

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pelayanan kesehatan merupakan pekerjaan secara individu atau kolektif dalam suatu lembaga atau organisasi yang membantu mencegah, memelihara, menyembuhkan dan memulihkan kesehatan individu atau kelompok. Dalam pelayanan kesehatan mengacu pada pemanfaatan sumber daya manusia potensial dalam lingkungan rumah sakit atau puskesmas secara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan.

Puskesmas merupakan suatu organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat diwilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Permenkes No.43 Tahun 2019 tentang puskesmas menyebutkan bahwa puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan (Faskes). Pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas merupakan pelayanan yang menyeluruh yang meliputi pelayanan pengobatan, pencegahan, peningkatan kesehatan dan pemulihan kesehatan.

Sebagai lembaga yang menyediakan layanan kesehatan UPTD Puskesmas Naringgul Cianjur merupakan unit pusat kesehatan masyarakat yang berada diwilayah kecamatan yang memiliki fungsi sebagai pusat kesehatan tingkat pertama dalam mencapai keberhasilan fungsi puskesmas tersebut. Suatu pelayanan dikatakan berkualitas ditentukan oleh kenyataan jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan dan harapan. Pelayanan puskesmas semakin hari akan

mengalami kemajuan dan semakin kompleks baik dari segi pelayanan ataupun sumber daya manusia yang dibutuhkan. Dalam peningkatan pelayanan yang diberikan tidak terlepas dari peran sumber daya manusia.

Sumber daya manusia merupakan hal yang penting salah satu modal utama bagi perusahaan untuk menghasilkan kinerja yang efektif dan efisien. Sumber daya manusia mempengaruhi perkembangan suatu perusahaan. Menurut Sutrisno (2019) manajemen sumber daya manusia dipandang sebagai perluasan dari pandangan tradisional untuk mengelola orang secara efektif dan untuk itu membutuhkan pengetahuan tentang perilaku manusia dan kemampuan mengelolanya. Selanjutnya menurut Hasan (2019) manajemen sumber daya manusia merupakan kebijakan dan praktek untuk mengelola manusia dalam sebuah jabatan manajerial yang didalamnya merekrut, menseleksi, melatih, memberi kompensasi, menilai kinerja karyawan, memelihara serta mempertahankan karyawan. Menurut Budiarti (2018) manajemen sumberdaya manusia merupakan ilmu dan seni untuk mengatur hubungan dan peran tenaga kerja yang efektif dan efisien membantu terwujud tujuan perusahaan. Rizaldi (2021) Sumber daya manusia merupakan tenaga kerja manusia sebagai penggeraknya keberhasilan suatu usaha atau pendorong lainnya.

Kinerja perusahaan merupakan suatu fungsi kerja atau aktivitas perusahaan yang dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal dalam perusahaan. Sebagai aset utama perusahaan, sumber daya manusia perusahaan harus ditingkatkan dengan menciptakan kondisi kerja yang mendorong karyawan untuk memaksimalkan kemampuan, keterampilannya, meningkatkan komitmen terhadap

perusahaan dan memungkinkan karyawan untuk mengembangkan karirnya.

Kinerja juga akan memberikan peran kepada perusahaan ketika hasil kerja mampu memberikan hasil yang maksimal sesuai dengan tugas yang diberikan, ketepatan dalam menyelesaikan pekerjaan dan mempunyai tanggung jawab terhadap terhadap pekerjaan yang diberikan perusahaan. Beberapa faktor-faktor yang sering terjadi kinerja karyawan menurun dikarenakan adanya ketidaknyamanan dalam bekerja, upah yang minim, kemampuan atau keahlian yang kurang mendukung dan juga menalami kendala dalam bekerja. Kendala kerja karyawan harus diperhatikan secara serius oleh setiap perusahaan karena akan menjadi titik awal pada munculnya masalah-masalah dalam organisasi maupun perusahaan seperti kemangkiran, konflik atasan dengan pekerja, tingkat absensi yang tinggi, adanya pemogokan dan perputaran karyawan.

Kinerja merupakan hasil kerja seorang karyawan untuk mencapai kinerja yang baik, unsur yang baik adalah sumber daya manusia walaupun perencanaan telah tersusun dengan baik dan rapi apabila orang atau personil yang melakukannya tidak berkualitas dan tidak memiliki semangat kerja yang tinggi maka perencanaan yang tersusun akan sia-sia (Jasman, 2018).

Sumber daya manusia yang baik dapat terlihat dengan kinerja karyawan yang baik. Rendahnya kinerja karyawan salah satunya disebabkan oleh kejenuhan dalam bekerja. Kejenuhan disebabkan tuntutan pekerjaan, lingkungan kerja, imbalan yang tidak sesuai, sehingga menyebabkan kelelahan mental dan psikologis. Kejenuhan sering muncul pada saat jam bekerja yang tidak sesuai, melakukan pekerjaan berulang-ulang, dituntut bekerja secepat mungkin hal

tersebut sangat berdampak pada organisasi jika kinerja karyawan menurun. Kejenuhan Kerja (*Burnot*) merupakan periode stres yang berkepanjangan, kejenuhan akan aktivitas yang monoton dan tuntutan yang besar menimbulkan terjadinya penurunan energi mental dan fisik (Tampubolon, 2018).

Stres kerja akan berdampak kepada kinerja karyawan akibat dari tekanan pekerjaan, atasan, bahkan lingkungan pekerjaan. Target pekerjaan yang diberikan perusahaan akan mengakibatkan karyawan merasakan stres kerja akibat tuntutan pekerjaan tersebut. Stres kerja dipengaruhi berbagai faktor gaji yang tidak sesuai, kompetensi tidak sesuai dengan pekerjaan, pengawasan pekerjaan yang ketat, serta rasa bosan terhadap pekerjaan. Sehingga akan memunculkan ketidakpuasan dalam bekerja dan menurunkan kinerja. Menurut Vanchapo (2020) Stres kerja keadaan emosional yang timbul karena adanya ketidaksesuaian beban kerja dengan kemampuan individu untuk menghadapi tekanan tekanan yang dihadapinya. Stres juga bisa diartikan sebagai suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang memengaruhi emosi, proses berfikir, dan kondisi seorang karyawan.

Kualitas kehidupan kerja menumbuhkan karyawan untuk tinggal dan bertahan dalam organisasi. Menciptakan suasana organisasi yang mampu memberikan kepuasan karyawan dengan tujuan menghargai kemampuan serta kinerja individu. Menurut Ayal (2019) kualitas kehidupan kerja merupakan sebuah proses dimana organisasi memberi respon pada kebutuhan karyawan dengan cara mengembangkan mekanisme untuk mengizinkan para karyawan memberikan sumbang saran penuh dan ikut serta mengambil keputusan dan

mengatur kehidupan kerja mereka dalam suatu perusahaan. Hal ini didukung survei awal atau pra survey terhadap 10 orang karyawan UPTD Puskesmas Naringgul Cianjur dengan menggunakan kuesioner pada 18 Mei 2022, seperti pada tabel berikut ini:

**Tabel 1.1**  
**Survey Awal Variabel Kinerja Karyawan**

No	Pertanyaan	Ya %	Tidak %
1	Saya sudah melakukan pekerjaan sesuai dengan standar operasional prosedur	80%	20%
2	Saya menerima arahan dari atasan selalu mendorong anda untuk melakukan pekerjaan	60%	40%
3	Saya sudah tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan	30%	70%
4	Saya mampu meminimalkan kesalahan dalam menyelesaikan pekerjaan	80%	20%
5	Saya bersemangat terhadap pekerjaan yang diberikan	90%	10%

Sumber: Diolah Peneliti 2022

Berdasarkan tabel 1.1 jawaban responden menyatakan permasalahan pada karyawan UPTD Puskesmas Naringgul Cianjur menunjukkan bahwa kinerja karyawan disana adalah bermasalah pada saya sudah tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dapat terlihat dari survey sebanyak 30% sudah tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan sedangkan 70% masih belum tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Jika mengacu kepada penjelasan penelitian terdahulu yang telah di jelaskan oleh peneliti sebelumnya, standar kinerja karyawan tidak terpenuhi dan kurang optimal karena tujuan kerja karyawan tidak tercapai secara konsisten dan kurangnya dukungan dari karyawan lain sehingga mengakibatkan kinerja karyawan kurang baik.

Kemudian hal yang mempengaruhi kinerja karyawan UPTD Puskesmas Naringgul Cianjur adalah variabel *kejenuhan kerja*, dapat dilihat pada tabel 1.2.

Hal ini didukung servey awal atau pra survey terhadap 10 orang karyawan UPTD Puskesmas Naringgul Cianjur dengan menggunakan kuesioner pada 18 Mei 2022, seperti pada tabel 1.2 berikut ini:

**Tabel 1.2**  
**Survey Awal Variabel Kejenuhan Kerja**

No	Pertanyaan	Ya %	Tidak %
1	Saya merasa pekerjaan menguras emosi	10%	90%
2	Saya merasa tegang dan tidak nyaman bekerja dengan orang lain, profesi lain atau atasan	20%	80%
3	Saya merasa kelelahan dalam menjalani pekerjaan	40%	60%
4	Saya merasa selama bekerja dituntut melebihi kemampuan yang di miliki	80%	20%
5	Saya merasa ketidakjelasan dengan situasi pekerjaan ini	30%	70%

Sumber: Diolah Peneliti 2022

Berdasarkan tabel 1.2 jawaban responden menyatakan permasalahan pada karyawan UPTD Puskesmas Naringgul Cianjur menunjukkan bahwa kejenuhan kerja disana bermasalah pada saya merasa selama bekerja dituntut melebihi kemampuan yang dimiliki dapat terlihat dari survey 80% menyatakan merasa dituntut bekerja melebihi kemampuan yang dimiliki. Hal ini dikarenakan kelelahan waktu bekerja, tuntutan pekerjaan dan penempatan tidak sesuai dengan kemampuan karyawan. Jika mengacu kepada penjelasan penelitian terdahulu yang telah dijelaskan oleh peneliti sebelumnya, bahwa kejenuhan kerja yang sangat tinggi agar diminimalisir agar karyawan dapat meningkatkan kompetensinya dalam memberikan pelayanan dalam bekerja.

Kemudian hal yang mempengaruhi kinerja karyawan UPTD Puskesmas Naringgul adalah variabel *Stres kerja*, dapat dilihat pada tabel 1.3.

Hal ini didukung survey awal atau pra survey terhadap 10 orang karyawan UPTD Puskesmas Naringgul Cianjur dengan menggunakan kuesioner pada 18 Mei 2022 , seperti pada tabel 1.3 berikut ini:

**Tabel 1.3**  
**Survey Awal Variabel Stres Kerja**

No	Pertanyaan	Ya %	Tidak %
1	Saya Merasa beban kerja yang diberikan berlebihan	30%	70%
2	Saya sering mengeluh apabila diberikan pekerjaan yang sulit saya kerjakan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang di tetapkan.	10%	90%
3	Saya merasa pekerjaan yang diberikan secara bersamaan sering membuat saya tertekan dalam menyelesaikannya	80%	20%
4	Saya sering menemui kesulitan pada saat bekerja	40%	60%
5	Saya merasa waktu istirahat yang diberikan Perusahaan terbatas	20%	80%

Sumber : Diolah Peneliti 2022

Berdasarkan tabel 1.3 jawaban responden menyatakan Permasalahan pada karyawan UPTD Puskesmas Naringgul Cianjur menunjukkan bahwa stres kerja disana bermasalah pada saya merasa pekerjaan yang diberikan secara bersamaan membuat saya tertekan dalam menyelesaikannya dapat terlihat dari survey 80% menyatakan tertekan karena diberikan pekerjaan yang bersamaan. Hal ini dikarenakan beban pekerjaan dan kemampuan adanya ketidakseimbangan sehingga mempengaruhi fisik dan mental. Jika mengacu kepada penjelasan penelitian terdahulu yang telah dijelaskan oleh peneliti sebelumnya, stres kerja akibat dari tekanan, pekerjaan yang menumpuk, beban kerja yang berlebihan, pekerjaan yang tidak selesai tepat pada waktunya.

Kemudian hal yang mempengaruhi kinerja karyawan UPTD Puskesmas Naringgul adalah variabel *kualitas kehidupan kerja*, dapat dilihat pada tabel 1.4.

Hal ini didukung survey awal atau pra survey terhadap 10 orang karyawan UPTD Puskesmas Naringgul Cianjur dengan menggunakan kuesioner pada 18 Mei 2022 , seperti pada tabel 1.4 berikut ini:

**Tabel 1.4**  
**Survey Awal Variabel Kualitas Kehidupan Kerja**

No	Pertanyaan	Ya %	Tidak %
1	Saya menerima atasan dalam menerima setiap keluhan	80%	20%
2	Saya mendapatkan penyampaian informasi yang dikeluarkan oleh perusahaan/atasan kepada pegawai mengenai pekerjaan	70%	30%
3	Saya mendapatkan kemudahan dalam menyampaikan keluhan	80%	20%
4	Saya bersedia hak bertukar pendapat dalam menyelesaikan permasalahan yang dialami	20%	80%
5	Saya mendapatkan Penilaian dari dalam perusahaan	90%	10%

Sumber: Diolah Peneliti 2022

Berdasarkan tabel 1.4 jawaban responden menyatakan Permasalahan pada karyawan UPTD Puskesmas Naringgul Cianjur menunjukkan kualitas kehidupan kerja disana bermasalah pada saya bersedia hak bertukar pendapat dalam menyelesaikan permasalahan yang dialami terlihat dari survey 80% menunjukkan menyatakan tidak bersedia. Hal ini dikarenakan perbedaan penempatan posisi, jabatan dalam pekerjaan. Jika mengacu kepada penjelasan penelitian terdahulu yang telah di jelaskan oleh peneliti sebelumnya, Kualitas kehidupan kerja yang terjadi seperti kurang baiknya hubungan kerja antar karyawan serta lingkungan kerja yang kurang mendukung kinerja karyawan.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang telah diuraikan diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “ **KEJENUHAN KERJA, STRES KERJA, DAN KUALITAS KEHIDUPAN KERJA PENGARUHNYA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA UPTD PUSKESMAS NARINGGUL CIANJUR**”.

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah yang diteliti antara lain, terdapat indikasi karyawan UPTD Puskesmas Naringgul Cianjur belum mampu tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Terdapat indikasi karyawan UPTD Puskesmas Naringgul Cianjur merasa dituntut bekerja melebihi kemampuan yang dimiliki. Terdapat indikasi karyawan UPTD Puskesmas Naringgul Cianjur merasa mengerjakan pekerjaan secara bersamaan merasa tertekan. Terdapat indikasi karyawan UPTD Puskkesmas Naringgul dalam hak bertukar pendapat dalam menyelesaikan permasalahan.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latarbelakang penelitian yang dikemukakan oleh penulis diatas, maka penulis mencoba merumuskan yang akan dibahas dalam penelitian ini. Rumusan masalahnya antara lain sebagai berikut:

1. Bagaimana Kejenuhan Kerja, Stres kerja, Kualitas Kehidupan Kerja dan Kinerja Karyawan di UPTD Puskesmas Naringgul Cianjur
2. Apakah Kejenuhan Kerja, Stres Kerja dan Kualitas Kehidupan Kerja berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan di UPTD Puskesmas Naringgul Cianjur

3. Apakah Kejenuhan Kerja dan Stres Kerja berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Karyawan di UPTD Puskesmas Naringgul Cianjur
4. Seberapa Besar Pengaruh Kejenuhan Kerja, Stres Kerja dan Kualitas Kehidupan Kerja berpengaruh baik secara parsial maupun secara simultan terhadap Kinerja Karyawan di UPTD Puskesmas Naringgul Cianjur

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini penulis ingin mengumpulkan data dan berbagai informasi yang terkait dengan Kejenuhan Kerja, Stres Kerja dan Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada UPTD Puskesmas Naringgul Cianjur, serta penulis dapat menerapkan ilmu yang didapat selama penelitian ini.

#### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

1. Untuk Mengetahui Kejenuhan Kerja, Stres kerja, Kualitas Kehidupan Kerja dan Kinerja Karyawan di UPTD Puskesmas Naringgul Cianjur
2. Untuk Mengetahui Kejenuhan Kerja, Stres Kerja dan Kualitas Kehidupan Kerja berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Karyawan di UPTD Puskesmas Naringgul Cianjur
3. Untuk mengetahui Kejenuhan Kerja, Stres Kerja dan Kualitas Kehidupan Kerja berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan di UPTD Puskesmas Naringgul Cianjur
4. Untuk Mengetahui Besarnya Pengaruh Kejenuhan Kerja, Stres Kerja, Kualitas Kehidupan baik secara parsial maupun secara simultan Kerja

berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di UPTD Puskesmas Naringgul  
Cianjur

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

##### **1.4.1 Kegunaan Praktis**

Dapat dijadikan sebagai referensi untuk digunakan dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan penelitian.

##### **1.4.2 Kegunaan Akademis**

1. Kegunaan Bagi Peneliti

Kegunaan Penelitian ini bagi peneliti untuk pengaplikasian ilmu pengetahuan dengan adanya penelitian ini.

2. Kegunaan Bagi Akademik

Dengan adanya penelitian ini diharapkan menjadi tambahan untuk pengembangan ilmu manajemen dalam bidang sumberdaya manusia sebagian acuan referensi penelitian selanjutnya.

