

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) memegang peranan yang sangat penting dan menjadi elemen yang tidak dapat dipisahkan dari keberlangsungan suatu organisasi, baik dalam bentuk instansi maupun perusahaan. SDM berfungsi sebagai faktor utama yang menentukan arah dan kemajuan organisasi. Secara esensial, SDM adalah individu-individu yang bekerja dalam suatu organisasi dan berperan sebagai penggerak, pemikir, serta perancang strategi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi tersebut. Oleh sebab itu, manajemen SDM yang efektif menjadi hal yang krusial untuk mendorong peningkatan produktivitas serta menumbuhkan loyalitas terhadap organisasi, karena setiap instansi memiliki suatu tujuan, untuk dapat mencapai tujuan yang optimal, organisasi membutuhkan individu yang bertanggung jawab serta memiliki kinerja yang baik.

Di instansi pelayanan publik yang menjadi fokus penelitian ini pada instansi Puskesmas, memegang peranan yang penting dalam menjamin terselenggaranya pelayanan kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Sebagai unit pelayanan kesehatan yang menjadi tingkat pertama, Puskesmas memiliki peran untuk memberikan pelayanan yang sigap dan berfokus pada kepuasan pengguna layanan. Dalam hal ini, mutu pelayanan yang dihasilkan tidak hanya ditentukan oleh adanya ketersediaan dari kelengkapan fasilitas dan infrastruktur,

tetapi juga bergantung pada kualitas sumber daya manusia yang menjalankan pelayanan-nya. Salah satu faktor utama yang dapat memengaruhi kinerja SDM adalah tingkat komitmen organisasi yang dimiliki oleh karyawan.

Komitmen organisasi memiliki peranan yang penting, karena berhubungan erat dengan loyalitas, kedekatan emosional, kemauan karyawan untuk terus bekerja dan adanya kemauan karyawan untuk memberikan kontribusi terbaik bagi instansi. Ketika seorang karyawan memiliki komitmen yang tinggi, umumnya karyawan tersebut lebih bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya, dengan menunjukkan perhatian terhadap pencapaian tujuan organisasi, dan terdorong untuk memberikan pelayanan yang maksimal. Sebaliknya, jika komitmen organisasi rendah, hal ini dapat memicu penurunan produktivitas, meningkatnya ketidakhadiran karyawan dan menurunnya kualitas pelayanan yang diberikan.

Di lingkungan Puskesmas, persoalan terkait komitmen organisasi masih kerap ditemukan dan menjadi tantangan yang perlu diperhatikan. Berbagai fenomena yang terjadi seperti rendahnya kedisiplinan, minimnya rasa memiliki terhadap tempat kerja, hingga pelaksanaan tugas yang belum maksimal sering muncul dan berdampak kepada kualitas pelayanan. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti gaya kepemimpinan yang diterapkan yang kurang efektif, kurangnya motivasi kerja, sistem penghargaan yang belum optimal, dan kondisi maupun lingkungan kerja yang kurang mendukung.

Motivasi kerja dapat diartikan sebagai dorongan baik yang bersumber dari internal maupun eksternal yang mendorong seseorang untuk melakukan

pekerjaan dengan dedikasi, semangat, dan efisien. Hal ini mencakup semua faktor yang memengaruhi keputusan seseorang untuk berusaha dan berkomitmen terhadap pekerjaan mereka. Hal tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu bahwa ketika motivasi yang ada pada dalam diri seorang karyawan meningkat, hal tersebut dapat mendorong meningkatnya komitmen organisasi, yaitu kondisi dimana karyawan menunjukkan keberpihakan terhadap organisasi dan tujuan yang ingin dicapai, serta memiliki keinginan untuk tetap menjadi bagian dari organisasi tersebut (Suratno & Mohammad Fuazan, 2023).

Selain itu, adanya motivasi kerja pada diri seorang karyawan juga dapat dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh pimpinan di organisasi. Seorang pemimpin merupakan individu yang memiliki kapasitas untuk menggerakkan dan mengarahkan baik individu maupun kelompok agar dapat bekerja sama demi tercapainya sasaran yang telah ditetapkan (Soetopo dalam Humaisi S et al., 2024). Kepemimpinan yang efektif dalam hal ini gaya kepemimpinan transformasional dimana seorang pemimpin akan memastikan dan memperhatikan kebutuhan yang diperlukan oleh karyawan-karyawannya, sehingga hal tersebut secara tidak langsung akan memengaruhi motivasi pada diri karyawan.

Terdapat model dua faktor dari motivasi, yang terdiri dari faktor motivasional yaitu dorongan yang bersumber dari dalam diri seseorang atau disebut motivasi intrinsik. Dan faktor hygiene yaitu dorongan yang bersumber dari luar individu serta berpengaruh pada perilaku seseorang dalam kehidupannya atau disebut motivasi ekstrinsik (Herwati et al., 2023). Dalam

penelitian ini, peneliti memfokuskan perhatian pada jenis motivasi yang bersumber dari faktor-faktor luar individu atau yang disebut motivasi ekstrinsik.

Untuk dapat mendorong peningkatan motivasi kerja pada karyawan, gaya kepemimpinan transformasional menjadi pendekatan yang paling efektif untuk diterapkan. Dimana gaya kepemimpinan ini merupakan gaya kepemimpinan yang menitikberatkan pada upaya memberikan inspirasi, mendorong motivasi, serta mengoptimalkan kemampuan dan potensi terbaik dari setiap individu dalam tim. Saat seorang karyawan merasakan kepemimpinan transformasional dan adanya motivasi yang tinggi, maka motivasi kerja akan meningkat, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap komitmen karyawan terhadap organisasi. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa ketika dilakukan penerapan gaya kepemimpinan transformasional dan adanya motivasi kerja pada karyawan dapat berpengaruh terhadap tingkat komitmen organisasi (Anisyahfitri & Rizal, 2023).

Fokus penelitian ini didasarkan pada permasalahan yang terjadi di Puskesmas Cihaurbeuti mengenai tingkat komitmen organisasi, yang didukung oleh data Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024 mengenai unsur pelayanan.

Berdasarkan laporan hasil analisis pengolahan data survei kepuasan masyarakat (SKM) tahun 2024 UPTD Puskesmas Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis menyatakan bahwa dari 10 (sepuluh) unsur pelayanan masih terdapat 3 (tiga) unsur pelayanan terendah dan menjadi titik kelemahan yaitu persyaratan (U1), prosedur (U2), dan waktu pelayanan (U3).

Tabel 1. 1 Informasi Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

*Sumber: Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
UPTD Puskesmas Cihaurbeuti Tahun 2024.*

Tabel 1. 2 Rincian Nilai Survei Kepuasan Masyarakat UPTD Puskesmas Cihaurbeuti Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Keterangan
1	Persyaratan (U1)	81.29	Persyaratan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan
2	Prosedur (U2)	82.41	Sistem, mekanisme dan prosedurnya mudah dan tidak berbelit-belit
3	Waktu Pelayanan (U3)	82.01	Cepat dalam memberikan pelayanan
4	Tarif (U4)	90.04	Pelayanan diberikan secara gratis/sangat murah sesuai dengan peraturan perundang-undangan
5	Produk Pelayanan (U5)	83.04	Produk spesifikasi jenis pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan
6	Kompetensi pelayanan (U6)	83.21	Petugas pelayanan kompeten dalam memberikan pelayanan
7	Perilaku Petugas (U7)	84.33	Petugas pelayanan sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan
8	Pungutan Tidak Resmi (U8)	95.80	Tidak ada pungutan tidak resmi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan
9	Penanganan Pengaduan (U9)	93.57	Penanganan pengaduan dikelola dengan baik
10	Sarana dan Prasarana (U10)	85.49	Kondisi sarana prasarana pelayanan baik mendukung penyelenggaraan pelayanan publik

*Sumber: Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
UPTD Puskesmas Cihaurbeuti Tahun 2024.*

Dengan adanya permasalahan atau ketiga unsur pelayanan yang menjadi titik kelemahan pada unsur pelayanan di Puskesmas Cihaurbeuti. Dari beberapa

hal yang telah dijelaskan sebelumnya, maka menjadi sesuatu hal yang perlu diteliti lebih dalam lagi, mengingat pentingnya menjamin terselenggaranya pelayanan kesehatan yang optimal dan untuk dapat mencapai tujuan organisasi dengan optimal. Maka dari itu penulis melakukan penelitian yang berjudul **Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Motivasi Kerja terhadap Komitmen Organisasi (Penelitian pada Karyawan di Puskesmas Cihaurbeuti).**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan pada bagian latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat dirumuskan beberapa identifikasi penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Kepemimpinan Transformasional, Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasi pada karyawan di Puskesmas Cihaurbeuti; dan
2. Bagaimana pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Motivasi Kerja terhadap Komitmen Organisasi pada karyawan Puskesmas Cihaurbeuti.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Kepemimpinan Transformasional, Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasi pada karyawan di Puskesmas Cihaurbeuti; dan
2. Kepemimpinan Transformasional dan Motivasi Kerja, berpengaruh terhadap Komitmen Organisasi pada karyawan di Puskesmas Cihaurbeuti.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Kegunaan penelitian didefinisikan sebagai kontribusi yang dihasilkan dari sebuah penelitian, terdapat 2 (dua) manfaat atau kegunaan dari penelitian yaitu kegunaan teoritis atau pengembangan ilmu dan kegunaan praktis, sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a) Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman peneliti serta memperkaya bidang kajian dalam manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait kepemimpinan transformasional, motivasi kerja, dan komitmen organisasi di lingkungan Puskesmas.dan
- b) Hasil penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai bahan rujukan dan panduan bagi peneliti mendatang yang berminat menjalankan kajian serupa atau penelitian lain yang berkaitan dengan dampak kepemimpinan transformasional serta motivasi kerja terhadap komitmen organisasi.

1.4.2 Manfaat Praktis Hasil Penelitian

- a) Bagi Instansi

Hasil dari penelitian diharapkan dapat berfungsi sebagai landasan dalam upaya pencegahan sekaligus bahan evaluasi, agar instansi bisa tetap mempertahankan kebijakan dalam menerapkan kepemimpinan transformasional dan motivasi kerja terhadap komitmen organisasi pada karyawan yang baik pada saat ini.

- b) Bagi Pihak Kampus

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi yang dapat dijadikan sebagai bahan acuan maupun perbandingan bagi mahasiswa

atau mahasiswi lain di masa mendatang yang akan melaksanakan penelitian dengan tema yang sejenis.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian didefinisikan sebagai tempat dimana kegiatan penelitian akan dilaksanakan. Pemilihan lokasi ini memiliki peran yang sangat penting, sebab dari tempat inilah peneliti memperoleh data yang diperlukan untuk mendukung fokus dan tujuan penelitian yang dilaksanakan.

Penelitian ini dilaksanakan di UPTD Puskesmas Cihaurbeuti yang beralamat di Jl. Raya Pamokolan – Panumbangan No.508, Pasirtamiang, Kec. Cihaurbeuti, Kabupaten Ciamis, Jawa Barat (46262). Penelitian ini terhitung dari bulan September – Februari 2026. Waktu penelitian terlampir pada Lampiran 1.