

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kinerja tenaga kesehatan yaitu pelaksanaan tugas dan tanggung jawab profesional oleh petugas kesehatan yang diukur berdasarkan capaian kualitas dan kuantitas layanan sesuai standar organisasi. Kinerja mencakup kemampuan memberikan pelayanan yang tepat waktu, akurat, beretika, dan berorientasi pada keselamatan pasien serta kepuasan masyarakat. Pengukuran kinerja di fasilitas primer seperti pusat kesehatan masyarakat yang biasa disebut puskesmas menggunakan indikator layanan (cakupan program, waktu pelayanan, kepatuhan prosedur, pencatatan/pelaporan), serta indikator produktivitas dan kualitas klinis (Kemenkes RI, 2022).

Dalam perkembangan sistem kesehatan di Indonesia, puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan masyarakat mempunyai tanggung jawab besar dalam pelaksanaan pelayanan primer. Kinerja tenaga kesehatan puskesmas tidak hanya diukur dari ketepatan teknis, tetapi juga pada faktor psikologis, sosial, dan organisasi yang memengaruhi semangat dan motivasi kerja.

Dalam konteks Puskesmas Julok Aceh Timur, yang merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama di bawah naungan Dinas Kesehatan Kabupaten Aceh Timur, kinerja tenaga kesehatan memiliki dampak langsung terhadap kualitas pelayanan kesehatan masyarakat. Menurut Ananda & Maharja, (2025), puskesmas berfungsi sebagai garda terdepan dalam sistem pelayanan kesehatan nasional dengan tugas memberikan pelayanan promotif, preventif,

kuratif, dan rehabilitatif kepada masyarakat di wilayah kerjanya. Kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas mencakup berbagai aspek, seperti kecepatan dan ketepatan pelayanan, kedisiplinan dalam bekerja, kemampuan berkomunikasi dengan pasien, serta kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Pelayanan yang baik di puskesmas akan meningkatkan kepuasan masyarakat, menurunkan angka kesakitan, dan memperkuat kepercayaan publik terhadap lembaga kesehatan (Setiawati & Suparti, 2023).

Dalam konteks lokal di Puskesmas Julok, beberapa tenaga kesehatan menghadapi tantangan serupa, seperti keterbatasan tenaga medis dan nonmedis, serta tingginya jumlah pasien setiap harinya. Hal ini menuntut kemampuan manajemen emosional, keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi (*work-life balance*), serta adanya dukungan sosial baik dari rekan kerja maupun pimpinan. Kinerja yang optimal hanya dapat dicapai jika tenaga kesehatan memiliki kecerdasan emosional yang baik dalam mengelola stres dan emosi selama bekerja, keseimbangan hidup yang terjaga, serta lingkungan kerja yang mendukung. Oleh karena itu, penting untuk meneliti lebih lanjut sejauh mana kecerdasan emosional, *work-life balance*, dan dukungan sosial dapat memengaruhi kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Julok Aceh Timur, agar hasilnya dapat menjadi dasar bagi perbaikan sistem manajemen SDM di tingkat layanan kesehatan primer.

Sehubungan dengan itu, kemampuan psikologis seperti kecerdasan emosional sangat dibutuhkan. Dalam lingkungan kerja tenaga kesehatan yang penuh tekanan, kemampuan ini sangat penting agar individu mampu menjaga stabilitas emosi dan memberikan pelayanan terbaik kepada pasien. Tenaga

kesehatan dengan kecerdasan emosional tinggi biasanya lebih tenang menghadapi situasi darurat, lebih empatik, serta lebih mudah bekerja sama dalam tim (Prihandhani & Hakim, 2021).

Kecerdasan emosional berpengaruh terhadap peningkatan kinerja seseorang karena individu dengan pengendalian emosi yang baik akan mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja dan menjaga motivasi dalam bekerja (Gholamhossein et al., 2025). Selain itu, tenaga kesehatan yang memiliki kecerdasan emosional tinggi cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik, lebih mampu berkomunikasi dengan pasien, dan menjaga keharmonisan tim kerja di lingkungan puskesmas (Gholamhossein et al., 2025).

Kecerdasan emosional berperan penting karena profesi ini menuntut interaksi intens dengan pasien dan rekan kerja. Kecerdasan emosional yang rendah dapat menyebabkan stres dan konflik interpersonal, sedangkan kecerdasan emosional yang tinggi meningkatkan kemampuan komunikasi serta pelayanan terhadap pasien (Gholamhossein et al., 2025). Penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki hubungan positif dengan kinerja pegawai, karena membantu mereka dalam pengambilan keputusan dan komunikasi interpersonal yang efektif. Individu yang mampu mengelola emosinya akan lebih mudah mencapai tujuan kerja dan menjaga profesionalisme (Muhamad Arsyad, 2025)

Dalam konteks tenaga kesehatan di Puskesmas Julok, kemampuan mengelola emosi menjadi sangat penting karena mereka sering menghadapi situasi yang menegangkan dan kelelahan akibat tingginya beban kerja. Kecerdasan emosional yang baik akan membantu mereka tetap sabar, berpikir jernih, dan

mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Kecerdasan emosional memungkinkan tenaga kesehatan untuk dapat mengenali, mengatur, dan memanfaatkan emosinya dalam situasi stres akibat beban kerja tinggi, konflik interpersonal, atau tekanan dari masyarakat.

Selain kemampuan mengelola emosi, *work-life balance* juga berperan penting terhadap kinerja tenaga kesehatan. *Work-life balance* adalah kemampuan individu untuk menyeimbangkan antara tanggung jawab pekerjaan dan kehidupan pribadi tanpa menimbulkan konflik. Dalam konteks tenaga kesehatan, tuntutan kerja yang tinggi sering menyebabkan stres dan kelelahan yang berujung pada penurunan produktivitas. Ketika keseimbangan ini terjaga, tenaga kesehatan dapat menjalankan peran profesional sekaligus memenuhi kebutuhan pribadi dengan baik (Satyawadi, 2025).

Work-life balance juga menjadi aspek penting dalam memengaruhi efektivitas kerja. *Work-life balance* mengacu pada sejauh mana seseorang dapat menjaga keseimbangan antara tanggung jawab pekerjaan dan kehidupan pribadi tanpa konflik berlebihan. Dalam studi terhadap pekerja sosial, *work-life balance* dan dukungan sosial dianalisis bersama keterkaitan *burnout*. Penelitian menemukan bahwa *work-life balance* berhubungan erat dengan tingkat stres dan kelelahan ketika dukungan sosial memadai. Penelitian juga menunjukkan bahwa *work-life balance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan kinerja pegawai. Menurut Stanley & Sebastine (2023) Individu yang memiliki keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi cenderung memiliki kesehatan mental yang lebih baik dan performa kerja yang lebih optimal.

Work-life balance sangat penting bagi tenaga kesehatan karena tuntutan pekerjaan yang tinggi, jam kerja panjang, dan tugas mendesak seringkali menyusutkan waktu untuk kehidupan pribadi. Dalam studi terhadap perawat, ditemukan bahwa kurangnya keseimbangan kerja-kehidupan menyebabkan konflik peran keluarga dan kerja yang berdampak negatif pada kualitas hidup dan kepuasan kerja (Singh Sarla & Sandhu, 2024).

Dalam konteks tenaga kesehatan, sistem kerja di Puskesmas yang sering bekerja dalam shift atau jam kerja panjang, menghadapi situasi darurat, kegiatan luar ruangan seperti imunisasi dan penyuluhan kesehatan, serta kegiatan administratif, membuat waktu istirahat pegawai berkurang yang bisa mengganggu kehidupan pribadi mereka. Ketidakseimbangan ini dapat menimbulkan kelelahan, *burnout*, dan menurunnya kinerja. Hal ini sesuai bahwa meningkatnya tuntutan kerja dan ketidakseimbangan jam kerja merupakan faktor utama yang menyebabkan rendahnya tingkat *work-life balance* pada tenaga kesehatan (Hujová et al., 2025). Jika tidak diimbangi dengan manajemen waktu yang baik dan dukungan organisasi, kondisi ini dapat berakibat pada penurunan motivasi serta kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kondisi sosial budaya di wilayah kerja seperti Kecamatan Julok juga dapat memengaruhi persepsi tenaga kesehatan terhadap *work-life balance*. Sebagian besar tenaga kesehatan di daerah tersebut memiliki tanggung jawab ganda, baik sebagai pekerja maupun sebagai anggota keluarga yang aktif dalam kegiatan sosial masyarakat. Stanley & Sebastine, (2023) menekankan bahwa keseimbangan kerja

dan kehidupan pribadi tidak hanya ditentukan oleh faktor organisasi, tetapi juga oleh dukungan sosial dari lingkungan sekitar, termasuk keluarga dan komunitas.

Dengan demikian, upaya menciptakan *work-life balance* yang baik bagi tenaga kesehatan di Puskesmas Julok menjadi hal penting yang harus diperhatikan oleh pihak manajemen dan pemerintah daerah. Pengaturan jadwal kerja yang fleksibel, pemberian dukungan sosial, serta perhatian terhadap kesejahteraan tenaga kesehatan dapat membantu menjaga keseimbangan ini. Sebagaimana disampaikan, keseimbangan kerja dan kehidupan yang sehat akan meningkatkan kepuasan serta kinerja pegawai dalam jangka panjang (Sarila & Sandhu, 2024).

Selain kemampuan kecerdasan emosional, *work-life balance* yang juga penting, faktor ini sering diperkuat oleh adanya dukungan sosial. Tidak kalah penting adalah dukungan sosial dari rekan kerja, atasan, atau keluarga. Dukungan sosial dapat menjadi penyangga terhadap tekanan kerja dan membantu tenaga kesehatan untuk tetap termotivasi dan tegar dalam bekerja. Adapun dukungan instrumental dan informasional berperan penting dalam mendukung kinerja tenaga kesehatan. Dukungan instrumental merupakan bantuan nyata berupa tenaga, fasilitas, atau waktu yang mempermudah tugas sehari-hari tenaga kesehatan, dan tidak kalah penting dukungan informasional mencakup penyampaian informasi, arahan, dan edukasi yang meningkatkan kemampuan tenaga kesehatan dalam pengambilan keputusan klinis maupun non-klinis. (Schultz et al., 2022)

Dukungan sosial merupakan salah satu faktor penting yang berpengaruh terhadap kesejahteraan psikologis dan kinerja seseorang dalam lingkungan kerja. Dukungan sosial dapat diartikan sebagai bantuan, perhatian, dan empati yang

diterima individu dari orang-orang di sekitarnya, baik dari keluarga, teman, rekan kerja, maupun atasan. Dukungan ini memberikan rasa aman, diterima, dan dihargai, sehingga mampu membantu individu menghadapi tekanan dan tuntutan pekerjaan. Dukungan sosial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pengurangan stres kerja dan peningkatan kinerja tenaga kesehatan karena individu merasa lebih kuat dan tidak sendirian dalam menghadapi beban kerja (Farhadifar et al., 2023).

Dalam konteks tenaga kesehatan, dukungan sosial menjadi faktor penentu dalam menjaga stabilitas emosional dan motivasi kerja. Petugas kesehatan sering menghadapi situasi sulit seperti beban kerja tinggi, tekanan psikologis, dan keterbatasan sumber daya. Dukungan dari rekan kerja dan atasan dapat meningkatkan semangat kerja serta membantu mengurangi risiko *burnout*. Sebagaimana dijelaskan dukungan sosial di tempat kerja berperan sebagai “*buffer*” terhadap stres, di mana tenaga kesehatan yang merasa didukung cenderung memiliki ketahanan mental lebih baik dan menunjukkan kinerja yang lebih optimal (Matahela & van Rensburg, 2024).

Dalam konteks Puskesmas Julok, Aceh Timur, pentingnya dukungan sosial semakin terasa karena tenaga kesehatan di daerah ini sering dihadapkan pada keterbatasan fasilitas, jarak tempuh yang jauh, serta tingginya tuntutan pelayanan masyarakat. Kondisi kerja yang penuh tekanan menuntut adanya dukungan sosial yang kuat, baik dari rekan sejawat, pimpinan, maupun keluarga. Dukungan yang memadai dapat meningkatkan motivasi kerja, mengurangi tingkat stres, serta memperkuat komitmen tenaga kesehatan terhadap pekerjaannya. Sebaliknya, minimnya dukungan sosial dapat menyebabkan kelelahan emosional, menurunnya

semangat kerja, bahkan potensi *turnover*. Oleh karena itu, memperkuat sistem dukungan sosial di lingkungan kerja menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan kinerja dan kesejahteraan tenaga kesehatan di Puskesmas Julok, Aceh Timur.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan diatas kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Kecamatan Julok Aceh Timur menunjukkan masih adanya kendala dalam pelaksanaan tugas pelayanan masyarakat. Banyak tenaga kesehatan menghadapi beban kerja tinggi, tekanan emosional, serta keterbatasan fasilitas yang berdampak pada turunnya semangat dan kinerja. Selain itu, kemampuan mengelola emosi atau kecerdasan emosional menjadi tantangan tersendiri bagi tenaga kesehatan yang harus tetap profesional dalam situasi pasien yang penuh tekanan. Di sisi lain, ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi (*work-life balance*) juga sering terjadi akibat jam kerja panjang dan sistem shift. Kurangnya dukungan sosial dari rekan kerja maupun keluarga memperburuk kondisi psikologis tenaga kesehatan, sehingga menurunkan motivasi dan kinerja.

Di daerah seperti Kecamatan Julok, Aceh Timur, terdapat tantangan layanan kesehatan yang khas. Tenaga kesehatan yang bertugas sering menghadapi keterbatasan sumber daya, mungkin fasilitas yang belum memadai, akses masyarakat yang sulit, dan keharusan berpindah tugas atau jaga di luar jam ideal. Situasi ini sangat mungkin mempengaruhi *work-life balance* serta emosi saat memberikan pelayanan. Oleh karena itu, penting untuk meneliti apakah tenaga kesehatan Julok memiliki kecerdasan emosional yang cukup, bagaimana tingkat *work-life balance* mereka, dan seberapa kuat dukungan sosial yang mereka terima,

karena semua itu bisa berdampak langsung terhadap kualitas dan kuantitas kinerja pelayanan kesehatan di wilayah tersebut.

Dengan demikian, terlihat bahwa penurunan kinerja tenaga kesehatan tidak hanya disebabkan oleh faktor teknis, tetapi juga oleh faktor psikologis dan sosial seperti kecerdasan emosional, *work-life balance*, serta dukungan sosial. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh ketiga faktor tersebut terhadap kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Kecamatan Julok Aceh Timur.

Penelitian-penelitian terdahulu umumnya hanya memfokuskan pada satu atau dua variabel saja, seperti *work-life balance* dan kepuasan kerja, atau dukungan sosial dengan beban kerja. Namun, belum banyak penelitian yang meneliti secara simultan hubungan antara kecerdasan emosional, *work-life balance*, dan dukungan sosial terhadap kinerja tenaga kesehatan, khususnya dalam konteks Puskesmas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan tersebut dan memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor nonteknis yang memengaruhi kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Kecamatan Julok, Aceh Timur.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan di atas, Selain kemampuan mengelola emosi, keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan (*work-life balance*) menjadi faktor penting yang menentukan ketahanan tenaga kesehatan terhadap tekanan kerja. *Work-life balance* yang baik memungkinkan tenaga kesehatan menjaga performa dan menghindari kelelahan emosional. Namun, keseimbangan tersebut tidak akan optimal tanpa adanya dukungan sosial yang

memadai dari rekan kerja, atasan, maupun keluarga. Dukungan sosial berperan memperkuat motivasi dan ketahanan psikologis tenaga kesehatan dalam menjalankan tugasnya. Ketiga faktor ini secara bersama-sama diyakini memengaruhi kinerja tenaga kesehatan, baik dari segi kualitas maupun kuantitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk menulis judul skripsi **“Pengaruh Kecerdasan Emosional, *Work-Life Balance*, dan Dukungan Sosial terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan pada Puskesmas Kecamatan Julok Aceh Timur”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja tenaga kesehatan pada Puskesmas Kecamatan Julok Aceh Timur?
2. Bagaimana pengaruh *Work-Life Balance* terhadap Kinerja tenaga kesehatan pada Puskesmas Kecamatan Julok Aceh Timur?
3. Bagaimana pengaruh Dukungan Sosial terhadap Kinerja tenaga kesehatan pada Puskesmas Kecamatan Julok Aceh Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja tenaga kesehatan pada Puskesmas Julok Aceh Timur.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh *Work-Life Balance* terhadap Kinerja tenaga kesehatan pada Puskesmas Julok Aceh Timur.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Dukungan Sosial terhadap Kinerja tenaga kesehatan pada Puskesmas Julok Aceh Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian ini serta perumusan masalah dan tujuan penelitian maka manfaat penelitian ini yaitu:

1.4.1 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak Puskesmas Kecamatan Julok Aceh Timur sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kinerja tenaga kesehatan melalui penguatan kecerdasan emosional, penerapan *work-life balance*, serta peningkatan dukungan sosial di lingkungan kerja

1.4.2 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan memperkaya kajian di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan pengaruh kecerdasan emosional, *work-life balance*, dan dukungan sosial terhadap kinerja tenaga kesehatan.