

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia saat ini semakin tinggi, sehingga organisasi di dalam mengelola usaha diharapkan mampu menggunakan sumber daya manusia dengan baik dan benar. Pada dasarnya sumber daya manusia merupakan unsur yang sangat berperan aktif dalam mengarungi perjalanan dari suatu organisasi (Sutrisno, 2009: 2), sehingga perlu adanya manajemen sumber daya manusia yang baik. Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu kegiatan atau suatu sistem manajemen yang mengadakan dan mengelola sumber daya manusia yang siap, bersedia, dan mampu memberikan kontribusi yang baik agar dapat bekerjasama secara efektif untuk mencapai tujuan baik secara individu maupun secara organisasi (Hasibuan, 2016: 10). Untuk menjadi perusahaan atau organisasi yang unggul, tentu harus didukung oleh kualitas sumber daya manusia yang memadai. Permasalahannya adalah bagaimana menciptakan sumber daya manusia yang menghasilkan kinerja yang optimal sesuai dengan apa yang diharapkan oleh perusahaan atau organisasi. Sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan dan keterampilan diharapkan dapat meningkatkan kualitas proses kinerja maupun hasil kerjanya. Organisasi tidak akan mungkin berjalan jika tidak memiliki sumber daya manusia yang mampu melaksanakan tugasnya dengan baik. Maka faktor manusia memegang peran utama dalam setiap usaha yang dilakukan oleh suatu organisasi.

Salah satu bukti bahwa manusia merupakan faktor penting sebagai penggerak kemajuan organisasi adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai pusat pelayanan publik di bidang kesehatan. Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan merupakan penunjang keberhasilan pelaksanaan program kesehatan nasional di Indonesia. Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat. Puskesmas merupakan organisasi yang berada dibawah Dinas Kesehatan dengan fungsinya sebagai penyedia layanan kesehatan tingkat pertama bagi masyarakat. Puskesmas berada pada tingkat dasar dalam organisasi kesehatan dimana tenaga kesehatan bekerjasama untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan. Sistem kesehatan nasional diselenggarakan dan diarahkan dalam rangka pencapaian tujuan pembangunan kesehatan yaitu kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk dalam rangka mencapai derajat kesehatan yang optimal. Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia agar dapat hidup layak dan produktif, untuk itu diperlukan penyelenggaraan kesehatan yang baik dan dapat merangkul seluruh bagian masyarakat tanpa terkecuali. Keberhasilan pencapaian Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Republik Indonesia akan sangat dipengaruhi oleh penataan dan pengelolaan tenaga dalam melaksanakan kegiatan pokok puskesmas. Kinerja kesehatan meliputi dokter, perawat, bidan, gizi, farmasi, serta komponen lainnya yang berada dilingkungan puskesmas sangat penting untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan tujuan

Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. Fokus pelayanan dari Puskesmas pada bagaimana memelihara, meningkatkan, mencegah serta menanggulangi permasalahan kesehatan keluarga dan masyarakat. Fasilitas yang diberikan oleh Puskesmas diantaranya imunisasi, kesehatan ibu dan anak serta pencegahan berbagai macam penyakit. Fasilitas lain yang diberikan oleh Puskesmas adalah tersedianya tenaga kesehatan yang berkompeten.

Salah satu pelayanan kesehatan masyarakat di Kabupaten Kebumen ialah Puskesmas Klirong II yang berlokasi di Jl. Deandeles Km. 7, Desa Tambakprogaten, Kecamatan Klirong, Kabupaten Kebumen. Wilayah Puskesmas Klirong II merupakan jalur lintas selatan yang seluruh wilayahnya terdiri atas dataran rendah. Luas wilayah kerja Puskesmas Klirong II sebesar 23,4 km². Puskesmas Klirong II merupakan kategori Puskesmas Perdesaan Non Rawat Inap, namun mampu melayani persalinan 24 jam. Jumlah karyawan Puskesmas Klirong II ialah sebanyak 45 orang yang terdiri atas ASN 29 orang, P3K 1 orang, BLUD 8 orang, BOK 3 orang, dan THL 4 orang. Dalam penelitian ini, peneliti meneliti karyawan berstatus ASN 29 orang, P3K 1 orang, dan BLUD 8 orang dengan jumlah 38 karyawan Puskesmas Klirong II. Sebagai pelayanan kesehatan yang melayani masyarakat sudah menjadi tuntutan kepada karyawan Puskesmas Klirong II untuk memiliki kinerja yang baik karena kinerja tersebut mampu memberikan kontribusi yang positif. Sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam suatu organisasi dapat meningkatkan kualitas proses kinerja maupun hasil kerjanya. Sementara itu, kompetensi diperlukan agar sumber daya manusia

mempunyai kemampuan yang sesuai dengan kebutuhan suatu organisasi sehingga dapat memberikan kinerja terbaiknya. Puskesmas Klirong II memiliki kemajuan dan peningkatan pelayanan baik pada pemimpinnya maupun karyawannya seperti sikap baik, kerapian terjaga, memiliki kemampuan pemenuhan kebutuhan pasien, mampu memberikan informasi kesehatan, dan cepat dalam memberikan pelayanan.

Kinerja mempunyai makna lebih luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung. Kinerja diistilahkan sebagai prestasi kerja (*job performance*), dalam arti yang lebih luas yaitu hasil kerja secara kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2013: 67). Dengan adanya kata lain, maju atau tidaknya suatu perusahaan atau organisasi dipengaruhi oleh kinerja perusahaan atau organisasi yang bersumber dari kinerja individu. Kinerja pegawai harus dikelola agar senantiasa terjaga pada posisi yang optimal. Sedangkan menurut Torang (2014: 74) kinerja (*Performance*) adalah kapasitas dan mutu yang dihasilkan (*output*) dari kinerja individu atau kelompok didalam organisasi dalam melaksanakan tupoksi yang memiliki dasar dan patokan dalam bertindak antara lain norma, Standar Operasional Prosedur, tolok ukur/parameter dan waktu yang ditentukan dan disepakati dalam organisasi. Kinerja yang baik dipengaruhi oleh tingkat

kemampuan yang baik. Kemampuan seseorang dipengaruhi atas jenis pekerjaan dan ketrampilan. Oleh karena itu, seorang pegawai harus dapat meningkatkan kemampuan dan ketrampilan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Tata Usaha dan karyawan Puskesmas Klirong II menunjukkan bahwa kinerja pegawai sudah baik dan memiliki kemajuan dan peningkatan pelayanan baik seperti sikap baik, kerapihan terjaga, memiliki kemampuan pemenuhan kebutuhan pasien, mampu memberikan informasi kesehatan, dan cepat dalam memberikan pelayanan. Salah satu bukti kinerja karyawan sudah baik berdasarkan SKP di bawah ini:

Tabel I- 1
Data Nilai SKP Karyawan Puskesmas Klirong II
Tahun 2022

NO	I. Kegiatan Tugas Jabatan	NILAI
1.	Terlaksananya pengkajian pada ibu hamil fisiologis	100
2.	Terlaksananya pemeriksaan laboratorium sederhana pada pelayanan kebidanan	100
3.	Terlaksananya perencanaan asuhan kebidanan kasus fisiologis sesuai kesimpulan	100
4.	Melakukan tindakan pencegahan infeksi	100
5.	Memberikan nutrisi dan rehidrasi/ oksigenasi/ personal hygiene	100
6.	Memberikan vitamin/ suplemen pada klien/ asuhan kebidanan kasus fisiologis	100
7.	Melakukan asuhan kala I persalinan fisiologis	100
8.	Melakukan asuhan kala II persalinan fisiologis	100
9.	Melakukan asuhan kala III persalinan fisiologis	100
10.	Melakukan asuhan kala IV persalinan fisiologis	100
11.	Melakukan pengkajian pada Ibu Nifas	100
12.	Melakukan asuhan kebidanan masa nifas 6 jam s.d hari ke 3 pasca persalinan (KF1)	100
13.	Melakukan asuhan kebidanan masa nifas hari ke 4-28 pasca persalinan (KF2)	100
14.	Melakukan Fasilitasi IMD pada persalinan normal	100

15.	Melakukan Asuhan BBL normal	100
16.	Melakukan penanganan awal kegawatdaruratan pada Bayi Berat Lahir Rendah (BBLR)	100
17.	Melakukan pelayanan KB oral dan kondom	100
18.	Memberikan KIE tentang kesehatan Reproduksi perempuan dan KB suntik pada individu / keluarga sesuai kebutuhan	100
19.	Seminar	100

Sumber: Data Nilai SKP Karyawan Puskesmas Klirong II, 2022

Dari tabel I-2 dapat dilihat bahwa nilai dari SKP menunjukkan nilai yang baik. Selain itu, untuk melaksanakan pelayanan yang maksimal para pegawai melaksanakan sosialisasi terlebih dahulu terutama ketika adanya tugas baru. Sehingga dalam melaksanakan program-program yang menjadi tanggung jawab puskesmas dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat sudah dilaksanakan dan terselesaikan dengan baik.

Hal lain yang dapat dilihat dari penilaian kinerja yang sudah baik yaitu dari program-program pelayanan masyarakat baik di luar atau pun di dalam Puskesmas Klirong II, seperti program Vaksinasi untuk masyarakat dengan memberikan pelayanan yang baik kepada pasiennya. Oleh karena itu, untuk lebih memaksimalkan kinerja karyawan Puskesmas Klirong II dibutuhkan beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di antaranya, yaitu *servant leadership*, *work life balance*, dan kecerdasan emosional.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu *servant leadership* memiliki peran yang cukup penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. *Servant leadership* adalah seorang pemimpin dengan pengikut yang pimpinannya membantu untuk berkembang dalam reputasi, kemampuan, atau dalam sejumlah hal memberi kontribusi untuk membangun mereka menjadi

orang yang lebih berguna dan bahagia. Menurut Neuschell (2008: 107) kepemimpinan pelayanan adalah suatu kepemimpinan yang berawal dari perasaan yang tulus yang timbul dari hati yang berkehendak untuk melayani, yaitu untuk menjadi pihak pertama yang melayani. *Servant leadership* menurut Spears (2002: 255) adalah seorang pemimpin harus mengutamakan pelayanan, dimulai dengan perasaan alami seseorang untuk melayani terlebih dahulu, selanjutnya secara sadar timbul aspirasi dan dorongan untuk memimpin orang lain. Diharapkan *servant leadership* merupakan bentuk layanan terbaik dari pemimpin yang akan memengaruhi peningkatan kinerja bawahannya.

Fenomena yang ada di Puskesmas Klirong II berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Tata Usaha dan karyawan Puskesmas Klirong II karyawan menunjukkan bahwa kepemimpinan Kepala Puskesmas Klirong II menunjukkan hal yang positif yang merujuk pada kriteria *servant leadership*. Hal tersebut terlihat dari kegiatan yang dilakukan Kepala Puskesmas Klirong II yang selalu membimbing dan mengayomi para karyawan bahkan sampai membantu memberikan arahan langsung pada para karyawan yang kesulitan dalam bekerja. Seperti pada saat kegiatan Vaksinasi Masal di berbagai desa salah satunya dilaksanakan di Desa Ranterejo, Kepala Puskesmas Klirong II ikut langsung membantu dalam kegiatan tersebut. Kepala Puskesmas Klirong II juga mendorong karyawan untuk bekerja menjadi lebih baik. Adapun hal lainnya yaitu Kepala Puskesmas Klirong II selalu menyapa dan mengobrol dengan para karyawan untuk mendengarkan keluhan dalam pekerjaannya. Kepemimpinan Kepala Puskesmas Klirong II secara

umum sudah baik, berusaha memberikan motivasi, menjaga komunikasi dengan baik dan selalu meningkatkan kualitas pekerjaan dan kinerjanya agar lebih baik.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja yaitu *work life balance* memiliki peran yang cukup penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. *Work life balance* merupakan keseimbangan antara kehidupan pribadi dan kehidupan kerja. Keseimbangan antara kehidupan didalam pekerjaan yang baik akan menghasilkan semangat kerja yang tinggi, timbulnya perasaan puas terhadap pekerjaan yang dimiliki, dan adanya rasa tanggung jawab penuh baik didalam pekerjaan maupun didalam kehidupan pribadi. Hafid (2017) berpendapat bahwa *work life balance* adalah sebagai kemampuan seseorang atau individu untuk memenuhi tugas dalam pekerjaannya dan tetap berkomitmen pada keluarga mereka, serta tanggung jawab di luar pekerjaan lainnya. Menurut Aseptia dan Maruno (2017) *work life balance* merupakan pilihan mengelola kewajiban kerja dan pribadi atau tanggung jawab terhadap keluarga, sedangkan dalam pandangan perusahaan *work life balance* merupakan tantangan untuk menciptakan budaya yang mendukung diperusahaan dimana karyawan dapat fokus pada pekerjaan mereka sementara di tempat kerja.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Tata Usaha dan karyawan Puskesmas Klirong II bahwa *work life balance* menunjukkan hal yang baik akan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut terlihat pada karyawan di Puskesmas Klirong II dengan merasa beban kerja mereka bertambah dengan adanya program-program yang terdapat di

Puskesmas Klirong II seperti vaksinasi, adanya program vaksinasi tenaga kesehatan merasa beban kerja bertambah, waktu kerja juga bertambah karena untuk pencapaian vaksin di tiap kabupaten terutama puskesmas sesuai target yang dicapai, sehingga waktu untuk berkumpul bersama keluarga sangat terbatas ataupun untuk melakukan aktivitas diluar pekerjaan mereka. Karyawan Puskesmas Klirong II dapat menyeimbangkan hidupnya antara dunia pekerjaan dan dunia pribadinya, maka karyawan tersebut dapat lebih produktif dalam bekerja, dapat termotivasi dalam melaksanakan tanggung jawabnya, dan dapat mengurangi stress dalam bekerja. Selain berperan sebagai seorang karyawan di Puskesmas Klirong II juga dapat menjalankan peran lainnya dirumah baik sebagai seorang suami, ayah, maupun sebagai anggota keluarga.

Selanjutnya faktor yang diduga dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu kecerdasan emosional memiliki peran yang cukup penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Kecerdasan emosional menurut Goleman (2009) adalah kemampuan untuk mengendalikan diri, memiliki daya tahan ketika menghadapi suatu masalah, mampu mengendalikan impuls, memotivasi diri, mampu mengatur suasana hati, kemampuan berempati dan membina hubungan dengan orang lain. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional tinggi maka akan berpengaruh pada kinerja yang baik. Hal tersebut didukung oleh Grandey (2013: 152) yang mengatakan bahwa karyawan yang memiliki kecerdasan emosi yang tinggi akan mengalami suasana hati yang positif terus

menerus atau kesejahteraan di tempat kerja dan akan mencapai tingkat yang tinggi dalam kepuasan kerja.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Tata Usaha dan karyawan Puskesmas Klirong II menunjukkan bahwa kecerdasan emosional menunjukkan hal yang baik akan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Pada karyawan Puskesmas Klirong II dalam melayani pasien harus mampu mengendalikan emosi agar selalu dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi para pasien, baik pada saat dilakukannya kegiatan pelatihan maupun dalam bekerja. Seperti pelayanan ramah yang diberikan seorang tenaga kesehatan kepada pasien serta kepada keluarga pasien. Puskesmas Klirong II menerapkan sistem kekeluargaan dalam melaksanakan pekerjaan sehingga karyawan merasa nyaman dalam bekerja. Apabila terdapat pasien yang sedang membutuhkan pelayanan tetapi tidak mengikuti prosedur yang diterapkan di Puskesmas Klirong II maka akan menimbulkan stres kerja terhadap karyawan Puskesmas Klirong II. Hubungan yang terjalin baik antara karyawan Puskesmas Klirong II, pasien, dan keluarga pasien maka tercipta hubungan yang baik serta terciptanya keharmonisan. Penjagaan dalam pelayanan persalinan selama 24 jam dengan membagi menjadi 3 shift. Karyawan sangat dituntut untuk dapat menyikapi segala kondisi walau dalam keadaan segenting apapun, pada kondisi seperti itu karyawan Puskesmas Klirong II mampu bersikap tenang dan menenangkan orang lain terutama pasien. Oleh karena itu, pengontrolan dan pengendalian diri memiliki peran

penting yang harus dimiliki karyawan. Pada kondisi apapun karyawan mampu bersikap tenang dan menenangkan orang lain terutama pasien.

Berdasarkan latar belakang tersebut penelitian ini dilakukan untuk meneruskan penelitian-penelitian terdahulu dengan mengambil populasi pada karyawan Puskesmas Klirong II sebagai obyek penelitian. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Servant Leadership*, *Work Life Balance*, dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Puskesmas Klirong II**”. Urgensi dari penelitian ini ialah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengaruh *servant leadership*, *work life balance*, dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan Puskesmas Klirong II, kinerja karyawan penting untuk diperhatikan organisasi.

1.2. Rumusan Masalah

Hasil survey pada latar belakang, diketahui bahwa variable independen terhadap dependen yang telah dijelaskan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam dengan judul **“Pengaruh *Servant Leadership*, *Work Life Balance*, dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Puskesmas Klirong II**”. Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk menjawab pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah *servant leadership* berpengaruh terhadap kinerja kerja karyawan Puskesmas Klirong II?
2. Apakah *work life balance* berpengaruh terhadap kinerja kerja karyawan Puskesmas Klirong II?

3. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja kerja karyawan Puskesmas Klirong II?
4. Apakah *servant leadership*, *work life balance*, dan kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja kerja karyawan Puskesmas Klirong II?

1.3. Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada masalah kinerja yang dipengaruhi oleh *servant leadership*, *work life balance*, dan kecerdasan emosional. Tujuan dari batasan masalah adalah untuk menghindari pembahasan yang terlalu luas dalam penelitian. Batasan-batasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dibatasi pada karyawan kerja Puskesmas Klirong II.
2. Penelitian ini dibatasi pada variable *servant leadership*, *work life balance*, dan kecerdasan emosional yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan Puskesmas Klirong II. Indikator variable dalam penelitian ini adalah:

- a. Kinerja

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2013: 67). Indikator untuk mengukur kinerja karyawan menurut Robbins (2006: 260) adalah:

- 1) Kualitas (Mutu)
- 2) Kuantitas
- 3) Ketepatan waktu

- 4) Efektivitas
- 5) Kemandirian

b. *Servant Leadership*

Menurut Neuschel dalam (Aorora, 2009: 9) kepemimpinan pelayanan adalah orang dengan rasa kemanusiaan yang tinggi. Bukan nasib pemimpin untuk dilayani, tetapi adalah hak istimewanya untuk melayani. Harus ada sejumlah elemen atau pemahaman tentang hidup dalam kepemimpinan berkualitas tinggi karena tanpa karakter pemimpin pelayan ini, kepemimpinan dapat tampak menjadi dan sebenarnya menjadi termotivasi untuk melayani diri sendiri dan mementingkan kepentingannya sendiri. Indikator *servant leadership* menurut (Denis dan Bocarnea, 2005) adalah:

- 1) Kasih yang murni
- 2) Kerendahan hati
- 3) Visi
- 4) Percaya
- 5) Pemberdayaan

c. *Work Life Balance*

Hafid (2017) berpendapat bahwa *work life balance* adalah sebagai kemampuan seseorang atau individu untuk memenuhi tugas dalam pekerjaannya dan tetap berkomitmen pada keluarga mereka, serta tanggung jawab di luar pekerjaan lainnya. Indikator *work life balance* menurut (Greenhaus, 2003) adalah:

- 1) Keseimbangan waktu
 - 2) Keseimbangan peran
 - 3) Keseimbangan kepuasan
- d. Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (2002: 56) kecerdasan emosional adalah kemampuan lebih yang dimiliki individu dalam memotivasi diri, ketahanan dalam menghadapi kegagalan, mengendalikan emosi dan menunda kepuasan, serta mengatur keadaan jiwa. Indikator kecerdasan emosional menurut (Martin, 2003) adalah:

- 1) Kesadaran diri
- 2) Mengelola emosi
- 3) Memotivasi diri sendiri
- 4) Empati
- 5) Menjaga relasi

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh *servant leadership* terhadap kinerja karyawan Puskesmas Klirong II.
2. Untuk mengetahui pengaruh *work life balance* terhadap kinerja karyawan Puskesmas Klirong II.
3. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan Puskesmas Klirong II.

4. Untuk mengetahui pengaruh *servant leadership*, *work life balance*, dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan Puskesmas Klirong II.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis dengan penjelasan sebagai berikut:

1.5.1. Manfaat Teoritis

1. Menambah ilmu pengetahuan dan informasi terutama di bidang sumber daya manusia tentang pengaruh *servant leadership*, *work life balance*, dan kecerdasan emosional terhadap kinerja.
2. Menjadi referensi penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan *servant leadership*, *work life balance*, kecerdasan emosional dan kinerja.

1.5.2. Manfaat Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi Puskesmas Klirong II tentang faktor-faktor tertentu yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. mengenai sejauh mana pengaruh *servant leadership*, *work life balance*, dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi wawasan internal manajemen Puskesmas Klirong II agar lebih menyadari efek *servant leadership*, *work life balance*, dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada Puskesmas Klirong II.