

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan, tidak dapat lepas dari faktor sumber daya manusianya. Sumber daya manusia atau disingkat SDM merupakan hal yang sangat strategis dalam organisasi, artinya manusia memegang peranan penting dalam melakukan aktivitas untuk mencapai tujuan. Untuk itulah eksistensi sumber daya manusia dalam organisasi sangat kuat.

Setiawan (2018), menyebutkan sumber daya manusia merupakan aset organisasi yang sangat vital, karena itu peran dan fungsinya tidak bisa digantikan oleh sumber daya lainnya. Manusia selalu berperan aktif dalam setiap kegiatan organisasi karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif pegawai meskipun alat-alat yang dimiliki suatu organisasi begitu modern (Hasibuan, 2019).

Berdasarkan definisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa sumber daya manusia merupakan aset utama dan terpenting dalam kegiatan, aktivitas dan fungsinya pada organisasi baik di instansi pemerintah maupun swasta. Sehingga suatu organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang potensial, baik pemimpin maupun pegawai dapat memberikan kontribusi yang baik dan melaksanakan tugas dengan optimal untuk mencapai tujuan.

Sumber daya manusia memiliki peranan yang penting dalam

organisasi salah satunya pada Unit Pelaksanaan Teknis Daerah selanjutnya disingkat UPTD adalah unit organisasi pada Dinas Kesehatan yang merupakan unsur pelaksanaan teknis operasional Dinas Kesehatan di lapangan. Yang kemudian sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No. 75 Th. 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Dalam Pasal 1 menyatakan bahwa *“Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut sebagai Puskesmas”*. Kemudian sesuai dengan pasal 32 menyebutkan *“Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”*. Hal ini sesuai dengan yang ada pada Peraturan Pemerintah No. 18 Th. 2016 tentang perangkat daerah.

UPTD Puskesmas Tampaksiring II yang berlokasi di Jl. Ir. Soekarno, Desa Pejeng, Kecamatan Tampaksiring, Kabupaten Gianyar sebagai salah satu lembaga pemerintah yang melayani masyarakat serta melaksanakan tugasnya di bidang kesehatan dibawah naungan Kementrian Kesehatan dan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Dengan cakupan wilayah pelayanannya seluas 15,45km<sup>2</sup> yang dibagi menjadi 5 desa 37 dusun / posyandu. Dengan Visi : Mewujudkan Masyarakat sehat dan Mandiri, dan Misi : 1. Menggerakkan peran serta masyarakat untuk hidup sehat; 2. Terselenggaranya upaya pelayanan kesehatan yang komprehensif (promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif) serta Efektif dan Efisien.

Motto dari UPTD Puskesmas Tampaksiring II yaitu “MELATI”, Melayani Dengan Hati. UPTD Puskesmas Tampaksiring II melayani pelayanan Rawat Jalan (Poli Umum, Poli Gigi, KIA/KB/Tumbuh Kembang,

Imunisasi, Laboratorium), Persalinan, Rawat Inap, dan UGD 24 Jam. Dengan total jumlah pegawai pada UPTD Puskesmas Tampaksiring II yaitu 80 orang terdiri dari tenaga kerja medis dan non medis.

UPTD Puskesmas Tampaksiring II haruslah memiliki pegawai yang baik dan memadai agar dapat mencapai tujuan bersama secara maksimal. Apalagi di tengah-tengah situasi Pandemi COVID-19 yang sedang terjadi puskesmas memiliki banyak tugas tambahan yang harus dilakukan untuk melakukan pencegahan perluasan penyebaran virus di tengah-tengah banyak tugas lainnya yang harus tetap terlaksana yang sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan No. HK.01.07/MENKES/4641/2021 tentang Panduan Pemeriksaan, Pelacakan, Karantina, dan Isolasi dalam rangka Percepatan Pencegahan dan Pengendalian *Coronavirus Disease* 2019 (COVID-19).

Sumber daya pegawai menjadi unsur yang sangat vital bagi berlangsungnya kegiatan pelayanan kesehatan di tengah-tengah situasi Pandemi COVID-19 yang tidak terlepas pada faktor Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) pada UPTD Puskesmas Tampaksiring II. Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah perencanaan pengorganisasian, pelaksanaan dan pengontrolan terhadap sumber daya manusia dalam organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien menurut Samsuni (2017).

Salah satu faktor penentu keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja pegawainya. Menurut Hasibuan (2019), kinerja merupakan perbandingan antara hasil dengan masukan, peningkatan kinerja ini dapat

dimungkinkan oleh adanya peningkatan efisiensi dan sistem kerja, teknik produksi dan adanya peningkatan keterampilan dari tenaga kerja. Adapun menurut Mangkunegara (2015) kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja perusahaan yang rendah akan membuat perusahaan tersebut kesulitan dalam bersaing dan mencapai tujuannya. Kinerja juga diartikan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan dengan didasarkan pada kemampuan dan pengalaman dalam bekerja atau kinerja merupakan tingkat kemampuan dan pemahaman seseorang terhadap tugas.

Berdasarkan definisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja adalah hasil kerja nyata atau prestasi kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

Pada UPTD Puskesmas Tampaksiring II, kinerja pegawai dapat dilihat dari jumlah kehadiran atau absensi pegawai. Saat ini pada UPTD Puskesmas Tampaksiring II sedang menunjukkan rendahnya kinerja pegawai yang mengacu pada motivasi, beban kerja, dan lingkungan kerja pegawai. Hal ini didukung dengan data absensi pegawai UPTD Puskesmas Tampaksiring II periode tahun 2021.

**Tabel 1.1**  
**Rekapitulasi Absensi Pegawai UPTD Puskesmas Tampaksiring II**  
**Tahun 2021**

No	Bulan	Jumlah Tenaga Kerja (orang)	Jumlah Hari Kerja/Bulan (hari)	Jumlah Absensi	Presentase
A	B	C	D	E	$F = \frac{E}{C \times D} \times 100\%$
1	Januari	80	25	55	17,1%
2	February	80	23	27	7,7 %
3	Maret	80	26	34	11 %
4	April	80	25	35	10,9%
5	Mei	80	22	65	17,8%
6	Juni	80	25	30	9,3 %
7	Juli	80	26	66	21,4%
8	Agustus	80	24	59	17,4%
9	September	80	26	35	11,3%
10	Oktober	80	25	42	13,1%
11	November	80	26	22	7,1 %
12	Desember	80	25	23	7,1 %

Sumber : Tata Usaha UPTD Puskesmas Tampaksiring II

Berdasarkan data absensi pada Tabel 1.1, maka dapat dilihat bahwa tingkat ketidakhadiran mengalami fluktuasi atau mengalami kenaikan dan penurunan yang tidak menentu. Dengan tingkat ketidakhadiran paling tinggi terjadi pada bulan Juli, dimana ketidakhadiran tercatat sebesar 21,4% yang disebabkan karena tugas dinas, cuti, sakit, ijin, adanya kepentingan mendadak, serta keterlambatan. Kemudian mengalami penurunan di Bulan Agustus menjadi sebesar 17,4%. Dengan ketidakhadiran terendah terjadi di Bulan November dan Desember sebesar 7,1%. Ini menunjukkan adanya suatu permasalahan pada perusahaan atau organisasi yang ditandai dengan naik turunnya tingkat absensi pegawai sehingga mempengaruhi kinerja pegawai.

Untuk mencapai kinerja yang baik ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan, yang pertama yaitu faktor motivasi. Menurut McClelland dalam Werdhia (2020) motivasi adalah seperangkat kekuatan baik

yang berasal dari dalam diri maupun dari luar diri seseorang yang mendorong untuk memulai berperilaku kerja sesuai dengan format, arah, intensitas dan jangka waktu tertentu. Menurut Hasibuan (2016), motivasi kerja merupakan suatu perangsang keinginan dan daya penggerak kemauan bekerja seseorang karena motivasi mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai. Berdasarkan pendapat beberapa ahli diatas dapat disimpulkan bahwa motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Sikap mental karyawan yang pro dan positif terhadap situasi kerja itulah yang memperkuat motivasi kerjanya untuk mencapai kinerja maksimal.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dengan 10 orang pegawai secara acak ditemukan bahwa sering terjadi pegawai yang pulang lebih awal dari jadwal pulang kerja. Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai pada Bidang Kepegawaian dan beberapa pegawai UPTD Puskesmas Tampaksiring II ditemukan bahwa jumlah insentif yang dibayarkan untuk pegawai mengalami penurunan dikarenakan kurangnya anggaran yang ada di situasi Pandemi COVID-19 saat ini. Dengan jumlah beban kerja dan tekanan kerja yang besar berbanding terbalik dengan jumlah insentif yang diterima tentu membuat motivasi karyawan dalam bekerja menurun dan menjadi berkurang.

Berkurangnya motivasi tentu akan berdampak pada kinerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Gunawan (2021) dan Ariawan, dkk (2022), yang masing-masing menyatakan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kinerja pegawai. Penelitian lain yang dilakukan oleh Swadiputra, dkk. (2022), menyatakan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Pasaribu (2019), yang menemukan motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Serta penelitian yang dilakukan oleh Julianry, dkk. (2017), yang menemukan bahwa motivasi berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai.

Selain motivasi, faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah beban kerja. Beban kerja menurut Astuti & Lesmana (2018), adalah sejumlah kegiatan atau kewajiban yang diberikan kepada pegawai yang harus diselesaikan dengan tenggat waktu tertentu. Menurut Kurniawan, dkk. (2019), beban kerja merupakan konsep yang berbeda dengan target kerja atau *job desk*.

Di situasi Pandemi COVID-19 yang masih terjadi menyebabkan beban kerja pegawai bertambah, hal ini dikarenakan puskesmas sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat bertanggung jawab untuk mengedukasi dan melayani masyarakat terkait situasi Pandemi COVID-19 dan disaat yang bersamaan pelayanan kesehatan lainnya juga tetap harus dilaksanakan. Berdasarkan hasil wawancara dengan 10 orang pegawai UPTD Puskesmas Tampaksiring II, 8 orang diantaranya merasa bahwa kinerja mereka mengalami penurunan karena beban kerja yang tinggi. Di masa Pandemi COVID-19 pada saat ini menyebabkan banyak pegawai yang tidak hadir dan menimbulkan jumlah pekerjaan yang diambil dan dikerjakan semakin banyak oleh pegawai lain.

Selain itu adanya beberapa pegawai yang ditugaskan untuk bekerja di rumah karena situasi Pandemi COVID-19 juga memiliki keterbatasan dalam menyelesaikan pekerjaan. Hal ini dikarenakan pegawai yang bekerja dari rumah hanya bisa menyelesaikan pekerjaan yang bersifat administratif, sedangkan tugas atau pekerjaan mereka yang bersifat pelayanan di puskesmas tidak bisa dilakukan sehingga harus dilimpahkan kepada pegawai yang lain. Kebanyakan dari mereka juga merasa bahwa beban kerja diakibatkan oleh jumlah pasien yang meningkat yang berbanding terbalik dengan jumlah pegawai yang sedikit yang disertai dengan perhitungan pola ketenagaan yang baik apalagi setiap pegawai memiliki lebih dari satu *job desk*. Berdasarkan data kepegawaian karena jumlah pegawai yang sedikit menyebabkan satu orang mengerjakan lebih dari satu unit kerja. Hal tersebut membuat karyawan dituntut untuk bekerja lebih ekstra agar dapat memaksimalkan pekerjaannya. Beban kerja yang besar tentu akan memberikan pengaruh dan dampak bagi kinerja pegawai, sehingga beban kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Stiawan (2018) dan Sedana, dkk. (2022), yang masing-masing menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Kemudian penelitian lain yang dilakukan Ermayanti (2020), yang menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Adityawarman, dkk. (2015), yang menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Serta

penelitian yang dilakukan oleh Sugiharjo & Aldata (2018), yang menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

Faktor yang menjadi indikasi terakhir ialah lingkungan kerja. Lingkungan kerja adalah lokasi yang menjadi tempat para pegawai melakukan kegiatan atau pekerjaannya selama bekerja. Menurut Sedarmayanti (2017), menyatakan lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya. Menurut Nitisemito (2018), lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar karyawan baik fisik maupun non fisik yang dapat mempengaruhi diri karyawan dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepada mereka. Lingkungan kerja merupakan elemen organisasi yang dapat membentuk perilaku organisasi tersebut. Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa lingkungan kerja adalah faktor eksternal yang sangat berpengaruh terhadap kenyamanan dan keleluasaan pegawai dalam menyelesaikan tugas-tugasnya. Hal ini tentunya akan mempengaruhi kualitas pekerjaan dan kinerja para pegawai.

Adapun fenomena yang terjadi pada UPTD Puskesmas Tampaksiring II dikarenakan situasi Pandemi COVID-19 ini menyebabkan beberapa perubahan pada lingkungan kerja pegawai selama melakukan pelayanan kesehatan bagi masyarakat, yakni para pegawai diharuskan untuk selalu menggunakan masker medis, menjaga jarak aman dan mengikuti protokol kesehatan demi menghindari penularan dan penyebaran virus.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Kepegawaian UPTD Puskesmas Tampaksiring II dikatakan bahwa banyak karyawan yang mengeluh, selain dikarenakan beban kerja yang tinggi juga dikarenakan lingkungan kerja yang tidak kondusif karena situasi Pandemi COVID-19. Yang mana para pegawai diharuskan menyesuaikan diri secepat mungkin dengan situasi yang baru. Tentu akan timbul ketidaknyamanan ruang gerak dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepada mereka.

Oleh karena itu lingkungan kerja juga sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra (2018) dan Meriati (2020), yang masing-masing menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Sanaputra, dkk. (2021), yang menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Arianto (2013), lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Penelitian lain yang dilakukan oleh Hartati, dkk.(2020), menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan fenomena yang terjadi pada UPTD Puskesmas Tampaksiring II dan beberapa hasil penelitian yang bervariasi maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Motivasi, Beban Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada UPTD Puskesmas Tampaksiring II”**.

## 1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut :

- 1.2.1 Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada UPTD Puskesmas Tampaksiring II ?
- 1.2.2 Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada UPTD Puskesmas Tampaksiring II ?
- 1.2.3 Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada UPTD Puskesmas Tampaksiring II ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1.3.1 Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai pada UPTD Puskesmas Tampaksiring II.
- 1.3.2 Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai pada UPTD Puskesmas Tampaksiring II.
- 1.3.3 Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai UPTD Puskesmas Tampaksiring II.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

#### 1) Bagi Peneliti

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat berkontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, dan sebagai referensi peneliti

selanjutnya dalam mengembangkan penelitiannya khususnya yang terkait dengan pengaruh motivasi, beban kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai.

2) Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat lebih untuk peneliti lain yang akan memperdalam dan meneliti pengetahuan mengenai pengaruh motivasi, beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai.

1.4.2 Manfaat Praktis

1) Bagi Universitas

Hasil penelitian ini dapat menambah khazanah perpustakaan di Universitas Mahasaraswati Denpasar dengan tambahan referensi bagi penelitian selanjutnya yang akan dilakukan di kemudian hari.

2) Bagi Perusahaan / Instansi

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dan informasi yang dapat membantu manajemen khususnya SDM UPTD Puskesmas Tampaksiring II dalam memberikan keputusan.

3) Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa, yaitu dapat memberikan wawasan yang telah didapatkan melalui teori-teori yang diperoleh di perkuliahan dan dapat dijadikan referensi bagi pengembangan ilmu sumber daya manusia, khususnya mengenai motivasi, beban kerja, dan lingkungan kerja.

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 *Goal Setting Theory***

*Grand theory* yang mendasari penelitian ini adalah teori penetapan tujuan atau *Goal Setting Theory* yang dikembangkan oleh Locke (1968), yang menunjukkan adanya keterkaitan antara tujuan dan kinerja seseorang terhadap tugas. Berdasarkan teori ini suatu individu menentukan tujuan atas perilakunya di masa depan dan tujuan tersebut akan mempengaruhi perilaku orang tersebut. Disamping itu, teori ini juga menunjukkan adanya keterkaitan antara sasaran dan kinerja. Sasaran dapat dipandang sebagai tujuan/tingkat kinerja yang ingin dicapai oleh individu. Individu harus mempunyai keterampilan, mempunyai tujuan dan menerima umpan balik untuk menilai kinerjanya. Capaian atas sasaran (tujuan) mempunyai pengaruh terhadap perilaku pegawai dan kinerja dalam organisasi (Lunenburg, 2011). Dengan menggunakan pendekatan *Goal Setting Theory*, kinerja pegawai yang baik dalam menyelenggarakan pelayanan publik diidentikkan sebagai tujuannya. Sedangkan variabel motivasi, beban kerja dan lingkungan kerja sebagai faktor penentunya. Semakin tinggi pengaruh faktor penentu tersebut maka akan semakin tinggi pula kemungkinan pencapaian tujuan.

##### **2.1.2 Kinerja Pegawai**

###### **1) Pengertian Kinerja Pegawai**

Secara teoritis Mangkunegara (2017) menjelaskan, bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang

pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Donni (2017), menyatakan istilah kinerja dalam Bahasa Inggris disebut dengan *job performance* atau *actual performance* atau *level of performance*, yaitu merupakan tingkat keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai pegawai dalam mengemban tugas dan pekerjaan yang berasal dari organisasi dalam bentuk karya nyata. Menurut Afandi (2018), kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil karya nyata yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya sesuai dengan visi, misi dan tujuan yang ditetapkan oleh organisasi.

## 2) Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Faktor-faktor penentu pencapaian prestasi kerja atau kinerja pegawai dalam organisasi menurut Mangkunegara (2017) adalah sebagai berikut :

### a) Faktor Individu

Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmani). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang

baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi.

b) Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi dalam menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai kinerja secara maksimal artinya, seorang pegawai harus siap secara mental dan fisik. Memahami tujuan utama dan target kerja yang dicapai serta mampu memanfaatkan waktu dalam mencapai situasi kerja.

c) Faktor Lingkungan Organisasi

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, autoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarir dan fasilitas kerja yang relatif memadai.

d) Faktor Psikologis

Kinerja perusahaan dan kinerja setiap perorangan juga sangat tergantung pada kemampuan psikologis seperti persepsi, sikap dan motivasi. Kinerja dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu:

- (a) faktor individual, meliputi kemampuan dan keahlian, latar belakang, demografi;
- (b) faktor psikologis, meliputi persepsi *attitude* (sikap), *personality*, pembelajaran, motivasi;
- (c) faktor organisasi, meliputi sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur *job design*.

### 3) Indikator Kinerja Pegawai

Menurut Sutrisno (2016) ada enam indikator dari kinerja yaitu :

#### a) Hasil Kerja

Meliputi tingkat kuantitas maupun kualitas pekerjaan yang telah dilakukan oleh pegawai.

#### b) Pengetahuan pekerjaan

Tingkat pengetahuan pegawai yang dikaitkan dengan tugas/pekerjaan yang akan berpengaruh langsung terhadap kuantitas, kualitas dan hasil kerja.

#### c) Inisiatif

Tingkat inisiatif pegawai selama melaksanakan tugas pekerjaan khususnya dalam hal pelayanan dan penanganan masalah-masalah yang timbul.

#### d) Kecekatan Mental

Tingkat kemampuan dan kecepatan pegawai dalam menerima instruksi kerja dan menyesuaikan dengan cara kerja serta situasi kerja yang ada.

#### e) Sikap

Tingkat semangat kerja serta sikap positif pegawai dalam melaksanakan

tugas pekerjaan.

f) **Disiplin Waktu dan Absensi**

Meliputi ketepatan waktu saat bekerja dan jumlah absensi pegawai.

### **2.1.3 Motivasi**

#### **1) Pengertian Motivasi**

Adha, dkk., (2019), menyatakan bahwa motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mampu bekerjasama, bekerja efektif, dan terintegritas dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Menurut Hasibuan (2017), motivasi adalah hal yang menyebabkan dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal. Sedangkan menurut Sedarmayanti (2017), motivasi merupakan kekuatan yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu tindakan atau tidak yang pada hakikatnya ada secara internal dan eksternal, positif atau negatif. Selanjutnya Winardi dalam Kurniasari (2016), mengemukakan bahwa motivasi merupakan suatu kekuatan potensial yang ada di dalam diri seorang manusia, yang dapat dikembangkan sendiri atau dikembangkan oleh sejumlah kekuatan luar yang pada intinya berkisar sekitar imbalan moneter dan non moneter, yang dapat mempengaruhi hasil kinerjanya secara positif atau negatif.

Dari uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa motivasi merupakan gejala psikologis dalam bentuk dorongan yang timbul pada diri seseorang secara sadar untuk melakukan suatu tindakan dengan tujuan tertentu.

## 2) Teori-Teori Motivasi

### a) Teori Hierarki Kebutuhan Maslow

Teori motivasi yang dikembangkan pada tahun 40-an ini pada intinya berkisar pada pendapat bahwa manusia mempunyai lima tingkat atau hierarki kebutuhan yaitu:

- (a) kebutuhan fisiologikal, seperti kebutuhan untuk makan, minum, perlindungan fisik, bernafas dan lainnya. Kebutuhan ini merupakan kebutuhan dasar;
- (b) kebutuhan rasa aman, yaitu kebutuhan akan perlindungan dari ancaman bahaya, pertentangan dan lingkungan hidup. Tidak dalam arti fisik semata, akan tetapi juga mental, psikologikal dan intelektual;
- (c) kebutuhan sosial, yaitu kebutuhan untuk merasa memiliki seperti kebutuhan untuk diterima dalam kelompok, berafiliasi, berinteraksi dan kebutuhan untuk mencintai serta dicintai;
- (d) kebutuhan akan harga diri atau pengakuan, yaitu untuk dihormati dan dihargai oleh orang lain;
- (e) kebutuhan aktualisasi diri, yaitu kebutuhan untuk menggunakan kemampuan, *skill*, potensi, kebutuhan untuk berpendapat dengan menggunakan ide-ide, memberikan penilaian dan kritik terhadap sesuatu.

### b) Teori ERG Alderfer

Teori ini membagikan hierarki kebutuhan manusia menjadi tiga tingkatan sebagai berikut:

- (a) eksistensi, yaitu kebutuhan-kebutuhan manusia akan makanan, udara, gaji, air dan kondisi kerja;
  - (b) keterkaitan kebutuhan-kebutuhan akan adanya hubungan sosial dan interpersonal yang baik;
  - (c) pertumbuhan, yaitu kebutuhan-kebutuhan individu untuk memberikan kontribusi, potensi dan kemampuan yang dimilikinya.
- c) Teori Herzberg

Teori yang dikembangkan oleh Herzberg dikenal dengan model dua faktor dari motivasi, yaitu faktor motivasional dan faktor *hygiene* atau pemeliharaan. Menurut Herzberg, yang tergolong faktor motivasional antara lain adalah pekerjaan seseorang, keberhasilan yang diraih, kesempatan bertumbuh, kemajuan dalam karir dan pengakuan orang lain. Sedangkan faktor *hygiene* atau pemeliharaan mencakup antara lain status seseorang dalam organisasi, hubungan seseorang dengan atasannya, hubungan seseorang dengan rekan kerjanya, kebijakan organisasi, kondisi kerja dan imbalan.

### 3) Tujuan Motivasi

Menurut Hasibuan (2017), mengemukakan bahwa di dalam suatu organisasi mempunyai maksud dan tujuan yang sangat luas dalam rangka pengembangan organisasi tersebut antara lain :

- a) Meningkatkan gairah dan semangat kerja pegawai;
- b) Meningkatkan kepuasan kerja yang akhirnya meningkatkan kinerjanya;
- c) Meningkatkan produktivitas pegawai;
- d) Meningkatkan loyalitas dan integritas pegawai;

- e) Meningkatkan kedisiplinan pegawai;
- f) Meningkatkan kehadiran kerja pegawai;
- g) Meningkatkan kinerja pegawai.

#### **4) Sumber Motivasi**

Teori motivasi yang sudah lazim dipakai untuk menjelaskan sumber motivasi sedikitnya biasa digolongkan menjadi dua, yaitu sumber motivasi dari dalam diri (intrinsik) dan sumber motivasi dari luar (ekstrinsik).

##### a) Motivasi Intrinsik

Yang dimaksud dengan motivasi intrinsik adalah motif-motif yang menjadi aktif atau berfungsinya tidak perlu dirangsang dari luar karena dalam diri setiap individu sudah ada dorongan untuk melakukan sesuatu.

##### b) Motivasi Ekstrinsik

Motivasi ekstrinsik adalah motif-motif yang akan aktif dan berfungsi karena ada perangsang atau pemicu dari luar. Motivasi ekstrinsik dapat juga dikatakan sebagai bentuk motivasi yang didalamnya aktivitas dimulai dan diteruskan berdasarkan dorongan dari luar yang tidak berkaitan dengan dirinya

#### **5) Indikator Motivasi**

Menurut Maslow (2017) motivasi kerja pegawai dipengaruhi oleh kebutuhan fisik, kebutuhan akan keamanan dan keselamatan, kebutuhan sosial, kebutuhan akan penghargaan diri, dan kebutuhan akan perwujudan diri. Kemudian dari faktor tersebut diturunkanlah indikator-indikator untuk mengetahui tingkat motivasi pada pegawai, yaitu :

a) Kebutuhan fisik

Kebutuhan fisik ditunjukkan dengan pemberian gaji, waktu hari libur atau cuti sesuai keperluannya yang dapat mendukung kondisi fisik pegawai.

b) Kebutuhan rasa aman dan keselamatan

Kebutuhan rasa aman dan keselamatan ditunjukkan dengan fasilitas keamanan dan keselamatan kerja yang diantaranya jaminan sosial tenaga kerja, dana pensiun, asuransi kesehatan, asuransi kecelakaan dan perlengkapan keselamatan kerja bagi pegawai.

c) Kebutuhan sosial

Kebutuhan sosial ditunjukkan dengan melakukan interaksi dengan orang lain yang diantaranya untuk diterima di kelompok dan kebutuhan untuk dicintai dan mencintai.

d) Kebutuhan akan penghargaan

Kebutuhan akan penghargaan ditunjukkan dengan pengakuan dan penghargaan berdasarkan kemampuannya, yaitu kebutuhan untuk dihormati dan dihargai oleh pegawai lain dan pimpinan terhadap prestasi kerja.

e) Kebutuhan perwujudan diri

Kebutuhan perwujudan diri ditunjukkan dengan sifat pekerjaan yang menarik dan menantang, dimana pegawai tersebut mengerahkan kemampuan, kecakapan, keterampilan, dan potensinya. Dalam pemenuhan kebutuhan ini dapat dilakukan oleh perusahaan dengan menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan.

## **2.1.4 Beban Kerja**

### **1) Pengertian Beban Kerja**

Menurut Astuti & Lesmana(2018), mendefinisikan beban kerja sebagai sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Menurut Wefald, dkk., (2018), beban kerja yang diberikan kepada karyawan merupakan tanggung jawab karyawan untuk menyelesaikannya suatu organisasi akan menentukan jumlah pekerjaan yang akan diterima karyawan beserta waktu penyelesaiannya.

Dari beberapa pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa beban kerja merupakan tugas yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan untuk diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja tidak hanya berdampak pada fisik tapi juga bisa berdampak pada psikis.

### **2) Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja**

Beban kerja dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Menurut Irawati & Carollina (2017), faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja antara lain.

Faktor eksternal, yaitu beban yang berasal dari luar tubuh pegawai, seperti:

- a) tugas-tugas yang bersifat fisik, seperti stasiun kerja, tata ruang, tempat kerja, alat dan sarana kerja, kondisi kerja, sikap kerja dan tugas-tugas yang bersifat psikologis seperti kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan dan tanggungjawab pekerjaan;

- b) organisasi kerja, seperti lamanya waktu bekerja, waktu istirahat, shift kerja, kerja malam, sistem pengupahan, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang;
- c) lingkungan kerja adalah lingkungan kerja fisik, lingkungan kimiawi, lingkungan kerja biologis dan lingkungan kerja psikologis.

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh itu sendiri akibat dari reaksi beban kerja eksternal. Faktor internal meliputi faktor somatik (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, dan kondisi kesehatan) dan faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan kepuasan).

### 3) Indikator Beban Kerja

Beban kerja diukur berdasarkan dua aspek beban kerja yaitu secara kuantitatif dan kualitatif. Secara kuantitatif ditandai dengan ketidakmampuan karyawan menyelesaikan pekerjaannya dalam batas waktu tertentu. Sedangkan secara kualitatif yaitu karyawan tersebut tidak cukup mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan organisasi.

Dalam penelitian ini beban kerja yang digunakan mengadopsi dari indikator beban kerja yang dikemukakan oleh Koesmowidjojo (2017), yang meliputi antara lain :

- a) Target yang harus dicapai

Pandangan pegawai mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya dalam jangka waktu tertentu, misalnya untuk menyelesaikan program kerja, dan menghabiskan jumlah vaksin yang diterima sebelum masa kadaluarsa.

b) Kondisi pekerjaan

Mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh pegawai mengenai kondisi pekerjaannya, misalnya mengambil keputusan untuk merujuk pasien dengan cepat pada saat diagnosis pasien dengan kondisi gawat darurat, mengatasi kejadian tidak terduga seperti melakukan pekerjaan ekstra diluar waktu yang telah ditentukan.

c) Penggunaan waktu kerja

Waktu yang digunakan dalam kegiatan-kegiatan yang langsung berhubungan dengan kegiatan pelayanan puskesmas, seperti pemberian jeda bagi pegawai untuk istirahat dan pelayanan.

d) Standar Pekerjaan

Kesan yang dimiliki oleh pegawai mengenai pekerjaannya, misalnya perasaan yang timbul mengenai beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

### 2.1.5 Lingkungan Kerja

#### 1) Pengertian Lingkungan Kerja

Menurut Nitisemito (2018), lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar karyawan baik fisik maupun non fisik yang dapat mempengaruhi diri karyawan dalam menjalankan tugas yang dibebankan kepada mereka. Lingkungan kerja merupakan elemen organisasi yang dapat membentuk perilaku organisasi tersebut. Menurut Sedarmayanti (2017), lingkungan kerja ialah keseluruhan dalam ruang lingkup kerjanya baik secara perorangan maupun kelompok. Afandi (2018), menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan dan

dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas yang diembankan kepadanya, misalnya dengan adanya *air conditioner* (AC), penerangan yang memadai dan sebagainya. Selanjutnya menurut menurut Kasmir (2016) lingkungan kerja adalah suasana atau kondisi di sekitar tempat kerja, baik itu ruangan, layout, sarana dan prasarana serta hubungan kerja dengan sesama rekan kerja.

Dari beberapa pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja merupakan suatu tempat, situasi atau kondisi yang dimiliki para pegawai di tempat kerja, baik berbentuk fisik maupun non fisik yang dapat membuat mempengaruhi pegawai dalam menyelesaikan pekerjaanya.

## **2) Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, Sedarmayanti (2017), menyatakan bahwa ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja yang dikaitkan dengan kemampuan manusia/pegawai, diantaranya adalah :

- a) penerangan/cahaya di tempat kerja;
- b) temperatur/suhu udara di tempat kerja;
- c) sirkulasi udara di tempat kerja;
- d) kelembaban di tempat kerja;
- e) kebisingan di tempat kerja;
- f) getaran mekanis di tempat kerja;
- g) tata warna di tempat kerja;
- h) bau tidak sedap di tempat kerja;
- i) dekorasi di tempat kerja;

j) keamanan di tempat kerja;

k) musik di tempat kerja;

### 3) Indikator Lingkungan Kerja

Indikator lingkungan kerja menurut Setiawan (2018), adalah sebagai berikut.

a) Suasana kerja

Suasana bekerja adalah suatu kondisi yang dapat membuat rasa aman dan nyaman para pegawai dalam melakukan pekerjaan.

b) Hubungan dengan rekan kerja

Hubungan antara rekan kerja harus harmonis karena untuk mencapai tujuan instansi akan cepat jika adanya kebersamaan dalam menjalankan tugas-tugas yang dikembangkannya.

c) Tersedianya fasilitas kerja

Hal ini dimaksudkan bahwa peralatan yang digunakan untuk mendukung kelancaran kerja lengkap. Tersedianya fasilitas kerja yang lengkap walaupun tidak baru merupakan salah satu penunjang proses dalam bekerja.

## 2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Adapun hasil-hasil penelitian sebelumnya dari beberapa penelitian terdahulu mengenai topik yang berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut.

Motivasi terhadap Kinerja Pegawai :

- 1) Ariawan, dkk. (2022), dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Cafe Kreme

Seminyak” hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dan variabel kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Variabel motivasi dan kepuasan kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

- 2) Swadiputra, dkk. (2022) dalam penelitiannya yang berjudul “ Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Koperasi Ayudana Merta Ayunan Abiansemal” hasil penelitian ini menyatakan bahwa motivasi dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
- 3) Gunawan (2021) dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Motivasi, Iklim Organisasi, dan Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan Kanvas Hotel, Petitenget” hasil penelitian ini menunjukkan Motivasi, iklim organisasi dan kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Kanvas Hotel, Petitenget
- 4) Pasaribu (2019), dalam penelitian berjudul “Pengaruh Motivasi, Kompetensi, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja” hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa motivasi dan lingkungan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja, sedangkan kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Hasil penelitian secara serempak menunjukkan bahwa motivasi, kompetensi, dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.
- 5) Julianry, dkk. (2017) dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Pelatihan dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan serta Kinerja Organisasi

Kementerian Komunikasi dan Informatika” menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan tetapi berpengaruh negatif pada kinerja organisasi. Sedangkan motivasi berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai tetapi berpengaruh positif pada kinerja organisasi.

Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai :

- 1) Stiawan (2018) dalam penelitian “Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada UD. Padma Dewata, Munggu, Badung” hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja dan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada UD. Padma Dewata, Munggu, Badung.
- 2) Sedana, dkk. (2022) dalam penelitian “Pengaruh Beban Kerja, Stress Kerja dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan pada D’Tukad Adventure Club Bali” menyatakan bahwa beban kerja dan stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
- 3) Ermayanti (2020) dalam penelitian “Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada The Laguna Resort & Spa Nusa Dua Bali” hasil dalam penelitian ini menunjukkan Stres kerja dan beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada The Laguna Resort & Spa Nusa Dua Bali.
- 4) Adityawarman, dkk. (2015), dalam penelitian berjudul “Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Krekot “ hasil analisis menunjukan bahwa beban kerja

berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Krekot.

- 5) Sugiharjo & Aldata (2018) dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Salemba” Menunjukkan bahwa variabel beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, variabel motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

#### Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai

- 1) Putra (2018) dalam penelitian “Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bali Music Channel Denpasar” hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kompensasi, lingkungan kerja, dan budaya organisasi berdampak positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bali Music Channel Denpasar
- 2) Meriati (2020) dalam penelitian “Pengaruh Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Koperasi Simpan Pinjam Artha Sedana Mandiri Denpasar” menyatakan hasil penelitian ini menunjukkan Budaya organisasi dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Koperasi Simpan Pinjam Artha Sedana Mandiri Denpasar.
- 3) Sanaputra, dkk. (2021) dalam penelitian berjudul “Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Unit Ground Support Equipment (Gse) Pt. Gapura Angkasa Cabang

Denpasar” hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dan disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada unit Ground Support Equipment (GSE) PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar.

- 4) Arianto (2013) dalam penelitian berjudul “Pengaruh Kedisiplinan, Lingkungan Kerja, dan Budaya Kerja terhadap Kinerja Tenaga Pengajar” menyatakan bahwa kedisiplinan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja, lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja, budaya kerja berpengaruh positif terhadap kinerja tenaga pengajar, dan secara bersama-sama kedisiplinan kerja, lingkungan kerja dan budaya kerja berpengaruh positif terhadap kinerja tenaga pengajar.
- 5) Hartati, dkk. (2020) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kompetensi, Komunikasi, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Indotirta Suaka” menunjukkan bahwa kompetensi, dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan lingkungan kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan secara parsial. Pengujian juga menunjukkan bahwa kompetensi, komunikasi dan lingkungan kerja berpengaruh dan signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan.