

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dinas kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Puskesmas berfungsi sebagai pusat pembangunan dan pelayanan kesehatan tingkat pertama. Sehingga peran tenaga kesehatan di puskesmas menjadi salah satu penentu dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas, karena puskesmas merupakan suatu badan dengan luaran berupa jasa.

Kecamatan Busungbiu memiliki 2 puskesmas, yaitu Puskesmas Busungbiu 1 dan 2. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Busungbiu 1, karena beban kerjanya yang cukup berat dibandingkan puskesmas lain yang ada di Kecamatan tersebut. Data perbandingan Puskesmas Busungbiu 1 dan 2 dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1
Perbandingan Puskesmas Busungbiu 1 dan 2

No	Data Perbandingan	Puskesmas Busungbiu 1	Puskesmas Busungbiu 2
1	Jenis Puskesmas	Puskesmas Rawat Inap	Puskesmas Non Rawat Inap
2	Jumlah Desa yang Dilayani	10 Desa	5 Desa
3	Fasilitas Penunjang	Memiliki Lab.	Tidak Memiliki Lab.

Berdasarkan data dalam tabel 1.1 tersebut, dapat dilihat bahwa Puskesmas Busungbiu 1 memiliki status sebagai puskesmas rawat inap. Sedangkan, Puskesmas Busungbiu 2 memiliki status sebagai puskesmas non-rawat inap. Sehingga beban

kerja tenaga medis di Puskesmas Busungbiu 1 lebih berat dibandingkan Puskesmas Busungbiu 2. Banyaknya desa yang dilayani dan lengkapnya fasilitas yang dimiliki akan meningkatkan intensitas kunjungan masyarakat ke puskesmas tersebut untuk mendapatkan pengobatan. Sehingga beban kerja tenaga medis di Puskesmas Busungbiu 1 meningkat. Beratnya beban kerja tentunya dapat menyebabkan permasalahan yang akan memengaruhi kinerja yang mencakup produktivitas kerja, prestasi kerja, dan kepuasan kerja.

Puskesmas Busungbiu 1 menaungi 10 desa, yaitu Busungbiu, Pelapuan, Kekeran, Bengkel, Umajero, Kedis, Tinggarsari, Subuk, Titab, dan Telaga. Puskesmas ini memiliki tiga program kerja pokok, yang meliputi bidang Administrasi dan Manajemen (ADM), Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM), dan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP). Masing-masing program kerja pokok tersebut terbagi lagi atas beberapa program kerja pendukung. Keseluruhannya dilaksanakan sesuai aturan 6 hari kerja dan tambahan sistem *shift* kerja untuk program kerja rawat inap, yaitu jam kerja berdasarkan waktu kerja pagi, sore, dan malam. Berikut adalah jumlah tenaga medis di Puskesmas Busungbiu 1, yang dapat dilihat pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2
Jumlah Tenaga Medis di Puskesmas Busungbiu 1

No	Keterangan	Jumlah
1	Dokter Umum	4
2	Dokter Gigi	1
3	Perawat	10
4	Bidan	19
Jumlah		34

Banyaknya desa yang dilayani dan program kerja yang dimiliki, tentu menuntut kerja sama seluruh lapisan serta kinerja yang baik agar semua program

dapat terlaksana sebagaimana mestinya. Oleh sebab itu, perlu diperhatikan faktor yang memengaruhi kinerja karyawan, salah satunya adalah kepuasan kerja. Hal ini karena kepuasan kerja karyawan memiliki peran penting dalam mencapai produktivitas kerja dan menentukan keberhasilan suatu organisasi (Robbins dan Judge, 2015).

Kepuasan kerja merupakan respon menyenangkan terhadap suatu pekerjaan. Levy (dalam Ardita, dkk. 2018) menyatakan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja adalah karakteristik pekerjaan, karakteristik individu, faktor sosial, dan konflik pekerjaan-keluarga. Selain itu Luthans (2006) menyatakan salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan kerja adalah stres kerja. Dalam penelitian ini difokuskan pada faktor yang memengaruhi kepuasan kerja yang mencakup konflik pekerjaan-keluarga dan stres kerja. Karena konflik pekerjaan-keluarga dapat meningkatkan stres kerja yang akan menyebabkan ketidakpuasan kerja. Sejalan dengan Bagia (2015) bahwa stres kerja dipicu oleh stresor di luar pekerjaan yang mencakup indikator dari konflik pekerjaan-keluarga dan dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja. Selain itu penelitian dari Ardita, dkk. (2018) serta Astari (2018) dengan hasil bahwa konflik pekerjaan-keluarga berdampak negatif terhadap kepuasan kerja melalui stres kerja.

Konflik pekerjaan-keluarga merupakan suatu konflik peran yang terjadi karena tidak seimbangnya pelaksanaan peran dalam pekerjaan dan keluarga (Darmawati, 2019). Konflik ini dapat dipicu oleh penerapan sistem kerja *shift*, yaitu pembagian waktu kerja pagi, sore, dan malam. Mendukung teori Robert dan Michael (dalam Afrilia, 2018) bahwa sistem kerja shift dapat memicu terjadinya konflik pekerjaan-keluarga. Sehingga, puskesmas yang menerapkan sistem kerja

shift berpotensi memengaruhi kepuasan kerja karyawannya. Seperti di Puskesmas Busungbiu 1, proker rawat inap dilaksanakan dengan sistem kerja *shift*. Dimana dari keseluruhan tenaga kerja yang ada, dibagi menjadi empat kelompok kerja namun tidak untuk dokter karena kurangnya tenaga kerja dokter di Puskesmas tersebut. Hal ini tentunya dapat mendukung terjadinya ketidakpuasan kerja yang disebabkan oleh faktor rekan kerja dan konflik pekerjaan-keluarga karena bertambahnya beban kerja karyawan yang tentunya akan mendominasi pelaksanaan peran dalam pekerjaan dibanding keluarga.

Konflik pekerjaan-keluarga juga menyebabkan stres kerja pada karyawan. Lee dan Ashforth (dalam Darmawati 2019) menyatakan konflik pekerjaan-keluarga menjadi sumber utama dari stres kerja. Selain itu Bagia (2015) juga menyatakan bahwa disebabkan oleh stresor di luar pekerjaan yang mencakup indikator dari konflik pekerjaan-keluarga, dan berdampak terhadap psikis seseorang, yaitu ketidakpuasan kerja dan depresi.

Stres berpengaruh terhadap psikologis seseorang, seperti pada kepuasan kerjanya (Luthans, 2006). Stres kerja dapat dipengaruhi oleh beberapa hal seperti beban kerja dan iklim kerja. Jika dilihat dari kedua indikator tersebut, tentunya karyawan di Puskesmas Busungbiu 1 memiliki peluang besar mengalami stres kerja. Karena beratnya beban kerja yang ditanggung dengan terbatasnya tenaga kerja. Selain itu lingkungan kerja dengan risiko tinggi juga menjadi salah satu pendorong terjadinya stres kerja terlebih dalam wabah Pandemi Covid-19 saat ini.

Konflik pekerjaan-keluarga dan stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Didukung oleh hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ariana (2016) pada karyawan Hotel Amed Café dan Bungalow, Kurnia (2016)

pada karyawan Bank BRI Cabang Wonosobo, Pambayuningtyas (2017) pada karyawan PT. PLN (Persero) area Purwokerto, bahwa terdapat pengaruh negatif signifikan dari *work-family-conflict* dan stres kerja terhadap kepuasan kerja. Selain itu hasil penelitian Ardita, dkk. (2018) pada karyawan wanita Setda Kabupaten di Pulau Lombok serta Astari (2018) pada PT. AMK Denpasar didapatkan hasil bahwa konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja melalui mediasi stres kerja.

Namun, dari hasil observasi terhadap 3 orang tenaga medis yang bekerja di Puskesmas Busungbiu 1 didapatkan hasil yang berbeda terkait kepuasannya. Narasumber pertama menyatakan keterbatasan tenaga kerja dan waktu menyebabkan narasumber harus mengerjakan pekerjaannya di rumah. Hal ini menimbulkan keluhan dari keluarga karena menyita waktu bersama keluarga. Beratnya beban kerja juga dirasa kurang sepadan dengan insentif yang didapatkan. Hal tersebut menurunkan kepuasan kerja yang dirasakan. Sehingga dapat dikatakan konflik pekerjaan-keluarga dan stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerjanya.

Hasil observasi terhadap narasumber kedua didapat hasil bahwa konflik pekerjaan-keluarga dan stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Hal ini karena sistem kerja *shift* memengaruhi waktunya di keluarga, terlebih dengan tugasnya sebagai ibu rumah tangga dan wanita karir yang harus bekerja dan mengurus keluarga secara bersamaan sehingga terjadi *time-based conflict* atau konflik karena tekanan waktu dalam suatu peran. Selain itu, stres kerja juga disebabkan oleh iklim kerja yang memiliki risiko tinggi dan Alat Pelindung Diri yang kurang memadai terutama saat wabah Covid-19 saat ini. Namun demikian,

tenaga medis dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Hal ini dirasa mengurangi kepuasan kerja yang didapatkan.

Sedangkan, observasi terhadap narasumber ketiga didapatkan hasil berbeda. Dilandasi oleh kesadaran terhadap sumpah profesi tenaga kesehatan agar tetap profesional dalam bekerja. Sehingga tidak memicu terjadinya stres kerja. Narasumber juga mampu menyesuaikan antara peran dalam pekerjaan maupun keluarga. Selain itu gaji dengan jabatan dalam pekerjaannya dirasakan sudah sepadan sehingga narasumber merasa puas dalam bekerja. Sejalan dengan hasil penelitian dari Sutardi, dkk. (2019) pada Guru Wanita di Tangerang bahwa konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, yang disebabkan oleh faktor lain seperti gaji (faktor finansial) dan motivasi internal.

Dari uraian di atas, dapat dilihat bahwa adanya kesenjangan antara teori dari hasil penelitian terdahulu dengan fakta di lapangan mengenai faktor yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan, yang didapat dari hasil observasi dan wawancara. Sehingga dirasa perlu untuk melakukan penelitian kembali yang dituangkan dalam judul **“Pengaruh Konflik Pekerjaan-Keluarga dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Tenaga Medis di Puskesmas Busungbiu 1”**.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut.

- (1) Penerapan sistem kerja *shift* yang membagi tenaga medis dalam tiga waktu kerja, yaitu pagi, sore, dan malam menyebabkan sulitnya menyeimbangkan waktu pelaksanaan urusan pekerjaan dan urusan keluarga. Hal ini berdampak

pada sikap dan dukungan keluarga terhadap pekerjaan sehingga memicu terjadinya konflik antar pekerjaan dan keluarga.

- (2) Ketidakseimbangan pelaksanaan peran dalam pekerjaan dan keluarga yang tidak ditangani dengan baik dapat menyebabkan terjadinya stres kerja pada karyawan khususnya tenaga medis.
- (3) Stres kerja yang disebabkan oleh beban kerja yang tinggi dan konflik peran dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja tenaga medis.
- (4) Keterbatasan tenaga kerja, beban pekerjaan yang berat dan lingkungan kerja yang dengan risiko kerja tinggi secara tidak langsung dapat memengaruhi kepuasan kerja tenaga medis yang ada karena harus bekerja ekstra dari biasanya.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan, untuk menghindari pembahasan yang terlalu luas maka penulis memfokuskan penelitian pada pengaruh konflik pekerjaan-keluarga dan stres kerja terhadap kepuasan kerja tenaga medis di Puskesmas Busungbiu.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian yang telah dipaparkan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

- (1) Apakah ada pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap kepuasan kerja tenaga medis di Puskesmas Busungbiu 1?
- (2) Apakah ada pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja tenaga medis di Puskesmas Busungbiu 1?

- (3) Apakah ada pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap stres kerja tenaga medis di Puskesmas Busungbiu 1?
- (4) Apakah ada pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap kepuasan kerja tenaga medis di Puskesmas Busungbiu 1 melalui mediasi stres kerja?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis:

- (1) Pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap kepuasan kerja tenaga medis di Puskesmas Busungbiu 1.
- (2) Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja tenaga medis di Puskesmas Busungbiu 1.
- (3) Pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap stres kerja tenaga medis di Puskesmas Busungbiu 1.
- (4) Pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap kepuasan kerja tenaga medis di Puskesmas Busungbiu 1 melalui mediasi stres kerja.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dua manfaat, yaitu (1) manfaat teoritis dan (2) manfaat praktis.

(1) Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam penerapan ilmu ekonomi, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia mengenai pengaruh konflik pekerjaan-keluarga dan stres kerja terhadap kepuasan kerja tenaga medis.

(2) Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi semua puskesmas khususnya Puskesmas Busungbiu 1 untuk mengetahui tentang bagaimana konflik pekerjaan-keluarga dan stres kerja dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja serta bagaimana mengatasinya, yang nantinya akan mengarah pada kinerja karyawan (tenaga medis) dalam memberikan pelayanan kesehatan.

