

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Dalam zaman teknologi yang maju saat ini, masyarakat semakin terbuka dan aktif dalam memberikan kritik terhadap layanan publik. Oleh karena itu, sumber daya manusia di bidang administrasi memiliki peran yang sangat penting dalam mengatur dan mengarahkan semua kegiatan organisasi pelayanan untuk mencapai tujuan dan visi misi mereka. Salah satu bentuk layanan publik yang dikelola oleh Pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan di bidang kesehatan masyarakat. Pemerintah terus melakukan inovasi di sektor kesehatan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan aksesibilitas layanan kesehatan bagi seluruh masyarakat. Layanan publik merupakan tanggung jawab Pemerintah yang dilaksanakan oleh berbagai instansi, baik di tingkat pusat, daerah, maupun Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Layanan publik ini dapat berupa penyediaan barang atau jasa (Agnesia, 2023).

Tekanan ini tidak langsung memberikan tekanan pada setiap karyawan di sebuah instansi atau organisasi. Manggarai merupakan salah satu wilayah di Provinsi Nusa Tenggara Timur yang sedang melakukan pembaharuan di bidang kesehatan. Hal ini dapat diamati dari hasil observasi peneliti terhadap beberapa wilayah yang sedang membangun puskesmas yang lebih layak dan terakreditasi. Menurut Depkes RI (2004), Puskesmas adalah unit pelaksana teknis

Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertugas mengembangkan kesehatan di suatu wilayah kesehatan. Puskesmas memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan primer kepada masyarakat. Masyarakat yang berada jauh dari rumah sakit dapat dengan mudah mendapatkan layanan kesehatan tanpa harus pergi ke rumah sakit.

Menurut Trihono (2005), tujuan dari pengembangan layanan kesehatan di puskesmas adalah untuk mendukung pencapaian tujuan nasional dalam bidang kesehatan, yaitu meningkatkan kesadaran, keinginan, dan kemampuan hidup sehat bagi semua penduduk di wilayah kerja puskesmas, guna mencapai tingkat kesehatan yang optimal dan mewujudkan Indonesia sehat. Penelitian ini dilakukan di UPTD Puskesmas Cancar yang terletak di tengah Manggarai. Menurut informasi dari Dinas Kabupaten Manggarai (2021), Puskesmas Cancar adalah jenis puskesmas non rawat inap yang berada di Kelurahan Wae Belang, Kecamatan Ruteng, Kabupaten Manggarai, Provinsi Nusa Tenggara Timur. Puskesmas Cancar telah meraih akreditasi Utama pada tahun 2021, dan Dinas Kesehatan Manggarai menerima bantuan anggaran DAK Reguler untuk membangun gedung baru puskesmas di lokasi yang sama. Saat ini, Puskesmas ini memiliki sekitar 98 tenaga kesehatan per Juni 2024, yang berasal dari berbagai profesi seperti dokter, perawat, bidan, ahli gizi, rekam medis, apoteker, dan lain-lain. Penelitian dilakukan terhadap seluruh petugas kesehatan yang bekerja di Puskesmas Cancar, termasuk dokter, bidan, apoteker, perawat, ahli gizi, rekam medis, dan lain-lain.

Menurut Budiarti (2020), Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan menjelaskan bahwa tenaga kesehatan adalah individu yang bekerja di sektor kesehatan dengan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh melalui pendidikan di bidang kesehatan, serta memerlukan kewenangan khusus untuk memberikan layanan kesehatan.

Fauzan (2017) menjelaskan bahwa perawat atau petugas kesehatan harus memenuhi standar kebutuhan kerja yang terdiri dari dua aspek. Pertama, memenuhi standar dalam segi kuantitas, yaitu jumlah perawat yang diperlukan sesuai dengan kapasitas untuk menangani berbagai kasus di tempat tugas mereka. Kedua, memenuhi standar dalam segi kualitas, yang berarti mutu kerja perawat tersebut dapat diandalkan dalam menangani kasus-kasus yang beragam. Menjadi petugas kesehatan mengimplikasikan tanggung jawab besar seperti pemeriksaan, pengobatan, konseling, dan promosi kesehatan. Selain itu, tekanan tambahan timbul saat tanggung jawab ini dihadapi dengan tugas-tugas lain seperti jadwal kerja yang padat, tumpukan tugas, batas waktu yang ketat, dan penanganan pasien yang tidak selalu sesuai aturan, serta peningkatan jumlah pasien yang harus ditangani dan jarak tempuh dari rumah ke tempat kerja yang jauh.

Menurut Sri (2017), stres kerja merujuk pada kondisi yang menimbulkan tekanan dan ketegangan yang mempengaruhi kondisi mental dan emosional seseorang, sehingga stres kerja yang berlebihan dapat secara signifikan mengganggu kemampuan individu dalam mengelola lingkungan dan memenuhi tanggung jawabnya. Robbins & Judge (2017) mendefinisikan stres kerja sebagai respons yang muncul ketika seseorang berinteraksi

dengan pekerjaannya, mencakup aspek fisik dan psikologis yang dirasakan sebagai ancaman. Cooper & Cartwright (1997) menjelaskan stres sebagai konsep multidimensi yang berasal dari kata Latin “stringere”, yang menggambarkan kesulitan atau penderitaan yang timbul dari tuntutan fisik dan psikologis yang berlebihan dari lingkungan eksternal.

Beehr (2014) mengidentifikasi tiga komponen utama dari stres kerja, yaitu aspek fisiologis, psikologis, dan perilaku. Robbins dan Judge (2017) juga menegaskan bahwa stres kerja melibatkan aspek fisiologis yang menunjukkan gejala fisik awal saat individu mengalami stres kerja. Aspek psikologis dari stres dapat menghasilkan kecemasan dan perasaan tidak puas terhadap berbagai aspek kehidupan, terutama dalam konteks pekerjaan. Aspek perilaku dari stres mencakup perubahan dalam produktivitas dan perilaku kerja lainnya.

Hasil penelitian Muslimah (2015) menunjukkan bahwa 67.4% responden memiliki kinerja kurang dan 65.2% responden mempersepsikan beban kerja berat. Terdapat hubungan antara beban kerja dengan kinerja perawat. Penelitian Nopa (2016) menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat ruang inap RSUD Tanjung Pura. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ardiana dkk. (2023) pada analisis dari Uji Korelasi Pearson, diperoleh nilai signifikan (p) antara beban kerja dengan stres kerja adalah 0,019 atau $p\text{-value} < 0,05$. Jika melihat interpretasi di atas maka hasil uji menunjukkan bahwa hasil uji dinyatakan hubungan signifikan atau terdapat hubungan antara beban kerja dan stres kerja pada tenaga kesehatan masyarakat di Puskesmas Kota Pekalongan. Kemudian menurut hasil

penelitian Syahera (2021) terhadap 84 karyawan di PT. PLN (Persero) ULP Galang, sebanyak 47 responden atau 56% dari sampel mengalami tingkat stres kerja tinggi, sementara 37 responden atau 44% mengalami stres kerja rendah. Temuan ini sejalan dengan penelitian Agnesya (2023) yang melibatkan 49 petugas kesehatan di Puskesmas Mubune Kecamatan Lingkungan Barat Minahasa Utara. Dalam penelitian tersebut, menggunakan analisis regresi sederhana dengan tingkat signifikansi 95% ($p\text{-value} = 0,05$), ditemukan bahwa stres yang disebabkan oleh beban kerja dan tanggung jawab ganda pada tenaga kesehatan dapat mengakibatkan terjadinya kesalahan-kesalahan kecil selama bekerja.

Dari penjelasan ini dapat disimpulkan bahwa stres kerja berpengaruh pada kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Mubune, dimana stres dapat berdampak pada gangguan kesehatan dan menurunkan tingkat konsentrasi, sehingga mengakibatkan penurunan kualitas dan produktivitas kerja. Penelitian ini juga melibatkan wawancara dengan petugas kesehatan untuk mengeksplorasi aspek-aspek stres kerja, seperti aspek psikologis, fisiologis, dan perilaku.

Berdasarkan paparan aspek stres kerja menurut Robbin & Judge (2017) yaitu aspek fisiologis, aspek psikologis dan aspek perilaku, peneliti melakukan wawancara terhadap 15 petugas kesehatan di Puskesmas daerah Manggarai. Dari hasil wawancara secara online melalui video call WhatsApp pada dua waktu yang berbeda, yakni tanggal 25 dan 26 Mei 2024, yang dilakukan oleh peneliti terhadap 15 petugas kesehatan di puskesmas di daerah Manggarai, ditemukan bahwa dengan beban kerja yang dialami selama bekerja, petugas

kesehatan mengalami perubahan fisiologis, psikologis dan perilaku saat menghadapi stres kerja. Petugas Kesehatan mengalami sakit kepala atau migrain, mudah lelah serta jantung berdebar, penurunan berat badan. Hal ini menunjukkan bahwa petugas kesehatan mengalami dampak stres kerja dari segi fisiologis. Petugas kesehatan mengatakan mereka menjadi mudah marah, sering mengalami kecemasan, sering menunda pekerjaan dan selalu merasa tidak puas dengan berbagai hal terutama dalam pekerjaan, hal ini menunjukkan aspek-aspek psikologis dalam stres kerja. Kemudian, Petugas Kesehatan juga mengalami perubahan perilaku seperti menjadi malas, lebih introvert, kesulitan berkonsentrasi, pikiran berlebihan (*Overthinking*) dan mengalami insomnia atau sulit tidur, hal ini mencakup aspek perilaku. Ini mencakup seluruh aspek stres kerja, yaitu aspek fisik, psikologis, dan perilaku, dan mengindikasikan bahwa petugas kesehatan mengalami indikasi stres kerja.

Agnesya (2023) mengemukakan bahwa tingkat stres kerja yang tinggi dapat mengakibatkan ketegangan emosional yang menghambat kinerja optimal pegawai. Menurut Setiyana (2013), stres kerja adalah kondisi ketegangan yang mempengaruhi keseimbangan fisik dan psikologis seseorang, memengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi keseluruhan karyawan. Agnesya (2023) juga menekankan bahwa stres kerja yang rendah dapat membantu fokus dan meningkatkan kinerja

Dari uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa individu yang mengalami stres kerja rendah cenderung menghindari gangguan fisik, psikologis, dan perilaku seperti sakit kepala, mudah marah, malas, kesulitan berkonsentrasi, serta insomnia. Hal ini mengimplikasikan

bahwa petugas kesehatan dapat mempersiapkan diri untuk menghadapi atau mencegah stres, serta meningkatkan kinerja mereka.

Menurut penelitian Ilmi (2012) tentang pengaruh stres kerja terhadap prestasi kerja perawat di RSUD Banjarmasin, ditemukan bahwa tingkat stres yang tinggi atau optimal dapat menyebabkan petugas kesehatan sakit dan mengalami penurunan prestasi kerja. Sebaliknya, menurut Agnesya (2023), stres kerja yang rendah dapat membantu fokus dan meningkatkan kinerja.

Robbins & Judge (2017) mengemukakan bahwa stres kerja dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk lingkungan kerja, faktor organisasi seperti tuntutan tugas, peran, dan interaksi interpersonal, serta faktor personal seperti kepuasan kerja dan partisipasi dalam pengambilan keputusan. Menurut Koinis et al. (2015), profesi di bidang kesehatan termasuk salah satu dari enam bidang profesi yang sangat rentan terhadap stres. Tenaga kesehatan cenderung lebih rentan mengalami stres dan kelelahan karena tanggung jawab mereka terhadap keselamatan pasien yang dapat berdampak serius jika terjadi kesalahan dalam tindakan medis. Hal ini menjadi pertimbangan penting untuk memahami hubungan antara beban kerja dan stres kerja.

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada dua waktu yang berbeda yaitu 25 dan 26 Mei 2024 kepada 15 petugas kesehatan di Puskesmas secara online melalui *video call whatsapp* didapati juga faktor-faktor penyebab stres kerja yaitu pelimpahan tugas dan tanggung jawab orang, deadline tugas atau suatu pekerjaan, tugas atau pekerjaan yang

banyak, aturan kerja yang tidak sesuai dengan kesepakatan awal, pasien yang susah diedukasi, pekerjaan administrasi, pembuatan laporan dan dokumentasi, jam pelayanan atau kurang disiplinnya *partner* kerja saat kegiatan sehingga banyak kendala dan tanggung jawab yang harus diselesaikan. Dari hasil wawancara 11 dari 15 petugas berfokus pada beban kerja sebagai faktor penyebab mereka mengalami stres kerja.

Menurut Permendagri Nomor 12 tahun 2008, beban kerja adalah total pekerjaan yang harus dilakukan oleh suatu jabatan atau unit organisasi, dihitung berdasarkan perkalian antara volume pekerjaan dan standar waktu yang ditetapkan. Koesomowidjojo (2017) menjelaskan bahwa beban kerja merujuk pada estimasi jumlah jam kerja yang diperlukan oleh sumber daya manusia untuk menyelesaikan tugas tertentu dalam periode waktu tertentu. Apriani (2013), di sisi lain, mendefinisikan beban kerja sebagai kombinasi tugas dan tanggung jawab yang harus ditanggung oleh suatu organisasi atau unit dengan memperhitungkan jumlah tenaga kerja yang tersedia dan batasan waktu yang spesifik.

Apriani (2013) mengemukakan bahwa komponen-komponen dalam beban kerja mencakup tugas-tugas yang harus dipenuhi, dukungan yang diterima dari individu atau kelompok yang bekerja pada tugas-tugas tersebut, serta waktu dan kondisi yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut. Sementara itu, Koesomowidjojo (2017) juga mengklasifikasikan aspek-aspek beban kerja menjadi fisik, psikologis, dan pengelolaan waktu.

Penelitian oleh Junaidi (sebagaimana dikutip dalam Agnesya, 2023) menemukan adanya hubungan yang signifikan antara beban kerja dan stres kerja. Beban kerja merupakan tanggung jawab yang harus dipenuhi dan merupakan tuntutan dari lembaga tempat seseorang bekerja. Namun, sering kali pegawai menunda-nunda pekerjaan mereka, sehingga mendekati deadline, mereka terpaksa memacu diri untuk menyelesaikan tugas tersebut, yang pada akhirnya dapat menyebabkan kelelahan dan stres. Temuan ini konsisten dengan penelitian Nurmalasari (2012) yang juga menunjukkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap tingkat stres kerja.

Hasil pra-penelitian Andrianti dkk. (2020), yang melibatkan wawancara dengan 5 orang perawat yang sedang bertugas, mengungkapkan bahwa beberapa di antara mereka merasakan beban kerja yang berat terutama pada shift malam karena mengantuk, kesulitan dalam menangani rujukan pasien ke rumah sakit lain, harus meninggalkan keluarga, serta waktu istirahat yang berkurang. Keluhan lain yang disampaikan termasuk lingkungan kerja yang tidak nyaman, perasaan bosan, manajemen yang kurang baik, dan kurangnya perhatian dari atasan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pekerjaan yang menumpuk, batas waktu yang ketat, dan tekanan kerja merupakan faktor utama yang menyebabkan stres pada pekerja. Dampak dari stres ini meliputi kelelahan, kecemasan, rasa panik, berkeringat, dan tremor. Kondisi ini juga dapat mengganggu kemampuan tubuh untuk bersantai, mengganggu pola makan, dan mengacaukan pola tidur. Selain itu, stres juga dapat meningkatkan risiko

seseorang terhadap gangguan mental, penyakit jantung, dan berbagai masalah kesehatan lainnya.

B. Rumusan Masalah

Apakah terdapat korelasi antara beban kerja dan stres kerja pada petugas kesehatan di puskesmas?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara Beban Kerja dengan Stres Kerja pada Petugas Kesehatan di Puskesmas X Kabupaten Manggarai.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Dapat mengetahui dan menguji apakah ada hubungan antara beban kerja dengan stres kerja pada petugas kesehatan di Puskesmas X Kabupaten Manggarai.

b. Manfaat Praktis

- Bagi Petugas Kesehatan

Memperoleh gambaran nyata atau pengetahuan tentang beban kerja terhadap stres kerja pada petugas kesehatan sehingga dapat mempengaruhi petugas kesehatan dalam mengelolah beban kerja agar tidak terjadi stres kerja.

- Bagi Puskesmas

Memberikan informasi dan penjelasan tentang tugas-tugas yang harus diselesaikan oleh petugas kesehatan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan dan perumusan kebijakan terkait layanan kesehatan, dengan tujuan untuk mengurangi tekanan kerja yang dirasakan oleh petugas kesehatan.