

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) mendefinisikan layanan kesehatan dasar sebagai semua metode untuk menyediakan layanan kesehatan yang didasarkan pada kebutuhan dan hak orang, keluarga, dan kelompok. Pelayanan kesehatan dasar berkonsentrasi tidak hanya pada masalah kesehatan fisik tetapi juga pada bagaimana mereka berhubungan dengan kesejahteraan emosional, psikologis, dan sosial masyarakat. Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang merupakan tanda pertumbuhan kesehatan, maka pelayanan kesehatan menjadi sangat penting. Oleh karena itu, diperlukan pelayanan kesehatan yang bermutu, bermutu, dan terjangkau. (Sebayang, 2020).

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia mendefinisikan pelayanan kesehatan sebagai setiap upaya individu atau kelompok yang dilakukan dalam suatu entitas untuk meningkatkan kesehatan, mempertahankan dan mengobati penyakit, serta memulihkan kesehatan orang, keluarga, dan kelompok. Untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, diselenggarakan pelayanan kesehatan oleh pemerintah atau masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, perawatan penyakit, dan pemulihan kesehatan. (Devita, 2018)

Berdasarkan data ikhtisar kesehatan Indonesia tahun 2019, pada akhir tahun jumlah Puskesmas di Indonesia mencapai 10.134 Puskesmas, dengan rincian 6.086 Puskesmas rawat inap dan 4.048 Puskesmas non rawat inap. Dibanding

tahun 2018 yang berjumlah 9.993 unit, jumlah ini bertambah. Terdapat masing-masing 3.623 Puskesmas akut dan 6.370 Puskesmas rawat jalan. Hal ini menunjukkan peningkatan Puskesmas dari tahun 2018 ke tahun 2019 di Indonesia.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah komponen organisasi yang berguna yang mengoordinasikan inisiatif kesehatan masyarakat luas yang menyeluruh, terintegrasi, diterima secara luas, dan harga terjangkau. Karena sangat berhasil membantu masyarakat dalam memberikan pertolongan pertama serta pelayanan kesehatan yang standar, maka Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) menjadi pelayanan kesehatan utama bagi masyarakat. Puskesmas harus berfungsi sebagai sumber pelayanan kesehatan utama bagi masyarakat karena biaya pelayanannya yang rendah. Namun, karena berbagai alasan, banyak orang memilih layanan kesehatan daripada dokter praktik swasta atau tenaga kesehatan profesional lainnya. (Depkes,2009).

Motivasi berorientasi pengetahuan yang memengaruhi kesuksesan staf adalah manajemen pengetahuan. Manajemen pengetahuan adalah proses mengumpulkan, mengatur, menyimpan, dan mengakses informasi dengan tujuan meningkatkan keunggulan dan daya saing perusahaan dan menghasilkan nilai bagi bisnis. Manajemen pengetahuan adalah proses menemukan pengetahuan yang dimiliki setiap orang dan nilainya bervariasi. (Dasuki,2021).

Untuk bersaing dengan organisasi lain, perusahaan harus mengelola informasinya secara efektif untuk mencapai tujuan dan sasarannya. Menerapkan manajemen pengetahuan, juga dikenal sebagai manajemen pengetahuan (KM). Manajemen pengetahuan adalah instrumen manajemen yang dapat diterapkan

untuk membantu organisasi mencapai tujuannya dan menunjukkan keunggulan kompetitifnya untuk meningkatkan kinerja organisasi. (Fitriani,2019).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 Tentang Pedoman Pengelolaan Puskesmas Agar Puskesmas dapat menyelenggarakan upaya kesehatan dengan baik dan berkesinambungan dalam mencapai tujuannya maka puskesmas harus memiliki pedoman pengelolaan puskesmas yaitu menyusun rencana kegiatan selama 5 (lima) tahun.) periode tahunan yang akan dirinci lebih lanjut ke dalam rencana tahunan puskesmas sesuai dengan siklus perencanaan penganggaran daerah. Selain mengacu pada kebijakan pembangunan kesehatan kabupaten/kota, semua rencana kegiatan, baik rencana 5 (lima) tahunan maupun rencana tahunan, harus disusun berdasarkan temuan kajian terhadap situasi saat ini (evidence based) dan berbagai prakiraan potensi yang akan datang.

Salah satu tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh setiap penyelenggara negara adalah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Bahkan dapat dikatakan bahwa efektivitas pemerintahan diukur dengan seberapa baik pemerintah melayani masyarakat. Harapan pelanggan dan aktualitas yang mereka alami dipengaruhi oleh keunggulan layanan. Jika klien benar-benar menerima layanan yang melebihi harapannya, dia akan mengatakan bahwa layanan tersebut berkualitas baik, dan jika dia benar-benar menerima layanan yang kurang atau setara dengan standarnya, dia akan mengatakan bahwa layanan tersebut tidak baik. berkualitas atau tidak memuaskan. (Afandi,2018).

Seseorang yang sangat puas di tempat kerja memiliki sikap yang baik terhadap pekerjaannya; seseorang yang tidak bahagia di tempat kerja memiliki sikap negatif terhadap pekerjaan. Persepsi karyawan tentang seberapa baik pekerjaan mereka menawarkan hal-hal yang penting bagi mereka pada akhirnya menentukan seberapa puas mereka dengan pekerjaan mereka. Sikap positif terhadap pekerjaan yang dihasilkan dari evaluasi kualitas pekerjaan disebut kepuasan kerja.

Setiap organisasi melakukan segala upaya untuk membuat pekerja merasa nyaman di lingkungan kerja mereka. Berbagai upaya telah dilakukan, baik materiil maupun intangible, dengan fokus pada infrastruktur bisnis. Pemberian gaji yang sebanding dengan pekerjaan yang diselesaikan oleh pekerja, serta berbagai peran atau jabatannya, merupakan salah satu usaha berupa materi yang dilakukan. Selain itu, jika bisnis menguntungkan, pekerja dapat menerima bonus setiap tahun. (Meidita,2019).

Karyawan di Puskesmas Batang Beruh mengungkapkan ketidakpuasan dengan cara di mana kesempatan untuk terlibat dalam pengambilan keputusan langsung atau tidak langsung telah ditangani dan dilaksanakan. Selain itu, responden menyatakan bahwa kondisi kerja, termasuk undang-undang yang berlaku, tidak mendukung. Untuk itu, persyaratan kualitas kerja perlu dipatuhi saat menetapkan pedoman penghitungan jam kerja dan aturan yang mengutamakan karakter kehidupan kerja karyawan.

Hubungan antara rekan kerja, faktor individu, faktor eksternal, suasana kerja, lingkungan kerja, dan faktor gaji hanyalah beberapa dari sekian banyak variabel yang dapat berdampak pada kebahagiaan kerja. Kondisi setting kerja,

yang meliputi jam kerja, sifat pekerjaan, struktur organisasi, kemauan karyawan, dan keadaan alat dan mesin yang digunakan untuk mendukung perawatan pasien, merupakan salah satu elemen penentu. Variabel tempat kerja juga dapat berdampak pada kesehatan pribadi pekerja. Beban tenaga kerja juga akan dipengaruhi oleh jenis pekerjaan yang tidak sesuai dengan keterampilan individu, jam kerja yang terkendala dengan banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan, dan alat kerja yang tidak mendukung.

Kinerja adalah hasil kerja atau prestasi seseorang dalam menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya untuk mencapai suatu organisasi. Kinerja merupakan gambaran seberapa baik suatu program dilaksanakan dalam upaya yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. efektivitas profesional kesehatan sebagai akibat dari keinginan masyarakat untuk pelayanan yang unggul atau berkualitas tinggi. Para profesional kesehatan diharapkan dapat menunjukkan komitmen profesional sejati mereka untuk meningkatkan standar layanan kesehatan melalui kinerja mereka. Tingkat dedikasi dan akuntabilitas karyawan umumnya sangat tinggi. Dalam menjalankan tugas dan melakukan setelah pelatihan, komitmen dan rasa tanggung jawab sangat penting. sehingga operasi organisasi dapat berhasil dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Selain itu, jika pekerjaan seorang karyawan didukung oleh keahliannya, maka akan menghasilkan hasil yang sebaik mungkin. Setiap karyawan memiliki tanggung jawab untuk memajukan perusahaan, sehingga diharapkan mereka akan terus memperluas pengetahuannya dan tidak hanya mengandalkan kerangka kerja saat ini. Keberhasilan dan kinerja organisasi dapat kita lihat dari kinerja yang telah dicapai oleh karyawannya, oleh karena itu organisasi menuntut agar

karyawan mampu menampilkan kinerja yang optimal karena baik atau buruknya kinerja yang dicapai oleh karyawan akan mempengaruhi kinerja dan keberhasilan organisasi. perusahaan secara keseluruhan.

Permasalahan di atas juga berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Falah & Prasetya, 2017) diketahui variabel knowledge management memiliki koefisien beta sebesar 0,661, dan nilai thitung sebesar 8,669 dengan nilai probabilitas signifikan sebesar 0,000 sehingga memiliki berpengaruh lebih kecil secara signifikan dibandingkan alpha yaitu 0,05. Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa koefisien beta bernilai positif, menunjukkan adanya hubungan positif yang cukup besar antara variabel knowledge management dengan kinerja karyawan. Dengan demikian, knowledge management yang lebih tinggi akan meningkatkan kinerja karyawan, begitu pula sebaliknya

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Wijaya, 2018) terkait kepuasan kerja diketahui bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan yang dapat dilihat dari nilai thitung sebesar 7,945 yang lebih besar dari nilai ttabel sebesar 1,996 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$

Berdasarkan konteks tersebut di atas, peneliti tertarik untuk meneliti pengaruh pemahaman manajemen dan kebahagiaan pegawai terhadap produktivitas pegawai di Puskesmas Batang Beruh Kabupaten Sidikalang.

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka untuk memfokuskan pembahasan serta adanya keterbatasan waktu dan pengetahuan peneliti, sehingga masalah dalam penelitian ini dibatasi hanya untuk membahas tentang pengaruh *knowledge management* dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada Puskesmas Batang Beruh.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah *knowledge management* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Puskesmas Batang Beruh, apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Puskesmas Batang Beruh.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Umum**

Untuk mengetahui *knowledge management* dan kepuasan kerja secara serentak berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada Puskesmas Batang Beruh.

### **1.4.2 Tujuan Khusus**

1. Untuk mengetahui *knowledge management* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Puskesmas Batang Beruh.
2. Untuk mengetahui kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Puskesmas Batang Beruh.

## **1.3 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain:

1. Manfaat teoritis

Untuk menganalisis apakah ada pengaruh *knowledge management* dan kepuasan kerja terhadap kinerja pada Puskesmas Batang Beruh.

## 2. Manfaat Praktis

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh *knowledge management* dan kepuasan kerja terhadap kinerja pada Puskesmas Batang Beruh.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN