

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Keberhasilan suatu organisasi tidak terlepas dari faktor sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur pelaksana dalam kegiatan organisasi yang bertugas dan bertanggung jawab menjalankan kegiatan-kegiatan operasional organisasi. Tercapainya tujuan, visi serta misi organisasi tidak terlepas dari adanya peran karyawan sebagai sumber daya manusia yang menjamin keberlangsungan kegiatan organisasi. Semakin baik kualitas sumber daya manusia yang dimiliki, maka semakin mudah dalam mencapai tujuan organisasi karena sumber daya manusia sebagai pemegang kunci keberhasilan dalam setiap perkembangan organisasi. Hal serupa dikemukakan oleh Kharis (2015:2) bahwa sumber daya manusia atau pegawai merupakan salah satu sumber daya yang penting dalam suatu perusahaan. Menurut Satwika dan Fathul (2014:206) pegawai merupakan unsur terpenting dalam sebuah organisasi, penurunan kualitas pegawai sangat memengaruhi kemajuan dan kemunduran organisasi, hal ini dikarenakan pegawai merupakan penggerak organisasi.

Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK) merupakan salah satu sub sistem dalam sistem kesehatan nasional yang mempunyai peranan penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui berbagai upaya dan pelayanan kesehatan. Upaya dan pelayanan kesehatan harus dilakukan oleh tenaga kesehatan yang bertanggung jawab, memiliki etik dan moral

tinggi, keahlian dan berwenang. Undang – undang nomor 36 tahun 2014 pasal 4 menyatakan bahwa pemerintah dan pemerintah daerah bertanggung jawab terhadap pengaturan, pembinaan, pengawasan dan peningkatan mutu tenaga kesehatan. Tenaga kesehatan memiliki peranan penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal kepada masyarakat. Agar masyarakat mampu untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehingga terwujudnya derajat kesehatan yang setinggi – tingginya. Berikut adalah jumlah dan jenis tenaga kesehatan Puskesmas Karanggayam 1 pada tahun 2022 :

**Tabel I-1**  
**Jumlah dan Jenis Tenaga Kesehatan**  
**di Puskesmas Karanggayam 1**

No.	Rumpun SDM	Jenis Kelamin		Jumlah
		L	P	
1.	Tenaga Kesehatan >> Keperawatan	1	4	5
2.	Tenaga Kesehatan >> Kesehatan Masyarakat	0	2	2
3.	Tenaga Kesehatan >> Keteknisian Medis	0	1	1
4.	Tenaga Kesehatan >> Kesehatan Lingkungan	1	0	1
5.	Tenaga Kesehatan >> Teknik Biomedika	0	1	1
6.	Tenaga Kesehatan >> Medis	2	1	3
7.	Tenaga Kesehatan >> Kebidanan	0	15	15
8.	Tenaga Kesehatan >> Kefarmasian	0	2	2
9.	Tenaga Kesehatan >> Gizi	0	1	1
Jumlah Tenaga Kesehatan PNS		4	27	31
1.	Tenaga Kesehatan >> Keperawatan	1	2	3
2.	Tenaga Kesehatan >> Kesehatan Masyarakat	0	1	1
3.	Tenaga Kesehatan >> Keteknisian Medis	0	2	2
4.	Tenaga Kesehatan >> Kesehatan Lingkungan	0	1	1
5.	Tenaga Kesehatan >> Teknik Biomedika	0	1	1
6.	Tenaga Kesehatan >> Kebidanan	0	4	4
7.	Tenaga Kesehatan >> Gizi	0	1	1
Jumlah Tenaga Kesehatan Non PNS		1	12	13
Total Tenaga Kesehatan		5	39	44

*Sumber : (Si-SDMK – kemkes.go.id)*

Berdasarkan tabel I-1 dapat diketahui bahwa total tenaga kesehatan pada Puskesmas Karanggayam 1 sejumlah 44 orang, terdiri dari 31 tenaga kesehatan PNS dan 13 tenaga kesehatan non PNS, meliputi jenis tenaga kesehatan keperawatan, kesehatan masyarakat, keteknisian medis, kesehatan lingkungan, teknik biomedika, medis, kebidanan, kefarmasian dan gizi.

Pembangunan kesehatan khususnya di Puskesmas Karanggayam 1 diarahkan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang untuk mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Pembangunan kesehatan diselenggarakan berdasarkan pada prinsip-prinsip perikemanusiaan, pemberdayaan dan kemandirian, adil dan merata, serta mengutamakan prinsip manfaat dengan perhatian khusus pada penduduk rentan, antara lain ibu, bayi, anak, lanjut usia (lansia), dan keluarga miskin. Pembangunan kesehatan dilaksanakan melalui peningkatan: 1) Upaya kesehatan, 2) Pembiayaan kesehatan, 3) Sumber daya manusia kesehatan, 4) Sediaan farmasi, alat kesehatan, dan makanan, 5) Manajemen dan informasi kesehatan, dan 6) Pemberdayaan masyarakat. Upaya tersebut dilakukan dengan memperhatikan dinamika kependudukan, epidemiologi penyakit, perubahan ekologi dan lingkungan, kemajuan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK), serta globalisasi dan demokratisasi dengan semangat kemitraan dan kerjasama lintas sektoral.

Penekanan diberikan pada peningkatan perilaku dan kemandirian masyarakat serta upaya promotif dan preventif. Derajat kesehatan suatu daerah bisa dilihat dari banyaknya angka kesakitan, angka kematian, angka

kelahiran dan berbagai upaya kesehatan yang dilakukan oleh instansi terkait dalam upaya mencegah dan menanggulangi penyakit. Dengan adanya hal tersebut maka perlu diadakan rekapitulasi seluruh kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan maupun instansi kesehatan lain.

Hal ini dimaksudkan untuk memonitor seluruh kegiatan yang sudah dilaksanakan oleh instansi, untuk mengetahui kekurangan setiap program kerja, dan mencari alternatif pemecahan masalah yang tepat agar bisa tercapai hasil yang maksimal. Puskesmas Karanggayam 1 sebagai salah satu ujung tombak pelayanan kesehatan di masyarakat dalam melakukan pelayanan harus memiliki target secara maksimal.

Keberhasilan dan kesuksesan suatu organisasi didukung oleh baik dan majunya kinerja karyawan ataupun tim kerja di dalamnya. Kinerja adalah penyelesaian tugas yang disepakati dari pemberian kerja dan hasil yang didapatkan sesuai fungsi atau aktivitas pekerjaan tersebut selama waktu tertentu (Utami & Astakoni, 2020). Kinerja adalah konstruksi multidimensi dan ukuran yang sangat penting untuk menentukan keberhasilan atau kegagalan organisasi. Kinerja seorang pegawai merupakan kontribusi yang diberikan oleh individu dalam pencapaian tujuan organisasi.

Penilaian kinerja Puskesmas adalah suatu proses yang obyektif dan sistematis dalam mengumpulkan, menganalisis dan menggunakan informasi untuk menentukan seberapa efektif dan efisien pelayanan puskesmas disediakan serta sasaran yang dicapai sebagai penilaian hasil kerja atau prestasi puskesmas. Pelaksanaan penilaian dimulai dari tingkat puskesmas

sebagai instrument mawas diri karena setiap Puskesmas melakukan penilaian kinerjanya secara mandiri, kemudian Dinas Kesehatan, Pengendalian Penyakit dan Keluarga Berencana Kabupaten/Kota melakukan verifikasi hasilnya. Adapun aspek penilaian meliputi hasil pencapaian cakupan dan manajemen kegiatan termasuk mutu pelayanan (khusus bagi Puskesmas yang telah mengembangkan mutu pelayanan) atas perhitungan seluruh Puskesmas. Berdasarkan hasil verifikasi, dinas kesehatan kabupaten/kota bersama Puskesmas dapat menetapkan Puskesmas ke dalam kelompok (I, II, III) sesuai dengan pencapaian kinerjanya. Pada setiap kelompok tersebut, dinas kesehatan kabupaten/kota dapat melakukan analisa tingkat kinerja Puskesmas berdasarkan rincian nilainya. Sehingga urutan pencapaian kinerjanya dapat diketahui, serta dapat dilakukan pembinaan secara lebih mendalam dan terfokus. Berikut ini adalah data hasil rekapitulasi cakupan kinerja tenaga kesehatan Puskesmas Karanggayam 1.

**Tabel I-2**  
**Hasil Rekapitulasi Cakupan Kinerja Tenaga Kesehatan**  
**Puskesmas Karanggayam 1**  
**Tahun 2020 - 2021**

Unsur Penilaian PNS 2020	Nilai	Jumlah
a. Sasaran Kerja PNS (SKP)	85,33 x 60 %	51,20
b. Perilaku Kerja		
1. Orientasi Pelayanan	78	Baik
2. Integritas	79	Baik
3. Komitmen	91	Sangat Baik
4. Disiplin	78	Baik
5. Kerjasama	79	Baik
6. Jumlah	405	
7. Nilai Rata-Rata	80,99	Baik
8. Nilai Perilaku Kerja	80,99 x 40 %	32,40
Nilai Prestasi Kerja		83,60
		Baik

**Tabel I-2 (lanjutan)**

Unsur Penilaian Non PNS 2020		Nilai	Jumlah
a.	Sasaran Kerja Non PNS (SKP)	85,33 x 60 %	51,20
b.	Perilaku Kerja	1. Orientasi Pelayanan	79 Baik
		2. Integritas	79 Baik
		3. Komitmen	91 Sangat Baik
		4. Disiplin	78 Baik
		5. Kerjasama	79 Baik
		6. Jumlah	406
		7. Nilai Rata-Rata	81,20 Baik
		8. Nilai Perilaku Kerja	81,20 x 40 %
Nilai Prestasi Kerja			83,68 Baik
Unsur Penilaian PNS 2021		Nilai	Jumlah
a.	Sasaran Kerja PNS (SKP)	88,67 x 60 %	53,20
b.	Perilaku Kerja	1. Orientasi Pelayanan	86 Baik
		2. Integritas	87 Baik
		3. Komitmen	98 Sangat Baik
		4. Disiplin	87 Baik
		5. Kerjasama	88 Baik
		6. Jumlah	446
		7. Nilai Rata-Rata	89,20 Baik
		8. Nilai Perilaku Kerja	89,20 x 40 %
Nilai Prestasi Kerja			88,88 Baik
Unsur Penilaian Non PNS 2021		Nilai	Jumlah
a.	Sasaran Kerja Non PNS (SKP)	88,67 x 60 %	53,20
b.	Perilaku Kerja	1. Orientasi Pelayanan	87 Baik
		2. Integritas	87 Baik
		3. Komitmen	99 Sangat Baik
		4. Disiplin	88 Baik
		5. Kerjasama	89 Baik
		6. Jumlah	450
		7. Nilai Rata-Rata	90 Baik
		8. Nilai Perilaku Kerja	90 x 40 %
Nilai Prestasi Kerja			89,20 Baik

Sumber : Penilaian Kinerja Tenaga Kesehatan Puskesmas Karangayam 1

Berdasarkan hasil rekapitulasi cakupan kinerja tenaga kesehatan Puskesmas Karanggayam 1 pada tabel I-2 dapat disimpulkan bahwa cakupan kinerja tenaga kesehatan pada tahun 2020 sampai dengan 2021 terjadi peningkatan, dengan adanya peningkatan kinerja tenaga kesehatan tersebut, maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja Puskesmas Karanggayam 1. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan adanya hasil penilaian kinerja Puskesmas Karanggayam 1 dari tahun 2020 sampai dengan 2021 pada tabel dibawah ini :

**Tabel I-3**  
**Hasil Penilaian Kinerja Puskesmas (PKP)**  
**Puskesmas Karanggayam 1**  
**Tahun 2020 - 2021**

No	Komponen Kegiatan	Nilai Kinerja			
		Pencapaian (%)		Tingkat Kinerja	
		2020	2021	2020	2021
1	Cakupan kinerja UKM	85,43	92,51	Cukup	Baik
2	Cakupan kinerja UKP	97,94	98,77	Baik	Baik
	Rata-rata Kinerja	91,68	95,64	Baik	Baik

*Sumber : Penilaian Kinerja Puskesmas Karanggayam 1*

Berdasarkan hasil rekapitulasi cakupan penilaian kinerja Puskesmas Karanggayam 1, pada tabel I-3 cakupan kinerja Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) tahun 2020 mendapat nilai kinerja 85,43% dengan tingkat kinerja cukup. Cakupan kinerja Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) tahun 2020 mendapat nilai kinerja 97,94% dengan tingkat kinerja baik, sehingga memiliki rata-rata kinerja 91,68%. Cakupan kinerja UKM tahun 2021 mendapat nilai kinerja 92,51% dengan tingkat kinerja baik. Cakupan kinerja UKP tahun 2021 mendapat nilai kinerja 98,77% dengan tingkat kinerja cukup, sehingga memiliki rata-rata kinerja 95,64%.

Sumber Daya Manusia (SDM) pada dasarnya berhubungan erat dengan kinerja. Oleh sebab itu diperlukan strategi manajemen SDM yang baik untuk mencapai tujuan yang efektif serta efisien, terutama kaitannya dengan tujuan dan visi misi suatu perusahaan. Dikatakan efektif jika pemanfaatan aspek – aspek harus benar tepat sasaran atau sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Dikatakan efisien jika tercapai tidaknya proses pertimbangan aspek biaya, sumber daya, sarana prasarana serta pemanfaatan waktu sedetail mungkin.

Salah satu aspek yang menjadi keberhasilan kinerja suatu perusahaan yaitu adanya SDM yang berkualitas dan memadai dimana SDM ini memiliki hubungan komunikasi yang baik serta mampu bekerja secara bersama – sama. *Human relation* yang baik merupakan salah satu kunci dimana suatu perusahaan dapat menjadi perusahaan yang besar. *Human relation* ini diartikan sebagai suatu bentuk hubungan yang terjalin baik formal maupun non formal yang dilakukan oleh pimpinan terhadap karyawan, sesama karyawan yang tujuannya sebagai usaha untuk mengembangkan serta meningkatkan kerja sama yang solid guna mencapai visi dan misi serta tujuan awal perusahaan. Kinerja yang tinggi akan membuat karyawan semakin loyal terhadap organisasi, semakin termotivasi, bekerja dengan perasaan senang dan yang lebih penting dapat memperbesar kemungkinan tercapainya kinerja yang tinggi.

Hal ini juga diperkuat dengan penelitian Sundayo, Sendow, dan Lumintang (2021) bahwa *human relation* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Semakin meningkat *human relation* maka kinerja



karyawan akan semakin meningkat, dalam suatu organisasi hubungan karyawan adalah hal yang sangat penting dimana hubungan karyawan dengan karyawan yang lain maupun hubungan karyawan dengan atasan akan sangat mempengaruhi bagaimana karyawan bekerja dan menghasilkan kinerja, hubungan yang terjalin dengan baik maka karyawan akan lebih bersemangat dalam bekerja dan bisa saling bekerjasama untuk mencapai tujuan organisasi dengan lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti dengan tenaga kesehatan Puskesmas Karanggayam 1, terdapat salah satu faktor yang menjadi penyebab kinerja pegawai belum maksimal yaitu kurangnya komunikasi dan koordinasi dalam bekerja. Hasil kerja tenaga kesehatan masih ada yang kurang memuaskan, dimana pencapaian atas target kerja masih mengalami hambatan, hambatan yang sering terjadi salah satunya yaitu kurangnya komunikasi antar tenaga kesehatan Puskesmas Karanggayam 1. Hal tersebut disebabkan adanya hubungan internal antar pegawai yang kurang baik, baik sesama bawahan maupun antar atasan dan bawahan. Penyebab keduanya yaitu adanya perselisihan atau konflik yang pernah terjadi antar pegawai sehingga hubungan yang terjalin antara mereka tidak berlangsung baik, baik di dalam maupun diluar kantor. Selain itu, masih ada *gapping* antar teman karena dekat dengan atasan. Hal ini berpengaruh terhadap kegiatan antar program kesehatan yang menjadi sedikit sulit untuk dikoordinasikan. Jika kondisi tersebut tidak segera diperbaiki, walaupun pegawai bekerja dengan maksimal, kedepannya dikhawatirkan akan terus terdapat masalah

terhadap kinerja pegawai, karena hubungan antar kemanusiaan (*human relation*) yang jarang terjalin diantara mereka bermasalah.

Selain *human relation* hal yang dapat mendorong para karyawan untuk meningkatkan kinerja adalah proses kognitif-motivasi yang terjadi dalam diri individu karyawan, yang mana salah satu elemen dasarnya adalah efikasi diri. Efikasi diri merupakan sebuah keyakinan tentang probabilitas bahwa seseorang dapat melaksanakan dengan sukses beberapa tindakan atau masa depan dan mencapai beberapa hasil, dikemukakan oleh Jayusman, dkk (2019:62). Efikasi diri dapat menjadi penentu keberhasilan performansi dan pelaksanaan pekerjaan.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap Kepala Tata Usaha di Puskesmas Karanggayam 1 efikasi diri yang dimiliki tenaga kesehatan sudah baik, hal tersebut dapat dilihat dari tenaga kesehatan yang mampu menyelesaikan tugas yang memiliki jarak waktu yang luas ataupun sempit. Selain itu, mampu menyelesaikan tugasnya sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Berikut ini adalah data hasil rekapitulasi ketepatan dan kelengkapan laporan kinerja Puskesmas Karanggayam 1 :

**Tabel I-4**  
**Hasil Rekapitulasi Ketepatan dan Kelengkapan Laporan Kinerja**  
**Puskesmas Karanggayam 1**  
**Tahun 2021 - 2022**

No	Kelompok Kerja	Prosentase (%)	
		2021	2022
1	Upaya Kesehatan Masyarakat (UKP)	80,64	83,87
2	Upaya Kesehatan Perorangan (UKP)	100	100
	Rata-rata	90,32	91,93

*Sumber : Rekapitulasi Ketepatan dan Kelengkapan Laporan Kinerja*

Berdasarkan pada tabel I-4 dapat disimpulkan bahwa prosentase ketepatan dan kelengkapan laporan kinerja Puskesmas Karanggayam 1 dari tahun 2021 sampai dengan 2022 mengalami peningkatan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kemampuan tenaga kesehatan Puskesmas Karanggayam 1 dalam menyelesaikan kerjanya sudah baik.

Tingginya efikasi diri yang dimiliki seseorang akan memotivasi individu secara kognitif untuk bertindak lebih persisten dan terarah terutama apabila tujuan yang ingin dicapai merupakan tujuan yang jelas. Bandura (Abdullah, 2019) menekankan efikasi diri sebagai kondisi yang diperlukan untuk menciptakan kinerja yang kreatif dan penemuan pengetahuan baru karena efikasi diri merupakan pandangan yang mempengaruhi motivasi dan kemampuan dalam perilaku spesifik serta penyelesaian tugas-tugas tertentu. Salah satu penelitian yang memaparkan pengaruh efikasi diri pada kinerja pegawai adalah penelitian dari Saraswathi, dkk. yang mengkaji mengenai peran efikasi diri terhadap pencapaian kinerja pegawai pertanahan di Bali. Saraswathi, et.al (2017) mengemukakan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa peningkatan kinerja seseorang dipengaruhi oleh efikasi dirinya. Penelitian terdahulu Saragih dan Siahaan (2021) juga menguatkan bahwa ketika seorang pegawai memiliki efikasi diri yang baik dan diaplikasikan dengan optimal pasti akan mampu menyelesaikan setiap pekerjaan yang diterima sesuai dengan kemampuan dan keyakinan yang dimiliki oleh seorang pegawai dan memberi dampak terhadap kinerja pegawai.

Namun terkadang, dapat menyebabkan individu tidak mampu melepaskan diri dari tekanan yang dihadapi dan menjadi beban kerja bagi karyawan, bila kondisi ini berlangsung secara terus menerus maka dapat berpotensi pada kecemasan hingga stres (Nurhendar:2007).

Beban kerja sendiri dapat dikatakan sebagai sesuatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas, lingkungan kerja dimana ia ditempatkan, keterampilan yang dimiliki, perilaku dan persepsi dari pekerja (Kasmarani, 2012). Bila tugas tidak sebanding dengan kemampuan baik fisik maupun non fisik, keahlian, dan waktu yang tersedia, maka salah satu masalah yang kerap dihadapi dalam kaitannya dengan situasi dan kondisi dalam lingkungan kerja adalah timbulnya stres kerja berkepanjangan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada tenaga kesehatan Puskesmas Karanggayam 1, didapati permasalahan yang berkaitan dengan beban kerja, dimana kinerja pegawai yang dinilai baik disitu pula terdapat peran karyawan yang mempunyai tingkat ketrampilan dan kualitas kerja yang baik dalam setiap penanganannya tugas yang telah diberikan. Salah satu contohnya yaitu seorang bidan yang merangkap jabatannya sebagai Bendahara BOK dan menjadi ketua Tim Audit Internal. Penurunan kinerja didasarkan oleh faktor – faktor penghambat seperti beban kerja yang terlalu banyak sehingga menjadikan karyawan tersebut tidak maksimal dalam bekerja dan akan mempengaruhi kinerja pada karyawan dan puskesmas tersebut menurun.

Kemudian efek dari beban kerja yang berlebih ini akan menimbulkan suatu *burnout*. *Burnout* ini merupakan kejenuhan/kelelahan yang dialami seseorang. Beban kerja berlebih hingga lingkungan kerja yang tidak mendukung dapat mendorong timbulnya *burnout* pada seseorang. Seseorang yang mengalami *burnout* atau kejenuhan pada tingkat yang tinggi sebagian besar cenderung untuk menarik diri dari pekerjaannya sehingga hasil dari pekerjaan yang telah dilakukan pun tidak maksimal karena kinerja menurun.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap tenaga kesehatan Puskesmas Karanggayam 1, peneliti menemukan permasalahan dimana tenaga kesehatan mengalami *burnout* yang diakibatkan oleh aktivitas pekerjaan yang terlalu banyak tuntutan tugas yang berat dan harus tepat waktu untuk diselesaikan. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya program kesehatan baik di dalam maupun di luar gedung seperti kelas ibu hamil, posbindu, kelas ibu pintar, imunisasi, penyuluhan, IKL (Inspeksi Kesehatan Lingkungan), Germas (Gerakan Masyarakat), posyandu (lansia, balita, dan jiwa), UKK (Upaya Kesehatan Kerja), pembinaan desa siaga, kunjungan pasien TB, PE (Penyelidikan Epidemiologi), UKS (Upaya Kesehatan Sekolah), kegiatan gizi, dan lainnya, serta banyaknya kunjungan pasien sakit maupun sehat dari dalam gedung rata-rata 55 pasien, dan luar gedung rata-rata 200 pasien setiap harinya. Kelelahan kerja ini biasanya akan menimbulkan turunnya kinerja dan menambah kesalahan didalam bekerja.

Dengan istilah lain jika karyawan mengalami *burnout* ini maka sama artinya dengan menurunnya kinerja yang akibatnya akan dirasakan berupa penurunan produktivitas pula pada perusahaan tersebut. Adapun hasil

penelitian dari Almaududi (2019) bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kejenuhan kerja (*burnout*) dengan kinerja karyawan. Hal ini perlu diperhatikan supaya menjadi pertimbangan bagaimana seharusnya beban yang diberikan kepada karyawan tidak melampaui batas kemampuan agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Kindangan Elia, Josephus dan Tucunan (2014).

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Human Relation*, Efikasi Diri, Beban Kerja dan *Burnout* Terhadap Kinerja (Studi pada Tenaga Kesehatan Puskesmas Karanggayam 1)”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Karanggayam 1 sudah baik, hal tersebut tidak terlepas dari faktor-faktor yang dapat mempengaruhinya, diantaranya yaitu *human relation* (hubungan antar manusia) yang baik. Hubungan ini terjalin antara tenaga kesehatan dengan rekan kerja dan pemimpin. Selain itu, kinerja juga dipengaruhi oleh efikasi diri yang baik, hal ini dapat menjadi penentu keberhasilan performansi dan pelaksanaan pekerjaan. Efikasi diri yang dimiliki tenaga kesehatan Puskesmas Karanggayam 1 sudah baik, hal tersebut dapat dilihat dari ketepatan dan kelengkapan tenaga kesehatan dalam mengumpulkan laporan kinerjanya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Beban kerja merupakan pengaruh yang paling tinggi dalam kinerja Puskesmas Karanggayam 1, karena tenaga kesehatan mempunyai peranan penting dalam meningkatkan derajat

kesehatan masyarakat melalui berbagai upaya pelayanan kesehatan. Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja yaitu *burnout*. *Burnout* pada tenaga kesehatan di Puskesmas Karanggayam 1, diakibatkan oleh aktivitas pekerjaan yang terlalu banyak serta tuntutan tugas yang berat dan harus tepat waktu untuk diselesaikan. Tenaga kesehatan yang mengalami *burnout* atau kejenuhan pada tingkat yang tinggi, sebagian besar cenderung menarik diri dari pekerjaannya. Hal tersebut berdampak pada hasil kinerja yang kurang maksimal.

Berdasarkan latar belakang penelitian dan rumusan masalah diatas, pertanyaan penelitian yang dapat dibangun adalah sebagai berikut:

1. Apakah *human relation* berpengaruh terhadap kinerja tenaga kesehatan Puskesmas Karanggayam 1?
2. Apakah efikasi diri berpengaruh terhadap kinerja tenaga kesehatan Puskesmas Karanggayam 1?
3. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja tenaga kesehatan Puskesmas Karanggayam 1?
4. Apakah *burnout* berpengaruh terhadap kinerja tenaga kesehatan Puskesmas Karanggayam 1?
5. Apakah *human relation*, efikasi diri, beban kerja, dan *burnout* secara simultan berpengaruh terhadap kinerja tenaga kesehatan Puskesmas Karanggayam 1?

### 1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi permasalahan yang ada, peneliti memfokuskan pada permasalahan objek penelitian, dibatasi hanya pada empat variabel yang diduga mempengaruhi kinerja tenaga kesehatan Puskesmas Karanggayam 1 yaitu *human relation*, efikasi diri, beban kerja, dan *burnout* di tempat kerja. Pembatasan ini mengandung konsep berikut:

1. Membatasi responden dalam penelitian ini adalah tenaga kesehatan Puskesmas Karanggayam 1.
2. Membatasi indikator yang digunakan pada masing-masing variabel penelitian yaitu:

- a. Kinerja

Menurut Ritonga & Tarigan (2015) istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Indikator kinerja menurut Gomes (2010:142) terdiri dari :

- 1) *Quantity of work*
- 2) *Quality of work*
- 3) *Job knowledge*
- 4) *Creativeness*
- 5) *Cooperation*



- 6) *Dependability*
- 7) *Initiative*
- 8) *Personal qualities*

b. *Human Relation*

*Human relation* merupakan sebuah komunikasi dimana komunikasi tersebut bersifat membujuk secara halus (persuasif) yang mana terdapat orang yang saling bertatap muka di dalam aktivitas kerja serta dalam organisasi kekerjaan yang tujuannya sebagai upaya dalam meningkatkan motivasi dan semangat bekerjasama untuk meraih hasil yang maksimal (Onong, 2009 : 52) dalam Masfariza (2018). *Human Relation* diukur dalam 3 indikator yang diambil dari Istijanto (2010) sebagai berikut :

- 1) Hubungan komunikasi yang terjalin dengan baik antar karyawan
- 2) Selalu menyelesaikan masalah dengan jalan diskusi
- 3) Menjaga komunikasi yang baik antar pimpinan dan bawahan

c. Efikasi Diri

Efikasi Diri adalah kepercayaan diri akan kemampuan diri sendiri dalam menyelesaikan suatu hal, dikemukakan oleh Gunawan & Alfiyah (2019:167). Indikator yang digunakan untuk mengukur Efikasi Diri menurut Bandura (1997) dalam Busro (2017:167), yaitu:

- 1) *Magnitude*

- 2) *Strength*

- 3) *Generality*

d. **Beban Kerja**

Menurut Sunarso dalam Rolos *et. al* (2018) beban kerja merupakan sekumpulan kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja dalam penelitian ini dibatasi pada indikator yang dikemukakan oleh Putra (2012:22) yang meliputi :

- 1) Target yang akan dicapai

- 2) Kondisi pekerjaan

- 3) Standar pekerjaan

e. *Burnout*

Ikhran *et al.*, (2019) *burnout* suatu bentuk kelelahan fisik, emosional, serta mental disebabkan karena secara emosional memikirkan pekerjaan dalam jangka panjang. Menurut Baron dan Greenberg (2003), indikator dari kelelahan kerja ini meliputi:

- 1) Kelelahan fisik (*physical exhaustion*)

- 2) Kelelahan emosional (*emotional exhaustion*)

- 3) Kelelahan mental (*mental exhaustion*)

- 4) Rendahnya penghargaan diri (*low of personal accomplishment*)

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *human relation* terhadap kinerja pada tenaga kesehatan Puskesmas Karanggayam 1.
2. Untuk mengetahui pengaruh efikasi diri terhadap kinerja pada tenaga kesehatan Puskesmas Karanggayam 1.
3. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja pada tenaga kesehatan Puskesmas Karanggayam 1.
4. Untuk mengetahui pengaruh *burnout* terhadap kinerja pada tenaga kesehatan Puskesmas Karanggayam 1.
5. Untuk mengetahui pengaruh *human relation*, efikasi diri, beban kerja dan *burnout* terhadap kinerja pada tenaga kesehatan Puskesmas Karanggayam 1.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis.

##### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan mampu memperkuat teori-teori yang berkaitan dengan *human relation*, efikasi diri, beban kerja, dan *burnout* terhadap kinerja.

1. Bagi Pihak Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan dapat memberikan masukan bagi pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi publik, khususnya yang berkaitan dengan pengaruh *human relation*, efikasi diri, beban kerja, dan *burnout* terhadap kinerja.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan mengaplikasikan teori-teori tentang *human relation*, efikasi diri, beban kerja, dan *burnout* terhadap kinerja.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

1. Bagi Karyawan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi tenaga kesehatan Puskesmas Karanggayam 1, sehingga dapat dijadikan sebagai pertimbangan dan memotivasi pegawai dalam upaya mencapai hasil kinerja yang maksimal.

2. Bagi Puskesmas

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan dalam meningkatkan *human relation* yang baik, efikasi diri yang baik, mengerti akan beban kerja yang ditugaskan dan mengerti bagaimana *burnout* tersebut berpengaruh dalam peningkatan kinerja karyawan.