

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kunci utama untuk mendapatkan Kinerja Karyawan/pegawai yang baik tentu adalah Sumber daya manusia (SDM). Sebab, penentu suatu Organisasi untuk mencapai tujuannya adalah SDM yang dimiliki Organisasi tersebut. Organisasi secara efektif dan efisien tentu bisa mencapai tujuannya apabila memiliki kualitas yang tinggi dari SDM-nya. Sayangnya, kurangnya kemampuan seperti komunikasi, kurangnya gairah kerja, serta adanya sikap pesimis sering ditemukan sebagai masalah bagi SDM untuk meningkatkan kualitasnya sehingga mereka jadi sulit untuk meningkatkan kinerja mereka juga dalam menyelesaikan pekerjaan. Oleh sebab itu, Organisasi sebagai pelaksana perekrutan pada karyawan/pegawai, sebaiknya dapat memahami dengan baik nilai-nilai budaya Organisasinya sehingga mereka dapat menilai kandidat yang memiliki prinsip sejalan dengan Organisasi. Hal ini didasarkan pada, budaya Organisasi telah menjadi rutinitas sekaligus pedoman kerja karyawan/pegawai. Sehingga, mengetahui karyawan/pegawai dengan nilai-nilai yang sama akan menguntungkan bagi Organisasi dalam pembuatan Perencanaan SDM (PSDM) demi mengatasi masalah kurangnya kemampuan karyawan/pegawai dalam komunikasi, kurangnya gairah kerja, serta adanya sikap pesimis yang telah di jelaskan di atas (Laras, et al., 2021).

Pada Puskesmas Tlogowungu Kualitas pelayanan sumber daya

manusia yang maksimal sangat diperlukan dalam menjaga dan meningkatkan kualitas perusahaan. Untuk memacu semangat kerja karyawan, Puskesmas Tlogowungu Pati harus memenuhi beberapa kriteria melalui penerapan teknik manajemen sumber daya manusia dan loyalitas kerja karyawan. Disamping itu loyalitas merupakan hal penting yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Sumber daya manusia berkaitan dengan segala aspek bagaimana orang bekerja dan dikelola secara maksimal di dalam Perusahaan. Tingkat loyalitas sangat mempengaruhi kinerja karyawan, Pelayanan puskesmas dapat berjalan dengan baik apabila loyalitas dapat dikelola dengan semaksimal mungkin, karena loyalitas kerja sangat berpengaruh untuk membangun kenyamanan pada kinerja karyawan yang bekerja pada suatu perusahaan. Loyalitas sangat penting artinya bagi perusahaan yang menjaga kelangsungan pekerjaan maupun kelangsungan kegiatan kerjanya (Widyana, 2021).

**Tabel Capaian Kinerja Pegawai Bulan Juli samapai Oktober  
Tahun 2023**

No	Bulan	Hasil Kerja		Tanggung Jawab		Kedisiplinan		Kemampuan Individu	
		Capaian	Target	Capaian	Target	Capaian	Target	Capaian	Taarget
1.	Juli	100%	100%	100%	100%	90%	90%	90%	100%
2.	Agustus	100%	100%	98%	100%	90%	90%	100%	100%
3.	September	95%	100%	100%	100%	85%	90%	100%	100%
4.	Oktober	100%	100%	100%	100%	87%	90%	90%	100%

*Sumber : Bagian Umum Puskesmas Tlogowungu Pati*

Dari tabel di atas Sumber daya manusia di Puskesmas Tlogowungu Pati Belum sepenuhnya memenuhi target sehingga perlu adanya pembekalan bimbingan atau pelatihan kerja yang berfungsi untuk meningkatkan kualitas pegawai. Pada bulan juli Kemampuan individu belum memenuhi target yang di terapkan di puskesmas di karenakan bebrapaka karyawan ada yang lalai dalam bekerja dan ijin tanpa pemberitahuan yang berdampak pada kemampuan pegawai itu sendiri.

Pada bulan Agustus Tanggung jawab tidak memenuhi target yang di tetapkan oleh Puskesmas di karenakan ada beberapa pegawai yang lalai dalam melaksanakan tugasnya dan tidak tanggung jawab dengan hasil kerjanya. Pada bulan desember hasil kerja dan disiplin kerja tidak sesuai target di akrenakan ada beberapa pegawai yang berangkat terlambat dan tidak bisa menyelesaikan tugas tepat waktu. Dari data di atas kualitas Sumber daya manusia yang ada di Puskesmas tlogowungu Pati belum sepenuhnya memenuhi target sehingga perlu adanya pemberian bimbingan guna meningkatkan kualitas SDM. Beberapa penelitian yang dilakukan tentang pengaruh kualitas SDM terhadap kinerja karyawan yang di lakukan oleh (Hoar et al., 2021) menyatakan bahwa kualitas SDM yang unggul membuat pelayanan yang cepat dan tepat sehingga peningkatan SDM sangat perlu di terapkan gua memberikan pelaynan terbaik. Faktor lain selain kualitas Sumber daya masnuias yaitu loyalitas kerja terhadap kinerja karyawan salah satunya dilakukan oleh (Albasari & Adiwati, 2023) yang menyatakan bahwa, loyalitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja

karyawan. Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu loyalitas kerja pada karyawan itu sendiri, karena pada dasarnya setiap perusahaan ingin karyawannya memiliki loyalitas kerja yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaan. Akan tetapi dalam meningkatkan loyalitas kerja pun tidaklah mudah, karena sikap loyal ini merupakan sikap mental yang di tunjukkan kepada perusahaan.

Permasalahan terkait dengan loyalitas karyawan yaitu kurangnya tanggung jawab karyawan dalam bekerja, ada beberapa karyawan yang ketika melakukan pekerjaannya belum selesai tetapi malah melakukan pekerjaan lainnya. Berdasarkan hal itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas SDM dan Loyalitas Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel *Intervening*.

## 1.2 Ruang Lingkup

Masalah dalam penelitian ini terlalu luas jika diteliti secara menyeluruh. Maka dari itu agar pembahasan tidak meluas peneliti membatasi bahasan dalam penelitian ini peneliti memfokuskan penelitiannya pada pengaruh kualitas SDM dan loyalitas kerja terhadap kinerja karyawan dengan kualitas pelayanan sebagai variabel *intervening* pada puskesmas tlogowungu Pati.

1. Responden yang diamati adalah seluruh karyawan Puskesmas Tlogowungu Pati

2. Variabel yang diteliti hanya variabel kualitas SDM dan Loyalitas kerja terhadap kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan sebagai variabel *intervening*

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang dihadapi adalah kualitas SDM yang dimiliki Puskesmas Tlogowungu masih belum sesuai apa yang ditetapkan sehingga bisa menghambat pelayanan di Puskesmas Tlogowungu Pati dan dapat berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai, Loyalitas karyawan yang minim terhadap Puskesmas Tlogowungu Pati dikarenakan banyak karyawan yang lalai dalam melaksanakan pekerjaan dan juga tidak tanggung jawab terhadap pekerjaan itu sendiri hal itu dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka dirumuskan suatu pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas SDM berpengaruh terhadap Kinerja pegawai pada Puskesmas Tlogowungu Pati?
2. Bagaimana Loyalitas Kerja berpengaruh terhadap Kinerja pegawai pada Puskesmas Tlogowungu Pati?
3. Bagaimana Kualitas SDM berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada Puskesmas Tlogowungu Pati?
4. Bagaimana Loyalitas Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada Puskesmas Tlogowungu Pati?
5. Bagaimana Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kinerja pegawai

pada Puskesmas Tlogowungu Pati?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang mendalam dan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh kualitas SDM dan loyalitas kerja terhadap kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan sebagai variabel *intervening*. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Menganalisis pengaruh Kualitas SDM terhadap Kinerja pegawai pada Puskesmas Tlogowungu Pati.
2. Menganalisis pengaruh Loyalitas Kerja terhadap Kinerja pegawai pada Puskesmas Tlogowungu Pati.
3. Menganalisis pengaruh Kualitas SDM terhadap Kualitas Pelayanan pada Puskesmas Tlogowungu Pati.
4. Menganalisis pengaruh Loyalitas Kerja terhadap Kualitas Pelayanan pada Puskesmas Tlogowungu Pati.
5. Menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap pegawai pada Puskesmas Tlogowungu Pati.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

##### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dapat menambah wawasan pada bidang penelitian yang berkaitan dengan manajemen pemasaran, khususnya yang berkaitan dengan kualitas SDM dan loyalitas kerja terhadap kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan sebagai variabel *intervening*.

### 1.5.2 Manfaat Praktis

Manfaat-manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penulis

Menambah pengetahuan sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh dibangku kuliah dalam dunia kerja yang sesungguhnya.

2. Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berharga bagi perusahaan dalam pengelolaan manajemen sumber daya manusia beserta segala kebijakan yang berkaitan langsung dengan aspek-aspek sumber daya manusia secara lebih baik.

3. Almamater

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan referensi bacaan bagi semua pihak yang membutuhkannya.

4. Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menambah daftar pustaka bagi masyarakat maupun mahasiswa untuk menjadi referensi guna meneliti hal-hal lain yang terkait dengan sumber daya manusia.