

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintah telah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dengan mendirikan Rumah Sakit dan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) di seluruh wilayah Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten / kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja tertentu. Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu dan memuaskan bagi pasiennya sesuai dengan standar yang ditetapkan serta dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakatnya.

Puskesmas dapat mengetahui kinerja pelayanan dari para pasien melalui umpan balik yang diberikan pasien kepada Puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kinerja pelayanan (Mandacan & Aco, 2021). Pelayanan kesehatan yang berkualitas dan efektif merupakan hal penting dalam menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Puskesmas merupakan salah satu lembaga pelayanan kesehatan yang memiliki peran penting dalam memberikan layanan kesehatan dasar. Namun, meskipun memiliki peran yang penting dalam menyediakan pelayanan kesehatan,

beberapa Puskesmas masih menghadapi tantangan dalam mencapai efektivitas pelayanan yang optimal.

Faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas bersifat kompleks dan melibatkan berbagai aspek, mulai dari faktor internal hingga eksternal. Faktor internal mencakup manajemen dan organisasi puskesmas, sumber daya manusia, infrastruktur, dan sistem informasi kesehatan. Sedangkan faktor eksternal melibatkan aspek sosial, ekonomi, dan politik yang mempengaruhi pelayanan kesehatan di puskesmas. Puskesmas dapat mengetahui bagaimana kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan dari para pasien melalui umpan balik yang diberikan pasien kepada Puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kinerja pelayanan.

Sebagai pusat pelayanan kesehatan, puskesmas bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan. Puskesmas sebagai pemberi layanan kesehatan kepada masyarakat yang dianggap dapat membantu dalam memberikan pertolongan pertama yang sesuai dengan standar pelayanan kesehatan. tidak berjalannya tugas edukatif di Puskesmas yang berkaitan dengan penyuluhan kesehatan yang sekaligus berkaitan dengan tugas promotif. Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah selain berbelit– belit akibat birokrasi yang kaku, perilaku oknum pegawai yang kadang kala kurang bersahabat, juga kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan dalam hal ini ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kuantitas dan kualitas pelayanan yang masih sangat

rendah. Rendahnya kinerja pelayanan akan membangun citra buruk pada Puskesmas, dimana pasien yang merasa tidak puas akan menceritakan kepada rekan- rekannya. Begitu juga sebaliknya, semakin tinggi kinerja pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai tambah bagi Puskesmas, dalam hal ini pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas(Rizal Fahlevi Program Studi Ilmu Pemerintahan Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Pemerintahan STIA , Annisa Dwi Salfaritzki 2022).

Tabel 1.1
Rekapitulasi Absensi Pegawai Puskesmas Tapan
Kecamatan Basa Ampek Balai Kabupaten Pesisir Selatan
Periode Agustus – Oktober 2024

No	Keterangan	Agustus	September	Oktober	Total
1.	Izin	34	54	49	137
2.	Cuti	12	18	22	52
3.	Sakit	13	4	9	26
4.	Tanpa keterangan	0	1	0	1

Sumber :Data primer 2024 (Diolah)

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa tingkat absensi yang tinggi pada puskesmas tapan terlihat dari jumlah ketidakhadiran yang meningkat setiap bulan. Semakin tinggi tingkat ketidakhadiran pegawai akan berdampak pada penurunan kinerja pegawai puskesmas tapan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Berdasarkan peraturan yang mengatur hak cuti Pegawai Negeri Sipil yang terdiri dari cuti tahunan, cuti besar, cuti alasan penting, cuti diluar tanggungan negara, cuti hamil dan bersalin bagi pegawai wanita, maka bagi pegawai yang meninggalkan tugas tanpa keterangan atau bukan dari hak cuti dianggap mangkir / absen. Kondisi diatas akan berakibat pada pelayanan publik yang akan menggambarkan kinerja dari pelayanan

kesehatan yang diberikan Puskesmas Tapan Kecamatan Basa Ampek Balai Kabupaten Pesisir Selatan.

Berdasarkan hasil pengamatan di Puskesmas Tapan Kecamatan Basa Ampek Balai Kabupaten Pesisir Selatan, ditemukan beberapa masalah dalam kaitannya dengan budaya organisasi dan pelayanan antara lain: kurangnya tanggung jawab tenaga paramedis terhadap pelayanan kesehatan masyarakat, hal ini ditunjukkan dengan relative lambatnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Para tenaga paramedis belum terlihat berinisiatif dalam menyelesaikan suatu pelayanan kesehatan kepada pasien, penanganan yang dilakukan tidak sesuai waktu yang diharapkan disebabkan karena kurangnya kedisiplinan, tenaga paramedis masih sering datang terlambat dan pulang kantor sebelum jam keluar bahkan meninggalkan kantor pada saat jam kerja.

Hal-hal lain juga merupakan masalah budaya dalam organisasi yaitu lemahnya pengawasan pimpinan terhadap tenaga paramedis, adanya rasa canggung atau segan terhadap pimpinan, sehingga tenaga paramedis tidak begitu terbuka dalam menyampaikan kritik atau saran dan ketidakterbukaan dalam menerima kritik dan saran dari masyarakat, bahkan cenderung diabaikan. Masalah berikut yaitu masih adanya diskriminasi dalam pelayanan yang mempunyai hubungan kekerabatan (keluarga/kolega), cenderung lebih diutamakan, demikian hal dalam pengadaan pelatihan, yang memiliki hubungan dekat dengan pimpinan lah yang lebih diutamakan (Yulihardi 2016)

Tabel 1.2
Target Dan Capaian Hasil Kegiatan Puskesmas Tapan
Kecamatan Basa Ampek Balai Kabupaten Pesisir Selatan
Tahun 2024

No	Penempatan	Target	Capaian
1.	Brankar	100 %	92 %
2.	Rawat Inap	100 %	92 %
3.	Satpam	100 %	91 %
4.	Sopir	100 %	92 %
5.	Staff Kepegawaian	100 %	93 %
6.	Rekam Medis	100 %	92 %
7.	Tenaga Administrasi Keuangan	100 %	92 %
8.	IGD(Instalasi Gawat Darurat)	100 %	92 %
9.	Pelaksana Kesling	100 %	91 %
10.	Cleaning Service	100 %	91 %
11.	Tenaga Labor	100 %	92 %
12.	Tenaga gizi	100 %	92 %
13.	Pelaksana Promkes	100 %	91 %
14.	Poli Usila	100 %	93 %
15.	Bidan Desa	100 %	92 %
16.	Pendaftaran	100 %	91 %
17.	Poli KB (Keluarga Berencana)	100 %	92 %
18.	Poli Umum	100 %	91 %
19.	Juru Masak	100 %	92 %

Sumber : Data primer 2024 (Diolah)

Berdasarkan tabel 1.2 yang berisi tentang target dan capaian hasil kegiatan puskesmas tapan pada tahun 2024 terdapat adanya kesenjangan antara target yang ditetapkan dengan capaian yang diperoleh pada beberapa indikator. Meskipun beberapa indikator hampir mencapai target, namun terdapat beberapa indikator yang capaiannya masih dibawah 100 %. Hal ini mengindikasikan adanya potensi permasalahan dalam pelaksanaan kegiatan di Puskesmas Tapan.

Berdasarkan latar belakang diatas,maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Pengaruh Pelatihan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Tapan Dengan Beban Kerja Sebagai Variabel Intervening”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah diperlukan untuk menerangkan masalah-masalah yang mungkin muncul pada objek yang akan diteliti, sebelum dibuatkan batasan masalah dan perumusan masalah. Dari latar belakang di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah-masalah yang ada yaitu sebagai berikut:

1. Peningkatan jumlah izin dan cuti pegawai puskesmas secara langsung berkorelasi dengan penurunan jumlah pasien yang terlayani.
2. Frekuensi ketidakhadiran pegawai puskesmas dapat menghambat pencapaian target kinerja dan berujung pada penurunan kualitas pelayanan kesehatan.
3. Pelatihan yang tidak efektif memberi dampak yang signifikan terhadap kinerja pegawai puskesmas.
4. Kurangnya pelatihan dan pengembangan pegawai akan berdampak pada kinerja pegawai puskesmas.
5. Pegawai puskesmas yang tidak mendapatkan pelatihan yang berkualitas merasa tidak termotivasi dalam melaksanakan tugasnya.
6. Penanganan yang dilakukan tidak sesuai waktu yang diharapkan disebabkan karena kurangnya kedisiplinan

7. Lemahnya disiplin dalam bekerja mengakibatkan kurangnya produktivitas pegawai puskesmas dalam melaksanakan tugasnya.
8. Kurang tegasnya pimpinan dalam menegakkan disiplin kerja terhadap pegawai puskesmas.
9. Beban kerja yang tinggi mempengaruhi kinerja pegawai puskesmas.
10. Beban kerja yang berlebihan menyebabkan stress dan kelelahan pada pegawai puskesmas.
11. Distribusi beban kerja yang tidak merata dapat menyebabkan ketidakadilan dan frustrasi di antara pegawai puskesmas.
12. Fasilitas kerja yang tidak memadai dapat mempengaruhi kinerja pegawai puskesmas.
13. Kurangnya tanggung jawab tenaga paramedis terhadap pelayanan kesehatan masyarakat.
14. Para tenaga paramedis belum terlihat berinisiatif dalam menyelesaikan suatu pelayanan kesehatan kepada pasien.
15. Tenaga paramedis masih sering datang terlambat dan pulang kantor sebelum jam keluar bahkan meninggalkan kantor pada saat jam kerja.

1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan yang dilakukan tidak keluar dari sasaran dan guna lebih memberikan arahan dan memudahkan dalam penelitian yang diharapkan maka penulis hanya membatasi masalah dengan variabel independen yaitu Pelatihan (X1) dan Disiplin kerja (X2) dan variabel dependen yaitu Kinerja (Y), serta variabel intervening yaitu Beban Kerja (Z) pada pegawai Puskesmas Tapan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah dibatasi dan mengacu kepada latar belakang masalah, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah pengaruh pelatihan terhadap beban kerja pada pegawai Puskesmas Tapan
2. Bagaimanakah pengaruh disiplin kerja terhadap beban kerja pada pegawai Puskesmas Tapan
3. Bagaimanakah pengaruh pelatihan terhadap kinerja pada pegawai Puskesmas Tapan
4. Bagaimanakah pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pada pegawai Puskesmas Tapan
5. Bagaimanakah pengaruh beban kerja terhadap kinerja pada pegawai Puskesmas Tapan
6. Bagaimanakah pengaruh pelatihan terhadap kinerja dengan beban kerja sebagai variabel intervening pada pegawai Puskesmas Tapan
7. Bagaimanakah pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja dengan beban kerja sebagai variabel intervening pada pegawai Puskesmas Tapan

1.5 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, adapun tujuan dari penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh pelatihan terhadap beban kerja pada pegawai Puskesmas Tapan
2. Untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh disiplin kerja terhadap beban kerja pada pegawai Puskesmas Tapan
3. Untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh pelatihan terhadap kinerja pada pegawai Puskesmas Tapan
4. Untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pada pegawai Puskesmas Tapan
5. Untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh beban kerja terhadap kinerja pada pegawai Puskesmas Tapan
6. Untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh pelatihan terhadap kinerja dengan beban kerja sebagai variabel intervening pada pegawai Puskesmas Tapan
7. Untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja dengan beban kerja sebagai variabel intervening pada pegawai Puskesmas Tapan

1.5.2 Manfaat penelitian

Berdasarkan dengan tujuan penelitian diatas maka terdapat manfaat penelitian sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memperkaya ilmu pengetahuan,khususnya dalam bidang ilmu manajemen sumber daya manusia dan bermanfaat untuk peneliti lebih lanjut.

2. Manfaat secara praktis

Hasil penelitian diharapkan memberi informasi tambahan bagi Pegawai Puskesmas Tapan tentang pelatihan,disiplin kerja dan beban kerja serta pengaruhnya terhadap kinerja pegawai sehingga dapat dilakukan usaha-usaha untuk mempertahankan pelatihan,disiplin kerja dan beban kerja dapat meningkatkan kinerja pegawai.