

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Keberadaan sumber daya manusia memiliki peranan yang vital dan aset berharga di sebuah organisasi dalam upaya meraih target yang telah ditetapkan. Manajemen sumber daya manusia bertujuan untuk mengoptimalkan peran produktif individu dalam perusahaan melalui pendekatan yang selaras dengan tanggung jawab strategis, etika, dan sosial. Rahmawati *et.al* (2023) Berpendapat bahwa Manajemen SDM merupakan komponen penting di setiap perusahaan atau bisnis. Efektivitas manajemen SDM akan berdampak pada kinerja dan output perusahaan, sehingga sumberdaya manusia sebagai aset organisasi perlu diberdayakan secara maksimal dan terarah, sehingga dapat terwujud kinerja terbaik. Dalam rangka mencapai tujuan yang diharapkan, perusahaan harus membangun suasana kerja yang kondusif dan memfasilitasi pengembangan kompetensi serta keterampilan karyawan secara optimal, khususnya terkait dengan peningkatan performa kerja karyawan (Hidayat & Taufiq, 2012 : 80)

Puskesmas berperan sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang beroperasi di bawah koordinasi Dinas Kesehatan Kabupaten. Menurut Hariyoko *et al.*, (2021), institusi ini menjalankan fungsi utama dalam memberikan layanan kesehatan kepada individu dan masyarakat secara menyeluruh pada level dasar, dengan penekanan yang lebih besar pada tindakan promotif dan preventif. Tujuannya ialah menciptakan kondisi kesehatan masyarakat yang optimal dalam cakupan wilayah tanggung jawabnya. Kinerja ini mencakup sejauh mana pegawai

dapat menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar yang ditetapkan, serta dampaknya terhadap kualitas layanan kesehatan yang diberikan. Pegawai Puskesmas terdiri dari berbagai profesi, seperti dokter, perawat, tenaga medis lainnya, serta tenaga administratif yang bekerja bersama-sama dalam mencapai tujuan organisasi. Tingkat kinerja pegawai merupakan bagian dari faktor yang sangat menentukan kesuksesan sebuah perusahaan, termasuk di sektor pelayanan publik seperti Puskesmas.

Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan primer menjadi faktor utama dalam memberikan layanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat. Kinerja pegawai Puskesmas menjadi kunci dalam memastikan pelayanan yang optimal kepada pasien. Namun, dalam kenyataannya, kinerja pegawai Puskesmas masih dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Beberapa fenomena yang ada di Puskesmas Penanggal Salah satu faktor yang cukup signifikan yang pertama adalah fasilitas yang tersedia di Puskesmas Penanggal. Puskesmas Penanggal memiliki fasilitas yang cukup untuk mendukung pelayanan kesehatan dasar, seperti ruang rawat jalan, ruang kesehatan ibu dan anak, apotek, dan ruang tunggu pasien. Namun keterbatasan fasilitas di Puskesmas Penanggal seperti kapasitas ruang tunggu yang sempit, kurangnya peralatan medis yang canggih, dan tempat parkir yang kurang memadai terkadang menghambat kenyamanan dan efektifitas kerja pegawai.

Yang Kedua yaitu komunikasi yang efektif di tempat kerja juga memegang peranan penting dalam kinerja pegawai. Komunikasi di Puskesmas Penanggal antara pegawai dan pasien umumnya berjalan dengan baik, meskipun pada jam sibuk, komunikasi bisa terkesan sedikit buru buru. Komunikasi antar pegawai juga

terjadi dengan baik melalui komunikasi formal dan informal , meski beberapa kendala muncul, seperti miskomunikasi atau kurangnya koordinasi yang jelas. Komunikasi antara pegawai juga perlu ditingkatkan agar memahami arah tujuan dari komunikasi tersebut.

Lalu yang Ketiga yaitu disiplin kerja pegawai juga merupakan faktor penentu yang tidak kalah penting. Disiplin kerja yang ada di Puskesmas Penanggal umumnya berjalan dengan baik, namun terdapat sejumlah pegawai yang kurang konsisten datang atau melebihi absensi jam datang kerja. Beban kerja yang tinggi terkadang juga mempengaruhi ketepatan waktu dalam menjalankan tugas. Disiplin dalam melaksanakan tugas dan kewajiban akan mendukung tercapainya tujuan organisasi, sedangkan kurangnya disiplin bisa menurunkan kualitas kerja dan pelayanan. Disiplin kerja yang baik mencakup kedisiplinan dalam waktu, tanggung jawab, dan pelaksanaan prosedur kerja, yang semua itu sangat memengaruhi hasil kerja pegawai secara keseluruhan. Studi ini bertujuan mengeksplorasi secara mendalam hubungan antara ketersediaan fasilitas, efektivitas komunikasi, serta tingkat kedisiplinan kerja dengan performa pegawai di Puskesmas Penanggal. Hasil analisis diharapkan dapat menjadi dasar dalam perumusan rekomendasi strategis guna mendukung peningkatan kualitas kinerja di periode berikutnya.

Sejumlah studi telah mengulas secara mendalam berbagai faktor yang berkaitan dengan peningkatan performa pegawai. Salah satu di antaranya adalah penelitian oleh Dwi *et al.*, (2023) yang menganalisis keterkaitan antara sarana kerja, interaksi komunikasi di lingkungan kerja, serta tingkat kedisiplinan dengan produktivitas karyawan di PT. Multi Mitra Baruna. Temuan dalam studi tersebut menunjukkan

bahwa ketiga variabel tersebut memberikan kontribusi positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai. Penelitian lain oleh Hardiawan, (2022), yang berfokus pada SD Strada Dipamarga, mengkaji dampak komunikasi, kedisiplinan, dan lingkungan kerja terhadap performa tenaga kerja. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel fasilitas kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Selain itu, tingkat disiplin kerja juga terbukti secara statistik berkontribusi terhadap peningkatan produktivitas. Namun, variabel komunikasi dalam konteks ini tidak menunjukkan hubungan yang berarti terhadap hasil kerja karyawan.

Beberapa gap atau celah penelitian dapat diidentifikasi berdasarkan studi-studi sebelumnya. Meskipun banyak penelitian yang menguji hubungan fasilitas, komunikasi, dan disiplin kerja terhadap kinerja, belum banyak secara spesifik meneliti Puskesmas sebagai objek penelitian. Puskesmas memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan rumah sakit besar atau fasilitas kesehatan lainnya, baik dari segi sumber daya manusia maupun fasilitas yang tersedia. Penelitian yang dilakukan di Puskesmas dapat memberikan pemahaman secara lebih rinci tentang pengaruh faktor tersebut terhadap kinerja pegawai di tingkat pelayanan kesehatan primer. Selain itu, meskipun terdapat penelitian tentang dampak fasilitas komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai, kebanyakan dari penelitian tersebut berfokus pada sektor industri atau organisasi besar.

Penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor ini dalam konteks Puskesmas dapat memberikan kontribusi yang lebih signifikan dalam memperbaiki kinerja pegawai di sektor kesehatan. Dengan adanya gap ini, penelitian ini bertujuan untuk

mengisi celah tersebut dengan menguji pengaruh fasilitas, komunikasi, dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Penanggal. Penelitian ini akan memberi wawasan baru dalam kaitannya dengan variabel-variabel yang memengaruhi kinerja karyawan di Puskesmas, yang pada akhirnya dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan medis dasar di unit Puskesmas.

Pemilihan Puskesmas Penanggal sebagai objek penelitian didasarkan pada beberapa alasan utama. Puskesmas Penanggal merupakan fasilitas kesehatan primer yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, sehingga kinerja pegawai di Puskesmas ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien. Meskipun banyak penelitian yang menganalisis aspek-aspek yang memengaruhi kinerja pegawai di rumah sakit besar, studi yang lebih fokus pada Puskesmas masih terbatas. Hal ini menjadikan peneliti Puskesmas Penanggal sebagai objek yang tepat untuk mengisi gap penelitian di sektor pelayanan kesehatan primer. Puskesmas Penanggal memiliki karakteristik khusus dalam hal fasilitas, komunikasi antar petugas dan disiplin kerja pegawai, yang dapat memberikan gambaran unik mengenai pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap kinerja pegawai di lingkungan Puskesmas. Dengan demikian, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat turut berkontribusi signifikan untuk mengoptimalkan kinerja pegawai serta kualitas pelayanan di Puskesmas Penanggal.

Berdasarkan penelitian terdahulu dan fenomena di atas ,maka peneliti akan lebih spesifik untuk mengali lebih dalam mengenai “Pengaruh Fasilitas, Komunikasi, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Penanggal“

## **1.2 Batasan Masalah**

Peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai pengaruh Fasilitas, Komunikasi dan Disiplin kerja terhadap Kinerja pegawai. Berdasarkan latar belakang serta penelitian terdahulu dan agar fokus penelitian tetap terjaga, maka ruang lingkup permasalahan dalam studi ini dibatasi pada :

1. Bidang penelitian ini adalah Sumber Daya Manusia.
2. Penelitian ini terfokus pada masalah fasilitas kerja , komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai.
3. Melibatkan seluruh pegawai Puskesmas Penanggal sebagai responden.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut , dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Fasilitas kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Puskesmas Penanggal ?
2. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai Puskesmas Penanggal ?
3. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Puskesmas Penanggal ?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan latar belakang dan perumusan masalah yang sudah diuraikan di atas , tujuan penelitian yang ingin di capai adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas kerja terhadap kinerja pegawai Puskesmas Penanggal.

2. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai Puskesmas Penanggal.
3. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai Puskesmas Penanggal.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Berikut merupakan manfaat penelitian ini dijabarkan menjadi manfaat teoritis dan praktis .

#### **A. Manfaat teoritis**

Manfaat teoritis melalui penelitian ini adalah kontribusi terhadap pengembangan teori-teori manajemen sumber daya manusia dan kinerja pegawai, serta memperkaya literatur dalam konteks pelayanan publik, khususnya di Puskesmas. Penelitian ini berpotensi menambah pengetahuan lanjut tentang hubungan antara fasilitas kerja, komunikasi, dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai di sektor kesehatan. Penelitian diharapkan bisa memperkaya teori-teori manajemen SDM dan kinerja pegawai dengan perspektif baru yang lebih spesifik pada lingkungan Puskesmas.

#### **B. Manfaat Praktis**

##### **1. Bagi Peneliti**

Manfaat bagi peneliti adalah sebagai prasyarat untuk meraih gelar Sarjana Manajemen Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang. selain itu, kajian ini bisa memperluas pemahaman para sarjana manajemen sumber daya manusia, secara spesifik mengenai fasilitas, komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai Puskesmas Penanggal.

## 2. Bagi Akademis

Penelitian ini akan memperkaya ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam konteks sektor pelayanan publik dan kesehatan. Akademisi dapat memanfaatkan hasil penelitian ini untuk mengembangkan landasan teori yang membahas berbagai hal yang memengaruhi kinerja pegawai.

## 3. Bagi Puskesmas Penanggal

Penelitian ini memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen Puskesmas Penanggal untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai, seperti fasilitas kerja, komunikasi, dan disiplin. Dengan mengetahui hal ini, pihak Puskesmas bisa melakukan langkah-langkah perbaikan dalam pengelolaan sumber daya manusia, seperti memperbaiki fasilitas kerja atau mengoptimalkan sistem komunikasi internal.

## 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Kajian ini dapat memberikan arah bagi studi lanjutan di bidang yang sama untuk melakukan studi lebih mendalam terkait aspek-aspek lain yang berdampak pada kinerja pegawai di Puskesmas atau sektor kesehatan. penelitian berikutnya dapat dikembangkan lebih luas ruang lingkup dengan melibatkan kajian yang lebih luas Puskesmas atau instansi pemerintah lainnya.