

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan memiliki peran penting dalam pembangunan ekonomi dan penanggulangan kemiskinan, oleh karena itu perawatan kesehatan harus mampu dilakukan secara maksimal dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia (Dwi Sogi Sri Redjeki, 2020). Pada tahun 2015 deklarasi tentang Tujuan Pembangunan Berkelanjutan atau *Sustainable Development Goals (SDG's)*, adapun komponen utama dari SDG's adalah terdiri dari pendidikan, kesehatan dan kesetaraan gender. SDG's memiliki 17 tujuan yang ingin dicapai secara global, salah satu dari tujuan tersebut yaitu menjamin kehidupan yang sehat dan meningkatkan kesejahteraan seluruh penduduk semua usia (Yunita Amraeni, 2021). *Sustainable Development Goals (SDG's)*, dan dinamika permasalahan kesehatan yang dihadapi masyarakat menjadi pedoman untuk tenaga kesehatan.

Permasalahan tidak maksimalnya kinerja tenaga kesehatan dalam melayani pasien ini telah di nyatakan oleh *World Health Organization (WHO)* bahwa kinerja tenaga kesehatan di dunia kurang maksimal sebanyak 35% dan di Indonesia sebanyak 19% (Kemenkes RI, 2020). Populasi Indonesia merupakan populasi ke-4 terbesar di dunia dengan bonus demografi yang harusnya menjadi kekuatan untuk bersaing di kancah global. Akan tetapi ini tak selaras dengan pelayanan kesehatan yang terjadi. Maka untuk mencapai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs), negara-negara diminta untuk fokus pada pilar lintas sektor dalam pendekatan penguatan sistem kesehatan untuk menciptakan tenaga kesehatan yang responsif, adil, dan efisien dengan sumber daya dan keadaan yang tersedia (Fika N. Ulya, 2019).

Kesehatan merupakan fasilitas pelayanan, alat atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah atau masyarakat. Fasilitas Pelayanan Kesehatan yaitu Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang terdiri dari Puskesmas, klinik pratama, praktik mandiri tenaga kesehatan. Total jumlah Puskesmas di Indonesia sampai dengan Desember 2020 adalah 10.205 puskesmas, yang terdiri dari 4.119 Puskesmas rawat inap dan 6.086 Puskesmas non rawat inap. Jumlah ini meningkat dibandingkan tahun 2019 yaitu sebanyak 10.134, dengan jumlah Puskesmas rawat inap sebanyak 4.048 puskesmas dan Puskesmas non rawat inap 6.086 sebanyak puskesmas Jumlah puskesmas menurut kabupaten atau kota di provinsi Lampung untuk kategori non rawat inap sebanyak 172, dan kategori rawat inap sebanyak 138, serta jumlah keseluruhan puskesmas adalah 310. Untuk di Kabupaten Way Kanan sendiri memiliki 19 puskesmas diantaranya 5 puskesmas non rawat inap, dan 14 pukesmas rawat inap (Kemenkes, 2021).

Pusekesmas dan tenaga kesehatan sangat berkaitan erat tetapi yang bertugas di puskesmas bukan hanya medis dan paramedis. Tetapi terdapat juga tenaga promotif dan preventif untuk mendukung tugas Puskesmas dalam melakukan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Tenaga kesehatan yang dimaksud merupakan tenaga kesehatan lingkungan, tenaga kefarmasian, tenaga gizi, tenaga kesehatan masyarakat, dan analis kesehatan. Berdasarkan data dari Sistem Informasi SDM Kesehatan (SISDMK) hanya 39,6% pukesmas wajib memiliki standar 9 (Sembilan) jenis tenaga kesehatan (nakes) sesuai yaitu: (1) dokter; (2) dokter gigi; (3) perawat; (4) bidan; (5) tenaga kesehatan masyarakat; (6) tenaga sanitasi lingkungan; (7) ahli tenologi laboratorium medik; (8) tenaga gizi; dan (9) tenaga kefarmasian.

Persentase provinsi dengan puskesmas yang memenuhi standar 9 (Sembilan) tenaga kesehatan paling tinggi adalah provinsi DI Yogyakarta (88,4%) dan yang terendah yaitu provinsi Papua (6,1%) sedangkan provinsi Lampung (26,4%) berada pada urutan 24 dari 34 provinsi di Indonesia. Yang mana provinsi Lampung masih dalam kategori menengah kebawah untuk standar tenaga keshatan di Indonesia. Dan berdasarkan data yang ada pada puskesmas Tanjung Rejo, kecamatan Negeri Agung di kabupaten Way Kanan provinsi Lampung memiliki tenaga kesehatan sebagai berikut yaitu 2 dokter, 1 perawat gigi, 11 perawat, 15 bidan, 1 tenaga kesehatan masyarakat, 1 tenaga sanitasi lingkungan, 1 tenaga gizi, dan 3 orang kefarmasian, 1 tenaga administrasi keuangan, 1 tenaga promosi kesehatan. Sedangkan untuk dokter gigi dan ahli teknologi laboratorium medic yang merupakan standar dari 9 (Sembilan) tenaga kesehatan belum terpenuhi. Untuk menilai kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas telah diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesi Nomor 44 Tahun 2016.

Penilaian Kinerja Puskesmas adalah yang dilakukan oleh tenaga Puskesmas sebagai instrument untuk mengukur tingkat penilaian kinerja Puskesmas, penilaian kinerja ditetapkan menggunakan nilai ambang untuk tingkat kelompok Puskesmas, dengan nilai rata-rata diatas 8,5 untuk kategori baik, nilai 5,5 – 8,4 cukup, dan nilai < 5 dikategorikan rendah. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, peneliti menemukan hasil kinerja pelayanan kesehatan masih terdapat nilai dibawah rata rata yaitu 76,33 dengan tingkat kinerja kurang(PKP, Puskesmas Tanjung Rejo. 2021). Kinerja tenaga kesehatan sangat penting untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Puskesmas diharapkan mampu mengatasi masalah kesehatan di wilayah kerjanya. Kesuksesan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya dapat dilihat dari kinerjanya. sehingga perlunya penelitian dilihat dari kondisi yang menunjukkan adanya permasalahan kinerja. Berikut adalah hasil perhitungan Pra Kuesioner Kinerja Pegawai pada Puskesmas Tanjung Rejo:

**Tabel 1.1 Perhitungan Hasil Kuesioner Pra Survei Kinerja Pegawai
Puskesmas Tanjung Rejo**

No.	Indikator	Frekuensi					Jumlah Skor	Mean
		SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)		
1.	Kualitas Pekerjaan	7	18	7	4	1	137	3.7
2.	Kecepatan Pekerjaan	6	17	7	6	1	132	3.6
3.	Kontribusi Kerja	2	8	6	15	6	96	2.6
4.	Tanggung Jawab Pekerjaan	9	16	8	3	1	140	3.8
5.	Bekerjasama Dengan Rekan Kerja	9	18	6	3	1	142	3.8
Rata-Rata Kinerja Pegawai								3.5
F = Frekuensi								
N = Nilai x Skor								
Responden = 37 Orang								
Mean = Jumlah Skor / Total Responden								

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra survei (2022)

Tabel 1.1 menunjukkan kondisi kinerja pegawai di Puskesmas Tanjung Rejo saat ini, hasil perhitungan tersebut didapatkan dari olah data kuesioner pra survei yang diberikan kepada Kepala Puskesmas untuk melakukan penilaian kinerja pegawai. Hasil kinerja pegawai masih dapat belum dikatakan mencapai standar yang diharapkan, karena ada indikator yang dibawah rata-rata penilaian 3.5% yaitu indikator kontribusi kerja.

Kontribusi yang diberikan pegawai kepada instansi belum bisa dikatakan optimal dapat dilihat pada hasil kuesioner pra survey bahwa indikator kontribusi kerja masih dibawah nilai rata rata. Selain itu yang nilai rata-ratanya paling kecil dari pada indikator lain terdapat pada indikator kecepatan kerja. Yang diduga pegawai masih kurang cepat atau tanggap dalam menyelesaikan pekerjaan. Oleh karena itu, instansi masih membutuhkan usaha-usaha yang dapat memaksimalkan kinerja pegawai guna mencapai tujuan instansi. Hal ini selaras dengan penemuan hasil observasi yang telah dilakukan adalah hasil kinerja mutu Puskesmas Tanjung Rejo sebesar 74,20 (Kategori Kurang), dimana program yang mencapai capaian tertinggi rata-rata 100 adalah survey kepuasan pasien, sedangkan program capaian terendah dengan nilai 37 adalah sumber daya jumlah dan kualitas tenaga di Puskesmas dengan kategori kurang (PKP, Puskesmas Tanjung Rejo. 2021).

Realita kinerja pegawai pada Puskesmas Tanjung Rejo dinilai masih belum optimal berdasarkan kuesioner awal dan wawancara dengan Kepala Puskesmas Tanjung Rejo dan beberapa pegawai terkait kinerja, penulis menemukan adanya permasalahan sesuai dengan indikator kinerja, antara lain rendahnya ketaatan dalam bekerja, telat masuk setelah istirahat, serta pulang lebih cepat, serta masih rendahnya inisiatif pegawai dimana pegawai tidak menggunakan seluruh waktu kerjanya dengan hal lain diluar pekerjaan. Kinerja pegawai memiliki peran penting untuk mendukung pelayanan pada pasien serta dapat memberikan rasa puas saat mendapat perawatan di puskesmas (Sedjati Yusuf, 2021).

Penelitian (Zulhelmi dkk., 2021) juga menjelaskan bahwa semakin baik kinerja pegawai maka pelayanan di puskesmas semakin maksimal kepada masyarakat dan mendukung untuk membangun citra positif kinerja pegawai dalam perawatan kesehatan di puskesmas. Penelitian (Hermianti, 2021) menjelaskan bahwa keberhasilan puskesmas salah satunya dipengaruhi oleh kinerja pegawai. Kepuasan kerja diperlukan mengingat pegawai merupakan pihak yang memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien agar berusaha lebih giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil yang optimal (Evant, 2018). Berikut adalah hasil perhitungan Pra Kuesioner Kepuasan Kerja pada Puskesmas Tanjung Rejo:

**Tabel 1.2 Perhitungan Hasil Kuesioner Pra Survei Kepuasan Kerja
Puskesmas Tanjung Rejo**

No.	Indikator	Frekuensi					Jumlah Skor	Mean
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1.	Gaji/Upah	3	12	8	12	2	113	3.1
2.	Pekerjaan	6	12	10	7	2	124	3.4
3.	Membantu sesama rekan	6	18	4	8	1	131	3.5
4.	Kesempatan promosi jabatan	2	9	7	14	5	100	2.7
5.	Komunikasi Dengan Rekan Kerja	8	13	14	2	0	138	3.7
Rata-Rata Kinerja Pegawai								3.3
F = Frekuensi								
N = Nilai x Skor								
Responden = 37 Orang								
Mean = Jumlah Skor / Total Responden								

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra survei (2022)

Tabel 1.2 menunjukkan kondisi kepuasan kerja pegawai di Puskesmas Tanjung Rejo saat ini. Hasil perhitungan tersebut didapatkan dari olahan data kuesioner yang dibagikan kepada responden. Dimana memperlihatkan kondisi kepuasan kerja saat ini masih belum mencapai standar yang diharapkan karena masih berada dibawah rata rata penilaian sebesar 3.3 yang terjadi pada gaji yang tidak sesuai harapan. Faktor lainnya terdapat pada indikator kesempatan promosi jabatan, lemahnya kesempatan promosi jabatan atau kenaikan karir pada setiap pegawai di instansi tersebut berdampak pegawai sulit berkembang.

Pegawai yang merasa kepuasan kerjanya terpenuhi akan cenderung bertahan untuk bekerja di suatu organisasi, atau instansi tertentu sehingga akan lebih efektif bekerja dan akan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas kerjanya. Selain itu kepuasan kerja juga mempengaruhi kondisi psikologis seseorang. Sedangkan pegawai yang kurang merasa puas terhadap pekerjaannya akan menimbulkan semangat kerja yang rendah dan kinerja cenderung menurun (Yosep, 2018). Kepuasan kerja merupakan refleksi dari perasaan dan sikap individu terhadap pekerjaannya, yang merupakan interaksi antara yang bersangkutan dengan lingkungan kerjanya. Hal lain yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah kepuasan kerja. Sebagaimana didefinisikan, kepuasan kerja adalah terpenuhi atau tidaknya keinginan terhadap pekerjaan (Timmreck, 2001).

Kepuasan kerja merupakan tingkat dimana para pegawai menyukai pekerjaannya, penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang mengatakan bahwa Kepuasan kerja staf rumah sakit di provinsi Lampung tahun 2017 berhubungan dengan kebahagiaan staf dalam bekerja. Pegawai yang mampu mengelola dan memaksimalkan pekerjaannya dengan baik akan memiliki perasaan positif (Ariyanti, 2022). Temuan penelitian ini didukung oleh pendapat (Oberlin, 2021) bahwa seseorang dengan tingkat kepuasan yang tinggi akan mempunyai sikap positif terhadap pekerjaannya sedangkan orang yang tidak puas dengan pekerjaannya akan mempunyai sikap yang cenderung negatif terhadap pekerjaannya. Sebagaimana dalam penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Hasil pemantauan dan evaluasi, terdapat beberapa hal yang menunjukkan kinerja masih lemah. Terdapat aspek yang dapat mendorong terciptanya kinerja yang baik pada tenaga kerja seperti kepuasan kerja dan disiplin kerja. Semakin baik tingkat kedisiplinan seorang pegawai maka dapat meningkatkan kinerja dalam mencapai tujuan organisasi. Budaya disiplin kerja pada Puskesmas Tanjung Rejo secara keseluruhan masih belum optimal. Berikut adalah hasil perhitungan Pra Kuesioner Disiplin Kerja pada Puskesmas Tanjung Rejo:

**Tabel 1.3 Perhitungan Hasil Kuesioner Pra Survei Disiplin Kerja
Pegawai Puskesmas Tanjung Rejo**

No.	Indikator	Frekuensi					Jumlah Skor	Mean
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1.	Taat terhadap aturan waktu	6	11	8	12	0	122	3.3
2.	Taat terhadap Peraturan Instansi	9	13	5	9	1	131	3.5
3.	Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan	10	21	3	3	0	149	4
4.	Taat terhadap norma	7	16	9	4	1	135	3.6
Rata-Rata Kinerja Pegawai							3.6	
F = Frekuensi								
N = Nilai x Skor								
Responden = 37 Orang								
Mean = Jumlah Skor / Total Responden								

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra survei (2022)

Tabel 1.3 menunjukkan kondisi disiplin kerja di Puskesmas Tanjung Rejo saat ini, hasil perhitungan tersebut didapatkan dari olahan data pra kuesioner yang dibagikan kepada responden. Tabel tersebut menunjukkan kondisi disiplin kerja saat ini masih belum mencapai standar yang diharapkan yaitu dibawah rata rata penilaian sebesar 3.6 yang terjadi pada indikator taat terhadap aturan waktu dan taat terhadap peraturan instansi.

Pegawai yang datang terlambat juga membuat jam pelayanan menjadi lama sehingga membuat pasien menunggu. Hal ini disebabkan karena kurangnya disiplin dan pengawasan dari Kepala Puskesmas sebagai pimpinan. Ini mengakibatkan tidak optimalnya pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat menimbulkan keluhan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu terlihat beberapa pegawai sering meninggalkan ruangan saat jam pelayanan atau di waktu jam kerja (Ansori, 2022). Kesehatan yang optimal menjadi fenomena yang terjadi pada saat ini bahwa puskesmas dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanannya serta kinerja pegawainya.

Salah satu faktor yang sangat berpengaruh terhadap kinerja adalah disiplin kerja, hal ini telah dibuktikan dalam penelitian (Mustofa, 2022). Sedangkan (Oberlin, 2021) dalam penelitiannya menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kedisiplinan terhadap kinerja pegawai. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya tanggung jawab seseorang terhadap tugas tugas yang diberikan kepadanya. (Wulandari, 2021) hasil dari penelitian yang telah dilakukan menunjukkan secara parsial disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Puskesmas Rawat Inap Tanjung Bintang. (Bintaro dkk., 2017).

Penelitian (Jufizen, 2021) mengemukakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja, serta disiplin kerja dapat memediasi atau memperantarai pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan uraian di atas penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai Puskesmas Tanjung Rejo. Seperti informasi yang diperoleh melalui kuesioner pra survey, wawancara dengan petugas Puskesmas Tanjung Rejo. Ketiga aspek tersebut harus diperhatikan agar mengetahui dengan baik kinerja pegawai di Puskesmas Tanjung Rejo. Dan apakah masalah ini memiliki efek yang signifikan bagi kinerja pegawai Puskesmas Tanjung Rejo.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Tanjung Rejo?
2. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Disiplin Kerja Pegawai Puskesmas Tanjung Rejo?
3. Apakah Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Tanjung Rejo?
4. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja melalui Disiplin Kerja sebagai variabel mediasi Pegawai Puskesmas Tanjung Rejo?

1.3 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti memiliki tujuan :

1. Menganalisis pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Tanjung Rejo
2. Menganalisis pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Disiplin Kerja pada Puskesmas Tanjung Rejo
3. Menganalisis pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Puskesmas Tanjung Rejo
4. Menganalisis pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja melalui Disiplin Kerja sebagai variabel mediasi pada Puskesmas Tanjung Rejo

1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan akan diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan dibidang manajemen khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

2. Bagi Objek penelitian

Dengan adanya penelitian ini, maka dapat memberi suatu masukan kepada suatu instansi/lembaga pelayanan khususnya kinerja pegawai di Puskesmas Tanjung Rejo.

3. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan refrensi peneliti selanjutnya dan pihak yang berkepentingan untuk menganalisis masalah yang serupa.