

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Keberhasilan organisasi sangat bergantung pada kualitas dan pengelolaan sumber daya manusia yang dimilikinya. Tanpa sumber daya manusia yang kompeten dan dikelola dengan baik, organisasi akan mengalami hambatan dalam mencapai tujuannya. Oleh karena itu, manajemen sumber daya manusia memiliki peran krusial dalam mengoptimalkan kinerja, menjaga keberlangsungan, serta memastikan setiap fungsi organisasi berjalan efektif. Sufaidah (2023) menyatakan sumber daya manusia merupakan individu produktif yang bekerja sebagai penggerak organisasi, pemerintah, perusahaan, yang memiliki fungsi sebagai aset. Sumber daya manusia dalam suatu organisasi dapat terus berkembang dengan baik maka hal ini akan sejalan dengan semakin baik juga perkembangan organisasi atau perusahaan sektor publik tersebut.

Layanan kesehatan primer seperti puskesmas, keberhasilan pelaksanaan program kesehatan sangat ditentukan oleh kualitas dan kinerja tenaga kesehatan. SDM yang kompeten, terlatih, dan memiliki motivasi kerja tinggi akan mampu memberikan pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif secara optimal (*World Health Organization*, 2020). Di Indonesia, Kementerian Kesehatan menekankan bahwa SDM kesehatan merupakan salah satu pilar utama dalam pembangunan kesehatan. Setiap upaya yang dilakukan dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, dan memulihkan kesehatan individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat disebut sebagai pelayanan kesehatan (Depkes RI,

2009). Keberhasilan program nasional seperti imunisasi, pencegahan penyakit menular, dan penanganan penyakit tidak menular sangat bergantung pada dedikasi tenaga kesehatan di lapangan. Apabila SDM kesehatan memiliki kompetensi yang memadai, motivasi yang tinggi, dan kepuasan kerja yang baik, maka kualitas layanan akan meningkat, yang pada akhirnya berdampak positif pada derajat kesehatan masyarakat (Kemenkes RI, 2022).

Kesehatan menjadi suatu aspek utama yang harus selalu diperhatikan oleh masyarakat, baik yang tinggal di kota maupun di Desa. Puskesmas didirikan sebagai layanan kesehatan publik sebagai bagian dari komitmen pemerintah terhadap pelayanan kesehatan masyarakat. Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dari Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pembangunan kesehatan di sebagian wilayah Kecamatan. Puskesmas berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan dan memberikan pelayanan kesehatan dasar secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat. Keberhasilan program kesehatan nasional di Indonesia dipengaruhi oleh peran puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan. Puskesmas adalah tingkat dasar organisasi kesehatan dimana karyawan bekerja sama untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan. Sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/MENKES/SL/II/2004 tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).

Wilayah Kecamatan Busungbiu terdapat dua puskesmas yaitu Puskesmas Busungbiu 1 dan Puskesmas Busungbiu 2 yang memiliki peran aktif dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Puskesmas Busungbiu 1 melayani Desa Busungbiu, Pelapuan, Kekeran, Bengkel, Umajero, Kedis,

Tinggarsari, Subuk, Titab, dan Telage, sedangkan Puskesmas Busungbiu 2 melayani Desa Sepang, Sepang Kelod, Puncaksari, Bongancina. Berikut Data Perbandinagn Kunjungan Pasien Bulan Januari-Juli Tahun 2025 Puskesmas Busungbiu 1 dan 2 dapat di lihat pada Tabel 1.1

Tabel 1. 1
Data Perbandingan Kunjungan Pasien Bulan Januari-Juli Tahun 2025

Daftar kunjungan Per-Bulan	Puskesmas Busungbiu 1	Puskesmas Busungbiu 2
Januari	1675	249
Februari	2025	536
Maret	2093	642
April	1598	576
Mei	2199	694
Juni	2222	679
Juli	2258	671

Sumber: Puskesmas Busungbiu 1 dan 2

Berdasarkan tabel 1.1 tersebut, dapat dilihat bahwa kunjungan pasien Puskesmas Busungbiu 1 lebih tinggi dibandingkan dengan Puskesmas Busungbiu 2. Tingginya jumlah kunjungan tersebut dipengaruhi oleh cakupan wilayah kerja yang lebih luas, sehingga kebutuhan pelayanan kesehatan yang harus dipenuhi juga semakin besar. Berdasarkan data tersebut penelitian ini dilakukan di Puskesmas Busungbiu 1.

Puskesmas Busungbiu 1 menyediakan berbagai program dan fasilitas yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan medis warga, mulai dari pemeriksaan kesehatan rutin (*check-up*), pembuatan surat keterangan sehat, rawat jalan, hingga penanganan tindakan medis sederhana seperti lepas jahitan, ganti balutan, jahit luka, cabut gigi, pemeriksaan tekanan darah, tes kehamilan, pemeriksaan kesehatan anak, tes golongan darah, pemeriksaan kadar asam urat, kolesterol, dan

layanan lainnya. Selain itu, Puskesmas Busungbiu 1 juga memberikan layanan pembuatan rujukan bagi pasien BPJS ke rumah sakit untuk mendapatkan perawatan lanjutan.

Pelayanan yang diberikan mencakup layanan 24 jam sehingga Puskesmas Busungbiu 1 ini menerapkan sistem *shift* dalam kegiatan pelayanan. Penerapan sistem tersebut merupakan bentuk komitmen puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan yang cepat, tepat, dan berkesinambungan kepada masyarakat. Selain pelayanan kuratif, Puskesmas Busungbiu 1 juga melaksanakan berbagai program promotif, preventif, dan rehabilitatif, seperti *skrining* kanker serviks (HPV DNA), pelayanan kesehatan jiwa, program Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Tidak Menular (P2PTM), kelas ibu hamil, serta pembinaan keluarga berencana (KB). Beragamnya jenis pelayanan dan program kesehatan yang dilaksanakan menunjukkan bahwa tenaga kesehatan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dengan tetap menjaga profesionalisme dalam bekerja.

Untuk mendukung pelaksanaan berbagai program dan pelayanan tersebut, Puskesmas Busungbiu 1 memiliki 45 orang pegawai yang terdiri atas 40 tenaga kesehatan, yaitu 4 dokter umum, 1 dokter gigi, 10 perawat, 19 bidan, 1 apoteker, 1 pranata laboratorium, 1 sanitarian, 1 tenaga rekam medis, 1 nutrisisionis, dan 1 tenaga penyuluh kesehatan. Selain itu, terdapat 5 tenaga pendukung yang terdiri atas 1 staf administrasi, 1 Kepala Tata Usaha, 2 staf pelaksana, dan 1 sopir. Berdasarkan status kepegawaiannya, pegawai Puskesmas Busungbiu 1 terdiri atas 39 Aparatur Sipil Negara (ASN) dan 6 pegawai kontrak.

Menurut penelitian Nurrohmat dan Lestari (2021) menyatakan bahwa salah satu aspek yang mempengaruhi kinerja perusahaan adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja pegawai menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan yang diberikan. Kepuasan kerja merupakan suatu kondisi menyenangkan atau tidak menyenangkan yang dirasakan oleh karyawan terhadap pekerjaannya (Fadillah *et al.*, 2023). Dimana pegawai yang memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi umumnya akan menunjukkan motivasi dan dedikasi yang lebih besar dalam bekerja, sehingga pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih optimal. Sebaliknya, jika pegawai merasa tidak puas baik karena faktor beban kerja, lingkungan kerja, kompensasi, atau kurangnya dukungan manajerial hal tersebut dapat mempengaruhi semangat kerja, produktivitas, bahkan kualitas interaksi dengan pasien.

Kepuasan kerja dapat diartikan sebagai perasaan puas dan bahagia yang dirasakan oleh pegawai saat menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam keseharian di tempat kerja. Perasaan ini tidak hanya mencerminkan keadaan emosional yang positif, tetapi juga menunjukkan adanya rasa penghargaan terhadap lingkungan kerja, hubungan yang harmonis dengan rekan kerja, serta pencapaian tujuan organisasi maupun pribadi. Pegawai yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung lebih produktif dan bersemangat dalam menyelesaikan tugas-tugasnya. Sebaliknya, pegawai yang kurang puas sering merasa jenuh dan menganggap pekerjaannya membosankan, yang pada akhirnya menurunkan semangat dan kinerja. Oleh karena itu, sangat penting bagi Puskesmas untuk memperhatikan kepuasan kerja pegawainya, agar tercipta lingkungan kerja yang

mendukung, produktif, dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan enam tenaga kesehatan Puskesmas Busungbiu 1, lima tenaga kesehatan yang menyatakan tingkat kepuasan kerja masih belum optimal. Hal ini dilihat segi karakteristik pekerjaan setiap hari tenaga kesehatan dihadapkan pada tuntutan tinggi dalam pelayanan kesehatan, dengan pasien yang datang membawa berbagai keluhan dan masalah kesehatan. Aktivitas pelayanan yang berlangsung secara terus-menerus dan berulang memerlukan kesiapan fisik serta mental yang maksimal. Situasi ini mengakibatkan beberapa tenaga kesehatan merasa jenuh dan kelelahan akibat kerja. Meskipun demikian, tenaga kesehatan tetap berusaha melaksanakan tugasnya dengan penuh tanggung jawab karena mereka menyadari pentingnya peran dan kewajiban mereka sebagai tenaga kesehatan, namun rasa lelah yang berlebihan yang muncul mengakibatkan menurunnya motivasi kerja.

Dari aspek atasan, tenaga kesehatan mengakui bahwa Kepala Puskesmas menerapkan kedisiplinan yang tegas, yang di satu sisi dapat menciptakan suasana yang teratur dan patuh terhadap peraturan. Meskipun demikian, Kepala Puskesmas harus mengelola dua Puskesmas sekaligus, yaitu Puskesmas Seririt 3 dan Puskesmas Busungbiu 1, yang membuat frekuensi kehadiran dan interaksi langsung dengan tenaga kesehatan di Puskesmas Busungbiu 1 menjadi terbatas. Keterbatasan ini mengakibatkan tenaga kesehatan merasa kurang mendapatkan arahan, bimbingan, dan komunikasi yang baik dari pimpinan. Selain itu, kesempatan promosi dan pengembangan karier menjadi salah satu keluhan utama pegawai. Meskipun sebagian pegawai telah mengabdikan dalam jangka waktu yang

cukup lama, mereka merasa bahwa perkembangan karir yang diperoleh berjalan relatif lambat.

Sedangkan, satu tenaga kesehatan menyatakan bahwa kepuasan kerja yang dirasakan sudah optimal karna kerja sama tim di lingkungan Puskesmas Busungbiu 1 sudah terjalin dengan cukup baik, di mana penempatan tugas sesuai dengan kemampuan dan keterampilan masing-masing pegawai, serta hubungan antar rekan kerja yang harmonis membantu menjaga produktivitas. Dalam menjalankan tugas di Puskesmas Busungbiu 1, kebutuhan pekerjaan yang terus berlangsung serta tanggung jawab dalam pelayanan kesehatan cukup kompleks menjadikan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi serta beban kerja menjadi aspek penting dalam tingkat kepuasan kerja pegawai. Lubis (2023) menyatakan *work life balance* merupakan kapasitas individu untuk mendamaikan tuntutan pekerjaan dengan kehidupan pribadi maupun keluarga, sekaligus mengelola waktu secara efektif untuk kedua aspek tersebut.

Konsep ini menegaskan pentingnya keseimbangan yang harmonis agar individu dapat menjalankan peran profesional dan personal tanpa saling mengganggu, sehingga menciptakan kondisi psikologis yang lebih stabil dan produktif. Selanjutnya, Larastrini dan Adnyani (2019) menjelaskan bahwa *work life balance* adalah kemampuan individu dalam menjalankan peran secara optimal, baik di ranah pekerjaan maupun keluarga, dengan meminimalkan potensi konflik yang mungkin muncul di antara keduanya. Kondisi ini tidak hanya membantu individu memperoleh kepuasan dalam setiap peran yang dijalankan, tetapi juga memberikan keuntungan berupa peningkatan kesejahteraan, motivasi, serta kinerja yang lebih efektif.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara terkait *work life balance* pada tenaga kesehatan Puskesmas Busungbiu 1, tenaga kesehatan merasa bahwa mereka mampu membagi waktu dengan cukup baik antara pekerjaan di Puskesmas dan kehidupan pribadi di rumah. Tenaga kesehatan Busungbiu 1 juga mengaku memiliki waktu yang cukup untuk berkumpul bersama keluarga, meskipun pada hari-hari tertentu terdapat pekerjaan yang belum terselesaikan. Kondisi tersebut tidak menjadi hambatan bagi tenaga kesehatan dalam menjaga kualitas waktu bersama keluarga. Puskesmas Busungbiu 1 yang beroperasi selama 24 jam pada pelayanan Unit Gawat Darurat (UGD) dan rawat inap menerapkan sistem pembagian *shift*. Pembagian jadwal *shift* tersebut dinilai sudah berjalan dengan baik, sehingga sebagian besar pegawai dapat tetap mengatur waktu mereka secara seimbang antara pekerjaan dan kehidupan keluarga. Meskipun rasa lelah setelah menjalankan tugas tidak dapat dihindari, tenaga kesehatan menyatakan bahwa kondisi tersebut tidak terlalu mengganggu kehidupan pribadi. Namun, satu diantara tenaga kesehatan menyatakan belum bisa membagi waktunya antara pekerjaan dan kehidupan pribadinya, mengingat tenaga kesehatan masih membawa pekerjaan kantor pulang kerumah untuk diselesaikan.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut tenaga kesehatan menyatakan masih tetap fokus dan berkomitmen saat melaksanakan tanggung jawab dalam pelayanan kesehatan, serta terus aktif dalam kegiatan pribadi di luar waktu kerja. Tenaga kesehatan mampu memenuhi kewajiban pelayanan kepada pasien tanpa mengabaikan kebutuhan pribadi mereka seperti meluangkan waktu untuk bersama keluarga atau ikut serta dalam kegiatan sosial di lingkungan tempat tinggal. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Prihatini *et al.*, (2025) menyatakan bahwa

work life balance berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan Putri *et al.*, (2025) yang menyatakan *work life balance* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Namun hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amalia *et al.*, (2025) menyatakan bahwa *work life balance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan Maharani *et al.*, (2023) yang menyatakan bahwa *work life balance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Beban kerja juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja pegawai, terutama ketika pekerjaan yang diberikan dirasa berlebihan atau melampaui kapasitas pegawai. Beban kerja yang terlalu tinggi dapat menimbulkan tekanan psikologis maupun fisik, sehingga pegawai merasa tertekan. Kondisi ini pada akhirnya dapat berdampak pada penurunan produktivitas dan menghambat penyelesaian pekerjaan secara optimal. Budiasa (2021) menyatakan beban kerja merupakan suatu kondisi dimana tugas atau pekerjaan yang diterima pegawai dirasakan berada di luar kemampuan mereka untuk menyelesaikannya secara efektif. Kondisi ini dapat menimbulkan tekanan, baik secara fisik maupun psikologis, yang pada akhirnya berdampak pada penurunan kinerja dan produktivitas pegawai. Araujo (2021) juga menjelaskan bahwa beban kerja adalah total pekerjaan yang harus diselesaikan oleh suatu unit atau jabatan dalam sebuah instansi. Beban kerja ini umumnya diukur berdasarkan perkalian antara volume pekerjaan dengan standar waktu yang telah ditetapkan, sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai jumlah tugas yang seharusnya ditangani pegawai dalam jangka waktu tertentu.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara terkait beban kerja pada tenaga kesehatan puskesmas busungbiu 1, tenaga kesehatan menyatakan beban kerja yang dirasakan masih tergolong normal. Meskipun jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Busungbiu I tergolong tinggi, tenaga kesehatan menyampaikan bahwa mereka masih mampu menyelesaikan tugas pelayanan dengan baik. Kondisi tersebut didukung oleh lingkungan kerja yang kondusif, pembagian tugas yang jelas sesuai dengan tanggung jawab masing-masing. Serta, ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai dalam menunjang proses pelayanan kesehatan. Kejelasan pembagian tugas dan tersedianya fasilitas kerja yang memadai membuat tenaga kesehatan dapat melaksanakan pekerjaannya dengan lebih tenang dan efektif. Setelah tugas pelayanan selesai, tenaga kesehatan masih memiliki waktu untuk menyelesaikan pekerjaan administratif maupun tugas lainnya. Faktor lain sandar pekerjaan tidak menyebabkan beban kerja yang berlebihan

Penelitian yang dilakukan oleh Rahayu *et al.*, (2024) menyatakan beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hermingsih dan Purwanti (2020) yang menyatakan bahwa beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan Fadillah *et al.*, (2023) menyatakan beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Astute *et al.*, (2022) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas dan dengan adanya perbedaan dari hasil penelitian terdahulu, maka penelitian ini menggunakan judul

“Pengaruh *Work Life Balance* dan Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada Tenaga Kesehatan Puskesmas Busungbiu 1” untuk menguji pengaruh *work life balance* dan beban kerja di instansi terkait.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan kerja pada tenaga kesehatan Puskesmas Busungbiu 1 diduga belum optimal.
2. *Work life balance* dan beban kerja tenaga kesehatan di Puskesmas Busungbiu 1 yang tergolong baik belum sepenuhnya mampu meningkatkan kepuasan kerja tenaga kesehatan, sehingga menunjukkan adanya kesenjangan antara kondisi yang terjadi di lapangan dengan tingkat kepuasan kerja yang dirasakan.
3. Perbedaan hasil penelitian sebelumnya terkait *work life balance* dan beban kerja terhadap kepuasan kerja menunjukkan adanya hasil yang tidak konsisten

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan di atas, untuk menghindari pembahasan yang terlalu luas maka penulis memfokuskan penelitian pada pengaruh *work life balance* dan beban kerja terhadap kepuasan kerja pada tenaga kesehatan Puskesmas Busungbiu 1.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, identifikasi dan pembatasan masalah, maka dapat dirumuskan masalah penelitian ini yaitu:

1. Apakah *work life balance* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada tenaga kesehatan Puskesmas Busungbiu 1.
2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada tenaga kesehatan Puskesmas Busungbiu 1.
3. Apakah *work life balance* dan beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada tenaga kesehatan Puskesmas Busungbiu .

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Menguji pengaruh *work life balance* terhadap kepuasan kerja pada tenaga kesehatan Puskesmas Busungbiu 1.
2. Menguji pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja pada tenaga kesehatan Puskesmas Busungbiu 1.
3. Menguji pengaruh *work life balance* dan beban kerja terhadap kepuasan kerja pada tenaga kesehatan Puskesmas Busungbiu 1.

1.6 Manfaat Penelitian

Secara umum terdapat dua manfaat yang diharapkan dari adanya penelitian ini yakni manfaat teoritis dan praktis. Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperdalam ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia, serta sebagai acuan dan pertimbangan bagi penelitian yang selanjutnya khususnya yang berkaitan dengan pengaruh *work life balance* dan beban kerja terhadap kepuasan kerja.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan dan gambaran untuk para pegawai puskesmas busungbiu 1 terkait pengaruh *work life balance* dan beban kerja terhadap kepuasan kerja.

