

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset terpenting organisasi karena keberhasilan pencapaian tujuan sangat bergantung pada kualitas dan kinerja individu, baik di sektor profit maupun layanan publik seperti puskesmas (Gustiana dan Fauzi, 2022). Oleh karena itu, diperlukan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang strategis, terpadu, dan selaras, meliputi perencanaan kebutuhan pegawai, rekrutmen, pelatihan, pengembangan, hingga kompensasi, agar setiap pegawai dapat berkontribusi optimal dalam pelaksanaan tugas dan pencapaian tujuan organisasi (Siregar et al., 2025).

Permasalahan dalam pengelolaan sumber daya manusia menjadi tantangan tersendiri bagi manajemen, karena keberhasilan fungsi manajerial sangat ditentukan oleh kualitas tenaga kerja yang dimiliki. Apabila setiap individu dalam organisasi mampu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara optimal, maka operasional perusahaan akan berlangsung secara efektif (Indrayana et al., 2024). Pentingnya pengelolaan SDM ini menjadi semakin krusial ketika dikaitkan dengan layanan kesehatan kepada masyarakat. Puskesmas memiliki peran vital sebagai ujung tombak dalam memberikan layanan kesehatan dasar kepada masyarakat (Calundu, 2025). Sebagai garda terdepan dalam sistem pelayanan kesehatan nasional, Puskesmas bertugas menjaga dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui pelayanan kesehatan tingkat pertama.

Puskesmas memegang peranan penting sebagai garda terdepan dalam sistem pelayanan kesehatan nasional karena bertugas menjaga dan meningkatkan

derajat kesehatan masyarakat melalui pelayanan kesehatan tingkat pertama. Untuk memastikan Puskesmas dapat menjalankan fungsi tersebut secara optimal, menurut Permenkes No. 19 Tahun 2024 mengatur secara menyeluruh tentang penyelenggaraan Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, yang meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif, dengan penekanan pada upaya promotif dan preventif.

Kinerja pegawai adalah keseluruhan hasil kerja yang dicapai seorang pegawai ketika melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh atasannya (Weni et al., 2023). Berbagai tantangan sering kali membuat kinerja pegawai di puskesmas tidak berjalan sesuai target. Kinerja pegawai puskesmas dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik internal maupun eksternal. Faktor internal seperti kapasitas individu, motivasi kerja, dan kompetensi yang dimiliki pegawai, sementara faktor eksternal seperti tekanan kerja yang berlebihan, keterbatasan jumlah tenaga, pembagian tugas yang tidak proporsional, serta kurangnya dukungan fasilitas dan infrastruktur kerja (Suriyanti dan Azlan, 2023). Selain itu, tingginya tuntutan pelayanan dari masyarakat dan kompleksitas prosedur administrasi turut menambah tekanan dalam pelaksanaan tugas. Jika kondisi tersebut tidak dikelola dengan baik, maka dapat berdampak langsung pada penurunan efektivitas kerja, ketepatan pelayanan, dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan (Karundeng et al., 2024).

Puskesmas Metatu Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik adalah salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama yang berperan penting dalam memberikan layanan kesehatan dasar bagi masyarakat di wilayahnya. Selain melayani pasien

yang datang berobat, Puskesmas Metatu juga menjalankan berbagai program promotif dan preventif seperti penyuluhan, imunisasi, dan posyandu. Semua kegiatan ini tentu sangat bergantung pada kinerja pegawai yang ada di dalamnya. Dalam praktiknya, Puskesmas Metatu juga menghadapi tantangan soal kinerja pegawai. Dengan tenaga kesehatan yang masih terbatas, pegawai sering mendapat tekanan yang cukup tinggi, mulai dari melayani pasien, mengurus administrasi, sampai ikut program luar gedung (Zahro & Abadiyah, 2024). Hal ini bisa berpengaruh pada cara mereka menyelesaikan tugas, baik dari segi ketepatan waktu, ketelitian tindakan medis, maupun sikap saat melayani pasien.

Tabel 1. 1 Kinerja Individu Pegawai Puskesmas

No	Kelompok Pegawai	Indikator	Permasalahan
1.	Dokter	Kemandirian	Dokter belum mampu menjalankan tugas secara mandiri dan masih bergantung pada perawat.
2.	Nakes	Kuantitas	Jumlah pekerjaan yang diselesaikan belum optimal karena tingginya beban kerja.
3.	Pegawai Kantor	Efektivitas	Pekerjaan administrasi belum berjalan efektif.

Sumber: Kinerja Individu Pegawai Puskesmas

Berdasarkan tabel 1.1, permasalahan kinerja pegawai puskesmas terlihat dari beberapa indikator pada masing-masing kelompok profesi. Pada dokter, kinerja masih belum optimal dari sisi kemandirian karena dalam pelaksanaan tugas masih terdapat ketergantungan pada perawat, sehingga dapat memperlambat proses pelayanan. Pada tenaga kesehatan (nakes), permasalahan terletak pada kuantitas kerja, di mana tingginya jumlah pasien tidak sebanding dengan jumlah tenaga yang tersedia, sehingga pekerjaan tidak dapat diselesaikan secara maksimal. Sementara

itu, pada pegawai kantor, kinerja belum efektif yang ditunjukkan dengan adanya keterlambatan dalam penyelesaian tugas administrasi dan pengolahan data. Secara keseluruhan, kondisi tersebut menunjukkan bahwa beban kerja yang tinggi dan ketidakseimbangan sumber daya berpengaruh terhadap menurunnya kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan.

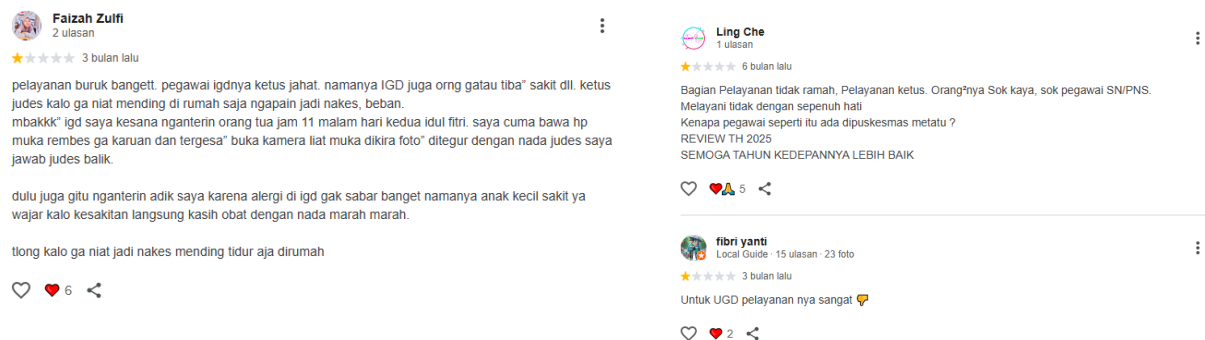
Tabel 1. 2 Capaian Sasaran Kinerja Organisasi

No	Variabel	2023		2024	
		Target Sasaran	Pencapaian %	Target Sasaran	Pencapaian %
1	Intervensi/Penyuluhan	230	100%	57	66,67%
2	Pengembangan Desa/Kelurahan Siaga Aktif	17,4	100%	17	66,67%
3	Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat	79	100%	50	98,68%

Sumber: Data Puskesmas Metatu Tahun 2023 dan 2024

Berdasarkan tabel 1.2 data capaian kinerja UKM Esensial dan Perkesmas di Puskesmas Metatu tahun 2023-2024, terlihat adanya penurunan pada beberapa variabel. Pada Intervensi/Penyuluhan, capaian turun dari 100% menjadi 66,67% dengan target berkurang dari 230 menjadi 57, mengindikasikan berkurangnya cakupan atau kendala pelaksanaan. Pada Pengembangan Desa/Kelurahan Siaga Aktif, capaian juga menurun dari 100% menjadi 66,67% meski target relatif sama, yang mencerminkan adanya hambatan koordinasi, keterbatasan tenaga, atau masalah administratif. Sementara itu, Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat mengalami penurunan lebih ringan, dengan target turun dari 79 menjadi 50 dan capaian dari 100% menjadi 98,68%. Secara umum, kinerja UKM Esensial dan Perkesmas di tahun 2024 mengalami penurunan baik dari sisi target maupun persentase capaian.

Penurunan capaian kinerja Puskesmas Metatu semakin terlihat jelas ketika ditinjau dari perspektif masyarakat sebagai penerima layanan. Hal ini tercermin melalui ulasan yang ditulis oleh pasien di Google Review, di mana komentar dan penilaian tersebut memberikan gambaran nyata mengenai bagaimana kinerja pegawai dirasakan secara langsung oleh pengguna layanan kesehatan. Ulasan-ulasan tersebut menjadi cerminan kualitas pelayanan sekaligus indikator persepsi publik terhadap profesionalisme dan responsivitas pegawai Puskesmas Metatu.



Sumber: Google Review

Gambar 1. 1 Ulasan Goggle Review Tahun 2025 Puskesmas Metatu

Berdasarkan tanggapan pengguna layanan kesehatan melalui Google Review Puskesmas Metatu, tampak munculnya gejala ketidakpuasan pasien terhadap kinerja pelayanan yang diterima saat berkunjung. Sejumlah keluhan yang sering muncul mencakup sikap tenaga kesehatan yang dinilai kurang ramah, berbicara dengan nada tinggi, atau terkesan marah kepada pasien. Berdasarkan wawancara dengan kepala TU Puskesmas Metatu, kondisi ini diduga erat kaitannya dengan tingginya beban kerja, seperti banyaknya tugas tambahan yang harus diselesaikan, sehingga memengaruhi perilaku dan mutu layanan tenaga kesehatan. Situasi ini memperlihatkan bahwa intensitas kerja yang tinggi, serta kurangnya

dukungan sistem manajerial dapat berpengaruh langsung pada kestabilan emosi dan profesionalisme petugas kesehatan (Zahro & Abadiyah, 2024).

Penurunan capaian kinerja pada program UKM Esensial dan Perkesmas di Puskesmas Metatu juga tercermin dari ulasan masyarakat di Google Review. Beberapa pasien mengeluhkan lamanya waktu tunggu, keterbatasan tenaga medis, serta sikap pegawai yang dinilai kurang tanggap. Hal ini menunjukkan adanya penurunan kualitas pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat dan menjadi indikasi perlunya evaluasi terhadap pelaksanaan tugas pegawai. Salah satu faktor yang diduga kuat menjadi penyebab turunnya kinerja pegawai adalah tingginya beban kerja yang harus ditanggung oleh para pegawai (Pertiwi et al., 2024). Beban kerja yang terlalu besar, baik dari segi jumlah tugas maupun tingkat kesulitan pekerjaan, dapat memicu kelelahan, stres, dan penurunan motivasi kerja kondisi ini pada akhirnya berdampak pada berkurangnya produktivitas serta ketidaktercapaian target program kerja (Cesilia, 2024). Berikut ini merupakan hasil kuesioner persepsi pegawai tentang beban kerja pada Puskesmas Metatu.

Tabel 1. 3 Hasil kuesioner pra-survei mengenai Beban Kerja Pada Puskesmas Metatu

No	Pernyataan	Sampel	Jawaban				
			SS	S	N	TS	STS
1	Beban kerja terlalu berat	30	3 orang	0	19 orang	7 orang	1 orang
2	Beban kerja tinggi motivasi kerja berkurang	30	4 orang	6 orang	10 orang	8 orang	2 orang
3	Kelelahan karena banyak tugas harus di selesaikan	30	0	5 orang	17 orang	7 orang	1 orang
	Total		7	11	46	22	4

Sumber : Hasil kuesioner pra-survei pada Puskesmas Metatu

Berdasarkan hasil pra-survei pada tabel 1.3, mayoritas pegawai menunjukkan tanggapan netral (63,3%) terhadap pernyataan mengenai beban kerja yang mengindikasikan adanya beban kerja yang dirasakan namun belum sepenuhnya diungkapkan secara tegas. Temuan ini sejalan dengan hasil wawancara yang menunjukkan bahwa pegawai Puskesmas Metatu memang merasakan beban kerja tinggi, terutama karena banyaknya tanggung jawab dan keterbatasan tenaga yang tersedia. Hal ini memperkuat bahwa fenomena beban kerja di Puskesmas Metatu benar-benar terjadi dan menjadi faktor yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan kinerja pegawai.

Tidak hanya beban kerja, stres kerja juga merupakan faktor penting yang dapat memengaruhi kinerja pegawai di Puskesmas. Stres kerja yang tidak ditangani dengan baik berpotensi menurunkan efektivitas pegawai dalam menjalankan tugas-tugasnya (Buulolo 2021). Kondisi ini dapat ditandai dengan berkurangnya fokus, kelelahan secara emosional, serta penurunan semangat kerja. Jika dibiarkan, hal ini

akan berdampak pada menurunnya produktivitas dan kualitas pelayanan (Juita, 2024). Stres kerja yang tidak dikelola dengan baik dapat menjadi hambatan serius dalam pencapaian kinerja individu maupun organisasi, karena mampu menurunkan motivasi, mengganggu konsentrasi, dan melemahkan semangat kerja, yang pada akhirnya berdampak pada menurunnya efektivitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat (Widianti & Herlina, 2023). Oleh karena itu, manajemen Puskesmas perlu tidak hanya memperhatikan distribusi beban kerja secara proporsional, tetapi juga memastikan kesejahteraan psikologis pegawai agar kinerja terjaga optimal. Berikut ini merupakan hasil kuesioner persepsi pegawai tentang stres kerja pada Puskesmas Metatu.

Tabel 1. 4 Hasil kuesioner pra-survei mengenai Stres Kerja Pada Puskesmas Metatu

No	Pernyataan	Sampel	Jawaban				
			SS	S	N	TS	STS
1	Cemas atau gelisah saat memikirkan pekerjaan	30	2 orang	7 orang	10 orang	7 orang	4 orang
2	Terkadang tidak bisa mengontrol tekanan yang datang dari pekerjaan	30	4 orang	4 orang	9 orang	8 orang	5 orang
3	Sering merasa kelelahan mental setelah selesai bekerja.	30	4 orang	3 orang	11 orang	6 orang	6 orang
	Total		10	14	30	21	15

Sumber : Hasil kuesioner pra-survei pada Puskesmas Metatu

Berdasarkan hasil pra-survei pada tabel 1.4, mayoritas pegawai menunjukkan tanggapan netral (33,3%) terhadap pernyataan mengenai stres kerja, hal ini mulai menunjukkan indikasi stres kerja yang berkaitan dengan tekanan psikologis dari pekerjaan. Sebagian responden menyatakan setuju bahwa mereka merasa cemas, kesulitan mengendalikan tekanan, dan mengalami kelelahan mental setelah bekerja. Hasil ini sejalan dengan temuan wawancara yang menunjukkan bahwa pegawai Puskesmas Metatu memang merasakan tekanan akibat tingginya beban kerja dan tanggung jawab yang harus diselesaikan setiap hari. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa gejala stres kerja sudah mulai muncul di lingkungan Puskesmas Metatu dan perlu mendapatkan perhatian agar tidak berdampak pada penurunan kinerja pegawai.

Indikasi stres kerja yang muncul dari hasil pra-survei semakin relevan jika dikaitkan dengan tingginya jumlah kunjungan pasien yang harus ditangani setiap

hari di Puskesmas Metatu. Rata-rata kunjungan harian yang tinggi tidak sebanding dengan jumlah tenaga kesehatan yang tersedia, sehingga menimbulkan ketidakseimbangan (Pertiwi et al., 2024). Berikut tabel 1.4 merupakan data kunjungan pasien dan data pegawai pada Puskesmas Metatu. Tabel ini digunakan untuk mempertegas bahwa memang terdapat fenomena ketimpangan tenaga kerja dan beban kerja aktual.

Tabel 1. 5 Data Kunjungan Pasien Periode Jun 2024 - Jun 2025

Data kunjungan pasien periode Jun 2024 - Jun 2025	
Juni 2024	5389
Juli	6053
Agustus	6068
September	6299
Oktober	6586
November	5547
Desember	5329
Januari 2025	5861
Februari	4052
Maret	2995
April	3752
Mei	3926
Juni	3541
Rata-rata per hari	168

Sumber: Data kunjungan pasien periode Jun 2024 - Jun 2025

Berdasarkan tabel 1.4, rata-rata kunjungan harian sebanyak 168 pasien menunjukkan beban kerja yang tinggi bagi tenaga medis. Kunjungan pasien yang melebihi kapasitas sumber daya pegawai tidak hanya berdampak pada tenaga medis, tetapi juga memberikan konsekuensi terhadap pegawai pada unit kerja lainnya. Ketidaksesuaian antara volume kunjungan pasien dan jumlah pegawai yang tersedia berpotensi menimbulkan peningkatan beban kerja secara menyeluruh,

sehingga memengaruhi efektivitas koordinasi, kualitas pelayanan, serta kinerja organisasi secara keseluruhan.

Tabel 1. 6 Data Tenaga Medis Puskesmas Metatu

Data tenaga medis Puskesmas Metatu	
Dokter umum	3
Dokter gigi	1
Apoteker	1
Bidan	21
Perawat	13
Perawat gigi	1
Analisis kesehatan	3
Kesehatan lingkungan	1
Epidemiologi	1
Administrasi	3
Keuangan	1
Penyuluh kesehatan	1

Sumber: Data Tenaga Medis Puskesmas Metatu

Berdasarkan tabel 1.5, Tiga dokter umum harus melayani rata-rata 56 pasien per hari, menurut standar ideal yang digunakan oleh (Pamungkas dan Kusmiati, 2021) seorang dokter umum seharusnya hanya melayani 20 pasien per hari. Sementara itu, 13 perawat menangani sekitar 13 pasien per hari, mendekati standar ideal 15 pasien. Adapun 21 bidan melayani rata-rata 8 pasien per hari, sedikit melebihi standar ideal 5 pasien. Kondisi tersebut menunjukkan adanya ketidakseimbangan beban kerja antar tenaga medis di Puskesmas Metatu, di mana dokter umum memiliki beban kerja paling tinggi sehingga berpotensi menimbulkan kelelahan, stres kerja, dan penurunan kualitas pelayanan. Perawat cenderung memiliki beban kerja yang seimbang, sedangkan bidan masih melebihi standar meskipun tidak setinggi dokter. Secara keseluruhan, beban kerja yang belum merata

ini dapat mempengaruhi kinerja pegawai dan kualitas pelayanan, sehingga perlu penyesuaian pembagian tugas atau penambahan tenaga medis.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai di Puskesmas Metatu, diketahui bahwa meskipun mereka merasakan tekanan yang cukup berat, tugas tetap dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Hal tersebut disebabkan karena tidak adanya kemungkinan untuk keluar ataupun berpindah tempat kerja, mengingat status kepegawaian di Puskesmas Metatu merupakan Aparatur Sipil Negara (ASN), baik berstatus PNS maupun P3K.

Sejatinya penelitian tentang beban kerja dan stres kerja telah banyak diteliti dalam sejumlah literatur sebelumnya khususnya pada sektor publik. Sejumlah penelitian tidak semuanya mengungkap hal atau konsistensi hasil yang sama, terdapat gap research dari penelitian-penelitian yang ada, salah satunya yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Kartono et al., 2025) yang mengkaji pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja perawat melalui kualitas pelayanan keperawatan di puskesmas bluto, kabupaten sumenep. Selanjutnya penelitian dari (Buulolo, 2021) yang mengkaji pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Aramo Kabupaten Nias Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja pegawai, di mana peningkatan tingkat stres kerja menyebabkan penurunan kinerja pegawai.

Berdasarkan fenomena yang telah dijabarkan dan research gap yang ada peneliti tertarik untuk mengeksplor dan menganalisa seberapa pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja pegawai Puskesmas Metatu sebagai salah satu garda terdepan pelayanan kesehatan publik. Sehingga pada penelitian ini tertarik untuk

meneliti “Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Metatu”.

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk memberikan kontribusi dalam upaya peningkatan kinerja pegawai di Puskesmas Metatu melalui identifikasi dan analisis pengaruh beban kerja serta stres kerja. Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi bagi pihak manajemen dalam merumuskan kebijakan pengelolaan sumber daya manusia yang efektif, guna menciptakan lingkungan kerja yang optimal, mendukung kesejahteraan pegawai, serta meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perumusan masalah dari penelitian ini yaitu:

1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Puskesmas Metatu?
2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Puskesmas Metatu?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai Puskesmas Metatu.
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai Puskesmas Metatu.

1.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan peneliti tentang pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja pegawai puskesmas metatu.

2. Bagi Instansi

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menjadi masukan untuk instansi terkait agar dapat meningkatkan kinerja pegawai dengan lebih memperhatikan faktor beban kerja dan stres kerja.

3. Bagi Akademis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan menjadi arsip perpustakaan yang dapat digunakan oleh mahasiswa lain sebagai referensi untuk melakukan penelitian dengan tema serupa di masa mendatang.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan serta referensi bagi penulis lain yang akan mengadakan penelitian dengan judul atau materi yang sama.