

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi syarat mutlak untuk melaksanakan pembangunan. Setiap manusia dituntut kompetensi individunya untuk berinovasi guna memacu pembangunan ekonomi disegala bidang. Meningkatkan kualitas SDM merupakan investasi manusia jangka panjang, karena setiap orang menempuh jalur pendidikan tidak secara otomatis menjadikan dirinya berkualitas. Masih diperlukan proses dalam dunia kerjanya menuju ke jenjang yang lebih ahli atau berkualitas. Namun, saat ini SDM di Indonesia masih belum memiliki kualitas yang dapat mendukung laju pertumbuhan ekonomi secara maksimal. Hal ini disebabkan oleh berbagai hal, dari masalah pendidikan, kesejahteraan sosial, ketenagakerjaan, dan lain sebagainya (Nuraeni, 2022).

Manusia senantiasa memegang peranan yang sangat aktif dalam setiap bentuk organisasi karena mereka bertindak sebagai perencana sekaligus pelaksana dan juga penentu utama bagi tercapainya seluruh tujuan organisasi. Suatu tujuan tidak akan pernah dapat diwujudkan tanpa adanya partisipasi aktif dari para pegawai meskipun kajian mengenai manajemen sumber daya manusia sesungguhnya berkaitan dengan pengaturan tenaga kerja melalui urutan fungsi-fungsinya agar seluruh proses berjalan secara efektif serta efisien sehingga tujuan organisasi dapat terwujud (Nuraeni, 2022)

Sumber daya manusia yang bergerak di bidang kesehatan merupakan bagian dari subsistem dalam Sistem Kesehatan Nasional sehingga peran utama mereka adalah menjalankan berbagai kegiatan kesehatan sambil memfasilitasi terwujudnya *Universal Health Coverage* dan pencapaian *Sustainable Development Goals*. Indonesia dihadapkan pula pada tantangan tambahan yang dikenal sebagai *triple burden of disease* yang meliputi persoalan gizi dan penyakit menular di samping meningkatnya penyakit tidak menular serta penyakit yang muncul kembali dan penyakit baru yang disebabkan oleh transisi demografi dan transisi epidemiologi. Tenaga kesehatan menjadi elemen yang paling vital dalam usaha memperbaiki derajat kesehatan masyarakat di Indonesia. Sumber daya manusia di bidang kesehatan merupakan elemen pokok yang menggerakkan roda pembangunan kesehatan demi meningkatkan kesadaran serta kemauan dan juga kemampuan masyarakat dalam menjalani hidup sehat. Keberhasilan pembangunan kesehatan di Indonesia sebesar delapan puluh persennya ditentukan oleh tenaga kesehatan itu sendiri. Distribusi yang tidak merata serta pengelolaan sumber daya manusia di bidang kesehatan yang belum berjalan secara optimal merupakan faktor penyebab masih rendahnya ketersediaan tenaga kesehatan di Indonesia. (Aprianto, 2021).

Puskesmas memegang peranan yang krusial dalam menyelenggarakan layanan kesehatan bagi warga. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada komunitas sangat ditentukan oleh kinerja para pegawai Puskesmas yang menjadi elemen vital dalam mendukung tujuan tersebut. Kinerja individu di tempat kerja ini dipengaruhi oleh berbagai aspek termasuk motivasi internal

yang datang dari diri pegawai serta kondisi lingkungan kerja di sekitarnya sehingga dorongan dari dalam diri dapat memacu mereka untuk bekerja dengan lebih optimal dan berhasil meraih target yang sudah direncanakan. Pegawai dengan tingkat motivasi kerja yang tinggi pada umumnya menunjukkan semangat yang besar serta rasa tanggung yang kuat dan juga memiliki inisiatif yang baik ketika menyelesaikan tugas-tugas yang telah dipercayakan kepada mereka (Mulyana, 2023).

Kinerja memiliki peranan yang krusial bagi puskesmas karena mampu membuka kesempatan bagi semua tenaga kesehatan untuk melakukan berbagai tindakan perbaikan. Peningkatan mutu kinerja menjadi sasaran utama melalui umpan balik serta masukan yang disediakan oleh institusi puskesmas tersebut. Informasi dari evaluasi kinerja selanjutnya dapat dimanfaatkan sebagai dasar penentuan kompensasi yang adil sehingga motivasi tenaga kesehatan dapat terus terjaga. Hasil yang didapat dari proses evaluasi kinerja itu pastinya dapat dimanfaatkan untuk menetapkan program pelatihan pengembangan yang memiliki efektivitas lebih tinggi bagi para tenaga kesehatan. (Utari, 2023).

Kinerja diartikan sebagai capaian atau hasil pekerjaan yang berwujud produk ataupun layanan yang diperoleh seseorang saat menjalankan tugasnya baik dari aspek mutu maupun jumlah dengan cara mengoptimalkan potensi sumber daya manusia sesuai dengan amanah yang telah dipercayakan. Performa seorang pegawai mencerminkan sejauh mana target maupun hasil kerja yang harus dicapai dapat diwujudkan serta dikerjakan dengan penuh tanggung jawab dalam periode waktu yang sudah ditetapkan. Kinerja para

tenaga kesehatan profesional di Puskesmas diharapkan mampu menunjukkan kontribusi nyata yang berdampak langsung pada peningkatan mutu pelayanan kesehatan sehingga kualitas pelayanan secara menyeluruh di organisasi tempat mereka bekerja akan terdorong lebih baik serta pada akhirnya membawa peningkatan pada sebuah kualitas hidup serta kesejahteraan masyarakat (Harahap, 2023).

Fenomena yang sering muncul dalam keseharian memperlihatkan bahwa petugas Puskesmas kerap tidak hadir di lokasi selama waktu kerja serta bersikap kurang bersahabat saat menangani pasien. Keadaan ini sudah tertanam kuat di benak publik hingga sebagian warga merasa malas untuk datang ke puskesmas yang semestinya menjadi tempat rujukan utama ketika memerlukan pertolongan medis. Hanya sedikit saja tenaga kesehatan di puskesmas yang menunjukkan kedisiplinan serta memberikan layanan dengan sikap ramah kepada para pengunjung. Situasi yang digambarkan tersebut menunjukkan bahwa operasional pelayanan di puskesmas belum berjalan dengan maksimal sehingga hal ini tidak sejalan dengan sasaran pokok yang hendak dicapai oleh puskesmas. Untuk menciptakan layanan yang bermutu tinggi serta memberikan rasa puas bagi setiap pasien maka performa dari para pegawai puskesmas harus mendapatkan pengawasan dan penanganan yang sungguh-sungguh dan tidak boleh diabaikan (Harahap, 2023).

Sebuah penelitian yang dilakukan di Puskesmas Ngroto oleh Gunawan (2024) dengan judul faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di puskesmas ngroto, mengungkapkan bahwa beban kerja dan remunerasi serta motivasi kerja secara signifikan memengaruhi kinerja

pegawai. Melalui analisis Structural Equation Modeling (SEM) ditemukan bahwa ketiga variabel tersebut menghasilkan dampak positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai tersebut. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa keseimbangan antara beban kerja dan sistem imbalan yang sesuai serta dorongan kerja yang memadai menjadi elemen krusial dalam upaya meningkatkan performa para pegawai di puskesmas.

Penelitian yang dilakukan oleh Khairunnysa (2025) di Puskesmas Kota Pangkajene Kabupaten Pangkep dengan judul Faktor yang Berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai di Puskesmas Kota Pangkajene Kabupaten Pangkep, menunjukkan bahwa budaya organisasi, motivasi kerja, dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Dari hasil analisis regresi logistik diketahui bahwa budaya organisasi merupakan faktor yang paling dominan mempengaruhi kinerja pegawai. Penelitian ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang kondusif dan nilai-nilai organisasi yang kuat mampu meningkatkan kualitas kinerja pegawai puskesmas.

Beberapa studi sebelumnya telah mengungkapkan bahwa performa tenaga kesehatan di puskesmas sangat ditentukan oleh faktor dari dalam organisasi maupun faktor personal. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nurhidayah (2024) dengan judul Kinerja tenaga kesehatan pada puskesmas desa patas 1 kecamatan gunung bintang awai kabupaten barito selatan, kinerja para tenaga kesehatan di Puskesmas Desa Patas 1 dinyatakan masih belum mencapai tingkat optimal sedangkan lokasi puskesmas tersebut berada di Kecamatan Gunung Bintang Awai yang termasuk wilayah Kabupaten Barito Selatan. Kinerja tenaga kesehatan dipengaruhi oleh

beberapa faktor seperti rendahnya tingkat disiplin pegawai dan jumlah pegawai yang masih terbatas serta sarana prasarana pendukung pelayanan kesehatan yang belum memadai. Menurut hasil penelitian ini ditegaskan bahwa aspek kedisiplinan serta ketersediaan fasilitas memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kinerja tenaga kesehatan.

Puskesmas Garuda adalah sebuah fasilitas kesehatan rawat jalan yang terletak di Kecamatan Marpoyan Damai pada Kelurahan Tanggerang Tengah bagian dari Kota Pekanbaru. Fasilitas kesehatan ini mempunyai total sumber daya manusia sebanyak 54 orang yang meliputi beragam tenaga kesehatan dan tenaga administrasi seperti yang diilustrasikan dalam tabel 1.1 di bawah ini:

Tabel 1.1 Jumlah Tenaga Kerja Pada Puskesmas Garuda

Jabatan	Status Kepegawaian			
	ASN	PPPK(P3K)	THL	Jumlah
Dokter Umum	5	0	0	5
Dokter Gigi	3	0	0	3
Perawat	10	0	0	10
Bidan	9	0	0	9
Tenaga Farmasi	3	0	0	3
Tenaga Laboratorium	1	1	0	2
Tenaga Gizi	3	0	0	3
Tenaga Kesmas & Lingkungan	3	2	0	5
Tenaga Administrasi & Umum	4	0	10	14
Total	41	3	10	54

Berdasarkan jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Garuda Pekanbaru dapat menggambarkan tingkat kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat serta beban kerja yang harus ditangani oleh tenaga kesehatan.

Berikut adalah data jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Garuda Pekanbaru dalam Tujuh (7) bulan terakhir.

Table 1.2 Jumlah Kunjungan Pasien Puskesmas Garuda Pekanbaru

Bulan	Jumlah
Agustus	1550
September	2253
Oktober	2597
November	2582
Desember	2331
Januari	2644
Februari	2218

Berdasarkan Tabel 1.2 mengenai jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Garuda Pekanbaru, terlihat bahwa terjadi kenaikan dan penurunan jumlah kunjungan pasien yang tidak signifikan setiap bulannya. Pada bulan Agustus jumlah kunjungan tercatat sebanyak 1.550 pasien, kemudian meningkat pada bulan berikutnya menjadi 2.253 pasien dan kembali naik menjadi 2.597 pasien. Selanjutnya pada bulan November terjadi sedikit penurunan menjadi 2.582 pasien dan kembali menurun pada bulan Desember menjadi 2.331 pasien. Pada bulan Januari jumlah kunjungan kembali meningkat menjadi 2.644 pasien, namun setelah itu kembali mengalami penurunan menjadi 2.218 pasien.

Berdasarkan wawancara non formal yang dilakukan sebagai bagian dari survei awal masih ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kinerja. Menurut keterangan beberapa pegawai bahwa Sebagian pegawai masih memiliki tingkat kedisiplinan yang rendah. Kemudian didapatkan informasi bahwa target kerja masih ada yang belum selesai

dikarenakan terdapat keterbatasan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga pelaksanaan kegiatan dan data yang dihasilkan terkadang tidak sepenuhnya sesuai menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan di puskesmas.

Berdasarkan hasil telaah dokumen absensi pegawai Puskesmas terhadap 54 orang pegawai pada periode Oktober hingga Desember, diketahui bahwa masih terdapat pegawai yang mengalami keterlambatan dalam bekerja. Dari data tersebut terlihat sekitar 13–14 pegawai tercatat mengalami keterlambatan lebih dari tiga kali dalam satu bulan, bahkan ada beberapa pegawai jumlah keterlambatan mencapai lebih dari sepuluh kali. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai, terutama dalam hal kedisiplinan waktu, masih belum baik, kondisi ini menunjukkan bahwa kedisiplinan kehadiran pegawai masih belum optimal dan berpotensi mempengaruhi kelancaran pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas. Penelitian perlu dilakukan guna mengidentifikasi berbagai faktor yang memberikan dampak terhadap kinerja para pegawai di puskesmas.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Puskesmas Garuda Pekanbaru”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai di Puskesmas Garuda Pekanbaru?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai Puskesmas Garuda Pekanbaru.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui pengaruh faktor individu terhadap kinerja pegawai Puskesmas Garuda Pekanbaru
2. Untuk mengetahui pengaruh faktor kepemimpinan terhadap kinerja pegawai Puskesmas Garuda Pekanbaru
3. Untuk mengetahui pengaruh faktor tim terhadap kinerja pegawai Puskesmas Garuda Pekanbaru
4. Untuk mengetahui pengaruh faktor sistem terhadap kinerja pegawai Puskesmas Garuda Pekanbaru
5. Untuk mengetahui pengaruh faktor situasi terhadap kinerja pegawai Puskesmas Garuda Pekanbaru

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diperkirakan mampu memperluas pemahaman serta memperkaya studi dalam bidang manajemen sumber daya manusia terutama terkait elemen-elemen yang berdampak pada performa karyawan di lingkungan puskesmas dan juga dapat berfungsi sebagai acuan sekaligus bahan evaluasi untuk riset-riset mendatang yang berhubungan dengan upaya pengoptimalan kinerja pegawai pada sektor pelayanan kesehatan.

1.4.2 Manfaat praktis

a. Bagi Puskesmas Garuda Pekanbaru

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pimpinan puskesmas dalam meningkatkan kinerja pegawai melalui pengelolaan berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja, sehingga dapat mendukung peningkatan mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

b. Bagi Universitas Awal Bros

Penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan manfaat akademik kepada Universitas Awal Bros melalui pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia terutama yang berhubungan dengan elemen-elemen yang berdampak pada produktivitas staf di Puskesmas. Temuan dari studi ini pun bisa dimanfaatkan oleh para mahasiswa sebagai acuan saat mereka merancang dan menyusun studi sejenis di lingkup manajemen layanan kesehatan.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan sekaligus memperdalam pengalaman peneliti dalam memahami penerapan teori manajemen sumber daya manusia secara langsung khususnya yang berkaitan dengan berbagai aspek yang memengaruhi kinerja pegawai di lingkungan Puskesmas.

1.5 Ruang lingkup penelitian

Penelitian ini dilakukan mulai bulan Januari hingga Juli 2026 di puskesmas Garuda Pekanbaru. Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja

pegawai seperti aspek individu dan kepemimpinan kemudian faktor tim serta sistem lalu situasi dijadikan sebagai variabel independen dalam studi ini sedangkan variabel dependennya merupakan kinerja pegawai itu sendiri. Pendekatan kuantitatif dengan metode analitik observasional diterapkan dalam penelitian ini. Desain studi yang diterapkan merupakan pendekatan *cross sectional*. Seluruh pegawai Puskesmas Garuda yang ada di Provinsi Riau dengan total 54 orang dijadikan populasi dalam penelitian ini. Dengan menerapkan teknik non-probability sampling semua anggota populasi tersebut digunakan sebagai sampel penelitian sehingga baik populasi maupun sampel dalam studi ini memiliki jumlah yang identik yaitu 54 orang dan seluruh pegawai tersebut ditetapkan sebagai subjek yang akan diteliti. Kuesioner dimanfaatkan sebagai metode penghimpunan data pada studi ini dengan cara menyusun sejumlah pernyataan tertulis yang masing-masing memiliki keterkaitan erat terhadap variabel yang tengah diteliti. Berbagai pernyataan tersebut dirancang secara sistematis agar mampu menggali informasi yang relevan dan mendukung analisis terhadap hubungan antarvariabel. Seluruh proses penyusunan pernyataan dilakukan dengan mempertimbangkan aspek kejelasan serta kesesuaian dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai.

1.6 Penelitian Terkait

Tabel 1.3 Penelitian Terkait

keterangan	Penelitian sekarang (2026)	Khairunnysa (2025)	Gunawan (2024)	Martina Harahap (2022)
Judul Penelitian	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Puskesmas Garuda	Faktor yang Berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai di	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai di Puskesmas Ngroto	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai di Puskesmas Teladan

		Puskesmas Kota Pangkajene Kabupaten Pangkep Tahun 2025		Medan Tahun 2022
Jenis Penelitian	kuantitatif	Kuantitatif dengan desain <i>cross sectional study</i>	Kuantitatif dengan pendekatan asosiatif	Analitik korelasi dengan pendekatan <i>cross sectional</i>
Variabel	Faktor-faktor seperti individu, kepemimpinan, tim, sistem, dan situasi berperan sebagai variabel independen sedangkan variabel dependen yang dipengaruhi adalah kinerja pegawai.	Independen: Budaya organisasi, motivasi kerja, disiplin kerja Dependen: Kinerja pegawai	Independen: Beban kerja, remunerasi, motivasi kerja Dependen: Kinerja pegawai	Independen: Iklim organisasi, disiplin kerja, <i>reward system</i> , kompetensi pegawai Dependen: Kinerja pegawai
Tujuan Penelitian	Faktor-faktor apa sajakah yang memberikan pengaruh terhadap performa kerja para pegawai di Puskesmas Garuda Pekanbaru	Menganalisis dampak yang ditimbulkan oleh budaya dalam suatu organisasi serta dorongan semangat kerja dan juga tingkat kedisiplinan para pegawai terhadap hasil kerja mereka.	1. Menganalisis bagaimana beban kerja memengaruhi kinerja para pegawai. 2. Menganalisis bagaimana sistem remunerasi memengaruhi tingkat kinerja yang ditunjukkan oleh para pegawai. 3. Menganalisis dampak yang ditimbulkan oleh motivasi terhadap performa kerja para pegawai.	Menganalisis sejumlah elemen yang memberikan dampak terhadap performa karyawan seperti iklim dalam organisasi dan tingkat kedisiplinan kerja serta sistem penghargaan dan juga kompetensi yang dimiliki.
Tempat	Puskesmas Garuda Pekanbaru provinsi Riau	Puskesmas Kota Pangkajene, Kabupaten Pangkep, Sulawesi Selatan	UPTD Puskesmas Ngroto, Kecamatan Cepu, Kabupaten Blora, Jawa Tengah	UPT Puskesmas Teladan, Kota Medan, Sumatera Utara

Beberapa peneliti sebelumnya mengungkapkan bahwa sejumlah elemen mampu memengaruhi performa para staf di Puskesmas. Gunawan (2024) dalam penelitiannya menemukan bahwa beban kerja serta remunerasi dan juga motivasi kerja memberikan dampak terhadap produktivitas pegawai. Kinerja karyawan di Puskesmas yang terletak di Kota Pangkajene dalam wilayah Kabupaten Pangkep dipengaruhi oleh budaya organisasi dan motivasi kerja serta disiplin kerja menurut

Khairunnysa (2025). Menurut Harahap (2022) penelitian yang telah dilaksanakan mengungkapkan bahwa performa para pegawai di Puskesmas Teladan Medan dipengaruhi oleh iklim organisasi dan disiplin kerja kemudian sistem penghargaan serta kompetensi yang dimiliki oleh setiap pegawai. Temuan itu mengindikasikan bahwa kinerja para staf di puskesmas bisa dipengaruhi oleh beragam faktor yang berasal dari dalam diri pegawai itu sendiri serta dari lingkungan organisasi di mana mereka menjalankan tugasnya.

Kesamaan di antara studi sebelumnya dan studi yang dijalankan oleh peneliti ditemukan pada fokus kajian yang serupa di mana keduanya menelaah berbagai aspek yang berdampak pada produktivitas tenaga kerja di Puskesmas. Studi sebelumnya dan studi ini bersama-sama menerapkan metode kuantitatif sambil menetapkan produktivitas pegawai sebagai variabel terikat dalam riset mereka. Penelitian-penelitian itu pun melibatkan tenaga kerja Puskesmas sebagai partisipan studi sehingga terdapat persamaan pada subjek kajian yang diamati.

Perbedaan antara studi ini dan riset sebelumnya ditemukan pada variabel bebas yang diterapkan bersama dengan tempat pelaksanaan penelitian. Gunawan (2024) dalam penelitiannya memanfaatkan variabel beban kerja serta remunerasi dan juga motivasi kerja sedangkan Khairunnysa (2025) menggunakan variabel budaya organisasi kemudian motivasi kerja dan juga disiplin kerja. Menurut pandangan yang disampaikan oleh Harahap pada tahun 2022 iklim organisasi dan disiplin kerja kemudian sistem penghargaan serta kompetensi pegawai menjadi pusat perhatian dalam penelitian yang dilakukan. Faktor-faktor seperti aspek individual dan kepemimpinan lalu elemen tim serta komponen sistem dan juga kondisi situasional diterapkan sebagai variabel-variabel yang diperkirakan

memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan dalam studi tersebut. Kajian ini dilakukan di Puskesmas Garuda Pekanbaru hingga karakteristik lokasi penelitiannya berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya.