

3. Kekompakan anggota tim.....	40
4. Pengalaman kerja .....	42
5. Lingkungan kerja .....	45
D. Hipotesis Penelitian.....	47
1. Hipotesis Nol ( $H_0$ ) .....	47
2. Hipotesis Alternatif ( $H_a$ ).....	47
<b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>	<b>48</b>
A. Jenis Penelitian.....	48
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	48
1. Lokasi Penelitian.....	48
2. Waktu Penelitian.....	48
C. Populasi dan Sampel .....	48
1. Populasi.....	48
2. Sampel .....	49
D. Teknik Pengumpulan Data .....	49
E. Pengolahan Data .....	49
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>52</b>
A. Gambaran umum lokasi penelitian.....	52
B. Hasil Penelitian .....	53
C. Pembahasan.....	64
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>73</b>
A. Kesimpulan .....	73
B. Saran .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>79</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.</b> Indikator dan standar pelayanan Puskesmas Pattallassang Kabupaten Gowa.....	4
<b>Tabel 2.</b> Distribusi responden berdasarkan umur pegawai di Puskesmas Pattallassang Kabupaten Gowa.....	52
<b>Tabel 3.</b> Distribusi responden berdasarkan Jenis kelamin di Puskesmas Pattallassang Kabupaten Gowa.....	53
<b>Tabel 4.</b> Distribusi responden berdasarkan status perkawinan di Puskesmas Pattallassang Kabupaten Gowa.....	53
<b>Tabel 5.</b> Distribusi responden berdasarkan pendidikan terakhir di Puskesmas Pattallassang Kabupaten Gowa.....	54
<b>Tabel 6.</b> Distribusi responden berdasarkan status kepegawaian di Puskesmas Pattallassang Kabupaten Gowa.....	54
<b>Tabel 7.</b> Distribusi responden berdasarkan Masa Kerja di Puskesmas Pattallassang Kabupaten Gowa.....	55
<b>Tabel 8.</b> Distribusi responden berdasarkan motivasi di Puskesmas Pattallassang Kabupaten Gowa.....	56
<b>Tabel 9.</b> Distribusi responden berdasarkan keompokan anggota tim di Puskesmas Pattallassang Kabupaten Gowa.....	56
<b>Tabel 10.</b> Distribusi responden berdasarkan pengalaman kerja tim di Puskesmas Pattallassang Kabupaten Gowa.....	57
<b>Tabel 11.</b> Distribusi responden berdasarkan lingkungan kerja tim di Puskesmas Pattallassang Kabupaten Gowa.....	57
<b>Tabel 12.</b> Distribusi responden berdasarkan kinerja pegawai tim di Puskesmas Pattallassang Kabupaten Gowa.....	58
<b>Tabel 13.</b> Hubungan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai di Puskesmas Pattallassang Kabupaten Gowa .....	58
<b>Tabel 14.</b> Hubungan keompokan anggota tim terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Pattallassang Kabupaten Gowa .....	59
<b>Tabel 15.</b> Hubungan pengalaman kerja terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Pattallassang Kabupaten Gowa.....	60

<b>Tabel 16.</b> Hubungan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Pattallassang Kabupaten Gowa.....	61
---	----

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Kerangka Teori.....	27
Gambar 2. Kerangka Konsep .....	35

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Persuratan

Lampiran 3. Hasil Analisis Penelitian

Lampiran 4. Master Tabel

Lampiran 5. Keterangan Master Tabel

Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian

Lampiran 7. Riwayat Hidup

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar masyarakat. Setiap negara, baik negara maju dan negara berkembang mengakui bahwa tingkat kesehatan menunjukkan tingkat kesejahteraan suatu bangsa, karena tingkat kesehatan memiliki keterkaitan dengan tingkat kemiskinan. Sedangkan tingkat kemiskinan juga terkait dengan tingkat kesejahteraan. Oleh karena itu kesehatan merupakan faktor utama kesejahteraan masyarakat maka kesehatan sudah seharusnya menjadi perhatian utama pemerintah pusat maupun daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik (Lourensia Utari Kusumawardani, Ida Hayu.Dwimawanti, 2014).

Salah satu komitmen pemerintah terhadap pelayanan kesehatan masyarakat adalah dengan terbentuknya Puskesmas sebagai pelayanan publik dibidang kesehatan. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah unit penyelenggara teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan suatu atau sebagian wilayah kecamatan. Puskesmas menjadi salah satu unit organisasi fungsional di bidang kesehatan yang berfungsi menjadi pusat pembangunan kesehatan, menumbuhkan peran serta masyarakat dan pelayanan kesehatan dasar secara keseluruhan dan terpadu (Permenkes, 2012).

Sesuai Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/MENKES/SL/II/2004 tentang kebijakan dasar pusat Kesehatan Masyarakat (puskesmas). Dimana puskesmas adalah unit pelaksana teknis (UPT) dari dinas

kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di satu atau sebagian wilayah kecamatan dan merupakan ujung tombak pembangunan kesehatan di Indonesia, untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal, yang bertanggung jawab utama dalam penyelenggaraan seluruh upaya pembangunan kesehatan di wilayah kabupaten/kota (Permenkes, 2012)

Pegawai merupakan salah satu faktor terpenting penentu kemajuan suatu organisasi. Menurut Thompson (dalam (Robbins dan Coulter, 2010)) kualitas organisasi tergantung bergantung pada kualitas orang-orang yang berada didalamnya. Untuk mendapatkan pegawai yang produktif dan berprestasi dalam bekerja organisasi di tuntutan untuk memiliki tolak ukur yang sesuai dengan kinerja masing-masing pegawai demi mendapatkan pegawai yang produktif dan kinerja terbaik sesuai dengan harapan dan tujuan organisasi .

Kinerja pegawai dalam sebuah organisasi memang memiliki pengaruh positif terhadap pencapaian visi dan misi sebuah organisasi, kinerja seorang karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting karena berkaitan dengan hasil dan keberhasilan sebuah organisasi. Berdasarkan teori Gibson mengemukakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja terbagi menjadi 3 faktor, yakni Faktor individu: kemampuan, ketrampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang. Faktor psikologis : persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja. Faktor organisasi: struktur organisasi,

desain pekerjaan, kepemimpinan, sistem penghargaan (reward system) (Wulansari and Wahyono, 2022).

Menurut penelitian Setiyawan dan Waridin (2006) Kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal, yaitu kinerja yang sesuai standar organisasi dan mendukung tercapainya tujuan organisasi. Terdapat faktor negatif yang dapat menurunkan kinerja karyawan, di antaranya adalah menurunnya keinginan karyawan untuk mencapai prestasi kerja, tingkat absensi yang kurang, kurangnya ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan sehingga kurang menaati peraturan, serta program kerja yang tidak tercapai (M. Nur Ali Ramadhan, 2013).

Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan tolak ukur kinerja pelayanan kesehatan yang di selenggarakan oleh daerah/kabupaten. SPM adalah ketentuan dan mutu pelayanan dasar minimal sebagai urusan pemerintah untuk memenuhi hak setiap warga negara (Kemenkes, 2019). Sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan pemerintah untuk memenuhi setiap SPM yang berlaku diharapkan target dapat mencapai 100% untuk memenuhi kesejahteraan masyarakat. Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama menjadi unit terdepan dalam upaya pencapaian target-target SPM. Sehingga dalam rangka penerapan SPM bidang kesehatan diperlukan petunjuk teknis pelaksanaan SPM yang menjelaskan langkah operasional pencapaian SPM Bidang Kesehatan di kabupaten/kota sebagai acuan bagi pemerintah daerah dengan memperhatikan potensi dan kemampuan daerah (Kemenkes, 2016).

Berdasarkan pengambilan data awal di Puskesmas Pattallassang Kabupaten Gowa yang terakreditasi dasar terdapat program kerja atau upaya kesehatan yang belum mencapai target pada pada tahun 2019-2021. Adapun program kerja puskesmas pattallassang Kabupaten Gowa yang belum mencapai target yaitu :

**Tabel 1**  
**Indikator dan standar pelayanan**  
**Puskesmas Pattallassang Kabupaten Gowa**

NO	TAHUN	INDIKATOR	JUMLAH SASARAN	TOTAL PENCAPAIAN	PRESENTASE
1	2019	Pelayanan kesehatan usia produktif	10.889	2.951	27%
2		Pelayanan kesehatan penderita hipertensi	3.907	2.554	65%
3		Pelayanan kesehatan balita	1.776	1.398	79%
4	2020	Pelayanan kesehatan usia produktif	11.472	3.389	29%
5		Pelayanan kesehatan pada usia lanjut	1.215	284	23%
6		Pelayanan kesehatan penderita hipertensi	4.068	1.092	26%
7		Pelayanan kesehatan orang terduga TB	360	182	50%
8		Pelayanan kesehatan ODGJ berat	40	17	42%
9		pelayanan kesehatan pada balita	1.812	1.272	70%
10	2021	Pelayanan kesehatan usia produktif	12.321	293	2%
11		Pelayanan kesehatan penderita hipertensi	2.646	579	23%
12		Pelayanan kesehatan penderita diabetes melitus	862	264	31%
13		Pelayanan kesehatan orang terduga TB	50	29	58%

Sumber : (Puskesmas, 2020)

Menurut (Armstrong dan Baron (dalam Wibowo, 2007:74)) Adapun faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai diantaranya Faktor personal/individu meliputi :pengetahuan keterampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu. Faktor kepemimpinan yang meliputi : kualitas dalam memberi dorongan, semangat, arahan dan dukungan, yang diberi manajer dan team healdler. Faktor tim meliputi : kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim. Faktor sistem meliputi : sistem kerja, fasilitas kerja dan infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi, dan kultur kinerja dalam organisasi. Konsep konsektual (situasional) meliputi : tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Faktor yang dapat mempengaruhi Kinerja Pegawai adalah Pengalaman Kerja. Pengalaman kerja seseorang menunjukkan jenis-jenis pekerjaan yang pernah dilakukan seseorang dan memberikan peluang yang besar bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan yang lebih baik. Semakin luas pengalaman kerja seseorang, semakin terampil melakukan pekerjaan dan semangkin sempurna pola berpikir dan sikap dalam bertindak untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Gibson (2011), berpendapat orang yang mempunyai pengalaman akan selalu lebih pandai dalam menyikapi dari segala hal daripada mereka yang sama sekali tidak memiliki pengalaman. Dari hasil penelitian Ardianto (2020) menyatakan bahwa pengalaman kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai yang di mana penelitiannya dilakukan pada pegawai quality control menunjukkan bahwa pengalaman kerja berpengaruh signifikan terhadap kerja pegawai (Jumawan, 2021).

Selain itu Motivasi juga berperan penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Motivasi merupakan faktor yang sangat menentukan kinerja menurut (Griffin, 2003). Motivasi merupakan serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal spesifik sesuai dengan tujuan individu yang berasal dari dalam dirinya bukan atas dorongan pihak lain (McClelland dan Veithzal Rival (2011:837)). Dari hasil penelitian yang di lakukan Rivai (2011:838) berpendapat pada dasarnya motivasi dapat memacu pegawai untuk bekerja keras sehingga dapat mencapai tujuannya, dengan hal demikian akan meningkatkan kinerja karyawan sehingga berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan motivasi kerja pegawai akan memberikan peningkatan yang sangat berarti bagi peningkatan kinerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya (Rozalia, N.A., Utami, H.N., & iRuhana, 2015).

Faktor lain yang berhubungan dengan kinerja pegawai adalah kekompakan anggota tim. Dalam melaksanakan tugas dan setiap pegawai tidak terlepas dari pegawai dilingkungannya, artinya kerja sama tim sangat dibutuhkan untuk menghasilkan kinerja dengan baik. Hal ini sejalan dengan pendapat (Wibowo, 2011), bahwa seseorang apabila bekerja untuk dirinya sendiri, prestasinya dapat berbeda dengan apabila bekerja bersama orang lain dalam kelompok. Kinerjanya dapat menjadi lebih baik dan meningkat, namun sering kali menjadi sorotan apabila salah dalam menanganinya atau kurang kompaknya sesama tim dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Hasil penelitian (Siagian, 2020) yang menyatakan bahwa kerja sama tim akan sangat mempengaruhi kegiatan kinerja dari para pegawai untuk mencapai tujuan organisasi. Kerjasama dalam tim akan menjadi

suatu daya dorong yang memiliki energi dan sinergisitas bagi individu-individu yang tergabung dalam kerjasama tim. Tanpa kerjasama yang baik tidak akan memunculkan ide-ide cemerlang.

Faktor lingkungan kerja dapat berperan penting guna mempengaruhi kinerja pegawai, (Saksono, 2004) mengemukakan bahwa, lingkungan kerja yang baik dan strategis, aman dan nyaman merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kelancaran kerja pegawai. Oleh karena itu perlu lingkungan kerja yang mendukung terhadap pelaksanaan tugas kerja pegawai untuk meningkatkan kinerja yang lebih baik sebagaimana yang diharapkan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Kusani, 2008) terkait hubungan lingkungan kerja dengan kinerja pegawai bahwasanya lingkungan kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Kondisi lingkungan yang nyaman bagi karyawan akan memberikan kesan positif dalam mempengaruhi para karyawan untuk bekerja lebih semangat, serta meningkatkan daya konsentrasi karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya, sedangkan lingkungan kerja yang buruk bagi karyawan dapat menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja yang dapat menyebabkan menurunnya motivasi karyawan saat bekerja, dalam jangka panjang lingkungan kerja yang buruk dapat berpotensi meningkatkan kondisi stres pada karyawan.

Dari hasil data awal yang peneliti dapatkan ada 2 puskesmas menjadi pertimbangan yaitu puskesmas Paccellekang kabupaten Gowa dan puskesmas Pattalassang kabupaten Gowa. Dimana Puskesmas paccellekang terdapat program kerja yang belum tercapai namun sampel yang di butuhkan tidak memenuhi syarat yaitu pegawai ASN yang berjumlah 18 orang dan Puskesmas Pattalassang

Kabupaten Gowa terdapat program kerja yang belum tercapai dan memenuhi jumlah sampel yang di butuhkan berjumlah 32 pegawai ASN, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di puskesmas Pattallassang Kabupaten Gowa .

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Faktor yang berhubungan dengan Kinerja Pegawai di Puskesmas Pattallassang Kabupaten Gowa 2022”

## **B. Rumusan Masalah**

Rendahnya kinerja pegawai pada puskesmas dipengaruhi oleh Faktor Motivasi, Faktor pengalaman kerja, Faktor tim, Faktor Lingkungan kerja .Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahannya adalah faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai pada Puskesmas pattallassang kabupaten Gowa.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui kinerja pegawai pada Puskesmas Pattallassang kabupaten Gowa.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Untuk mengetahui Hubungan Motivasi Pegawai dengan kinerja Pegawai puskesmas di Puskesmas Pattallassang Kabupaten Gowa Tahun 2022.
- b. Untuk mengetahui Hubungan Kekompakan anggota tim dengan kinerja Pegawai puskesmas di Puskesmas Pattallassang Kabupaten Gowa Tahun 2022.

- c. Untuk mengetahui Hubungan pengalaman kerja dengan kinerja Pegawai puskesmas di Puskesmas Pattalassang Kabupaten Gowa Tahun 2022.
- d. Untuk mengetahui Hubungan Lingkungan kerja dengan kinerja Pegawai puskesmas di Puskesmas Pattalassang Kabupaten Gowa Tahun 2022.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Bagi Penulis, Hasil penelitian ini dapat di gunakan untuk menambah wawasan pengetahuan terutama dalam bidang peningkatan kinerja pegawai.
- b. Untuk penelilitain, Dapat dijadikan sebagai bahan informasi dan penambah ilmu pengetahuan yang berminat terhadap penelitianini.
- c. Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat, Sebagai salah satu bahan masukan atau informasi bidang kinerja pegawai.

##### **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi Dinas Kesehatan Kabupaten Gowa, hasil penelitian ini dapat di pergunakan sebagai masukan untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat .
- b. Bagi Pusekesmas Pattalassang dapat di gunakan sebagai masukan untuk mengoptimalisasikan pelaksanaan kinerja pegawai.
- c. Bagi pegawai Puskesmas Pattalassang sebagai bahan informasi dan bahan masuka untuk meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Umum Tentang Kinerja**

Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai pegawai dalam suatu organisasi. Kinerja adalah tingkat kemampuan pegawai dalam mencapai pelaksanaan kerja. (Prawirosentono, 2002) menyebutkan bahwa : "kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing". Dalam rangka untuk mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara illegal, tidak melanggar hukum atau ketentuan-ketentuan yang ditetapkan serta sesuai dengan moral maupun etika kerja.

Pengertian di atas sebenarnya terdapat hubungan yang erat antara kinerja perorangan (individual performance) dengan kinerja lembaga (institutional performance). Dengan kata lain bila kinerja perorangan baik, maka kemungkinan besar kinerja organisasi juga turut baik. Kinerja individu akan baik bila seseorang mempunyai keahlian yang tinggi, bersedia bekerja karena digaji atau diberi upah yang cukup sesuai dengan perjanjian, mempunyai harapan masa depan yang lebih baik. Mengenai balas jasa dan harapan merupakan hal yang dapat menciptakan motivasi seseorang dan keterampilan kerja guna bersedia melaksanakan kegiatan kerja dengan kinerja yang baik. Bila sekelompok individu dan atasannya mempunyai kinerja yang baik, maka akan berdampak pada kinerja organisasi yang baik pula.

(Lowyer, 2000) menyebutkan bahwa : “job performance atau kinerja usaha adalah hasil yang dicapai oleh seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan, sebagai suatu tingkatan dimana karyawan memenuhi/mencapai persyaratan kerja yang ditentukan”. Menurut (Dessler, 2000) menyebutkan bahwa “analisis kinerja adalah memferifikasi bahwa ada kemerosotan kinerja dan menetapkan apakah kemerosotan ini sebaiknya diperbaiki melalui pelatihan atau melalui sarana lain”.

Menurut Mangkunegara (2009:67) dalam (agung dwi nugrogo, 2015), menyatakan kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Sedarmayanti (2011:260) dalam (agung dwi nugrogo, 2015) menyatakan kinerja merupakan terjemah dari performance yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara kongkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan).

Berdasarkan pengertian – pengertian di atas, dapat dikemukakan bahwa kinerja adalah suatu hasil yang dicapai oleh seorang pegawai sesuai dengan standar dan kriteria yang telah ditetapkan dalam kurun waktu tertentu.

Meningkatkan kinerja paramedic dengan lebih baik merupakan salah satu faktor keterlaksanaan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Dengan demikian tujuan puskesmas dalam meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat yang lebih

baik dan optimal dicapai sesuai dengan yang diharapkan. Oleh karena itu, usaha peningkatan kinerja paramedis di pusat-pusat pelayanan kesehatan.

## **B. Tinjauan Umum Tentang Pengukuran Kinerja**

Yang pertama diperlukan dalam pengukuran kinerja pegawai adalah mengukur kesuksesan hasil kerja yang dicapai pegawai serta melihat bagian-bagian mana yang dianggap penting dalam suatu pekerjaan. Menurut (As'ad, 1991) menyimpulkan bahwa : “kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang, menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan”.

Tujuan pengukuran kinerja adalah menghasilkan informasi yang akurat yang berhubungan dengan perilaku dan kinerja anggota suatu organisasi dalam suatu periode tertentu. Informasi yang dihasilkan ini selanjutnya akan digunakan untuk mengevaluasi efektivitas organisasi berdasarkan standar-standar tertentu dan bila perlu akan dilakukan perbaikan dalam kegiatan organisasi. Pengukuran kinerja dilakukan untuk menekan perilaku yang tidak semestinya dan untuk merangsang dan menegakkan perilaku yang semestinya diinginkan melalui umpan balik hasil kinerja pada waktunya serta penghargaan.

Menurut Lynch dan Cross (1993) dalam (Engel, 2014) , manfaat pengukuran kinerja yang baik adalah sebagai berikut :

1. Menelusuri kinerja terhadap harapan pelanggan sehingga akan membawa organisasi lebih dekat pada pelanggannya dan membuat seluruh orang dalam organisasi terlibat dalam upaya memberi kepuasan kepada pelanggan

2. Memotivasi pegawai untuk melakukan pelayanan sebagai bagian dari mata rantai pelanggan dan pemasok internal.
3. Mengidentifikasi berbagai pemborosan sekaligus mendorong upaya-upaya pengurangan terhadap pemborosan tersebut (reward of waste).
4. Membuat suatu tujuan strategis yang biasanya masih kabur menjadi lebih konkrit sehingga mempercepat proses pembelajaran organisasi.
5. Membangun konsensus untuk melakukan suatu perubahan dengan memberi reward atas perilaku yang diharapkan tersebut.

Hampir semua cara pengukuran kinerja mempertimbangkan kuantitas pekerjaan yang harus diselesaikan pegawai, ketepatan waktu atau kesesuaian dengan waktu yang telah ditentukan serta efisiensinya pengeluaran biaya.

Dimensi kinerja mencakup semua unsur yang akan dievaluasi dalam pekerjaan masing-masing pegawai dalam suatu organisasi. Dimensi ini mencakup berbagai kinerja yang sesuai untuk digunakan dalam mengukur hasil pekerjaan yang telah dikerjakan pegawai. Tidak semua kriteria pengukuran dapat dipakai dalam suatu penilaian kinerja pegawai. Hal ini tentu harus disesuaikan dengan jenis pekerjaan yang akan dilakukan.

Penilaian kinerja merupakan mekanisme aktivitas personalia yang berlaku dalam suatu organisasi. Dengan demikian dapatlah dipastikan bahwa tanpa adanya sistem penilaian kerjanya yang baik akan terjadi kesalah pahaman antara atasan

dan bawahan yang pada akhirnya akan terdapat hambatan dalam pelaksanaan pekerjaan.

Kemudian penetapan standar kinerja diperlukan untuk mengetahui apakah kinerja pegawai telah sesuai dengan sasaran yang diharapkan, sekaligus melihat besarnya penyimpangan dengan cara membandingkan antara hasil pekerjaan secara actual dengan hasil yang diharapkan.

Standar pekerjaan menentukan tingkat kinerja pegawai yang diharapkan dari pemegang pekerjaan tersebut dan criteria terhadap sarana kesuksesan pekerjaan yang diukur. Standar kinerja pekerjaan membuat eksplisit kuantitas dan kualitas kinerja yang diharapkan dalam tugas-tugas dasar yang ditetapkan sebelumnya dalam deskripsi pekerjaan. Biasanya standar kinerja pekerjaan adalah pernyataan-pernyataan mengenai kinerja yang dianggap dapat diterima dan dapat dicapai atas sebuah pekerjaan tertentu. Menurut (Dessler, 2000) menyatakan bahwa : “Kinerja yaitu perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang di tetapkan”.

Dengan demikian jelaslah bahwa untk mengukur kinerja pegawai diperlukan standar pekerjaan pegawai, sehingga memudahkan dalam mengadakan penilaian terhadap kinerja yang mampu dicapai pegawai dalam melaksanakan tugas kerja.

Petugas kesehatan adalah salah satu tenaga kerja yang merupakan masukan bagi kegiatan organisasi. Petugas kesehatan harus mendapatkan perhatian dari pimpinan, karena dalam hal tertentu pegawai tidak saja dinilai dari jumlahnya tetapi dari segi kualitas kinerja. menurut (Siagian, 2002) menyatakan bahwa “kinerja

karyawan dipengaruhi beberapa faktor, yaitu : kompensasi, lingkungan kerja, budaya organisasi, kepemimpinan, dan motivasi kerja , disiplin kerja, kepuasan kerja, komunikasi dan faktor faktor lainnya kegiatan organisasi, pengertian dan simpati atas persoalan-persoalan pribadi, kesetiaan pimpinan pada si pekerja, dan disiplin kerja yang keras”. Dalam hal ini pegawai digunakan sebagai faktor pengukuran terhadap kinerja. Karena proporsi terbesar dari sumber daya manusia adalah faktor tenaga kerja mudah diukur, baik dalam jumlah tenaga kerja maupun jam kerja. Jadi salah satu faktor terbaik yang dapat mempengaruhi kinerja kerja adalah faktor pegawai.

### **C. Tinjauan Umum Tentang Penilaian Kinerja**

Penilaian adalah evaluasi terhadap hasil kerja pegawai, baik perorangan maupun kelompok dalam suatu organisasi. Hasil kerja dapat merupakan penampilan individu maupun kelompok kerja personel. Penampilan hasil karya tidak terbatas pada personel yang memangku jabatan fungsional maupun struktur, tetapi juga kepada keseluruhan jajaran personel di dalam organisasi.

Penilaian kerja adalah proses menilai hasil karya personel dalam suatu organisasi instrument penilaian hasil kerja. Pada hakekatnya penilaian hasil kerja merupakan suatu evaluasi terhadap penampilan kerja personel dengan membandingkannya dengan standar baku penampilan. Kegiatan penilaian hasil kerja ini membantu pengambilan keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada para personel tentang pelaksanaan kerja mereka.

Penilaian prestasi kerja menurut Widodo dalam Sami'an (2012:1) dalam (Purwaningrum and Musadieg, no date) adalah proses untuk mengukur prestasi kerja karyawan berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan, dengan cara membandingkan sasaran (hasil kerjanya) dengan persyaratan deskripsi pekerjaan yaitu standar pekerjaan yang telah ditetapkan selama periode tertentu. Standar kerja tersebut dapat dibuat baik secara kualitatif maupun kuantitatif.

Penilaian kinerja menurut Mondy dan Noe dalam Sami'an (2012:2) dalam (Purwaningrum and Musadieg, no date) “merupakan suatu sistem formal yang secara berkala digunakan untuk mengevaluasi kinerja individu dalam menjalankan tugas-tugasnya”. (sami'an, 2012) mengungkapkan bahwa penilaian kinerja merupakan suatu proses yang terdiri dari:

1. Identifikasi, yaitu menentukan faktor-faktor kinerja yang berpengaruh terhadap kesuksesan suatu organisasi. Hal ini dapat dilakukan dengan mengacu pada hasil analisa jabatan.
2. Pengukuran, merupakan inti dari proses sistem penilaian kinerja. Pada proses ini, pihak manajemen menentukan kinerja karyawan yang bagaimana yang termasuk baik dan buruk.
3. Manajemen, proses ini merupakan tindak lanjut dari hasil penilaian kinerja. Pihak manajemen harus berorientasi ke masa depan untuk meningkatkan potensi karyawan di organisasi yang bersangkutan

Berdasarkan beberapa pendapat ahli mengenai pengertian penilaian kinerja, dapat kita ambil kesimpulan bahwa penilaian kinerja merupakan suatu sistem

penilaian yang dilaksanakan setiap periode tertentu terhadap kinerja karyawan yang berkaitan dengan tugas yang dilaksanakan oleh karyawan tersebut. Proses penilaian kinerja karyawan dilakukan dengan membandingkan kinerja karyawan terhadap standar yang telah ditetapkan atau memperbandingkan kinerja antar karyawan yang memiliki kesamaan tugas.

Penilaian kinerja karyawan yang efektif dan efisien memerlukan sejumlah persyaratan agar menguntungkan organisasi dan karyawan yang bekerja untuk organisasi. Persyaratan tersebut menurut (Wirawan, 2009) adalah:

- a. Relevansi Penilaian kinerja karyawan harus relevan, artinya harus ada hubungannya dengan sejumlah faktor organisasi atau perusahaan antara lain harus berhubungan strategi dan tujuan organisasi atau perusahaan juga terdapat relevansi dengan pencapaian strategi organisasi atau perusahaan.
- b. Reliabilitas Reliabilitas artinya konsistensi penilaian dari sistem penilaian kinerja karyawan. Bila satu orang karyawan dinilai oleh dua orang penilai independen mempunyai nilai yang sama atau tidak terlalu berbeda.
- c. Sensitivitas Penilaian kinerja karyawan harus sensitif, artinya dapat membedakan kinerja yang sangat baik, baik, sedang, buruk dan sangat buruk.
- d. Akseptabilitas Penilaian kinerja karyawan harus akseptabel, artinya dapat diterima oleh mereka yang berkaitan dengan penilaian kinerja karyawan.
- e. Praktikal Penilaian kinerja karyawan harus praktis, artinya mudah dipahami dan dapat dilaksanakan oleh para manajer dengan mudah.

- f. Tidak melanggar undang-undang Baik di negara maju maupun Indonesia, tidak ada undang-undang khusus yang mengatur penilaian kinerja karyawan. Penilaian kinerja karyawan sepenuhnya merupakan urusan organisasi tetapi tetap sesuai dengan undang-undang yang ada salah satunya Pasal 6 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan yang menyatakan bahwa “Setiap pekerja/buruh berhak memperoleh perlakuan yang sama tanpa diskriminasi dari pengusaha”.

Penilaian kinerja memiliki unsur-unsur yang berbeda di dalamnya dan semua unsur ini saling terkait, penilaian kinerja yang baik akan mencakup semua elemen dan menggabungkannya untuk kebaikan. Jika penilaian kinerja memberitahu karyawan tentang kinerja mereka selama periode waktu tertentu hasilnya kurang baik maka akan memotivasi karyawan dan mereka akan melakukan upaya untuk tampil lebih baik di masa yang akan datang untuk mendapatkan promosi dan penghargaan.

Menurut (Asnawi, 1999) salah satu tujuan penilaian kinerja adalah sebagai feedback bagi karyawan itu sendiri. Hasil dari penilaian kinerja dapat dikembalikan kepada masing-masing karyawan sehingga karyawan dapat sadar bahwa apa yang dilakukan telah dicatat dan dinilai oleh yang berwenang sehingga karyawan tidak merasa kecewa apabila nilainya kurang dan merasa bangga apabila nilainya tinggi sehingga semakin bersemangat dalam bekerja. Berdasarkan teori tersebut dapat disimpulkan bahwa harapan dari feedback penilaian kinerja bagi karyawan yang hasil penilaian kerjanya tinggi adalah karyawan akan menambah semangat

melaksanakan tugas dan berharap mendapat reward, sedangkan bagi yang hasil penilaian kinerjanya belum tinggi akan memperbaiki diri dengan makin menambah semangat dan inovasi untuk mengejar ketertinggalannya. Hubungan antara penilaian kinerja karyawan dan semangat kerja karyawan adalah berbanding lurus. Sebuah penilaian kinerja karyawan yang hasilnya positif akan meningkatkan semangat kerja karyawan dan sebaliknya. Dalam kasus yang sangat jarang terjadi, karyawan dapat semakin terpacu semangat kerjanya karena hasil penilaian kinerja karyawannya yang negatif.

#### **D. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan kesehatan**

pelayanan kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat (Levey, Samuel., Loomba and and Brown, 1984).

Menurut (Permenkes, 2009) dalam Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit sertamemulihkan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat

Macam pelayanan kesehatan menurut (Hodgetts, RM., and Cascio, 1983) dapat dibedakan menjadi medical services (pelayanan kedokteran) dan public health service (pelayanan kesehatan masyarakat). Pelayanan kesehatan yang termasuk

dalam kelompok pelayanan kedokteran (medical services) ditandai dengan cara pengorganisasian yang dapat bersifat sendiri (solo practice) atau secara bersama-sama dalam satu organisasi (institution), tujuan utamanya untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan, serta sasarannya terutama untuk perseorangan dan keluarga. Pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok pelayanan kesehatan masyarakat (public health services) ditandai dengan cara pengorganisasian yang umumnya secara bersama-sama dalam satu organisasi, tujuan utamanya untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit, serta sasarannya terutama untuk kelompok dan masyarakat.

Menurut (Azwar, 1996) sarana pelayanan kedokteran yang diselenggarakan oleh pemerintah di Indonesia adalah Puskesmas, sebagai sarana kesehatan tingkat pertama. Sedangkan Rumah Sakit dengan berbagai jenjangnya, sebagai sarana pelayanan kesehatan tingkat kedua dan ketiga. Puskesmas disepakati sebagai suatu unit pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kuratif dan preventif secara terpadu, menyeluruh dan mudah dijangkau, dalam wilayah kerja kecamatan atau sebagian kecamatan di kota madya atau kabupaten (Notoatmodjo, 2007).

Pengertian Puskesmas menurut Pedoman Kerja Puskesmas DEPKES-RI adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Puskesmas merupakan perangkat pemerintah daerah tingkat II, sehingga pembagian wilayah

kerja Puskesmas ditentukan oleh Bupati/Walikota, dengan saran teknis dari kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota (Radito, 2014)

Pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas adalah pelayanan kesehatan menyeluruh, meliputi Kuratif (pengobatan), Preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan), dan Rehabilitatif (pemulihan kesehatan). Puskesmas sendiri dibedakan berdasarkan strata. Stratifikasi Puskesmas dibedakan menjadi strata satu (puskesmas dengan prestasi sangat baik), strata dua (puskesmas dengan prestasi rata-rata atau standar), dan strata tiga (puskesmas dengan prestasi dibawah rata-rata) (Radito, 2014).

Pentingnya pelayanan kesehatan bagi masyarakat terutama bidang pelayanan rawat jalan, yang tujuan adalah untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Peningkatan pelayanan harus dibarengi dengan penyediaan fasilitas pelayanan yang mencukupi, ketersediaan tenaga medis yang memadai. Dalam rangka mencapai tujuan program tersebut berjalan sesuai dengan yang direncanakan, baik tentang waktunya maupun jenis kegiatannya. Apabila terjadinya ketidaksesuaian antara kegiatan dengan yang direncanakan maka perlu dilakukan koreksi yang selanjutnya perlu adanya perbaikan secepat mungkin. Sehingga program kerja yang dilaksanakan dengan terarah.

Perencanaan dan program evaluasi program kesehatan mempunyai kekhususan bila dibandingkan dengan program dan evaluasi program kesehatan yang lain. Hal ini disebabkan karena tujuan program pendidikan sebagai indikator keberhasilan dan program pendidikan kesehatan adalah perubahan pengetahuan,

sikap dan perilaku sasaran yang memerlukan pengukuran khusus. Dengan adanya evaluasi dapat diketahui standar keberhasilan yang telah dicapai serta membandingkan dengan perencanaan. Evaluasi program rawat jalan dimaksudkan untuk menilai atau memonitor terhadap perkembangan dan kecakupan pelayanan rawat jalan kepada pasien sehingga dapat diketahui sejauhmana program kegiatan dapat tercapai.

Menurut Institute of Medicine (IOM), Mutu pelayanan kesehatan adalah suatu langkah ke arah peningkatan pelayanan kesehatan baik untuk individu maupun untuk populasi sesuai dengan keluaran (outcome) kesehatan yang diharapkan untuk pengetahuan profesional terkini. Pemberian pelayanan kesehatan harus mencerminkan ketepatan dari penggunaan pengetahuan terbaru secara ilmiah, klinis, teknis, interpersonal, manual, kognitif, organisasi dan unsur-unsur manajemen pelayanan kesehatan (Stefani, 2014).

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Ciri pelayanan yang berkualitas adalah yang simpatik, disiplin, bertanggungjawab dan penuh perhatian sehingga memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Menurut Parasuraman dalam (Stefani, 2014) Kualitas pelayanan dinilai berdasarkan lima dimensi yaitu :

- a. Tangible (berwujud) : meliputi penampilan fisik dari fasilitas, tenaga kesehatan dan peralatan.

- b. Reliability (kehandalan) : pemberian pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
- c. Responsiveness (daya tanggap) : membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap tanpa membedakan unsur SARA (Suku, Agama, Ras, Golongan)
- d. Assurance (jaminan) : jaminan keamanan, keselamatan, kenyamanan
- e. Emphaty (empati) : komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan konsumen / pasien.

Meskipun pengertian mutu yang terkait dengan kepuasan ini telah diterima secara luas, namun penerapannya tidaklah semudah diperkirakan. Masalah pokok yang ditemukan ialah karena kepuasan tersebut bersifat subjektif. Tiap orang, tergantung dari latar belakang yang dimiliki, sehingga muncul tingkat kepuasan yang berbeda untuk suatu pelayanan kesehatan yang sama. Disamping itu sering pula ditemukan pelayanan kesehatan yang sekalipun dinilai telah memuaskan pasien, namun jika ditinjau dari kode etik serta standar pelayanan profesi, tindakan terpenuhi. Mutu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh banyak intitusi kesehatan swasta misalnya kerana hampir selalu dapat memuaskan pasien, sering disebut sebagai pelayanan kesehatan yang bermutu.

## **E. Tinjauan Umum Tentang Faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

### **1. Faktor individu (Pengalaman kerja)**

Pengalaman kerja adalah pengetahuan atau keterampilan yang telah diketahui dan dikuasai seseorang yang akibat dari perbuatan atau pekerjaan yang telah dilakukan selama beberapa waktu tertentu. Dengan pengalaman yang didapat seseorang akan lebih cakap dan terampil serta mampu melaksanakan tugas pekerjaannya. Robbins dan Timothy (2008) bahwa pengalaman kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Artinya semakin banyak pengalaman kerja seorang karyawan maka kinerja karyawan akan semakin tinggi pula. Sebaliknya semakin sedikit pengalaman kerja karyawan maka kinerja karyawan juga semakin rendah (P, Bisnis and Bisnis, no date).

### **2. Faktor tim (Kekompakan dan keeratan anggota tim)**

Dalam menjalankan tugas dan fungsi pokoknya setiap pegawai tidak terlepas dari pegawai dilingkungannya, artinya kerja sama tim sangat dibutuhkan untuk menghasilkan kinerja dengan baik. Hal ini sejalan dengan pendapat (Wibowo, 2011), bahwa seseorang apabila bekerja untuk dirinya sendiri, prestasinya dapat berbeda dengan apabila bekerja bersama orang lain dalam kelompok. Kinerjanya dapat menjadi lebih baik dan meningkat.

### **3. Faktor psikologi (Motivasi)**

Motivasi adalah dorongan yang tumbuh dalam diri seseorang, baik yang berasal dari dalam maupun dari luar dirinya untuk melakukan suatu pekerjaan dengan semangat tinggi, menggunakan semua kemampuan dan keterampilan yang

dimilikinya. Untuk dapat memberikan hasil kerja yang berkualitas dan berkuantitas maka seorang pegawai membutuhkan motivasi kerja dalam dirinya yang akan berpengaruh terhadap semangat kerja sehingga dapat meningkatkan kinerja.

#### **4. Faktor Konsektual ( Perubahan Lingkungan eksternal dan internal)**

Faktor lingkungan juga merupakan salah satu faktor yang turut mempengaruhi peningkatan kinerja. Lingkungan yang mendukung, bersih, aman dan nyaman, serta lingkungan yang mendukung terhadap pelaksanaan kerja dapat membantu mewujudkan pelaksanaan kerja dengan baik. Perilaku kerja menurut (Robbins, 2008) dimana orang-orang dalam lingkungan kerja dapat mengaktualisasikan dirinya melalui sikap dalam bekerja. Robbins menekankan pada sikap yang diambil oleh pekerja untuk menentukan apa yang akan mereka lakukan di lingkungan tempat mereka bekerja.

#### **F. Indikator kinerja**

Menurut Menurut Bernardin & Russel (2003) dalam (Handoko 2011:143, 2017) untuk mengukur kinerja pegawai dapat digunakan beberapa indikator kinerja, antara lain adalah:

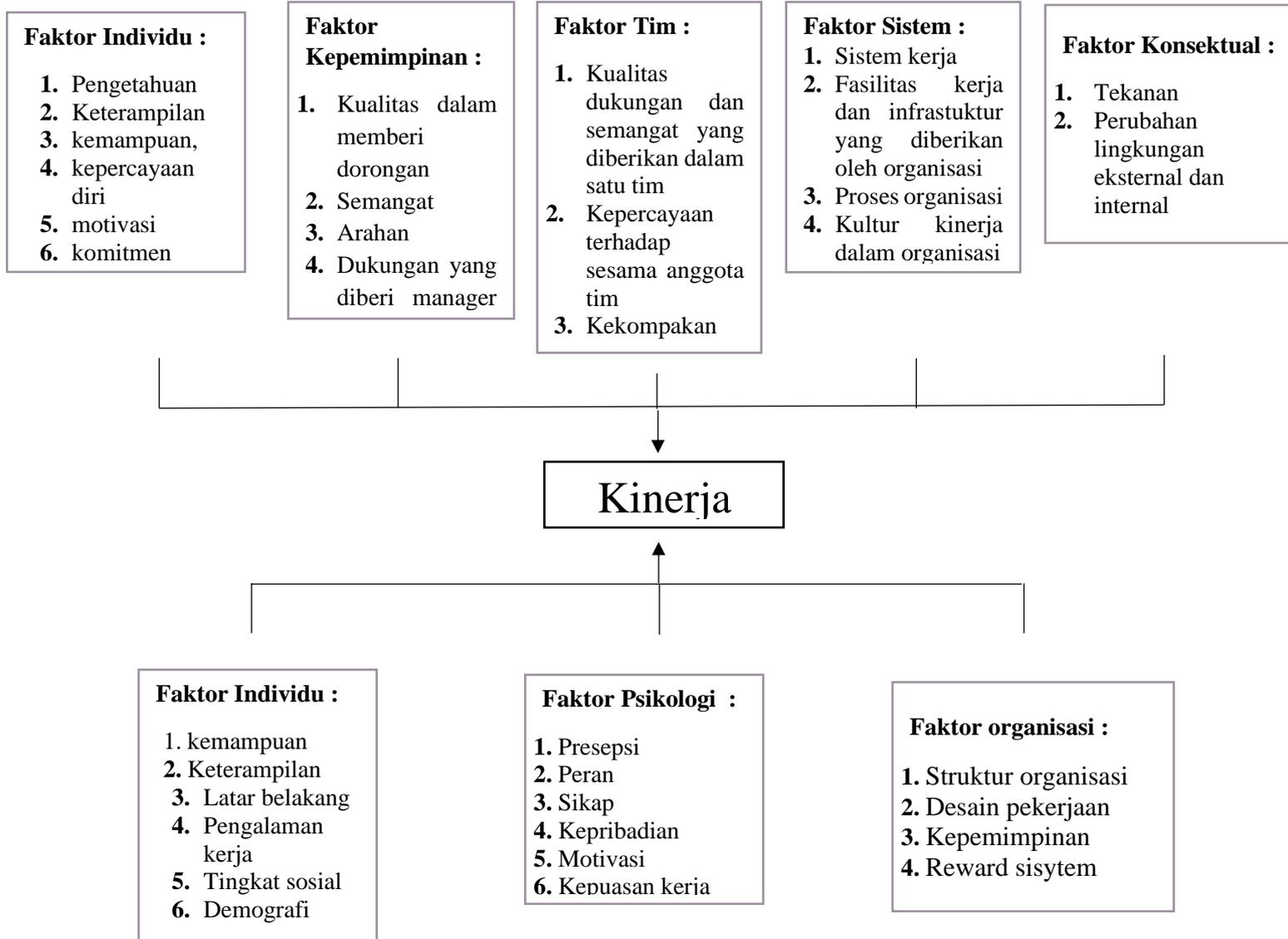
- a. Kualitas (Quality) merupakan tingkatan di mana proses atau hasil dari penyelesaian suatu kegiatan mendekati sempurna.
- b. Kuantitas (Quantity) merupakan produksi yang dihasilkan dapat ditunjukkan dalam satuan mata uang, jumlah unit, atau jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan.
- c. Ketepatan waktu (Timeliness) merupakan di mana kegiatan tersebut dapat diselesaikan, atau suatu hasil produksi dapat dicapai, pada permulaan waktu yang ditetapkan bersamaan koordinasi dengan hasil produk yang lain dan memaksimalkan waktu yang tersedia untuk kegiatan-kegiatan lain.

- d. Efektivitas biaya (Cost effectiveness) merupakan tingkatan di mana sumber daya organisasi, seperti manusia, keuangan, teknologi, bahan baku dapat dimaksimalkan dalam arti untuk memperoleh keuntungan yang paling tinggi atau mengurangi kerugian yang timbul dari setiap unit atau contoh penggunaan dari suatu sumber daya yang ada.
- e. Hubungan antar perseorangan (interpersonal impact) merupakan tingkatan di mana seorang pegawai mampu untuk mengembangkan perasaan saling menghargai, niat baik dan kerjasama antara pegawai yang satu dengan pegawai yang lain dan juga pada bawahan.

Selain itu menurut (robbins, 2003) persepsi juga sebagai Indikator pengukuran kinerja bahwa Persepsi pada hakikatnya adalah merupakan proses penilaian seseorang terhadap objek tertentu. Persepsi dapat didefinisikan sebagai suatu proses dimana individu-individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka agar memberi makna kepada lingkungan mereka

## G. Kerangka teori

Sumber :Armstrong dan Baron 1998



Sumber : Gibson (1987)

Gambar 2.1 Kerangka Teori

## H. Sintesa Penelitian

NO	PENULIS/ TAHUN	TUJUAN PENELITIAN	VARIABEL YANG DITELITI	METODE PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
1	Rema Santy Sianturi, Hartono / 2019	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang memengaruhi kinerja pegawai di Puskesmas Rantang Medan Petisah.	Variabel independen penyediaan fasilitas kerja pegawai, pemberian insentif dan pembinaan kerja pegawai Variabel dependen kinerja pegawai	Desain penelitian ini adalah survey analitik dengan rancangan cross sectional..	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan penyediaan fasilitas kerja pegawai dengan kinerja pegawai dengan nilai p-value ( $0,008 < 0,05$ ), tidak ada hubungan pemberian insentif dan pembinaan kerja pegawai dengan kinerja pegawai dengan masing-masing p- value pemberian insentif ( $0,877 > 0,05$ ), dan p-value pembinaan kerja pegawai ( $0,878 > 0,05$ ). Kesimpulan dari penelitian ini bahwa penyediaan faslitas kerja pegawai memiliki hubungan dengan kinerja pegawai puskesmas. Disarankan untuk meningkatkan kinerja pegawai dengan melengkapi fasilitas kerja bagi pegawai agar dapat memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik kepada masyarakat yang berobat ke Puskesmas Rantang Medan Petisah.

2.	Dami Yanthi(K), Reno Renaldi, M. Dedi Widodo, Citra Widya Anggraini/ 2021	Penelitian ini bertujuan untuk meneliti faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja tenaga kesehatan di UPTD Puskesmas Kuok Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar Tahun 2019.	. Variabel independen pada penelitian ini adalah motivasi, sikap, kepemimpinan dan kompensasi -sedangkan variabel dependen adalah kinerja tenaga kesehatan.	Metode penelitian merupakan penelitian kuantitatif dengan desain cross sectional	. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan antara motivasi p value 0,008, sikap p value 0,016, kepemimpinan p value 0,028, kompensasi p value 0,009 dengan kinerja tenaga kesehatan. Semua variabel independen berhubungan dengan variabel dependen. Diharapkan tenaga kesehatan agar tetap meningkatkan motivasi, sikap, kepemimpinan, dan kepada pemimpin Puskesmas Kuok memberikan kompensasi dalam rangka peningkatan kinerja.
3	Galuh Wulansari1 , Bambang Wahyono1/ 2022	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja pegawai Puskesmas Sragen pada masa pandemi Covid-19 tahun 2021	-variabel bebas diantaranya sikap kerja, motivasi kerja, pengalaman kerja dan lingkungan kerja. sedangkan -variabel terikatnya yaitu kinerja pegawai.	Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional study	Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara sikap kerja (p=0,002), motivasi kerja (p=0,001), pengalaman kerja (p=0,001) dan lingkungan kerja (p=0,002) dengan kinerja pegawai di Puskesmas Sragen

4	ZAKY FAHMI/20 21	Tujuan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja tenaga kesehatan di UPT. Puskesmas Karang Intan 1 Kabupaten Banjar.	<p>Variabel bebas (variabel independen) adalah pendidikan, motivasi kerja, disiplin kerja, sikap dan dukungan sumber daya.</p> <p>Variabel Terikat Variabel terikat (variabel dipenden) adalah kinerja tenaga kesehatan</p>	Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan pendekatan cross sectional.	Hasil penelitian menunjukkan tidak ada hubungan pendidikan (p)=0,221, ada hubungan motivasi kerja (p)=0,000, ada hubungan disiplin kerja (p)=0,000, ada hubungan sikap (p)=0,000 dan ada hubungan dukungan sumber daya (p)=0,000. Diharapkan tenaga kesehatan dapat menjalankan fungsi tugas dan tanggung jawab, khususnya berkaitan dengan implementasi pekerjaan dan dijadikan bahan masukan sesuai standar operasional prosedur yang berlaku di Puskesmas.
5	Th. A. Radito/201 4	Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kulitras pelayanan dan fasilitas kesehatan yang dimiliki oleh pusat kesehatan(puskesmas) terhadap kepuasan pasien	<p>Variabel independen pelayanan dan fasilitas kesehatan</p> <p>Variabel dependen kepuasan pasien</p>	menggunakan pendekatan internal consistency reliability	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Nilai R Square sebesar 0,391 menunjukkan kedua faktor kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan memberi pengaruh

					sebesar 39,1% sedangkan sisanya 60,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Ini berarti variabel independen bisa menjelaskan variabel dependen hanya sebesar 39,1%, sedangkan 60,9% dijelaskan oleh faktor-faktor lain
6	Jafar Abdurrahman/2017	tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui (1) Evaluasi kinerja para pegawai kantor pemerintahan selama ini terjadi, (2) Faktor yang mempengaruhi evaluasi kinerja para pegawai kantor pemerintahan dapat berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan, (3) Mendorong para pegawai kantor pemerintahan untuk tetap menjalankan kinerjanya.	Variabel independen motivasi dan dorongan pimpinan Variabel dependen kinerja pegawai	Jenis penelitian ini adalah menggunakan penelitian deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa banyak faktor yang mempengaruhi evaluasi kinerja pegawai kantor pemerintahan.
7		Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh keterampilan kerja dan pengalaman kerja terhadap karir	Variabel independen keterampilan dan pengalaman kerja	Penelitian ini menggunakan metode sensus sampling	Hasil penelitian tersebut menunjukkan keterampilan pegawai secara persial berpengaruh positif dan

		pembinaan kepegawaian di lingkungan dinas pendidikan kabupaten donggala	Variabel dependen karir pegawai		signifikan terhadap pengembangan karir pegawai dinas pendidikan kabupaten donggala
--	--	---	---------------------------------	--	--

## **KESIMPULAN:**

Dari sintesa penelitian diatas saya dapat menjadikan referensi penelitian saya dan sebagai pendukung atau sebagai dasar acuan judul saya serta pemecahan masalah yang terdapat pada penulisan skripsi saya, sehingga saya mengetahui bahwa variabel apa yang mempengaruhi kinerja pegawai serta saya dapat menganalisa dari hasil penelitian yang di lakukan penulis- penuls sebelumnya mengenai faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yang ada di puskesmas.

## **BAB III**

### **KERANGKA KONSEP**

#### **A. Dasar Pemikiran Variabel yang Diteliti**

Kinerja merupakan suatu usaha yang maksimal yang dikeluarkan oleh para pekerja dalam rangka menggapai suatu prestasi kerja yang memuaskan, artinya apabila suatu pekerjaan tersebut dapat diselesaikan dengan hasil yang memuaskan akan memberikan dampak positif terhadap pribadi pekerja dan lingkungan tempatnya bekerja (Akbar, 2018) . Sedangkan kinerja pegawai adalah kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu bukan hanya dilihat dari prestasi kerja, tetapi juga bagaimana perilaku kerja berlangsung.

Konsep penelitian ini menggunakan kerangka teori Armstrong dan Baron dalam (Wibowo, 2011) yaitu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai diantaranya Faktor personal/individu meliputi :pengetahuan keterampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu. Faktor kepemimpinan yang meliputi : kualitas dalam memberi dorongan, semangat, arahan dan dukungan, yang diberi manajer dan team healders. Faktor tim meliputi : kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim. Faktor sistem meliputi : sistem kerja, fasilitas kerja dan infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi, dan kultur kinerja dalam organisasi. Konsep kontekstual (situasional) meliputi : tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.