

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Coronavirus baru (SARS-CoV-2) atau 2019 - nCoV yang menyebabkan terjadinya penyakit pernafasan akut dan dikenal sebagai COVID-19, muncul pertama kali di China serta dengan cepat menyebar keseluruh belahan dunia. World Health Organisation (WHO) kemudian menetapkan COVID-19 sebagai pandemi pada tanggal 11 Maret 2020 dan masih berlangsung hingga sekarang (Arun et al.,2020;Bedford et al., 2020).

Pandemi ini telah mengakibatkan tekanan yang luar biasa pada semua sektor baik sektor ekonomi, sosial dan pelayanan kesehatan. Dampak ekonomi dan sosial terjadi akibat penanganan non farmasi atau non-pharmaceutical interventions (NPIs) seperti social distancing serta himbauan untuk mengurangi keluar rumah (*stay at home*) yang ditujukan untuk mencegah penularan COVID-19 lebih luas.(Correia et al.,2020).

Pada bidang kesehatan pandemi COVID-19 merupakan sebuah bencana yang harus mampu dihadapi meskipun dengan sumber daya yang terbatas. Fasilitas pelayanan kesehatan harus melakukan upaya pencegahan dan penanganan COVID-19 disamping tetap menjalankan tugas dan fungsi yang selama ini diemban yaitu memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien non COVID-19 dan juga melaksanakan berbagai program kesehatan masyarakat. Dari sisi keuangan, rumah

sakit juga mengalami penurunan pendapatan dikarenakan berbagai pembatasan layanan non COVID-19, yang dilakukan untuk mengurangi penyebaran dan menjaga keseimbangan sumber daya dan logistik.

Puskemas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan di bawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Secara umum mereka harus memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitatif baik melalui Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) atau Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM). Puskesmas dapat memberikan pelayanan rawat inap selain pelayanan rawat jalan. Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik tentunya selalu diusahakan adanya peningkatan kualitas layanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat (Irmawati S dkk, 2019 ; 190 – 191).

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskemas) 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 bisa memberikan pelayanan yang bermutu dan memuaskan bagi pasiennya sesuai dengan standar yang ditetapkan serta dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakatnya. Kinerja tenaga kesehatan sebagai konsekuensi tuntutan masyarakat terhadap kebutuhan akan pelayanan yang bermutu tinggi. (Harefa dkk, 2021 ; 1025).

Masalah kinerja tentu tidak terlepas dari proses hasil dan daya guna. kinerja memiliki arti suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi,sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing -

masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika menurut Prawirosentono (Lijan Poltak Sinambela, 2012:5).

Ketangguhan dalam menjalankan tugasnya di tengah pandemi Covid, kinerja pegawai puskesmas tentu sangat dipengaruhi oleh pemimpinnya. Gaya kepemimpinan seorang kepala Puskesmas merupakan salah satu kunci keberhasilan pegawai dalam menghadapi menjalankan tugas di masa pandemi. Kemampuan untuk menggerakkan, mengarahkan, mengkoordinir, meramalkan hal yang tidak terduga hingga membuat keputusan yang tepat mempengaruhi proses adaptasi dan tingkat ketangguhan pegawai selama masa pandemi. Dengan resiko yang cukup tinggi dan sumber daya yang terbatas, pemimpin harus memiliki tujuan agar dapat fokus pada prioritas utama. (Cing et al., 2015).

Sesuai dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Anwar (2016) yang menjelaskan bahwa kepemimpinan adalah suatu proses mempengaruhi mempengaruhi orang-orang dengan menetapkan tujuan, memberi pengarahan / perintah dan motivasi sehingga secara operasional tujuan tercapai dan meningkatkan keberadaan organisasi, hasil pengaruhnya akan ditandai adanya kemauan staf yang bekerja dengan sukarela.

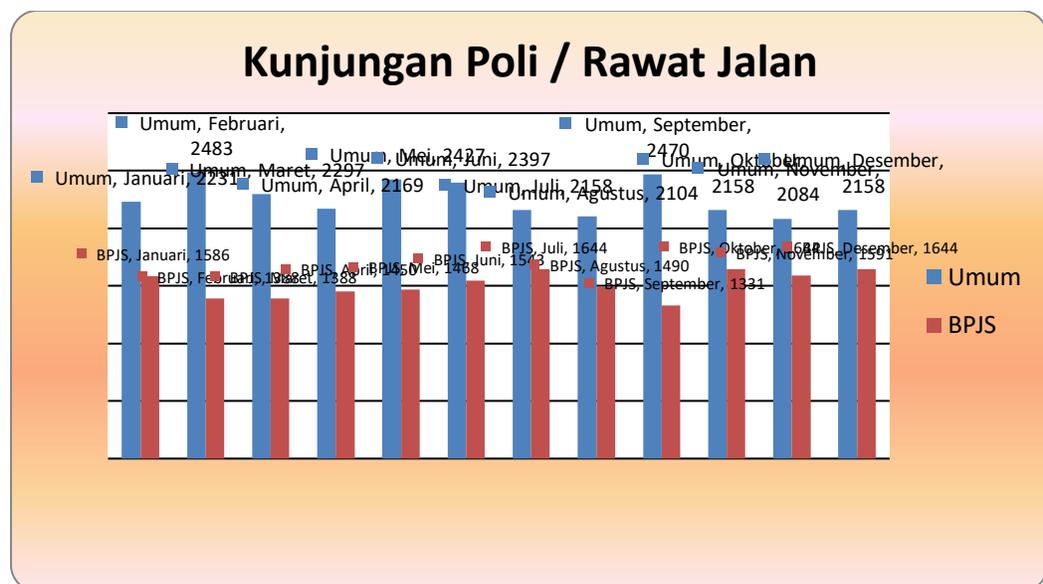
Menurut Suyanto (2018) seorang pemimpin berperan untuk merencanakan, mengorganisir, melaksanakan dan mengevaluasi sarana dan prasarana yang tersedia untuk dapat memberikan pelayanan yang seefektif dan seefisien mungkin bagi

individu, keluarga dan masyarakat. Kesemua peranan ini diwujudkan melalui gaya kepemimpinannya.

Ketersediaan fasilitas juga akan mempengaruhi terhadap kinerja. Masa pandemi dengan fasilitas yang terbatas puskesmas dituntut untuk tetap melayani pasien terutama pasien yang terdampak covid.19. Hal ini juga akan mempengaruhi terhadap kerja petugas dalam melayani pasien sehingga akan mempengaruhi terhadap kinerja petugas.

Berdasarkan laporan Puskesmas tahun 2021, angka kunjungan rawat inap dan rawat jalan pasien ke puskesmas adalah sebagai berikut ;

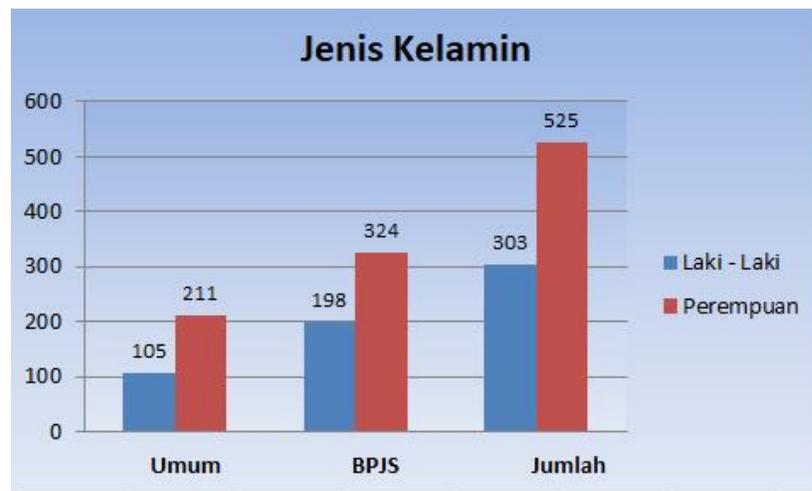
**Gambar 1. 1 Data Kunjungan Bulanan Rawat Jalan diwilayah kerja UPT Puskesmas Kambang Tahun 2021**



Sumber : UPT Puskesmas Kambang Tahun 2021

Berdasarkan grafik diatas terlihat kunjungan pasien paling banyak adalah di Bulan Mei dan Juni tahun 2021 yaitu 7835 orang dengan total keseluruhan kunjungan rawat jalan adalah 45.303 orang.

**Gambar 1. 2 Data Kunjungan Bulanan Rawat Inap diwilayah kerja UPT Puskesmas Kambang Tahun 2021**



Sumber : UPT Puskesmas Kambang Tahun 2021

Dari Grafik di atas terlihat bahwa angka kunjungan rawat inap Puskesmas Kambang paling banyak adalah pada Perempuan.

**Tabel 1.1 Evaluasi kinerja UPT puskesmas kambang**

No.	Indikator	Target (%)	Pencapaian
1.	Keluarga mengikuti KB	70	50
2.	Ibu bersalin di faskes	90	70
3.	Bayi mendapat imunisi lengkap	95	80
4.	Bayi beberi ASI eksklusif selama 6 bln	50	37
5.	Pertumbuhan balita di pantau perbulan	88	65
6.	Penderita Tb paru berobat sesuai standar	100	50
7.	Penderita hipertensi berobat	100	70
8.	Gangguan jiwa	100	85

9.	Tidak merokok	75	30
10.	Mempunyai akses air bersih	100	90
11.	Jamban sehat	85	74
12.	Keluarga menjadi anggota JKN	100	60

Sumber : UPT Puskesmas Kambang Tahun 2021

Dari hasil tabel didapatkan ada pengaruh pimpinan terhadap kinerja pada Puskesmas Kambang Kabupaten Pesisir Selatan. Penelitian ini mencoba untuk membuktikan dan menganalisis “Pengaruh Kepemimpinan, ketersediaan fasilitas terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan pelayanan kesehatan sebagai variabel intervening di era covid-19 UPT Puskesmas Kambang Kabupaten Pesisir Selatan.”

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas ditemukan banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Di antara faktor-faktor tersebut yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Belum optimalnya kepemimpinan pada Puskesmas Kambang Kabupaten Pesisir Selatan masa pandemic Covid-19.
2. Belum optimalnya kepemimpinan inspirasional pada Puskesmas Kambang Kabupaten Pesisir Selatan masa pandemic Covid-19.
3. Kepemimpinan yang belum optimal dalam memberikan pengarahan, dorongan dan motivasi terhadap pegawai.
4. Ketersediaan fasilitas dapat menyebabkan pengaruh baik dan buruk secara bersamaan terhadap kinerja pegawai.
5. Tidak adanya diberikan pelatihan dalam meningkatkan kinerja pegawai.

6. Ketersediaan fasilitas belum diterapkan dengan baik mengakibatkan kinerja belum maksimal.
7. Belum optimalnya kepuasan pelayanan kesehatan mempengaruhi kinerja pegawai.
8. Belum optimalnya kepemimpinan mempengaruhi kinerja pegawai.
9. Kinerja pegawai belum optimal pada Puskesmas Kambang Kabupaten Pesisir Selatan masa pandemic Covid-19.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Dari banyak faktor yang diperkirakan berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai seperti yang telah diidentifikasi di atas maka penelitian ini akan dibatasi pada kepemimpinan dan ketersediaan fasilitas sebagai variabel bebas dan kinerja pegawai sebagai variabel terikat dan kepuasan terhadap pelayanan sebagai variabel intervening di Puskesmas Kambang Kabupaten Pesisir Selatan.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah dan pembatasan masalah, maka berikut ini dapat dikemukakan rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja pegawai di era covid-19 UPT Puskesmas Kambang Kabupaten Pesisir Selatan?
2. Apakah ketersediaan fasilitas berpengaruh terhadap kinerja pegawai di era covid-19 UPT Puskesmas Kambang Kabupaten Pesisir Selatan?

3. Apakah kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan layanan di era covid-19 UPT Puskesmas Kambang Kabupaten Pesisir Selatan?
4. Apakah ketersediaan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan layanan di era covid-19 UPT Puskesmas Kambang Kabupaten Pesisir Selatan?
5. Apakah kepuasan layanan berpengaruh terhadap kinerja pegawai di era covid-19 UPT Puskesmas Kambang Kabupaten Pesisir Selatan?
6. Apakah kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja melalui kepuasan layanan sebagai variabel *intervening* di era covid-19 UPT Puskesmas Kambang Kabupaten Pesisir Selatan?
7. Apakah ketersediaan fasilitas berpengaruh terhadap kinerja melalui kepuasan layanan sebagai variabel *intervening* di era covid-19 UPT Puskesmas Kambang Kabupaten Pesisir Selatan?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji secara empirik :

1. Pengaruh kepemimpinan terhadap terhadap kinerja pegawai di era covid-19 UPT Puskesmas Kambang Kabupaten Pesisir Selatan.
2. Pengaruh ketersediaan fasilitas terhadap kinerja pegawai di era covid-19 UPT Puskesmas Kambang Kabupaten Pesisir Selatan.
3. Pengaruh kepemimpinan terhadap kepuasan layanan di era covid-19 UPT Puskesmas Kambang Kabupaten Pesisir Selatan.

4. Pengaruh ketersediaan fasilitas terhadap kepuasan layanan di era covid-19 UPT Puskesmas Kambang Kabupaten Pesisir Selatan.
5. Pengaruh kepuasan layanan terhadap kinerja pegawai di era covid-19 UPT Puskesmas Kambang Kabupaten Pesisir Selatan.
6. Pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja melalui kepuasan layanan sebagai variabel *intervening* di era covid-19 UPT Puskesmas Kambang Kabupaten Pesisir Selatan.
7. Pengaruh ketersediaan fasilitas terhadap kinerja melalui kepuasan layanan sebagai variabel *intervening* di era covid-19 UPT Puskesmas Kambang Kabupaten Pesisir Selatan.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan bermanfaat :

1. Dapat memperdalam pengetahuan penulis tentang Pengaruh Kepemimpinan, ketersediaan fasilitas terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan pelayanan kesehatan sebagai variabel *intervening* di era covid-19 UPT Puskesmas Kambang Kabupaten Pesisir Selatan.
2. Sebagai masukan bagi pimpinan puskesmas UPT Puskesmas Kambang Kabupaten Pesisir Selatan tentang gambaran kinerja pegawai, kepemimpinan, ketersediaan fasilitas kesehatan dan kepuasan pasien di UPT Puskesmas Kambang Kabupaten Pesisir Selatan.
3. Bagi pihak lain dapat digunakan sebagai perbandingan atau acuan sebagai peneliti selanjutnya.