**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Berdasarkan Undang-Undang Kesehatan No. 36 Tahun 2009 tercantum bahwa Kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Untuk mewujudkannya diperlukan suatu upaya kesehatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan baik yang dilakukan pemerintah maupun masyarakat dan pada dasarnya setiap orang berhak untuk sehat dan mendapatkan pelayanan kesehatan.

Dalam rangka pembangunan kesehatan, Kota Bandung telah mencanangkan visi Bandung Kota Sehat yang Mandiri. Masyarakat Kota Bandung diharapkan hidup dalam lingkungan sehat yang menerapkan perilaku hidup bersih dan sehat, memiliki kemampuan untuk hidup sehat, memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu secara adil, merata serta memiliki derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Profil Dinas Kesehatan Kota Bandung, 2014).

Salah-satu upaya dalam Pembangunan Kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan adalah kegiatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan terdepan kepada masyarakat baik kegiatan di dalam dan luar gedung Puskesmas.

Puskesmas sebagai penanggungjawab penyelenggara upaya kesehatan terdepan, kehadirannya di tengah masyarakat tidak hanya berfungsi sebagai pusat pelayanan kesehatan bagi masyarakat, tetapi juga sebagai pusat komunikasi masyarakat. Di samping itu, keberadaan Puskesmas di suatu wilayah dimanfaatkan sebagai upaya-upaya pembaharuan (inovasi) baik di bidang kesehatan masyarakat maupun upaya pembangunan lainnya bagi kehidupan masyarakat sekitarnya sesuai dengan kondisi sosial budaya masyarakat setempat. Oleh karena itu, keberadaan Puskesmas dapat diumpamakan sebagai “agen perubahan” di masyarakat sehingga masyarakat lebih berdaya dan timbul gerakan-gerakan upaya kesehatan yang bersumber pada masyarakat (Kepmenkes RI No. 585/MENKES/SK/V/2007).

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Peraturan Menteri Kesehatan No. 75 Tahun 2014).

Pada kenyataannya, dalam pelaksanaannya Puskesmas masih menghadapi berbagai masalah antara lain: kegiatan yang dilaksanakan Puskesmas kurang berorientasi pada masalah dan kebutuhan masyarakat setempat tetapi lebih berorientasi pada pelayanan kuratif bagi pasien yang datang ke Puskesmas, keterlibatan masyarakat yang merupakan andalan penyelenggaraan pelayanan kesehatan tingkat pertama belum ditingkatkan secara optimal. Sampai saat ini Puskesmas kurang berhasil menumbuhkan inisiatif masyarakat dalam pemecahan masalah dan rasa memiliki Puskesmas serta belum mampu mendorong kontribusi sumber daya masyarakat dalam penyelenggaraan upaya kesehatan (Kepmenkes RI No. 585/MENKES/SK/V/2007). Puskesmas mempunyai 6 (enam) program kesehatan dasar atau disebut basic six yaitu: Promosi Kesehatan (Promkes), Kesehatan lingkungan (Kesling), Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) termasuk KB, Perbaikan Gizi, Pemberantasan Penyakit Menular (P2M), danPengobatan (Syafrudin, dkk., 2009).

Tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas perlu disikapi dengan peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM). Oleh sebab itu, SDM terutama di sektor kesehatan memegang peranan yang penting sebagai sumber penggerak program di bidang kesehatan. Peranan SDM juga menentukkan derajat kesehatan suatu negara yang dapat dilihat pada beberapa indikator kesehatan (Misnaniarti, 2010). Kondisi tersebut menjelaskan bahwa kualitas sumber daya manusia sangat menentukan kualitas proses yang akan dilaksanakan sehingga mampu menghasilkan pencapaian tujuan yang baik. Hal ini dapat diwujudkan apabila SDM mampu bekerja lebih baik dengan kepuasan kerja yang tinggi (Djestawana, 2012).

Tuntutan pada masa kini, mengharuskan organisasi dan orang yang terlibat di dalamnya bekerja dengan integritas yang tinggi. Begitu pula dengan organisasi pelayanan kesehatan yakni Puskesmas (Abdillah, Indar, dkk, 2013). Performa kerja dari tenaga kesehatan di Puskesmas merupakan output bagi fungsi kinerja Puskesmas. Performa ini dilihat dari seberapa besar hasil cakupan pelayanan program dilaksanakan (Umauri, 2009).

Kinerja (Performance) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu (Hasibuan, 2012). Kinerja yang baik dapat tercapai jika seseorang memiliki kemampuan, kemauan dan usaha. Kemauan dan usaha dapat menghasilkan motivasi, setelah tercapai motivasi maka akan timbul kegiatan.

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Gibson (2008) dibagi menjadi 3 (tiga) variabel yaitu faktor individu seperti keterampilan dan kemampuan, latar belakang, dan demografis. Faktor psikologis diantaranya persepsi, sikap, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja. Sedangkan faktor organisasi terdiri dari: kepemimpinan, kompensasi, konflik, kekuasaan, struktur organisasi, desain pekerjaan, desain organisasi, dan karir.

Kepuasan kerja adalah hal yang sangat penting diperhatikan oleh Puskesmas. Kepuasan kerja dapat diamati secara langsung melalui ekspresi perasaan yang diungkapkan dalam pernyataan atau perilaku tertentu (Wijaya, 2012). Pegawai yang merasa puas bekerja memiliki tingkat kehadiran dan terkadang memiliki prestasi yang lebih baik dibandingkan pegawai yang tidak puas bekerja (Handoko, 2001). Selain itu pegawai yang merasa puas cenderung memiliki kinerja yang baik, memiliki tingkat kemangkiran yang rendah dan keinginan yang rendah untuk pindah kerja (Robbins, 2008). Pegawai yang tidak puas bekerja cenderung lebih sering melamun, kurang memiliki semangat dalam bekerja, cepat mengalami kelelahan, cepat bosan, emosi tidak stabil dan melakukan kegiatan yang tidak ada kaitannya dengan pekerjaan (Wibisono, 2011). Selain itu dampak yang ditimbulkan akibat ketidakpuasan dapat dilihat pada lambatnya pegawai dalam bekerja, tingkat kemangkiran yang tinggi, kelalaian, rendahnya prestasi, rendahnya kualitas produk dan masalah disiplin pegawai (David, 2011). Hal tersebut menunjukkan kepuasan kerja merupakan aspek yang penting untuk pegawai dan organisasi terutama karena mampu menciptakan suatu keadaan positif di lingkungan organisasi. Kepuasan kerja dapat mempengaruhi perilaku kerja pegawai dalam suatu organisasi. Oleh sebab itu, perilaku pegawai dalam organisasi harus diarahkan untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Pemimpin dalam suatu organisasi harus mampu menerapkan kepemimpinan yang efektif dalam arti mampu mendorong pegawainya untuk mencapai tujuan organisasi tanpa mengabaikan kepuasan kerja.

Motivasi merupakan suatu pendorong yang juga mempengaruhi perilaku pegawai dalam organisasi (Tirtayana, 2005). Perilaku pegawai dalam bekerja pada dasarnya bertujuan untuk mencapai kepuasan sehingga perlu diperhatikan hal-hal yang mampu memotivasi pegawai tersebut. Hasil yang didapatkan oleh pegawai dalam bekerja dirasakan dalam bentuk kompensasi terutama kompensasi finansial. Pemberian kompensasi yang sesuai oleh suatu organisasi terhadap pegawainya salah satunya bertujuan untuk menciptakan kepuasan kerja pegawai di organisasi tersebut (Notoatmodjo, 2003).

Menurut penelitian terdahulu, Wirajaya (2015) menyatakan bahwa terdapat hubungan antara motivasi dengan kepuasan kerja pegawai Puskesmas di Kota Denpasar. Selain itu berdasarkan penelitian Putra (2014) menyatakan bahwa terdapat hubungan anatara motivasi kerja dengan kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Marga Husada Kabupaten Wonogiri. Hasil penelitian Sania (2012) terdapat pengaruh yang signifikan antara motivasi kerja dengan kepuasan kerja karyawan bagian office (non medis) Rumah Sakit Bogor Medical Centre. Berdasarkan hasil penelitian Manik dan Wariah (2014) menyatakan bahwar terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi terhada kepuasan kerja paramedic di Rumah Sakit Cibabat Kota Cimahi. Hasil Penelitian Marsana dan Handayani (2003) bahwa kompetensi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, dan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja.

UPT Puskesmas Sindang Jaya Dinas Kesehatan Kota Bandung dengan kondisi masyarakat reformasi saat ini yang menuntut pemerintah kepada pelayanan publik yang berorientasi pada mutu/kualitas pelayanan terutama dibidang kesehatan, sehingga UPT Puskesmas Sindang Jaya dituntut harus bisa menganalisa dan memecahkan permasalahan kesehatan yang ada di wilayah kerjanya.

Menurut hasil penelitian terhadap Puskesmas di 10 provinsi yang dilakukan Departemen Kesehatan dan Universitas Indonesia (2005) menunjukkan, pegawai kesehatan di Puskesmas lebih banyak melakukan tugas tambahan dibandingkan tugas pokok dan fungsinya. Hal ini terlihat dari data bahwa 78,8% tenaga kesehatan melaksanakan tugas pegawai kebersihan dan 63,3% melakukan tugas administrasi (Departemen Kesehatan, 2006).

Dari hasil penelitian pendahuluan terlihat bahwa motivsi, kompetensi dan kepuasan pegawai di UPT Puskesmas Sindang Jaya dalam bekerja masih belum optimal. Apabila hal tersebut tidak dilakukan perbaikan dikhwatirkan akan dapat mempengaruhi kinerja pegawai Puskesmas di UPT Puskesmas Sindang Jaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dari paparan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Motivasi Kerja dan Kompetensi terhadap Kepuasan Pegawai Serta Implikasinya Pada Kinerja Pegawai di UPT Puskesmas Sindang Jaya Kota Bandung”**.

* 1. **Identifikasi masalah**

Dari Latar-Belakang yang telah dijabarkan diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai-berikut:

1. Lingkungan pekerjaan masih kurang kondusif di lingkungan UPT Puskesmas Sindang Jaya Kota Bandung.
2. Motivasi kerja pegawai Puskesmas masih belum optimal.
3. Isi pekerjaan (job content) belum tersosialisasi secara luas ke seluruh pegawai UPT Puskesmas Sindang Jaya.
4. Kompetensi tenaga kesehatan belum mencukupi.
5. Belum meratanya tingkat pendidikan pegawai
6. Tingkat kesesuaian profesi dengan pendidikan belum sesuai.
7. Tingkat kepuasan kerja pegawai belum optimal.
8. Kualitas pelayanan kesehatan belum optimal.
   1. **Rumusan masalah**

Berdasarkan uraian dalam latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana motivasi kerja pegawai UPT Puskesmas Sindang Jaya Kota Bandung.
2. Bagaimana kompetensi pegawai UPT Puskesmas Sindang Jaya Kota Bandung.
3. Bagaimana kepuasan kerja pegawai UPT Puskesmas Sindang Jaya Kota Bandung.
4. Bagaimana kinerja pegawai UPT Puskesmas Sindang Jaya Kota Bandung.
5. Seberapa besar pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawaidi UPT Puskesmas Sindang Jaya Kota Bandung.
6. Seberapa besar pengaruh komptensi terhadap kepuasan kerja pegawaidi UPT Puskesmas Sindang Jaya Kota Bandung.
7. Seberapa besar pengaruh motivasi kerja dan kompetensi terhadap kepuasan kerjapegawai di UPT Puskesmas Sindang Jaya Kota Bandung secara simultan.
8. Seberapa besar pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai di UPT Puskesmas Sindang Jaya Kota Bandung.
   1. **Tujuan dari penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini diantarnya :

1. Untuk mengetahui dan mengkaji motivasi kerja pegawai di UPT Puskesmas Sindang Jaya Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui dan mengkaji kompetensi pegawai di UPT Puskesmas Sindang Jaya Kota Bandung
3. Untuk mengetahui dan mengkaji kepuasan kerja pegawai di UPT Puskesmas Sindang Jaya Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui dan mengkaji kinerja pegawai di UPT Puskesmas Sindang Jaya Kota Bandung
5. Untuk mengetahui dan mengkaji seberapa besar pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja di UPT Puskesmas Sindang Jaya Kota Bandung
6. Untuk mengetahui dan mengkaji seberapa besar pengaruh kompetensi terhadap kepuasan kerja di UPT Puskesmas Sindang Jaya Kota Bandung.
7. Untuk mengetahui dan mengkaji seberapa besar pengaruh motivasi kerja dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan kerja di UPT Puskesmas Sindang Jaya Kota Bandung.
8. Untuk mengetahui dan mengkaji seberapa besar pengaruh kepuasan terhadap kinerja pegawaiUPT Puskesmas Sindang Jaya Kota Bandung
   1. **Manfaat Penelitian**
      1. **Manfaat Akademis**
9. Melatih kemampuan untuk melihat permasalahan yang terjadi di Puskesmas serta solusi yang dibutuhkan untuk meningkatkan pelayanan di Puskesmas.
10. Untuk pengembangan ilmu manajemen melalui penerapan ilmu yang diperoleh selama masa kuliah dan melakukan perbandingan dengan kondisi aktual yang terjadi di Puskesmas.
11. Sebagai sumbangan pemikiran bagi peneliti lainnya yang berminat dalam melakukan penelitian lanjutan.
    * 1. **Manfaat praktis**
12. Bagi Puskesmas

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi UPT Puskesmas Sindang Jaya Kota Bandung untuk dapat dijadikan bahan evaluasi bagi Puskesmas agar kedepannya agar lebih baik terutama dalam memberikan mutu pelayanan kepada pasien di wilayah kerja UPT Puskesmas Sindang Jaya.

1. Bagi Pegawai Puskesmas

Dari penelitian ini diharapkan pegawai UPT Puskesmas Sindang Jayadapat meningkatkan motivasi kerja kompetensi, kepuasan kerja dan kinerja dalam mengemban tugas yang telah menjadi tanggung jawabnya.

**BAB II**

**KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

* 1. **Kajian Pustaka**

Bab ini memaparkan mengenai literatur-litertur yang dijadikan sebagai sumber kepustakaan yang sesuai dengan permasalahan yang akan di bahas dalam skripsi yang berjudul “**Pengaruh Motivasi Kerja dan Kompetensi terhadap Kepuasan Kerja Serta Implikasinya Pada Kinerja Pegawai di UPT Puskesmas Sindang Jaya Kota Bandung”.** Kajian dnalam tinjauan pustaka ini akan dibagi ke dalam sub judul yang sesuai dengan pokok permasalahan yaitu teori mengenai Manajemen, Manajemen Sumber Daya Manusia, (MSDM) teori motivasi, kompetensi, kepuasan kerja, kinerja dan konsep Puseksmas.

* + 1. **Teori Manajemen**

Dalam suatu organisasi diperlukan manajemen untuk mengatur proses penyelenggaraan organisasi hingga tercapainya tujuan dari organisasi tersebut. Pada instansi pemerintah khususnya menyangkut soal pelayanan publik, diperlukan manajemen yang efektif dan efisien dalam proses penyelenggaraan pelayanan agar tercapainya tujuan dari pelayanan itu sendiri yakni kepuasan masyarakat.

Manajemen berasal dari bahasa inggris: *management* dengan kata kerja *to manage* yang diartikan secara umum sebagai mengurusi. Selanjutnya definisi manajemen berkembang lebih lengkap.

* + 1. **Fungsi-Fungsi Manajemen**

Fungsi-fungsi manajemen adalah elemen-elemen dasar yang selalu ada dan melekat di dalam proses manajemen yang akan dijadikan acuan oleh manajer dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan. Namun terdapat perbedaan pandangan mengenai fungsi-fungsi manajemen oleh beberapa ahli. Menurut George R. Terry (Hasibuan, 2009) fungsi-fungsi manajemen meliputi Perencanaan (planning), Pengorganisasian *(organizing),* Pengarahan *(actuating)* dan Pengendalian *(controlling).* Menurut Henry Fayol (Safroni, 2012), fungsi-fungsi manajemen meliputi Perencanaan *(planning),* Pengorganisasian *(organizing),* Pengarahan *(commanding),* Pengkoordinasian *(coordinating),* Pengendalian *(controlling).*Sedangkan menurut Ricki W. Griffin (Safroni, 2012), fungsi-fungsi manajemen meliputi Perencanaan dan Pengambilan Keputusan *(planning and decision making)*, pengorganisasian *(organizing),* Pengarahan *(leading)* serta pengendalian *(controlling).* Dari perbandingan beberapa fungsi-fungsi manajemen di atas, dapat dipahami bahwa semua manajemen diawali dengan perencanaan *(Planning)* karena perencanaan yang akan menentukan tindakan apa yang harus dilakukan selanjutnya. Setelah perencanaan adalah pengorganisasian *(organizing).*

* + 1. **Pengertian Motivasi**

Pegawai merupakan salah-satu unsur yang sangat menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya.Manajer organisasi perlu memberikan dorongan yang mampu memberikan kesadaran dan kemauan bagi pegawai untuk bekerja sesuai dengan yang diinginkan oleh organisasi. Dorongan tersebut disebut motivasi.

Ada tiga dimensi kebutuhan manusia menurut Mc Clelland, yaitu kebutuhan untuk berprestasi, kebutuhan untuk kekuasaan, dan kebutuhan untuk berafiliasi.

1. Kebutuhan akan Prestasi (n-ACH)

Kebutuhan akan prestasi merupakan dorongan untuk mengungguli, berprestasi sehubungan dengan seperangkat standar$2C bergulat untuk sukses. Kebutuhan ini pada hirarki Maslow terletak antara kebutuhan akan penghargaan dan kebutuhan akan aktualisasi diri. Ciri-ciri inidividu yang menunjukkan orientasi tinggi antara lain bersedia menerima resiko yang relatif tinggi, keinginan untuk mendapatkan umpan balik tentang hasil kerja mereka, keinginan mendapatkan tanggung jawab pemecahan masalah. n-ACH adalah motivasi untuk berprestasi karena itu karyawan akan berusaha mencapai prestasi tertingginya, pencapaian tujuan tersebut bersifat realistis tetapi menantang, dan kemajuan dalam pekerjaan. Karyawan perlu mendapat umpan balik dari lingkungannya sebagai bentuk pengakuan terhadap prestasinyatersebut.

1. Kebutuhan akan Kekuasaan (n-POW)

Kebutuhan akan kekuasaan adalah kebutuhan untuk membuat orang lain berperilaku dalam suatu cara dimana orang-orang itu tanpa dipaksa tidak akan berperilaku demikian atau suatu bentuk ekspresi dari individu untuk mengendalikan dan mempengaruhi orang lain. Kebutuhan ini pada teori Maslow terletak antara kebutuhan akan penghargaan dan kebutuhan aktualisasi diri. McClelland menyatakan bahwa kebutuhan akan kekuasaan sangat berhubungan dengan kebutuhan untuk mencapai suatu posisi kepemimpinan.  
n-pow adalah motivasi terhadap kekuasaan. Karyawan memiliki motivasi untuk berpengaruh terhadap lingkungannya, memiliki karakter kuat untuk memimpin dan memiliki ide-ide untuk menang. Ada juga motivasi untuk peningkatan status dan prestise pribadi.

1. Kebutuhan untuk Berafiliasi atau Bersahabat (n-AFI)

Kebutuhan akan Afiliasi adalah hasrat untuk berhubungan antar pribadi yang ramah dan akrab. Individu merefleksikan keinginan untuk mempunyai hubungan yang erat, kooperatif dan penuh sikap persahabatan dengan pihak lain. Individu yang mempunyai kebutuhan afiliasi yang tinggi umumnya berhasil dalam pekerjaan yang memerlukan interaksi social yang tinggi Mc Clelland mengatakan bahwa kebayakan orang memiliki jombinasi karakteristik tersebut, akibatnya akan mempengaruhi perilaku karyawan dalam bekerja atau mengelola organisasi.

* + 1. **Kompetensi**

Kompetensi adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki seseorang berupa pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatan, sehingga tugas dan jabatan dilakukan secara profesional, efektif dan efisien (Departemen Kesehatan, 2008).

Adapun dimensi kompetensi tersebut diuraikan sebagai berikut:

* + - 1. Motif

Karakteristik motif merupakan gambaran diri pegawai tentang sesuatu yang dipikirkan atau yang diinginkan dan merupakan dorongan untuk melakukan tindakan guna memenuhi keinginannya.

* + - 1. Watak

Karakteristik watak merupakan karakteristik mental pegawai dan konsistensi respon terhadap rangsangan, tekanan, situasi dan informasi.Watak ini menentukan tingkat emosi pegawai dalam merespon rangsangan dan informasi.

* + - 1. Konsep diri

Karakteristik konsep diri merupakan gambaran pegawai tentang sikap, nilai-nilai dan bayangan diri terhadap pekerjaan, tugas atau jabatan yang dihadapinya untuk dapat diwujudkannya melalui kerja dan usaha.

* + - 1. Pengetahuan

Karakteristik pengetahuan merupakan kemampuan pegawai yang terbentuk dari informasi yang diterimanya. Pengetahuan yang dimiliki seseorang memprediksi apa yang dapat mereka lakukan dan bukan apa yang akan mereka lakukan.

* + - 1. Ketrampilan

Karakteristik ketrampilan merupakan kemampuan pegawai untuk fisik atau mental.

* + 1. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja yang dikemukakan oleh Kreitner dan Kinicki (2004) adalah suatu efektivitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Kepuasan bukanlah suatu konsep tunggal, sebaliknya seseorang dapat relatif puas dengan suatu aspek dan pekerjaannya dan tidak puas dengan salah satu atau lebih aspek lainnya.

Kepuasan kerja memiliki banyak dimensi. Ia dapat mewakili sikap secara menyeluruh atau mengacu pada bagian pekerjaan seseorang. Menurut Robbins terjemahan Hadiana dan Molan (2009), kepuasan kerja terdiri dari 5(lima) dimensi antara lain:

1. Pekerjaan itu sendiri.

Robbins menyatakan bahwa pegawai cenderung menyukai pekerjaan yang memberikan kesempatan pada mereka untuk membuktikan keterampilan dan kemampuan mereka, dan menyediakan tugas-tugas yang bervariasi, kebebasan dari umpan balik tentang hasil kerja yang mereka lakukan. Pekerjaan yang memiliki sedikit tantangan akan cepat membosankan mereka, sebaliknya yang terlalu banyak tantangan akan menimbulkan frustrasi dan kegagalan. Kondisi pekerjaan yang memiliki tantangan yang moderat akan menumbuhkan kepuasan dalam diri pegawai.

1. Upah dan promosi

Menurut Robbins, pegawai biasanya menginginkan sistem upah dan promosi yang sesuai dengan harapan mereka. Mereka cenderung akan merasa puas jika upah didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat kemampuan individu, dan standar upah yang berlaku di lingkungan lain. Pada dasarnya yang diinginkan oleh pegawai bukanlah besarnya jumlah upah yang mereka terima, tetapi pada keadilan. Demikian pula dengan sistem promosi.

1. Kondisi kerja

Robbins dan Luthans (2002) sama-sama berpendapat bahwa pegawai biasanya sangat memperhatikan lingkungan tempat kerja mereka untuk kenyamanan pribadi dan untuk mendukung pekerjaan mereka. Mereka cenderung lebih menyukai fisik yang aman dan nyaman. Secara umum, kondisi lingkungan biasanya tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan kerja selama tidak benar­-benar buruk.

1. Rekan kerja, penyelia, dan atasan

Robbins terjemahan Hadiana dan Molan (2006) menyatakan bahwa bagi kebanyakan pegawai, tempat kerja juga merupakan tempat untuk sosialisasi, sehingga sangat penting bagi mereka untuk memiliki rekan kerja yang mendukung dan dapat bekerjasama dengan baik. Mendukung pernyataan tersebut, Luthans menekankan pula pengaruh atasan pada kepuasan kerja pegawai. Mereka biasanya mengharapkan atasan yang turut memperhatikan kesejahteraan mereka, banyak memberikan bimbingan dan bantuan dalam pekerjaan, komunikatif, serta mau melibatkan diri dalam pekerjaan.

1. Kesesuaian antara pekerjaan dan kepribadian

Robbins menambahkan suatu unsur yang cukup penting dan berperan dalam kepuasan kerja, yaitu bahwa pegawai cenderung akan merasa puas jika ada kecocokan antara kepribadiannya dan pekerjaannya. Pertimbangannya adalah bahwa pegawai merasa telah menemukan kesamaan antara bakat dan kemampuan yang dimilikinya dengan tuntutan pekerjaannya, sehingga mereka akan merasa puas dengan pekerjaan tersebut.

* + 1. **Pengertian Kinerja**

Menurut Depkes RI (2000), sistem Penilaian Kinerja Pegawai di Puskesmas adalah penilaian sistematik tentang prestsi kerja, disiplin dan potensi pegawai yang dilaksanakan oleh atasan langsung pada bawahannya.

Terdapat empat dimensi tolak ukur kinerja menurut Depkes RI (2000) :

* 1. Kualitas, yaitu; tingkat kesalahan, kerusakan dan kecermatan.
  2. Kuantitas, yaitu; jumlah pekerjaan yang dihasilkan.
  3. Penggunaan waktu dalam bekerja, yaitu; tingkat ketidak hadiran, keterlambatan, dan waktu kerja efektif/jam kerja hilang.
  4. Kerjasama dengan orang lain dalam bekerja.
  5. **Paradigma Penelitian**

Motivasi

1. Kebutuhan akan prestasi
2. Kebutuhan akan Afiliasi
3. Kebutuhan akan kekuasaan

(Mc. Cleland, 1997 dalam Mangkunegara, 2011)

*Kreitner dan Kinicki (2001)*

Kinerja Pelayanan Kesehatan

1. Kuantitas pekerjaan
2. Kualitas pekerjaan
3. Efektifitas kerja
4. Kerjasama

Depkes (2000)

Kepuasan Kerja

1. Pekerjaan
2. Gaji
3. Promosi
4. Penyeliaan
5. Rekan Kerja
6. Kondisi Kerja

(*Robbins*, 2009)

Michael Zwell (2000)

Kompetensi

1. Motif
2. Watak
3. Konsep Diri
4. Pengetahuan
5. Keterampilan

(*Spancer dan Spenc*er, dalam Palan, 2007)

Robbins (2009), Luthans (2012) *Gibson (2008)*

*Bogener dan Thomas (1994)*

**Gambar 2.1 Paradigma Penelitian**

* 1. **Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, tinjauan pustakaa, dan tinjauan terhadap penelitian terdahulu, maka dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini yaitu :

1. Terdapat pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja pegawai UPT Puskesmas Sindang Jaya Kota Bandung.
2. Terdapat pengaruh kompetensi terhadap kepuasan kerja pegawai UPT Puskesmas Sindang Jaya Kota Bandung.
3. Terdapat pengaruh motivasi dan kompetensi terhadap kepuasan kerja pegawai UPT Puskesmas Sindang Jaya Kota Bandung.
4. Terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai di UPT Puskesmas Sindang Jaya Kota Bandung.

**BAB III**

**METODOLOGI PENELITIAN**

* 1. **Tipe Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan metode pendekatan kuantitatif deskriptif.

* 1. **Unit Observasi dan Lokasi**

Unit observasi dalam penelitian ini adalah pegawai UPT Puskesmas Sindangjaya yang beralamat di Jalan Arcamanik No. 30 Bandung.

* 1. **Variabel Penelitian**
     1. **Definisi Variabel dan Pengukurannya**

Adapun variabel dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. **Variabel Independen**

Variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus, prediktor, antecedent.*Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas.Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnyavariabel dependen.(Sugiyono, 2012).Variabel independen penelitian ini yaitu motivasi dan kompetensi.

1. **Variabel Perantara**

Variabel tersebut bersifat hipotetikal artinya secara konkrit pengaruhnya tidak kelihatan, tetapi secara teoritis dapat mempengaruhi hubungan antara variabel bebas dan tergantung yang sedang diteliti. Oleh karena itu, variabel perantara didefinisikan sebagai variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan variabel yang sedang diteliti tetapi tidak dapat dilihat, diukur, dan dimanipulasi; pengaruhnya harus disimpulkan dari pengaruh-pengaruh variabel bebas dan variabel moderat terhadap gejala yang sedang diteliti.Variabel perantara dalam penelitian ini yaitu kepuasan kerja.

1. **Variabel Dependen**

Variabel ini sering disebut sebagai variable *output,* kriteria. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat.Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2012).Variabel dependen penelitian ini yakni kinerja pegawai UPT Puskesmas Sindang Jaya.

* + 1. **Operasionalisasi Variabel**

Operasional variable penelitian memberitahukan indicator-indikator dari suatu variable yang memungkinkan peneliti mengumpulkan data yang relevan untuk variable tersebut. Menurut Sugiyono (2012) operasional variabel adalah Segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

* 1. **Populasi dan Penentuan Sampel**

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012). Populasi dalam penelitian ini adalah semua pegawai UPT di Puskesmas Sindang Jaya Kota Bandung, yaitu sebanyak 48 orang.

1. Sampel

Sampel adalah objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Notoatmodjo, 2012).Sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *total sampling. Total sampling* adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi (Sugiyono, 2012). Alasan mengambil *total sampling* karena menurut Sugiyono (2012) jumlah populasi yang kurang dari 100 seluruh populasi dijadikan sampel penelitian semuanya. Sampel dalam penelitian ini yaitu pegawai UPT Puskesmas Sindang Jaya sebanyak 48 orang yang terdiri dari: tenaga medis 9 orang, paramedis 28 orang dan tenaga Tata Usaha 11 orang.

* 1. **Teknik Pengumpulan Data**
     1. **Pengumpulan Data**

Pengumpulan data yang dilakukan untuk kepentingan analisis dan pembahasan hasil penelitian dibedakan kedalam 2 bagian yaitu :

1. Data primer

Data primer adalah berbagai informasi tentang responden berkaitan dengan obyek penelitian. Data primer ini diperoleh dari jawaban responden terhadap pertanyaan/pernyataan tertutup berupa kuesioner.

1. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari Dinas Kesehatan Kota Bandung berkaitan dengan jumlah pegawai UPT Puskesmas Sindang Jaya Kota Bandung.

* + 1. **Uji Validitas dan Reliabilitas**

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti, dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antar data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi obyek penelitian (Sugiyono, 2012).

Reliabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tetap dan konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan instrumen ukur yang sama.Uji validitas dan reliabilitas dilakukan di tempat yang berbeda dan mempunyai karakteristik yang sama dengan pasien di UPT Puskesmas Sindang Jaya Kota Bandung yaitu di UPT Puskesmas Arcamanik Kota Bandung sebanyak 30 responden. Variabel yang diuji adalah motivasi kerja, kompetensi dan kepuasan kerja pegawai Puskesmas Arcamanik.

* + 1. **Rancangan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan metode pendekatan kuantitatif deskriptif.Unit analisis penelitian adalah Puskesmas.Sumber informasi dari unit analisis yaitu pegawaiPuskesmas yang memberikan pelayanan dan pegawai yang berkaitan dengan sumber data yang dibutuhkan menggunakan kuesioner dan dari data sekunder di Puskesmas.Penelitian kuantitatif didasarkan pada paradigma positifisme yang bersifat *logico-hypoteco-verifikatif* dengan berdasarkan pada asumsi mengenai obyek empiris.

* + 1. **Analisis Data**

1. **Analisis Deskriptif**

Analisis data deskriptif bertujuan untuk menggambarkan sejauh mana persepsi pegawai UPT Puskesmas Sindang Jaya terhadap motivasi kerja, kompetensi, kepuasan kerja dan kinerja pegawai. Tahapan analisis dilakukan sampai pada *scoring* dan indeks, dimana skor merupakan jumlah dari hasil perkalian setiap bobot nilai (1 sampai 5) dengan frekuensi (Sugiyono, 2011). Pada tahap selanjutnya indeks dihitung dengan metode mean, yaitu membagi total skor dengan jumlah responden.

Dimana :

Rentang = nilai tertinggi – nilai terendah

Banyak kelas interval = 5

= 0.8

Kriteria interpretasi nilai rata-rata (indeks) :

1.00 – 1.80 = Sangat Lemah (Sangat Tidak Baik)

1.81 – 2.60 = Lemah (Tidak Baik)

2.61 – 3.40 = Cukup (Cukup Baik)

3.41 – 4.20 = Kuat (Baik)

4.21 – 5.00 = Sangat Kuat (Sangat Baik)

1. **Analisis Verifikatif**

Analisis selanjutnya untuk menjawab rumusan masalah no 5 (lima) sampai dengan 7 (tujuh) menggunakan alat analisis dengan analisis jalur *(path analysis)*. Dimana untuk menentukan besarnya pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya baik itu pengaruh yang sifatnya langsung atau yang tidak langsung.

**BAB IV**

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

* 1. **Hasil Penelitian**

Setelah melakukan penelitian yang dilakukan pada pegawai di UPT Puskesmas SindangJayaKota Bandung, maka dapat diketahui hasil penelitian yaitu mengenai “Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Implikasinya Pada Kinerja Pegawai Di UPT Puskesmas Sindang Jaya Kota Bandung”. Untuk lebih jelas mengenai penelitian dapat dilihat pada sub-sub bab berikut ini.

* + 1. **Gambaran Umum UPT Puskesmas Sindang Jaya**

UPT Puskesmas Sindangjaya terletak di wilayah Kecamatan Mandalajati merupakan salah satu bagian wilayah timur Kota Bandun dengan luas lahan sebesar 717 Ha, pada tahun 2007Kecamatan Mandalajati dilakukan pemekaran Kecamatan yang terdiri dari 4 Kelurahan yaitu Kelurahan Jatihandap, Kelurahan Karang Pamulang, Kelurahan Pasir Impun dan Kelurahan Sindangjaya.

* + 1. **Visi dan Misi UPT Puskesmas Sindang Jaya.**

Visi Puskesmas UPT Sindangjaya adalah “terwujudnya masyarakat sehat yang mandiri di walayah kecamatan Mandalajati 2020”

Misi Puskesmas UPT Sindangjaya adalah:

1. Memberi pelayanan kesehatan dasar yang berkualitas.
2. Membina peran serta masyarakat dalam kemandirian di bidang kesehatan
3. Berperan dalam pembangunan berwawasan kesehatan
4. Mengelola menajemen dan sistem informasi kesehatan secara akuntabel dan reliable.
   * 1. **Sumber Daya Manusia di UPT Puskesmas Sindang Jaya**

Jumlah Ketenagaan di UPT Puskesmas Sindang Jaya akhir tahun 2016, yang terdiri dari medis yaitu dokter umum 9 orang, dokter gigi 2 orang, perawat umum 7 orang, perawat gigi 1 orang, bidan 15 orang, petugas gizi 1 orang, petugas laboratorium 1 orang, petugas farmasi 1 orang, petugas kesehatan lingkungan 2 orang, bagian tata usaha 11 orang, sehingga jumlah keseluruhan adalah 50 orang. Jumlah responden yang diteliti dalam penelitian ini adalah 48 orang.

* + 1. **Uji Reliabilitas**

Keterandalan suatu alat ukur berarti kemampuan alat ukur tersebut untuk mengukur gejala secara konsisten. Alat ukur data tetap menunjukan hasil ukuran yang sama, walaupun digunakan oleh orang yang sama di tempat yang berbeda atau orang lain pada tempat yang sama. Untuk mengukur tingkat keandalan alat ukur secara interval, digunakan nilai alpha cronbach. Menetapkan besarnya α untuk menentukan suatu alat ukur dinilai andal atau tidak, dalam penelitian ini digunakan acuan α>=0,7 sebagai criteria alat ukur yang digunakan adalah baik (andal). Hasil perhitungan koefisien reliabilitas dapat dilihat pada table berikut

:

**Tabel 4.10 Hasil Pengujian Reliabilitas**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Reliabilitas** | **R-Kritis** | **Keterangan** |
| Motivasi (X1) | 0,915 | 0,700 | Reliabel |
| Kompetensi (X2) | 0,943 | 0,700 | Reliabel |
| Kepuasan Kerja (Y) | 0,899 | 0,700 | Reliabel |
| Kinerja (Z) | 0,906 | 0,700 | Reliabel |
| α> 0,7 dinyatakan reliable | | | |

Sumber : Kuesioner yang diolah, 2016

Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas di dapat nilai cronbach’s alpha nilai koefisien reliabilitas instrument penelitian berada di antara nilai 0,899-0,943. Artinya hasil tersebut menunjukan nilai alpha cronbach lebih besar dari 0,700 yang berarti seluruh variabel penelitian dinyatakan reliabel atau memenuhi persyaratan. Karena uji validitas dan uji reliabilitas menyatakan bahwa seluruh variabel valid dan reliabel maka artinya instrument (kuisioner) yang digunakan valid dan reliabel.

* + 1. **Uji Normalitas Data**

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah suatu data mengikuti sebaran normal atau tidak. Untuk mengetahui apakah data tersebut mengikuti sebaran normal dapat dilakukan dengan berbagai metode diantaranya adalah metode *Kolmogorov smirnov* dan metode *Shapiro wilk.*  Konsep dasar uji dari uji normalitas *Kolmogorov smirnov* adalah dengan membandingkan distribusi data (yang akan diuji normalitasnya) dengan distribusi normal baku. Distribusi normal baku adalah data yang telah ditransformasikan ke dalam bentuk *Z-score*dan diasumsikan normal. Jadi uji *Kolmogorov smirnov* adalah uji beda antara data yang diuji normalitasnya dengan data normal baku, jika signifikansi di bawah 0,05 berarti terdapat perbedaan yang signifikan, dan jika signifikansi di atas 0,05 maka tidak terjadi perbedaan signifikan. Penerapan pada uji *Kolmogorov smirnov* adalah bahwa jika signifikansi di bawah 0,05 berarti data yang akan diuji mempunyai perbedaan yang signifikan dengan data normal baku, berarti data tersebut tidak baku.

**Tabel 4.11**

***One- Sample Kolmogorov- Smirnov Test***

|  |  | Motivasi (X1) | Kompetensi (X2) | Kepuasan Kerja (Y) | | Kinerja (Z) | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N | | 48 | 48 | 48 | | 48 | |
| Normal Parametersa,,b | Mean | 19.94 | 33.73 | 54.50 | | 34.21 | |
| Std. Deviation | 4.469 | 3.299 | 28.726 | | 3.842 | |
| Most Extreme Differences | Absolute | .099 | .163 | .104 | | .112 | |
| Positive | .099 | .100 | .079 | | .112 | |
| Negative | -.073 | -.163 | -.104 | | -.083 | |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | .684 | 1.126 | .719 | | .777 | |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .738 | .158 | .679 | | .582 | |
| a. Test distribution is Normal. | | |  | |  | |  | |
| b. Calculated from data. | | |  | |  | |  | |

Hasil uji normalitas data dengan bantuan program SPSS adalah sebagaimana tertera pada table 4.11 yang menunjukan uji normalitas data untuk keempat variable penelitian yang sudah diuji sebelumnya secara manual dengan uji *Kolmogorov smirnov.* Pengujian dengan bantuan SPSS berdasarkan pada uji *Kolmogorov smirnov.* Hipotesis yang diuji adalah *:*

H0 : þ > 0,05 : Sampel berasal dari populasi berdistribusi normal

Ha : þ ≤ 0,05 : Sampel tidak berasal dari populasi berdistribusi normal

Berdasarkan hasil pengujian dengan taraf signifikansi 0,05, di mana Asymp, Signifikansi yang diperoleh dari hasil pengolahan untuk X1 = 0,738, X2 = 0,158, Y= 0,679 dan Z = 0,582 lebih besar dari nilai taraf signifikansinya, maka data untuk mengukur variable penelitian menunjukan hasil yang signifikan atau data sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak ada perbedaan antara data sampel yang berasal dari populasi berdistribusi normal.

* + 1. **Pembahasan Deskriptif**

Berikut ini akan diuraikan hasil analisis deskriptif variabel motivasi, kompetensi, kepuasan kerja dan kinerja pegawai UPT Puskesmas Sindang Jaya Kota Bandung.

1. **Motivasi (X)**

Berdasarkan pembahasan dari setiap item pernyataan yang diajukan untuk variabel motivasi yang diukur oleh enam pertanyaan dengan tiga dimensi yaitu: kebutuhan berprestasi, kebersamaan dan kekuasaan.Dilihat dari hasil penelitian melalui penyebaran dan pengisian kuesioner dilakukan pengolahan data didapatkan motivasi dalam kategori cukup (cukup baik) yaitu sebesar 3,2. Namun hal ini bisa ditingkatkan kembali terutama dalam hal persaingan dalam meraih prestasi. Hal ini diperlukan agar para pegawai lebih termotivasi dalam melakukan pekerjaannya.

1. **Kompetensi (X2)**

Berdasarkan pembahasan dari setiap item pernyataan yang diajukan untuk variabel kompetensi yang diukur oleh sepuluh pertanyaan dengan lima dimensi yaitu: motif, watak, konsepdiri, pengetahuandanketerampilan. Dilihat dari hasil penelitian melalui penyebaran dan pengisian kuesioner dilakukan pengolahan data didapatkan kompetensi dalam kategori cukup (cukup baik) yaitu sebesar 3,41. Namun hal ini bisa ditingkatkan kembali terutama dalam hal pengetahuan dan keterampilan dengan cara memberikan pelatihan khusus seperti kursus komputer ataupun pelatihan mengenai tupoksi dari tiap program.

1. **Kepuasan (Y)**

Berdasarkan pembahasan dari setiap item pernyataan yang diajukan untuk variabel kepuasan yang diukur oleh enam pertanyaan dengan enam dimensi yaitu: pekerjaan, gaji, kesempatanpromosi, penghargaan, rekankerjadankondisikerja. Dilihat dari hasil penelitian melalui penyebaran dan pengisian kuesioner dilakukan pengolahan data didapatkan kepuasan dalam kategori tidak baik yaitu sebesar 2,58. Hal ini diakibatkan oleh gaji/penghasilan yang tidak sesuai, kesempatan kerja/promosi yang tidak pernah dilakukan di puskesmas dan kondisi sarana dan prasarana yang tidak memadai.

1. **Kinerja (Z)**

Berdasarkan pembahasan dari setiap item pernyataan yang diajukan untuk variabel kinerja yang diukur oleh sepuluh pertanyaan dengan enam dimensi yaitu: kuantitas, kualitas, pengetahuan jabatan, kreatifitas, kerjasama, kesadaran , inisiatif dan kualitas diri. Dilihat dari hasil penelitian melalui penyebaran dan pengisian kuesioner dilakukan pengolahan data didapatkan kinerja dalam kriteria baik yaitu sebesar 3,43. Hasil 3,43 berada di kriteria baik namun di batas bawah. Seandainya hal ini dapat ditingkatkan dengan pelatihan akan tupoksi jabatan yang diemban maka kinerja pegawai dapat meningkat pula.

* + 1. **Pembahasan Verifikasi**

Berikut ini akan diuraikan hasil analisis verifikatif variabel motivasi, kompetensi, kepuasan kerja dan kinerja pegawai UPT Puskesmas Sindang Jaya Kota Bandung.

1. **Pengaruh Motivasi terhadap Kepuasan kerja pegawai**

Dari hasil uji t antara motivasi (X1) terhadap kepuasan pegawai (Y) dapat dirumuskan dalam persamaan jalur sebagai berikut:

Y = 0,626X1 + 0,608

Persamaan jalur diatas menggambarkan bahwa semakin tinggi motivasi maka kepuasan pegawai akan meningkat pula.

Dari hasil uji t antara variabel motivasi (X1) terhadap variabel kepuasan pegawai (Y) dengan koefisien jalur sebesar 0,626, diperoleh thitung 5,438 lebih besar dari ttabel 1,684, dengan taraf signifikansi sebesar 0,05 maka H0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa motivasi berpengaruh terhadap kepuasan pegawai di UPT Puskesmas Sindangjaya sebesar 39,19%

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian menurut Gomes (2003) dan Gibson (2008) yang mengungkapkan bahwa motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Dengan demikian pada proses peningkatan kepuasan pegawai, motivasi menjadi salah satu pertimbangan pegawai. Jika memiliki motivasi yang tinggi, dapat disimpulkan bahwa pegawai juga memiliki kepuasan yang tinggi dimana hal ini merujuk dari hasil penelitian ini.Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Wirajaya (2015) yang menyatakan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Puskesmas di Kota Denpasar. Menurut Chun dan Meggison dalam Sulastri (2010:90) bahwa: “ motivasi dirumuskan sebagai perilaku yang ditunjukan pada sasaran motivasi berkaitan dengan tingkat usaha yang dilakukan seseorang dalam mengejar suatu tujuan. Motivasi berkaitan erat dengan kepuasan pekerjaan dan performasi pekerjaan”.

Motivasi pada dasarnya merupakan daya dorong yang mampu menggerakkan pegawai sehingga merasa puas dalam bekerja dan mendorong mereka bekerja lebih baik. Hal tersebut sesuai dengan Hasibuan (2004) bahwa pemberian motivasi membuat seseorang lebih bersemangat untuk bekerja agar dapat bekerja sama, bekerja secara efektif dan terintegrasi yang bertujuan untuk mendapatkan kepuasan. Selain itu pemberian motivasi kepada pegawai bertujuan untuk mendorong pegawai agar bekerja lebih semangat, meningkatkan kepuasan kerja pegawai, meningkatkan kedisplinan pegawai, menciptakan kondisi dan hubungan kerja yang baik serta meningkatkan rasa tanggung jawab terhadap tugas-tugas yang dikerjakan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pemberian motivasi penting dilakukan terutama oleh pemimpin karena pemimpin memerlukan kerja sama yang baik dengan pegawainya dalam melaksanakan tugas-tugas organisasi untuk mencapai tujuan organisasi (Hasibuan, 2001)

Manusia adalah unsur yang penting dalam organisasi oleh sebab itu perlu diperhatikan hal-hal yang berhubungan dengan motivasi pegawai untuk menjaga keselarasan antara keinginan organisasi dengan keinginan pegawai sebagai pribadi. Pegawai puskesmas yang memiliki motivasi tinggi dalam bekerja cenderung akan merasa puas sehingga mereka akan berusaha memberikan hasil kerja yang baik terutama dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Hal ini didukung oleh Handoko (2001) dan Hasibuan (2007) bahwa motivasi pada pegawai pada dasarnya bertujuan agar pegawai tersebut merasa puas yang kemudian diimplementasikan kepada orang lain dalam bentuk pemberian pelayanan yang baik kepada pelanggan. Oleh sebab itu motivasi memiliki peranan yang penting dalam mencapai kepuasan kerja pada pegawai puskesmas dan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

1. **Pengaruh Kompetensi terhadap Kepuasan kerja pegawai**

Dari hasil uji t variabel kompetensi (X2) terhadap kepuasan pegawai (Y) dapat dirumuskan dalam persamaaqn jalur sebagai berikut:

Y = 0,546 X2 + 0,701

Persamaan jalur diatas menggambarkan bahwa semakin tinggi kompetensi maka semakin tinggi pula kepuasan pegawai dalam bekerja. Dari hasil uji t antara variabel kompetensi (X2) terhadap variabel kepuasan pegawai (Y)dengan koefien jalur sebesar 0,546 diperoleh t hitung 4,422 lebih besar dari t tabel 1,684 dengan taraf signifikansi sebesar 0,05 maka H0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kompetensi (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pegawai (Y) di UPT Puskesmas Sindangjaya sebesar 29,81%.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitan Umi Narimawati (2006) mengemukakan bahwa konstruk Kompetensi pegawai sebagai salah satu unsur dari modal intelektual dapat dilihat dari tiga aspek Kompetensi, yaitu: Intelektual, Emosional, sosial karena pengukuran kompetensi yang menggunakan dimensi tingkat pengetahuan, keterampilan dan pendidikan. Adanya pengaruh Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan dikemukakan oleh Bogner *and* Thomas (1994) bahwa “Kompetensi sebagai keahlian khusus yang dimiliki perusahaan dan pengetahuan yang diarahkan untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi”.

Selain itu hal ini didukung pula oleh hasil penelitian Manik, Wiarah (2014) bahwa kompetensi, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja Paramedis di Rumah Sakit Cibabat Cimahi.Kepuasan kerja seseorang tenaga kerja atau karyawan dalam suatu organisasi atau institusi kerja, dipengaruhi oleh banyak faktor, baik faktor dari dalam karyawan itu sendiri maupun faktor kompetensi (keterampilan), kerja itu sendiri sesuai dengan Gibson (2008).

1. **Pengaruh motivasi dan kompetensi terhadap kepuasan kerja pegawai**

Hasil uji F antara variabel motivasi (X1) dan kompetensi (X2) terhadap kepuasan pegawai (Y) dapat dirumuskan dalam persamaan jalur sebagai berikut:

Y=0,626X1 + 0,546X2 + 0,608

Dari tabel F untuk tingkat signifikansi α = 0.05 dan derajat bebas (2;72) diperoleh nilai Ftabel sebesar 3,20. Kriteria pengujiannya adalah, “tolak Ho jika Fhitung> Ftabel”. Karena dari hasil pengujian diperoleh nilai Fhitung sebesar 21,03 dan Ftabel sebesar 3,20 dimana Fhitung = 21,03> Ftabel = 3,20, maka pada α = 5% diputuskan untuk menolak Ho sehingga H1 diterima, artinya dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan antara motivasi dan kompetensi terhadap kepuasan pegawai di UPT Puskesmas Sindangjaya sebesar 87,40%. Sedangkan pengaruh variabel lain yang tidak diteliti sebesar 12,6%, artinya semakin baik motivasi dan kompetensi maka akan diikuti pula oleh semakin baiknya Kepuasan Kerja Pegawai di UPT Puskesmas Sindang Jaya.

Hal demikian sesuai dengan pendapat Gouzaly (2000), bahwa motivasi merupakan faktor yang mempunyai hubungan positif yang menimbulkan kepuasan kerja. Selain motivasi juga hasil temuan ini sejalan dengan Mulyanto dan Mini Setiyarti (2013) menunjukkan bahwa pengaruh kompetensi kerja secara tidak langsung melalui kepuasan kerja dan signifikan terhadap kinerja. Hasil ini mengindikasikan bahwa meningkatnya kompetensi kerja yang disebabkan oleh sesuai aturan yang ada maka dapat menyebabkan kepuasan kerja pegawai semakin meningkat dengan meningkatnya kepuasan kerja dapat berdampak pada kinerja pegawai semakin meningkat.

Refleksi seorang karyawan memandang pekerjaannya yang tampak sebagai hasil interaksi antara diri karyawan dengan pekerjaannya, situasi dan kondisi kerja, lingkungan kerja serta kerjanya disebut sebagai kepuasan kerja (Kartika dan Thomas, 2010). Sikap individu menanggapi pekerjaan yang dia limpahkan, dapat dirasakan baik secara positif maupun negatif yang kemudian, hal tersebut akan menunjukan situasi lingkungan eksternal pekerjaan mereka. Ketika pekerjaan baik, mereka akan memperlihatkan kompetensi dan begitupun sebaliknya, jika pekerjaan dirasakan tidak nyaman maka mereka memperlihatkan reaksi yang tidak kompetensi.

As’ad (2005) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan penilaian atau cermin dari perasaan yang berhubungan dengan pekerjaan yang melibatkan aspek-aspek seperti upah atau gaji yang diterima, kesempatan pengembangan karir, hubungan dengan pegawai lainnya, penempatan kerja, jenis pekerjaan, struktur organisasi perusahaan, mutu pengawasan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa Motivasi dan Kompetensi kerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan pegawai di UPT Puskesmas Sindang Jaya dapat dipertanggung jawabkan.

1. **Pengaruh Kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai**

Dari hasil uji t antara variabel kepuasan pegawai (Y) terhadap variabel kinerja (Z) dapat dirumuskan dalam persamaan jalur sebagai berikut:

Z= 0,440Y + 0,806

Persamaan jalur tersebut di atas menggambarkan bahwa semakin tinggi kepuasan pegawai akan meningkatkan kinerja pegawai. Dari hasil uji t antar variabel kepuasan (Y) dengan variabel kinerja (Z) dengan koefisien jalur 0,440, diperoleh

t hitung 3,334 yang lebih besar t tabel 1,684, maka H0 ditolak.

Dapat disimpukan bahwa pengaruh langsung dari kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai adalah sebesar 19,36% diUPT Puskesmas Sindang Jaya.

Dari hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Timpe (2004) yang menyatakan bahwa adanya hubungan sebuah kualitas yang kuat antara kepuasan kerja untuk memberikan hasil yang optimal pada kinerja pegawai. Dengan demikian pada penelitian ini dapat menguatkan hasil penelitian yang beliau lakukan. Menurut Koter dan Hesket dalam Nurnaeni ( 2014) Kepuasan yang tinggi akan berkorelasi dengan kinerja apabila kebutuhan-kebutuhan yang berhubungan dengan kepuasan terpenuhi.

Robbins (2006), Luthans (2002) serta Gibson (2008) menyatakan kepuasan kerja memiliki hubungan positif dengan kinerja, artinya kepuasan kerja yang tinggi akan meningkatkan kinerja pegawai. Hubungan tersebut akan kuat bila pegawai tidak dipengaruhi oleh faktor-faktor luar, misalnya pekerjaan yang sangat tergantung pada mesin. Tingkat pekerjaan juga turut mempengaruhi kekuatan hubungan antara kepuasan kerja dan produktivitas. Penelitian ini menunjukan bahwa hubungan yang kuat terlihat pada pegawai dengan tingkat pekerjaan yang lebih tinggi, misalnya untuk posisi manajerial. Menurut Timpe (2004) kinerja sesorang dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam atau pegawai itu sendiri, seperti sikap, perilaku, dan kemampuan pekerja sosial fungsional dapat mempengaruhi kerja sehari-hari. Faktor-fakor eksternal adalah faktor yang berasal dari lingkungan pegawai, faktor ini dapat mempengaruhi kecakapan dan motivasi pekerja sosial.

As’ad (2005) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan penilaian atau cermin dari perasaan pekerja terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan suatu perasaan yang berhubungan dengan pekerjaan yang melibatkan aspek-aspek seperti upah atau gaji yang diterima, kesempatan pengembangan karir, hubungan dengan pegawai lainnya, penempatan kerja, jenis pekerjaan, struktur organisasi perusahaan, mutu pengawasan. Sedangkan perasaan yang berhubungan dengan dirinya antara lain umur, kondisi kesehatan, kemampuan dan pendidikan.

Secara konsep kepuasan kerja memiliki hubungan dengan tingkat kinerja pekerja. Menurut konsep *Value Theory,* kepuasan kerja terjadi pada tingkatan dimana hasil pekerjaan diterima individu seperti yang diharapkan. Semakin banyak orang menerima hasil, akan semakin puas. Dengan terciptanya kepuasan kerja yang merupakan sikap positif yang dilakukan individual terhadap pekerjaan mereka, maka akan tercapainya kinerja individual tersebut (Wibowo, 2007).

Luthans (2007) menyebutkan bahwa antara kepuasan kerja dan kinerja terdapat hubungan yang pasti. Wibowo (2007) menggambarkan secara jelas bahwa antara kepuasan kerja dengan kinerja terdapat hubungan timbal balik. Di satu sisi dikatakan kepuasan kerja menyebabkan peningkatan kinerja, sehingga pekerja yang puas akan lebih produktif. Di sisi lain dapat pula terjadi kepuasan kerja disebabkan oleh adanya kinerja atau prestasi kerja sehingga pekerja yang produktif akan mendapatkan kepuasan

Hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja pegawai diperkuat oleh sebuah studi yang dilakukan pada 366 pegawai di Rumah Sakit Anak Midwetern (1989). Studi tersebut menyimpulkan bahwa kepuasan kerja pada pegawai ditunjukan untuk meningkatkan kinerja. Hipotesis dari studi tersebut yang menyatakan bahwa sebuah korelasi positif antara tingkat kepuasan kerja dengan kinerja pada pegawai adalah diterima (Heyman dan Martin, 1989.

**BAB V**

**SIMPULAN DAN REKOMENDASI**

**5.1. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan yang berjudul “Pengaruh Motivasi dan Kompetensi terhadap Kepuasan Kerja serta Implikasinya Pada Kinerja Pegawai UPT Puskesmas Sindang Jaya Kota Bandung”, maka dapat ditarik kesimpulan sebagaiberikut :

1. Kondisi motivasi pegawai di UPT Puskesmas Sindangjaya Kota Bandung yang diukur dengan dimensi kebutuhan berprestasi, kebutuhan afiliasi dan kebutuhan kekuasaan dapat diinterpretasikan dalam kriteria cukup.
2. Kondisi kompetensi pegawai di UPT Puskesmas Sindang Jaya Kota Bandung yang diukur dengan dimensi motif, watak, konsep diri, pengetahuan dan ketrampilan diinterpretasikan dalam kriteria baik.
3. Kondisi kepuasan pegawai di UPT Puskesmas Sindangjaya Kota Bandung yang diukur dengan dimensi pekerjaaqn, gaji(penghasilan), kesempatan promosi, pengawasan kerja, rekan kerja dan kondisi kerja diinterpretasikan dalam kriteria tidak baik.
4. Kondisi kinerja pegawai di UPT Puskesmas Sindangjaya Kota Bandung yang diukur dengan dimensi kuantitas pekerjaan, kualitas pekerjaan, pengetahuan jabatan, kreatifitas, kerjasama, kesadaran dan dapat dipercaya diinterpretasikan dalam kriteria baik.
5. Besarnya pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja di UPT Puskesmas Sindang Jaya Kota Bandung sebesar 39,19 %
6. Besarnya pengaruh kompetensi terhadap kepuasan kerja di UPT Puskesmas Sindang Jaya Kota Bandung sebesar 29,81%
7. Pengaruh langsung motivasi (X1) terhadap Kepuasan kerja (Y) adalah sebesar 39,19%%. Sedangkan pengaruh tidak langsung motivasi (X1) terhadap Kepuasan kerja(Y) melalui kompetensi (X2) adalah sebesar 9,20%. Jadi, Total Pengaruh motivasi (X1) terhadap Kepuasan kerja (Y) adalah sebesar 48,39%.
8. Pengaruh langsung kompetensi (X2) terhadap Kepuasan kerja (Y) adalah sebesar 29,81%. Sedangkan pengaruh tidak langsung kompetensi (X2) terhadap Kepuasan kerja (Y) melalui motivasi (X1) adalah sebesar 9,20%. Jadi, total pengaruh kompetensi (X2) terhadap Kepuasan kerja (Y) adalah sebesar 39,01%.
9. Pengaruh Kepuasan kerja (Y) terhadap kinerja pegawai (Z) adalah sebesar 19,36%.
10. Besarnya pengaruh secara bersama-sama (simultan) variabel motivasi (X1) dan kompetensi (X2) terhadap kepuasan pegawai baik langsung maupun tidak langsung adalah sebesar 87,40%, sedangkan pengaruh variabel lain diluar variabel yang diteliti yaitu sebesar 12,6% dengan koefisien jalur sebesar 0,355. Variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis diantaranya kepemimpinan dan beban kerja.

**5.2. Rekomendasi**

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan yang telah dilakukan di UPT Puskesmas Sindangjaya Kota Bandung, maka penulis ingin mengajukan beberapa saran yang kiranya dapat menjadi pertimbangan bagi Puskesmas dalam pembinaan sumber daya manusia di masa yang akan datang. Saran-saran tersebut antara lain :

1. Pimpinan hendaknya memberikan perhatian dan penghargaan atas prestasi pegawai, penghargaan tersebut dapat diwujudkan dalam bentuk yang sangat sederhana yaitu pujian yang tulus atas prestasi kerja
2. Pimpinan harus lebih memperhatikan hal yang berhubungan dengan kepuasan kerja terutama menyangkut hubungan antara atasan dan bawahan, perbaikan dan penambahan sarana dan prasarana sesuai dengan standar Puskesmas sebagai FKTP I serta adanya promosi jabatan yang berjenjang.
3. Perlu adanya pelatihan sistem informasi kesehatan (komputerisasi) terutama untuk bagian pegawai di bidang Tata Usaha.
4. Motivasi pegawai UPT Puskesmas lebih ditingkatkan lagi dalam melaksanakan tugas sebagai pegawai Puskesmas sesuai dengan jabatan yang dimiliki.
5. Adanya sistem Remunerasi yang jelas untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai.
6. Penelitian ini hanya meneliti sebagian faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dan kinerja pegawai. Faktor tersebut dapat diteliti lebih lanjut oleh peneliti berikutnya dengan menggunakan instrument yang lebih baik lagi.

**5.3. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan yaitu :

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai dalam penelitian ini hanya terdiri dari dua variable yaitu :motivasi dan kompetensi sedangkan masih ada faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai seperti beban kerja dan gaya kepemimpinan.
2. Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan kuesioner dimana terkadang jawaban yang diberikan oleh responden tidak menunjukan keadaan sesungguhnya.