

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kepuasan kerja pegawai adalah suatu fenomena yang perlu dicermati oleh pimpinan organisasi. Kepuasan kerja pegawai berhubungan erat dengan kinerja pegawai. Seseorang yang puas dalam pekerjaannya akan memiliki motivasi, komitmen pada organisasi dan partisipasi kerja yang tinggi sehingga akan terus memperbaiki kinerja mereka. Selain itu, ketidakpuasan kerja pegawai dapat diidentifikasi dari rendahnya produktivitas pegawai, tingginya kemangkiran dalam pekerjaan dan rendahnya komitmen pada organisasi. Kepuasan kerja adalah seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka. (Putri, Vonlihana, 2019)

Kepuasan kerja pegawai sangatlah penting agar pegawai dapat bekerja dengan hasil yang memuaskan, semangat dan kegairahan kerja diperlukan agar pegawai dapat bekerja secara maksimal, serta program-program lain yang dapat meningkatkan dan mempertahankan kepuasan kerja pegawai.

Kepuasan kerja merupakan dambaan setiap individu yang sudah bekerja. Masing-masing karyawan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan nilai yang dianutnya. (Damayanti et al., 2018). Salah satu aspek kunci dalam Manajemen Sumber Daya Manusia adalah mengukur tingkat kepuasan kerja karyawan.

Penting bagi suatu organisasi untuk memastikan bahwa karyawan merasa puas, karena ini menjadi landasan untuk meningkatkan produktivitas, responsivitas, kualitas, dan pelayanan. Kepuasan kerja harus disesuaikan dengan kebutuhan beragam manusia, yang terus berkembang seiring waktu, mendorong mereka untuk memenuhi kebutuhan tersebut melalui pekerjaan. (Afrimarta, 2021).

Menurut Robbins, dalam Eliyana et al., (2019) Kepuasan kerja merupakan perilaku umum terhadap prestasi kerja selama terdapat penghargaan dan prestasi yang pantas. Secara teoritis kepuasan kerja mempunyai hubungan dengan prestasi kerja. Organisasi dengan karyawan yang lebih puas cenderung lebih efektif dan produktif. Selain itu, karyawan dengan tingkat kepuasan yang tinggi akan memiliki jumlah *turnover* yang rendah.

Kepuasan kerja di Puskesmas Nisam Antara dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti lingkungan kerja, gaji, rekan kerja, dan tingkat beban kerja. Kepuasan kerja yang tinggi di Puskesmas dapat meningkatkan kinerja pelayanan kesehatan dan memperkuat hubungan antara tenaga kesehatan dan masyarakat yang dilayani. Studi tentang kepuasan kerja di Puskesmas dapat memberikan wawasan berharga bagi perbaikan sistem kesehatan masyarakat.

Komunikasi adalah proses menghasilkan, menyalurkan, dan menerima pesan dalam seluruh konteks organisasi. Kemampuan komunikator, keakuratan pesan, proses penyandian, kecocokan saluran dan penerima pesan merupakan komponen yang sangat penting. Jika ada gangguan pada salah satu komponen tersebut, maka komunikasi tidak akan berlangsung dengan optimal Soetopo, (2016).

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Partono Soemaryo dkk (2021) & As-Siddiq dkk (2022) dan menyebutkan bahwa Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Ralla Kabupaten Barru. Semakin tinggi tingkat komunikasi maka semakin tinggi juga kepuasan kerja pegawai.

Komunikasi diperlukan untuk mengetahui apakah manajemen telah bertindak secara efektif atau tidak. Beberapa Kendala Komunikasi Berdasarkan pengamatan yang dilakukan di Puskesmas Nisam Antara masih adanya karyawan yang belum mampu berkomunikasi dengan baik, sehingga mereka masih kurang mampu dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Hal ini menyebabkan adanya kurang memahami pesan dikalangan masyarakat terkait dengan segala sesuatu yang menyangkut dengan pihak puskesmas. pekerjaan dengan jumlah karyawan yang dipekerjakan sedikit, dapat menyebabkan kelelahan fisik maupun psikologis bagi karyawan. Akhirnya karyawan pun menjadi tidak produktif karena terlalu lelah.

Kompensasi merupakan salah satu faktor utama dalam kepegawaian. Kebijakan kepegawaian banyak berhubungan dengan pertimbangan untuk menentukan kompensasi pegawai. Tingkat besar kecilnya kompensasi pegawai sangat berkaitan dengan tingkat pendidikan, tingkat jabatan, dan masa kerja karyawan. Maka dari itu dalam menentukan kompensasi pegawai perlu didasarkan pada penilaian prestasi, kondisi pegawai, tingkat pendidikan, jabatan, dan masa kerja pegawai Asmayana, (2018). Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh fatni taha dkk (2022), wati dkk (2019) dan moch alfiansyah (2021)

menyebutkan bahwa kompensasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Semakin tinggi tingkat kompensasi maka semakin tinggi juga kepuasan kerja pegawai.

Kompensasi yang diterima karyawan Puskesmas Nisam Antara pada kenyataannya pegawai masih menuntut kenaikan kompensasi sesuai dengan pekerjaan yang dicapai. Kompensasi yang terlihat sebagai kebijakan organisasi belum mampu meningkatkan kesejahteraan pegawai, bahkan pegawai merasa kompensasi yang diterimanya belum sebanding dengan tuntutan apa yang dilakukan pegawai. Pemahaman tentang pentingnya upah dan gaji dalam memenuhi kebutuhan karyawan sangatlah relevan. Komunikasi kebutuhan kompensasi dengan transparan untuk mencapai keseimbangan yang adil. Akibat kompensasi kerja yang diterima karyawan rendah, hal ini berdampak pada kepuasan kerja dan menurunkan kinerja karyawan.

Beban kerja terbagi menjadi 3 diantaranya yaitu beban kerja sesuai standar, beban kerja terlalu tinggi (*over capacity*) dan beban kerja yang terlalu rendah (*under capacity*). Beban kerja yang berat atau ringan berdampak pada terjadinya inefisiensi kerja. Maka sebaliknya jika perusahaan kekurangan tenaga kerja atau banyaknya beban kerja dengan kapasitas karyawan yang sedikit, hal ini dapat menyebabkan kelelahan fisik karyawan bahkan psikologis karyawan dan karyawan menjadi tidak produktif dalam bekerja karena terlalu lelah. Oleh sebab itu, perusahaan harus tepat dalam memberikan beban kerja pada setiap karyawannya agar kinerja karyawan dapat meningkat dan dapat mencapai target perusahaan. Jika sebuah perusahaan memberikan beban kerja yang terlalu banyak

dengan kapasitas karyawan yang terlalu sedikit maka dapat menyebabkan karyawan akan kelelahan fisik dan bekerja dengan tidak produktif, sehingga kinerja akan menurun yang menyebabkan hasil kerja yang tidak optimal Aulliya, (2022). Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh warneri dkk (2021) menyebutkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Semakin tinggi tingkat beban kerja maka semakin tinggi juga kepuasan kerja karyawan.

Beban kerja juga menjadi sebuah fenomena dalam Puskesmas Nisam Antara berkaitan dengan tingginya volume pasien, serta keharusan bagi pegawai untuk hadir setiap hari, meskipun tidak ada tugas yang harus diselesaikan. Upaya manajemen yang baik, penugasan yang seimbang, kerja yang standar dan pelatihan yang memadai dapat membantu mengatasi beban kerja yang berlebihan dipuskesmas. Menciptakan standar kerja yang tinggi di puskesmas penting, meskipun kondisi lingkungan kerja yang kurang ideal. Kesadaran akan tantangan ini dapat memotivasi untuk terus berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada pasien.

**Tabel 1.1 Data jumlah karyawan**

Perawat	49
Bidan	31
Dokter	3
Jumlah	83

Puskesmas merupakan suatu institusi pelayanan kesehatan yang memiliki tujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Dengan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat maka tuntutan pelayanan standar kualitas

juga semakin meningkat dan ini berarti tenaga kesehatan puskesmas juga dituntut untuk selalu meningkatkan kemampuan dan keterampilan dan sikap kerjanya agar dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Mencapai tujuan perusahaan merupakan keinginan dari setiap karyawan, hal tersebut juga diinginkan oleh institusi pelayanan kesehatan seperti puskesmas. (Ayuningsih, 2021)

Puskesmas Nisam Antara Kabupaten Aceh Utara merupakan puskesmas dengan akreditasi B dengan menjadi pusat rujukan Kesehatan pada kecamatan nisam antara. Puskesmas nisam antara yang didirikan pada tahun 2010 yang didukung oleh tenaga medis, memiliki ketersediaan peralatan dengan langganan medis, dan selalu berkomitmen dalam memberikan pelayanan rujukan yang baik. Selain itu puskesmas nisam antara sangat membutuhkan sumber manusia yang handal bekerja dalam situasi yang kondusif sehingga dapat menjamin kepuasan karyawan dalam bekerja yang dipengaruhi oleh komunikasi, kompensasi dan beban kerja.

Dari permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “ **Pengaruh Komunikasi, Kompensasi dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan kerja Pegawai Puskesmas Nisam Antara.**”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang dikemukakan maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yang akan dibuat :

1. Apakah Komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja Pegawai Puskesmas Nisam Antara?

2. Apakah Kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai Puskesmas Nisam Antara?
3. Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai puskesmas Nisam Antara?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Agar penelitian ini menjadi lebih terfokus, maka perlu dikemukakan tentang tujuan penelitian. Berdasarkan perumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja pegawai Puskesmas Nisam Antara.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja pegawai Puskesmas Nisam Antara.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Beban kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Puskesmas Nisam Antara.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

1. Hasil penelitian ini dapat menjadi kontribusi dan unsur komparatif bagi organisasi.
2. Hasil penelitian ini dapat digunakan dalam karya untuk meningkatkan pemahaman, yang selanjutnya dapat memperluas pemikiran pembaca.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Bagi peneliti lain, Sebagai tambahan pengetahuan dalam memperluas wawasan khususnya tentang pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai puskesmas nisam antara serta mengetahui sejauh mana hubungan antara teori yang diperoleh diperkuliahan dengan kondisi nyata yang ada dilapangan.
2. Bagi puskesmas, hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mengambil Langkah-langkah kedepannya guna meningkatkan kepuasan kerja pegawai untuk mencapai tujuan yang direncanakan oleh organisasi.