab yang luar biasa. Pimpinan yang selalu menjalin komunikasi yang baik dengan para pegawainya dan berusaha membimbing bawahannya ke dalam pekerjaan yang lebih baik lagi untuk mencapai kesejahteraan.

Kemajuan karir sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai sehingga mereka tidak hanya diam saja dan dapat melanjutkan jenjang pendidikannya misalnya D3 menjadi S1. Para pegawai tidak pernah membedakan antara rekan kerja yang satu dengan rekan kerja yang lain tetap saling merangkul dan menjalin kekompakan. Fasilitas disana sudah memenuhi standar bagi pegawai maupun pasien. Hasil dari evaluasi setiap 3 bulan sekali menandakan peningkatan dari tahun sebelumnya. Data hasil evaluasi pegawai yaitu :

Tabel 1.1 Data Hasil Evaluasi Pegawai

No	Kepuasan kerja	2015				2016			
		Januari-maret	April-juni	Juli-september	Oktober-desember	Januari-maret	April-juni	Juli-september	Oktober-desember
1	Pekerjaan itu sendiri	70.01%	71.10%	75.30%	76.00%	80.34%	81.68%	82.021%	92.01%
2	Pencapaian prestasi	72.21%	74.12%	78.55%	79.30%	80.21%	82.44%	84.445%	92.33%
3	Pengembangan diri	75.31%	76.33%	78.65%	79.69%	83.005%	85.37%	85.48%	90.33%
4	Tanggung jawab	79.42%	79.50%	80.15%	81.00%	84.10%	86.09%	87.39%	91.00%

5	Kemajuan karir	80.27%	80.55%	81.53%	82.44%	85.31%	88.08%	88.40%	95.005%
6	Hubungan dengan rekan kerja	80.29%	80.30%	81.00%	82.33%	85.44%	88.17%	88.33%	96.00%

Sumber : TU Puskesmas Arosbaya

Sangat baik : 70% - 100%

Baik : 51% - 75%

Cukup : 26% - 50%

Kurang : 0 - 25%

Dari hasil evaluasi di atas, pegawai merasa apa yang di berikan pemerintah sudah cukup baik, sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dari hasil wawancara terhadap pegawai mereka merasa puas dalam hal pekerjaannya, Pekerjaan itu sendiri di nyatakan dengan perasaan yang mendorong atau tidak mendorong dalam diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya. prestasi dinyatakan dengan pegawai mencapai jenjang karir atau peningkatan dalam pekerjaannya. pengembangan diri dinyatakan dengan pegawai mengikuti pelatihan setiap 5 bulan sekali. Yaitu pelatihan kesehatan bagi petugas puskesmas, pelatihan manajemen puskesmas untuk pelayanan kesehatan, pelatihan peningkatan kader. Tanggung jawab dinyatakan dengan perasaan setiap pegawai terhadap tanggung jawab yang di berikan oleh pimpinan terhadap karyawannya. Kemajuan karir dinyatakan dengan kepuasan pegawai terhadap pemerintah terkait pengangkatan pegawai yang non PNS menjadi PNS. Hubungan dengan rekan kerja dinyatakan dengan kekompakan antara pegawai yang satu dengan pegawai yang lainnya. Kesejahteraan kerja dinyatakan dengan masing- masing pegawai merasa puas terhadap pemerintahan yang mempunyai perhatian khusus tentang kesejahteraan kerja pegawai puskesmas arosbaya.

Kenyamanan terhadap pekerjaan di buktikan dengan pengakuan pegawai yang mengakui bahwa pemerintah tidak hanya menuntut kewajiban dengan berbagai macam pekerjaan melainkan lebih mengutamakan kesejahteraan masing- masing pegawai. Kebanggaan terhadap lembaga dibuktikan dengan fasilitas kerja yang memadahi. Penghargaan terhadap hasil kerja dibuktikan dengan membantu memecahkan masalah masyarakat contohnya membantu menyelamatkan korban kecelakaan, DBD, melahirkan dan lain sebagainya. Kebermaknaan tugas dibuktikan ketika diberi wewenang dan tanggung jawab

oleh pimpinan. kesempatan untuk maju dibuktikan oleh pegawai yang terus berusaha untuk memberikan yang terbaik terhadap para pasiennya.

Pegawai merupakan aset organisasi yang sangat berharga yang harus dikelola dengan baik oleh organisasi agar dapat memberikan kontribusi yang optimal. Salah satu hal yang harus menjadi perhatian utama organisasi adalah kepuasan kerja para pegawainya, misalnya para pegawai bekerja tidak merasakan kenyamanan, kurang dihargai, tidak bisa mengembangkan segala potensi yang mereka miliki, maka secara otomatis pegawai tidak dapat fokus dan berkonsentrasi secara penuh terhadap pekerjaannya.

Komunikasi merupakan suatu proses dua arah yang menghasilkan pertukaran informasi dan pengertian antara masing-masing individu yang terlibat. Komunikasi merupakan dasar dari seluruh interaksi antara manusia. Komunikasi merupakan kebutuhan yang hakiki dalam kehidupan manusia untuk saling tukar menukar informasi. Karena tanpa komunikasi, interaksi antara manusia baik secara perorangan, kelompok maupun organisasi tidak mungkin terjadi manusia memerlukan kehidupan sosial atau kehidupan bermasyarakat.

Pada Puskesmas Arosbaya kurangnya komunikasi antara pimpinan dan pegawai. Pada dasarnya pegawai bekerja sesuai dengan bidang kerjanya. Yang selalu berinteraksi antara pegawai lain dan masyarakat yang mengalami masalah. Komunikasi yang terjalin disana masih terdapat hambatan antara pimpinan dan pegawai. Berdampak kesalahpahaman dalam pekerjaan, masih kurangnya keterbukaan antara pimpinan dan pegawai dalam melaksanakan tugas dari pemerintahan, pimpinan kadang-kadang kurang mengetahui bagaimana agar pesan yang disampaikan dapat dipahami oleh pegawai, dan pegawai kadang-kadang takut memberikan saran atau pendapat kepada

pimpinan.

Masalah kepemimpinan merupakan masalah yang selalu menarik. Karena menyangkut bidang yang sangat luas serta memainkan peranan yang sangat penting dalam berbagai bidang. Tanpa adanya seorang pemimpin maka tujuan organisasi yang dibuat tidak akan bisa berjalan dengan baik dalam berbagai kepentingan yang ada. Birokrasi memiliki tujuan memberikan layanan kepada masyarakat. Sebuah birokrasi akan berhasil atau tidaknya dalam memberikan layanan. Memiliki banyak faktor diantaranya faktor budaya, faktor individu serta faktor organisasi dan manajemen. Penyelenggaraan instansi pemerintahan tidak mungkin dapat mencapai tujuannya secara optimal tanpa pegawai yang merasakan kepuasan untuk mencapai tujuan organisasi..

Utomo (2011) kualitas SDM mencakup rendahnya kemampuan dan kompetensi PNS di bidang kerjanya. Kompetensi yang rendah tersebut juga disebabkan oleh perekrutan yang diwarnai nepotisme dan sistem remunerasi yang tidak berbasis kinerja sehingga aparatur yang bekerja tidak memiliki semangat untuk menunjukkan kinerja yang memuaskan. Selain itu, birokrasi juga menghadapi masalah kultural yang sudah mengakur pada tingkat sistem, terjadi ketidakpercayaan antara pemerintah dan masyarakat yang meluas, bahkan antara badan pemerintah dan di dalam badan pemerintah itu sendiri. Pada tingkat institusional, efisiensi seringkali hanya dinilai dari kemampuan penyerapan anggaran sehingga bila penyerapan anggaran rendah maka dianggap berkinerja buruk. Budaya akuntabilitas dikembangkan setengah hati dan hanya menjadi budaya melaporkan. Output (keluaran) tidak jelas dan terlihat berlimpah namun sebenarnya tumpang tindih dengan outcome (hasil). Sedangkan pada tingkat individu seringkali ditemukan tindakan indiscipliner, ketidakpatuhan pada

aturan dan tindakan melawan atasan.

Mengutip pendapat Hardiman (2010:13) Kepemimpinan Birokrasi atau lebih tepat kepemimpinan dalam institusi pemerintah, seharusnya menjadi perhatian utama institusi negara pasca reformasi. Sebab model kepemimpinan birokrasi di Indonesia, yang dilembagakan seringkali mengarah upaya membangun jaringan komunikasi kekuatan aparatur pemerintah, untuk menguasai rakyat secara sosial, ekonomi maupun politik. Akibatnya reformasi birokrasi pun ibarat jalan ditempat tidak beranjak maju dan membaik dalam pelayanan kepada publik. Jika kepemimpinan Birokrasi pemerintah dilakukan dengan merujuk kepada pengertian ideal tentang kepemimpinan, maka hubungan antara pemerintah dengan rakyat dapat berjalan dengan baik, karna didalamnya tidak ada perilaku korsif dari aparat pemerintah.

Pimpinan melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia nomer 11 tahun 2017. Pasal 28 ayat 2 penilaian kinerja PNS dilakukan berdasarkan perencanaan kinerja pada tingkat individu dan tingkat unit atau organisasi, dengan memperhatikan target, capaian, hasil dan manfaat yang dicapai serta perilaku PNS.

Pengakuan dari pegawai secara keseluruhan merasa puas. Akan tetapi, ada hal yang tidak disukai dari pimpinan mereka. Seperti dalam halnya ketika ada kegiatan dilapangan contoh 17 agustus, karnaval, fasensow, lampion, gerak jalan. Pimpinan tidak pernah memikirkan kondisi pegawai. Yang di inginkan kegiatan berjalan lancar, sukses, dan membawa nama baik puskesmas arosbaya. Pemimpin menginginkan agar pegawai selalu melaksanakan perintahnya. Akan tetapi, dalam memberikan tugas pimpinan selalu membeda- bedakan antara pegawai yang satu dengan yang lain. Contoh pimpinan lebih mendahulukan

keluarga untuk naik jabatan dan adanya perbedaan perilaku yang tidak mencerminkan dalam keharmonisan menghadapi tujuan. Apabila ada pegawai yang ingin cuti kerja terjadi sogok- menyogok mereka memberikan buah tangan atau salam tempel agar mendapatkan izin. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"ORIENTASI KEPEMIMPINAN BIROKRASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI PUSKESMAS AROSBAYA"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah variabel kepemimpinan birokrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Puskesmas Arosbaya?
2. Apakah variabel komunikasi pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Puskesmas Arosbaya?
3. Apakah variabel Kepemimpinan Birokrasi dan variabel komunikasi berpengaruh positif dan signifikan secara bersama- sama (simultan) terhadap kepuasan kerja pegawai Puskesmas Arosbaya?
4. Di antara variabel kepemimpinan Birokrasi dan Komunikasi manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan kerja pegawai Puskesmas Arosbaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui kepemimpinan birokrasi dan Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai puskesmas arosbaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini di harapkan bermanfaat sebagai berikut:**1. Bagi puskesmas arosbaya**

Hasil peneliti ini diharapkan dan memberikan masukan yang bermanfaat bagi pihak puskesmas arosbaya dapat mengetahui orientasi kepemimpinan birokrasi terhadap kepuasan kerja.

2. Bagi unuversitas tronojoyo madura

Hasil peneliti ini semoga bermanfaat dan digunakan sebagai bahan referensi bagi penyusun skripsi dalam bidang yang sama maupun pihak yang membutuhkan.

3. Bagi pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pemahaman tentang orientasi kepemimpinan birokrasi terhadap kepuasan kerja.

4. Bagi peneliti

Peneliti ini diharapkan menjadi sumbangan pemikiran yang akan berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan dan sebagai tugas akhir dalam menempuh S1 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tronojoyo Madura.