

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Puskesmas merupakan suatu instansi milik pemerintah yang berhubungan dengan pelayanan kesehatan (Rustiani, Junaid, & Farzan, 2017). Permenkes RI No.75 tahun 2014 menjelaskan bahwa keberadaan Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok, dan masyarakat. Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tentunya dituntut agar memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat (Deliana & Nasution, 2016). Salah satu puskesmas yang ada di Indonesia adalah puskesmas X. Pemilihan puskesmas X karena peneliti memiliki pertimbangan berdasarkan Meisyaroh, Murtini, dan Haslinda (2023) yang menyatakan bahwa setiap instansi kesehatan mempunyai peranan yang besar terhadap kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, puskesmas X juga memiliki peranan untuk dapat menangani seputar kesehatan pada masyarakat karena menurut Deliana dan Nasution (2016) pada dasarnya semua yang berhubungan dengan instansi kesehatan termasuk puskesmas harus diperhatikan pelayanan yang diberikan secara optimal.

Rustiani dan Farzan (2017) berpendapat pelayanan yang buruk selama ini telah menjadi permasalahan dan perbincangan di masyarakat seperti obat- obatan yang kurang bermutu dari segi variasi, petugas yang kurang tanggap dengan pasien, dan keramahan yang kurang dari pemberi layanan menimbulkan keraguan

masyarakat terhadap mutu pelayanan puskesmas, sehingga dapat menurunkan citra puskesmas dihadapan masyarakat. Salman dan Agriesta (2022) juga menjelaskan tentang permasalahan yang kerap dialami masyarakat saat melakukan pengobatan dipuskesmas yaitu pelayanan yang lambat namun pegawai tidak mampu menjelaskan kondisi yang terjadi, sehingga pasien harus menunggu cukup lama untuk diberikan penanganan. Baudewijns, Gerards, & Grip (2015) menjelaskan bahwa seseorang yang lamban dalam bekerja menandakan bahwa dirinya mempunyai permasalahan work engagement karena seseorang yang *disengaged* akan menunjukkan perilaku yang malas untuk bekerja, mudah mengeluh, mudah lelah, rendahnya antusias, dan tidak mau terlibat lebih mendalam untuk memberikan performa terbaik bagi tempat kerjanya, sehingga dapat menumbuhkan citra yang baik bagi instansi tersebut

Jex dan Britt (2013) berpendapat bahwa citra suatu organisasi maupun institusi dapat ditingkatkan jika Sumber Daya Manusia memiliki *work engagement* dalam dirinya karena seseorang yang *engaged* akan lebih terlibat secara penuh untuk dapat mensukseskan organisasi melebihi target maupun tujuan yang telah ditetapkan. Singh dan Chopra (2018) menyatakan ketika *work engagement* tidak dikelola dengan baik maka seseorang akan mudah lelah dalam bekerja, sulit menunjukkan antusias menyelesaikan pekerjaan yang sulit, dan tidak bersedia menunjukkan performa terbaik untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Vayre dan Vonthron (2015) juga menyatakan bahwa permasalahan *work engagement* jika terus menerus terjadi dapat membuat seseorang kehilangan antusias menyelesaikan tugas-tugas secara optimal, lebih lambat dalam

menyelesaikan pekerjaan, dan walaupun pekerjaan terselesaikan sesuai ketentuan namun hasilnya tidak akan maksimal.

Work engagement adalah kondisi karyawan yang terlibat dalam setiap kegiatan kerja sehingga lebih energik, efektif, dan mampu menangani dengan baik tuntutan-tuntutan pekerjaannya (Schaufeli & Bakker, 2004). Kuok dan Taorminab (2017) menyatakan bahwa *work engagement* merupakan keterikatan kerja yang dapat membuat seseorang terlibat lebih jauh dalam melaksanakan setiap tugas-tugas, antusias menjalankan pekerjaan, dan memberikan energi terbesarnya untuk lebih cepat mencapai harapan-harapan yang telah ditetapkan organisasi. Schaufeli dan Bakker (2004) menyatakan bahwa terdapat tiga aspek *work engagement* yaitu pertama aspek *vigor* (semangat) ialah seseorang yang mempunyai tingkat energi dan ketahanan yang tinggi, tidak mudah lelah, dan bersungguh-sungguh menyelesaikan kesulitan. Kedua, aspek *dedication* (dedikasi) ialah identifikasi diri seseorang terhadap pekerjaannya seperti merasa antusias serta bangga dengan pekerjaan dan memandang pekerjaan dengan penuh makna penting. Ketiga, aspek *absorption* (penghayatan) ialah seseorang yang tenggelam secara total serta bahagia dalam pekerjaan dan sulit melepaskan diri dari pekerjaan.

Harapannya pelayan atau pegawai di bidang kesehatan baik tenaga medis maupun staff memiliki keterikatan (*engaged*) menjalani pekerjaan karena seseorang yang terikat akan lebih menikmati pekerjaan, tetap bersemangat melaksanakan tugas walaupun dihadapkan situasi yang buruk, dan mampu memberikan dedikasi yang tinggi untuk melayani orang lain dengan sepenuh hati (Ariga, 2020). Wellins dan Concelman (2005) menyatakan bahwa seseorang yang memiliki *work*

engagement menjadikannya mampu mengidentifikasikan antara dirinya dengan pekerjaan yang terikat secara emosional dan mempunyai antusias yang tinggi untuk melakukan berbagai tugas-tugasnya secara optimal. Robinson, Perryman, dan Hayday (2004) menyatakan bahwa konsep *work engagement* sangatlah penting untuk diterapkan karena *work engagement* sebagai suatu cara yang dilakukan organisasi untuk menstimulasi pegawai agar bekerja dengan kapasitas penuh. Hakanen, Ropponen, Schaufeli, dan Witte (2019) juga memberikan penjelasan yang sama yaitu *engagement* memiliki arti yang begitu penting bagi karyawan maupun organisasi karena seseorang yang *disengaged* tidak akan memotivasi dalam meningkatkan performa kerja pada level yang lebih tinggi, energi ini berupa komitmen terhadap organisasi, rasa memiliki pekerjaan dan kebanggaan, usaha yang lebih (waktu dan energi), dan ketertarikan melaksanakan pekerjaan untuk menacapi tujuan organisasi.

Riset Dale Carnegie Indonesia (2017) yang merupakan sebuah organisasi dibidang riset maupun training yang berada di Indonesia sejak 1976 dan menyediakan proses-proses pembelajaran untuk mengembangkan keterampilan yang berorientasi pada manusia. Hasil penelitiannya yang menyertakan 1.200 karyawan sebagai partisipan menunjukkan bahwa hasil hanya 25% karyawan yang *engaged*, 9% *disengaged*, dan 66% *partially-engaged*. Hasil penelitian Steven dan Prihatsanti (2017) yang mengungkapkan kategori *work engagement* pada karyawan yaitu 22% dengan kategori sangat tinggi, 72% tinggi, dan 6% rendah. Penelitian Suryani (2020) menunjukkan hasil kategorisasi *work engagement* pada 60 karyawna yang menjadi partisipan penelitiannya yaitu subjek yang berada dalam

katagori tinggi sebesar 17% (10 subjek), katagori sedang sebesar 20% (12 subjek), dan kategori rendah sebesar 63% (38 subjek). Berdasarkan data yang sudah dijelaskan ternyata masih terdapat karyawan di Indonesia yang memiliki permasalahan *work enaggement* dalam kategori rendah.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 25 Oktober 2021 sampai 28 Oktober 2021 pada pegawai puskesmas X. Wawancara dilakukan menggunakan aspek-aspek yang dikemukakan oleh Schaufeli dan Bakker (2004). Diperoleh 8 dari 11 subjek yang mengatakan kurang bersemangat menjalani pekerjaan karena pasien semakin banyak dan bagian tenaga yang melayani pasien merasa mudah lelah menangani pasien. Subjek juga merasa kehilangan antusiasnya menjalani pekerjaan dan sulit memberikan dedikasi untuk mencapai hasil kerja yang berkualitas yaitu pelayanan bagi pasien sehingga subjek tidak terlalu ramah menangani pasien dan ketika pasien banyak bertanya subjek hanya membalas dengan singkat. Pada saat bekerja subjek merasa ingin cepat pulang dan ketika terdapat masalah pribadi subjek sulit berkonsentrasi bekerja sehingga terkadang membuat kesalahan saat bekerja seperti dibagian administratif salah membuat laporan maupun digabagian medis hanya memeriksa sekedarnya saja tidal secara mendetail. Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa subjek memiliki permasalahan *work engagement* yang didasarkan pada aspek-aspek Schaufeli dan Bakker (2004) yaitu *vigor*, *dedication*, dan *absorption*.

Tress (2017) menjelaskan bahwa jika seseorang mempunyai WE yang tinggi maka instansi akan mempunyai sumber daya manusia yang berkualitas untuk dapat mencapai target melebihi harapan yang telah ditetapkan. Lebih lanjut, work

engagement yang tinggi dapat meningkatkan kredibilitas instansi karena karyawan akan bekerja dengan hati yang gembira, tetap melaksanakan tugas-tugas rumit dengan hasil yang bagus, dan penuh dedikasi untuk memberikan energi untuk menyelesaikan pekerjaan. Victor dan Patil (2016) menyatakan ketika *work engagement* rendah maka akan merugikan instansi karena karyawan akan mudah burnout (lelah) saat dihadapkan tugas-tugas yang rumit, hilangnya semangat melakukan tugas berat, dan menurunnya performa kerja, sehingga dapat membuat instansi kehilangan kepercayaan identitas yang baik ketika sumber daya manusia didalamnya tidak mampu memberikan hasil kerja berkualitas.

Faktor-faktor yang mempengaruhi *work engagement* menurut Tress (2017) yaitu kegigihan mencapai tujuan, otonomi, kepuasan kerja, dan kepemimpinan yang berkualitas. Dari faktor-faktor tersebut maka peneliti memilih kepuasan kerja karena menurut Baudewijns, dkk. (2015) bahwa karyawan yang puas terhadap pekerjaan akan merasakan kesejahteraan karena organisasi memberikan fasilitas maupun upah yang sesuai beban kerjanya, maka seseorang yang puas akan bersedia menunjukkan *work engagement* dengan penuh kesungguhan menyelesaikan pekerjaan. Rothbard dan Pati (2011) menyatakan bahwa seseorang yang puas menjalani pekerjaan maka akan mudah *engaged* dalam melaksanakan tugas-tugasnya karena merasa disejahterakan organisasi yang membuatnya lebih jauh terlibat bagi kesuksesan organisasi. Hal ini didukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Utami dan Sukmawati (2018) yaitu kepuasan kerja dapat berkorelasi dengan *work engagement*, begitu pula dari hasil penelitian yang dilakukan Suleman (2020) menunjukkan bahwa kepuasan kerja dapat menjadi faktor

dominan yang mempengaruhi *work engagement*. Oleh karena itu, kepuasan kerja dipilih menjadi variabel bebas dalam penelitian ini.

Kepuasan kerja adalah cara karyawan merasakan pengalaman yang menyenangkan karena terpenuhinya harapan-harapannya seperti prosedur maupun sistem pekerjaan, lingkungan kerja, maupun kompensasi (Wexley & Yukl, 2013). Thiagaraj dan Thangaswamy (2017) berpendapat bahwa kepuasan kerja merupakan pandangan karyawan yang mencerminkan tentang pengalaman saat menjalani bekerja secara menyenangkan dan menilai bahwa pekerjaan dapat mensejahterakan kehidupannya. Wexley dan Yukl (2013) menjelaskan tiga aspek kepuasan kerja yaitu pertama aspek pekerjaan ialah sikap karyawan dalam memandang suatu pekerjaan dari berbagai aktivitas yang mencakup jenis pekerjaan maupun lingkungan pekerjaan yang sesuai harapan, dan hubungan dengan teman kerjanya. Kedua, aspek kompensasi ialah sejumlah upah yang diterima sesuai keinginan harapan dan beban kerja seperti gaji, bonus, tunjangan, dan berbagai fasilitas yang diberikan sebagai balas jasa. Ketiga, aspek pengawasan merupakan pandangan karyawan bahwa pengawas mampu berperilaku bijaksana dalam setiap persoalan dan dapat diandalkan dalam memberikan bantuan serta dukungan.

Tress (2017) menjelaskan bahwa kepuasan kerja berperan besar dalam mempengaruhi terjadinya *work engagement* dalam diri seseorang. Kubicek dan Korunka (2018) berpendapat seseorang yang puas terhadap pekerjaan akan memandang bahwa sistem pekerjaan sesuai dengan kapasitasnya, tunjangan yang diterima sesuai harapan, dan atasan mampu memimpin dengan baik, sehingga kepuasan yang dirasakan membuat seseorang memberikan *work engagement*

karena seseorang sudah merasakan kesejahteraan dan terikat lebih jauh dengan organisasinya. Albrecht (2010) menyatakan seseorang yang *engaged* akan tenggelam oleh waktu saat bekerja sehingga lebih fokus ketika menjalani pekerjaan dan terpacu untuk melaksanakan tugas-tugas dengan kemampuan terbaiknya. Hal ini didukung penelitian Bertolomeus dan Putrianti (2018) yang menjelasakna bahwa kepuasan kerja dapat memberikan sumbangan efektif sebesar 41,2% terhadap *work engagement*.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: “Apakah terdapat hubungan antara kepuasan kerja dengan *work engagement* pada pegawai puskesmas X ?”

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kepuasan kerja dengan *work engagement* pada pegawai puskesmas X

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dalam bidang psikologi industri dan organisasi yang berhubungan dengan Sumber Daya Manusia khususnya pada pegawai puskesmas, kepuasan kerja dan *work engagement*.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi subjek

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang peranan kepuasan kerja yang dapat menimbulkan seberapa besar tingkat *work engagement* yang dimiliki subjek

2) Bagi Puskesmas X

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang pentingnya kepuasan kerja agar dapat menjadi pertimbangan untuk lebih memperhatikan kepuasan kerja pegawainya, sehingga pegawai yang puas menjalani pekerjaan dapat bersedia menunjukkan bahkan meningkatkan *work engagement* yang berdampak pada pencapaian citra institusi semakin baik di hadapan masyarakat