

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada era globalisasi sekarang ini persaingan semakin ketat di setiap aspek kehidupan, salah satunya persaingan di dunia usaha terlebih usaha dalam bidang jasa yaitu jasa di bidang kesehatan yaitu puskesmas, Puskesmas merupakan suatu tempat untuk melakukan upaya meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan. Puskesmas harus bisa menjamin mutu pelayanan keperawatan melalui kesesuaian dengan kebutuhan pasien. Pentingnya peningkatan mutu pelayanan puskesmas adalah untuk membangun persahabatan yang mendorong hubungan dengan pasien sehingga puskesmas tidak ditinggalkan oleh pasiennya (**Irvansyah et al, 2019**)

Penyedia pelayanan kesehatan di tingkat pertama adalah pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas), puskesmas yang merupakan institusi yang menyelenggarakan fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif (peningkatan kesehatan), preventif (pencegahan), kuratif (pengobatan), maupun rehabilitatif (pemulihan kesehatan) yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat. (Permenkes RI Nomor 75 Tahun 2014). Puskesmas merupakan unit pelaksana pelayanan kesehatan di wilayah kecamatan. Pembangunan puskesmas di tingkat kecamatan memiliki peran yang sangat penting dalam memelihara kesehatan masyarakat, pusat pemberdayaan

masyarakat dan pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama dalam rangka pencapaian keberhasilan fungsi puskesmas sebagai ujung tombak pembangunan bidang kesehatan. Apabila berfungsi dengan baik, maka akan mampu memberikan pelayanan yang bermutu bagi masyarakat yang membutuhkan puskesmas. Puskesmas merupakan ujung tombak berhasil tidaknya pembangunan kesehatan di lingkungan kecamatan. Pembangunan kesehatan merupakan upaya memenuhi salah satu hak dasar rakyat, yaitu hak rakyat untuk memperoleh akses atas kebutuhan pelayanan kesehatan.

Sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting dalam mewujudkan organisasi yang ideal, karena bagaimanapun juga manusialah yang akhirnya menentukan dan memprediksikan keberhasilan atau kegagalan suatu kebijakan, strategi, maupun kegiatan langkah-langkah kegiatan yang akan dilaksanakan dalam suatu organisasi. Oleh karena itu, peningkatan kinerja sumber daya manusia (SDM) merupakan hal yang sangat penting di dalam usaha memperbaiki pelayanan kepada masyarakat, sehingga perlu diupayakan secara terus menerus dan berkesinambungan dalam menghadapi tuntutan masyarakat. Untuk menentukan hal ini perlu dicari faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja tersebut. Sumber daya manusia memegang peranan penting yang sangat penting dalam mewujudkan organisasi yang ideal, dan perlu mendapatkan perhatian dan pengkajian yang lebih dalam. Untuk mencapai tujuan organisasi maka diperlukan pegawai yang memenuhi standar yang baik secara kualitas maupun kuantitasnya. Baik dalam kuantitas, artinya jumlah pegawai harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan pada satu bagian dalam organisasi tersebut. Sedangkan baik dalam

kualitas, maksudnya adalah mutu dari hasil pegawai tersebut benar-benar dapat diandalkan sesuai dengan bidang yang ditekuni. Kemudian apabila semuanya telah terpenuhi maka pihak organisasi bisa mencapai tujuan yang diinginkannya. Agar semua itu dapat tercapai, maka diperlukan prestasi yang baik dari pegawai. Salah satu cara untuk menilai prestasi dari para pegawai adalah melihat kinerja pegawai itu sendiri. Dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai maka diperlukan pegawai-pegawai yang dalam tugasnya bekerja secara efisien. Hal ini bertujuan untuk menghemat waktu dalam pelaksanaan tugasnya dan meningkatkan disiplin kerja bagi seorang pegawai terutama tentang cara pegawai melakukan pekerjaannya sehingga hasil yang dicapai akan sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan. Untuk mencapai kinerja yang baik, diperlukan pegawai yang disiplin, bersemangat dan bertanggung jawab dengan penuh pengabdian.

Kinerja merupakan gambaran tingkat keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi. Dalam menentukan kinerja karyawan, organisasi harusnya memiliki beberapa komponen yang menjadi alat ukur kinerja, antara lain: kualitas pekerjaan, kejujuran pegawai, inisiatif, kehadiran, sikap, kerjasama, keandalan, pengetahuan tentang pekerjaan, tanggung jawab dan pemamfaatan waktu kerja. Jadi apabila organisasi merasa bahwa komponen-komponen kinerja di atas menurun, maka organisasi harus segera mencari faktor penyebab terjadinya penurunan tersebut. Dengan kata lain, memperlihatkan kebutuhan dan keinginan karyawan seperti kemampuan apa yang harus mereka miliki dan pelajari serta pemberian motivasi yang bagaimana yang mereka inginkan. Setelah mengetahui

kebutuhan dan keinginan dari karyawan tersebut, organisasi harus berusaha untuk memenuhinya. Karena jika tidak, maka kinerja karyawan tidak akan mengalami peningkatan.

Faktor yang diperhitungkan untuk meningkatkan gairah kerja pegawai dimana dan instansi adalah adanya kepemimpinan, disiplin kerja dan beban kerja yang dimiliki pegawainya. Hal ini cukup beralasan sebab kepemimpinan, disiplin kerja dan beban kerja merupakan faktor yang mencerminkan sikap dan karakter seseorang dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya.

Kepemimpinan merupakan suatu proses mengarahkan dan memengaruhi aktivitas –aktivitas yang ada hubungannya dengan pekerjaan para anggota kelompok atau karyawan. Kepemimpinan secara luas meliputi proses memengaruhi dalam menentukan tujuan organisasi, memotivasi perilaku pengikut untuk mencapai tujuan, memengaruhi untuk memperbaiki kelompok dan budayanya. Kepemimpinan adalah kemampuan memberi inspirasi kepada orang lain untuk bekerja sama sebagai suatu kelompok agar mencapai suatu tujuan umum. Kemampuan memimpin diperoleh melalui pengalaman hidup sehari – hari. Kepemimpinan menjadi salah satu aspek dalam kepemimpinan yang erat kaitannya dengan bagaimana seorang pemimpin menerapkan cara memimpinya pada bawahannya. Dalam mengelola bawahannya, pemimpin juga harus dapat menciptakan komunikasi yang baik antar pemimpin dan bawahannya sehingga hal ini menjadi krusial jika kepemimpinan yang diterapkan tidak sesuai dengan situasi karyawan. Pemimpin memegang peranan penting dalam mengelola bawahannya sehingga dibutuhkan gaya kepemimpinan yang sesuai dengan kondisi organisasi.

Pentingnya kepemimpinan untuk diteliti karena didalam organisasi kepemimpinan diperlukan pemimpin untuk mempengaruhi perilaku karyawannya agar mencapai tujuan organisasi. Selain hal di atas faktor disiplin kerja juga tidak kalah penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Disiplin sendiri merupakan satu dari beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Karena tanpa adanya disiplin, maka segala kegiatan yang akan dilakukan akan mendatangkan hasil yang kurang memuaskan dan tidak sesuai dengan harapan. Hal ini dapat mengakibatkan kurangnya pencapaian sasaran dan tujuan organisasi atau instansi serta dapat juga menghambat jalannya program organisasi yang dibuat.

Disiplin merupakan sebuah titik awal dari segala kesuksesan dalam rangka mencapai tujuan sebuah organisasi. Penerapan disiplin dalam suatu organisasi bertujuan agar semua pegawai yang ada dalam instansi tersebut bersedia dengan sukarela mematuhi serta mentaati setiap tata tertib yang berlaku tanpa ada paksaan. Disiplin kerja yang baik dapat dilihat dari tingginya kesadaran para pegawainya dalam mematuhi serta mentaati segala peraturan dan tata tertib yang berlaku, besarnya rasa tanggung jawab akan tugas masingmasing, serta meningkatkan efisiensi dan kinerja para pegawainya.

Selain kondisi kepemimpinan dan disiplin kerja, ternyata kepuasan kerja adalah hal yang sangat penting diperhatikan oleh Puskesmas Muara Siberut Kepulauan Mentawai. Kepuasan kerja dapat diamati secara langsung melalui ekspresi perasaan yang diungkapkan dalam pernyataan atau perilaku tertentu (Intopiana et al, 2020) Pegawai yang merasa puas bekerja memiliki tingkat kehadiran dan terkadang memiliki prestasi yang lebih baik dibandingkan

pegawai/tenaga kesehatan yang tidak puas bekerja (**Lubis, 2021**). Selain itu pegawai yang merasa puas cenderung memiliki kinerja yang baik, memiliki tingkat kemangkiran yang rendah dan keinginan yang rendah untuk pindah kerja. Pegawai yang tidak puas bekerja cenderung lebih sering melamun, kurang memiliki semangat dalam bekerja, cepat mengalami kelelahan, cepat bosan, emosi tidak stabil dan melakukan kegiatan yang tidak ada kaitannya dengan pekerjaan. Selain itu dampak yang ditimbulkan akibat ketidakpuasan dapat dilihat pada lambatnya pegawai dalam bekerja, tingkat kemangkiran yang tinggi, kelalaian, rendahnya prestasi, rendahnya kualitas produk dan masalah disiplin pegawai (**Intopiana et al, 2020**). Hal tersebut menunjukkan kepuasan kerja merupakan aspek yang penting untuk pegawai dan organisasi terutama karena mampu menciptakan suatu keadaan positif di lingkungan organisasi. Kepuasan kerja dapat mempengaruhi perilaku kerja pegawai dalam suatu organisasi. Oleh sebab itu, perilaku pegawai dalam organisasi harus diarahkan untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Pemimpin dalam suatu organisasi harus mampu menerapkan kepemimpinan yang efektif dalam arti mampu mendorong pegawainya untuk mencapai tujuan organisasi tanpa mengabaikan kepuasan kerja.

Berdasarkan observasi peneliti fenomena yang terjadi pada Puskesmas Muara Siberut Kepulauan Mentawai Kecamatan Siberut Selatan terpilih menjadi puskesmas terbaik tingkat nasional kategori kawasan terpencil dan sangat terpencil. Penulis menemukan beberapa fenomena yang terjadi pada Puskesmas Muara Siberut Kepulauan Mentawai Kecamatan Siberut Selatan yaitu dapat dilihat dari tabel berikut :

**Tabel 1.1**  
**Penilaian Kinerja Puskesmas Muara Siberut**  
**Tahun 2019 s.d 2020**

No	Jenis Variabel	Tahun	
		2019	2020
<b>A. Kinerja Manajemen</b>			
1	Manajemen Operasional	10	8,9
2	Manajemen Alat Dan Obat	10	7
3	Manajemen Uang	10	10
4	Manajemen Tenaga	10	10
<b>Rata-rata</b>		<b>10%</b>	<b>8,97</b>
<b>B. Kinerja Mutu Pelayanan</b>		<b>2019</b>	<b>2020</b>
5	Pelayanan kesehatan keluarga dan reproduksi	8	8
6	Pelayanan Gizi	8	8
7	Pelayanan kesehatan keluarga dan reproduksi	10,6	9,4
8	Pelayanan Laboraturium	10	10
<b>Rata-rata</b>		<b>9,15</b>	<b>8,85</b>
<b>C. Kinerja Cakupan Pelayanan</b>		<b>2019</b>	<b>2020</b>
9	KIA dan KB	71,3	49,81
10	P2M	96,73	95,4
11	Gizi	98,44	90,27
12	Pengobatan	75	90
13	Kesehatan lingkungan	46,80	58,11
14	Promosi Kesehatan	100	100
<b>Rata-rata</b>		<b>81,65</b>	<b>80,59</b>

*Sumber : Laporan Tahunan Puskesmas Muara Siberut Tahun 2019 & 2020*

Dari tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa penilaian kinerja pada Puskesmas Muara Siberut Kepulauan Mentawai Kecamatan Siberut Selatan pada kinerja manajemen memperoleh nilai rata-rata sebesar 10% pada tahun 2019 dan pada tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 8,97%, sedangkan penilaian kinerja pada bidang mutu pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 9.15% pada tahun 2019 dan mengalami penurunan pada tahun 2020 sebesar 8,85%, sedangkan penilaian kinerja pada cakupan pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar sebesar 81,65% pada tahun 2019 dan pada tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 80,59%. Dari masing masing bidang tersebut bahwa masih belum optimal

kinerja yang diberikan dilihat dari penilaian kinerja yang diberikan mengalami fluktuasi/penurunan nilai setiap tahunnya pada Puskesmas Muara Siberut Kepulauan Mentawai Kecamatan Siberut Selatan. Berikut data kunjungan pasien Puskesmas Muara Siberut Kepulauan Mentawai tahun 2019/2020 :

**Tabel 1.2**  
**Kunjungan Pasien Puskesmas Muara Siberut Kepulauan Mentawai**  
**Periode Tahun 2019 s/d 2020**

No	Variabel Kunjungan	Tahun		%
		2019	2020	
1	Jumlah Kunjungan	5.417	48.650	11,1
2	Kunjungan Rawat Jalan	3.693	8.875	41,6
3	Kunjungan Baru	2.600	3.980	65,3
4	Kunjungan Lama	1.073	4.895	21,9
5	Kunjungan Sehat	1.836	39.538	4,6
6	Jumlah Kunjungan Rawat Inap	428	237	55,3

*Sumber : Bagian Tata Usaha Puskesmas Muara Siberut Tahun 2020*

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa kunjungan pasien pada Puskesmas Muara Siberut Kepulauan Mentawai Kecamatan Siberut Selatan mengalami peningkatan jumlah kunjungan dari tahun 2019 ke tahun 2020 sebesar (11,1%), jumlah kunjungan rawat jalan mengalami peningkatan dari tahun 2019 ke tahun 2020 sebesar (41,6%), kunjungan baru mengalami peningkatan dari tahun 2019 ke tahun 2020 sebesar (65,3%), kunjungan lama mengalami peningkatan dari tahun 2019 ke tahun 2020 sebesar (21,9%), kunjungan sehat mengalami peningkatan dari tahun 2019 ke tahun 2020 sebesar (4,6%) dan jumlah kunjungan rawat inap mengalami penurunan sebesar (55,3%). Hal ini membuktikan kunjungan pasien mengalami peningkatan kebutuhan layanan kesehatan pada Puskesmas Muara Siberut Kepulauan Mentawai Kecamatan Siberut Selatan, disebabkan pada tahun 2020 sejak adanya pandemi covid-19 yang

berdampak terhadap kunjungan pasien drastis meningkat karena kesehatan masyarakat menurun sedangkan masih kurangnya pemanfaatan fasilitas perawatan rawat inap di Puskesmas Muara Siberut dikarenakan fasilitas yang diberikan masih belum optimal dan memadai.

**Tabel 1.3**  
**Kategori ketidakhadiran pegawai**  
**Puskesmas Muara Siberut Kepulauan Mentawai tahun 2020**

Bulan	Dinas luar	Cuti	Sakit	Izin	Tanpa Keterangan	%
Januari	4	0	6	3	0	16.88
Februari	0	0	2	4	0	7.79
Maret	3	0	0	0	0	3.90
April	0	5	0	4	0	11.69
Mei	0	0	0	2	0	2.60
Juni	11	5	0	0	0	20.78
Juli	0	0	0	0	0	0.00
Agustus	0	0	3	5	0	10.39
September	0	0	5	0	0	6.49
Oktober	15	1	0	0	0	20.78
November	2	1	0	1	0	5.19
Desember	20	7	8	15	0	64.94

Sumber : Bagian Tata Usaha Puskesmas Muara Siberut Tahun 2020

Pada Tabel 1.3 menunjukkan absensi pegawai Puskesmas Muara Siberut Kepulauan Mentawai Kecamatan Siberut Selatan Januari-Desember 2020, dapat kita lihat di bulan desember ketidakhadiran pegawai Puskesmas Muara Siberut Kepulauan Mentawai termasuk tinggi yaitu 64.94%, yang tidak sesuai dengan standar puskesmas seharusnya 80% pegawai diwajibkan hadir di puskesmas. Hal ini menunjukkan masih kurangnya kesadaran pegawai pada disiplin kerja.

Berdasarkan fenomena di atas tersebut maka akan dilakukan penelitian lebih lanjut dengan menggunakan beberapa variabel yang diduga potensial mempengaruhi kinerja pegawai dari segi kepemimpinan, disiplin kerja dan

lingkungan kerja maka penulis tertarik melakukan penelitian dan disajikan dalam bentuk tesis dengan judul **“Pengaruh Kepemimpinan, Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan Pada Puskesmas Muara Siberut Kepulauan Mentawai Kecamatan Siberut Selatan”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Banyak faktor-faktor yang diperkirakan dapat mempengaruhi kinerja pegawai yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Masih kurangnya kinerja tenaga kesehatan pada Puskesmas Muara Siberut Kepulauan Mentawai Kecamatan Siberut Selatan.
2. Masih kurangnya perhatian kepala Puskesmas Muara Siberut Kepulauan Mentawai Kecamatan Siberut Selatan kepada tenaga kesehatan.
3. Masih kurangnya disiplin tenaga kesehatan Puskesmas Muara Siberut Kepulauan Mentawai Kecamatan Siberut Selatan.
4. Masih kurangnya pemahaman terhadap visi dan misi di Puskesmas Muara Siberut Kepulauan Mentawai Kecamatan Siberut Selatan.
5. Masih kurangnya kerjasama antar tenaga kesehatan di Puskesmas Muara Siberut Kepulauan Mentawai Kecamatan Siberut Selatan.
6. Masih rendahnya motivasi tenaga kesehatan pada Puskesmas Muara Siberut Kepulauan Mentawai Kecamatan Siberut Selatan
7. Kurangnya tanggung jawab tenaga kesehatan atas kehadiran sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan.
8. Lingkungan kerja belum dapat meningkatkan kinerja tenaga kesehatan

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Mengingat banyaknya faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja tenaga kesehatan, maka berdasarkan fenomena yang ada pada Puskesmas Muara Siberut Kepulauan Mentawai Kecamatan Siberut Selatan sebagaimana terurai di atas, dan dikarenakan untuk kepentingan praktis dan agar lebih terarahnya penelitian maka penulis membatasi faktor yang mempengaruhi kinerja tenaga kesehatan. Pengaruh kepemimpinan, disiplin kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja tenaga kesehatan pada Puskesmas Muara Siberut Kepulauan Mentawai Kecamatan Siberut Selatan.

### **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang, identifikasi dan pembatasan masalah diatas dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja tenaga kesehatan pada Puskesmas Muara Siberut Kepulauan Mentawai Kecamatan Siberut Selatan ?
2. Apakah terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja tenaga kesehatan pada Puskesmas Muara Siberut Kepulauan Mentawai Kecamatan Siberut Selatan ?
3. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja tenaga kesehatan pada Puskesmas Muara Siberut Kepulauan Mentawai Kecamatan Siberut Selatan ?

4. Apakah terdapat pengaruh kepemimpinan, disiplin kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja tenaga kesehatan pada Puskesmas Muara Siberut Kepulauan Mentawai Kecamatan Siberut Selatan ?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis secara empirik:

1. Pengaruh kepemimpinan secara parsial terhadap kinerja tenaga kesehatan pada Puskesmas Muara Siberut Kepulauan Mentawai Kecamatan Siberut Selatan ?
2. Pengaruh disiplin kerja secara parsial terhadap kinerja tenaga kesehatan pada Puskesmas Muara Siberut Kepulauan Mentawai Kecamatan Siberut Selatan ?
3. Pengaruh kepuasan kerja secara parsial terhadap kinerja tenaga kesehatan pada Puskesmas Muara Siberut Kepulauan Mentawai Kecamatan Siberut Selatan ?
4. Pengaruh kepemimpinan, disiplin kerja dan kepuasan kerja secara simultan terhadap kinerja tenaga kesehatan pada Puskesmas Muara Siberut Kepulauan Mentawai Kecamatan Siberut Selatan ?

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini sebagai tambahan pengalaman yang sangat berarti dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh di bangku kuliah terutama

pengetahuan di bidang manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia.

2. Bagi Puskesmas Muara Siberut

Sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan manajemen sumber daya manusia khususnya tentang pentingnya kepemimpinan, disiplin kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja tenaga kesehatan.

3. Bagi Peneliti Lebih Lanjut

Sebagai bahan informasi dan bahan pertimbangan bagi peneliti yang melakukan penelitian berikutnya yang sejenis.