

**PENGARUH KETERSEDIAAN TENAGA KERJA DAN BEBAN KERJA
TERHADAP KINERJA LAYANAN DI UPT PUSKESMAS KANDUI
KABUPATEN BARITO UTARA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

AMANDA FEBYOLA SIHOMBING

22012010246/FEB/EM

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2026

**PENGARUH KETERSEDIAAN TENAGA KERJA DAN BEBAN KERJA
TERHADAP KINERJA LAYANAN DI UPT PUSKESMAS KANDUI
KABUPATEN BARITO UTARA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh:

AMANDA FEBYOLA SIHOMBING

22012010246/FEB/EM

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2026

SKRIPSI

**PENGARUH KETERSEDIAAN TENAGA KERJA DAN BEBAN KERJA
TERHADAP KINERJA LAYANAN DI UPT PUSKESMAS KANDUI
KABUPATEN BARITO UTARA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

Disusun Oleh:

AMANDA FEBYOLA SIHOMBING
22012010246/FEB/EM

**Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada tanggal: 14 Juli 2026**

Pembimbing:

**Tim Penguji:
Ketua**

Dr. Dra. Ika Korika Swasti, M. Pd.
NIP. 196409201989032001

Dra. Ec. Siti Aminah, MM
NIP. 196107121988032001

Anggota

Drs. Ec. Bowo Santoso, M.M.
NIPPPK. 196207282021211001

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP
NIP. 1963042019910320001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Amanda Febyola Sihombing
NPM : 220120102
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiarasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 8 Juli 2026

Yang Membuat Pernyataan



Amanda Febyola Sihombing
NPM. 22012010246

KATA PENGANTAR

Puji dan terima kasih penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Ketersediaan Tenaga Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Layanan di UPT Puskesmas Kandui Kabupaten Barito Utara Provinsi Kalimantan Tengah.”** Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi yang penulis tempuh.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penyelesaian penelitian ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Prof. Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Dr. Dra. Ika Korika Swasti, M.Pd., selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.

5. Seluruh pimpinan dan karyawan UPT Puskesmas Kandui yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama proses penelitian berlangsung.
6. Kepada kedua orang tua tercinta dan kakak, atas segala kasih sayang, doa, dukungan, serta pengorbanan yang tiada henti. Terima kasih telah menjadi sumber kekuatan, semangat, dan rasa aman terbesar dalam kehidupan penulis. Setiap pencapaian yang diraih penulis bukanlah hasil perjuangan seorang diri, melainkan buah dari kasih, doa, dan pengorbanan Papa, Mama, dan Kakak yang tak pernah bersyarat. Semoga Tuhan senantiasa melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, dan umur yang panjang kepada Papa, Mama, dan Kakak sehingga selalu dapat menyaksikan, mendampingi, dan menyertai setiap langkah perjalanan hidup penulis kedepannya.
7. Kepada Samuel Togar Rosevelt Sirait, terima kasih telah hadir dalam kehidupan penulis. Terima kasih telah membersamai penulis selama proses penyusunan skripsi ini, baik di saat-saat yang menyenangkan maupun ketika penulis menghadapi berbagai kesulitan. Terima kasih atas setiap perhatian, kepedulian, dukungan, dan segala usaha yang telah dilakukan untuk menghadirkan kebahagiaan serta menguatkan penulis di setiap langkah.
8. Kepada Lea dan Ike, sahabat penulis sejak semester satu sekaligus teman seperjuangan yang selalu saling mendukung dan memberikan semangat selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas setiap

canda, tawa, dan tangis yang telah kita lalui bersama. Kehadiran kalian tidak hanya mengisi hari-hari selama perkuliahan, tetapi juga meninggalkan begitu banyak kenangan indah yang akan selalu penulis ingat. Semoga kalian selalu Bahagia.

9. Kepada Jurika, Lea, Lintang, Maysa, dan Mega, teman-teman penulis sejak awal perkuliahan, terima kasih telah menjadi sahabat yang baik bagi penulis selama menjalani kehidupan di perantauan. Terima kasih karena selalu hadir, baik dalam setiap kebahagiaan maupun di saat penulis menghadapi berbagai kesulitan. Terima kasih atas setiap cerita yang didengarkan, setiap nasihat yang diberikan, dan setiap motivasi yang selalu menguatkan penulis. Terima kasih telah mengenalkan penulis pada kehidupan di Kota Surabaya, menemani setiap proses, serta membuat penulis tidak pernah merasa sendiri. Tanpa kehadiran kalian, mungkin Kota Surabaya tidak akan pernah terasa sehangat dan seberarti ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dan penyempurnaan karya ilmiah ini. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Surabaya, 18 Juni 2026

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
ABSTRAK	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	13
1.3. Tujuan Penelitian.....	14
1.4. Manfaat Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1. Penelitian Terdahulu.....	16
2.2. Landasan Teori	20
2.2.1. Kinerja Pelayanan	20
2.2.1.1. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan	22
2.2.1.2. Indikator Kinerja Pelayanan	22
2.2.2. Ketersediaan Tenaga Kerja	23
2.2.2.1. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Ketersediaan Sumber Daya Manusia.....	25
2.2.2.2. Indikator Ketersediaan Tenaga Kerja.....	26
2.2.3. Beban Kerja	28
2.2.3.1. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja.....	29
2.2.3.2. Pengukuran Beban Kerja	30
2.2.3.3. Indikator Beban Kerja.....	31
2.3. Hubungan Antar Variabel	32

2.3.1. Pengaruh Ketersediaan Tenaga Kerja Terhadap Kinerja Layanan.....	32
2.3.2. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Layanan.....	34
2.4. Kerangka Konseptual	35
2.5. Hipotesis.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1. Definisi Operasional.....	37
3.1.1. Ketersediaan Tenaga Kerja	37
3.1.2. Beban Kerja	38
3.1.3. Kinerja Layanan.....	38
3.2. Pengukuran Variabel	39
3.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	40
3.3.1. Populasi.....	40
3.3.2. Sampel.....	41
3.4. Jenis dan Metode Pengumpulan Data	43
3.4.1. Jenis Data	43
3.4.2. Sumber Data.....	44
3.5. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	44
3.5.1. Uji Validitas	44
3.5.2. Uji Reliabilitas	45
3.6. Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	45
3.6.1. Teknik Analisis.....	45
3.6.2. Pengukuran Metode PLS	46
3.6.3. Model Spesifikasi PLS.....	47
3.6.4. Langkah-Langkah Penggunaan PLS.....	47
3.6.5. Analisa Outer Model.....	49
3.6.6. Analisa Inner Model	50
3.6.7. Asumsi PLS	50
3.6.8. Model Pengukuran Penelitian	51
3.6.9. Pengujian Hipotesis	51
BAB IV PEMBAHASAN.....	53

4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	53
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	53
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian dan Pembahasan	53
4.2.1. Penyebaran Kuesioner	54
4.2.2. Karakteristik Responden Tenaga Medis	54
4.2.3. Karakteristik Responden Pasien	57
4.2.4. Deskripsi Hasil Penelitian.....	60
4.2.4.1. Ketersediaan Tenaga Kerja	60
4.2.4.2. Beban Kerja	62
4.2.4.3. Kinerja Layanan.....	64
4.3. Analisis Data	67
4.3.1. Interpretasi Hasil PLS	67
4.3.2. Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	69
4.3.3. Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	72
4.3.4. Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	72
4.4. Pembahasan.....	74
4.4.1. Pengaruh Ketersediaan Tenaga Kerja terhadap Kinerja Layanan.....	74
4.4.2. Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Layanan.....	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	84
5.1. Kesimpulan.....	84
5.2. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN.....	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Kerangka Konseptual	35
Gambar 3. 1	Model Pengukuran Penelitian.....	51
Gambar 4. 1	Outer Model dengan Factor Loading, Path Coefficient, dan R-Square	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Hasil Kinerja UPT Puskesmas Kandui	3
Tabel 1. 2	Permasalahan dan Keluhan pada Masing-Masing Klaster Pelayanan UPT Puskesmas Kandui	4
Tabel 1. 3	Jumlah Pasien Berdasarkan Jenis Pelayanan UPT Puskesmas Kandui Tahun 2025.....	8
Tabel 3. 1	Data Tenaga Medis Tetap UPT Puskesmas Kandui.....	40
Tabel 4. 1	Karakteristik Demografis Klaster Responden	55
Tabel 4. 2	Karakteristik Usia Responden	56
Tabel 4. 3	Karakteristik Pendidikan Responden.....	56
Tabel 4. 4	Karakteristik Lama Bekerja Responden	57
Tabel 4. 5	Karakteristik Jenis Kelamin Responden	58
Tabel 4. 6	Karakteristik Usia Responden	58
Tabel 4. 7	Karakteristik Klaster Responden	59
Tabel 4. 8	Karakteristik Frekuensi Kunjungan Responden	59
Tabel 4. 9	Jawaban Responden Ketersediaan Tenaga Kerja.....	60
Tabel 4. 10	Jawaban Responden Beban Kerja.....	62
Tabel 4. 11	Jawaban Responden Kinerja Layanan	65
Tabel 4. 12	<i>Outer Loading</i>	69
Tabel 4. 13	<i>Cross Loading</i>	70
Tabel 4. 14	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	71
Tabel 4. 15	<i>Composite Reliability</i>	71
Tabel 4. 16	<i>R-Square</i>	72
Tabel 4. 17	Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Value, P-Value).....	73

**PENGARUH KETERSEDIAAN TENAGA KERJA DAN BEBAN KERJA
TERHADAP KINERJA LAYANAN DI UPT PUSKESMAS KANDUI
KABUPATEN BARITO UTARA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

Oleh:

AMANDA FEBYOLA SIHOMBING

220102010246/FEB/EM

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang optimal memerlukan ketersediaan tenaga kerja yang memadai serta pengelolaan beban kerja yang baik untuk mendukung kinerja layanan. Keterbatasan tenaga kesehatan yang tidak sebanding dengan kebutuhan pelayanan berpotensi meningkatkan beban kerja sehingga memengaruhi kinerja layanan yang diberikan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh ketersediaan tenaga kerja dan beban kerja terhadap kinerja layanan di UPT Puskesmas Kandui Kabupaten Barito Utara Provinsi Kalimantan Tengah.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan explanatory. Populasi penelitian terdiri atas 80 tenaga medis tetap dan pasien UPT Puskesmas Kandui. Sampel tenaga medis ditentukan menggunakan teknik sampling jenuh, sedangkan sampel pasien menggunakan nonprobability sampling dengan metode purposive sampling, sehingga diperoleh masing-masing 80 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert, kemudian dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling–Partial Least Square (SEM-PLS)*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketersediaan tenaga kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja layanan, sedangkan beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja layanan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kecukupan tenaga kesehatan serta pengelolaan beban kerja yang optimal menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja layanan di UPT Puskesmas Kandui.

Kata Kunci: Ketersediaan Tenaga Kerja, Beban Kerja, Kinerja Layanan.