

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Puskesmas adalah fasilitas atau lembaga yang memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat dengan prinsip akuntabilitas. Puskesmas adalah unit organisasi kesehatan fungsional yang berperan sebagai pusat pengembangan kesehatan masyarakat. Puskesmas juga bertanggung jawab dalam melibatkan partisipasi masyarakat dan memberikan pelayanan komprehensif serta terpadu sesuai kebijakan Departemen Kesehatan sejak 2004. Revitalisasi puskesmas diperlukan untuk mengembalikan peran asli puskesmas sebagai penyedia layanan kesehatan 24 jam kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan harapan di wilayah kerjanya. Puskesmas memiliki peran strategis dalam meningkatkan kesehatan masyarakat Indonesia. Puskesmas, sebagai salah satu lembaga pemerintah, dapat mengalami peningkatan atau penurunan kinerja pegawai. Banyak program puskesmas yang harus dilaksanakan menuntut seluruh pegawai puskesmas memiliki kinerja yang tinggi.

Sumber daya manusia merupakan aset yang sangat berharga bagi sebuah organisasi, karena merekalah satu-satunya sumber daya yang dapat menggerakkan sumber daya lainnya. Dengan demikian, unsur sumber daya manusia menjadi faktor kunci yang harus dipertahankan oleh suatu organisasi sesuai dengan tuntutan yang terus-menerus dihadapi oleh organisasi untuk mengatasi setiap tantangan. Karenanya, menjaga sumber daya manusia yang berkualitas adalah prioritas utama bagi suatu organisasi (Ghozali, 2019).

Kinerja merupakan hasil dari produk yang dihasilkan oleh seseorang atau kelompok orang. Kinerja merujuk pada pencapaian seseorang, baik berupa barang maupun jasa, yang sering kali digunakan sebagai nilai evaluasi untuk pegawai atau organisasi tertentu.

Semakin tinggi kualitas dan kuantitas hasil kerja, semakin meningkat kinerjanya. Kinerja yang baik adalah kemampuan untuk menyelesaikan banyak tugas tepat waktu dengan hasil yang memuaskan. Kinerja adalah istilah yang berasal dari job performance atau actual performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya) yang dicapai seseorang. Dua faktor yang memengaruhi kinerja karyawan adalah faktor internal individu dan faktor lingkungan kerja. Faktor-faktor dalam diri pegawai meliputi kecerdasan (IQ), keahlian khusus, usia, jenis kelamin, masa kerja, kepribadian, emosi, pola pikir, persepsi, dan sikap kerja. Kinerja melibatkan hasil kerja baik dalam segi kualitas maupun kuantitas yang diperoleh oleh seorang pegawai dalam menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya (Adha et al., 2019). Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang terkait erat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan kontribusi ekonomi (Rahmawati & Irwana, 2020).

**Tabel 1.1 Standar Penilaian Kinerja Karyawan Puskesmas Wuluhan**

| No. | Penilaian | Kategori    |
|-----|-----------|-------------|
| 1.  | 76-90     | Baik        |
| 2.  | 66-75     | Cukup       |
| 3.  | 56-65     | Kurang Baik |
| 4.  | 40-55     | Buruk       |

Sumber: Puskesmas Wuluhan, 2023

Berdasarkan Tabel 1.1 tentang Standar Evaluasi Kinerja Karyawan Puskesmas Wuluhan. Penilaian kinerja yang dilakukan oleh Puskesmas Wuluhan mengacu pada standar yang mencakup kualitas kerja, etika kerja, kerjasama, pengetahuan kerja, dan kedisiplinan karyawan. Dibawah ini adalah Tabel 1.2 yang menggambarkan Evaluasi Kinerja Puskesmas Wuluhan.

**Tabel 1.2 Penilaian Kinerja Karyawan Puskesmas Wuluhan  
Tahun 2023**

| No. | Faktor Penilaian Kinerja Karyawan   | Hasil Penilaian |                    |
|-----|---|-----------------|--------------------|
|     |   | Bobot Nilai     | Kategori Penilaian |
| 1.  | Kualitas Kerja : memahami tugas pekerjaan dan melakukan pelayanan dengan sangat memuaskan sesuai dengan standar puskesmas baik pelayanan internal maupun eksternal      | 78              | Baik               |
| 2.  | Etika Kerja : Patuh terhadap SOP, dalam melaksanakan tugas bersikap selalu bersikap jujur dan memiliki sifat kepemilikan terhadap fasilitas kerja yang ada di puskesmas | 78              | Baik               |
| 3.  | Kerjasama : Selalu mampu bekerja sama dengan rekan kerja atasan   | 77              | Baik               |

|    |   |    |      |
|----|---|----|------|
|    | maupun bawahan dan menghargai pendapat orang lain serta bersedia menerima keputusan yang diambil secara bersama                 |    |      |
| 4. | Kuantitas Kerja : Mampu mencapai hasil kerja yang baik secara individu maupun tim serta tanggap dalam membantu sesama karyawan. | 76 | Baik |
| 5. | Kedisiplinan : Catatan kehadiran yang baik selama periode rentan waktu pada tahun 2022  | 77 | Baik |

Sumber: Puskesmas Wuluhan, 2023

Berdasarkan tabel 1.2 di atas, terdapat pemaparan mengenai faktor penilaian terhadap tenaga Kesehatan honorer yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan pencapaian tenaga Kesehatan honorer di Puskesmas Wuluhan. Data menunjukkan bahwa karyawan mencapai kategori "Baik", hal ini dapat berpengaruh pada kinerja karyawan di Puskesmas Wuluhan karena akan menjadi motivasi untuk lebih baik dalam menjalankan tugas di masa yang akan datang.

**Tabel 1.3 Jumlah Kunjungan Pasien Puskesmas Wuluhan  
Tahun 2024**

| No.           | Tahun | Rawat Inap   | Rawat Jalan   | Jumlah        |
|---------------|-------|--------------|---------------|---------------|
| 1.            | 2020  | 730          | 13.038        | 13.768        |
| 2.            | 2021  | 587          | 28.772        | 29.359        |
| 3.            | 2022  | 725          | 28.522        | 29.247        |
| <b>Jumlah</b> |       | <b>2.042</b> | <b>70.332</b> | <b>72.554</b> |

Sumber: Puskesmas Wuluhan, 2024

Dalam Tabel 1.3, terdapat data mengenai jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Puskesmas Wuluhan dari tahun 2020 hingga 2022. Terdapat total 70.332 orang yang melakukan kunjungan rawat jalan, dan 2.042 orang yang melakukan kunjungan rawat inap di Puskesmas Wuluhan. Tingkat kebutuhan masyarakat dalam bidang pengobatan cenderung tinggi setiap tahun.

Faktor lingkungan kerja berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Faktor-faktor yang memengaruhi lingkungan kerja mencakup penerangan di tempat kerja, suhu udara, keamanan kerja, dan hubungan dengan rekan kerja. (Adha

et al., 2019) lingkungan kerja mencakup semua hal di sekitar para pekerja yang dapat memengaruhi cara mereka melaksanakan tugas dan merupakan faktor yang memengaruhi kinerja karyawan. Lingkungan kerja berdampak secara signifikan terhadap produktivitas karyawan dalam menyelesaikan tugas. Hal ini telah terbukti melalui studi yang dilakukan oleh (Maulidia, 2017) yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja memiliki dampak signifikan terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja terdiri dari lingkungan fisik dan non fisik. Menurut lingkungan kerja fisik adalah kondisi lingkungan kerja yang bersifat fisik dan dapat diamati secara langsung dan berwujud yang berperan dalam memengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja fisik adalah kondisi lingkungan kerja yang tidak terlihat dengan mata telanjang atau abstrak yang dapat memengaruhi hubungan antara karyawan dan atasan.

Puskesmas Wuluhan didirikan pada lahan seluas 2.405 m<sup>2</sup> dengan bangunan berukuran 632 m<sup>2</sup> dan fasilitas untuk mendukung pelayanan kepada masyarakat mencakup:

**Tabel 1.4 Fasilitas Kesehatan Di Puskesmas Wuluhan  
Tahun 2024**

| No. | Nama               | Jumlah |
|-----|--------------------|--------|
| 1.  | Ruang Bersalin     | 2      |
| 2.  | Ruang Pasien       | 3      |
| 3.  | Labolatorium       | 2      |
| 4.  | Poli Gigi          | 1      |
| 5.  | Poli Kandungan     | 1      |
| 6.  | Ruang Farmasi      | 1      |
| 7.  | Ruang Konsul       | 1      |
| 8.  | Ruang Administrasi | 1      |

Sumber: Data diolah, 2024

Dari pernyataan diatas, penulis mendapatkan data mengenai lingkungan kerja fisik di Puskesmas Wuluhan, sebagai berikut:

**Tabel 1.5 Data Kondisi Lingkungan Fisik  
Puskesmas Wuluhan 2024**

| No. | Indikator                               | Keterangan |
|-----|---|------------|
| 1.  | Warna                                   | Baik       |
| 2.  | Kebersihan ruangan dan Lingkungan kerja | Baik       |

|    |                       |        |
|----|-----------------------|--------|
| 3. | Pencahayaan           | Baik   |
| 4. | Pertukaran udara      | Baik   |
| 5. | Kebisingan/Suara      | Kurang |
| 6. | Tata ruang/Tata letak | Baik   |

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan data tersebut, unsur warna cat, kebersihan lingkungan, pencahayaan ruangan, pertukaran udara, dan tata ruang dinilai baik dan tidak mengganggu kinerja pegawai. Namun terdapat satu aspek yang dianggap kurang, yaitu kebisingan atau suara. Penyebabnya adalah lokasi Puskesmas Wuluhan yang berada di pinggir jalan, yang menyebabkan gangguan suara dari motor dan mobil yang lewat dapat mengganggu konsentrasi dalam bekerja. Puskesmas Wuluhan berdekatan dengan pasar tradisional yang meningkatkan tingkat kebisingan.

Lingkungan kerja yang diselidiki dalam penelitian ini adalah lingkungan kerja fisik. Karena lingkungan kerja fisik merupakan sesuatu yang dapat diamati secara langsung dan berdekatan dengan para pegawai, serta dirasakan langsung oleh mereka yang bekerja dan berpengaruh terhadap kinerja mereka. Dalam upaya menciptakan kenyamanan di tempat kerja, perlu adanya perhatian yang baik terhadap kondisi lingkungan kerja fisik, baik dari pimpinan organisasi/instansi maupun karyawan. Kondisi lingkungan kerja yang nyaman secara fisik dapat meningkatkan motivasi karyawan dan kinerja mereka. Kenyamanan lingkungan kerja fisik dapat diwujudkan melalui beberapa faktor, salah satunya adalah tersedianya penerangan yang memadai. Dalam konteks ini, tidak hanya penting untuk menyediakan pencahayaan listrik, tetapi juga pencahayaan alami dan ventilasi yang baik guna mendukung sirkulasi udara bersih. Suhu ruangan harus disesuaikan dengan kondisi udara luar, ruangan harus tenang, dan ruang gerak yang optimal perlu dipertimbangkan untuk mengurangi risiko kerusakan, kecelakaan kerja, serta meningkatkan produktivitas karyawan.

Selain lingkungan kerja, konflik di tempat kerja juga dapat berdampak pada motivasi karyawan. menurut (Kurniati et al., 2022) konflik kerja adalah ketidaksesuaian antara dua orang atau lebih anggota atau kelompok dalam suatu organisasi yang harus membagi sumber daya terbatas atau kegiatan kerja, atau juga karena adanya perbedaan, pertentangan, dan perselisihan. Konflik yang bertentangan dengan tujuan kelompok diklasifikasikan sebagai konflik disfungsi. Konflik kerja yang disfungsi meliputi dominasi dalam diskusi, ketidaknyamanan bekerja dalam kelompok, benturan kepribadian, perselisihan antar individu, dan ketegangan. Jika tidak diatasi, konflik dapat menjadi masalah serius yang merugikan organisasi. Konflik tanpa sebab dan akibat, yang mungkin terlihat bukanlah konflik itu sendiri tetapi hanya gejala yang terlihat jelas.

Peristiwa konflik kerja di Puskesmas Wuluhan terjadi dalam bentuk konflik interpersonal yang seringkali timbul akibat perbedaan pendapat, kurangnya komunikasi, ketidaksetaraan atau diskriminasi di antara tim, serta perbedaan nilai antara karyawan. Pertentangan ini dapat menghambat kerja sama dan kolaborasi di antara tim serta dapat menurunkan efektivitas kerja.

Menurut (Ramadhan & Halim, 2023) "beban kerja adalah seperangkat kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam periode waktu tertentu". Seperti yang disebutkan oleh (Alfian & Guswinta, 2023) beban kerja merujuk pada serangkaian tugas yang diberikan oleh atasan kepada seorang karyawan yang harus diselesaikan dalam batas waktu yang ditentukan oleh unit organisasi atau pemegang jabatan. Menurut (Bogar et al., 2021) Beban kerja merujuk pada jumlah target pekerjaan atau hasil yang harus dicapai dalam periode waktu yang telah ditentukan. Beban kerja yang berlebihan menyebabkan ketidaknyamanan pada karyawan dalam menjalankan tugas. Beban kerja merujuk pada serangkaian tugas yang harus diselesaikan oleh unit organisasi atau individu yang menjabat dalam periode waktu yang ditentukan. Menurut (Alfian & Guswinta, 2023) beban kerja dapat didefinisikan sebagai ketidaksesuaian antara kapasitas pekerja dan tuntutan pekerjaan. Dengan mempertimbangkan bahwa pekerjaan manusia melibatkan aspek mental dan fisik, setiap individu memiliki tingkat beban kerja yang bervariasi. Pembebanan yang berlebihan dapat menyebabkan penggunaan energi berlebihan dan overdosis, sementara pembebanan yang terlalu rendah dapat menyebabkan kebosanan dan understress.

UPTD Puskesmas Wuluhan adalah lembaga kesehatan yang memiliki tanggung jawab tugas spesifik bagi tenaga medis sesuai dengan profesi masing-masing petugas:

**Tabel 1.6 Data Pembagian kinerja  
Puskesmas Wuluhan 2024**

| No | Profesi      | Tugas   |
|----|--------------|---|
| 1. | Dokter       | Pelayanan pengobatan dan mencegah timbulnya kembali penyakit serta melayani konsultasi kesehatan. |
| 2. | Bidan        | Pelayanan kesehatan ibu dan anak (KIA), pelaksanaan asuhan kebidanan.                             |
| 3. | Perawat      | Pendamping tugas dokter umum, pelaksana asuhan keperawatan.                                       |
| 4. | Perawat Gigi | Pendamping tugas dokter gigi, pelaksana asuhan keperawatan.                                       |
| 5. | Nutrisionis  | Pelayanan penimbangan dan pelacakan masalah gizi masyarakat.                                      |
| 6. | Sanitarian   | Pelayanan kesehatan lingkungan pemukiman dan institusi lainnya.                                   |
| 7. | Farmasi      | Pelayanan kesehatan obat dan perlengkapan kesehatan.  |

|    |                      |  |
|----|----------------------|--|
| 8. | Pranata Laboratorium | Melaksanakan Pengukuran, penetapan dan pengujian terhadap bahan yang berasal dari manusia untuk penentuan jenis penyakit, penyebaran penyakit, kondisi kesehatan, atau faktor yang berpengaruh pada kesehatan. |
|----|----------------------|--|

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan wawancara dengan kepala bagian Tata Usaha UPTD Puskesmas Wuluhan pada bulan Desember 2023, disebutkan bahwa keterlambatan penyelesaian laporan disebabkan oleh proses akreditasi yang sedang berlangsung di puskesmas saat ini. Di samping melayani pasien, para staf juga harus menghadiri rapat akreditasi selama jam kerja. Perwakilan setiap unit harus menghadiri rapat akreditasi sementara yang lain melanjutkan tugasnya.

Situasi ini dapat menambah beban kerja karena harus mengambil alih pekerjaan rekannya sambil menyelesaikan tugas sendiri. Dampaknya, tenaga medis merasa terbebani oleh tuntutan pekerjaan yang harus dipenuhi. Selain pekerjaan, kompensasi juga berdampak pada hasil kerja seorang karyawan. Menurut Handoko dalam penelitian (Pitriyani, 2020) kompensasi yang diterima oleh karyawan adalah imbalan dari perusahaan atas kontribusi yang telah mereka berikan dan juga menjadi motivasi bagi individu untuk bekerja.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Poluakan et al., 2019) kompensasi dianggap sebanding dengan pemberian imbalan. Dalam konteks kepegawaian, pemberian hadiah uang sebagai bentuk penghormatan atas pelayanan pegawai.

Setiap kegiatan usaha manusia yang dilakukan dibidang perusahaannya tidak jauh dari motif keahlian pribadinya untuk memenuhi kebutuhannya. Melalui kinerja manusia mengharapkan memperoleh imbalan atau kompensasi yang digunakan untuk memenuhi kinerjanya tersebut. Kebutuhan yang dimiliki manusia bermacam-macam dan berbedabeda antara yang satu dengan yang lainnya. Hal ini dapat diartikan bila kebutuhan yang dimiliki karyawan dalam suatu perusahaan dapat dipenuhi, mereka akan segera mendukung dan patuh menjalankan perintah pemimpinnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala bagian Tata usaha UPTD Puskesmas Wuluhan yang peneliti lakukan pada bulan Desember 2023 paling sering terjadi adalah ketika kompensasi atau gaji yang diberikan kepada pegawai tidak sesuai dengan beban kerja yang telah dikerjakan maka dari itu para pegawai merasa tidak puas antara beban kerja yang dikerjakan dengan kompensasi yang diterima tidak sebanding.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, maka masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Puskesmas Wuluhan?

2. Apakah konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Puskesmas Wuluhan?
3. Apakah beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Puskesmas Wuluhan?
4. Apakah kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Puskesmas Wuluhan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Puskesmas Wuluhan
2. Untuk mengetahui pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan Puskesmas Wuluhan
3. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan Puskesmas Wuluhan
4. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan Puskesmas Wuluhan

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan ide serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mengembangkan ilmu terkait pengaruh lingkungan kerja, konflik kerja, beban kerja, dan kepuasan kerja dalam meningkatkan terutama pada kinerja karyawan dan perusahaan-perusahaan.

1. Bagi Perusahaan  
Penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan dan pertimbangan sederhana bagi pihak Puskesmas Wuluhan Kabupaten Jember dalam mengambil kebijakan penerapan sistem dalam mengatasi permasalahan di internal terutama pada kinerja karyawan.
2. Bagi Almamater  
Penelitian ini diharapkan memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan dalam mengaplikasikan teori yang telah diperoleh mengenai manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai pengaruh lingkungan kerja, konflik kerja, beban kerja, dan kepuasan kerja dalam memberikan kualitas kinerja karyawan yang baik agar dapat menjadi bahan penelitian berikutnya, serta dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang ekonomi manajemen pada umumnya.
3. Bagi Peneliti  
Manfaat penelitian bagi peneliti agar dapat digunakan sebagai wahana pengembangan dan pengaplikasian ilmu pengetahuan serta memperkaya wawasan hasil penelitian di bidang manajemen sumber daya manusia sebagai salah satu potensi organisasi atau perusahaan.