

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan guna untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Mangkunegara (2021), kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja yang optimal sangat penting dalam suatu organisasi, termasuk dalam sektor pelayanan kesehatan, karena berhubungan langsung dengan efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kinerja tenaga kesehatan memegang peranan penting dalam keberhasilan sistem kesehatan, terutama dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan tepat waktu kepada masyarakat. Tenaga kesehatan yang terampil, profesional, dan memiliki pemahaman yang mendalam tentang etika medis serta perkembangan teknologi kesehatan menjadi faktor utama dalam menciptakan lingkungan pelayanan yang efektif dan efisien.

Fenomena mengenai kinerja karyawan dalam organisasi telah menjadi perhatian berbagai pihak karena berpengaruh terhadap keberlangsungan dan kesuksesan suatu institusi. Menurut Mathis, (2022) Kinerja karyawan adalah tingkat pencapaian individu dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya yang mencerminkan efektivitas dan efisiensi kerja. Sementara itu, menurut pendapat Rivai (2023) menyatakan kinerja sangat erat kaitannya dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Jika tenaga kesehatan memiliki kinerja yang baik, maka pelayanan yang diberikan pun akan lebih optimal dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Kinerja tenaga kesehatan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan di sektor kesehatan. Kinerja ini mencakup kemampuan tenaga kesehatan dalam melaksanakan tugas-tugas medis maupun non-medis secara efektif dan efisien. Kinerja yang baik tidak hanya berdampak pada pemulihan pasien tetapi juga pada keseluruhan operasional fasilitas kesehatan. Dalam konteks tenaga kesehatan, kinerja dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk stres kerja, beban kerja, dan lingkungan kerja. Peningkatan kinerja tenaga kesehatan merupakan hal yang diharapkan, namun seringkali kinerja tersebut terhambat oleh faktor-faktor yang berhubungan dengan stres dan beban kerja yang berlebihan, serta kondisi lingkungan kerja yang tidak mendukung.

Stres kerja merupakan salah satu masalah utama yang mempengaruhi kinerja tenaga kesehatan. Stres ini bisa berasal dari berbagai sumber, baik dari tugas yang diberikan, hubungan dengan rekan kerja, maupun harapan yang tinggi dari masyarakat atau pimpinan. Berdasarkan teori stres kerja oleh Lazarus, (2022), stres dapat muncul apabila terdapat ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan seseorang untuk menghadapinya. Dalam hal tenaga kesehatan, stres ini dapat memperburuk kondisi fisik dan psikologis mereka, yang pada gilirannya dapat mengurangi efektivitas mereka dalam memberikan perawatan kepada pasien. Stres kerja yang terus-menerus dapat menyebabkan tenaga kesehatan mengalami kelelahan emosional, menurunnya kepuasan kerja, serta meningkatkan risiko terjadinya kesalahan medis. Maka, Jika stres tidak dikelola dengan baik, maka dapat berdampak negatif terhadap kinerja tenaga kesehatan.

Fenomena ini semakin diperparah dengan meningkatnya jumlah kunjungan pasien akibat berbagai faktor, seperti pandemi, peningkatan kesadaran masyarakat terhadap kesehatan, serta program-program pemerintah yang mendorong masyarakat untuk lebih aktif dalam memanfaatkan layanan kesehatan. Kondisi ini berpotensi meningkatkan tingkat stres kerja tenaga kesehatan, terutama ketika mereka harus bekerja dalam kondisi beban

kerja yang tinggi dan lingkungan kerja yang kurang mendukung.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati, (2022) menunjukkan bahwa stres kerja yang tidak terkelola dengan baik dapat menurunkan kinerja tenaga kesehatan, yang pada akhirnya dapat berdampak pada kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat.

Beban kerja yang berlebihan merupakan salah satu penyebab utama stres di tempat kerja, khususnya di sektor kesehatan. Beban kerja yang tinggi, yang mencakup jam kerja yang panjang, volume tugas yang banyak, dan ekspektasi yang tinggi, dapat membuat tenaga kesehatan merasa tertekan. Theorell, (2020) melalui model demand-control mengemukakan bahwa stres meningkat ketika beban kerja tinggi dan kontrol yang dimiliki tenaga kesehatan terhadap pekerjaan mereka rendah. Beban kerja yang berlebihan membuat mereka merasa terjebak dalam rutinitas yang menekan, dengan sedikit waktu untuk beristirahat atau berkonsentrasi pada pekerjaan dengan kualitas tinggi. Hal ini mempengaruhi kinerja mereka dalam menjalankan tugas medis dan non-medis, yang berpotensi merugikan pasien.

Menurut Soedarmayanti (2021), tenaga kesehatan yang mengalami kelelahan akibat beban kerja yang berlebihan cenderung mengalami penurunan produktivitas dan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penting bagi organisasi kesehatan untuk memastikan adanya keseimbangan antara beban kerja dan kapasitas tenaga kesehatan guna mencegah kelelahan serta menjaga efektivitas layanan kesehatan. Berdasarkan pendapat para ahli di atas, peneliti menarik kesimpulan bahwa keseimbangan beban kerja sangat penting untuk menjaga produktivitas dan kualitas layanan tenaga kesehatan. Beban kerja berlebihan dapat menyebabkan kelelahan yang berdampak negatif pada efektivitas pelayanan. Oleh karena itu, organisasi kesehatan harus memastikan pengaturan kerja yang proporsional. Dengan begitu, kualitas pelayanan kesehatan dapat tetap optimal.

Tuntutan beban kerja yang tinggi sering kali diperburuk dengan kurangnya waktu istirahat yang memadai. Dalam situasi ini, tenaga kesehatan cenderung merasa kelelahan, baik fisik maupun mental. Penelitian oleh Maslach dan Leiter, (2024) menunjukkan bahwa tenaga kesehatan yang mengalami beban kerja berlebihan memiliki kecenderungan tinggi untuk mengalami kelelahan emosional, yang akan berdampak langsung pada kinerja mereka. Kelelahan ini mengurangi konsentrasi dan ketelitian, serta meningkatkan potensi kesalahan dalam pelayanan medis. Tidak hanya itu, kelelahan jangka panjang dapat menyebabkan *burnout*, yang secara signifikan mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien dan dapat meningkatkan tingkat absensi tenaga kesehatan.

Lingkungan kerja juga memainkan peran penting dalam mempengaruhi stres kerja dan kinerja tenaga kesehatan. Lingkungan kerja yang kurang mendukung dapat meningkatkan tingkat stres dan memengaruhi kinerja tenaga kesehatan. Salah satu faktor yang sering ditemukan adalah kurangnya dukungan sosial di tempat kerja, baik dari rekan sejawat maupun atasan. Menurut Maslach dan Leiter (2024), dukungan sosial yang baik sangat penting untuk mengurangi stres dan meningkatkan kesejahteraan tenaga kerja. Ketika tenaga kesehatan merasa dihargai dan didukung, baik secara emosional maupun profesional, mereka akan lebih mampu mengelola stres dan bekerja dengan lebih baik. Sebaliknya, lingkungan yang penuh tekanan, konflik antar rekan kerja, atau komunikasi yang buruk dapat memperburuk stres, sehingga menurunkan motivasi dan kinerja mereka.

Lingkungan kerja yang baik merupakan lingkungan yang nyaman, tentram, aman, bersih, akan berdampak langsung terhadap kenyamanan, kesenangan, semangat kerja dan tingkat produktivitas tenaga kesehatan sehingga akan mengarah pada hasil kinerja. Lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja tenaga kesehatan. Tempat kerja yang memiliki lingkungan kerja yang baik dan nyaman inilah salah satu motivasi tenaga kesehatan dalam peningkatan bekerja, sehingga sebuah instansi haruslah memberikan

fasilitas lingkungan kerja sebaik-baiknya kepada tenaga kesehatan agar dapat meningkatkan kinerja yang baik. Ketika lingkungan kerja mulai tidak memadai maka akan membuat kinerja tenaga kesehatan menurun. (Wewengkang, D. A, 2021).

Dari pendapat para ahli yang telah dipaparkan, peneliti menyimpulkan bahwa lingkungan kerja yang baik, nyaman, dan aman berpengaruh langsung terhadap semangat, kenyamanan, serta produktivitas tenaga kesehatan. Lingkungan kerja yang memadai menjadi salah satu faktor penting yang memotivasi tenaga kesehatan untuk meningkatkan kinerja. Oleh karena itu, instansi kesehatan perlu menyediakan fasilitas lingkungan kerja yang optimal. Ketika lingkungan kerja tidak memadai, kinerja tenaga kesehatan akan cenderung menurun.

Selain dukungan sosial, fasilitas dan peralatan kerja yang memadai juga menjadi bagian integral dari lingkungan kerja yang sehat. Penelitian oleh Leka et al. (2020) menunjukkan bahwa tenaga kesehatan yang bekerja dalam lingkungan dengan fasilitas dan peralatan yang baik cenderung merasa lebih nyaman dan produktif. Sebaliknya, kurangnya fasilitas dan peralatan yang memadai dapat meningkatkan frustrasi dan menambah stres, yang akhirnya mengganggu kinerja tenaga kesehatan. Misalnya, fasilitas yang tidak memadai atau peralatan yang rusak dapat menghambat proses kerja yang efisien dan menambah beban kerja, yang berpotensi menyebabkan kelelahan dan menurunkan kualitas pelayanan.

Adanya kebijakan organisasi yang mendukung kesejahteraan tenaga kesehatan juga penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Kebijakan seperti jam kerja yang fleksibel, program kesejahteraan, dan dukungan psikologis dapat membantu tenaga kesehatan mengelola stres yang mereka alami. Penelitian oleh Bakker (2019) menunjukkan bahwa kebijakan yang memfasilitasi keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan dapat meningkatkan kinerja tenaga kesehatan. Kebijakan tersebut memungkinkan tenaga kesehatan untuk lebih fokus pada pekerjaan mereka dan mengurangi dampak stres yang mereka alami.

Dalam sektor pelayanan kesehatan, terutama di Puskesmas, faktor-faktor ini menjadi sangat krusial. Puskesmas merupakan garda terdepan dalam pelayanan kesehatan masyarakat yang memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan medis agar optimal. Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang diselenggarakan dengan harapan kesehatan masyarakat dan harapan kesehatan perseorangan. Puskesmas Siabu merupakan sebuah puskesmas yang memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat Siabu.

Berdasarkan pengamatan dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada puskesmas siabu, khususnya di daerah padat penduduk dan wilayah terpencil, tenaga kesehatan menghadapi tekanan yang luar biasa berat. Setiap harinya, mereka harus melayani ratusan pasien dengan berbagai keluhan, di tengah keterbatasan fasilitas dan sumber daya. Kondisi ini menyebabkan stres berat yang kronis di kalangan tenaga kesehatan. Pada puskesmas ini juga masih adanya pemberian tugas yang tidak sesuai dengan bidang karyawan, tuntutan tugas yang harus diselesaikan tepat waktu sehingga beberapa karyawan mengalami lembur. Tekanan dari pasien dan keluarga mereka juga menjadi faktor yang menyebabkan stres kerja, banyak tenaga kesehatan di Puskesmas Siabu mengalami tekanan psikologis akibat tingginya ekspektasi pasien terhadap pelayanan yang cepat dan berkualitas, meskipun dengan keterbatasan sumber daya yang ada. Tidak jarang terjadi konflik antara tenaga kesehatan dan pasien, yang semakin meningkatkan beban emosional dalam bekerja.

Beban kerja yang berlebihan pada seorang perawat atau dokter umum sering kali harus menangani pasien melebihi kapasitas normal dalam sehari. Ditambah lagi, tekanan waktu untuk segera menyelesaikan administrasi, laporan, dan tugas-tugas lain membuat mereka kehilangan waktu istirahat yang layak. Beban kerja tenaga kesehatan puskesmas siabu juga dikarenakan oleh standar keterampilan yang terlalu tinggi, kecepatan kerja yang meningkat, dan volume kerja yang terlalu besar. Sehingga, semakin berbelitnya tugas yang

harus dikerjakan dengan waktu yang ditentukan, maka semakin tinggi pula beban kerja yang di pikul oleh tenaga kesehatan.

Lingkungan kerja yang tidak kondusif semakin memperburuk situasi. Ruangan puskesmas sering kali terasa pengap, lembab, bising karena suara pasien yang ramai dan suara keras dari sekitar gedung. Suhu ruangan yang panas akibat ventilasi yang buruk, ditambah polusi dari kendaraan di jalanan depan puskesmas, membuat tenaga kesehatan cepat merasa lelah dan tidak nyaman bekerja.

Cuaca ekstrem seperti hujan lebat atau panas terik menambah tantangan, karena bangunan puskesmas yang kurang terawat sering bocor atau menjadi sangat gerah. Akibatnya, fokus tenaga kesehatan mudah terganggu, menyebabkan penurunan konsentrasi yang mengkhawatirkan. Beban emosional bertambah dengan adanya pasien-pasien dengan kondisi sulit, baik dari sisi medis maupun perilaku. Ada pasien yang kasar, tidak sabar, hingga marah-marah karena lamanya antrean atau ketidakpuasan terhadap layanan. Hal ini secara langsung memicu penurunan motivasi kerja para tenaga kesehatan.

Dari sisi hasil kerja, kinerja menurun. Tindakan medis menjadi kurang teliti, pelayanan kurang ramah, bahkan terjadi kesalahan dalam administrasi medis. Ini berdampak pada tingginya ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan puskesmas. Banyak keluhan yang masuk mengenai tenaga kesehatan yang terlihat tidak fokus, cepat marah, atau bahkan salah memberikan informasi medis.

Kelelahan fisik dan mental akhirnya menjadi pemandangan sehari-hari. Tenaga kesehatan terlihat murung, cepat marah, atau bahkan menangis diam-diam di ruang istirahat yang sempit dan lembab. Beberapa mulai mengalami burnout, yaitu kondisi kelelahan emosional, depersonalisasi, dan hilangnya rasa percaya diri terhadap kemampuan profesional mereka.

Situasi yang penuh tekanan ini membuat puskesmas, yang seharusnya menjadi garda terdepan pelayanan kesehatan, justru menjadi tempat kerja yang penuh keputusan, ketegangan, dan ketidakpuasan, baik dari sisi tenaga kesehatan maupun pasien.

Dengan melihat fenomena ini, peneliti menyimpulkan penelitian mengenai pengaruh stres kerja, beban kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di Puskesmas menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk memahami sejauh mana ketiga faktor tersebut mempengaruhi kinerja tenaga kesehatan, serta memberikan rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan efektivitas dan kesejahteraan tenaga kesehatan dalam menjalankan tugasnya.

Puskesmas Siabu yang berada di Kabupaten Mandailing Natal merupakan puskesmas dengan re-akreditasi tingkat Paripurna pada tahun 2023, yang memiliki komitmen dalam memberikan pelayanan yang baik. Selain itu, puskesmas Siabu sangat membutuhkan sumber daya manusia yang handal bekerja dalam situasi yang kondusif sehingga dapat menghasilkan kinerja yang baik.

Dari permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “ **Pengaruh Stress Kerja, Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan Pada Puskesmas Siabu, Kabupaten Mandailing Natal** ”.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dapat disusun dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Stress Kerja berpengaruh terhadap kinerja tenaga kesehatan pada Puskesmas Siabu, Kabupaten Mandailing Natal?
2. Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap kinerja tenaga kesehatan pada Puskesmas Siabu, Kabupaten Mandailing Natal?

3. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap kinerja tenaga kesehatan pada Puskesmas Siabu, Kabupaten Mandailing Natal?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah Stress Kerja berpengaruh terhadap kinerja tenaga kesehatan pada Puskesmas Siabu, Kabupaten Mandailing Natal.
2. Untuk mengetahui apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap kinerja tenaga kesehatan pada Puskesmas Siabu, Kabupaten Mandailing Natal.
3. Untuk mengetahui apakah Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap kinerja tenaga kesehatan pada Puskesmas Siabu, Kabupaten Mandailing Natal.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Hasil penelitian ini dapat menjadi kontribusi dan unsur komparatif bagi organisasi.
2. Hasil penelitian ini dapat digunakan dalam karya untuk meningkatkan pemahaman, yang selanjutnya dapat memperluas pemikiran pembaca.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Universitas, hasil penelitian ini dapat menambah khazanah perpustakaan di Universitas Malikussaleh dengan tambahan referensi lagi penelitian selanjutnya yang akan dilakukan di kemudian hari.
2. Bagi peneliti lain, dapat dijadikan tambahan pengetahuan untuk memperluas wawasan khususnya mengenai pengaruh stress kerja, beban kerja dan lingkungan

kerja terhadap kinerja tenaga kesehatan pada Puskesmas Siabu, Kabupaten Mandailing Natal.

3. Bagi Instansi, hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mengambil langkah-langkah kedepannya guna meningkatkan kinerja tenaga kesehatan untuk mencapai tujuan yang direncanakan oleh instansi.