

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rapat Kerja Nasional Tahun 2020 membahas mengenai arah kebijakan pembangunan Kesehatan yaitu meningkatkan akses dan kualitas pelayanan Kesehatan dengan peningkatan preventif dan promotif untuk menghasilkan sumber daya manusia unggul menuju Indonesia maju 2045. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat menjelaskan bahwa Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Sesuai dengan Deklarasi Astana Tahun 2018, maka fungsi puskesmas adalah menjalankan pelayanan Kesehatan dasar (*essential health care*) yang komprehensif (promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif), pemberdayaan dan melibatkan masyarakat dalam bidang kesehatan (*community involvement and empowerment*), serta pelibatan berbagai pemangku kepentingan dalam rangka aksi bersama, hal tersebut tertuang dalam Peraturan Menteri Kesehatan No 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2020-2024.

Pada awal Tahun 2020, dunia menghadapi pandemi diakibatkan virus jenis baru yaitu Covid-19. Wabah ini telah berkembang dengan sangat cepat. Begitu pula kasus yang terjadi di Indonesia tercatat hingga tanggal 4/3/2023 sebanyak 160.925 orang meninggal dunia. Upaya pencegahan melalui kegiatan vaksinasi Covid-19 terus dilakukan hingga saat ini. Berdasarkan data capaian vaksinasi Covid-19 oleh Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 (2023) dari target sasaran vaksin sebanyak 234.666.020 jiwa yang telah mendapatkan vaksinasi ke-1 sebanyak 86,88% jiwa, vaksinasi ke-2 sebanyak 74,50% jiwa, vaksinasi ke-3 sebanyak 29,84% jiwa, dan vaksinasi ke-4 sebanyak 1,18% jiwa. Dengan adanya pandemi Covid-19 tentu memberi dampak dalam pelayanan di Puskesmas untuk menjalankan fungsinya sebagai Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) dan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM). Begitu pula dengan kebijakan selama pandemi yang tidak dimungkinkan adanya keramaian dan mengumpulkan masa maka kegiatan di Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu), Pos Binaan Terpadu (Posbindu), penyuluhan luar gedung ke sekolah dan masyarakat ditiadakan sementara. Sedangkan puskesmas sebagai fasilitas pelayanan Kesehatan tingkat pertama harus mempunyai kinerja yang baik agar dapat memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat (Guninda, 2017).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Soemarko *et al* (2020), menunjukkan fakta bahwa sebanyak 83% tenaga Kesehatan di Indonesia telah mengalami *burnout syndrome* derajat sedang dan berat yang secara psikologis sudah berisiko mengganggu kualitas hidup dan produktivitas kerja dalam pelayanan Kesehatan. Sebanyak 41% tenaga Kesehatan mengalami kelelahan emosi derajat sedang dan berat, 22% mengalami kehilangan empati derajat sedang dan berat, serta 52% mengalami kurang percaya diri derajat sedang dan berat. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kinerja dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan Kesehatan kepada masyarakat.

Kinerja puskesmas diharapkan memiliki konsistensi dan peningkatan kinerja ditiap tahunnya untuk menunjang pelayanan yang diberikan oleh puskesmas (Guninda, 2017). Berdasarkan data Penilaian Kinerja Puskesmas (PKP) Puskesmas Sawahan Kabupaten Nganjuk Tahun 2020, terdapat penurunan capaian PKP Puskesmas Nganjuk pada indikator UKM Esensial dari Tahun 2019 sebesar 90,18 (cukup) menjadi 79,01 (kurang) pada Tahun 2020. Pada indikator UKP Tahun 2019 sebesar 91,23 (baik) menjadi 82,7 (cukup) pada Tahun 2020. Kondisi tersebut dialami juga oleh Puskesmas di Kabupaten Tuban. Berdasarkan data capaian Penilaian Kinerja Puskesmas (PKP) sejumlah 33 puskesmas di Kabupaten Tuban pada Tahun 2019 menunjukkan bahwa sebesar 12,1% Puskesmas memiliki kinerja baik, 72,7% Puskesmas berkinerja cukup, dan 15,2% Puskesmas yang berkinerja kurang. Dalam kondisi pandemi COVID-19 Tahun 2020 kinerja Puskesmas mengalami penurunan yang sangat besar, Puskesmas dengan kinerja kurang bertambah dengan persentase sebesar 66,7%, berkinerja cukup sebesar 27,3% dan Puskesmas berkinerja baik hanya 6,1% yaitu dengan 2 Puskesmas. Pada Tahun 2021 kinerja Puskesmas kembali mengalami peningkatan, Puskesmas dengan kinerja cukup sebesar 63,6%, puskesmas dengan kinerja kurang sebesar 30,3%, sedangkan Puskesmas dengan kinerja baik masih dengan persentase yang sama dengan Tahun sebelumnya (Dinkes, P2KB Kabupaten Tuban, 2022).

Pemerintah berupaya merespon dampak yang terjadi akibat adanya pandemi COVID-19 terhadap pelayanan Kesehatan dengan menetapkan petunjuk teknis pelayanan Puskesmas pada Masa Pandemi COVID-19 yang mewajibkan tenaga Kesehatan untuk berperan dalam penanganan Covid-19 dalam kegiatan prevensi, deteksi dan respon. Disamping itu Puskesmas harus memperhatikan kebutuhan pelayanan kesehatan non covid- 19 dan menjamin pelayanan kesehatan esensial tetap dapat diterima masyarakat agar tidak menimbulkan permasalahan kesehatan baru

Kinerja sebuah organisasi dipengaruhi oleh beberapa faktor. Teori mengenai faktor yang mempengaruhi kinerja disebutkan oleh (Taurisa 2014), bahwa kinerja organisasi dipengaruhi oleh teknologi, kualitas input atau material, kualitas lingkungan fisik, budaya organisasi, kepemimpinan, pengelolaan sumber daya manusia. Sedangkan menurut Rofiqi, Budi Wahono (2016) menyatakan bahwa kinerja dipengaruhi oleh kemampuan ability secara psikologis dan motivasi. Berdasarkan teori yang ada, kesuksesan dan keberlangsungan sebuah organisasi tidak terlepas dari peran serta kinerja sumber daya manusia melalui kualitas kerja yang diberikannya. Disamping itu kuantitas kerja yang dilakukan serta ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan dapat menunjang kinerja dan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Sumber daya manusia dengan kinerja yang baik dan berkualitas diharapkan dapat mendorong pencapaian keunggulan kompetitif dari organisasi. Sejalan dengan itu diperlukannya tuntutan kinerja dan peningkatan kinerja dari tiap individu guna mencapai tujuan tersebut (Budiasa and Komang 2021).

Faktor yang berpengaruh terhadap upaya Pencapaian Kinerja Puskesmas adalah kinerja dari karyawan. Kinerja yang dimiliki oleh seorang karyawan diperoleh melalui usaha dan kerja keras serta melalui proses yang panjang, untuk itu setiap karyawan dituntut memiliki kinerja yang baik dalam melaksanakan tugasnya. Kinerja karyawan sangat berperan dalam kemajuan tersebut, karena pada dasarnya organisasi dijalankan oleh manusia, maka kinerja sesungguhnya adalah perilaku manusia dalam menjalankan peranannya dalam suatu organisasi (Adityansah and Arwiyah 2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu faktor internal (kecerdasan, ketrampilan, sikap, fisik, keinginan, motivasi, umur, jenis kelamin, Pendidikan, pengalaman kerja, latar belakang budaya dan variabel-variabel personal lainnya) dan faktor eksternal (peraturan ketenagaan, keinginan pelanggan, kondisi ekonomi, kebijakan organisasi, kepemimpinan, Tindakan- tindakan rekan kerja, jenis latihan dan pengembangan, sistem upah dan lingkungan sosial) (Tika, 2016).

Menurut (Massie and Areros 2018) beban kerja adalah sejumlah proses atau kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi secara sistematis dalam jangka waktu tertentu untuk mendapatkan informasi tentang efisiensi dan efektifitas kerja suatu unit organisasi. Sedangkan menurut (Harini, Sudarijati, and Kartiwi 2018) beban kerja merupakan tugas-tugas yang harus diselesaikan oleh karyawan dalam waktu tertentu dengan memanfaatkan potensi dan keterampilan yang dimiliki. Beban kerja sangat penting bagi sebuah instansi atau organisasi. Dengan pemberian beban kerja yang efektif, instansi dapat mengetahui sejauh mana karyawannya dapat diberikan beban kerja yang maksimal dan sejauh

mana pengaruh



terhadap kinerja instansi itu sendiri. Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti ditemui bahwa sebagian besar Tenaga Kesehatan Puskesmas memiliki tugas tambahan disamping tugas pokoknya. Tugas tambahan yang diterima Tenaga kesehatan Puskesmas tidak hanya satu jenis tugas tambahan, bahkan tidak jarang ditemui Tenaga Kesehatan Puskesmas memiliki lebih dari satu tugas tambahan. Hal tersebut dapat terjadi karena jumlah ketersediaan sumber daya manusia tidak seimbang dengan tugas-tugas yang ada di Puskesmas sebagai pemberi pelayanan primer di masyarakat. Menurut (Hakman, Suhadi, dan Nani (2021) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh beban kerja terhadap kinerja perawat pasien Covid-19, didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Fatma (2015) menjelaskan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan menurut Paramitadewi (2017) beban kerja berpengaruh negative dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sejalan dengan Hafid dan Kurnia (2019) secara parsial beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Beban kerja yang tinggi dapat menimbulkan adanya stres kerja, apabila tidak didukung dengan lingkungan kerja yang baik dan kondusif. Apabila stres kerja tidak dikelola secara efektif, maka akan berdampak negatif terhadap pencapaian kinerja karyawan. (Sari 2017) menjelaskan stress kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi proses berfikir, emosi dan kondisi psikis seseorang. Menurut Kristin dan Sadjiarto (2013), stress merupakan kondisi psikologis yang tidak menyenangkan dan terjadi sebagai tanggapan terhadap tekanan lingkungan kerja. Sehingga stress pada tingkat yang tinggi dapat mengakibatkan kinerja karyawan menurun dan berpengaruh terhadap capaian kinerja Puskesmas. Ekawarna (2018) menyebutkan bahwa dampak dari stress kerja dilihat dari empat aspek yakni mental, emosional, fisik dan perilaku. Dari sisi yang berbeda, Swagerina dalam Hastutiningsih (2019) mendefinisikan dampak stress menjadi dua jenis yaitu constructive stress dan destructive stress. Dari dua jenis stress tersebut, digambarkan bahwa constructive stress berdampak langsung terhadap kinerja individu, karena merupakan suatu rangsangan yang mendorong karyawan untuk menanggapi tantangan pekerjaan. Sebagaimana studi yang dilakukan oleh Sari (2017), Wollah, Rompas, and Kallo (2017), Benish Shabbir (2017), dan Herawati (2022) menjelaskan bahwa stress kerja berpengaruh positif terhadap kinerja. Hal ini menegaskan bahwa bagi organisasi dengan manajemen stress yang baik justru stress kerja berpengaruh positif terhadap kinerja.

Sejalan dengan itu, pada tahun 2021 peneliti melakukan survey untuk mengetahui tingkat stress pada karyawan Puskesmas Jenu. Dilaksanakan pengukuran tingkat stress menggunakan kuesioner alat ukur perasaan kelelahan kerja (KAUPK2). Hasil analisa

didapatkan kesimpulan bahwa dari 17 pertanyaan yang diajukan, 13 pertanyaan memiliki nilai rata-rata >4 , sehingga perasaan kelelahan pada item tes yang ditanyakan dirasa jarang terjadi. Kemudian 4 pertanyaan bernilai > 3 , artinya karyawan agak sering merasakan perasaan kelelahan pada item pertanyaan tersebut. Sehingga dapat dikatakan karyawan tidak mengalami stress kerja dengan beban kerja yang dialami saat pandemi Covid-19.

Kepuasan kerja dari masing-masing individu pekerja berlainan, karena memang pada dasarnya kepuasan kerja bersifat individual dimana masing-masing individu akan memiliki tingkat kepuasan kerja yang berlainan sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada masing-masing individu tersebut. Kepuasan kerja adalah sikap seseorang terhadap pekerjaannya. Sikap tersebut berasal dari persepsi mereka mengenai pekerjaannya dan hal itu tergantung pada tingkat *outcomes instrinsik* maupun *ekstrinsik* dan bagaimana pekerja memandang *outcome* tersebut. Kepuasan kerja akan mencerminkan perasaan mereka terhadap pekerjaannya (Priyono 2010). Kepuasan merupakan dampak dari semua pelaksanaan pekerjaan dan tingkah laku manusia. Dalam konteks organisasi, karyawan terdorong untuk bekerja adalah untuk memuaskan kebutuhannya. Kepuasan kerja merupakan penilaian, perasaan atau sikap seseorang atau karyawan terhadap pekerjaannya dan hubungan dengan lingkungan kerja, jenis pekerjaan, kompensasi, hubungan antar teman kerja, hubungan sosial di tempat kerja dan lain sebagainya. Komitmen organisasi merupakan loyalitas karyawan terhadap instansi maupun organisasinya. Komitmen organisasi dipandang sebagai keadaan dimana seorang karyawan sejalan pada tujuan organisasi. Komitmen yang tinggi membuat karyawan menjadi lebih setia dan bekerja keras untuk mencapai tujuan serta kemajuan organisasi. Komitmen ini akan memberi kepuasan dalam pekerjaan yang didukung oleh timbal balik organisasi (Taurisa 2014). Menurut (Setiawan 2021) komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Begitu juga (Kristin and Sadjarto 2013) menjelaskan bahwa komitmen organisasi mempunyai hubungan positif terhadap kinerja karyawan Account Representative di KPP Pratama Surabaya Rungkut. Hasil penelitian yang dilakukan Basairy (2013) menyatakan bahwa komitmen berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya semakin baik komitmen karyawan terhadap organisasi, maka akan meningkatkan kinerjanya.

Berdasarkan uraian data yang ada, peneliti tertarik melakukan penelitian terhadap kinerja Tenaga Kesehatan Puskesmas dalam upaya pencapaian Penilaian Kinerja Puskesmas (PKP) di Kabupaten Tuban. Penilaian Kinerja Puskesmas (PKP) merupakan salah satu acuan

penyelenggaraan kegiatan pelayanan yang memuat target capaian Puskesmas, sehingga setiap bulan dilakukan monitoring terhadap pencapaian kegiatannya. Berdasarkan hal tersebut, perlu diketahui bagaimana pengaruh beban kerja, stress kerja,kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja Tenaga Kesehatan dalam upaya peningkatan capaian penilaian kinerja puskesmas di Kabupaten Tuban.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh beban kerja, stress kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi terhadap kinerja Tenaga Kesehatan dalam upaya capaian kinerja Puskesmas di Kabupaten Tuban.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini dibedakan menjadi 2 tujuan yaitu, tujuan umum dan tujuan khusus sebagai berikut.

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Tenaga Kesehatan dalam upaya pencapaian kinerja Puskesmas di Kabupaten Tuban.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Menganalisa pengaruh beban kerja terhadap kinerja tenaga Kesehatan Puskesmas.
- b. Menganalisa pengaruh stress kerja terhadap kinerja tenaga Kesehatan Puskesmas.
- c. Menganalisa pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja tenaga Kesehatan Puskesmas
- d. Menganalisa pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja tenaga Kesehatan Puskesmas.
- e. Menganalisa pengaruh beban kerja, stress kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi terhadap kinerja tenaga Kesehatan Puskesmas.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Teoritis

1. Menambah wacana berbagai pihak khususnya penyelenggara pelayanan Kesehatan tingkat pertama yaitu Puskesmas di Kabupaten Tuban, agar dapat mengoptimalkan kinerja Puskesmas dengan lebih efektif dan efisien.
2. Mendorong penelitian berikutnya tentang penilaian kinerja tenaga Kesehatan di Puskesmas dengan konteks dan pendekatan yang berbeda

1.4.2 Praktis

1. Dengan mengetahui pengaruh beban kerja, stress kerja, kepuasan kerja, dan komitmen kerja terhadap kinerja tenaga Kesehatan Puskesmas di Kabupaten Tuban, pemangku kepentingan atau pemilik kebijakan dapat merumuskan perencanaan analisa jabatan yang representatif terhadap kondisi tenaga Kesehatan Puskesmas di Kabupaten Tuban.
2. Dengan mengetahui pengaruh beban kerja, stress kerja, kepuasan kerja, dan komitmen kerja terhadap kinerja tenaga Kesehatan Puskesmas di Kabupaten Tuban, pemangku kepentingan atau pemilik kebijakan melakukan perencanaan kebutuhan karyawan sesuai dengan kebutuhan.
3. Dengan mengetahui pengaruh beban kerja, stress kerja, kepuasan kerja, dan komitmen kerja terhadap kinerja tenaga Kesehatan Puskesmas di Kabupaten Tuban, pimpinan Puskesmas dapat merumuskan uraian tugas sesuai dengan pendidikan dan kompetensi, serta memperhatikan pembagian tugas secara merata.

1.5 Keaslian Penelitian

Berdasarkan pengetahuan penulis, belum ada penelitian yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan dalam Upaya Pencapaian Penilaian Kinerja Puskesmas di Kabupaten Tuban.”

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No.	Penelitian Sebelumnya	Perbedaan Penelitian
1.	Wangsa dan Edalmen (2022). Pengaruh Beban, Stres, dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi. Hasil penelitian menunjukkan beban kerja memiliki pengaruh yang negative dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Stress kerja memiliki pengaruh negative dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi.	Terdapat perbedaan pada variabel penelitian, populasi, dan analisis data penelitian ini menggunakan metode Partial Least Square (PLS)



2	Megayana, P. (2021). <i>The Effect of Job Stress on Public Service Motivation and Job Performance on Employees at Bintang Semarang Hosspital General Hospital. The results of this study dtate that challenge stress hasa direct positive and significant effect on job performance and public service motivation. But hindrance stress directly negative and significant effect on job performance and public service motivation. Meanwhile, public service motivation hasbeen shown to mediate the positive effect of challenge stress on job performance and negatively between hindrance stress on job perform.</i>	Terdapat perbedaan pada variabel penelitian, populasi dan analisis data penelitian ini menggunakan metode SEM dengan SmartPLS versi 3.2.9
3	Hakman, <i>et al</i> (2021). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Motivasi Kerja terhadap Kinerja Perawat Covid-19. Hasil penelitian adalah ada pengaruh beban kerja, stress kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja perawat pasien. Motivasi kerja merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kinerja perawat pasien Covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari dengan nilai $Exp(B) = 3.447$	Terdapat perbedaan pada variabel penelitian, populasi, dan teknik pengambilan sampel
4.	Fatma, <i>et al</i> (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja, Stres Kerja, dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PG. Kebon Agung Malang. Hasil penelitian adalah variabel kepuasan kerja, stress kerja, dan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PG. Kebon Agung Malang.	Terdapat perbedaan pada variabel penelitian, populasi, dan teknik pengambilan sampel..
5.	Fitriantini, <i>et al</i> (2020). Pengaruh Beban Kerja, Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Tenaga Kesehatan Berstatus Kontrak di RSUD Kota Mataram. Hasil penelitian adalah beban kerja dan stress kerja berpengaruh positif signifikan terhadap turnover intention, beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap stress kerja, sementara kepuasan kerja berpengaruh negative signifikan terhadap turnover intention dan stress kerja.	Terdapat perbedaan pada variabel penelitian, populasi, teknik pengambilan sampel, dan Analisa data dalam penelitian ini menggunakan analisis model persamaan structural (analisis SEM) dengan software AMOS.
6.	Elizar, <i>et al</i> (2020). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di RSUD DatuBeru. Hasil penelitian menunjukkan kinerja perawat sangat dipengaruhi oleh situasi seperti beban kerja, stress kerja, dan kepuasan kerja yang dialami semua perawat di rumah sakit.	Terdapat perbedaan pada variabel penelitian, populasi dan teknik pengambilan sampel.
7.	Rindorindo, <i>et al</i> (2019). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Gran Puri. Hasil penelitian adalah secara simultan beban kerja dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, secara parsial beban kerja dan stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikansi terhadap kinerja karyawan.	Terdapat perbedaan pada variabel penelitian, populasi, teknik pengambilan sampel, dan penentuan jumlah sampel.