

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) menitikberatkan manusia selaku inti dari segala perihal demi membangun kesuksesan tiap usaha yang dilaksanakan, hingga tiap tenaga manusia baik gagasan, kreativitas, serta daya cipta yang juga ialah gambaran kualitas manusia, mesti bisa diusahakan dan dipakai semaksimal mungkin supaya dapat mengembangkan kualitas layanan. Sejumlah aspek yang memengaruhi kualitas layanan yakni motivasi serta kedisiplinan kerja. Motivasi ialah satu dari aspek yang bisa mendorong tergapainya kualitas layanan yang maksimum, lantaran motivasi ialah kondisi internal diri pribadi yang mengaktifkan serta menunjukan perilakunya pada target tertentu. Motivasi ialah kondisi (kekuatan) yang berkerja dalam diri pribadi serta punya tujuan meraih target institusi Mangkunegara (2019).

Menurut Hasibuan (2016) kedisiplinan kerja ialah kesadaran akan kesiapan individu untuk mentaati seluruh kebijakan industri serta standard sosial yang ada. Kedisiplinan yang baik menggambarkan besarnya rasa tanggungjawab pribadi pada tugas-tugas yang dibagikan padanya. Dengan kedisiplinan kerja staf yang besar akan dapat meraih efektifitas kerja yang maksimum, baik itu kedisiplinan waktu, tata tertib ataupun kebijakan yang sudah ditentukan oleh institusi. Kebijakan amat dibutuhkan untuk menyalurkan bimbingan serta penyuluhan bagi staf dalam membuat tata tertib yang baik di industri dimana dengan patuh tertata yang baik, maka gairah kerja, moral kerja, efisiensi serta efisiensi kerja staf akan berkembang. Kesuksesan sebuah industri juga bisa dilihat dari kapabilitasnya dalam mengembangkan kualitas layanan yang mana perihal itu bisa diraih bergantung pada stafnya. Melihat utamanya motivasi serta kedisiplinan kerja bagi kualitas layanan, maka dalam perihal ini Puskesmas di Padurenan juga butuh memerhatikan perihal tersebut supaya dapat mengembangkan kualitas layanan Puskesmas.

Kualitas layanan dipandang esensial bagi sebuah institusi hingga butuh didapati aspek apa saja yang mempengaruhinya. Satu dari aspek dominan yang bisa memengaruhi kualitas layanan ialah sikap dari staf institusi. Sami serta zendedel dalam Siregar (2021) bahwasanya staf di pandang amat esensial jikalau institusi ingin memberikan layanan yang bermutu tinggi lantaran staflah yang secara langsung bertanggungjawab atas layanan yang dibagikan selaras keinginan customer. Puskesmas ialah institusi dibidang masyarakat yakni institusi yang mempunyai tujuan untuk memberikan layanan pada publik, tanpa membedakan status serta posisinya. Institusi dibidang masyarakat berfokus pada kebutuhan masyarakat, yang tidak berfokus pada keuntungan selaku tujuan akhir. berkaitan dengan manfaat Puskesmas yang memiliki kedudukan yang amat esensial pada publik oleh karenanya dibutuhkan usaha perkembangan kualitas layanan staf dalam melakukan tugas pada publik.

Perihal ini butuh jadi atensi serius dari pihak pemimpin lantaran masih ada masalah dalam perihal kualitas layanan staf Puskesmas di Padurenan, yakni:

No	Keluhan–keluhan pasien pada kualitas layanan staf Puskesmas Padurenan
1.	Layanan yang terlambat
2.	Sejumlah staf yang hadir tidak tepat waktu
3.	Staf tidak ada di tempat nya saat waktu kerja
4.	Antrian yang membeludak hingga pasien tidak segera di layani dengan cepat
5.	Kartu berobat yang mudah sobek
6.	Surat rujukan yang lama di tangani
7.	Tidak menerima pasien darurat yang berobat bila waktu kerja selesai

Gambaran-gambaran tersebut pastinya tidak terlepas dari pengaruh aspek-aspek seperti: motivasi, disiplin, kepuasan, serta kepemimpinan. Tetapi dalam riset ini, peneliti hanya menitikberatkan pada dua aspek utama, yakni: berkaitan dengan motivasi serta kedisiplinan kerja hubungannya

dengan kualitas layanan. Dengan melihat kedua aspek tersebut yakni motivasi serta kedisiplinan kerja ialah faktor utama dalam membangun kualitas layanan yang efektif hingga bisa mengembangkan gairah ataupun semangat kerja staf untuk meraih tujuan institusi, terkhusus pada Puskesmas di Padurenan.

Berlandaskan latar belakang masalah diatas maka peneliti melaksanakan riset dengan judul **“Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Puskesmas di Padurenan”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berlandaskan uraian latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan masalah dari riset ini ialah diantaranya:

1. Apakah motivasi punya pengaruh pada kualitas layanan staf Puskesmas di Padurenan?
2. Apakah kedisiplinan kerja punya pengaruh pada kuliatas layanan staf Puskesmas di Padurenan?
3. Apakah motivasi serta kedisiplinan kerja punya pengaruh pada kualitas layanan staf Puskesmas di Padurenan?

1.3. Tujuan Penelitian

Berlandaskan rumusan masalah yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka tujuan riset ini ialah:

1. Agar menemukan pengaruh motivasi pada kualitas layanan staf Puskesmas di Padurenan.
2. Agar menemukan pengaruh kedisiplinan kerja pada kualitas layanan staf Puskesmas di Padurenan.
3. Agar menemukan pengaruh motivasi serta kedisiplinan kerja pada kualitas layanan staf Puskesmas di Padurenan.

1.4. Manfaat Penelitian

Berlandaskan rumusan masalah serta tujuan penelitian yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka manfaat riset ini ialah diantaranya:

1. Bagi institusi: selaku saran serta informasi pada Puskesmas di Padurenan dalam hubungannya dengan pengaruh motivasi serta kedisiplinan kerja pada kualitas layanan.

2. Pihak lain: selaku materi rujukan bagi golongan-golongan yang mengadakan riset pada obyek yang sama.
3. Pihak peneliti: selaku materi perkembangan ilmu bagi peneliti dalam menyelesaikan sebuah masalah.

1.5. Ruang lingkup peneltiian

Ruang lingkup riset ini menguraikan terkait pengaruh motivasi (X1) serta kedisiplinan kerja (X2) pada kualitas layanan (Y) Puskesmas di Padurenan.

1.6. Sistematika Penulisan

Dalam menguraikan suatu skripsi ini peneliti membaginya ke dalam lima bab. pada tiap bab terdapat sub bab. oleh karenanya, didalam penelitian skripsi ini peneliti memakai sistematika penelitian, diantaranya:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini peneliti menguraikan terkait pemilihan judul serta menguraikan terkait latar belakang, rumusan masalah, tujuan riset, manfaat riset, ruang lingkup riset serta sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini menguraikan terkait terkait dasar teori yang dilengkapi dengan penjelasan motivasi, kedisiplinan kerja serta kualitas pelayanan staf, menetapkan indikator dari tiap variable yang akan diteliti, kerangka berpikir dan menetapkan riset terdahulu serta lalu membuat hipotesa riset dari variable yang sudah ditetapkan peneliti.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini menguraikan terkait metode riset yang tersusun dari variable riset serta definisi operasional, alur pengumpulan data, teknik analisa, pengujian instrumen, serta pengujian hipotesais.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini disampaikan narasumber, profil institusi, pengaruh motivasi serta kedisiplinan kerja pada kualitas layanan staf Puskesmas di Padurenan.

BAB V

PENUTUP

Pada bab ini, dibuat kesimpulan serta saran berlandaskan hasil pembahasan pada bab-bab sebelumnya.

