

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia di dalam sebuah perusahaan, organisasi, maupun instansi merupakan kunci utama untuk bisa mencapai tujuan organisasi. Persoalan yang dihadapi oleh organisasi adalah bagaimana perusahaan dapat menciptakan dan mempengaruhi sumber daya manusia sehingga mereka dapat menjalankan tugas-tugasnya dengan sebaik mungkin dan pada akhirnya dapat membantu organisasi mencapai tujuannya. Kunci sukses suatu organisasi/instansi salah satunya terletak pada kepuasan kerja pegawainya. Dengan demikian, organisasi/instansi tersebut harus berupaya memperbaiki atau meningkatkan kondisi-kondisi yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja, sehingga kinerja dapat ditingkatkan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Kepuasan kerja pegawai dalam instansi kesehatan menjadi perhatian penting karena ketika kepuasan kerja tinggi maka akan berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan.

Layanan terhadap kesehatan menjadi hal yang penting karena kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia. Layanan kesehatan di Indonesia diantaranya yaitu Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Dimana Puskesmas adalah unit pelayanan kesehatan primer yang menyediakan layanan kesehatan dasar, seperti pemeriksaan umum, pengobatan penyakit ringan, imunisasi, persalinan normal, konseling kesehatan, dan promosi kesehatan. Sedangkan,

layanan kesehatan yang lebih kompleks yaitu terdapat di rumah sakit. Dikatakan lebih kompleks dari Puskesmas karena rumah sakit menyediakan perawatan kesehatan yang lebih kompleks, termasuk perawatan rawat inap, bedah, layanan darurat, unit gawat darurat, pemeriksaan diagnostik, dan perawatan spesialis. Jenis layanan kesehatan lainnya yaitu klinik swasta, dokter praktik mandiri, apotek, layanan kesehatan alternatif dan kesehatan mental. Dari banyaknya layanan kesehatan yang ada, masyarakat banyak yang melakukan kunjungan ke Puskesmas. Hal ini dikarenakan Puskesmas merupakan unit pelayanan kesehatan primer yang lebih terjangkau dan dekat dengan masyarakat. Selain itu biaya layanan di Puskesmas lebih terjangkau dibandingkan rumah sakit, bahkan beberapa pelayanan mungkin gratis atau dengan biaya yang sangat rendah.

Berdasarkan Kepmenkes No. 857/2009 dan Permenkes No.75/2013 menjelaskan bahwa dalam subsistem upaya kesehatan menempatkan Puskesmas sebagai garda terdepan layanan kesehatan tingkat dasar, yang dimana bahwasannya masyarakat dengan keluhan kesehatan ringan, seperti flu, demam, atau luka kecil, mereka disarankan untuk berobat terlebih dahulu ke Puskesmas. Mereka tidak bisa langsung ke rumah sakit. Pengobatan ke rumah sakit dilakukan pada mereka yang benar-benar dalam kondisi serius atau setelah mendapatkan rujukan dari Puskesmas. Melihat fenomena ini maka sudah seharusnya kualitas layanan kesehatan pada Puskesmas harus ditingkatkan.

Kepuasan kerja dapat dilihat dari tanggapan dan reaksi emosional terhadap seorang pegawai terhadap pekerjaannya. Menurut Luthans (dalam Paparang,dkk, 2021) kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Purwadi (dalam

Sugiharto dan Subroto, 2022) menyatakan bahwa kepuasan berpandangan kepada perasaan seseorang pada pekerjaannya, dapat terlihat pada sikap pegawai dalam menghadapi dan menanggapi kebutuhan pegawai di lingkungannya. Kepuasan kerja yang dirasakan dapat menggambarkan seberapa cinta seseorang dengan pekerjaannya. Jika karyawan puas dengan pekerjaannya maka karyawan akan menunjukkannya dari cara kerja yang positif, baik, dan maksimal. Sebaliknya ketika karyawan tidak merasa puas dengan pekerjaannya maka akan cenderung menunjukkan ketidakpuasannya dengan bersikap kurang baik dan tidak maksimal selama menjalankan pekerjaan.

Dalam mencapai kepuasan kerja pegawai yang baik terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan dalam bekerja. Menurut Priyono dan Matris (dalam Yaningsih dan Triwahyuni, 2022) faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu balas jasa yang adil dan layak, penempatan sesuai dengan keahlian, berat ringannya suatu pekerjaan, suasana dan lingkungan pekerja, perlengkapan pelaksanaan pekerja, sikap pemimpin, dan sikap pekerja. Dengan demikian, terdapat faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yang menjadi fokus perhatian oleh peneliti yaitu terkait berat ringannya suatu pekerjaan dan lingkungan pekerja. Berat ringannya pekerjaan yang dihadapi menjadikan tekanan bagi pegawai. Ketika pekerjaan yang ada melebihi dari jumlah pegawai maka hal ini menjadikan beban kerja bagi pegawai.

Beban kerja yang berlebihan dapat diakibatkan oleh keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja yang terlalu tinggi, dan volume kerja yang terlalu banyak (Sunyoto dalam Maharani & Budianto, 2019). Beban kerja merupakan hal yang dirasakan oleh pekerja di luar kemampuan pekerja untuk melakukan

pekerjaan. Ketika pekerja dapat menyelesaikan terhadap sejumlah tugas yang diberikan maka hal tersebut tidak menjadi suatu beban kerja. Akan tetapi, apabila pekerja tidak berhasil maka tugas dan kegiatan tersebut menjadi beban kerja. Menurut Sugiyanto (dalam Astuti dan Mayasari, 2021) beban kerja merupakan pemanfaatan energi utama dan energi cadangan yang dimiliki. Dengan demikian, semakin banyak dan semakin sulit tugas yang harus diselesaikan seseorang dalam suatu waktu tertentu, maka semakin tinggi beban kerja yang dimiliki. Di bidang pelayanan kesehatan seperti Puskesmas, kenaikan jumlah pasien tentunya berdampak pada volume kerja pegawai Puskesmas. Menurut Koesomowidjojo (2017:24) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi beban kerja, yaitu dilihat dari faktor eksternal (lingkungan kerja, tugas fisik yang dibebankan, serta organisasi kerja yang meliputi jadwal kerja yang teratur, waktu kerja, shift kerja, istirahat, perencanaan karir, dan penggajian) dan juga faktor internal meliputi jenis kelamin, usia, postur tubuh, status, kesehatan (faktor somatis), dan motivasi, kepuasan, keinginan, atau persepsi (faktor psikis)).

Pegawai dengan beban kerja yang melebihi kemampuannya akan berdampak pada ketidakpuasan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan. Beban kerja yang diterima seseorang harus sesuai dan seimbang baik terhadap kemampuan fisik, kemampuan kognisi maupun keterbatasan manusia yang menerima beban tersebut barulah dengan kondisi tersebut dapat menciptakan kepuasan kerja pegawai. Jika dilihat berdasarkan teori bahwasannya salah satu faktor yang menyebabkan menurunnya kepuasan kerja yaitu karena beban kerja yang berlebihan. Hal tersebut didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fadilla, S. (2022) yang memperoleh hasil bahwa variabel beban kerja berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan bagian department project di PT. Pesona Mitra Kembar Mas Bandung. Akan tetapi, penelitian yang dilakukan oleh Fatihin, M. K., Nurmayanti, S., & Rinuastuti, B. H. (2022) memperoleh hasil bahwasannya beban kerja tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan Perum Bulog area Kanwil NTB. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Pamungkas, A., Indriati., & Basri.A.I (2022) yang memperoleh bahwasannya beban kerja berpengaruh negatif serta signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Natural Nusantara (NASA) Yogyakarta.

Selain beban kerja, yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai yaitu dari lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja yang efektif, iklim kerja dan fasilitas kerja yang relatif memadai. Menurut Sedarmayati (dalam Rosa dan Rianto, 2021) lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang terdapat dalam sekitar pekerja baik dalam metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Menurut Nitisemito (dalam Sidikin dan Rismawati, 2020) untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif harus memperhatikan indikator lingkungan kerja yaitu suasana kerja, hubungan dengan rekan kerja dan atasan, serta tersedianya fasilitas kerja. Dengan memperhatikan hal tersebut akan dapat membawa kenyamanan pekerja dalam melaksanakan aktivitas kerja mereka.

Lingkungan kerja perlu diperhatikan karena lingkungan kerja berpengaruh terhadap semangat kerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan. Peningkatan kualitas lingkungan kerja juga mempengaruhi emosi karyawan. Ketika karyawan merasa nyaman dengan lingkungan tempat mereka bekerja, maka mereka akan

merasa betah dalam menyelesaikan tugas mereka di tempat kerja. Pernyataan lingkungan kerja dapat meningkatkan kepuasan kerja di dukung dengan teori empirik yang dilakukan oleh Resky Harke, dkk (2022) dan Aemi Nia Safria, dkk (2023) memperoleh hasil bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja. Namun, hasil yang berbeda diperoleh dari penelitian yang dilakukan oleh Fenianti dan M. Tony Nawawi (2023). Dalam penelitiannya memperoleh hasil bahwa variabel lingkungan kerja tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Tunas Toyota di Jakarta.

Mengingat Kepmenkes No. 857/2009 dan Permenkes No.75/2013 yang menjelaskan bahwa dalam subsistem upaya kesehatan menempatkan Puskesmas sebagai garda terdepan layanan kesehatan tingkat dasar, maka sudah sepatutnya kepuasan kerja tenaga kesehatan di Puskesmas harus diperhatikan dan juga ditingkatkan demi untuk tercapainya kualitas layanan yang baik. Berdasarkan hasil wawancara dengan sebagian dari pegawai di Puskesmas Buleleng I mengatakan bahwasannya masih terdapat rasa ketidakpuasan saat menjalankan aktivitas kerja. Menurut pegawai, bahwasannya kendala dalam suplai obat yang terkadang mengalami keterlambatan. Sehingga dengan hal ini menimbulkan kekhawatiran dalam diri pegawai terhadap pelayanan yang tidak optimal kepada masyarakat yang berobat. Dengan adanya keterlambatan dalam pengadaan suplai obat dan peralatan medis lainnya menyebabkan timbulnya komplain dari pasien. Dari komplain pasien menyebabkan pegawai merasa kurang puas dengan hasil kerja mereka karena masih belum bisa melayani pasien dengan maksimal. Selain itu, menurut pegawai bahwasannya ketidakpuasan yang dirasakan terjadi ketika tidak bisa mencapai target. Biasanya pukul 10.00 WITA pasien yang dipanggil

sudah mencapai 60 pasien akan tetapi lebih sering yang terjadi yaitu pukul 10.00 WITA ternyata pasien yang dipanggil baru mencapai 30 pasien.

Narasumber juga mengatakan bahwasannya beban kerja yang mereka rasakan cukup tinggi. Hal ini dapat dilihat dari kunjungan pasien per September 2023 yaitu dengan jumlah pasien BPJS sebanyak 26.497 pasien dan dengan jumlah pasien umum sebanyak 6.020 pasien. Dengan jumlah pasien BPJS dan pasien umum maka dapatlah diakumulasikan bahwasannya jumlah keseluruhan kunjungan pasien di Puskesmas Buleleng I per September 2023 yaitu sebanyak 32.517 pasien. Jika dibandingkan dengan jumlah kunjungan pasien dan data jumlah tenaga medis yang dimiliki, Puskesmas Buleleng I memiliki beban kerja yang paling tinggi diantara Puskesmas II dan Puskesmas Buleleng III. Untuk Puskesmas Buleleng III menempati posisi kedua dilihat dari kunjungan pasien per September 2023 yaitu dengan jumlah pasien BPJS sebanyak 23.667 pasien dan dengan jumlah pasien umum sebanyak 1.863 pasien. Dengan jumlah pasien BPJS dan pasien umum maka dapatlah diakumulasikan bahwasannya jumlah keseluruhan kunjungan pasien di Puskesmas Buleleng III per September 2023 yaitu sebanyak 25.530 pasien.

Untuk Puskesmas Buleleng II menempati posisi ketiga dilihat dari kunjungan pasien per September 2023 yaitu dengan jumlah pasien BPJS sebanyak 19.030 pasien dan dengan jumlah pasien umum sebanyak 1.838 pasien. Dengan jumlah pasien BPJS dan pasien umum maka dapatlah diakumulasikan bahwasannya jumlah keseluruhan kunjungan pasien di Puskesmas Buleleng II per September 2023 yaitu sebanyak 20.868 pasien. Untuk jumlah pegawai yang dimiliki oleh setiap Puskesmas dapat dilihat dari data jumlah pegawai Puskesmas Buleleng I,

Puskesmas Buleleng II, dan Puskesmas Buleleng III yang dimana jumlah pegawai yang dimiliki oleh Puskesmas Buleleng I sebanyak 59 pegawai, Puskesmas Buleleng II sebanyak 43 pegawai, dan untuk Puskesmas Buleleng III memiliki sebanyak 49 pegawai.

Beban kerja yang tinggi dapat dibuktikan dengan mencari perbandingan antara jumlah pegawai yang dimiliki dengan jumlah total kunjungan pasien setiap Puskesmas. Maka didapatkan bahwasannya Puskesmas Buleleng I memiliki beban kerja yang paling tinggi diantara Puskesmas lainnya, yaitu dengan perbandingan (jumlah pegawai : jumlah total kunjungan pasien) memperoleh hasil 1 : 551. Untuk Puskesmas Buleleng II besarnya beban kerja dapat diketahui dengan mencari perbandingan antara jumlah pegawai dengan jumlah total kunjungan pasien dimana memperoleh hasil 1 : 485. Sedangkan, untuk Puskesmas Buleleng III besarnya beban kerja dapat diketahui dengan mencari perbandingan antara jumlah pegawai yang dimiliki dengan jumlah total kunjungan pasien dimana memperoleh hasil 1 : 521. Dari perolehan perbandingan antara jumlah pegawai dengan jumlah total kunjungan pasien, maka yang memiliki beban kerja dari yang tertinggi hingga terendah yaitu, Puskesmas Buleleng I, Puskesmas Buleleng III, dan terakhir Puskesmas Buleleng II. Kelelahan yang dialami pegawai juga dikarenakan tidak hanya menghadapi permasalahan intern Puskesmas tetapi juga permasalahan yang terjadi di wilayah yang menjadi naungan Puskesmas.

Diakui juga oleh pegawai, bahwasannya beban kerja yang dirasakan karena tenaga kerja yang masih kurang. Hal yang sama juga disampaikan dalam laman berita NusaBali.com (01/07/2023) bahwasannya Pemerintah Kabupaten Buleleng kembali mengusulkan pengangkatan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja

(PPPK) tahun ini, yaitu sebanyak 1.282 formasi diusulkan sesuai dengan pemetaan kebutuhan tenaga Aparatur Sipil Negara (ASN). Dari 1.282 formasi yang diusulkan, Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Buleleng, I Gede Wisnawa mengatakan bahwa dari jumlah usulan itu diprioritaskan untuk tenaga guru dan kesehatan. Sebanyak 901 formasi guru dan 380 formasi kesehatan. Khusus untuk kebutuhan tenaga kesehatan tersebar di 20 unit Puskesmas. Sehingga dengan keadaan seperti ini, ketika pasien ramai pegawai mengalami kewalahan saat bekerja. Beban kerja juga dapat dilihat dari beberapa pekerjaan yang belum bisa diselesaikan saat jam kerja sehingga harus dikerjakan dengan jam tambahan (lembur). Meskipun diakui oleh pegawai bahwasannya jam lembur mereka tidak lama, kurang lebih hanya satu jam terhitung dari setelah jam pulang Puskesmas.

Narasumber juga mengatakan bahwasannya dengan beban kerja yang cukup tinggi akan tetapi mereka juga mendapatkan kompensasi (gaji) dan jaspel yang sesuai dengan jabatan mereka sehingga tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan kerja mereka. Selain itu, melayani masyarakat yang berobat merupakan tugas dan tanggung jawab dari tenaga kesehatan sehingga hal ini tidak terlalu menjadi beban bagi mereka tenaga kesehatan. Walaupun terkadang dalam pemberian jaspel (Jasa Pelayanan) dan tukin (Tunjangan Kinerja) pernah mengalami keterlambatan yang membuat rasa khawatir dan kecewa.

Dilihat dari segi lingkungan kerja Puskesmas Buleleng I sudah cukup baik. Rekan kerja yang bisa diajak kerjasama dengan baik. Ruangan kerja yang sudah dilengkapi dengan pendingin ruangan. Sarana dan prasarana juga sudah lengkap seperti sudah tersedianya ruang pemeriksaan, perawatan, laboratorium, apotek,

dan ruang imunisasi. Akan tetapi, dari parkir pegawai masih kurang memadai. Tidak ada tempat parkir khusus pegawai sehingga parkir pegawai dan parkir pasien jadi satu. Selain itu, pegawai di bagian pendaftaran masih merasa kurang karena tempat pendaftaran yang dekat dengan jalan raya sehingga terdengar bising. Hal ini berpengaruh saat pegawai di bagian pendaftaran kesulitan saat memanggil pasien karena pengaruh suara bising kendaraan dari jalan raya. Selain itu, dari fasilitas medis yaitu masih terdapat beberapa keperluan medis mengalami keterlambatan dalam pengadaannya sehingga dapat berpengaruh terhadap pelayanan.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang ada, dapat dilihat bahwa adanya kesenjangan antara teori dari hasil penelitian terdahulu dengan fakta di lapangan mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yang di dapat baik dari hasil wawancara, maka hal tersebut menarik untuk diteliti dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Puskesmas Buleleng I”**

1.2 Identifikasi Masalah

Jadi dari latar belakang di atas dapat disimpulkan identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut :

- 1) Masih adanya ketidakpuasan yang dirasakan oleh pegawai Puskesmas Buleleng I padahal kepuasan kerja diperlukan untuk menciptakan kualitas layanan yang baik. Mengingat Kepmenkes No. 857/2009 dan Permenkes No.75/2013 yang menjelaskan bahwa dalam subsistem upaya kesehatan menempatkan puskesmas sebagai garda terdepan layanan kesehatan tingkat dasar.

- 2) Lingkungan kerja yang sudah cukup baik. Akan tetapi hal ini masih belum bisa memaksimalkan kepuasan kerja pegawai pada Puskesmas Buleleng I. Selain lingkungan kerja, beban kerja yang dirasakan cukup tinggi.
- 3) Adanya hasil penelitian yang berbeda (*research gap*) tentang pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja.

1.3 Pembatasan Masalah

Penulis membatasi masalah yang diteliti dengan menggunakan dua variabel yang diduga berpengaruh terhadap kepuasan kerja yaitu beban kerja dan lingkungan kerja. Penelitian ini dilakukan pada pegawai di Puskesmas Buleleng I.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan tersebut diatas, maka masalah yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut :

- 1) Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada Puskesmas Buleleng I ?
- 2) Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada Puskesmas Buleleng I ?
- 3) Bagaimana pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada Puskesmas Buleleng I.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka peneliti memiliki tujuan penulisan yaitu untuk mengetahui hal-hal sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada Puskesmas Buleleng I.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada Puskesmas Buleleng I.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada Puskesmas Buleleng I.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam peningkatan kepuasan pegawai.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai pengaruh kepuasan pegawai dalam pelayanan bidang kesehatan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai pentingnya kepuasan kerja yang dirasakan pegawai dalam rangka mewujudkan tujuan dari suatu instansi/perusahaan serta dapat menambah referensi atau gambaran untuk melakukan penelitian berikutnya.

b. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan saran dalam perbaikan kepuasan kerja pegawai.

