

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan faktor utama dalam suatu organisasi. Oleh karena itu Sumber daya Manusia (SDM) harus dikelola dan dikembangkan secara seimbang dan manusiawi guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi dalam suatu organisasi. Akan tetapi saat ini banyak organisasi tidak mengelola sumber daya manusia yang mereka miliki dengan baik dan maksimal. Organisasi yang memiliki kualitas sumber daya manusia yang baik akan mampu menghasilkan kinerja organisasi yang lebih baik dan meningkatkan produktivitas organisasi.

Kesehatan masyarakat menjadi prioritas pemerintah dalam melaksanakan program kerja nasional di Indonesia dimana Puskesmas berada pada tingkat paling dasar diwilayah kecamatan yang merupakan bagian dari tugas pemerintah dalam pembangunan kesehatan. Fungsi-fungsi manajemen Puskesmas meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan pelaksanaan, pengawasan dan pengendalian (Sulaeman, 2011:126)

Berdasarkan uraian diatas amanah Undang-undang Kepmenkes dan Permenkes Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat dinyatakan bahwa Puskesmas berfungsi menyelenggarakan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) tingkat pertama. Puskesmas merupakan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) dinas kesehatan kabupaten/kota, sehingga dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, akan

mengacu pada kebijakan pembangunan kesehatan Pemerintah Daerah Kabupaten/kota bersangkutan, yang tercantum dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) dan Rencana Lima Tahunan dinas kesehatan kabupaten/kota.

Adapun sumber daya yang ada dalam organisasi puskesmas terdiri dari dokter, perawat, bidan, gizi, farmasi serta komponen lainnya yang berada dipuskesmas merupakan bagian yang sangat penting untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan program-program yang telah diatur dalam Undang-undang. Salah satu konsep dalam memberikan kepuasan di bidang jasa pelayanan yaitu terciptanya kinerja pelayanan yang baik di bidang jasa pelayanan publik. Untuk meningkatkan pelayanan dipuskesmas peran pemimpin sangat diperlukan dalam memberikan motivasi bagi bawahannya.

Sebuah organisasi selalu berusaha agar setiap pegawai yang terlibat didalamnya dapat mencapai efektivitas kerja. Efektivitas kerja pegawai sangat diperlukan agar tercapainya hasil kerja pegawai yang efektif dan efisien karena keberhasilan organisasi untuk mencapai tujuannya dimulai dari keberhasilan masing-masing karyawan dalam menyelesaikan tugasnya. Dengan kata lain efektivitas suatu organisasi dapat tercapai apabila masing-masing pegawai dapat melakukan pekerjaan sesuai dengan sasaran dan tujuan organisasi. Suatu pekerjaan dikatakan efektif apabila dapat mencapai tujuan organisasi yang sudah direncanakan menggunakan sumber daya yang ada dan telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Hidayat (2010), efektivitas kerja adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) telah tercapai, dimana makin besar presentase target yang tercapai, makin tinggi efektivitasnya. Jika hasil kerja pegawai semakin dekat dengan sasaran berarti semakin tinggi efektivitas kerja pegawai pada organisasi baik swasta maupun pemerintah maka sasarannya terfokus pada pelaksanaan dan tingkat keberhasilan yang dilakukan oleh pegawai itu sendiri. Efektivitas kerja pegawai sangat diperlukan dalam suatu organisasi dengan adanya efektivitas kerja pegawai maka akan tercapainya tujuan organisasi sesuai dengan apa yang diharapkan.

Sumber daya manusia yang handal tidak lepas dari pengaruh pola kepemimpinan yang diterapkan dalam sebuah organisasi. Kepemimpinan merupakan cara seorang pemimpin mempengaruhi perilaku bawahan, agar mau bekerja sama dan bekerja secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi (Hasibuan 2011). Kepemimpinan berperan sebagai penggerak sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang ada dalam suatu organisasi agar dapat mencapai tujuan organisasi tersebut. Untuk mendapatkan pemimpin yang dapat membantu tugas pegawai secara optimal, maka diperlukan seorang pemimpin yang mampu mengarahkan dan merubah tingkah laku bawahannya kepada tercapainya tujuan organisasi secara maksimal.

Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyanto (Suwanto dan Donni Juni Priansa : 2011:251) beban kerja adalah sesuatu yang mengandung konsep penggunaan energi pokok dan energi cadangan yang tersedia. Tugas dipandang berat (*overload*) jika energi pokok telah habis dipakai dan masih harus menggunakan

energi cadangan untuk menyelesaikan tugas tersebut. Sebaliknya suatu tugas dipandang ringan (*underload*) jika energi pokok masih melimpah setelah tugas diselesaikan.

Selain beban kerja, disiplin kerja juga harus diperhatikan dalam suatu organisasi, hal ini disebabkan bahwa untuk mencapai hasil kinerja pegawai yang baik dan sesuai tujuan diperlukan sikap para pegawai harus disiplin dalam melaksanakan tugas-tugasnya, karena kedisiplinan yang baik mencerminkan besarnya tanggungjawab seseorang terhadap tugas yang diberikan kepadanya. Kedisiplinan merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku (Hasibuan, 2011:193).

Sutrisno (2011) menyatakan bahwa disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hemat yang ada pada diri pegawai terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan. Bila peraturan atau ketetapan yang ada dalam perusahaan itu diabaikan atau sering dilanggar maka pegawai memiliki disiplin kerja yang buruk. Sebaiknya jika peraturan dan ketetapan dalam perusahaan itu dapat dipatuhi dengan baik, maka memiliki disiplin dan kinerja yang baik.

Puskesmas Kelapa merupakan satu-satunya pelayanan kesehatan di Kecamatan Kelapa yang memiliki wilayah terdiri dari satu Kelurahan dan 13 desa. Oleh karena itu Puskesmas harus memberikan pelayanan sebaik mungkin agar masyarakat dapat dilayani sesuai dengan visi dan misi Puskesmas tersebut yang merupakan tempat masyarakat untuk melakukan pengobatan berbagai penyakit. Oleh karena itu Puskesmas Kelapa haruslah melaksanakan manajemen yang baik

terutama dibagian sumber daya manusia yang berkompeten dalam bidangnya masing-masing sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan.

Saat ini Puskesmas Kelapa memiliki pegawai sebanyak 90 orang. Berikut adalah tabel data tingkat pendidikan pegawai di Puskesmas Kelapa.

Tabel 1.1 Tingkat Pendidikan pegawai di Puskesmas Kelapa

Pendidikan	Jenis Kelamin		Jumlah
	L	P	
S1 Dokter	1	5	6
S1 Keperawatan	1	1	2
S1 SKM	3	4	7
D4 Kebidanan		4	4
D3 Keperawatan	10	19	29
D3 Kebidanan		15	15
D3 Gizi	1	2	3
D3 Labor	1	2	3
D3 Farmasi		3	3
SMA	6	12	18
Jumlah	23	67	90

Sumber: Data dari Puskesmas Kelapa, 2018

Berdasarkan tabel 1.1 terlihat bahwa pegawai Puskesmas Kelapa berpendidikan S1 Dokter berjumlah 6 orang, S1 Keperawatan berjumlah 2 orang, D4 Kebidanan berjumlah 4 orang, D3 Keperawatan berjumlah 29 orang, D3 Kebidanan berjumlah 15 orang, D3 Gizi berjumlah 3 orang, D3 Labor berjumlah 3 orang, D3 Farmasi berjumlah 3 orang, sedangkan yang berpendidikan SMA Berjumlah 18 orang.

Selain data jumlah pegawai berdasarkan latar belakang pendidikan, terdapat data pegawai berdasarkan status kepegawaian di Puskesmas Kelapa. Berikut tabel 1.2 adalah tabel status kepegawaian berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 1.2 Jumlah pegawai Berdasarkan Status Kepegawaian di Puskesmas Kelapa Tahun 2017

Jenis Kelamin	Status Kepegawaian		Jumlah
	PNS	PHL	
Laki-laki	14	15	29
Perempuan	37	24	61
Jumlah	51	39	90

Sumber : Puskesmas Kelapa, diolah peneliti 2018

Berdasarkan tabel 1.2 diatas dapat terlihat bahwa jumlah keseluruhan pegawai lebih banyak perempuan dibandingkan dengan laki-laki dengan status kepegawaian PNS jenis kelamin perempuan jumlahnya setengah dari jumlah laki-laki, sedangkan status kepegawaian PHL juga didominasi oleh jenis kelamin perempuan yang lebih banyak 9 orang dari jumlah laki-laki.

Pelayanan merupakan hal yang penting diperhatikan oleh manajemen puskesmas karena akan mencerminkan seberapa maksimal kesigapan yang diberikan pegawai dalam melayani masyarakat, jika pelayanan yang diberikan kurang baik maka *image* dari Puskesmas akan buruk dimata masyarakat. Buruknya pandangan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi minat masyarakat untuk datang ke Puskesmas. Hal ini tidak sesuai dengan tujuan undang-undang pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pada Puskesmas Kelapa, pelayanan merupakan faktor yang paling penting dalam pemberian layanan kesehatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Namun dalam pelaksanaannya efektivitas kerja pegawai dalam memberikan pelayanan masih kurang, seperti hasil wawancara dilakukan peneliti terhadap pasien Puskesmas Kelapa. Pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai Puskesmas Kelapa dikarenakan perilaku pegawai dalam

menjalankan tugasnya dalam pemberian layanan yang memakan waktu lama, kurang ramah, jarang tersenyum saat menyambut pasien dan pemberian informasi yang kurang sehingga banyak pasien yang kebingungan saat datang berobat.

Menurut data Puskesmas Kelapa masih belum dapat mencapai tujuan secara efektif. Hal ini dapat dilihat dari pencapaian hasil kerja yang telah tercapai tetapi belum efektif. Berikut ini tabel hasil kerja dalam program kerja kegiatan Manajemen Puskesmas Kelapa Bangka Barat.

Tabel 1.3 Hasil Pencapaian Kerja

No.	Komponen Manajemen Puskesmas	Realisasi	Tingkat Kinerja	Target
1.	Manajemen Keuangan (APBD, BOK, JKN)	10	Baik	10
2.	Manajemen Alat dan Obat	10	Baik	10
3.	Manajemen Barang	10	Baik	10
4.	Manajemen Ketenagaan di Puskesmas Kelapa	8	Cukup	10
	Rata-rata	9,5	Baik	

Sumber : Puskesmas Kelapa, diolah peneliti 2018

Keterangan

Baik > 8,5

Cukup > 5,5 – 8,5

Kurang < 5,5

Berdasarkan tabel 1.3 diatas dapat diketahui bahwa pencapaian hasil kerja pada Puskesmas Kelapa Bangka Barat belum efektif, hal ini diketahui dalam kurun waktu yang telah ditentukan jumlah objek yang terealisasi oleh Puskesmas Kelapa Bangka Barat kurang dari target yang ingin dicapai. Itu berarti untuk mencapai seluruh jumlah target objek manajemen Puskesmas Kelapa Bangka Barat memerlukan waktu yang lebih lama lagi dari waktu yang telah ditentukan dan perhatian dari pimpinan. Kurangnya perhatian dari pimpinan terhadap pegawai,

seperti pemberian fasilitas-fasilitas yang tidak cukup memadai untuk pegawai menjalankan tugasnya sehingga dapat membuat para pegawai kesulitan dalam menyelesaikan tugas-tugasnya.

Berdasarkan penelitian awal yang dilakukan peneliti dengan melakukan wawancara kepada pegawai di Puskesmas Kelapa, terdapat permasalahan antara lain pimpinan yang jarang berada ditempat kerja sehingga pimpinan kurang dalam memberikan motivasi kepada pegawai, sehingga para pegawai merasa tidak bersemangat dalam menjalakan tugas-tugas mereka. Pemimpin juga kurang mampu menempatkan posisinya sebagai pemimpin yaitu memberikan contoh yang baik kepada bawahan. Pemimpin hanya memprioritaskan pada pekerjaan yang dilakukan pegawai dan target yang dicapai oleh pegawai.

Selain itu kurangnya efektivitas pegawai juga dikarenakan pasien yang datang berobat dipuskesmas Kelapa selalu meningkat setiap tahunnya. Berikut merupakan data kunjungan pasien yang datang berobat di Puskesmas Kelapa.

Tabel 1.4 Jumlah Kunjungan Data Pasien di Puskesmas Kelapa Tahun 2013 sampai Tahun 2017

Tahun	2013	2014	2015	2016	2017
Jumlah Pasien	13.492	14.978	15.436	19.194	21.478

Sumber : Puskesmas Kelapa, diolah peneliti 2018

Berdasarkan data diatas jumlah pasien yang datang berobat di Puskesmas Kelapa meningkat setiap tahunnya yang paling tertinggi berada pada tahun 2017 yang meningkat sebanyak 29,39% dari tahun 2016. Ini tidak disesuaikan dengan penambahan jumlah pegawai yang dilakukan Puskesmas Kelapa sehingga

pegawai tidak dapat bekerja secara maksimal karena harus melayani pasien yang jumlahnya terus meningkat.

Oleh karena itu, kurangnya sumber daya manusia dan tingginya jumlah kunjungan pasien, mengakibatkan beban kerja yang tinggi terhadap pegawai Puskesmas Kelapa dalam memberikan pelayanan pada pasien, sehingga perawat rawat inap merangkap menjadi pegawai pendaftaran pasien karena harus membantu pegawai pendaftaran yang hanya ada dua orang, ini disebabkan karena pegawai pendaftaran selain melaksanakan tugas pokok juga merangkap sebagai kasir dan rekam medis.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada pegawai bagian pendaftaran pada bulan April 2018, kurangnya sumber daya manusia menyebabkan tingginya beban kerja pada pegawai. Kunjungan pasien yang terus meningkat dan tidak sesuai dengan jumlah pegawai menyebabkan tidak terselesaikan pekerjaan sampai jam pulang, untuk menyelesaikan pekerjaannya para pegawai terpaksa melakukannya diluar jam kerja seperti dirumah.

Disamping faktor kepemimpinan dan beban kerja, terdapat faktor lain yang diduga menyebabkan kurangnya efektivitas kerja pegawai yaitu disiplin kerja pegawai itu sendiri. Agar tercapainya hasil kinerja yang baik dan sesuai tujuan diperlukan sikap para pegawai yang disiplin dalam melaksanakan tugas-tugasnya, karena kedisiplinan yang baik mencerminkan besarnya tanggung jawab seseorang terhadap tugas yang diberikan kepadanya. Rendahnya kehadiran pegawai ditempat kerja menggambarkan rendahnya disiplin para pegawai terhadap pekerjaannya.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di Puskesmas Kelapa bahwa disiplin kerja yang kurang ini dapat dilihat dari adanya pegawai yang meninggalkan tugas dijam kerja, pegawai yang pulang lebih awal. Selain itu, untuk tingkat kedisiplinan pegawai dapat dilihat dari data absensi pegawai. Berikut adalah data tingkat absensi pegawai Puskesmas Kelapa.

Tabel 1.5 absensi pegawai di Puskesmas Kelapa bulan September 2017 sampai Februari 2018

Bulan	JP	Jumlah Apel Sebulan				Persentase (%)	
		JH	JAS	HA	TA	HA	TA
September	86	24	720	608	112	84,4	15,6
Oktober	86	26	780	632	148	81,1	19
November	87	26	780	625	155	80,1	20
Desember	88	24	720	593	127	82,4	17,6
Januari	90	25	750	619	131	82,5	17,5
Februari	90	25	750	641	109	85,5	14,5

Sumber : Data Diolah Oleh Penulis, 2018

Keterangan

- JP : Jumlah Pegawai
- JH : Jumlah Hadir
- JAS : Jumlah Apel Sebulan
- HA : Hadir Apel
- TA : Tidak Apel

Berdasarkan tabel 1.5 diatas, tingkat absensi setiap bulan selalu berubah. Terlihat bahwa masih banyak pegawai yang tidak hadir tanpa keterangan tingkat ketidakhadiran apel tertinggi terletak pada bulan November sebesar 20%, hal ini menunjukkan adanya masalah ditingkat kehadiran pegawai. Hal tersebut memberikan suatu gambaran bahwa kedisiplinan pegawai pada Puskesmas Kelapa masih perlu di tingkatkan agar dapat mengoptimalkan efektivitas kerja pegawai.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis bermaksud ingin melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“PENGARUH**

KEPEMIMPINAN, BEBAN KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA DI PUSKESMAS KELAPA”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan, terdapat beberapa pertanyaan yang merupakan rumusan masalah dari penelitian ini yakni sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kepemimpinan, beban kerja, disiplin kerja dan efektivitas kerja di Puskesmas Kelapa?
2. Apakah kepemimpinan berpengaruh terhadap efektivitas kerja di Puskesmas Kelapa?
3. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap efektivitas kerja di Puskesmas Kelapa?
4. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap efektivitas kerja di Puskesmas Kelapa?
5. Apakah kepemimpinan, beban kerja dan disiplin kerja berpengaruh terhadap efektivitas kerja di Puskesmas Kelapa?
6. Seberapa besar pengaruh kepemimpinan, beban kerja dan disiplin kerja terhadap efektivitas kerja di Puskesmas Kelapa?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah bertujuan untuk memberikan ruang lingkup agar pembahasan masalah tidak terlalu luas dan lebih fokus. Adapun batasan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan pada Puskesmas Kelapa
2. Objek yang diteliti hanya pegawai pada Puskesmas Kelapa
3. Kepemimpinan, beban kerja dan disiplin kerja pegawai Puskesmas Kelapa

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Memberikan gambaran kepemimpinan, beban kerja, disiplin dan efektivitas kerja di Puskesmas Kelapa.
2. Menjelaskan pengaruh kepemimpinan terhadap efektivitas kerja di Puskesmas Kelapa.
3. Menjelaskan pengaruh beban kerja terhadap efektivitas kerja di Puskesmas Kelapa.
4. Menjelaskan pengaruh disiplin kerja terhadap efektivitas kerja di Puskesmas Kelapa.
5. Menjelaskan pengaruh kepemimpinan, beban kerja, disiplin kerja dan efektivitas kerja di Puskesmas Kelapa.
6. Mengetahui besarnya pengaruh kepemimpinan, beban kerja, disiplin kerja dan efektivitas kerja di Puskesmas Kelapa.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, diantaranya:

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian diharapkan bermanfaat dan memberi kontribusi untuk mengembangkan Ilmu Pengetahuan (manajemen) secara umum, khususnya manajemen sumber daya manusia, yang berkaitan dengan masalah kepemimpinan, beban kerja, disiplin kerja dan efektivitas kerja.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis di tujukan bagi instansi terkait yaitu Puskesmas Kelapa supaya dapat dijadikan sebagai bahab masukan Puskesmas Kelapa mengenai pengaruh kepemimpinan, beban kerja, disiplin dan efektivitas kerja.

3. Manfaat Kebijakan

Gambaran penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kebijakan apa yang harus dilakukan oleh Puskesmas Kelapa.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memperjelas dalam penyusunan penelitian ini, maka penulis mencantumkan sistematikanya. Adapun sistematika dari penelitian ini sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab pendahuluan akan dijelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Landasan teori menjelaskan tentang landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka berfikir dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab metodologi penelitian akan dijelaskan mengenai desain penelitian, tempat dan waktu penelitian, definisi operasional variabel, sampel, teknik analisis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan membahas tentang sejarah singkat organisasi yang menjadi objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang berkaitan dengan kepuasan kerja dan loyalitas kerja pegawai Puskesmas Kelapa.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini dibahas tentang hasil penelitian dan penjelasan tentang gambar hasil analisis dan saran yang diberikan penulis sebagai bahan masukan pada perusahaan. Sedangkan kesimpulan dan hasil analisis digunakan sebagai bahan pertimbangan manajemen organisasi dan memperkaya konsep serta teori bagi penulis lain yang ingin melakukan penelitian dengan konsep sama.