

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan analisis PLS untuk menguji pengaruh *Workload* dan *Emotional Exhaustion* terhadap *Employee Performance* melalui *Organizational Commitment* pada pegawai puskesmas utama di Kecamatan Semanding, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Workload* terbukti sebagai faktor yang memengaruhi penurunan kinerja pegawai. Hasil ini menjelaskan bahwa tinggi rendahnya kinerja pegawai di Puskesmas tersebut dipengaruhi oleh tingkat beban kerja yang mereka alami. Semakin tinggi distribusi kinerja yang tidak merata, maka semakin besar kemungkinan kinerja pegawai menurun.
2. *Emotional Exhaustion* secara nyata berperan dalam penurunan kinerja pegawai di Puskesmas Utama Kecamatan Semanding. Pegawai yang mengalami kelelahan emosional, terutama akibat tekanan kerja yang intens dan berulang, cenderung kehilangan motivasi, merasa frustrasi, serta mengalami penurunan energi mental.
3. *Workload* yang tinggi turut berdampak pada menurunnya *organizational commitment*. Ketika pegawai merasa kewalahan secara terus-menerus, keterikatan mereka terhadap institusi melemah, yang

kemudian berpengaruh terhadap penurunan kualitas kinerja secara keseluruhan

4. *Emotional exhaustion* berkontribusi terhadap penurunan kinerja melalui pelemahan *organizational commitment* terhadap organisasi. Kelelahan emosional yang tidak tertangani dapat menggerus loyalitas dan dedikasi pegawai, sehingga menurunkan efektivitas kerja serta menghambat pencapaian tujuan organisasi.

5.2 Saran

Sebagai implikasi dari hasil penelitian ini dapat dikemukakan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan atau dimanfaatkan sebagai bahan dalam pengambilan keputusan, antara lain :

1. Berdasarkan hasil temuan yang menunjukkan bahwa kecukupan jumlah staf merupakan faktor utama dalam menentukan tingkat beban kerja. Sebagai langkah nyata, manajemen dapat menyusun matriks beban kerja yang memuat jumlah pasien, jenis layanan, serta waktu penyelesaian tugas untuk masing-masing unit pelayanan. Matriks ini kemudian dijadikan dasar dalam menetapkan alokasi personel secara proporsional. Selain itu, penerapan sistem rotasi tugas secara periodik juga dapat menjadi strategi untuk mencegah kejenuhan dan pemerataan beban kerja di antara pegawai. Dengan implementasi strategi tersebut, diharapkan beban kerja dapat dikelola secara lebih seimbang, yang pada

akhirnya akan berdampak positif terhadap kualitas kerja pegawai, khususnya dalam hal ketelitian, konsistensi, dan fokus kerja

2. Berdasarkan temuan bahwa kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) pada pegawai Puskesmas Utama Kecamatan Semanding banyak dipicu oleh tingginya intensitas pelayanan dan pelimpahan tugas yang terus-menerus. Disarankan agar manajemen Puskesmas melakukan peninjauan dan penyesuaian terhadap sistem pengelolaan tugas dan tanggung jawab pegawai secara menyeluruh. Pengelolaan yang efektif diperlukan untuk menciptakan keseimbangan agar risiko kelelahan emosional dapat diminimalkan. penting pula untuk menyelenggarakan program dukungan psikososial secara berkala, seperti pelatihan manajemen stres, pengembangan teknik *coping* kerja, atau forum diskusi internal yang mendorong saling berbagi pengalaman dan strategi adaptif antar pegawai serta aktivitas informal bersama yaitu outbond. Kegiatan semacam ini dapat menjadi sarana preventif sekaligus penguatan kapasitas emosional dalam menghadapi dinamika pekerjaan di lingkungan Puskesmas yang kompleks.
3. Bagi Puskesmas penting untuk memperkuat *organizational commitment* karena berperan besar dalam menjaga stabilitas dan kinerja pegawai. Upaya penguatan *continuance commitment* dapat difokuskan pada pemberian kejelasan jenjang karier dan keberlanjutan posisi kerja yang stabil, sehingga pegawai merasa bahwa keberadaan mereka di

organisasi memiliki prospek jangka panjang. Salah satu contoh nyata yang dapat dilakukan adalah menyusun program pengembangan karier internal yang transparan dan terstruktur, misalnya dalam bentuk promosi berbasis kinerja, pelatihan kompetensi berjenjang, atau pemberian tugas sebagai bentuk pengakuan atas loyalitas dan kontribusi. Selain itu organisasi dapat memberi program bersama atasan yaitu memberikan program briefing dan pada akhirnya memberikan feedback, untuk program bersama organisasi dapat menyediakan fasilitas antar komunitas yang terdapat dalam organisasi.

4. Penelitian selanjutnya, diharapkan dapat menggunakan variabel yang memiliki pengaruh lebih besar dan relevan dengan karakteristik subjek yang diteliti. Variabel kepemimpinan dapat menjadi pilihan yang tepat karena kepemimpinan yang efektif berperan penting dalam mengatur distribusi beban kerja (*workload*), memberikan dukungan emosional untuk mengurangi kelelahan kerja (*emotional exhaustion*), serta membangun komitmen pegawai terhadap organisasi (*organizational commitment*).