

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas menjadi tuntutan bagi setiap instansi pemerintah agar mampu memberikan pelayanan yang efektif, efisien, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hal tersebut telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa setiap instansi pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab penyelenggaraan pemerintahan.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat adalah pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan dasar masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah melalui berbagai fasilitas pelayanan kesehatan yang tersedia. Dalam sistem pelayanan kesehatan nasional, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan salah satu organisasi sektor publik yang bertujuan untuk mendukung dan memberikan jasa pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Keberadaan Puskesmas menjadi bagian integral dalam sistem pelayanan kesehatan nasional karena berfungsi sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang bersentuhan langsung dengan masyarakat (Kusuma, 2022). Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat Pasal 1 ayat (2) yang menyatakan bahwa “Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan dan mengoordinasikan pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif di wilayah kerjanya”. Ketentuan tersebut menegaskan bahwa puskesmas tidak hanya berfungsi sebagai tempat pelayanan pengobatan, tetapi juga sebagai institusi yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan di wilayah kerjanya.

Sebagai organisasi sektor publik yang tidak berorientasi pada keuntungan (non-profit oriented), puskesmas dituntut untuk menjalankan kegiatan operasional dengan mengedepankan prinsip efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas (Romadhoni & Riharjo, 2021). Organisasi sektor publik memiliki karakteristik yang berbeda dengan sektor privat karena orientasinya bukan pada perolehan laba, melainkan pada pemberian pelayanan yang maksimal kepada masyarakat (Trilaksono & Handayani, 2020). Oleh karena itu, optimalisasi produktivitas kerja menjadi salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di puskesmas (Romadhoni & Riharjo, 2021). Produktivitas kerja yang baik akan

tercermin dari kemampuan organisasi dalam memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan pelayanan yang telah ditetapkan (Mahmudi, 2015).

Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat dan kepercayaan publik terhadap institusi pelayanan kesehatan. Sebaliknya, pelayanan yang kurang optimal dapat menurunkan citra organisasi serta menghambat pencapaian tujuan pelayanan publik (Apryani, 2025). Kualitas pelayanan ini dipengaruhi oleh peranan sumber daya manusia, yakni pegawai sebagai pelaksana utama dari seluruh aktivitas pelayanan. Oleh sebab itu, diperlukan pengukuran kinerja dalam organisasi publik untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan telah berjalan sesuai dengan tujuan dan standar yang ditetapkan (Romadhoni & Riharjo, 2021). Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wospakrik et al. (2025) yang menyatakan bahwa kinerja pegawai merupakan faktor penting yang menentukan kualitas pelayanan di puskesmas karena pegawai berperan langsung dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dalam pelayanan kesehatan.

Kinerja dapat dipahami sebagai proses sekaligus hasil kerja, karena kinerja mencerminkan bagaimana suatu pekerjaan dilaksanakan untuk mencapai tujuan serta menunjukkan hasil yang diperoleh dari pelaksanaan pekerjaan tersebut (Hatidah & Indriansyah, 2023). Mangkunegara (2021) juga menjelaskan bahwa kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Sejalan dengan itu, Robbins dan Judge (2018) menjelaskan bahwa kinerja merupakan fungsi dari kemampuan, motivasi, dan kesempatan yang dimiliki individu dalam melaksanakan pekerjaannya. Dalam konteks aparatur sipil negara, kinerja pegawai juga menjadi aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan profesional. Hal ini ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara yang menyatakan bahwa manajemen aparatur sipil negara bertujuan untuk menghasilkan pegawai yang profesional, memiliki nilai dasar, serta mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Salah satu faktor yang diyakini berpengaruh terhadap kinerja pegawai adalah disiplin kerja. Disiplin kerja mencerminkan kepatuhan pegawai terhadap peraturan, ketepatan waktu, serta tanggung jawab dalam melaksanakan tugas yang diberikan organisasi (Supriadi, 2023). Disiplin menjadi landasan penting karena berfungsi sebagai pengendali perilaku kerja agar tetap selaras dengan standar dan prosedur yang telah ditetapkan. Ketika pegawai memiliki disiplin yang baik, mereka cenderung mampu mengelola waktu secara efektif, meminimalkan kesalahan, serta menjaga konsistensi dalam pelaksanaan tugas. Hal ini pada akhirnya menciptakan proses kerja yang lebih terstruktur dan efisien, sehingga mendukung pencapaian tujuan organisasi secara optimal.

Pegawai yang memiliki tingkat disiplin kerja tinggi cenderung mampu bekerja secara teratur dan sesuai prosedur sehingga dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas hasil kerja (Silalahi et al., 2022). Disiplin juga mendorong munculnya rasa tanggung jawab dan komitmen terhadap pekerjaan, yang berdampak pada peningkatan produktivitas serta kualitas pelayanan yang diberikan. Sebaliknya,

rendahnya disiplin kerja dapat menyebabkan berbagai permasalahan, seperti keterlambatan dalam penyelesaian pekerjaan, pelanggaran terhadap aturan kerja, serta menurunnya semangat kerja pegawai. Kondisi ini tidak hanya berdampak pada individu, tetapi juga dapat menghambat kinerja organisasi secara keseluruhan (Annisa et al., 2025). Dengan demikian, disiplin kerja memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan tingkat kinerja pegawai.

Gambaran mengenai kinerja pelayanan kesehatan dapat ditinjau dari berbagai bentuk respons dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diterima di fasilitas kesehatan. Berdasarkan ulasan masyarakat pada platform Google Maps mengenai pelayanan di Puskesmas Antara Kota Makassar, ditemukan beberapa komentar yang menunjukkan adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Ame Andhul menyatakan bahwa "Antrinya lama bikin jengkel. Mendaftar jam 8 pagi, baru diperiksa dokter jam 12 siang." Zora Ptry menyampaikan bahwa "pelayanan lama, petugas tidak ramah." Misriana Ana menyebutkan bahwa "Puskesmas paling lama pelayanannya, ada yang mengantri dari tadi lama menunggu sedangkan yang barusan datang langsung bisa diperiksa. Apalagi puskesmas dalam kondisi kotor sekali, bau tidak sedap." Nhata ada' mengungkapkan bahwa "Tim PKM paling parah dan sakit. Kerja dipelayanan tapi tidak tahu cara melayani pasien dengan baik. Berkali-kali kecewa disini." Leonardus Widiyanto menyatakan bahwa "puskesmas paling mandiri, dimana kita harus melayani diri sendiri, ditanya vaksin polio dimana disuruh hubungi nomor yang tertera di spanduk." Andrian Ameth Liemagasa menyampaikan bahwa "Menegenai pendaftaran tidak cocok. Petugas pendaftarannya tidak ada ditempat dimana dikatakan tutup jam 11 (dari orang di bagian penyerahan resep). Namun dokter mengatakan bahwa pendaftaran masih dibuka. Jadi kesimpulannya pada jam 11 petugas pendaftaran pergi entah kemana."

Komentar-komentar tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai keluhan masyarakat terkait pelayanan di puskesmas, seperti lamanya waktu pelayanan, sikap petugas yang kurang ramah, serta kurangnya responsivitas petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih perlu mendapat perhatian. Kinerja pegawai dalam organisasi pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah disiplin kerja. Disiplin kerja mencerminkan kepatuhan pegawai terhadap peraturan, ketepatan waktu, serta tanggung jawab dalam melaksanakan tugas yang diberikan organisasi. Pegawai yang memiliki disiplin kerja yang baik diharapkan mampu melaksanakan tugas secara optimal sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan secara lebih efektif dan efisien. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai perlu dilakukan untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai hubungan antara kedua variabel tersebut dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di puskesmas. Sehingga penelitian ini merumuskan pertanyaan utama: **"Bagaimana disiplin kerja pegawai dalam kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Antara Kota Makassar?"**

1.2. Tinjauan Teori

1.2.1. Disiplin Kerja

1.2.1.1 Pengertian Disiplin Kerja

Disiplin secara etimologis berasal dari kata “disciple” yang artinya pengikut, penganut, pengajaran, dan sebagainya. Secara konseptual disiplin merujuk pada keadaan tertentu dimana adanya kepatuhan orang-orang pada peraturan yang ada dalam organisasi (Ajabar, 2020). Hal ini menunjukkan bahwa disiplin tidak hanya dimaknai sebagai ketaatan semata, tetapi juga sebagai bentuk kesadaran individu untuk menyesuaikan perilaku dengan norma dan standar yang telah ditetapkan. Keberadaan disiplin sangat penting karena mampu menciptakan keteraturan, stabilitas, serta kesinambungan dalam pelaksanaan pekerjaan sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif.

Disiplin kerja menurut Sutrisno (2025), merupakan sikap hormat terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan, yang ada didalam diri karyawan, yang menyebabkan ia dapat menyesuaikan diri dengan sukarela pada peraturan dan ketetapan perusahaan. Menurut Rivai (2018), disiplin kerja merupakan alat yang digunakan oleh manajer untuk membangun komunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk memperbaiki perilaku sekaligus upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan individu dalam mematuhi seluruh peraturan dan norma yang berlaku.

Keith Davis (dalam Mangkunegara, 2021), mendefinisikan disiplin kerja sebagai pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi. sejalan dengan itu, Handoko (2010) mengemukakan disiplin kerja sebagai kegiatan manajemen untuk menjalankan standar-standar organisasi. Berdasarkan berbagai pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja mencerminkan kesadaran individu sekaligus menjadi instrumen manajerial dalam menjaga keteraturan dan efektivitas pelaksanaan tugas.

1.2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja

Menurut Sutrisno (2025), beberapa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi disiplin seorang pekerja yaitu:

1. Besar kecilnya pemberian kompensasi

Besar kecilnya balas jasa yang diberikan organisasi akan memengaruhi tingkat kedisiplinan pekerja. Pegawai cenderung menaati peraturan apabila merasa imbalan yang diterima sebanding dengan usaha dan kontribusi yang diberikan.

2. Keteladanan dari pimpinan

Pimpinan berperan sebagai figur panutan yang tindakannya akan ditiru oleh pegawai dalam lingkungan organisasi.

3. Peraturan yang jelas

Disiplin tidak dapat ditegakkan apabila peraturan yang dibuat hanya berdasarkan instruksi lisan yang dapat berubah-ubah sesuai dengan kondisi dan situasi. Oleh karena itu, kejelasan aturan menjadi faktor

penting dalam membentuk disiplin kerja.

4. Keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan

Apabila terjadi pelanggaran atau kesalahan, pimpinan perlu bertindak tegas terhadap bawahan yang melanggar, baik melalui teguran lisan maupun tertulis. Ketegasan ini dapat memperkuat penerapan disiplin dalam organisasi.

5. Pengawasan pimpinan

Pengawasan yang dilakukan pimpinan membantu pegawai dalam melaksanakan pekerjaan secara terarah. Dengan adanya kontrol langsung, pelaksanaan tugas, penggunaan waktu kerja, serta hasil pekerjaan dapat lebih mudah dipantau.

6. Perhatian pada bawahan

Perhatian pimpinan terhadap pegawai dapat mendorong terciptanya ketertiban kerja. Ketika pegawai merasa diperhatikan dan dihargai, mereka cenderung memiliki kesadaran untuk menjalankan tugas dengan lebih baik tanpa paksaan.

7. Kebiasaan pendukung lainnya

Budaya kerja yang positif di lingkungan organisasi turut mendukung terbentuknya disiplin. Kebiasaan seperti saling menghormati, memberikan apresiasi, berpartisipasi dalam kegiatan organisasi, serta meminta izin ketika meninggalkan pekerjaan dapat memperkuat perilaku disiplin

1.2.1.3 Dimensi dan Indikator Disiplin Kerja

Disiplin secara etimologis berasal dari kata “disciple” yang artinya pengikut, penganut, pengajaran, dan sebagainya. Secara konseptual disiplin merujuk pada keadaan tertentu dimana adanya kepatuhan orang-orang pada peraturan yang ada dalam organisasi (Ajabar, 2020). Hal ini menunjukkan bahwa disiplin tidak hanya dimaknai sebagai ketaatan semata, tetapi juga sebagai bentuk kesadaran individu untuk menyesuaikan perilaku dengan norma dan standar yang telah ditetapkan. Keberadaan disiplin sangat penting karena mampu menciptakan keteraturan, stabilitas, serta kesinambungan dalam pelaksanaan pekerjaan sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif.

Dimensi yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan pegawai menurut Hasibuan (2016), diantaranya :

1. Tujuan dan kemampuan

Tujuan yang jelas dan sesuai dengan kemampuan pegawai akan mendorong kedisiplinan. Jika tugas sesuai kapasitas, pegawai akan bekerja lebih sungguh-sungguh, sedangkan tugas di luar kemampuan dapat menurunkan tingkat kedisiplinan pegawai.

2. Keteladanan pimpinan

Pimpinan menjadi contoh bagi bawahan. Sikap disiplin, jujur, dan konsisten dari pimpinan akan mendorong kedisiplinan pegawai.

3. Balas jasa

Gaji dan kesejahteraan yang layak dapat meningkatkan kepuasan kerja dan mendorong pegawai untuk lebih disiplin.

4. Keadilan

Perlakuan yang adil dari pimpinan akan menciptakan suasana kerja yang baik dan meningkatkan kedisiplinan.

5. Pengawasan melekat (Waskat)

Pengawasan membantu mencegah kesalahan dan menjaga kedisiplinan dalam organisasi.

6. Sanksi dan hukuman

Adanya sanksi yang tegas akan membuat pegawai lebih berhati-hati dalam bertindak dan tidak mudah melanggar peraturan yang berlaku.

7. Ketegasan

Ketegasan pimpinan dalam mengambil tindakan juga memengaruhi kedisiplinan pegawai. Pimpinan harus berani memberikan sanksi kepada pegawai yang melanggar aturan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

8. Hubungan kemanusiaan

Hubungan yang harmonis antarpegawai turut menciptakan suasana kerja yang baik dan mendukung terbentuknya kedisiplinan dalam organisasi.

Menurut Sutrisno (2025), dimensi disiplin kinerja pegawai terdiri atas empat dimensi yang memiliki sepuluh indikator, yaitu:

1. Ketaatan terhadap aturan waktu

Ketaatan terhadap aturan waktu merupakan ukuran yang digunakan untuk menilai tingkat kepatuhan pegawai dalam mematuhi ketentuan jam kerja yang telah ditetapkan. Semakin tinggi kepatuhan terhadap aturan waktu, semakin baik tingkat kedisiplinan pegawai. Indikator pada dimensi ini meliputi:

- a) Jam masuk kerja
- b) Jam istirahat
- c) Jam pulang kerja

2. Ketaatan terhadap peraturan organisasi

Ketaatan terhadap peraturan organisasi mencerminkan tingkat kepatuhan

pegawai terhadap berbagai kebijakan dan ketentuan yang berlaku dalam organisasi. Tingkat kepatuhan yang tinggi menunjukkan adanya integritas dan komitmen pegawai terhadap organisasi. Indikator pada dimensi ini yaitu:

- a) Kepatuhan
 - b) Tanggung jawab
 - c) Kesesuaian pekerjaan dengan kemampuan
3. Ketaatan terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan

Ketaatan terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan menunjukkan kepatuhan pegawai terhadap tata tertib, prosedur, serta etika kerja dalam pelaksanaan tugas, sehingga pekerjaan dapat berlangsung secara tertib dan risiko kesalahan maupun kecelakaan kerja dapat diminimalkan. Adapun indikator pada dimensi ini adalah:

- a) Cara berpakaian
 - b) Sopan santun
 - c) Bertingkah laku
4. Ketaatan terhadap peraturan lainnya

Ketaatan terhadap peraturan lainnya menggambarkan kepatuhan pegawai terhadap berbagai ketentuan, nilai, dan norma yang menjadi pedoman dalam pelaksanaan tugas dan pelayanan kepada masyarakat. Kepatuhan terhadap peraturan lainnya diperlukan untuk menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan pelayanan yang berkualitas. Indikator pada dimensi ini meliputi:

- a) Norma yang berlaku
- b) Empati

Sementara dimensi dan indikator disiplin kerja menurut Afandi (dalam Husein *et al.*, 2025), yaitu:

1. Dimensi ketaatan waktu, dengan indikator:
 - a) Masuk kerja tepat waktu
 - b) Penggunaan waktu secara efektif
 - c) Tidak pernah mangkir/tidak bekerja
2. Dimensi tanggung jawab kerja dengan indikator:
 - a) Mematuhi seluruh peraturan yang berlaku di organisasi atau perusahaan
 - b) Target pekerjaan
 - c) Membuat laporan kerja harian

1.2.1.4 Bentuk-bentuk Disiplin Kerja

Menurut Mangkunegara (2025), mengemukakan bahwa terdapat 2 bentuk disiplin kerja, yaitu :

1. Disiplin Preventif

Disiplin preventif merupakan upaya yang dilakukan untuk mendorong pegawai agar mengikuti dan menaati pedoman kerja serta peraturan yang berlaku dalam perusahaan. Tujuannya adalah untuk menggerakkan pegawai berdisiplin diri dengan cara preventif sehingga pegawai dapat memelihara dirinya terhadap peraturan-peraturan perusahaan.

2. Disiplin Korektif

Disiplin korektif adalah upaya menggerakkan pegawai dalam menyatukan suatu peraturan dan mengarahkan untuk tetap mematuhi peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku dalam perusahaan. Pada disiplin korektif, pegawai yang melanggar disiplin perlu diberikan sanksi yang tujuannya untuk memperbaiki pegawai yang melanggar, memelihara peraturan yang berlaku, dan memberikan pelajaran bagi pelanggar.

Menurut Hartatik (dalam Ajabar, 2020), disiplin kerja dapat dibedakan menjadi lima bentuk, yaitu :

1. Disiplin Diri

Disiplin diri merupakan bentuk disiplin yang tumbuh dari kesadaran individu untuk mengendalikan perilakunya sendiri. Disiplin ini berkaitan dengan tanggung jawab pribadi dalam melaksanakan tugas serta berperan penting dalam mendukung tercapainya tujuan organisasi.

2. Disiplin Kelompok

Disiplin kelompok muncul dalam lingkungan kerja yang terdiri atas individu-individu yang bekerja sama dalam satu tim. Dalam kelompok biasanya terdapat kesepakatan mengenai aturan kerja yang harus dipatuhi bersama agar tujuan organisasi dapat tercapai secara optimal.

3. Disiplin Preventif

Disiplin preventif adalah disiplin yang diterapkan untuk mencegah terjadinya pelanggaran atau penyimpangan dalam pelaksanaan kegiatan organisasi.

4. Disiplin Korektif

Disiplin korektif merupakan tindakan yang dilakukan untuk memperbaiki serta memberikan sanksi kepada pegawai yang melanggar aturan, agar kesalahan tersebut tidak terulang kembali.

5. Disiplin Progresif

Disiplin progresif adalah bentuk disiplin yang diberikan secara bertahap kepada pegawai yang melakukan pelanggaran berulang, dimulai dari teguran hingga sanksi yang lebih berat.

1.2.1.5 Tujuan dan Manfaat Disiplin Kerja

Disiplin merupakan salah satu prasyarat penting dalam pembentukan sikap, perilaku, serta pola kehidupan yang tertib, sehingga pegawai dapat bekerja dengan lebih terarah dan memperoleh kemudahan dalam melaksanakan tugasnya (Tsauri, 2013). Tulus Tu'u (dalam Tsauri, 2013) mengemukakan bahwa disiplin memiliki beberapa fungsi, yaitu:

- a. Menata kehidupan bersama
- b. Membangun kepribadian
- c. Melatih kepribadian
- d. Pemberian sanksi atau hukuman
- e. Menciptakan lingkungan yang kondusif

Menurut Sutrisno (2025), disiplin diperlukan untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi secara lebih luas serta menjaga efisiensi kerja dengan mencegah dan memperbaiki perilaku individu yang tidak selaras dengan kepentingan kelompok, sekaligus mempertahankan perilaku positif melalui penetapan respons yang sesuai. Lebih lanjut, Sutrisno (2025) menjelaskan bahwa disiplin memberikan berbagai manfaat, antara lain meningkatkannya kepedulian karyawan terhadap tujuan organisasi, tumbuhnya semangat dan inisiatif kerja, meningkatnya tanggung jawab dalam melaksanakan tugas secara optimal, berkembangnya rasa memiliki dan solidaritas antarpegawai, serta meningkatnya efisiensi dan produktivitas kerja. Adapun manfaat dari disiplin kerja dalam suatu organisasi adalah adanya rasa tanggung jawab terhadap tugas-tugas yang diemban seorang pekerja sehingga dapat menimbulkan gairah atau semangat kerja (Ajabar, 2020).

1.2.2. Kinerja Pegawai

1.2.2.1 Pengertian Kinerja Pegawai.

Menurut Mangkunegara (2021), istilah kinerja berasal dari kata job performance atau actual performance, yang diartikan sebagai hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai, baik secara kualitas maupun kuantitas, dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya. Sejalan dengan itu, Huseno (2016) menjelaskan bahwa kinerja pegawai dipahami sebagai suatu proses tindakan yang tidak terjadi secara instan, melainkan berlangsung berkesinambungan melalui keterlibatan sumber daya manusia dalam mencapai tujuan organisasi.

Kinerja pegawai menurut Kasnu (2022) merupakan serangkaian perilaku ataupun tindakan, perilaku kerja yang proaktif, pemecahan masalah, serta implementasi ide karyawan terhadap tugas dan tanggung jawabnya yang disebabkan oleh beberapa faktor dorongan untuk melakukan tugasnya pada organisasi tempat ia bekerja. Sementara menurut Adamy (2016), kinerja pegawai adalah seberapa banyak karyawan memberikan kontribusi kepada organisasi seperti kuantitas output, kualitas output, jangka waktu output, kehadiran ditempat kerja, dan sikap komperatif.

Menurut Mitchell (dalam Priyono, 2010), kinerja dapat diwujudkan dalam beberapa bentuk sebagai berikut:

1. Kinerja dapat berupa perilaku yang relatif konsisten dan berlangsung dalam kurun waktu tertentu, seperti rata-rata hasil pukulan.
2. Kinerja dapat mencerminkan perilaku yang berbeda dengan tingkat konseptualisasi yang lebih tinggi, misalnya tingkat kehadiran.
3. Kinerja dapat ditunjukkan melalui pencapaian hasil (outcomes) yang tidak selalu berkaitan langsung dengan tindakan tertentu, seperti penjualan.
4. Kinerja dapat dirumuskan dalam istilah umum yang menggambarkan sifat atau karakteristik global, seperti ketegasan dan keramahan, bukan perilaku yang spesifik.
5. Kinerja juga dapat didefinisikan sebagai hasil dari perilaku kelompok, bukan hanya perilaku individu, seperti kemenangan dalam suatu pertandingan.

Berdasarkan berbagai pendapat di atas, dapat dipahami bahwa kinerja pegawai tidak hanya menekankan pada hasil kerja semata, tetapi juga mencakup proses, perilaku, serta kontribusi pegawai secara berkelanjutan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, baik pada tingkat individu maupun kelompok, guna mencapai tujuan organisasi.

1.2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Disiplin secara etimologis berasal dari kata "*disciple*" yang artinya pengikut, penganut, pengajaran, dan sebagainya. Secara konseptual disiplin merujuk pada keadaan tertentu dimana adanya kepatuhan orang-orang pada peraturan yang ada dalam organisasi (Ajabar, 2020). Hal ini menunjukkan bahwa disiplin tidak hanya dimaknai sebagai ketaatan semata, tetapi juga sebagai bentuk kesadaran individu untuk menyesuaikan perilaku dengan norma dan standar yang telah ditetapkan. Keberadaan disiplin sangat penting karena mampu menciptakan keteraturan, stabilitas, serta kesinambungan dalam pelaksanaan pekerjaan sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif.

Menurut Kasmir (dalam Annisa, 2025), kinerja pegawai dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain sebagai berikut:

1. Kemampuan dan keahlian merupakan kecakapan individu dalam melaksanakan tugas sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara tepat dan sesuai standar.
2. Pengetahuan berkaitan dengan pemahaman karyawan terhadap pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya sehingga dapat meminimalkan kesalahan.
3. Rancangan kerja adalah sistem atau pembagian tugas yang jelas dan terstruktur agar pekerjaan dapat berjalan efektif dan efisien.
4. Kepribadian mencerminkan karakter dan sikap individu yang memengaruhi perilaku serta kualitas kerja.

5. Motivasi kerja merupakan dorongan dari dalam maupun luar diri yang menumbuhkan semangat untuk mencapai hasil kerja yang optimal.
6. Kepemimpinan berkaitan dengan kemampuan pemimpin dalam mengarahkan dan membimbing bawahan agar tujuan organisasi tercapai.
7. Gaya kepemimpinan menunjukkan pendekatan yang digunakan pemimpin dalam memengaruhi dan mengelola karyawan.
8. Budaya organisasi adalah nilai dan norma yang menjadi pedoman perilaku kerja dalam organisasi.
9. Kepuasan kerja menggambarkan perasaan positif karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukan.
10. Lingkungan kerja mencakup kondisi fisik dan nonfisik yang mendukung kenyamanan serta produktivitas kerja.
11. Loyalitas menunjukkan kesetiaan karyawan terhadap organisasi tempatnya bekerja.
12. Komitmen merupakan kesediaan untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab secara konsisten.
13. Disiplin kerja adalah kepatuhan terhadap aturan dan ketentuan yang berlaku dalam organisasi.

Sementara faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai menurut Mangkunegara (2021), yaitu:

a. Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan pegawai mencakup kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realty yang meliputi pengetahuan dan keterampilan. Artinya, pegawai yang memiliki IQ diatas rata-rata dan dengan latar belakang pendidikan yang memadai serta terampil dalam mengerjakan tugas sehari-hari akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

b. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (attitude) seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Sikap mental seorang pegawai harus siap secara psikofisik yang berarti seorang pegawai harus siap secara mental, mampu secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja, serta mampu memanfaatkan dan menciptakan situasi kerja.

1.2.2.3 Dimensi dan Indikator Kinerja Pegawai

Disiplin secara etimologis berasal dari kata “disciple” yang artinya pengikut, penganut, pengajaran, dan sebagainya. Secara konseptual disiplin merujuk pada keadaan tertentu dimana adanya kepatuhan orang-orang pada peraturan yang ada dalam organisasi (Ajabar, 2020). Hal ini menunjukkan

bahwa disiplin tidak hanya dimaknai sebagai ketaatan semata, tetapi juga sebagai bentuk kesadaran individu untuk menyesuaikan perilaku dengan norma dan standar yang telah ditetapkan. Keberadaan disiplin sangat penting karena mampu menciptakan keteraturan, stabilitas, serta kesinambungan dalam pelaksanaan pekerjaan sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif.

Indikator pengukuran kinerja yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2006) meliputi lima aspek utama yang digunakan untuk menilai kinerja birokrasi publik secara menyeluruh, baik dari sisi internal organisasi maupun dari perspektif masyarakat sebagai pengguna layanan. Adapun indikator tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Produktivitas

Produktivitas tidak hanya digunakan untuk mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik. Secara umum, produktivitas dipahami sebagai perbandingan antara input dan output. Namun, konsep ini kemudian dikembangkan menjadi lebih luas dengan memasukkan sejauh mana pelayanan publik mampu mencapai hasil yang diharapkan sebagai indikator penting dalam menilai kinerja.

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan aspek yang sangat penting dalam menilai kinerja organisasi publik karena berkaitan langsung dengan tingkat kepuasan masyarakat. Persepsi negatif terhadap organisasi publik sering kali muncul akibat rendahnya kualitas layanan yang diterima, sehingga peningkatan kualitas layanan menjadi hal yang sangat diperlukan.

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas pelayanan, serta mengembangkan program yang sesuai dengan aspirasi masyarakat. Indikator ini menunjukkan keselarasan antara pelayanan yang diberikan dengan kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah mencerminkan kegagalan organisasi dalam menjalankan fungsi dan tujuannya.

4. Responsibilitas

Responsibilitas berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan organisasi yang harus sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar serta kebijakan yang berlaku, baik secara eksplisit maupun implisit. Dalam praktiknya, responsibilitas dapat saja berbenturan dengan responsivitas, terutama ketika tuntutan masyarakat tidak sejalan dengan aturan yang ada.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjukkan sejauh mana kebijakan dan kegiatan organisasi dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat melalui pejabat publik yang dipilih. Penilaian kinerja tidak hanya dilihat dari pencapaian target internal, tetapi juga dari kesesuaian dengan nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu organisasi dikatakan memiliki akuntabilitas yang tinggi apabila kegiatannya dianggap benar dan

sesuai dengan kepentingan masyarakat.

Menurut Mangkunegara (2021), kinerja pegawai dapat diukur melalui beberapa dimensi yang terdiri atas kualitas kerja, kuantitas kerja, tanggung jawab, kerja sama, dan inisiatif. Masing-masing dimensi dijabarkan ke dalam beberapa indikator, yakni:

1. Kualitas Kerja

Kualitas kerja menunjukkan tingkat ketepatan, kerapihan, dan mutu hasil pekerjaan yang dilakukan pegawai sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dimensi ini menggambarkan sejauh mana pegawai mampu menghasilkan pekerjaan yang baik dan minim kesalahan. Adapun indikator kualitas kerja meliputi:

- a. Kerapihan
- b. Ketelitian
- c. Hasil kerja

2. Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja berkaitan dengan jumlah pekerjaan yang mampu diselesaikan dalam periode tertentu serta kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas secara efektif. Dimensi ini menilai produktivitas pegawai dalam bekerja. Indikator kuantitas kerja meliputi:

- a. Kecepatan
- b. Kemampuan

3. Tanggung Jawab

Tanggung jawab mencerminkan kesadaran pegawai dalam melaksanakan tugas dan kewajiban yang diberikan serta kesanggupan dalam mempertanggungjawabkan hasil pekerjaannya. Dimensi ini juga berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam mengambil keputusan yang tepat. Indikator tanggung jawab meliputi:

- a. Hasil kerja
- b. Mengambil keputusan

4. Kerja Sama

Kerja sama merupakan kesediaan pegawai untuk bekerja bersama rekan kerja, baik secara vertikal maupun horizontal, guna mencapai tujuan organisasi secara optimal. Dimensi ini menunjukkan kemampuan pegawai dalam membangun hubungan kerja yang harmonis. Indikator kerja sama meliputi:

- a. Jalinan kerja sama
- b. Kekompakan

5. Inisiatif

Inisiatif menggambarkan kemampuan pegawai untuk bertindak secara mandiri dalam melaksanakan pekerjaan serta menyelesaikan permasalahan tanpa harus menunggu arahan dari atasan. Dimensi ini menunjukkan adanya kreativitas dan sikap proaktif dalam bekerja. Indikator inisiatif yaitu:

a. Kemampuan kreativitas pegawai

Menurut Bernardin dan Russel (dalam Adamy, 2016), terdapat enam indikator untuk mengukur kinerja pegawai, yaitu :

1. Kualitas (*Quality*)

Tingkat sejauh mana proses atau hasil kerja mendekati standar ideal serta mampu memenuhi tujuan yang telah ditetapkan.

2. Kuantitas (*Quantity*)

Jumlah output yang dihasilkan, baik dinyatakan dalam nilai uang, jumlah unit, maupun jumlah kegiatan yang diselesaikan.

3. Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Tingkat penyelesaian pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sehingga tidak menghambat pekerjaan lain dan dapat memaksimalkan efisiensi kerja.

4. Efektivitas Biaya (*Cost-Effectiveness*)

Kemampuan dalam memanfaatkan sumber daya organisasi secara optimal untuk memperoleh hasil maksimal atau meminimalkan kerugian.

5. Kebutuhan Akan Pengawasan (*Need for Supervision*)

Tingkat kemandirian karyawan dalam melaksanakan tugas tanpa memerlukan pengawasan atau intervensi yang intensif dari atasan.

6. Dampak Interpersonal (*Interpersonal Impact*)

Sejauh mana seseorang dalam menjalankan pekerjaannya mampu membangun rasa percaya diri, sikap saling menghargai, serta kerja sama yang baik di antara rekan kerja dan bawahan.

1.2.2.4 Tujuan dan Manfaat Kinerja Pegawai

Menurut Handoko (2010), penilaian kinerja pegawai memberikan sepuluh manfaat penting bagi organisasi, karena melalui proses evaluasi tersebut organisasi dapat menilai tingkat pencapaian kerja sekaligus menjadikannya dasar dalam pengambilan berbagai keputusan manajerial. Adapun manfaat penilaian kinerja pegawai adalah sebagai berikut:

1. Perbaikan prestasi kerja, melalui pemberian umpan balik yang memungkinkan karyawan, manajer, dan bagian personalia melakukan

evaluasi serta perbaikan kinerja.

2. Penyesuaian kompensasi, sebagai dasar dalam menentukan kenaikan gaji, bonus, maupun bentuk imbalan lainnya.
3. Keputusan penempatan, seperti promosi, mutasi, dan demosi yang umumnya didasarkan pada hasil kinerja sebelumnya.
4. Identifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan, baik untuk memperbaiki kinerja yang kurang maupun mengembangkan potensi karyawan yang berprestasi.
5. Perencanaan dan pengembangan karier, melalui arahan yang jelas terhadap jalur karier yang dapat ditempuh karyawan.
6. Evaluasi proses staffing, karena hasil kinerja dapat mencerminkan efektivitas atau kelemahan dalam prosedur rekrutmen dan penempatan.
7. Deteksi ketidakakuratan informasi, seperti kesalahan dalam analisis jabatan atau sistem informasi manajemen sumber daya manusia yang dapat memengaruhi pengambilan keputusan.
8. Identifikasi kesalahan desain pekerjaan, karena kinerja yang rendah dapat menunjukkan adanya ketidaktepatan dalam perancangan pekerjaan.
9. Menjamin kesempatan kerja yang adil, sehingga keputusan penempatan internal dapat dilakukan secara objektif dan tanpa diskriminasi.
10. Menghadapi tantangan eksternal, karena penilaian kinerja dapat membantu organisasi memahami faktor-faktor di luar pekerjaan, seperti kondisi pribadi atau sosial karyawan, dan memberikan dukungan yang diperlukan.

Menurut Rivai (2018), tujuan penilaian kinerja pada dasarnya mencakup berbagai aspek penting dalam pengelolaan sumber daya manusia, antara lain untuk mengetahui tingkat prestasi kerja pegawai, memberikan imbalan yang sesuai seperti kenaikan gaji pokok dan insentif, serta mendorong rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas yang diemban. Selain itu, penilaian kinerja juga bertujuan untuk meningkatkan motivasi dan etos kerja, membedakan capaian antarpegawai, serta mempererat hubungan kerja melalui diskusi mengenai perkembangan kinerja. Lebih lanjut, hasil penilaian kinerja dapat dimanfaatkan sebagai sumber informasi dalam perencanaan sumber daya manusia dan pengembangan karier, membantu penempatan pegawai sesuai dengan hasil kerjanya, serta menjadi sarana untuk meningkatkan kinerja secara keseluruhan.

1.2.3. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan segala bentuk kegiatan atau serangkaian pelayanan yang diberikan secara langsung kepada individu maupun masyarakat untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan melalui upaya promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif (Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023). Sejalan dengan itu, menurut Notoatmodjo (2007), pelayanan kesehatan merupakan bagian dari sub-sistem pelayanan kesehatan yang lebih menekankan

pada upaya preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran utama masyarakat. Dengan demikian, pelayanan kesehatan tidak hanya berfokus pada pengobatan, tetapi juga pada upaya pencegahan dan peningkatan kesehatan masyarakat secara menyeluruh.

Pelayanan kesehatan yang baik tidak hanya ditentukan oleh jenis layanan yang diberikan, tetapi juga oleh kualitas pelayanan itu sendiri. Kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu organisasi pelayanan publik, termasuk puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama. Menurut Azwar (dalam Jannah et al., 2018), kualitas pelayanan kesehatan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan pasien sehingga dapat menimbulkan rasa puas. Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi tolok ukur utama dalam melihat sejauh mana pelayanan kesehatan mampu memenuhi harapan masyarakat.

Untuk mewujudkan kualitas pelayanan kesehatan yang baik, terdapat beberapa syarat pokok yang harus dipenuhi. Menurut Mamik (2014), syarat pokok pelayanan kesehatan meliputi:

1. Berkesinambungan dan Tersedia

Pelayanan kesehatan harus selalu tersedia sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan dapat diakses setiap saat tanpa menimbulkan kesulitan. Selain itu, pelayanan juga harus bersifat berkesinambungan, artinya tetap ada dan berjalan secara terus-menerus ketika dibutuhkan oleh masyarakat.

2. Dapat diterima

Pelayanan kesehatan perlu dapat diterima oleh masyarakat, yaitu tidak bertentangan dengan nilai, norma, dan budaya yang berlaku, sehingga masyarakat merasa nyaman dan bersedia memanfaatkan layanan tersebut.

3. Mudah dicapai

Pelayanan kesehatan harus memiliki lokasi yang strategis dan didukung oleh sarana transportasi yang memadai, sehingga masyarakat, baik di wilayah perkotaan maupun pedesaan, dapat menjangkaunya dengan mudah.

4. Mudah dijangkau

Pelayanan kesehatan juga harus terjangkau dari segi biaya, sehingga masyarakat dari berbagai tingkat ekonomi dapat mengakses layanan kesehatan sesuai dengan kemampuan finansial mereka.

5. Bermutu

Pelayanan kesehatan yang baik harus memiliki mutu yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, sehingga mampu memberikan pelayanan yang optimal dan memuaskan bagi masyarakat.

Adapun tujuan dari pelayanan kesehatan menurut Maulana (2013), yaitu:

- a. Promotif untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan individu maupun masyarakat.
- b. Preventif adalah suatu pencegahan terhadap orang yang beresiko terhadap

sebuah penyakit. hal ini terdiri dari;

- a.) Preventif primer: pendidikan kesehatan, imunisasi, penyediaan nutrisi yang baik
- b.) Preventif sekunder: pengobatan penyakit tahap dini atau awal
- c.) Preventif tersier: diagnose penyakit, pembuatan diagnosa dan pengobatan awal
- c. Kuratif yaitu penyembuhan penyakit
- d. Rehabilitasi adalah pemulihan dan juga proses pengobatan.

1.2.4. Penelitian Terdahulu

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

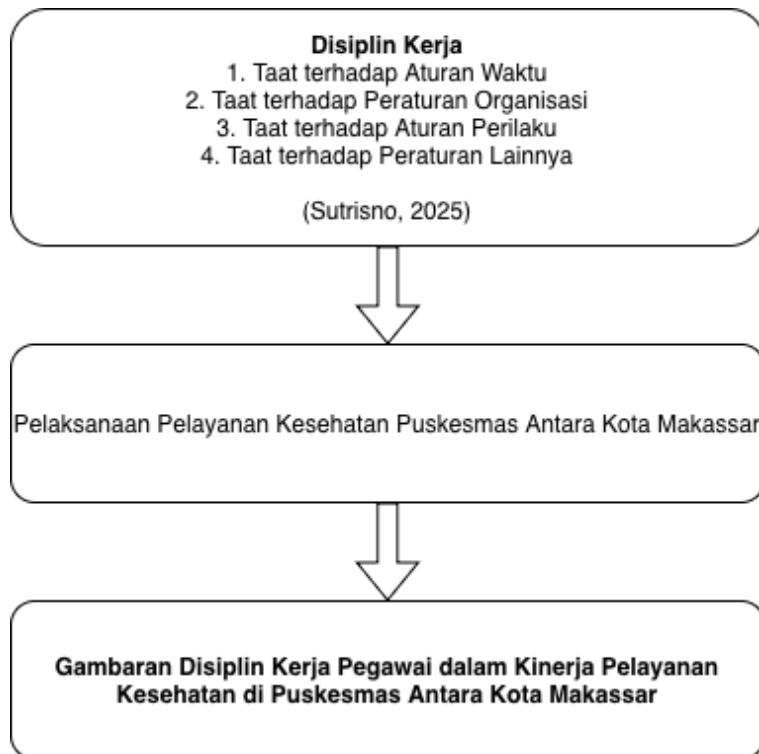
No	Nama Penulis	Judul	Tujuan	Hasil
1	Normah, (2016)	Studi Tentang Disiplin Kerja Pegawai Pelayanan Kesehatan Puskesmas Teluk Dalam Kecamatan Tenggarong Seberang	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis, dan mendeskripsikan disiplin kerja pegawai pelayanan kesehatan di Puskesmas Teluk Dalam serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat disiplin kerja pegawai	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum disiplin kerja pegawai sudah berjalan cukup baik, terutama dalam aspek tanggung jawab dan ketepatan waktu. Namun masih terdapat beberapa kendala, seperti adanya pegawai yang kurang disiplin terhadap waktu, pelanggaran terhadap peraturan, kurangnya pengawasan dari pimpinan, serta lemahnya sanksi bagi pelanggar disiplin.
2	Ginoga, P. O. (2018)	Disiplin Pegawai pada UPTD Puskesmas Modayag Kabupaten Bolaang Mongondow Timur	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan penerapan disiplin pegawai pada UPTD Puskesmas Modayag yang ditinjau dari kewajiban pegawai, larangan pegawai, serta sanksi atau hukuman disiplin bagi pelanggar.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan disiplin pegawai di UPTD Puskesmas Modayag secara umum telah berjalan dengan cukup baik. Hal ini terlihat dari adanya penerapan aturan disiplin dan adanya mekanisme sanksi bagi pegawai. Namun, masih diperlukan peningkatan dalam konsistensi penerapan disiplin dan pengawasan terhadap pegawai agar pelaksanaan tugas berjalan lebih optimal.

3	Supriadi, I. (2023)	Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai. Variabel independennya adalah disiplin kerja, sedangkan variabel dependennya yaitu kinerja pegawai.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan korelasi sangat kuat.
4	Rahayu, S., Hidayatullah, L. I., Subarkah, R., Pratama, R. A., & Pangesti, I. D. (2023)	Penerapan Disiplin Kerja dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Pegawai di Puskesmas Secang I Kabupaten Magelang	Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji, mengetahui, dan menguraikan penerapan disiplin kerja serta pelaksanaan penilaian kinerja pegawai di Puskesmas Secang I, termasuk hambatan dan upaya yang dilakukan dalam meningkatkan disiplin kerja pegawai.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja pegawai di Puskesmas Secang I telah berjalan cukup baik, meskipun masih terdapat pelanggaran seperti keterlambatan dan ketidakpatuhan terhadap aturan berpakaian. Kinerja pegawai umumnya berada pada kategori baik, namun beberapa aspek masih perlu ditingkatkan karena dipengaruhi oleh keterlambatan pegawai.
5	Annisa, S., Qamarius, I., Khairawati, & Sullaida. (2025)	Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja dan Pengembangan Pegawai terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Pertanahan Kota Lhokseumawe	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja, motivasi kerja, dan pengembangan pegawai terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pertanahan Kota Lhokseumawe	Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja dan pengembangan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Motivasi kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Secara simultan ketiga variabel berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Sumber: Olahan Peneliti, 2026

1.2.5. Kerangka Pikir

Gambar 1.1 Kerangka Pikir



Sumber: Olahan Peneliti, 2026

1.3. Tujuan dan Manfaat

1.3.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran disiplin kerja pegawai dan kinerja pelayanan kesehatan serta mendeskripsikan disiplin kerja dalam kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Antara Kota Makassar.

1.3.2. Manfaat Penelitian

a) Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Puskesmas Antara Kota Makassar sebagai bahan masukan dalam memahami kondisi disiplin kerja pegawai serta kaitannya dengan kinerja pelayanan kesehatan, sehingga dapat menjadi pertimbangan dalam pembinaan dan pengelolaan sumber daya manusia guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

b) Manfaat Akademis

Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya pada kajian manajemen sumber daya manusia di sektor pelayanan kesehatan, serta memperkaya referensi empiris terkait disiplin kerja dan kinerja pelayanan dalam pendekatan kualitatif dan menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya dengan topik yang sejenis.

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2019), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen). Dalam penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai instrumen utama, dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan gabungan. Analisis data pada penelitian ini dilakukan secara induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih berfokus pada pemaknaan daripada generalisasi temuan penelitian (Sugiyono, 2019). Pendekatan ini dipilih karena mampu menggali secara mendalam fenomena disiplin kerja pegawai dalam kaitannya dengan kinerja pelayanan kesehatan, sehingga dapat memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai bagaimana disiplin kerja diterapkan dan mempengaruhi kualitas pelayanan di Puskesmas Antara Kota Makassar.

2.2 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian studi kasus (study case). Menurut Sugiyono (2019), studi kasus adalah upaya penelitian yang dilakukan untuk melakukan eksplorasi mendalam terhadap suatu fenomena dalam kerangka alamiahnya. Fenomena ini mencakup program, peristiwa, proses atau aktivitas tertentu. Desain penelitian ini dipilih karena penelitian berfokus pada pengkajian secara mendalam terhadap disiplin kerja pegawai dalam kaitannya dengan kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Antara Kota Makassar, sehingga dapat menggambarkan kondisi nyata dan mengidentifikasi permasalahan yang terjadi.

2.3 Prosedur Penelitian

2.3.1 Penentuan Informan

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Menurut Sugiyono (2019), purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pemilihan teknik ini didasarkan pada pertimbangan bahwa penelitian memerlukan informan yang memiliki kompetensi, pengalaman, serta keterlibatan langsung dalam pelaksanaan disiplin kerja dan pelayanan kesehatan, sehingga informasi yang diperoleh bersifat mendalam, relevan, dan sesuai dengan fokus penelitian di Puskesmas Antara Kota Makassar. Oleh karena itu, informan dalam penelitian ini dipilih berdasarkan kriteria tertentu, yaitu individu yang memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam pelaksanaan disiplin kerja dan pelayanan kesehatan, yang terdiri dari:

1. Kepala Puskesmas Antara
2. Kepala Tata Usaha Puskesmas Antara
3. Staf/Pegawai medis dan non-medis Puskesmas Antara
4. Masyarakat umum / pasien Puskesmas Antara

Tabel 2.1 Informan Penelitian

No.	Informan	Jumlah (Orang)
1.	Kepala Puskesmas Antara	1
2.	Kepala Tata Usaha Puskesmas Antara	1
3.	Staf / Pegawai medis Puskesmas Antara	2
4.	Staf / Pegawai non-medis Puskesmas Antara	2
5.	Masyarakat umum / pasien Puskesmas Antara	3

Sumber : Olahan Peneliti, 2026

2.3.2 Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian yaitu untuk mendapatkan data (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada kondisi yang alamiah, sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berpartisipatif, wawancara mendalam dan dokumentasi (Sugiyono, 2019).

a.) Observasi

Menurut Sugiyono (2019), observasi adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung terhadap fenomena yang diteliti. Peran peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai pengamat partisipatif, yaitu dengan melakukan peninjauan langsung ke lokasi penelitian, yakni Puskesmas Antara Kota Makassar. Dalam pelaksanaannya, peneliti tidak sepenuhnya terlibat sebagai pelaku, melainkan lebih berfokus pada kegiatan pengamatan. Observasi dilakukan secara langsung pada berbagai unit pelayanan puskesmas dan dilaksanakan pada waktu yang berbeda guna memperoleh gambaran yang menyeluruh dan komprehensif terkait disiplin kerja pegawai dalam kinerja pelayanan kesehatan..

b.) Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan ketika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti serta memperoleh informasi yang lebih mendalam dari responden (Sugiyono, 2019). Wawancara juga diartikan sebagai pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2019). Pelaksanaan wawancara dalam penelitian ini dilakukan secara bertahap dengan berpedoman pada panduan wawancara yang telah disusun sebelumnya, yang memuat sejumlah pertanyaan untuk diajukan kepada informan yang relevan, yaitu Kepala Puskesmas, bagian kepegawaian/Sumber Daya Manusia (SDM), serta pegawai di Puskesmas Antara Kota Makassar.

c.) Telaah Dokumen

Menurut Sugiyono (2019), dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data

yang dilakukan dengan cara mengkaji berbagai dokumen atau catatan yang berkaitan dengan masalah penelitian, baik berupa dokumen tertulis, gambar, maupun karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen tersebut digunakan sebagai sumber data untuk melengkapi, memperkuat, dan memverifikasi informasi yang diperoleh melalui teknik pengumpulan data lainnya. Dalam penelitian ini, telaah dokumen digunakan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan disiplin kerja pegawai dan kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Antara Kota Makassar. Dokumen yang ditelaah meliputi data kehadiran pegawai, peraturan atau tata tertib yang berlaku, laporan kinerja, serta dokumen lain yang relevan dengan fokus penelitian.

2.3.3 Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Sugiyono (2019) merupakan proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengelompokkan ke dalam kategori, menguraikan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun pola, memilih data yang penting untuk dipelajari, serta menarik kesimpulan agar mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2019) menyatakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus hingga mencapai titik jenuh data. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a.) Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, atau kombinasi ketiganya (triangulasi). Pada tahap awal, peneliti melakukan eksplorasi secara umum terhadap situasi objek yang diteliti sehingga diperoleh data yang sangat banyak dan bervariasi (Sugiyono, 2019).

b.) Kondensasi Data

Kondensasi data merupakan proses menyederhanakan dan merangkum data yang telah dikumpulkan agar lebih mudah dipahami dan dianalisis. Pada tahap ini, peneliti menyeleksi, mengelompokkan, serta mengolah data mentah seperti hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumen ke dalam bentuk yang lebih terstruktur. Tujuannya adalah untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai data yang diperoleh selama penelitian.

c.) Penyajian Data

Data yang telah disederhanakan kemudian disusun dan dikelompokkan secara sistematis. Penyajian data bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam memahami informasi yang diperoleh serta menarik kesimpulan yang lebih mendalam.

d.) Kesimpulan

Pada tahap akhir, peneliti menarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian dan jawaban para informan yang menggambarkan kondisi di lapangan. Kesimpulan

tersebut digunakan untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan sejak awal penelitian.

2.3.4 Validitas dan Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2019), validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Uji validitas dalam penelitian kualitatif berkaitan dengan ketepatan antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan kenyataan yang sebenarnya terjadi pada objek yang diteliti (Sugiyono, 2019). Data dikatakan valid apabila tidak terdapat perbedaan antara hasil temuan dengan realitas yang ada di lapangan. Adapun untuk menguji validitas data, dapat dilakukan dengan teknik sebagai berikut:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah teknik pengujian kredibilitas data dengan cara membandingkan dan mengecek kembali data yang diperoleh dari berbagai sumber yang berbeda. Hal ini dilakukan untuk melihat kesesuaian informasi serta mengetahui adanya perbedaan data dari masing-masing sumber (Sugiyono, 2019).

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik adalah teknik pengujian kredibilitas data yang dilakukan dengan menggunakan berbagai metode pengumpulan data terhadap sumber yang sama, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tujuannya untuk memastikan kebenaran data melalui perbandingan hasil dari teknik yang berbeda (Sugiyono, 2019).

Menurut Sugiyono (2019), uji reliabilitas adalah cara untuk melihat apakah data yang diperoleh konsisten atau tidak. Dalam penelitian kuantitatif, data dikatakan reliabel jika hasilnya tetap sama ketika diukur berulang kali dengan alat yang sama. Sedangkan dalam penelitian kualitatif, hasil data bisa berbeda karena kondisi di lapangan dapat berubah. Oleh karena itu, yang penting adalah peneliti melakukan pengamatan dan pencatatan data dengan teliti dan jelas sehingga data yang dihasilkan tetap dapat dipercaya (Sugiyono, 2019).

2.3.5 Operasionalisasi Konsep

Menurut Sugiyono (2019), definisi operasional adalah penetapan konstruk atau sifat yang akan diteliti agar dapat dijadikan variabel yang terukur. Definisi ini juga menjelaskan cara atau prosedur yang digunakan dalam meneliti dan mengoperasionalkan konstruk tersebut, sehingga memungkinkan peneliti lain untuk mereplikasi pengukuran dengan metode yang sama atau mengembangkannya menjadi lebih baik.

Tabel 2.2 Operasionalisasi Konsep

Konsep	Dimensi	Indikator	Aspek yang digali
Disiplin Kerja Pegawai	Ketaatan terhadap aturan waktu	Jam masuk kerja	Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam datang tepat waktu sebelum pelayanan dimulai di Puskesmas?
		Jam istirahat	Bagaimana pengaturan waktu istirahat pegawai agar tidak mengganggu kelancaran pelayanan kepada pasien?
		Jam pulang kerja	Apakah pegawai pulang sesuai dengan jam kerja setelah pelayanan selesai?
	Ketaatan terhadap peraturan organisasi	Kepatuhan	Bagaimana kepatuhan pegawai terhadap aturan yang berlaku dan bagaimana pengaruhnya terhadap pelayanan kepada pasien?
		Tanggung jawab	Bagaimana pegawai menunjukkan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada pasien?
		Kesesuaian pekerjaan dengan kemampuan	Apakah tugas yang diberikan kepada pegawai sudah sesuai dengan kompetensi atau bidangnya dalam pelayanan kesehatan?
	Ketaatan terhadap aturan perilaku	Cara berpakaian	Apakah pegawai menggunakan seragam atau atribut sesuai ketentuan di Puskesmas?
		Etika dan sopan	Bagaimana sikap sopan

		santun	santun pegawai dalam melayani pasien?
		Bertingkah laku	Bagaimana sikap dan etika pegawai dalam melayani pasien, serta bagaimana hal tersebut mempengaruhi kenyamanan pasien?
	Ketaatan terhadap peraturan lainnya	Norma yang berlaku	Bagaimana pegawai mematuhi norma yang berlaku, baik dalam lingkungan kerja maupun dalam pelayanan kepada masyarakat?
		Empati	Bagaimana pegawai menunjukkan sikap empati kepada pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan?

Sumber : Olahan Peneliti, 2026