BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi yang semakin maju, sektor pelayanan kesehatan menghadapi tantangan yang kompleks dan dinamis. Kinerja pegawai di instansi kesehatan, khususnya Dinas Kesehatan, sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dinas Kesehatan Surabaya, khususnya Bidang Sumber Daya Kesehatan, memiliki peran penting dalam memastikan tersedianya pelayanan kesehatan yang optimal. Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di bidang sumber daya kesehatan.

Fenomena pentingnya kinerja pegawai bagi Dinas Kesehatan Surabaya, khususnya Bidang Sumber Daya Kesehatan, menjadi perhatian utama dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Kinerja pegawai yang optimal merupakan tulang punggung dalam memberikan layanan kesehatan yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks Dinas Kesehatan Surabaya, setiap pegawai memiliki peran yang signifikan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka, terutama di Bidang Sumber Daya Kesehatan yang mengelola sumber daya manusia dan fasilitas kesehatan. Kinerja pegawai yang baik tidak hanya mencerminkan efektivitas dan efisiensi dalam melaksanakan tugas-tugas administratif dan operasional, tetapi juga mempengaruhi keberhasilan program-program kesehatan yang diimplementasikan. Ketika pegawai

mampu bekerja dengan dedikasi dan profesionalisme tinggi, dampaknya akan terasa pada meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan, berkurangnya keluhan, serta meningkatnya kepercayaan publik terhadap Dinas Kesehatan Surabaya.

Namun, di tengah dinamika pekerjaan dan tuntutan yang semakin kompleks, mempertahankan dan meningkatkan kinerja pegawai menjadi tantangan tersendiri. Berbagai faktor internal dan eksternal dapat mempengaruhi kinerja pegawai, termasuk tingkat komitmen terhadap organisasi, dukungan dari manajemen puncak, serta tingkat kepuasan kerja. Komitmen organisasi mencerminkan sejauh mana pegawai merasa terikat dengan visi, misi, dan nilai-nilai yang diusung oleh Dinas Kesehatan Surabaya. Dukungan manajemen puncak, yang meliputi arahan, umpan balik, serta fasilitas yang memadai, sangat diperlukan untuk mendorong pegawai bekerja secara maksimal. Sementara itu, kepuasan kerja yang mencakup kesejahteraan, lingkungan kerja, dan hubungan interpersonal yang baik, menjadi elemen penting yang mendukung semangat dan motivasi kerja pegawai. Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di Bidang Sumber Daya Kesehatan Dinas Kesehatan Surabaya. Penelitian ini akan mengkaji bagaimana komitmen organisasi, dukungan manajemen puncak, dan kepuasan kerja berkontribusi terhadap kinerja pegawai. Dengan pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor ini, pimpinan Dinas Kesehatan Surabaya dapat mengembangkan strategi yang lebih efektif dalam mengelola sumber daya manusia, sehingga kinerja pegawai dapat ditingkatkan secara berkelanjutan.

Dessler (2017) mendefinisikan kinerja pegawai sebai suatu hasil kerja yang dicapai oleh seorang individu dalam organisasi yang mencerminkan seberapa baik mereka melaksanakan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawab mereka sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh organisasi. Kinerja karyawan menurut Mangkunegara (2019), adalah hasil kerja, baik secara kualitas maupun kuantitas, yang dicapai oleh seseorang pepgawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Gibson dan Donnelly (2019) memaparkan bahwa kinerja pegawai tidak hanya mencakup pencapaian dari tugas-tugas yang mereka lakukan sesuai dengan tujuan organisasi, tetapi juga melibatkan evaluasi terhadap efisiensi serta aspek kinerja lainnya. Dengan kata lain, kinerja seorang pegawai dianggap optimal ketika mereka mampu mencapai standar kualitas yang diharapkan dan menghasilkan output dalam jumlah yang memadai sesuai dengan peran dan tanggung jawab yang dimiliki.

Kinerja pegawai dalam konteks ini tidak hanya mencerminkan penyelesaian tugas-tugas rutin. Kinerja tersebut juga melibatkan kemampuan beradaptasi dengan perubahan lingkungan kerja, kreativitas dalam menemukan solusi untuk masalah yang kompleks, serta kemampuan bekerja efektif dalam tim. Evaluasi kinerja yang holistik mempertimbangkan berbagai faktor ini untuk mendapatkan gambaran yang menyeluruh mengenai kontribusi seorang pegawai terhadap pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, kinerja pegawai tidak hanya berfokus pada pencapaian hasil kerja, tetapi juga pada bagaimana mereka mengintegrasikan nilai-nilai organisasi dalam setiap aspek pekerjaan mereka. Ini mencakup dedikasi terhadap tugas-tugas

yang diberikan, tanggung jawab terhadap hasil akhir, dan komitmen untuk terus meningkatkan diri guna mendukung visi dan misi organisasi.

Beberapa penelitian terdahulu telah membuktikan bahwa terdapat beberapa faktor yang memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai, termasuk di antaranya adalah komitmen organisasi (Astuti, 2022; Santosa, 2019; Pribowo, 2020; Kristian dan Ferijani, 2020; Ginanjar dan Berliana, 2021; Syaifuddin dan Yusuf, 2023; Halilintar dan Sobirin, 2022; Safa'Atturrizky dan Ekhsan, 2024), dukungan manajemen puncak (Ahmad et al., 2020; Azhmy et al, 2022; Adiyantari dan Yatnyana, 2019; Dukhan et al., 2017; Chen et al, 2019) dan kepuasan kerja (Azhari et al, 2021; Paparang et al, 2021; Adha et al, 2019; Hendrayana et al, 2021; Egenius et al, 2020; Nariah, 2020; Kuncorowati, et al, 2020; Syardiansah, et al, 2020; Hayati, et al, 2022)

Penelitian diatas telah memberikan wawasan awal, namun masih terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) yang membuka peluang untuk melakukan penelitian lebih lanjut secara mendalam. Misalnya, Hasil penelitian Ardiyansah dan Mon (2023) membuktikan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Saputra (2020) dalam hasil penelitiannya mebuktikan bahwa dukungan manajemen puncak tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Mengingat masih adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) dan ketidak-konsistenan hasil dari beberapa penelitian sebelumnya yang melibatkan variabel komitmen organisasi, dukungan manajemen puncak, dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lanjutan dengan judul **"Pengaruh Komitmmen Organisasi, Dukungan Manajemen Puncak Dan**

Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Surabaya, Bidang Sumber Daya Kesehatan."

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Apakah komitmen organisasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai Dinas Kesehatan Surabaya, Bidang Sumber Daya Kesehatan?
2. Apakah dukungan manajemen puncak berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai Dinas Kesehatan Surabaya, Bidang Sumber Daya Kesehatan?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai Dinas Kesehatan Surabaya, Bidang Sumber Daya Kesehatan?
4. Apakah komitmen organisasi, dukungan manajemen puncak dan kepuasan kerja berpengaruh secara semultan terhadap kinerja pegawai Dinas Kesehatan Surabaya, Bidang Sumber Daya Kesehatan?
5. Diantara komitmen organisasi, dukungan manajemen puncak dan kepuasan kerja, variabel manakah yang berpengaruh dominan terhadap kinerja pegawai Dinas Kesehatan Surabaya, Bidang Sumber Daya Kesehatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasi secara parsial terhadap kinerja pegawai Dinas Kesehatan Surabaya, Bidang Sumber Daya Kesehatan.

UNIVERSITAS NAROTAMA SURABAYA PRO PATRIA

2. Untuk menganalisis pengaruh dukungan manajemen puncak secara parsial terhadap kinerja pegawai Dinas Kesehatan Surabaya, Bidang Sumber Daya Kesehatan.
3. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja secara parsial terhadap kinerja pegawai Dinas Kesehatan Surabaya, Bidang Sumber Daya Kesehatan.
4. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasi, dukungan manajemen puncak dan kepuasan kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai Dinas Kesehatan Surabaya, Bidang Sumber Daya Kesehatan.
5. Untuk menganalisis variabel yang pengaruh dominan, diantara varibel komitmen organisasi, dukungan manajemen puncak dan kepuasan kerja, terhadap kinerja pegawai Dinas Kesehatan Surabaya, Bidang Sumber Daya Kesehatan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Praktisi

Haisl penelitian ini sangat bermanfaat bagi praktisi dalam usaha meningkatkan kinerja pegawai. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawai dengan mendorong peningkatan dalam komitmen organisasi, dukungan manajemen puncak dan kepuasan kerja di lingkungan kerja. Dengan memahami faktor-faktor ini lebih mendalam, praktisi akan mampu merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kinerja pegawai.

2. Bagi Akademik

Temuan dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi ilmiah di bidang manajemen sumber daya manusia, terutama yang berkaitan dengan komitmen organisasi, dukungan manajemen puncak, kepuasan kerja dan kinerja pegawai.

Implikasi dari hasil penelitian ini mencakup sumbangan berharga untuk pengembangan pengetahuan di dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Temuan dari penelitian ini dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya untuk melanjutkan penelitian lebih lanjut dalam ranah manajemen sumber daya manusia, terutama pada topik-topik yang terkait dengan komitmten organisasi, dukungan manajemen puncak, kepuasan kerja dan kinerja pegawai. Implikasi hasil penelitian ini dapat memotivasi peneliti untuk menjelajahi lebih dalam dan menyelidiki aspek-aspek spesifik dalam konteks manajemen sumber daya manusia.

UNIVERSITAS NAROTAMA SURABAYA PRO PATRIA