

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan suatu organisasi ditentukan oleh banyak faktor akan tetapi faktor manusia yang menentukan tumbuh dan berkembangnya suatu organisasi, peran manusia sebagai sumber daya semakin diyakini kepentingannya karena merupakan suatu sistem sentral dalam suatu sistem kerja.

Pengawasan merupakan proses pengamatan dari pada pelaksanaan seluruh pelaksanaan kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang ditetapkan.¹ Menurut Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1989 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengawasan, adalah serangkaian kegiatan yang bersifat sebagai pengendalian yang terus menerus dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya, secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas bawahan tersebut berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan rencana kegiatan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pengawasan memainkan peranan yang sangat menentukan dalam usaha pencapaian tujuan. Pengawasan berlaku terhadap seluruh organisasi atau sebagian besar dan tidak terbatas sampai pada kegiatan tertentu saja. Pengawasan memberikan suatu cara untuk mengukur performans dari keseluruhan organisasi

¹ Drs Ulbert, Silalahi, M.A. *Studi Tentang Ilmu Administrasi*, (Bandung: Sinar Baru Algensido), 1997, Hal. 175

dan bukan dari satu bagian saja, menjamin bahwa performans keseluruhannya adalah konsisten dengan rencana keseluruhannya.²

Pengawasan harus dilakukan secara efektif dan efisiensi yang dimulai dari organisasi itu sendiri. Pengawasan merupakan evaluasi dan koreksi terhadap pelaksanaan kerja yang dilakukan dengan maksud untuk memperoleh jaminan bahwa tujuan organisasi itu dilakukan dengan baik. Pelaksanaan pengawasan yang dilakukan oleh pemimpin harus diimbangi dengan sikap kerja pegawai agar pelaksanaan kerja tercapai sesuai rencana.

Sikap kerja merupakan hal yang penting dalam mekanisme kehidupan suatu organisasi, karena akan berkaitan dengan penyelesaian tugas pekerjaan. Semakin kompleks aktivitas kerjanya, maka akan semakin meningkat tuntutan kerja yang dibebankan kepada pegawai.

Sikap adalah pernyataan-pernyataan evaluatif, baik yang diinginkan atau yang tidak diinginkan mengenai objek, orang, atau peristiwa. Sikap mencerminkan cara orang merasakan sesuatu. Menurut Gibson dalam buku *Perilaku Organisasi* menjelaskan bahwa Sikap sebagai perasaan positif atau negatif atau keadaan mental yang selalu disiapkan, dipelajari dan diatur melalui pengalaman yang memberikan pengaruh khusus pada respon seseorang terhadap orang, objek maupun keadaan.³

Suatu hal yang penting dan mendasar dalam terlaksananya kegiatan suatu organisasi dapat tercermin pada tingkah laku dan sikap pegawai terhadap

² George R. Terry, Lesile W. Rue. *Dasar Dasar Manajemen*, (Jakarta: PT Bumi Aksara), 2005, Hal. 242

³ Khaerul, Umam. *Perilaku Organisasi*, (Bandung: CV Pustaka Setia), 2010, Hal. 183

pekerjaan yang mereka lakukan, apabila pegawai merasa optimis, bergairah dan mempunyai produktivitas yang tinggi, maka pegawai tersebut mempunyai kinerja yang tinggi, sebaliknya apabila kinerja pegawai itu rendah maka akan dihubungkan dengan rasa kekecewaan, produktivitas rendah, kurang tenang dan hasil kerja kurang baik.

Sikap merupakan organisasi dari unsur kognitif, emosional dan macam-macam kemauan yang khusus dipengaruhi oleh pengalaman-pengalaman masa lampau, sekarang sifatnya sangat dinamis dan memberi pengarahan pada setiap tingkah laku manusia.⁴

Adapun aspek-aspek psikologi yang termasuk didalamnya adalah sistematika kerja, merupakan kemampuan individu untuk melakukan kegiatan atau menyelesaikan pekerjaannya secara sistematis. Daya tahan kerja, adalah kemampuan individu untuk tetap mempertahankan produktivitasnya tanpa kehilangan motivasi untuk melakukan kegiatan kerja tersebut. Ketelitian kerja, adalah kemampuan individu untuk melakukan sesuatu dengan cara cepat, cermat serta teliti. Kecepatan kerja, yaitu kemampuan individu untuk mengerjakan suatu pekerjaan dengan batas waktu tertentu. Keajegan kerja, adalah konsistensi dari pola atau irama dalam bekerja.

Pada dasarnya sikap kerja pegawai itu mempunyai kebiasaan, tempramen, watak dan kebiasaan sendiri yang unik. Karena berkaitan dengan persepsi, kepribadian dan motivasi. Aniek, menjelaskan bahwa sikap kerja sebagai

⁴ Pandji Anoraga. *Psikologi Kepemimpinan*, (Jakarta: PT Rineka Cipta), 2003, Hal. 12

kecenderungan pikiran puas atau tidak puas terhadap pekerjaan. Indikasi karyawan yang merasa puas pada pekerjaannya akan bekerja keras, jujur, tidak malas, dan ikut memajukan perusahaan. Sebaliknya karyawan yang tidak puas pada pekerjaannya akan bekerja seenaknya, bekerja kalau ada pengawasan, tidak jujur dan akhirnya merugikan perusahaan.⁵

Jika prosesnya benar, hasilnya tentu akan baik. Sikap kerja bisa dijadikan indikator apakah suatu pekerjaan berjalan lancar atau tidak. Jika setiap pekerjaan dilakukan dengan baik, pekerjaan akan berjalan dengan lancar. Jika tidak berarti mengalami kesulitan. Akan tetapi, harus diingat, bukan berarti ada kesulitan karena tidak dipatuhinya sikap kerja, melainkan ada masalah lain dalam hubungan karyawan yang akibatnya sikap kerjanya diabaikan. Oleh karena itu, harus selalu diingat bahwa proses akan menentukan hasil akhir.

Berdasarkan hasil pengamatan dan informasi awal yang didapatkan bahwa sikap kerja pegawai di Puskesmas Kecamatan Cibeber relatif masih rendah, hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya sebagai berikut:

1. Kurangnya perhatian pegawai puskesmas Kecamatan Cibeber terhadap pasien. Menurut pengakuan salah satu pasien rawat inap “Pegawai puskesmas seolah-olah membiarkan atau cuek, mungkin karena menggunakan kartu Jamkesmas yang tidak dipungut biaya”.⁶

⁵ Khaerul, Umam. *Perilaku Organisasi*, (Bandung: CV Pustaka Setia), 2010, Hal. 184

⁶ Salah seorang pasien rawat inap Puskesmas Kecamatan Cibeber (wawancara Informal, 18-05-2012)

2. Masih rendahnya disiplin terhadap pekerjaan, masih adanya pegawai puskesmas yang datang terlambat dan pulang dari tempat kerja tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan.
3. Masih rendahnya inisiatif kerja pegawai puskesmas dalam kegiatan promosi kesehatan. Sehingga kurangnya informasi yang diperoleh masyarakat mengenai kesehatan lingkungan.
4. Masih rendahnya kualitas kerja administratif, hal ini terlihat dari penyimpanan berkas-berkas dan arsip yang tidak tersusun dan tertata dengan baik.

Dengan demikian sikap kerja pegawai di puskesmas Kecamatan Cibeber bermasalah, tentu saja ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, yakni Kondisi kerja, Pengawasan oleh atasan, Kerja sama dari teman sekerja, Keamanan dalam bekerja, Kesempatan untuk maju, Fasilitas kerja dan Gaji.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengkaji dan menuangkannya dalam bentuk laporan dengan judul “Pengaruh Pengawasan Kepala Puskesmas Terhadap Sikap Kerja Pegawai di Puskesmas Kecamatan Cibeber, Kabupaten Lebak”.

1.2 Identifikasi Masalah

Sikap kerja pegawai di Puskesmas Kecamatan Cibeber, Kabupaten Lebak relatif masih rendah yaitu:

1. kurangnya perhatian pegawai puskesmas Kecamatan Cibeber terhadap pasien.

- 2 Rendahnya disiplin pegawai puskesmas dikarenakan masih adanya pegawai puskesmas yang datang terlambat dan pulang dari tempat kerja tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan.
- 3 Masih rendahnya inisiatif kerja pegawai puskesmas dalam kegiatan promosi kesehatan, sehingga kurangnya informasi yang diperoleh masyarakat mengenai kesehatan lingkungan, dan masih rendahnya kerja administratif.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi diatas, maka penulis merumuskan beberapa pertanyaan yang menjadi rumusan masalah yang akan diteliti maupun sebagai batasan penelitian diantaranya:

1. Seberapa besar pengaruh observasi pemeriksaan dan pemeriksaan kembali terhadap sikap kerja pegawai di Puskesmas Kecamatan Cibeber Kabupaten Lebak?
2. Seberapa besar pengaruh pemeriksaan pencatatan dan laporan terhadap sikap kerja pegawai di Puskesmas Kecamatan Cibeber Kabupaten Lebak?
3. Seberapa besar pengaruh observasi pemeriksaan dan pemeriksaan kembali serta pemeriksaan pencatatan dan laporan terhadap sikap kerja pegawai di Puskesmas Kecamatan Cibeber Kabupaten Lebak?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan diatas, maka penulis merumuskan beberpa tujuan diantaranya untuk:

1. Mengetahui Seberapa besar pengaruh obserpasi pemeriksaan dan pemeriksaan kembali terhadap sikap kerja pegawai di Puskesmas Kecamatan Cibeber, Kabupaten Lebak.
2. Mengetahui Seberapa besar pengaruh pemeriksaan pencatatan dan laporan terhadap sikap kerja pegawai di Puskesmas Kecamatan Cibeber, Kabupaten Lebak.
3. Mengetahui Seberapa besar pengaruh obserpasi pemeriksaan dan pemeriksaan kembali serta pemeriksaan pencatatan dan laporan terhadap sikap kerja pegawai di Puskesmas Kecamatan Cibeber, Kabupaten Lebak.

1.5 Kegunaan Penelitian

Hasil ataupun kegunaan dari penelitian ini antara lain diharapkan dapat memberikan manfaat bagi yang membacanya.

1.5.1 Secara teoritis

Hasil penelitian ini dapat berguna bagi pembangunan ilmu-ilmu sosial dan politik khususnya Ilmu Administrasi Negara. Dan dapat memberikan sumbang pemikiran dan memperkaya kepustakaan Ilmu Administrasi Negara, khususnya tentang pengawasan.

1.5.2 Secara praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak– pihak yang terkait serta pihak lain yang mempunyai perhatian terhadap masalah pengawasan dan sikap kerja pegawai. Dan sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar sarjana pada jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

1.6 Kerangka Pemikiran

Permasalahan yang timbul dan berkembang dalam masyarakat suatu Negara merupakan masalah yang wajib dipecahkan pemerintah. Tumbuh kembangnya permasalahan didalam masyarakat suatu Negara lambat laun akan disentuh oleh Administrasi Publik. Hal tersebut dikarenakan Administrasi publik mempunyai fungsi sebagai *public service*, dimana seorang administrator harus mampu memecahkan permasalahan yang menyangkut hajat hidup orang banyak oleh karena itulah diperlukan tindakan sebagai respon terhadap permasalahan publik tersebut melalui suatu kebijakan yang mengedepankan kepentingan untuk menyelesaikan masalah/isu yang sedang terjadi dalam masyarakat.

Pengawasan merupakan fungsi dari manajemen yang penting, terdiri atas penentuan apa yang dilakukan, menialinya, dan apabila perlu melakukan tindakan-tindakan perbaikan. Pada pokoknya pengawasan dilakukan untuk mengusahakan agar apa yang direncanakan dapat diselesaikan.

Pengawasan menurut L. Urwick dalam bukunya *The Elements of Administration*. “Mengawasi berarti mengusahakan agar supaya sesuatu dilaksanakan sesuai dengan aturan-aturan yang telah ditetapkan dan diintuksi-intruksi yang telah diberikan”. Menurut George R. Terry dalam bukunya *Principles of Manajemaent* “Pengawasan adalah hal yang menentukan apa yang telah dilakukan, yakni hasil, menilai hasil tersebut, dan apabila perlu mengadakan tindakan – tindakan perbaikan, agar hasil sesuai dengan rencana”.⁷

Dari rumusan tersebut dapat disimpulkan bahwa pengawasan adalah kegiatan-kegiatan yang dilakukan untuk mengetahui hasil kerja dari pihak yang diawasi. Artinya bukan kesalahan-kesalahan yang dicari, melainkan berusaha agar manajemen berjalan dengan lancar. Tegasnya mengusahakan jangan sampai terjadi kesalahan-kesalahan atau kekurangan-kekurangan.

Tujuan dari pada pengawasan oleh pemimpin adalah untuk meyakinkan apakah usaha-usaha/kegiatan-kegiatan dalam manajemen itu sudah baik. Pengawasan bukan satu kali dilakukan sesudah itu selesai, tetapi secara terus menerus dan pengawasan ini mempunyai hubungan satu sama lain. Ada beberapa prosedur pengawasan:

1. Observasi, pemeriksaan dan pemeriksian kembali.

Suatu yang perlu dipertimbangkan bahwa pemimpin/atasan secara peryodik perlu mengadakan observasi terhadap bawahannya, yaitu tentang cara bekerja, system bekerjanya dan hasil-hasil pekerjaan dan sebaliknya mengenai pengaruh dari pada obsevasinya itu.

⁷Moekijat. *Tata Laksana Kantor Manajemen Perkantoran*. (Bandung: Mandor Maju), 2002, Hal. 156

2. Pemberian Contoh

Pemberian contoh adalah penting bagi pemimpin, karena pemimpin sering menjumpai suatu pemberian contoh yang akan dapat membantu hasil daripada pengawasan.

3. Pencatatan dan laporan

Pen pencatatan dan pelaporan mempunyai pengawasan, sekalipun dalam penggunaannya diperlukan waktu yang banyak. pencatatan dan pelaporan ini merupakan hal yang penting bagi organisasi sebagai suatu alat pembuktian.

4. Menentukan peraturan, perintah dan prosedur

Menentukan peraturan, perintah dan prosedur pengawasan, pemimpin mempunyai peran yang penting dalam pengawasan tugas rutin dan dapat mengembangkan kebiasaan-kebiasaan yang baik daripada pelaksanaan yang dilakukan oleh orang-orang dalam suatu organisasi.

5. Tindakan disiplin

Pengawasan melalui tindakan disiplin mempunyai pengaruh samapai dimanakan tindakan yang bersifat korektif dan resresif itu dijalankan. Hal yang demikian sering sukar dilakukan karena perbedaan tingkah laku dan keperluan mereka.⁸

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa perosedur pengawasan antara lain observasi, pemeriksaan dan pemeriksaan kembali, pemberian contoh, pencatatan dan laporan, menentukan peraturan, perintah dan

⁸ Soewarnao, Handyaningrat. *Pengantar Study Ilmu Administrasi Negara dan Manajemen*, (Jakarta: CV. Haji Masagung), 1981., Hal. 156-159

prsedur serta tindakan disiplin. Tujuannya adalah untuk mencapai hasil yang diharapkan.

Sikap adalah pernyataan-pernyataan evaluatif, baik yang diinginkan atau yang tidak diinginkan mengenai objek, orang, atau peristiwa. Sikap mencerminkan cara orang merasakan sesuatu. Menurut Gibson dalam buku *Perilaku Organisasi* menjelaskan bahwa:

“Sikap sebagai perasaan positif atau negative atau keadaan mental yang selalu disiapkan, dipelajari dan diatur melalui pengalaman yang memberikan pengaruh khusus pada respon seseorang terhadap orang, objek maupun keadaan”.

Sikap lebih merupakan determinan perilaku karena sikap berkaitan dengan persepsi, kepribadian dan motivasi. Osada menjelaskan tentang sikap kerja bahwa:

“Sikap kerja adalah tindakan yang akan diambil karyawan dan segala sesuatu yang harus dilakukan karyawan tersebut yang hasilnya sebanding dan usaha yang dilakukan. Misalnya. Jika membagi tanggung jawab antara manajemen puncak dengan karyawan dari sudut pandang pekerjaan, keduanya jelas berdeda. Manajemen harus bertanggung jawab atas produk atau jasa, tetapi karyawan hanya menanggung proses pembuatan produk atau jasa tersebut”⁹.

Seseorang bias memiliki ribuan sikap, tetapi perilaku organisasi memfokuskan perhatian pada jumlah yang terbatas mengenai sikap yang berkaitan dengan kerja. Sikap kerja berisi evaluasi positif atau negatif yang dimiliki oleh karyawan tentang aspek-aspek lingkungan kerja mereka. Sebagian besar penelitian dalam perilaku organisasi berhubungan dengan tiga sikap: kepuasan kerja, keterlibatan kerja dan komitmen organisasional.

⁹ Khaerul, Umam. *Perilaku Organisasi*, (Bandung: CV Pustaka Setia), 2010, Hal. 183

6. Kepuasan kerja

Istilah kepuasan kerja (*job satisfaction*) dapat didefinisikan sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Seseorang dengan tingkat keuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan-perasaan positif tentang pekerjaannya tersebut. Sementara seseorang yang tidak puas memiliki perasaan-perasaan yang negative tentang pekerjaan tersebut.

7. Keterlibatan pekerjaan

Keterlibatan pekerjaan (*job involvement*) mengukur samapai mana individu secara psikologis memihak pekerjaan mereka dan menganggap penting tentang kinerja yang dicapai sebagai bentuk penghargaan diri.

8. Komitmen organisasional.

(*organizational commitment*) yang didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginan untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut.¹⁰

Ada tiga dimensi terpisah komitmen organisasional yaitu:

- a. Komitmen afektif, (*affective commitment*) perasaan emosional untuk organisasi dan keyakinan dalam nilai-nilainya.
- b. Komitmen berkelanjutan (*continuance commitment*) nilai ekonomi yang dirasa ditahan dari sebuah organisasi bila dibandingkan bila meninggalkan organisasi tersebut.

¹⁰ Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge. 2008 *Perilaku Organisasi*, edisi 12. Jakarta: Salemba Empat. hal 99-101

- c. Komitmen normative (*normative commitment*) kewajiban untuk bertahan dalam organisasi untuk alasan-alasan norma dan etis.¹¹

Gambar 1.1
Paradigma Penelitian



Sumber: penelitian 2012

1.7 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dikemukakan diatas, maka penulis mengemukakan hipotesis sebagai berikut:

$H_0: \rho = 0$ Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara obserpasi pemeriksaan dan pemeriksaan kembali terhadap sikap kerja pegawai dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Cibeber Kabupaten Lebak.

$H_a: \rho \neq 0$ Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara obserpasi pemeriksaan dan pemeriksaan kembali terhadap sikap kerja pegawai

¹¹ *ibid.* Hal. 101

dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Cibeber Kabupaten Lebak.

Ho: $\rho = 0$ Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pemeriksaan pencatatan dan laporan terhadap sikap kerja pegawai dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Cibeber Kabupaten Lebak.

Ha: $\rho \neq 0$ Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pemeriksaan pencatatan dan laporan terhadap sikap kerja pegawai dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Cibeber Kabupaten Lebak.

Ho: $\rho = 0$ Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara obserpasi pemeriksaan dan pemeriksaan kembali serta pemeriksaan pencatatan dan laporan terhadap sikap kerja pegawai dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Cibeber Kabupaten Lebak.

Ha: $\rho \neq 0$ Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara obserpasi pemeriksaan dan pemeriksaan kembali serta pemeriksaan pencatatan dan laporan terhadap sikap kerja pegawai dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Cibeber Kabupaten Lebak.