

**PENGARUH KOMUNIKASI KERJA, MOTIVASI KERJA
DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA
PEGAWAI MEDIS PUSKESMAS
KOTA PALEMBANG
(WILAYAH ILIR PALEMBANG)**

TESIS



M. Alvin Prabu Agung

92220016

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

2022

**PENGARUH KOMUNIKASI KERJA, MOTIVASI KERJA
DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA
PEGAWAI MEDIS PUSKESMAS
KOTA PALEMBANG
(WILAYAH ILIR PALEMBANG)**

M. Alvin Prabu Agung

92220016



**Untuk Memperoleh Gelar Magister Dalam Bidang Ilmu Manajemen Pada
Universitas Muhammadiyah Palembang
Dengan Wibawa Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang
Dipertahankan pada tanggal April 2022 di Universitas Muhammadiyah
Palembang**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

2022

**PENGARUH KOMUNIKASI KERJA, MOTIVASI KERJA DAN KEPUASAN
KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI MEDIS PUSKESMAS KOTA
PALEMBANG (WILAYAH ILIR PALEMBANG)**

TESIS

Nama : M. Alvin Prabu Agung
NIM : 92220016

Telah Diujikan dan Dipertahankan
Pada tanggal 26 April 2022

Ketua Pembimbing



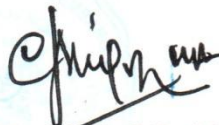
Dr. Diah Isnaini Asiati, S.E., M.M
NIDN. 0207046301

Anggota



Dr. Maftuhah Nurrahmi, S.E., M.Si
NIDN. 0216057001

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Choiriyah, S.E., M.Si
NIDN. 0211116203

**PENGARUH KOMUNIKASI KERJA, MOTIVASI KERJA DAN KEPUASAN
KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI MEDIS PUSKESMAS KOTA
PALEMBANG (WILAYAH ILIR PALEMBANG)**

TESIS

Nama : M. Alvin Prabu Agung
NIM : 92220016

Telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Tesis
Pada tanggal 26 April 2022

Ketua Penguji



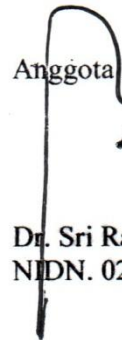
Dr. Diah Isnaini Asiati, S.E., M.M
NIDN. 0207046301

Sekretaris



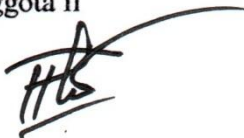
Dr. Maftuhah Nurrahmi, S.E., M.Si
NIDN. 0216057001

Anggota I



Dr. Sri Rahayu, S.E., M.M
NIDN. 0206016702

Anggota II



Dr. Tobari, S.E., M.Si
NIDN. 0015056510

Anggota III



Dr. Choiriyah, S.E., M.Si
NIDN. 0211116203

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M. Alvin Prabu Agung
NIM : 92220016
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik Magister Manajemen baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi ini.

Palembang, April 2022
buat pernyataan,


M. Alvin Prabu Agung
9222016

The Effect of Work Communication, Work Motivation and Job Satisfaction on the Performance of Medical Employees at the Palembang City Health Center (Palembang Ilir Region)

M. Alvin Prabu Agung

Alvin, 2022. The Effect of Work Communication, Work Motivation and Job Satisfaction on the Performance of Medical Employees at the Palembang City Health Center (Palembang Ilir Region). Thesis. Management Studies Program, University of Muhammadiyah Palembang. Supervisor: (I) Dr. Diah Isnaini Asiati, S.E., M.M, (II) Dr. Maftuhah Nurrahmi, S.E., M.Si

Abstract

This study aims to determine 1) the effect of communication, motivation and job satisfaction on the performance of medical staff at the Palembang City Health Center (Ilir Palembang area). 2) The effect of work communication on the performance of medical employees at the Palembang City Health Center (Ilir Palembang Region). 3) The effect of work motivation on the performance of medical employees at the Palembang City Health Center (Ilir Palembang Region). 4) The effect of job satisfaction on the performance of medical employees at the Palembang City Health Center (Ilir Palembang Region). This type of research is descriptive quantitative research. The variables used are communication, motivation, job satisfaction and employee performance which as a whole are developed into 16 indicators. The sample in this study was the medical staff of the Palembang City Health Center which amounted to 174 people. The study used primary data by collecting questionnaire data. The data analysis technique is multiple regression. The results of this study indicate that 1) work communication, work motivation and job satisfaction together have a significant effect on the performance of medical staff at the Palembang City Health Center (Ilir Palembang area) 2) Work communication has a significant positive effect on the performance of Palembang City Health Center medical staff (Ilir area). Palembang), 3) Work motivation has no significant positive effect on the performance of medical staff at the Palembang City Health Center (Ilir Palembang area). 4) Job satisfaction has a significant effect on the performance of health center medical employees. Palembang City (Ilir Palembang area).

Keywords: Work Communication, Work Motivation, Job Satisfaction, Employee Performance.

Pengaruh Komunikasi Kerja, Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Medis Puskesmas Kota Palembang (Wilayah Iilir Palembang)

M.Alvin Prabu Agung

Alvin, 2022. Pengaruh Komunikasi Kerja, Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Medis Puskesmas Kota Palembang (Wilayah Iilir Palembang). Tesis. Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Palembang. Pembimbing: (I) Dr. Diah Isnaini Asiati, S.E., M.M, (II) Dr. Maftuhah Nurrahmi, S.E., M.Si

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) Pengaruh komunikasi, motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai medis puskesmas Kota Palembang (wilayah Iilir Palembang). 2) Pengaruh komunikasi kerja terhadap kinerja pegawai medis di Puskesmas Kota Palembang (Wilayah Iilir Palembang). 3) Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai medis di Puskesmas Kota Palembang (Wilayah Iilir Palembang). 4) Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai medis di Puskesmas Kota Palembang (Wilayah Iilir Palembang). Jenis penelitian penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Variabel yang digunakan adalah komunikasi, motivasi, kepuasan kerja dan kinerja pegawai yang secara keseluruhan dikembangkan menjadi 16 indikator. Sampel dalam penelitian ini adalah pegawai medis puskesmas kota palembang yang berjumlah 174 orang. Penelitian menggunakan data primer dengan pengumpulan data kuesioner. Adapun teknik analisis datanya adalah regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) komunikasi kerja, motivasi kerja dan kepuasan kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai medis puskesmas Kota Palembang (wilayah Iilir Palembang) 2) Komunikasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai medis puskesmas Kota Palembang (wilayah Iilir Palembang), 3) Motivasi kerja berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja pegawai medis puskesmas Kota Palembang (wilayah Iilir Palembang). 4) Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai medis puskesmas. Kota Palembang (wilayah Iilir Palembang).

Kata Kunci : Komunikasi Kerja, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Kinerja Pegawai.

PRAKATA

Segala Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan nikmat, rahmat dan berkah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik dan tepat waktu. Tesis ini berjudul **“Pengaruh Komunikasi Kerja, Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Medis Puskesmas Kota Palembang (Wilayah Iilir Palembang)”**. Sejalan penyusunan tesis ini, penulis telah banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Ibu Dr. Sri Rahayu, SE., M.M selaku Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Dr. Choiriyah, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Dr. Diah Isnaini Asiati, S.E., MM. selaku dosen pembimbing I yang telah membantu dan membimbing dalam menyelesaikan Tesis ini..
5. Ibu Dr. Maftuhah Nurrahmi, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah membantu dan membimbing dalam menyelesaikan Tesis ini.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Manajemen Universitas Muhammadiyah Palembang.
7. Bapak dan Ibu *staff* Manajemen Universitas Muhammadiyah Palembang.
8. (Alm.) Bapak Fikram dan Ibu Oktalena Safitri serta adik-adikku yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil yang luar biasa sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
9. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu penulis mengucapkan banyak terima kasih.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran-saran yang dapat membangun demi kesempurnaan penulisan yang akan datang. Akhir kata, kesempurnaan hanya milik Allah SWT semata sedangkan kesalahan pasti dimiliki manusia. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan para pembaca umumnya.

Palembang, 2022

Penulis

M. Alvin Prabu Agung

Motto:

**"Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan."
(QS.Al-Mujadalah:11)**

"Siapa yang keluar untuk menuntut ilmu, maka dia berjuang *fi sabilillah* hingga dia kembali."

(HR. Tirmidzi)

Ku persembahkan untuk:

- **Keluargaku yang Teristimewa untuk Mamaku (Oktalena Safitri) dan alm. Papaku (Fikram)**
- **Adik-adikku tersayang**
- **Teman-teman terbaikku**
- **Almamaterku**
- **Kesuksesan dan Masa Depan yang Cemerlang**

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN REVISI/PERBAIKAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT (Bermaterai).....	iv
<i>ABSTRACT</i> (Bahasa Inggris)	v
ABSTRAK (Bahasa Indonesia).....	vi
PRAKATA	vii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	12
A. Kajian Kepustakaan.....	12
1. Kinerja	12
2. Komunikasi Kerja	20
3. Motivasi Kerja.....	23
4. Kepuasan Kerja	24
B. Kerangka Pemikiran.....	28
C. Hipotesis Penelitian.....	31

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
A. Objek Penelitian	32
B. Metode Penelitian.....	32
C. Operasional Variabel.....	33
D. Populasi dan Sampel	34
E. Metode Instrumen pengumpulan Data dan Jenis Data.....	37
F. Metode Pengujian Data	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Hasil Penelitian	49
B. Pembahasan.....	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	92
A. Kesimpulan.....	92
B. Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel III.1	Variabel, Definisi Variabel, Indikator dan Skala 35
Tabel III.2	Jumlah Pegawai Medis Puskesmas Kota Palembang (Wilayah Ilir Palembang) 36
Tabel III.3	Distribusi Sampel 37
Tabel IV.1	Rangkuman Gambaran Umum Tempat Penelitian..... 49
Tabel IV.2	Hasil Uji Validitas Kinerja (Y)..... 50
Tabel IV.3	Hasil Uji Validitas Komunikasi Kerja (X1) 51
Tabel IV.4	Hasil Uji Validitas Motivasi Kerja (X2) 52
Tabel IV.5	Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja (X3)..... 53
Tabel IV.6	Hasil Uji Reliabilitas 54
Tabel IV.7	Hasil Pengujian Heterokedasitas 55
Tabel IV.8	Hasil Pengujian Multikolinearitas 55
Tabel IV.9	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 56
Tabel IV.10	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 57
Tabel IV.11	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkan Pendidikan 57
Tabel IV.12	Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan 58
Tabel IV.13	Rekapitulasi Jawaban Variabel Kinerja..... 58
Tabel IV.14	Rekapitulasi Jawaban Variabel Komunikasi Kerja 61
Tabel IV.15	Rekapitulasi Jawaban Variabel Motivasi Kerja..... 64
Tabel IV.16	Rekapitulasi Jawaban Variabel Kepuasan Kerja 66
Tabel IV.17	Hasil Uji Normalitas..... 69
Tabel IV.18	Hasil Uji Linieritas 70
Tabel IV.19	Analisis Regresi Linier Berganda..... 71
Tabel IV.20	Hasil Uji Determinasi (R^2) 74
Tabel IV.21	Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)..... 74
Tabel IV.22	Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik t) 75

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar IV.1 Hasil Olah Data Uji Normalitas	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Pengambilan Data

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian dan Pengambilan Data

Lampiran 3 Lembar Kuesioner

Lampiran 4 Tabulasi Data

Lampiran 5 Pengujian (SPSS)

BAB I

PENDAHULUAN

A Latar Belakang Penelitian

Segala potensi sumber daya yang dimiliki manusia yang dapat dimanfaatkan sebagai usaha untuk meraih keberhasilan dalam mencapai tujuan baik secara pribadi individu maupun di dalam organisasi disebut sumber daya manusia (SDM). Sumber daya tersebut bisa berupa waktu, tenaga dan kemampuan manusia dapat dimanfaatkan secara terpadu dan secara optimal bagi kepentingan organisasi. SDM sebagai faktor pertama dan utama dalam proses pembangunan dan pencapaian tujuan organisasi. Apabila di dalam organisasi sudah memiliki modal besar, teknologi canggih, sumber daya alam melimpah namun tidak ada SDM yang dapat mengelola dan memanfaatkannya maka tidak akan mungkin dapat meraih keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi. Oleh sebab itulah pentingnya peran SDM dalam organisasi itu sangat diperlukan sebagai unsur utama dan unsur pengendali keberhasilan organisasi.

Dalam upaya menjalankan usahanya organisasi pasti memiliki tujuan yang harus dicapai, untuk itu organisasi akan semakin tergantung pada kualitas SDM yang dimilikinya. Hal ini berarti untuk mencapai kesuksesan dapat diwujudkan dengan cara mengelola SDM sebaik-baiknya, karena SDM yang berkualitas merupakan kekuatan yang dimiliki oleh organisasi untuk mencapai tujuan, tentunya dengan meningkatkan kinerja pegawai.

Setiap organisasi harus mampu mengembangkan dan meningkatkan kinerja para pegawai. Penilaian kinerja dapat memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengambil tindakan-tindakan perbaikan dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja melalui *feedback* yang diberikan oleh organisasi. Hasil dari penilaian kinerja nantinya dapat digunakan sebagai informasi dalam menentukan kompensasi secara layak sehingga pegawai dapat memotivasi pegawai. Selain itu Bisa mencegah terdapatnya miskomunikasi berkaitan dengan kualitas kerja yang diinginkan organisasi. Hasil dari penilaian kinerja tersebut tentunya dapat digunakan untuk menentukan program pelatihan dan pengembangan yang lebih efektif.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah komunikasi. Komunikasi dalam organisasi sebagai pengiriman dan penerimaan pesan di antara individu yang saling terkait dalam lingkungan tertentu untuk mencapai tujuan individu dan bersama. Menurut Fitriyani (2013), komunikasi yang baik digunakan untuk memperoleh keterangan yang diperlukan dalam melakukan suatu pekerjaan, sehingga setiap program kerja yang telah ditetapkan dapat terselesaikan dengan lancar. Dengan adanya komunikasi yang efektif, pegawai berkewajiban melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik sehingga mempengaruhi kinerja mereka. Penelitian Suryani (2015) mendukung pernyataan ini bahwa Jika komunikasi pegawai ditingkatkan, maka kinerja pegawai akan semakin meningkat. Di dukung juga oleh peneltian yang dilakukan Maryono (2016) bahwa Motivasi, pelatihan, komunikasi dan efektivitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Namun penelitian yang dilakukan oleh Handayani

(2016) mendapatkan hasil yang berbeda, penelitian tersebut menyatakan bahwa komunikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Motivasi juga karena menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai di dalam perusahaan. Motivasi dapat menggerakkan seseorang untuk mempunyai keinginan dan kesediaan bekerja. Pegawai yang termotivasi dalam melaksanakan pekerjaannya, menganggap bahwa tugas mereka adalah tantangan yang harus diselesaikan. Pegawai yang tidak termotivasi maka kinerjanya tidak dapat maksimal dan tujuan perusahaan tidak dapat tercapai. Hasibuan (2020) menyatakan bahwa motivasi kerja merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Sikap mental pegawai yang pro dan positif terhadap situasi kerja itulah yang memperkuat motivasi kerjanya untuk mencapai kinerja maksimal.

Penelitian Hastuti (2017) mendukung pernyataan ini, yaitu motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karena mendorong gairah kerja bawahan agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilannya untuk mewujudkan tujuan organisasi. Motivasi sangat penting karena dengan motivasi ini diharapkan setiap pegawai mau bekerja keras. Hal ini berarti bahwa jika motivasi pegawai meningkat, maka akan meningkatkan kinerja itu sendiri, sebaliknya jika motivasi turun, maka akan menurunkan kinerja. Demikian halnya penelitian oleh Fajar (2016) menunjukkan bahwa Motivasi akan mendorong setiap pegawai untuk lebih bekerja lebih baik, disiplin, karena perusahaan harus berupaya keras untuk mendorong dan memotivasi pegawainya

dengan Perlakuan yang adil, Promosi, kenyamanan dalam bekerja, suasana dan iklim bekerja kondusif. Hasil yang sama didapatkan dari penelitian yang dilakukan oleh Citra (2020) yang menyatakan bahwa motivasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai.

Selain komunikasi kerja dan motivasi kerja, organisasi juga harus memperhatikan bagaimana kepuasan kerja dari pegawainya. Menurut Bintoro (2017:91) kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja seperti faktor kemampuan dan faktor motivasi. Fajar (2016) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai. Hal ini dikatakan bahwa semakin tinggi nilai kepuasan kerja maka semakin tinggi kinerja pegawai. Penelitian yang dilakukan Herlina (2019) juga mendukung pernyataan ini, kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai artinya jika Kepuasan Kerja ditingkatkan maka akan meningkatkan Kinerja pegawai dan juga sebaliknya jika Kepuasan kerja jarang dilakukan maka akan menurunkan kinerja pegawai. Kepuasan kerja pada penelitian ini paling tinggi berasal dari kepuasan terhadap rekan kerja.

Peningkatan SDM diselaraskan dengan persyaratan keterampilan, keahlian, tanggungjawab dan profesi yang dibutuhkan dalam semua bagian. Untuk menciptakan kondisi demikian, diperlukan adanya usaha untuk meningkatkan kualitas, kuantitas, dan kepuasan kerja bagi setiap pegawai. Sehingga akan terwujudnya peningkatan kinerja pegawai yang optimal di Puskesmas.

Kajian tentang kinerja pegawai juga senantiasa dilakukan di beberapa Puskesmas di Kota Palembang. Fenomena yang terjadi pada puskesmas tempat penelitian penulis ditemukan beberapa permasalahan, yaitu kinerja pegawai. Menurut hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan diketahui bahwa hasil kerja pegawai belum sesuai dengan yang diharapkan serta pegawai juga belum memberikan kinerja secara maksimal bagi organisasi. Belum maksimalnya kinerja ditandai oleh kualitas kerja yang kurang, temuan dimana pernah terjadi kekurangan telitian yang dilakukan perawat seperti pasien salah diberi obat yang salah dan ada juga keluhan dari pasien mengenai keterampilan perawat baru dalam memberikan pelayanan yang masih terasa kaku. Saat ini sistem pengolahan data pasien tiap bagian sudah dikerjakan dengan cara sistem informasi Puskesmas secara *online*. Namun muncul berbagai permasalahan dalam pengolahan data pasien. Masalah-masalah ini diantaranya adalah tingginya tingkat kesalahan dalam pengolahan data pasien (data pendaftaran, data pemeriksaan, data rujukan, dan data laboratorium).

Selanjutnya dalam hubungannya dengan kuantitas dapat dilihat dari banyaknya keluhan pasien terhadap kurang cepatnya kerja tenaga kesehatan di puskesmas. Proses pelayanan juga dinilai lambat, beberapa pasien mengeluhkan seringnya terjadi gangguan jaringan *online* pada saat melakukan registrasi data pasien baru. Gangguan ini menyebabkan pelayanan yang lambat. dan lambatnya proses pelayanan pasien misalnya pendataan dan pencarian data pasien. Hal tersebut mempengaruhi kuantitas kerja dari pelayanan kesehatan yang dilakukan karena berdasarkan standar Peraturan Puskesmas adalah 3 sampai 5 menit.

Penurunan kinerja dipengaruhi juga oleh faktor pengawasan. Penurunan kinerja dipengaruhi oleh pengawasan yang dilakukan oleh Kepala Puskesmas yang mana pegawai akan terlihat semangat dan disiplin dalam melakukan pekerjaannya. Hal ini dapat dilihat pada saat Kepala Puskesmas melakukan pengawasan pada jam kerja, maka pegawai melakukan pekerjaan dengan baik. Namun apabila Kepala Puskesmas tidak melakukan pengawasan pada jam kerja atau berada diluar Puskesmas, akan ditemukan pegawai yang menunda pekerjaannya, mengobrol dengan teman bahkan ada yang bermain *handphone*. Pengawasan merupakan tindakan yang dilakukan pimpinan untuk mengetahui apakah pekerjaan dan hasilnya sesuai dengan yang direncanakan.

Dalam hubungan dengan indikator hubungan antar pegawai, ditemukan bahwa masih terjadi sikap saling mengandalkan orang lain. Sebagai rekan kerja, sudah pasti pegawai membutuhkan rekan satu timnya untuk saling membantu dalam pekerjaannya. Tapi, banyak yang tidak sadar bahwa selama ini mereka terlalu mengandalkan orang lain. Padahal mengandalkan orang lain adalah hal yang tidak baik yang dapat membuat orang lain terbebani.

Berkaitan dengan komunikasi, komunikasi bertujuan untuk mengetahui bagaimana arus informasi terpolakan dan mengalir dari individu ke individu lain pada sebuah sistem. Dimana komunikasi tersebut dapat menyatukan faham sesama anggota organisasi dan yang terpenting keterbukaan informasi itu sendiri. Ditemukan juga masalah kesalahpahaman pada pegawai di Puskesmas mengenai tugas maupun arahan yang diberikan oleh atasan. Kurang pemahaman atas konteks permasalahan antara pegawai dengan atasan terkadang menimbulkan

asumsi yang kurang tepat. Kelebihan informasi dan perintah yang diberikan oleh atasan ke bawahan membuat pegawai mengalami kebingungan untuk memprioritaskan dan menyelesaikan pekerjaan yang mana terlebih dahulu. Masalah tersebut tidak akan terjadi jika SDM didalam organisasi dapat menjalin komunikasi yang baik, sehingga apa yang di instruksikan oleh atasan dapat dimengerti dan dilakukan oleh bawahan.

Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Selanjutnya pada indikator kesenangan (Sutardji:2016), tampak beberapa puskesmas mempunyai kepala Puskesmas baru, hal tersebut menimbulkan sedikit rasa canggung diantara mereka. Padahal suasana yang lebih rileks dan menyenangkan akan lebih enak untuk berinteraksi bila dibandingkan dengan suasana yang tegang. Karena komunikasi bersifat fleksibel. Dengan adanya suasana semacam itu, maka akan timbul kesan yang menarik. Kemudian pada indikator sikap (Sutardji:2016), tampak pegawai di beberapa Puskesmas masih sering merasa tersinggung dengan apa yang disampaikan oleh Pimpinannya ketika diberikan teguran. Padahal yang harus diketahui dalam berkomunikasi tidak hanya saling mengerti antara komunikator dengan kemunikan saja, melainkan juga harus bisa mengubah cara seseorang untuk bertingkah laku. Pada indikator hubungan yang makin baik (Sutardji:2016), tampak pegawai memiliki persepsi yang berbeda mengenai gaya kepemimpinan Kepala Puskesmas. Karena hal tersebut, dapat mempengaruhi perbedaan sikap antara pegawai ketika bertemu dengan Kepala Puskesmas.

Adanya partisipasi dalam membuat keputusan sangatlah penting karena dapat mempengaruhi cara hidup anggotanya, kepada siapa berbicara, siapa yang disukai, bagaimana cara kerjanya, bagaimana perkembangannya, apa yang ingin dicapai, dan bagaimana cara beradaptasi. Dalam hubungannya dengan indikator tindakan (Sutardji:2016), diketahui bahwa atasan jarang sekali atau tidak pernah memberikan kepada bawahannya untuk bertindak sendiri, untuk mengambil inisiatif dan mengambil keputusan. Hal ini juga disebabkan karena komunikasi atasan terhadap bawahan bersifat formal dimana adanya struktur organisasi yang jauh antara atasan dengan bawahan. Sehingga konsekuensi dari perilaku ini bahwa para bawahannya tidak dimanfaatkan sebagai sumber informasi, ide, dan saran.

Menurunnya kinerja pegawai, hal ini dikarenakan motivasi yang belum maksimal, dalam hubungannya dengan perilaku pegawai, tampak pegawai mengeluh karena mempunyai tanggungjawab yang sangat banyak. Beberapa puskesmas sepertinya memang masih membutuhkan tenaga perawat tambahan untuk menunjang aktivitas pelayanan kesehatannya, namun dari Dinas Kesehatan belum bisa memenuhi permintaan tersebut. Dalam hubungannya dengan usaha pegawai, tampak pegawai khususnya perawat belum melaksanakan pelayanan keperawatan kepada pasien dengan baik, *caring*, dan profesional secara konsisten. Dalam hubungannya dengan kegigihan pegawai, tampak pegawai seperti kurangnya pembinaan, pemberian penghargaan atau kurangnya rasa tanggung jawab yang lebih terhadap hasil kerja. Penanganan keluhan dari tenaga medis yang dilakukan oleh pimpinan juga masih terasa kurang. Dibeberapa puskesmas ada yang mampu mencetak prestasi dan mendapatkan piagam penghargaan dari

Gubernur Sumatera Selatan, namun hal tersebut telah lama berlalu. Hal ini dapat membuktikan ada penurunan motivasi yang dapat menurunkan prestasi dari puskesmas itu sendiri. Selanjutnya, dari hasil pengamatan menulis pada buku *Penilaian Kinerja Puskesmas* yang memuat evaluasi hasil kerja, ditemukan masih ada beberapa program kesehatan yang belum mencapai target.

Berdasarkan dari observasi awal yang dilakukan di beberapa Puskesmas mengenai kepuasan kerja, dilihat dari segi *supervisi*, pegawai lebih menyukai bekerja dengan atasan yang bersifat mendukung. Tenaga medis khususnya perawat membutuhkan pelatihan. Pemimpin harus mampu untuk memberikan motivasi serta kepuasan psikologis kepada para pegawai, mengingat peranan faktor manusia di dalam organisasi sangat penting. Dengan latihan maka pegawai menjadi lebih memahami maksud dan tujuan tugas pokok organisasi itu sendiri. Dengan demikian, pegawai akan lebih menaruh minat dan perhatian pada bidang pekerjaannya. Kemudian dari segi *benefit*, ditemukan juga bahwa Tenaga kesehatan yang berstatus aparatur sipil negara (ASN) mengeluhkan pemotongan tunjangan penghasilan pegawai (TPP) dengan besaran potongannya mencapai 60 persen yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja. Selanjutnya mengenai *Co-workers* (rekan kerja), masih terdapat keluhan dimana jika ada tenaga medis yang datang terlambat maka dapat mempengaruhi beban kerja yang diterima oleh rekannya yang lain. Padahal sebagai rekan kerja harus rukun dan saling melengkapi.

Melihat beberapa permasalahan diatas, maka untuk mengatasi hal tersebut diperlukan identifikasi faktor-faktor utama yang mempengaruhi terjadinya

permasalahan tersebut baik dari segi komunikasi, motivasi, maupun pemberian kepuasan atas kinerja pegawainya. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang hasilnya diharapkan dapat berguna untuk keperluan organisasi pada umumnya dan khususnya Puskesmas dengan judul “Pengaruh Komunikasi Kerja, Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Medis Puskesmas Kota Palembang (Wilayah Ilir Palembang)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh komunikasi kerja, motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai medis puskesmas Kota Palembang (Wilayah ilir Palembang) ?.
2. Apakah ada pengaruh komunikasi kerja terhadap kinerja pegawai medis di Puskesmas Kota Palembang (Wilayah Ilir Palembang) ?.
3. Apakah ada pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai medis di Puskesmas Kota Palembang (Wilayah Ilir Palembang) ?.
4. Apakah ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai medis di Puskesmas Kota Palembang (Wilayah Ilir Palembang) ?.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan diatas, tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Pengaruh komunikasi kerja, motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai medis di Puskesmas Kota Palembang (Wilayah Ilir Palembang).

2. Pengaruh komunikasi kerja terhadap kinerja pegawai medis di Puskesmas Kota Palembang (Wilayah Ilir Palembang).
3. Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai medis di Puskesmas Kota Palembang (Wilayah Ilir Palembang).
4. Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai medis di Puskesmas Kota Palembang (Wilayah Ilir Palembang).

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti, kalangan akademis, dan organisasi sebagaimana dijabarkan sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis :
 - a. Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat teoritis yaitu memperkaya ilmu manajemen khususnya manajemen SDM.
 - b. Sebagai masukan empiris untuk pengembangan ilmu manajemen khususnya manajemen SDM yang berkaitan dengan komunikasi, motivasi, kepuasan kerja serta kinerja pegawai.
2. Manfaat Praktis :
 - a. Bagi Universitas Muhammadiyah Palembang, hasil penelitian ini dapat menjadi dokumen yang berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan.
 - b. Untuk menambah ilmu yang ada kaitannya dengan masalah komunikasi, motivasi, kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai.
 - c. Sebagai bahan perbandingan atau referensi untuk penelitian selanjutnya yang lebih relevan.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Abdullah, Ma'ruf, 2014, *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Pegawai*, Yogyakarta, Aswaja Pressindo.
- Arni, Muhammad. 2016. *Komunikasi Organisasi*. Edisi Kedua. Jakarta; Bumi Aksara.
- Asiati , Fauzi, F., Dencik, Abdul Basyith., Diah Isnaini. 2019." Metodologi Penelitian Untuk Manajemen Dan Akuntansi." Salemba Empat.
- Azwar, Saifuddin, 2014, *Metode Penelitian*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Badriyah, M. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan 1. Bandung:VPustaka Setia
- Bintoro dan Daryanto. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan (Kesatu)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Budiarto, Fajar. 2016, *Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. Studi di Puskesmas Kecamatan Payung Kabupaten Bangka Selatan Provinsi Bangka Belitung*, Isbn: 978-602-19568-1-6 Asosiasi Program Pasca Sarjana Perguruan Tinggi Muhammadiyah Prosiding Konferensi Nasional ke-4
- Bukit, Benjamin, dkk, 2017, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta, Zahir Publishing.
- Cooper, Donald R., Pamela S.Schindler. (2017), *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi 11, Buku 1, Jakarta : Salemba Empat.
- Dwiyanti, Ni Kadek Ayu, dkk, 2019, *Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai*, Bisma Jurnal Manajemen, Vol. 5 No. 2.
- Echdar Saban, 2017. *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Edy Sutrisno. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke-8. Jakarta : Prenada Media Group.

- Edison Emron, Yohny Anwar, Imas Komariyah. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta, Bandung.
- Enny W, Mahmudah, 2019, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Surabaya, Ubhara Manajemen Press.
- Fitriani, N 2013, Kepemimpinan Situasional, Komunikasi Organisasi dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan, Jurnal Universitas Brawijaya, Surabaya.
- George, Jennifer and Gareth R Jones, 2012, *Understanding and Managing Organizational Behavior*, Pearson Education, Inc, New Jersey.
- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Hakim, H. Abdul, 2014, *Dinamika Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*, Semarang, EF Press Digimedia.
- Handayani, R.D. 2016. Pengaruh Lingkungan dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja PNS Balitsa Lembang. ISSN Vol.2 No.1 Jurnal pariwisata.
- Haryono, Siswoyo, 2018, *Manajemen Kinerja SDM Teori & Aplikasi*, Jakarta, Luxima Metro Media.
- Hasibuan, Marliyanti, 2020. *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Puskesmas Bukit Kayu Kapur Kota Dumai*. Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia. Vol.8 No.3
- Hastuti, 2017. *Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pegawai Puskesmas di Kabupaten Mamuju*. Jurnal Manajemen
- Herlina, Erlin, 2019. *Pengaruh Etos Kerja, Kepuasan Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Puskesmas Karangampelkabupaten Indramayu*. Jurnal Manajemen Vol.2 No.3
- [https://sarjanaekonomi.co.id/pengertian-loyalitas-pegawai/#Indikator-Indikator dalam mengidentifikasi Loyalitas Pegawai](https://sarjanaekonomi.co.id/pengertian-loyalitas-pegawai/#Indikator-Indikator%20dalam%20mengidentifikasi%20Loyalitas%20Pegawai) diakses pada 10 Oktober 2021

- Iqbal, Muhammad, 2020, *Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada UPT Puskesmas Ambalawi District. Economy Deposit Journal*. Vol.2 No.1.
- Irviani, R., & Fauzi. (2018). *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Kamaroellah, Agoes, 2014, *Manajemen Kinerja*, Surabaya, Pustaka Radja.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT Rajagrafindo Persada
- Lila, Citra, 2020, *Pengaruh motivasi dan insentif terhadap kinerja pegawai pada puskesmas lasolo*, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* Vol. 12 No.2. ISSN:2686-5151
- Maryono, 2016, *Pengaruh Motivasi, Pelatihan, Komunikasi dan Efektivitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Induk Kecamatan Kumai Kabupaten Kotawaringin barat.*, *Jurnal Manajemen*
- Masram dan Mu'ah. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sidoarjo. Zifatama Publisier.
- Pedoman Penulisan Tesis PPs UM Palembang, 2019.
- P. Siagian, Sondang, 2018, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Rahadi, Dedi Rianto, 2010, *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*, Malang, Tunggal Mandiri Publishing.
- Rahmawati, Meylin, 2020, *Pengaruh Stres kerja kepuasan kerja, dan dukungan sosial terhadap kinerja perawat di puskesmas sebatik*, *Jurnal ekonomika* volume XI no.2 Juni 2020
- Ratnasari, Sri Langgeng, dkk, 2020, *Manajemen Kinerja*, Lombok, Forum Pemuda Aswaja.
- Harsuko Riniwati. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Aktivitas Utama dan Pengembangan Sumber Daya Manusia)*. Penerbit UB Press. Malang
- Robbins, Stephen P., Timothy A. Judge. (2016). *Perilaku Organisasi Edisi 16*. Jakarta : Salemba Empat.

- Ruddia, Justisia Iriani, 2016, *Pengaruh Kompetensi dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai*, Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Vo. 4 NO. 3 : 257-268.
- Saputra, Agus Tunggal, dkk, 2016, *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai*, E-Jurnal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen, Vol. 4.
- Saputra, Nopriadi, dkk, 2021, *Reinventing Human Resources Management, Creativity, Innovation and Dynamics*, Yogyakarta, Diandra Kreatif/Mirra Buana Media.
- Sedarmayanti, 2017, *Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja*, Bandung, PT Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung, Alfabeta.
- Suhendi, Hendi, 2010, *Perilaku Organisasi*, Bandung, Pustaka Setia.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sundari, Sri, 2019, *Manajemen Kinerja*, Bogor, Universitas Pertahanan.
- Suryani, Ni Yoman, 2015, *Pengaruh gaya kepemimpinan dan komunikasi terhadap kinerja pegawai di upt puskesmas klungkung 1 kabupaten klungkung*, Julma vol.5 no2. September 2015
- Sutardji.2016. *Perencanaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Yogyakarta; Dee Publish.
- Tampubolon, Hotner, 2016, *Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia dan Perannya Dalam Pengembangan Keunggulan Bersaing*, Jakarta, Papas Sinar Sinanti.
- Wibowo. (2017). *Manajemen Kinerja*. Edisi Kelima. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Widhiastuti, Hardani, 2012, *Membangun Loyalitas Sumber Daya Manusia*, Semarang, University Press.
- Ayu Asri Wulandari, P. 2020, *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pada Pegawai Puskesmas*. Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol.2 No.2.