

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kementrian Republik Indonesia (Kemenkes RI) merupakan sebuah instansi yang bertanggung jawab kedalam urusan pemerintahan yang di khususkan di bidang kesehatan termasuk fasilitas pelayanan kesehatan yang dibuat guna sebagai entitas berhadapan langsung dengan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 mengenai kesehatan, yang dimaksud dengan Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah sarana dan prasarana yang digunakan dalam penyelenggaraan layanan kesehatan bagi individu maupun kelompok masyarakat.

Salah satu fasilitas kesehatan yang strategis di Indonesia adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Hal ini tertuang dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang salah satu fasilitas kesehatan yang terdapat di indonesia salah satunya yaitu Pusat Kesehatan Masyarakat disebutkan bahwa Puskesmas merupakan fasilitas layanan kesehatan yang melaksanakan pelayanan kesehatan masyarakat serta pelayanan kesehatan perorang tingkat pertama, dengan penekanan utama pada upaya promotif dan preventif di wilayah cakupannya. Secara teknis, Puskesmas merupakan unit pelaksana dari Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota dan berada di bawah pembinaan serta pengawasan langsung dari Kementrian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes RI). Meskipun demikian, untuk meningkatkan fasilitas

pelayanan puskesmas bekerja lebih optimal, maka dibutuhkan sumber daya manusia yang kompeten guna memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat.

Sumber Daya Manusia di instansi pemerintahan salah satunya puskesmas sangat memerlukan sumber daya manusia yang terampil dan kompeten hal ini bertujuan agar instansi pemerintahan mendapatkan hasil kinerja yang di harapkan dengan efektif dan efisien sesuai dengan visi, misi yang ada. Tanpa adanya sumber daya manusia yang memadai, maka pelaksanaan tugas dan fungsi instansi tidak dapat berjalan dengan semestinya. Oleh karena itu penting bagi instansi untuk memberikan tanggung jawab yang seimbang serta dukungan pengembangan dan peningkatan kompetensi. Hal ini di dukung dengan pendapat menurut Lilyana (2024:1) yang mengemukakan bahwa sumber daya manusia memegang peranan penting dalam perusahaan untuk meningkatkan kinerja serta nilai dengan membantu organisasi dalam mengembangkan dan mempertahankan tenaga yang berkualitas.

Berdasarkan konteks instansi pemerintahan, Menurut Kemenkes RI Dalam Profil Kinerja Instansi Pemerintahan (2022:9) menyatakan bahwa pengukuran kinerja merupakan bagian dari aktivitas manajemen kinerja yang bertujuan untuk menilai pencapaian kinerja dengan cara membandingkannya terhadap standar, rencana, atau target yang telah ditetapkan, menggunakan indikator kinerja yang telah ditentukan sebelumnya. Salah satu pengukuran kinerja bagi puskesmas yaitu Penilaian Kinerja Puskesmas (PKP) yang dilakukan setiap tahun oleh Dinas Kesehatan, penilaian ini merupakan bagian

dari evaluasi yang diatur dalam peraturan (Kemenkes RI No 19 Tahun 2024) tentang mewajibkan dilakukan evaluasi kinerja terhadap Puskesmas dan sumber daya manusianya secara berjenjang sebagai dasar peningkatan mutu.

Kinerja dapat berupa hasil tanggung jawab yang dikerjakan oleh sumber daya manusia berupa kuantitas serta kualitas sesuai standar kerja yang ditentukan. Kinerja yang baik dapat tercapai apabila karyawan menghasilkan performa dan meningkatkan produktivitas sesuai dengan standar operasional perusahaan. Namun, kinerja tidak dapat terus selalu baik akan tetapi kinerja dapat menurun beberapa aspek yang dapat mempengaruhi hasil suatu pekerjaan karyawan yang berakibat turunnya suatu kinerja dalam perusahaan salah satu akibat yang dapat menurunkan suatu kinerja berupa bentuk beban kerja yang diluar kapasitas serta kemampuan karyawan atau tenaga kesehatan.

Kendala yang berupa beban kerja hal ini terjadi apabila bentuk pekerjaan yang diberikan oleh organisasi atau instansi pemerintahan sangat tinggi dan tidak tertampung baik dengan ketentuan harus diselesaikan dalam waktu yang terbatas. Apabila karyawan merasakan beban kerja yang tinggi tidak menutup kemungkinan karyawan tersebut akan merasakan rasa tekanan akibat situasi dan ketegangan yang mengarah ke kondisi stres akibat tubuh yang dipaksakan untuk menyelesaikan beban tersebut.

Menurut Mahawati (2021:57) kendala lain selain beban kerja yang dapat mempengaruhi turunnya suatu kinerja yaitu stres kerja hal ini saling berhubungan karena suatu kondisi tekanan pekerjaan yang harus selesai dengan waktu tertentu yang dapat mengakibatkan ketegangan serta kelelahan. Stres ini

terjadi karena adanya beban kerja yang di tanggung serta tekanan sehingga mengakibatkan fisik dan psikis terasa lemas bahkan sampai kondisi dehidrasi hal ini adanya bentuk beban kerja berlebihan sehingga yang terjadi pekerjaan menjadi tidak terkontrol dan berdampak pada kinerja. Namun, tidak hanya beban kerja yang sangat tinggi akan tetapi apabila beban kerja yang terlalu sedikit pun karyawan atau tenaga kesehatan dapat merasakan monoton dalam melakukan pekerjaan.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang berada di bawah naungan Dinas Kabupaten Bandung salah satunya yaitu UPT Puskesmas Kiangroke Banjaran yang merupakan salah satu instansi pemerintahan yang bergerak di bidang kesehatan. Tujuan utama puskesmas yaitu sebagai penanggung jawab upaya kesehatan untuk jenjang tingkat pertama serta puskesmas wajib memantau sejauh mana puskesmas menghasilkan capaian program pelayanan maupun penyuluhan sesuai yang di harapkan dan berkontribusi pada peningkatan derajat kesehatan masyarakat.

UPT Puskesmas Kiangroke Banjaran memiliki 33 orang tenaga kesehatan guna membantu menyelenggarakan kewajiban sebagai penyedia layanan kesehatan tingkat pertama di wilayah cakupannya.

Berikut seluruh data tenaga kesehatan di UPT Puskesmas Kiangroke Banjaran.

Tabel 1.1**Data Tenaga Kesehatan UPT Puskesmas Kiangroke Banjaran Tahun 2025.**

No	Tenaga Kesehatan	Jumlah Orang
1	Dokter Umum	3
2	Dokter Gigi	1
3	Perawat	5
4	Bidan	8
5	Apoteker	1
6	Asisten Apoteker	1
7	Sanitarian	2
8	Nutrisiioner	1
9	Administrasi Kesehatan	7
10	Penyuluhan Kesehatan Masyarakat	1
11	Pranata Laboratorium Kesehatan	1
12	Perekam Medis	1
13	Epidemiologi Kesehatan	1
	Total	33

Sumber : UPT Puskesmas Kiangroke, 2025.

Berdasarkan tabel 1.1 diatas UPT Puskesmas Kiangroke Banjaran memiliki tenaga kesehatan yang tergolong masih sedikit dengan jumlah kurang dari 50, sementara cakupan wilayah pelayanannya mencakup 4 (empat) desa. Kondisi ini tentunya menjadi tantangan tersendiri dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan yang optimal kepada masyarakat. Meskipun demikian, UPT Puskesmas Kiangroke Banjaran senantiasa menjalankan tanggung jawab melakukan pelayanan kepada masyarakat. Namun, dalam tahun terakhir UPT Puskesmas Kiangroke Banjaran menghadapi kendala terkait penurunan kinerja khususnya bagi tenaga kesehatan ditandai dengan hasil penilaian yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung setiap tahun melalui mekanisme Penilaian Kinerja Puskesmas (PKP). Adanya fenomena penurunan tersebut UPT Puskesmas Kiangroke Banjaran masih berada dalam kategori tingkat kinerja yang secara rata rata “belum baik”. Adapun rincian data hasil presentase

penilaian pada UPT Puskesmas Kiangroke tahun 2024 disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1.2

Data Persentase Kinerja Tenaga Kesehatan Puskesmas Kiangroke Banjaran Tahun 2024

No	Kategori Penilaian	Persentase Tahun 2024	Tingkat Kinerja
1	Pelayanan Kefarmasian	90%	Sedang
2	Pelayanan Kesehatan Keluarga	88%	Sedang
3	Pelayanan Gizi	90%	Sedang
4	Pelayanan Promosi Kesehatan	89%	Sedang
5	Pelayanan Kesehatan Lingkungan	84%	Sedang
6	Pencegahan dan Pengendalian Penyakit	71%	Sedang
7	Pelayanan Kesehatan Tradisional	90%	Sedang
8	Pelayanan Olahraga	68%	Kurang
9	Pelayanan Kesehatan Kerja	54%	Kurang
10	Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	94%	Baik
11	Pelayanan Upaya Kesehatan Perorangan	72%	Kurang
12	Pelayanan Perawatan Kesehatan Masyarakat	92%	Baik
13	Pelayanan Laboratorium	92%	Baik

Sumber : UPT Puskesmas Kiangroke Banjaran,2024.

Setiap puskesmas memiliki penilaian kinerja setiap tahun oleh Dinas Kesehatan yang di ukur sesuai ketentuan yang berlaku termasuk UPT Puskesmas Kiangroke Banjaran ini memiliki penilaian upaya pelayanan yang di lakukan dalam satu tahun yang dimana dengan ketentuan yaitu apabila nilai persentase $>91\%$ = Baik , $81\%-90\%$ = Sedang , dan $<80\%$ = Kurang. Berdasarkan tabel 1.2 dapat di lihat bahwa penilaian kinerja UPT Puskesmas Kiangroke Banjaran tidak mampu mencapai nilai 100% beberapa pelayanan

kinerja yang kurang baik dan menyentuh nilai kinerja 54%, dan nilai kurang kedua berada pada nilai 68% artinya terdapat kendala yang menunjukkan bahwa UPT Puskesmas Kiangroke Banjaran ini terjadi penurunan kinerja. Permasalahan ini timbul akibat adanya bentuk beban kerja bagi tenaga kesehatan yang mencakup pelayanan di dalam gedung maupun di luar gedung. Pelayanan di dalam gedung meliputi pelayanan kepada masyarakat yang memerlukan tindakan medis karena sakit atau kebutuhan lainnya. Sementara itu, pelayanan di luar gedung meliputi kegiatan seperti observasi, penyuluhan, dan skrining (pemeriksaan kesehatan) yang dilakukan langsung ke lapangan baik disekolah maupun melalui kunjungan rumah berdasarkan kategori tertentu sesuai dengan wilayah cakupan puskesmas.

Kendala ini perlu digaris bawahi bahwa kedua jenis pelayanan ini dilakukan secara bersamaan dalam waktu yang sama, sehingga berpotensi menambah beban kerja tenaga kesehatan karena waktu yang terbatas. Kondisi ini semakin diperberat dengan terus meningkatnya jumlah pasien serta jumlah penduduk pada tahun 2023-2024 di wilayah cakupan UPT Puskesmas Kiangroke Banjaran. Berikut data realisasi atau pencapaian sasaran sesuai standar pelayanan minimal yang mencakup semua bentuk program pelayanan di luar dan di dalam gedung pada UPT Puskesmas Kiangroke Banjaran.

Tabel 1.3

Realisasi Standar Pelayanan Minimal Tahun 2023-2024

No	Standar Pelayanan Minimal	Persentase Tahun 2023	Persentase Tahun 2024
1	Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil Sesuai Standar K4	100%	96%
2	Pelayanan Kesehatan Ibu Bersalin	100%	100%

No	Standar Pelayanan Minimal	Persentase Tahun 2023	Persentase Tahun 2024
3	Pelayanan Kesehatan Bayi Baru Lahir	100%	101%
4	Pelayanan Kesehatan Balita Sesuai Standar	100%	191%
5	Pelayanan Kesehatan Pada Usia Pendidikan Sekolah Dasar	100%	175%
6	Lansia Di Skrining Sesuai Standar	99%	113%
7	Pelayanan Kesehatan Pada Usia Produktif	45%	114%
8	Pelayanan Kesehatan Penderita Hipertensi	86%	107%
9	Pelayanan Kesehatan Penderita Diabetes Militus	150%	106%
10	Pelayanan Kesehatan Orang Terduga Tuberkolosis	107%	100%
11	Pelayanan Kesehatan Orang Terinfeksi Virus Yang Melemahkan Daya Tahan Tubuh Manusia (HIV)	40%	72%
12	Pelayanan Kesehatan Jiwa Sesuai Standar	93%	116%

Sumber : UPT Puskesmas Kiangroke Banjaran, 2024.

Berdasarkan tabel 1.3 di atas menyatakan bahwa adanya kendala beban kerja yang dapat dilihat dari tahun 2023 sampai tahun 2024 jumlah pelayanan pasien yang berkunjung ke puskesmas dan bentuk pelayanan program penyuluhan langsung ke luar puskesmas dalam waktu yang sama menandakan adanya terus kenaikan sasaran di luar target sehingga menyebabkan beban kerja di puskesmas ini meningkat nilai akumulasi tertinggi menyentuh nilai 191% dan nilai paling tinggi kedua yaitu 175% pada tahun 2024 yang dimana jelas terjadi kenaikan yang sangat drastis. Berdasarkan hasil persentase kenaikan beban kerja diatas adanya indikasi yang mengarah stres kerja bagi pegawai khususnya tenaga kesehatan UPT Puskesmas Kiangroke Banjaran karena berada dalam tuntutan yang harus melakukan pembagian waktu untuk pelayanan dalam gedung dan luar gedung serta diberatkan dengan adanya jumlah pasien dan penduduk yang terus meningkat.

Berdasarkan pemaparan diatas berikut hasil pra-survey yang dilakukan guna memperkuat adanya penurunan kinerja yang disebabkan oleh kendala beban kerja serta indikasi stres kerja pada tenaga kesehatan di UPT Puskesmas Kiangroke Banjaran.

Tabel 1.4
Hasil Pra-Survey Kinerja di UPT Puskesmas Kiangroke Banjaran.

No	Pertanyaan	Ya		Tidak	
		F	%	F	%
1	Kurang mampu menunjukan penampilan kerja yang mencerminkan sikap profesional.	12	60%	8	40%
2	Mampu menyelesaikan semua jumlah pekerjaan yang diberikan.	6	30%	14	70%
3	Seluruh tugas kerja tidak di selesaikan tepat pada waktunya.	13	65%	7	35%
4	Setiap tugas dilaksanakan dengan penuh kehati-hatian untuk menghindari kesalahan.	9	45%	11	55%
Jumlah Responden = 20					

Sumber : Data diolah peneliti,2025.

Setelah melakukan hasil pra-survey yang merujuk kepada kinerja tenaga kesehatan di UPT Puskesmas Kiangroke Banjaran sesuai tabel 1.4 sebesar 60% mayoritas tenaga kesehatan menjawab “Ya” mengenai kurang mampu menunjukan penampilan kerja yang mencerminkan sikap profesional. Hal tersebut menunjukan bahwa tenaga kesehatan mengalami kendala yang menyebabkan penampilan kerja yang tidak profesional dan tenaga kesehatan belum dapat dikatakan berprestasi dalam bekerja. Menurut Busro (2020:97) mengemukakan bahwa seseorang dapat dikatakan berprestasi apabila dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugasnya didasarkan dengan sikap profesionalisme serta ketaatan terhadap aturan yang berlaku.

Berdasarkan tabel 1.4 menunjukkan nilai sebesar 70% tenaga kesehatan menjawab “Tidak” dengan pernyataan mampu menyelesaikan semua jumlah pekerjaan yang diberikan. Hal ini mengindikasikan adanya faktor yang mempengaruhi tenaga kesehatan tidak mampu menyelesaikan semua jumlah pekerjaan. Menurut Wardhana (2023:35) mengemukakan bahwa seseorang yang tidak dapat menyelesaikan semua jumlah pekerjaan dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya jumlah tugas yang harus diselesaikan tinggi dan waktu yang dihabiskan sangat terbatas, oleh karena itu penting bagi perusahaan untuk meminimalisir beban kerja yang seimbang.

Tabel 1.4 menunjukkan hasil 65% dengan jawaban “Ya” mayoritas tenaga kesehatan merasa seluruh tugas kerja tidak diselesaikan tepat waktu. Hal ini menunjukkan bahwa adanya faktor yang mempengaruhi tenaga kesehatan kesulitan dalam mengontrol waktu kerja yang menyebabkan seluruh target tidak dapat selesai tepat waktu. Menurut Busro (2020:94) mengemukakan bahwa kinerja dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kemampuan manajemen waktu dapat menyeimbangkan kehidupan dan tingkat stres serta bagaimana perilaku manajer dalam mengontrol waktu kerja, maka penting bagi seseorang untuk mampu mengelola waktu.

Berdasarkan tabel 1.4 sebesar 55% tenaga kesehatan menjawab “Tidak” mengenai pernyataan setiap tugas dilaksanakan dengan penuh kehati-hatian untuk menghindari kesalahan. Hal ini menunjukkan bahwa berkaitan dengan sikap seseorang atau persepsi seseorang yang dimana sebagian tenaga kesehatan merasa belum bisa berhati-hati atau teliti dalam bekerja. Menurut Busro

(2020:98) yang mengemukakan bahwa sikap kehati-hatian dalam menjalankan tugas termasuk kedalam sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku, dan hasil kerja sangat penting di lakukan karena untuk mengetahui seberapa besar kinerja yang mengacu sistem formal dan terstruktur.

Berdasarkan hasil penelitian menurut Wicaksono, Rumengan, & Ulfa (2022) yang menyatakan bahwa kinerja dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satu diantaranya yaitu beban kerja yang tinggi dan tidak seimbang, dimana hasil penelitiannya menunjukan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan. Hal ini berarti beban kerja ini sangat mempengaruhi naik atau turunnya suatu kinerja di suatu organisasi termasuk salah satunya instansi kesehatan.

Berdasarkan pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas tenaga kesehatan mengalami penurunan kinerja ditandai dengan dominannya ketidak setujuan terhadap pernyataan kinerja positif serta adanya kendala terkait sistem pekerjaan yang terjadi di UPT Puskesmas Kiangroke Banjaran yang di indikasi faktor yang mempengaruhi kinerja tersebut karna adanya beban kerja yang tidak seimbang. Berikut hasil pra-survey guna data pendukung adanya penurunan kinerja tenaga kesehatan yang di akibatkan oleh beban kerja di UPT Puskesmas Kiangroke Banjaran.

Tabel 1.5
Hasil Pra-Survey Beban Kerja Di UPT Puskesmas Kiangroke.

No	Pertanyaan	Ya		Tidak	
		F	%	F	%
1	Mampu mencapai target kerja yang di berikan dalam waktu yang ditentukan.	8	40%	12	60%
2	Lingkungan dan fasilitas kerja yang mendukung untuk menyelesaikan tugas dengan baik.	9	45%	11	55%
3	Sering menunda pekerjaan hingga mendekati tenggat waktu.	14	70%	6	30%
4	Menyelesaikan pekerjaan dengan standar yang kurang konsisten.	13	65%	7	35%
Jumlah Responden = 20					

Sumber : *Data diolah peneliti, 2025.*

Berdasarkan data tabel 1.5 di atas terlampir bahwa hasil pra-survey menunjukkan nilai 60% dengan jawaban “Tidak” mengenai pernyataan mampu mencapai target kerja yang diberikan dalam waktu yang di tentukan. Hal ini menunjukkan adanya faktor yang mempengaruhi sebagian besar tenaga kesehatan yang mengaku tidak mampu mencapai target kerja yang secara tepat waktu, sehingga hal tersebut dapat menyebabkan kinerja menurun karena tenaga kesehatan tidak bisa memenuhi kewajiban yang seharusnya dapat di capai untuk tujuan organisasi. Menurut Budiasa (2021:35) mengemukakan bahwa seorang pegawai harus memiliki tanggung jawab untuk menyelesaikan target yang diberikan dalam waktu tertentu, namun apabila hal tersebut tidak terpenuhi maka dapat diartikan bahwa seseorang memiliki banyak pekerjaan dibandingkan dengan kemampuan untuk menanganinya.

Berdasarkan hasil tabel 1.5 dengan nilai 55% dimana tenaga kesehatan menjawab “Tidak” dengan pernyataan mengenai lingkungan dan fasilitas kerja

yang mendukung untuk menyelesaikan tugas dengan baik. Hal ini menjadi komponen yang perlu di perhatikan karena lingkungan dan fasilitas kerja mendukung akan kenyamanan serta mendorong semangat pegawai atau tenaga kesehatan bekerja dalam mencapai target. Menurut Yuliani (2023:5) mengemukakan bahwa manajemen di sebuah organisasi perlu melakukan pengendalian terhadap lingkungan pekerjaannya termasuk fasilitas agar pegawai tidak merasa stres kerja, mentaati peraturan organisasi dan bekerja sesuai dengan rencana atau target yang diinginkan.

Berdasarkan tabel 1.5 terdapat nilai sebesar 70% dimana nilai ini termasuk kedalam kategori yang paling besar di antara pernyataan yang lain mengenai tenaga kesehatan menjawab “Ya” dengan pernyataan sering menunda pekerjaan hingga mendekati tenggat waktu. Kondisi ini berdampak pada peningkatan tekanan dan beban kerja, terutama ketika pekerjaan yang menumpuk menjelang batas waktu yang telah ditentukan. Akibatnya, tenaga kesehatan beresiko mengalami stres kerja, kelelahan kerja, dan penurunan konsentrasi. Menurut Budiasa (2021:27) yang mengemukakan bahwa individu dapat mengalami stres kerja akibat dari perilaku yang sering menunda atau menghindari pekerjaan serta perilaku sabotase terhadap tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Berdasarkan tabel 1.5 terdapat nilai sebesar 65% dengan mayoritas tenaga kesehatan menjawab “Ya” mengenai pernyataan tentang menyelesaikan pekerjaan dengan standar yang kurang konsisten. Adanya ketidakaturan dalam melaksanakan pekerjaan dan kurangnya konsistensi dalam standar kerja yang

dapat berdampak pada kualitas pelayanan. Menurut Yuliani (2023:52) yang mengemukakan bahwa setiap organisasi perlu memperhatikan para anggota bekerja sesuai dengan standar yang telah dibuat, apabila terdapat anggota atau pegawai yang tidak menyelesaikan pekerjaan dengan standar yang telah ditentukan maka, organisasi tidak akan berjalan dengan baik dan efisien.

Berdasarkan pemaparan di atas, berikut penelitian menurut Nisak & Andriani (2022) yang menyatakan bahwa hasil penelitiannya menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kinerja tenaga medis. Temuan tersebut menunjukkan bahwa stres kerja yang dialami tenaga kesehatan dapat berdampak pada naik atau turunnya kinerja, tergantung bagaimana individu tersebut mengelola dan merespon stres yang dihadapi.

Hasil pemaparan tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas tenaga kesehatan mengalami permasalahan yang terjadi di UPT Puskesmas Kiangroke Banjaran di akibatkan oleh tingginya beban kerja yang juga memicu munculnya stres kerja akibat tekanan pencapaian target.

Berikut hasil pra-survey untuk mendukung serta mengidentifikasi adanya bentuk stres kerja pada tenaga kesehatan di UPT Puskesmas Kiangroke Banjaran.

Tabel 1.6

Hasil Pra-Survey Stres Kerja Di UPT Puskesmas Kiangroke.

No	Pertanyaan	Ya		Tidak	
		F	%	F	%
1	Kebisingan saat bekerja membuat sulit untuk konsentrasi.	13	65%	7	35%
2	Suhu di ruangan kerja terasa nyaman.	9	45%	11	55%

No	Pertanyaan	Ya		Tidak	
		F	%	F	%
3	Pekerjaan yang diterima seringkali tidak sesuai dengan peran saya.	14	70%	6	30%
4	Mendapat kesempatan untuk mengikuti pelatihan dan pengembangan diri.	8	40%	12	60%
Jumlah Responden = 20					

Sumber : Data diolah peneliti, 2025.

Setelah melakukan hasil pra-survey di atas pada tabel 1.6 hasil yang di dapatkan melalui kuesioner sementara menunjukkan nilai sebesar 65% dengan jawaban “Ya” mengenai pernyataan kebisingan saat bekerja membuat sulit untuk konsentrasi. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi kerja yang bising menjadi salah satu faktor yang mengganggu konsentrasi tenaga kesehatan dalam menyelesaikan pekerjaan. Kondisi ini berdampak pada penurunan produktivitas serta kontribusi terhadap tingkat stres kerja akan lebih tinggi. Menurut Wardhana (2023:45) menyatakan bahwa suasana kerja yang nyaman, kondusif dan bebas dari kebisingan dapat meningkatkan fokus serta produktivitas kerja karyawan. Namun demikian, persepsi mengenai kenyamanan bersifat subjektif, tergantung bagaimana masing-masing individu menafsirkan suasana kerja yang di hadapi.

Hasil pada tabel 1.6 menunjukkan nilai sebesar 55% dimana tenaga kesehatan menjawab “Tidak” mengenai pernyataan suhu di ruangan kerja terasa nyaman. Hal ini mengindikasi bahwa sebagian tenaga kesehatan masih merasakan ketidak nyamanan terhadap kondisi suhu ruang kerja. Dalam jangka panjang, kondisi ini dapat mempengaruhi produktivitas dan bahkan berkontribusi terhadap stres kerja terutama dalam lingkungan pelayanan

kesehatan yang menuntut ketelitian dan ketepatan kerja tinggi. Menurut Mahawati (2021:6) menyatakan bahwa bekerja dalam suasana yang panas akan lebih cepat lelah sehingga mengarah ke kondisi stres kerja dan berkurang produktivitas kerja, sebaliknya apabila suasana suhu yang nyaman dan tenang maka akan mendukung produktivitas serta mengurangi kelelahan.

Tabel 1.6 menunjukkan bahwa terdapat nilai 70% dimana nilai ini termasuk kedalam kategori yang tinggi dalam hasil kuesioner sementara ini dengan jawaban “Ya” mengenai tenaga kesehatan merasa pekerjaan yang diterima seringkali tidak sesuai dengan peran saya. Hasil ini mengindikasikan adanya ketidaksesuaian peran di lingkungan kerja. Ketidaksesuaian ini dapat menyebabkan tenaga kesehatan mengalami tekanan psikologis karena tugas yang dikerjakan tidak sejalan dengan tanggung jawab yang seharusnya diterima. Hal ini berdampak terhadap kinerja dan tingkat stres yang dialami tenaga kesehatan. Menurut Mahawati (2021:52) menyatakan bahwa adanya ketidaksesuaian peran yang diharapkan, jumlah waktu dan sumber daya yang tersedia untuk memenuhi target kerja yang ditentukan maka, hal ini dapat menyebabkan individu mengalami stres kerja.

Berdasarkan tabel 1.6 menunjukkan bahwa terdapat nilai sebesar 60% dengan jawaban “Tidak” dengan pernyataan mendapatkan kesempatan untuk mengikuti pelatihan dan pengembangan diri. Kondisi ini menunjukkan bahwa mayoritas tenaga kesehatan merasa belum mendapatkan kesempatan pengembangan kompetensi yang akan berdampak pada peningkatan kinerja individu maupun mutu pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Sejalan dengan

pendapat menurut Budiasa (2021:24) menyatakan bahwa karyawan akan mengalami stres kerja yang disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya yaitu tidaknya tersedia kesempatan pengembangan karir. Ketika individu merasa tidak memiliki peluang untuk berkembang, hal tersebut dapat memicu kecemasan, serta menurunkan semangat dalam berkinerja.

Berdasarkan tabel 1.6 pemaparan di atas, hasil kuesioner sementara mengenai stres kerja di UPT Puskesmas Kiangroke Banjaran menunjukkan bahwa mayoritas tenaga kesehatan terindikasi mengalami stres kerja. Kondisi ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah tingginya beban kerja, serta faktor lain yang tercermin dari berbagai pernyataan dalam kuesioner. Faktor tersebut berpotensi terhadap penurunan kinerja dan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat.

Penelitian ini di motivasi dari *research gap* oleh penelitian terdahulu Nisak & Andriani (2022) yang menyimpulkan bahwa beban kerja dan stres kerja secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja tenaga medis, artinya apabila semakin terkelola beban kerja dan stres kerja maka kinerja tenaga medis akan meningkat. Berbeda dengan pendapat Wicaksono, Rumengan, & Ulfa (2022) menyimpulkan bahwa beban kerja dan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, artinya semakin besar beban kerja dan stres kerja yang tinggi maka kinerja pegawai akan semakin menurun.

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang fenomena dan *research gap* di atas penulis tertarik dan bermaksud untuk melakukan penelitian yang

berjudul **“Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan di UPT Puskesmas Kiangroke Banjaran.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Ada beberapa identifikasi masalah yang menjadi masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Rendahnya kemampuan tenaga kesehatan di UPT Puskesmas Kiangroke Banjaran dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan secara menyeluruh.
2. Tenaga kesehatan di UPT Puskesmas Kiangroke Banjaran cenderung sering menunda pekerjaan hingga mendekati tenggat waktu.
3. Ketidak sesuaian antara pekerjaan yang diterima dengan peran atau kompetensi tenaga kesehatan di UPT Puskesmas Kiangroke.

1.3 Pembatasan Masalah

Adanya keterbatasan waktu penelitian dan keterbatasan kemampuan penelitian ini meliputi :

1. Objek yang di lakukan sebagai penelitian hanya di laksanakan pada UPT Puskesmas Kiangroke Kabupaten Bandung.
2. Subjek ini di peruntukan hanya pada tenaga kesehatan yang terlibat pada bentuk target pekerjaan dalam segi pelayanan kepada pasien dan masyarakat.
3. Kinerja pada tenaga kesehatan di pengaruhi oleh beberapa aspek akan tetapi fokus utama penelitian ini hanya mencakup beban kerja dan stres kerja.

4. Kondisi waktu penelitian yang di batasi hanya periode pada bulan Maret 2025 – Juli 2025.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana beban kerja, stres kerja dan kinerja tenaga kesehatan di UPT Puskesmas Kiangroke Banjaran.
2. Seberapa besar pengaruh beban kerja terhadap kinerja tenaga kesehatan di UPT Puskesmas Kiangroke Banjaran.
3. Seberapa besar pengaruh stres kerja terhadap kinerja tenaga kesehatan di UPT Puskesmas Kiangroke Banjaran.
4. Seberapa besar pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja tenaga kesehatan di UPT Puskesmas Kiangroke Banjaran.

1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.5.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja tenaga kesehatan. Hasil penelitian ini dituangkan dalam penyusunan skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana Yayasan Pendidikan Keuangan dan Perbankan Bandung.

1.5.2 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Mendeskripsikan dan menganalisis beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja tenaga kesehatan di UPT Puskesmas Kiangroke Banjaran.
2. Mengukur pengaruh beban kerja terhadap kinerja tenaga kesehatan di UPT Puskesmas Kiangroke Banjaran.
3. Mengukur pengaruh stres kerja terhadap kinerja tenaga kesehatan di UPT Puskesmas Kiangroke Banjaran.
4. Mengukur pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja tenaga kesehatan di UPT Puskesmas Kiangroke Banjaran.

1.6 Kegunaan Penelitian

1.6.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu (Teoritis)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi berbagai pihak terutama bagi pengembangan ilmu (Teoritis).

1. Kegunaan dalam Pengembangan Ilmu (Teoritis)

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam memahami serta meningkatkan kinerja tenaga kesehatan di UPT Puskesmas Kiangroke Banjaran.

1.6.2 Kegunaan Operasional (Praktis)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi penulis, instansi dan akademis.

a) Bagi Penulis

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pemahaman penulis mengenai kondisi nyata di lapangan serta penerapan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan.

b) Bagi Instansi

Melalui penelitian ini, diharapkan pihak terkait dapat merumuskan langkah-langkah strategis yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas tenaga kesehatan di UPT Puskesmas Kiangroke Banjaran.

c) Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan bagi para pembaca serta menjadi referensi bagi penelitian lain yang berkaitan dengan beban kerja, stres kerja dan kinerja tenaga kesehatan di UPT Puskesmas Kiangroke Banjaran.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.7.1 Lokasi Penelitian

Sistematis penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data primer seperti kusioner yang akan diberikan kepada tenaga kesehatan di instansi pemerintahan yaitu UPT Puskesmas Kiangroke Banjaran yang berlokasi di Jalan Raya Pangalengan No. 444 Desa Kiangroke Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat dengan kode pos 40377.

1.7.2 Waktu Penelitian

Penelitian yang dilakukan di UPT Puskesmas Kiangroke Banjaran pada bulan Maret 2025 sampai dengan selesai.

Tabel 1.7
Waktu Penelitian.

No	Kegiatan	Bulan Penelitian							
		Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September
1.	Pengajuan Judul								
2.	Penyusunan BAB I								
3.	Penyusunan BAB II								
4.	Penyusunan BAB III								
5.	Sidang UP								
6.	Pengolahan Data								
7.	Penyusunan BAB IV, BAB V, Lampiran								
8.	Sidang Akhir								

Sumber : Diolah Peneliti, 2025.