

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang Penelitian**

Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan RI Nomor 43 tahun (2019), puskesmas merupakan sarana pelayanan kesehatan yang menjalankan upaya kesehatan bagi masyarakat dan individu dengan memprioritaskan kegiatan promotif dan preventif di wilayah kerja. Pemerintah kabupaten/kota harus melakukan pengawasan dan pembinaan puskesmas secara periodik dan berkelanjutan.

Puskesmas merupakan anggota dasar dari organisasi kesehatan. Para petugas kesehatan berkolaborasi untuk mencapai arah pembangunan kesehatan. Kesuksesan pencapaian Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dipengaruhi oleh penataan tenaga kesehatan dalam melakukan aktivitas utama puskesmas (Natalia, K. 2012). Puskesmas dalam subsistem upaya kesehatan berada di garis depan pelayanan kesehatan dasar. Sebagai lembaga penyelenggara fungsional, diperlukan bagi puskesmas untuk berkemampuan dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan dasar yaitu dengan meningkatkan kinerja sumber daya manusianya.

Kinerja didefinisikan sebagai hasil kerja seseorang atau kelompok yang dapat diukur sesuai dengan kewajiban yang diberikan kepada individu atau kelompok tersebut (Sinaga *et al.*, 2020). Kinerja berhubungan dengan beberapa faktor, diantaranya yaitu motivasi, kepemimpinan, kemampuan, dan kepuasan (Moehariono, 2012).

Motivasi merupakan dorongan dasar yang menyebabkan seseorang untuk bertindak laku. Motivasi merupakan suatu hal yang bisa memberikan masukan bagi individu untuk menggapai tujuan yang telah ditetapkan (Uno, 2016). Hasil Risnakes (Riset Ketenagaan di Bidang Kesehatan) tahun (2017) menyatakan bahwa mayoritas staf puskesmas secara nasional memiliki tingkat motivasi kerja individu yang sedang, yaitu dengan persentase sebesar 55,7%. Selain itu, mayoritas pegawai puskesmas daerah DKI Jakarta memiliki motivasi kerja yang

tinggi dengan persentasenya sebesar 60,1%. Hal ini menjadikan DKI Jakarta sebagai provinsi dengan petugas puskesmas memiliki persentase motivasi tertinggi. Menurut (Kok *et al.*, 2018), motivasi merupakan penentu kinerja yang kritis. Motivasi kerja yang dimiliki oleh tenaga kesehatan memiliki peluang untuk dapat berpengaruh pada pelayanan kesehatan yang diberikan. Motivasi yang rendah dapat memiliki pengaruh buruk pada kualitas pelayanan, sementara motivasi yang tinggi dapat dijadikan aspek kunci dalam kinerja kesehatan (Mutale *et al.*, 2013). Pernyataan tersebut dapat didukung oleh penelitian yang menunjukkan bahwa ada keterkaitan antara motivasi dengan kinerja pada petugas kesehatan di Puskesmas Kalibarukulon, Banyuwangi (Daniyanti, Murdani and Rubiyanti, 2018). Penelitian lain juga menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perawat di Klinik Rawat Jalan RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou, Manado (Kapantow, Luddin and Kambey, 2020).

Kepemimpinan merupakan aktivitas untuk memberi pengaruh bagi manusia demi tercapainya suatu tujuan tertentu (Thoah, 2015). Keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi didukung oleh peran pemimpin dengan gaya kepemimpinan dalam mempengaruhi karyawan (Samsuddin, 2018). Kepemimpinan dalam pelayanan kesehatan sangat dibutuhkan untuk memanfaatkan keberagaman dalam organisasi pelayanan kesehatan secara keseluruhan, memanfaatkan sumber daya secara efisien, merancang proses manajemen, dan mendorong tenaga kesehatan untuk bekerja menuju tujuan bersama (Marwandi, Sulaeman and Pawito, 2019). Kepemimpinan merupakan faktor penentu kinerja seseorang untuk melakukan pekerjaannya. Penelitian terkait menunjukkan adanya kaitan antara gaya kepemimpinan dengan kinerja pada petugas kesehatan di Puskesmas Lambunu 2 Kabupaten Parigi Moutong (Matu, Sudirman and Yusuf, 2018). Penelitian lain juga mengemukakan adanya keterkaitan antara kepemimpinan dengan kinerja pada petugas Puskesmas Bendan Kota Pekalongan (Fitria, Arso and Kusumawati, 2018).

Kemampuan kerja merupakan kecakapan yang dimiliki seseorang dalam mengerjakan pekerjaannya (Arini, Mukzam and Ruhana, 2015). Kemampuan kerja merupakan salah satu faktor pendorong kinerja yang dibutuhkan untuk

melaksanakan tugas dan pekerjaan agar dapat terlaksana secara optimal. Seseorang dapat memperoleh kinerja yang memuaskan berdasarkan kemampuan kerjanya, karena hal tersebut akan menunjukkan potensinya dalam melaksanakan kegiatan kerja yang diberikan kepadanya (Fahrurozi, Suharto and Chaeriah, 2017). Penelitian sebelumnya mengemukakan bahwa adanya hubungan bermakna antara kemampuan dengan kinerja petugas kesehatan di Puskesmas Lambunu 2 Kabupaten Parigi Moutong (Matu, Sudirman and Yusuf, 2018). Penelitian lain juga menunjukkan adanya keterkaitan yang signifikan antara *ability* (kemampuan) dengan kinerja petugas program kesehatan ibu di puskesmas (Wijayanti and Nuraini, 2018).

Kepuasan kerja diartikan sebagai perasaan seseorang tentang pekerjaan dan semua aspek pekerjaan (Mahmood *et al.*, 2011). Kepuasan kerja merupakan variabel penting yang digunakan untuk menentukan kualitas sistem pelayanan kesehatan (Khamlub *et al.*, 2013). Berdasarkan hasil Risnakes tahun (2017), mayoritas pegawai puskesmas secara nasional memiliki tingkat kepuasan yang sedang, yaitu dengan persentase sebesar 52,0%. Karyawan puskesmas di DKI Jakarta mayoritas memiliki tingkat kepuasan yang sedang, yaitu dengan persentase sebesar 50,8%. Hubungan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan sangat erat sehingga pengaruh keduanya harus diperhatikan oleh organisasi (Colquitt, LePine and Wesson, 2017). Salah satu penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang bermakna antara kepuasan dengan kinerja pegawai di Dinas Kesehatan Kabupaten Takalar (Gusriani, 2018). Penelitian lain juga menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Swasta di Jakarta (Ramli, 2019).

Puskesmas Kelurahan Pondok Kelapa merupakan bagian dari Puskesmas Kecamatan Duren Sawit dan beralamat di Jl. H. Dogon Timur 1 RT. 016/02 No: 2, Kel. Pondok Kelapa, Kec. Duren Sawit, Jakarta Timur. Berdasarkan data penilaian kinerja Puskesmas Kelurahan Pondok Kelapa tahun 2020, tingkat kinerja puskesmas ini masih tergolong rendah. Berdasarkan wawancara bersama salah satu pegawai di puskesmas, kurangnya tingkat kinerja ini dikarenakan adanya pandemi COVID-19 yang menyebabkan beberapa pelayanan tidak mampu

beroperasi selama 1 tahun penuh. Salah satu pelayanan yang terkena dampak pandemi COVID-19 ini ialah poli gigi, yang hanya beroperasi hingga Maret 2020.

Berdasarkan uraian masalah yang telah dijelaskan, peneliti ingin melakukan penelitian dengan topik penelitian yaitu tentang “Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kinerja Petugas Puskesmas Kelurahan Pondok Kelapa Kecamatan Duren Sawit Jakarta Timur Tahun 2020”

## **I.2 Rumusan Masalah Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang sudah dijelaskan di atas, maka didapatkan rumusan masalah yaitu “faktor-faktor apa saja yang berhubungan dengan kinerja pada petugas Puskesmas Pondok Kelapa Kecamatan Duren Sawit Jakarta Timur?”

## **I.3 Tujuan Penelitian**

### **I.3.1 Tujuan Umum**

Penelitian ini diadakan dengan tujuan yaitu untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan kinerja petugas Puskesmas Pondok Kelapa Kecamatan Duren Sawit Jakarta Timur.

### **I.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Untuk mengetahui karakteristik responden penelitian
- b. Untuk mengetahui motivasi kerja pada petugas Puskesmas Pondok Kelapa
- c. Untuk mengetahui bagaimana gaya kepemimpinan di Puskesmas Pondok Kelapa
- d. Untuk mengetahui bagaimana kemampuan yang dimiliki oleh petugas Puskesmas Pondok Kelapa
- e. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan kerja petugas Puskesmas Pondok Kelapa
- f. Untuk mengetahui kinerja petugas Puskesmas Pondok Kelapa
- g. Untuk menganalisis hubungan motivasi terhadap kinerja petugas Puskesmas Pondok Kelapa

- h. Untuk menganalisis hubungan kepemimpinan terhadap kinerja petugas Puskesmas Pondok Kelapa
- i. Untuk menganalisis hubungan kemampuan terhadap kinerja petugas Puskesmas Pondok Kelapa
- j. Untuk menganalisis hubungan kepuasan kerja terhadap kinerja petugas Puskesmas Pondok Kelapa

#### **I.4 Manfaat Penelitian**

##### **I.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam penambahan ilmu dan pengetahuan mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja petugas puskesmas. Penelitian ini juga diharapkan agar dijadikan sebagai pedoman peningkatan ilmu pengetahuan secara teoritis di perkuliahan.

##### **I.4.2 Manfaat Praktis**

- a. Bagi Puskesmas
  - 1) Dapat dijadikan masukan lebih lanjut untuk meningkatkan kinerja pegawai
  - 2) Dapat dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan kesehatan
- b. Bagi Peneliti
  - 1) Dapat menerapkan pengetahuan yang diterima pada saat perkuliahan mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja tenaga kesehatan.
  - 2) Dapat menambah pengalaman dalam berinteraksi dengan subyek penelitian
- c. Bagi Program Studi Kesehatan Masyarakat UPN Veteran Jakarta
  - 1) Dapat menjadi pedoman bagi pihak yang ingin mengadakan penelitian mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja
  - 2) Dapat menambah kepustakaan program studi Kesehatan Masyarakat UPN Veteran Jakarta

### **I.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan sejak Oktober 2020 hingga Januari 2021 dan dilakukan di Puskesmas Kelurahan Pondok Kelapa. Variabel dalam penelitian ini ialah variabel independen (motivasi, kepemimpinan, kemampuan, dan kepuasan kerja) dan variabel dependen (kinerja). Populasi penelitian berjumlah 30 orang yang merupakan petugas Puskesmas Kelurahan Pondok Kelapa, dalam arti teknik sampel yang digunakan ialah teknik Sampling Jenuh. Instrumen penelitiannya berupa kuesioner. Analisis data menggunakan analisis univariat (distribusi frekuensi variabel penelitian) dan analisis bivariat (**uji Chi-square**). Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan SPSS.