

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era kemajuan teknologi dan industrialisasi saat ini, dibutuhkan sumber daya manusia yang adaptif, berfikir secara progresif, serta mampu menyesuaikan diri dengan dinamika perkembangan zaman. Seperti yang dikatakan oleh B.J. Habibie kualitas sumber daya manusia merupakan kunci kesuksesan suatu negara. Sumber daya yang berkompeten dan mampu bersaing secara optimal maka akan membuat Indonesia diperlakukan setara dan dihormati oleh negara lain. Salah satu kendala dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) adalah minimnya penguasaan keterampilan yang sesuai menjadi hambatan dalam menghadapi tantangan industrialisasi, khususnya di sektor teknologi dan digitalisasi. Oleh karena itu, individu yang menjalankan fungsi utama sebagai penggerak suatu organisasi, baik kelembagaan maupun perusahaan harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya sehingga membentuk individu yang berkualitas dan menghasilkan sumber daya yang unggul. Menurut Tannady (2017:27) sumber daya manusia merupakan individu yang berperan penting dalam menggerakkan suatu organisasi, dan berfungsi sebagai aset yang perlu dibina dan ditingkatkan kompetensinya.

Mengacu pada Permenkes RI No. 43 tahun 2019, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah sarana pelayanan kesehatan tingkat pertama yang bertugas memberikan layanan kesehatan perorangan dan masyarakat, dengan penekanan utama pada upaya promotif dan preventif dalam wilayah kerjanya.

Agar beroperasi dengan optimal, Puskesmas membutuhkan tenaga kerja yang meliputi tenaga medis seperti dokter, perawat, bidan, serta staf administrasi dan pendukung lainnya, termasuk petugas kebersihan dan keamanan. Para pegawai ini bekerja secara kolaboratif guna memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat. Puskesmas sangat memperhatikan kepuasan masyarakat melalui penyediaan layanan yang berkualitas di wilayah tanggung jawabnya. Bagi pegawai puskesmas harus memberikan atau menyediakan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Status pegawai Puskesmas Sukodono Lumajang dibagi menjadi dua yaitu Aparatur Sipil Negara (ASN) dengan jumlah 50 pegawai dan Non ASN berjumlah 19 pegawai.

Pegawai puskesmas memainkan peran penting dalam pelayanan kesehatan. Setiap pegawai di puskesmas memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa masyarakat menerima pelayanan kesehatan yang memadai dan berkualitas. Oleh karena itu, kualitas dan kinerja pegawai puskesmas sangat memengaruhi keberhasilan puskesmas dalam mencapai tujuannya, yaitu memberikan pelayanan kesehatan yang optimal. Selain keterampilan dan pengetahuan teknis, pegawai juga diharuskan memiliki sikap profesional, motivasi tinggi dan disiplin kerja yang baik agar memberikan pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan masyarakat dan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kondisi kesehatan masyarakat secara umum yang lebih baik.

Puskesmas Sukodono merupakan suatu unit organisasi yang bertugas menyediakan layanan kesehatan dasar bagi masyarakat di wilayah kecamatan Sukodono. Beralamat di JL. Soekarno Hatta, Panjuan, Selok Besuki, Kec.

Sukodono, Kab. Lumajang. Yang dikelola oleh pemerintah setempat melalui Dinas Kesehatan Kabupaten Lumajang, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat dan juga membantu memastikan bahwa masyarakat di wilayah tersebut dapat mengakses layanan dengan lebih cepat dan efisien terhadap pelayanan kesehatan yang dibutuhkan. Serta memberikan kepuasan terhadap pelayanan kepada masyarakat. Puskesmas Sukodono Lumajang dipilih untuk penelitian karena melihat dari isu beberapa masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan masih kurang cukup baik. Sehingga menyebabkan keterlambatan pelayanan kepada pasien, yang diakibatkan karena kinerja pegawai yang kurang optimal. Serta letaknya yang cukup strategis yang berada cukup dekat dengan kota. Sehingga peneliti tertarik untuk meneliti pada Puskesmas Sukodono dengan mengukur kinerja para pegawai dan melihat dari hasil kinerja pegawai.

Kinerja pegawai adalah seorang yang dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dan sesuai harapan. Kinerja sangat penting untuk memastikan keberhasilan dan kemajuan organisasi secara keseluruhan. Menurut Tannady (2017:153) kinerja merupakan pencapaian kerja seseorang, suatu unit kerja, atau organisasi dalam melaksanakan pekerjaan dan memperoleh pencapaian yang telah ditetapkan, dilihat dari tanggung jawab dan mutu hasil kerja dalam evaluasi waktu yang telah ditentukan. Menurut Kasmir (2017:186) berbagai faktor yang berpengaruh terhadap kinerja, meliputi kompetensi, kreativitas, pengetahuan, desain pekerjaan, karakter individu, dorongan kerja, kepemimpinan, etos kerja organisasi, kenyamanan kerja, lingkungan kerja, loyalitas, konsistensi serta disiplin. Kesuksesan sebuah organisasi sangat ditentukan pada seberapa

efektif dan berdedikasinya pegawai dalam menjalankan tanggung jawabnya. Jika kinerja pegawai dinilai positif, hal tersebut tidak hanya menunjukkan tingkat profesionalisme mereka, tetapi juga menunjukkan bahwa pegawai tersebut telah mengaplikasikan kemampuan, komitmen, dan integritas dalam pekerjaan mereka. Hal ini akan memberikan dampak positif yang membantu organisasi mencapai tujuannya dengan lebih baik. Alasan dilakukannya penelitian ini karena dipandang penting untuk mengetahui dan memperbaiki kondisi profesionalisme, motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai ASN di Puskesmas Sukodono. Ada beberapa *literature* yang membahas tentang profesionalisme, motivasi dan disiplin kerja akan tetapi belum terdapat penelitian yang memfokuskan pada profesionalisme, motivasi dan disiplin kerja pegawai ASN di Puskesmas Sukodono, sehingga penelitian ini harus dilakukan.

Untuk mencapai kinerja yang optimal dan berkualitas dan tercapainya tujuan organisasi seorang pegawai memerlukan menunjukkan tingkat profesionalisme mereka dari setiap pegawai. Menurut Budihargo (2017) menyatakan profesionalisme merupakan sebuah sikap kerja yang mencerminkan perilaku individu berdasarkan pada kemampuan, keahlian dan kedisiplinan tinggi, yang ditunjukkan melalui komitmen terhadap profesinya. Sikap ini terlihat dalam pelaksanaan tugas sesuai bidang yang dikuasai, dengan tetap mematuhi kode etik profesi dalam interaksi dengan masyarakat guna mencapai hasil kerja yang optimal. Menurut Prasetya & Ariyanti (2017) menyatakan bahwa profesionalisme adalah individu yang menguasai keterampilan dan kompetensi khusus sehingga ia

mampu menjalankan tugas serta tanggung jawabnya secara optimal, disertai pengalaman luas dalam yang ditekuni.

Dari pengertian profesionalisme di atas penulis dapat menyimpulkan, yakni profesionalisme merupakan sikap, perilaku, dan kualitas dalam melaksanakan tugas dengan rasa tanggung jawab, keahlian, serta standar yang tinggi. Profesionalisme dan kinerja saling memengaruhi. Profesionalisme yang tinggi menciptakan budaya kerja yang positif dan produktif, meningkatkan kinerja yang maksimal dan mendorong pengembangan serta kepuasan pegawai. Seperti penelitian sebelumnya oleh Waterkamp *et al.*, (2017) menjelaskan bahwa profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Berbeda pada penelitian Muliaty (2021) menjelaskan bahwa profesionalisme tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Kondisi ini terjadi akibat rendahnya tingkat profesionalisme pegawai dalam merespon berbagai keluhan pelanggan, seperti terbatasnya pasokan air bersih, dan masalah lainnya.

Adapun fenomena di tempat penelitian di Puskesmas Sukodono salah satunya adalah meskipun standar profesionalisme sudah ditetapkan oleh puskesmas dan lembaga kesehatan lainnya, kenyataannya beberapa pegawai tidak selalu dapat memenuhi standar tersebut dengan konsisten. Fenomena ini bisa terjadi karena beban kerja yang berat, jumlah pasien yang tinggi, atau masalah koordinasi internal. Hal ini berujung pada rendahnya kinerja meskipun pegawai memiliki potensi untuk bekerja lebih baik.

Selain sikap profesional, motivasi dapat juga berperan dalam meningkatkan kemampuan dan keterampilan pegawai dalam kerjanya. Secara garis besar,

motivasi dapat dipahami sebagai kekuatan internal yang mendorong individu untuk menjalankan kewajiban atau pekerjaan dengan semangat dan tanggung jawab yang tinggi. Motivasi yang tinggi dapat meningkatkan gairah kerja, produktivitas dan komitmen seorang pegawai terhadap pekerjaan yang ditanggungnya. Sebaliknya, kurangnya motivasi dapat mengurangi kinerja pegawai dan berdampak negatif terhadap pencapaian tujuan organisasi. Tannady (2017:187) motivasi kerja merupakan kekuatan internal berupa dorongan, usaha, dan kehendak dari dalam diri seseorang yang berperan dalam mengaktifkan, memberi energi dan mengarahkan perilaku individu saat menjalankan tugas di lingkungan kerja. Sedangkan menurut Riniwati (2016:193) motivasi merupakan keinginan untuk memberikan usaha maksimal demi mencapai tujuan organisasi, dengan syarat adanya kemampuan dalam memenuhi kebutuhannya.

Berdasarkan definisi motivasi yang telah dijelaskan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa motivasi adalah dorongan atau keinginan internal dalam diri seseorang yang menggerakkan, memberi energi, dan mengarahkan perilaku untuk melaksanakan tugas di lingkungan kerja. Motivasi ini berkaitan dengan upaya yang dikeluarkan oleh seseorang untuk meraih tujuan organisasi, dan dipengaruhi oleh kemampuannya dalam menjalankan tanggung jawabnya terhadap pekerjaannya. Motivasi dan kinerja saling memengaruhi. Pegawai yang termotivasi cenderung memiliki semangat yang lebih tinggi dalam melaksanakan tugas mereka, yang berpotensi meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja. Seperti penelitian sebelumnya oleh Tsuraya & Fernos (2023) menyatakan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Berbeda

dari hasil penelitian oleh Pasaribu, (2019) menunjukkan bahwa kinerja pegawai tidak dipengaruhi oleh motivasi kerja.

Adapun fenomena di tempat penelitian Puskesmas Sukodono terkait motivasi salah satunya adalah minimnya posisi struktural organisasi sehingga menyebabkan kenaikan akan jabatan sangat terbatas. Masalah seperti ini sudah menjadi tantangan umum terjadi di unit pelayanan publik. Akibatnya, mereka merasa kurang semangat dan tidak maksimal dalam menjalankan tugas-tugasnya, yang mengarah pada penurunan kualitas pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, perlu di upayakan strategi pengembangan SDM, seperti pelatihan kompetensi dan hal lain yang dapat memberi perkembangan potensi pegawai, sehingga tetap memiliki kesempatan dalam kebijakan pengembangan karir ke depan.

Selain profesionalisme dan motivasi, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab juga memerlukan adanya aturan serta kebijakan yang mengatur jalannya aktivitas kerja. Hal ini bertujuan untuk membentuk kinerja pegawai yang berkualitas dengan dilihat dari tingkat kedisiplinan pegawai dalam bekerja. Menurut Sinambela & Sinambela (2019:507) disiplin kerja adalah sarana yang dipakai oleh atasan dalam berinteraksi dengan bawahan supaya mereka mau menyesuaikan perilaku sesuai dengan peraturan yang berlaku. Peraturan sangat penting untuk menciptakan kedisiplinan dalam sebuah organisasi. Jika disiplin terhadap peraturan tidak ditegakkan, organisasi akan menghadapi hambatan dalam meraih tujuannya. Oleh karena itu, diperlukan hukuman atau sanksi bagi yang melanggar, sebagai bentuk pembelajaran guna menumbuhkan kedisiplinan di kalangan pegawai. Menurut Kompri (2020:176) disiplin kerja adalah ketika anggota

organisasi dengan sukarela mengikuti peraturan yang berlaku, serta melaksanakan segala aktivitas yang diperlukan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dari pengertian disiplin diatas penulis dapat menyimpulkan disiplin kerja merupakan sarana bagi atasan dalam mengarahkan bawahannya mengikuti peraturan yang ditetapkan. Peraturan sangat penting untuk menciptakan kedisiplinan dalam organisasi. Disiplin kerja dan kinerja saling memengaruhi. Disiplin mencerminkan tingkat tanggung jawab dan komitmen seorang pegawai terhadap pekerjaan dan organisasi. Sehingga pegawai yang disiplin cenderung lebih teratur dalam melaksanakan tugas dan selalu mematuhi aturan serta prosedur yang ada di tempat kerja, yang berujung pada penyelesaian tugas yang lebih tepat waktu dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Seperti penelitian sebelumnya oleh Ningsih *et al.*, (2021) menyatakan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Kitta *et al.*, (2023) disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Karena sebagian pegawai melanggar ketentuan dalam menjalankan pekerjaanya. Berikut merupakan rekapitulasi absensi pegawai ASN di Puskesmas Sukodono.

**Tabel 1. 1 Rekapitulasi Absensi Pegawai ASN Di Puskesmas Sukodono Dalam Sebulan Terakhir Tahun 2024**

Kriteria Absensi	Hasil Data
THK (Tingkat Hadir Kerja)	975
I (Ijin)	0
CT (Cuti Tahunan)	19
CS (Cuti Sakit)	7
CAP (Cuti Alasan Penting)	8
T (Terlambat)	251

Sumber: Tata Usaha Puskesmas Sukodono

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa tingkat kehadiran kerja pegawai Puskesmas Sukodono pada bulan Desember tahun 2024 yaitu 975 dengan tingkat keterlambatan sebesar 251. Situasi ini mencerminkan adanya ketidakdisiplinan di kalangan pegawai, salah satunya terlihat dari keterlambatan hadir. Tingginya tingkat keterlambatan dapat menunda pelayanan kesehatan dan mengganggu kelancaran operasional puskesmas, hal ini menyebabkan menurunnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Sukodono. Pegawai seharusnya menunjukkan kesungguhan dalam memberikan pelayanan dengan mematuhi jadwal, SOP, serta melayani pasien dengan ramah dan cepat. Ketika disiplin kerja ditetapkan dengan baik, pelayanan menjadi terstruktur dan efektif, yang meningkatkan kepuasan pasien.

Berdasarkan penjelasan diatas, Puskesmas Sukodono harus memahami serta mengamati faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai dan bagaimana strategi untuk meningkatkan kinerja pegawai agar efektif dalam pelaksanaan tugas yang mampu menghasilkan kepuasan bagi masyarakat dan pegawai itu sendiri. Yang membedakan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada lokasi instansi yang menjadi objek penelitian, yaitu Puskesmas Sukodono, serta jenis variabel independen dan dependen yang dianalisis. Selain itu, adanya perbedaan kinerja antar pegawai, khususnya dalam hal profesionalisme, motivasi dan disiplin kerja dalam menjalankan tugasnya.

Merujuk pada sejumlah penelitian sebelumnya, ditemukan hasil-hasil yang belum sepenuhnya sesuai dengan harapan, yang menjadi ciri khas dan keunikan dalam penelitian ini. Oleh karena itu, ketertarikan peneliti mendorong

dilakukannya analisis mengenai **“Pengaruh Profesionalisme, Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai ASN di Puskesmas Sukodono”**.

### **1.2 Batasan Masalah**

Agar penjelasan lebih mudah dimengerti, perlu ditentukan batasan-batasan untuk menjaga agar fokus tetap terjaga dan tidak melenceng. Berikut adalah beberapa batasan yang relevan dengan penelitian ini:

- a. Penelitian ini difokuskan pada aspek manajemen sumber daya manusia.
- b. Penelitian ini difokuskan untuk menganalisis pengaruh profesionalisme, motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai ASN di Puskesmas Sukodono. Oleh sebab itu, hasil penelitian ini hanya diterapkan pada Puskesmas Sukodono.
- c. Penelitian dilakukan pada tahun 2025.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan pada bagian latar belakang, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Apakah profesionalisme berpengaruh terhadap kinerja pegawai ASN di Puskesmas Sukodono?
- b. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai ASN di Puskesmas Sukodono?
- c. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai ASN di Puskesmas Sukodono?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan permasalahan di atas, maka tujuan dari penelitian ini dilakukan adalah:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh profesionalisme terhadap kinerja pegawai ASN di Puskesmas Sukodono.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai ASN di Puskesmas Sukodono.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai ASN di Puskesmas Sukodono.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Diharapkan hasil penelitian ini mampu memberikan kontribusi yang bermanfaat, dari sisi teori maupun praktis, kepada pihak yang berkepentingan, termasuk peneliti, instansi terkait serta pihak lainnya. Adapun manfaat dari penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

##### **1) Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan pemahaman mengenai pengaruh profesionalisme, motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang sumber daya manusia secara teoritis, sehingga dapat dipelajari dan dimanfaatkan dalam penelitian selanjutnya.

## 2) Manfaat Praktis

### a) Bagi Peneliti

Memperdalam dan memperluas pemahaman tentang pengaruh profesionalisme, motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai melalui literatur yang telah ada. sekaligus untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan studi strata (S1) pada program studi Manajemen di Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang.

### b) Bagi ITB Widya Gama Lumajang

Menambah referensi literatur dalam bidang ilmu sumber daya manusia, terutama yang berkaitan dengan profesionalisme, motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai.

### c) Bagi Puskesmas Sukodono

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi sumber acuan yang berguna bagi ASN di Puskesmas Sukodono dalam memperbaiki kinerja yang berkaitan dengan nilai-nilai profesionalisme, motivasi dan disiplin kerja.

### d) Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan mampu memberikan informasi yang relevan dan berguna bagi peneliti berikutnya dalam bidang sumber daya manusia, serta turut memperluas pengetahuan mengenai pengaruh profesionalisme, motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai.