

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Puskesmas, juga dikenal sebagai Pusat Kesehatan Masyarakat, adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya (Kementerian Kesehatan RI, 2023). Mereka juga merupakan unit pelayanan kesehatan tingkat pertama dan terdepan dalam sistem pelayanan kesehatan (Permenkes RI No. 2 Tahun 2024). Promosi kesehatan, kesehatan lingkungan, kesehatan ibu dan anak (KIA), pengobatan dasar, gizi, dan pemberantasan penyakit menular adalah enam upaya kesehatan wajib yang harus dilakukan oleh puskesmas (Dinas Kesehatan Talaud, 2020; Dirjen P2PKemenkes, 2024). Selain itu, sebagai unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota, puskesmas juga menyelenggarakan berbagai upaya kesehatan yang sesuai dengan kondisi, kebutuhan, tuntutan, kemampuan, inovasi, dan kebijakan pemerintah daerah setempat (Puskesmas Plaosan, 2024; UPTD Puskesmas Sungai Paduan, 2022), serta memiliki wewenang untuk menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya (Kementerian Kesehatan RI, 2023).

Untuk dapat menyelenggarakan berbagai layanan kesehatan tersebut, puskesmas membutuhkan dukungan Sumber Daya Manusia (SDM), terutama tenaga kesehatan. SDM menjadi komponen penting yang harus direncanakan dan dikelola secara tepat agar pelayanan berjalan optimal. Perhitungan

kebutuhan tenaga kesehatan biasanya didasarkan pada beberapa hal, seperti jenis penyakit yang banyak ditemui di masyarakat, jumlah dan beban pelayanan yang harus ditangani, ketersediaan sarana kesehatan, serta rasio atau standar tertentu yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, pengelolaan SDM kesehatan perlu dilakukan secara efektif dan efisien, karena tenaga kesehatan merupakan bagian utama organisasi yang berperan langsung dalam mewujudkan visi, misi, dan tujuan puskesmas (Mulyawati et al., 2024).

Kinerja tenaga kesehatan di fasilitas kesehatan primer, seperti puskesmas menurut World Health Organization (WHO) dalam Laporan Kinerja Tenaga Kerja Kesehatan Primer tahun 2023 menyatakan bahwa rata-rata, kinerja tenaga kesehatan di fasilitas kesehatan primer mencapai 65% dari standar yang ditetapkan (World Health Organization, 2023). Di negara-negara berpenghasilan menengah, termasuk Indonesia, angka ini bervariasi antara 55–70% (World Health Organization, 2023). WHO mengidentifikasi beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja tenaga kesehatan, meliputi beban kerja yang tinggi, distribusi tenaga yang tidak merata, keterbatasan pelatihan berkelanjutan, dan sistem insentif yang kurang memadai (World Health Organization, 2023). WHO merekomendasikan penguatan sistem manajemen kinerja tenaga kesehatan, termasuk pendekatan supervisi suportif, pengembangan kapasitas berkelanjutan, dan sistem reward yang berbasis kinerja (World Health Organization, 2024).

Melalui Laporan Evaluasi Kinerja Puskesmas 2023 oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes RI), kinerja tenaga kesehatan di

puskesmas di seluruh Indonesia rata-rata mencapai 70% (Tuanane et al., 2024). Meskipun peningkatan dari 65% pada tahun 2022, angka ini masih belum mencapai target nasional sebesar 85% (Safitri, 2022). Kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas perkotaan mencapai 75%, sementara di daerah terpencil hanya 60%, menurut Kemenkes RI.

Menurut Dinas Kesehatan Kota Tarakan, ada perbedaan kinerja di antara Puskesmas, berkisar antara 65 sampai 80 persen. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja tenaga kesehatan di Kota Tarakan termasuk reinforcement, beban kerja, dan motivasi kerja. Salah satu pendekatan manajemen sumber daya manusia, penguatan, bertujuan untuk meningkatkan kinerja tenaga kesehatan. Mekanisme umpan balik yang konstruktif dan pengakuan terhadap pencapaian kerja juga merupakan cara lain untuk menerapkan penguatan. Penghargaan atas kinerja yang baik, seperti memenuhi target pelayanan atau mematuhi standar operasional prosedur, dapat membuat karyawan kesehatan merasa lebih memiliki dan bertanggung jawab atas pekerjaan mereka. Penguatan seperti ini meningkatkan motivasi individu dan membuat tempat kerja lebih produktif. Oleh karena itu, meningkatkan kinerja tenaga kesehatan di fasilitas layanan primer seperti puskesmas dapat dicapai melalui penggunaan strategi penguatan yang tepat.

Dengan menerapkan strategi penguatan yang tepat, meningkatkan semangat untuk bekerja, dan mengelola beban kerja dengan baik, diharapkan kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Karang Rejo akan ditingkatkan. Namun, tidak banyak penelitian empiris yang melihat bagaimana

reinforcement, kompetensi, dan beban kerja mempengaruhi kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Karang Rejo secara bersamaan. Karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana reinforcement, kompetensi, dan beban kerja mempengaruhi kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Karang Rejo. Sebuah survei awal terhadap sepuluh karyawan Puskesmas Karang Rejo menunjukkan bahwa tujuh dari mereka tidak puas dengan penghargaan atas kinerja mereka, delapan dari mereka kurang memiliki kompetensi dalam bekerja, dan tujuh dari mereka merasa terbebani oleh beban kerja yang berlebihan. Didasarkan pada penjelasan di atas, penulis ingin menyelidiki variabel yang mempengaruhi kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Karang Rejo Kota Tarakan.

Berdasarkan berbagai jurnal yang telah dikaji, bahwa kinerja tenaga kesehatan dipengaruhi oleh sejumlah faktor determinan yang meliputi faktor individu seperti motivasi, disiplin kerja, usia, pendidikan, masa kerja, beban kerja dan kompetensi (Arafat et al., 2024); serta faktor organisasi seperti kepemimpinan, lingkungan kerja, pelatihan, penghargaan, supervisi, budaya organisasi, dan sistem kompensasi (Utari & Mulyanti, 2023). Beberapa studi juga menunjukkan bahwa faktor empati pimpinan, kohesivitas tim, serta kepuasan kerja memiliki hubungan signifikan dengan peningkatan kinerja (Okwerita et al., 2023). Dari hasil tinjauan tersebut, motivasi dan disiplin kerja muncul sebagai faktor yang paling konsisten berpengaruh positif terhadap kinerja tenaga kesehatan di berbagai setting layanan, baik di puskesmas maupun rumah sakit (Syahputra et al., 2023).

Kinerja berkualitas tinggi berkorelasi positif dengan sumber daya manusia yang kompeten (Gogia, Shao, & Akhter, 2024). Dalam suatu organisasi, atribut tripartit sumber daya manusia, yang terdiri dari kapasitas kerja, motivasi, dan kinerja (Bangsawan & Kurniawan, 2024), terkait erat dengan bagaimana karyawan melakukan tugas sehari-hari mereka, jadi meningkatkan salah satunya dapat berdampak langsung pada produktivitas kerja (Cahyadi et al., 2024).

Kinerja karyawan sangat penting karena puskesmas hanya dapat berkembang dengan kinerja yang baik (Agustina et al., 2023). Kinerja karyawan itu sendiri didefinisikan sebagai efisiensi dan efektivitas seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab utama sesuai dengan deskripsi pekerjaan formal mereka. Kinerja juga mencakup perilaku dan hasil kerja yang sesuai dengan tujuan organisasi dan merupakan peran penting dari sumber daya manusia dalam mencapai keunggulan kompetitif (Al Neyadi et al., 2024). Dalam konteks organisasi, evaluasi kemampuan, keterampilan, dan pencapaian karyawan dapat dilakukan untuk menilai kinerja individu secara menyeluruh.

Reinforcement atau penguatan merupakan salah satu pendekatan dalam perilaku organisasi yang berperan penting dalam membentuk perilaku kerja individu. Penguatan positif seperti penghargaan, pujian, maupun insentif dapat meningkatkan semangat kerja dan produktivitas tenaga kesehatan. Penelitian oleh Susilowati & Prasetyo (2021) menunjukkan bahwa reinforcement yang konsisten dan relevan mampu meningkatkan motivasi dan kinerja perawat di layanan primer. Dengan adanya reinforcement yang tepat, tenaga kesehatan

merasa dihargai sehingga terdorong untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Penerapan reinforcement yang sistematis di puskesmas, seperti pemberian reward atas pencapaian target pelayanan, sangat penting untuk memacu semangat tenaga kesehatan. Menurut studi oleh Lestari & Mulyadi (2022), bentuk reinforcement tidak harus berupa finansial, namun juga pengakuan, peluang pelatihan, serta promosi jabatan. Jika Puskesmas Karang Rejo mengelola program penguatan berbasis kinerja, maka kemungkinan besar akan terjadi peningkatan komitmen tenaga kesehatan terhadap tugas dan fungsi pelayanan.

Kompetensi merupakan kombinasi antara pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang harus dimiliki oleh tenaga kesehatan untuk dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Studi dari Purba et al. (2020) menyatakan bahwa semakin tinggi kompetensi tenaga kesehatan, maka kinerjanya cenderung meningkat karena mampu menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan efisien. Di Puskesmas Karang Rejo, peningkatan kompetensi melalui pelatihan teknis dan non-teknis dapat memperbaiki mutu pelayanan serta meningkatkan kepuasan masyarakat.

Peningkatan kompetensi dapat dilakukan melalui pelatihan berkala, workshop, serta pembinaan oleh atasan langsung. Menurut penelitian oleh Sari & Widodo (2021), tenaga kesehatan yang mendapatkan pelatihan rutin memiliki kemampuan problem-solving dan clinical decision-making yang lebih baik. Di wilayah seperti Kota Tarakan yang memiliki karakteristik daerah

pesisir, adaptasi kompetensi lokal juga perlu diperhatikan agar pelayanan lebih tepat sasaran.

Selain reinforcement dan kompetensi, beban kerja juga menjadi faktor penting yang memengaruhi kinerja tenaga kesehatan. Beban kerja yang terlalu tinggi dapat menimbulkan kelelahan fisik maupun mental, sehingga menurunkan motivasi dan produktivitas. Penelitian Handayani & Putra (2023) menemukan bahwa tenaga kesehatan dengan beban kerja berlebihan lebih berisiko melakukan kesalahan prosedur dan cenderung memiliki kepuasan kerja yang rendah. Jika kondisi ini terjadi di Puskesmas Karang Rejo, maka kualitas pelayanan kesehatan dapat menurun. Oleh karena itu, pengelolaan beban kerja yang seimbang sangat diperlukan agar tenaga kesehatan mampu menjalankan tugasnya secara optimal. Berdasarkan penjelasan di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti determinan faktor yang mempengaruhi kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Karang Rejo Kota Tarakan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan di atas, maka diajukan perumusan masalah penelitian ini, yaitu : “Apakah ada pengaruh reinforcement, kompetensi dan beban kerja terhadap kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Karang Rejo Kota Tarakan?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini dilakukan untuk menganalisa pengaruh faktor reinforcement, kompetensi dan beban kerja terhadap kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Karang Rejo Kota Tarakan.

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis pengaruh reinforcement terhadap kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Karang Rejo Kota Tarakan
- b. Menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Karang Rejo Kota Tarakan
- c. Menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Karang Rejo Kota Tarakan
- d. Menganalisis pengaruh reinforcement, kompetensi dan beban kerja terhadap kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Karang Rejo Kota Tarakan

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian diharapkan dapat sebagai wacana pengembangan ilmu kesehatan masyarakat, mendapatkan pengetahuan berdasarkan kebenaran ilmiah, serta penelitian lebih lanjut tentang determinan faktor yang mempengaruhi kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Karang Rejo Kota Tarakan

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan pengalaman dalam penelitian ilmiah mengenai determinan faktor yang mempengaruhi kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Karang Rejo Kota Tarakan

b. Manfaat Bagi Profesi Kesehatan Masyarakat

Dapat menambah ilmu pengetahuan bagi petugas kesehatan dalam determinan faktor yang mempengaruhi kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Karang Rejo Kota Tarakan

c. Manfaat Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak yang positif dalam mengembangkan konsep dan ilmu kesehatan mengenai determinan faktor yang mempengaruhi kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Karang Rejo Kota Tarakan

d. Manfaat Bagi Tempat Penelitian

Dapat sebagai masukan dan menambah ilmu petugas kesehatan dalam mengetahui determinan faktor yang mempengaruhi kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Karang Rejo Kota Tarakan.

E. Keaslian Penelitian

Dari sepengetahuan penulis, belum ada penelitian yang berjudul “Determinan faktor yang mempengaruhi kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Karang Rejo Kota Tarakan“.

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

Nama Peneliti	Judul	Jurnal	Metode	Hasil Penelitian
Annisa Putri Ana Phalis, Sudirman, Rosnawati	Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Puskesmas Pantoloan dengan Insentif sebagai Variabel Moderating	Jurnal Kolaboratif Sains ISSN 2623-2022 Artikel 4 Volume 03, Nomor 02, Mei 2020	Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan objek penelitian semua pegawai yang ada di Puskesmas Pantoloan. Pemilihan sampel menggunakan metode non-probability sampling dengan teknik sampling jenuh yang berjumlah 71 responden. Metode penelitian ini adalah analisis regresi sederhana.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil analisis pada regresi linear pertama adalah 0,60 atau 60 %, setelah adanya variabel moderasi (insentif) pada persamaan regresi kedua, nilai R Square tersebut meningkat menjadi 0,95 atau 95 %. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Hipotesis Diterima sehingga dapat dikatakan bahwa keberadaan variabel insentif (sebagai variabel moderasi) akan dapat memperkuat atau meningkatkan pengaruh variabel beban kerja terhadap kinerja pegawai.
Kartono, Rusdiyanto, Woro Utari	Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Perawat melalui Kualitas Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Bluto, Kabupaten Sumenep	Journal of Management and Creative Business Volume 3, Nomor 2, Tahun 2025 e-ISSN: 2962-1119; p-ISSN: 2962-0856, Hal. 142-168	Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori. Sebanyak 37 perawat menjadi responden penelitian. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur dan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan keperawatan (koefisien 0,461; $p = 0,001$) dan kinerja perawat (koefisien 0,343; $p = 0,003$). Sebaliknya, stres kerja berdampak negatif signifikan terhadap kualitas pelayanan

			<p>dianalisis menggunakan teknik Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS).</p>	<p>keperawatan (koefisien -0,362; $p = 0,02$) tetapi tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kinerja perawat (koefisien -0,129; $p = 0,290$). Selain itu, kualitas pelayanan keperawatan terbukti memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja perawat (koefisien 0,526; $p = 0,000$). Lebih jauh, kualitas pelayanan keperawatan terbukti memediasi hubungan antara beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja. Beban kerja meningkatkan kinerja melalui kualitas pelayanan (koefisien 0,243; $p = 0,020$), sementara stres kerja menurunkan kinerja melalui jalur yang sama (koefisien -0,191; $p = 0,040$).</p>
Eska Distia Permatasari, Nyoman Anita Damayanti	Analisis Beban Kerja Tenaga Kesehatan di Puskesmas Pacarkeling Surabaya Workload analysis for health worker in Pacarkeling	Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia. Volume 5 Nomor 3 Desember 2017	Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Berdasarkan ada atau tidaknya perlakuan, penelitian ini merupakan	Seluruh tenaga dokter, bidan, perawat di Puskesmas Pacarkeling Surabaya memiliki kategori beban kerja underload dengan rata-rata pelaksanaan waktu kerja produktif

	Public Health Center Surabaya		penelitian observasional.	69,46%setiap harinya. Hal tersebut tidak sesuai dengan hasil survey pendahuluan yaitu 58,33% memiliki beban kerja yang berat atau tinggi. Persepsi beban kerja yang tinggi tersebut dikarenakan jadwal kerja untuk melaksanakan tupoksi sesuai dengan masing-masing jabatan belum disusun dengan baik, sehingga sebagian besar mereka merasa beban kerjanya tinggi namun hanya pada saat waktu tertentu saja.
Daniel Ginting	Beban Kerja dan Lama Kerja Dengan Kepatuhan Petugas Puskesmas Dalam Implementasi SOP (Standar Operasional Prosedur)	Vitamin : Jurnal Ilmu Kesehatan Umum Volume. 2, No.1 Januari 2024 e- ISSN: 3031-0105; p-ISSN: 3031-0091; Hal. 266-272	Penelitian menggunakan desain cross-sectional di UPTD Puskesmas Awa'ai Kabupaten Nias Utara dengan jumlah sampel 61 responden.	Analisis data menggunakan uji Kai Kuadrat. Hasil penelitian memperlihatkan terdapat hubungan beban kerja dan lama kerja dengan kepatuhan menerapkan SOP pelayanan (P-Value < 0,05).