

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi baik insitusi pemerintah maupun swasta. Sumber daya manusia juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan organisasi. Secara garis besar, sumber daya manusia adalah individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi yang berfungsi sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya. Manajemen sumber daya manusia adalah bagaimana cara mengatur hubungandan peranan sumber daya manusia yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama organisasi, karyawan dan Masyarakat. Menurut Mondy dan Noe (2010:4) manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi.

Peran sumber daya manusia menjadi kunci untuk menentukan perkembangan organisasi. Peran ini berkembang dengan mengikuti perkembangan organisasi, ilmu pengetahuan, dan teknologi. Memahami pentingnya sumber daya manusia bahwa era global saat ini keberhasilan sumber daya manusia menjadi salah satu yang harus dicapai oleh sebuah organisasi dengan meningkatkan sumber daya manusia. Meningkatnya kualitas sumber daya manusia diharapkan dapat membuat pegawai

meningkatkan kinerjanya. Sumber daya manusia merupakan salah satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya. Menurut Werther dan Davis (1996) sumber daya manusia adalah “pegawai yang siap, mampu, dan siaga dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi”. Artinya untuk menghasilkan keberhasilan proses operasional suatu organisasi sangat ditentukan kualitas sumber daya manusia tersebut dalam hal ini adalah pegawai. Jika disebut dengan kata lain pegawai merupakan salah satu peran penting dalam organisasi, dimana pegawai mempunyai peranan yang penting untuk melanjutkan aktivitas dalam mencapai tujuan organisasi termasuk pusat Kesehatan masyarakat (puskesmas).

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu sarana pelayanan Kesehatan Masyarakat yang amat penting di Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kabupaten/kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Depkes,2011). Pelayanan Kesehatan bermutu yang diberikan kepada pasien merupakan tolak ukur bagi keberhasilan pelayanan, dan berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Salah satu contohnya yaitu Puskesmas Pejagoan yang berlokasi di desa Pejagoan kecamatan Pejagoan, yang mudah dijangkau oleh Masyarakat dan dapat diakses dengan mudah menggunakan transportasi umum. Letaknya sangat strategis karena berada di dekat Pusat Kecamatan Pejagoan. Sesuai dengan persyaratan lokasi Puskesmas Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas, Puskesmas Pejagoan tidak didirikan di lokasi berbahaya. Untuk pelayanan publik Puskesmas menyediakan pelayanan

Kesehatan seperti, pemeriksaan umum, pemeriksaan khusus, laboratorium, komunikasi informasi dan edukasi (KIE), KB, imunisasi, ruangan bersalin, ruangan rawat inap, dan lain-lain. Puskesmas diharapkan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga semakin efektif suatu pelayanan kesehatan yang diberikan maka semakin tinggi mutu pelayanan kesehatan. Selain itu puskesmas dapat mendukung pelaksanaan tugas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Berdasarkan hal itu, peran sumber daya manusia yang berkualitas sangat diperlukan untuk menunjang kinerja pegawai. Jumlah pegawai dalam penelitian ini lebih memfokuskan kepada seluruh pegawai dengan 72 orang yang terdiri dari *medis* dan *non medis*. Untuk *medis* dan *non medis* yaitu termasuk dokter yang bekerja, ada juga ketua mutu, sekretaris, koordinator keehatan pasien dan anggotanya, korrdinator PPI, kordinator manajemen resiko beserta sekretaris dan anggotanya, koordinator audit internal beserta sekretaris dan anggotanya, koordinator keselamatan dan kesehatan beserta anggotanya, koordinator mutu kepemimpinan dan manajemen Puskesmas beserta anggotanya, upaya kesehatan perorangan beserta anggotanya, dan upaya kesehatan masyarakat beserta anggotanya.

pengukuran kinerja pegawai menjadi salah satu faktor terpenting dalam sebuah perusahaan atau organisasi. Kinerja menurut Budi Setiyawan dan Waridin (2006) merupakan hasil atau prestasi karyawan yang dimulai dari segi kualitas berdasarkan standar kerja yang ditentukan oleh pihak organisasi atau perusahaan. Kinerja yang tinggi akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, atau kualitas yang tinggi dari penyelesaian tugas yang dibebankan pada seorang

pegawai dalam perusahaan. untuk penelitian di puskesmas pejagoan ini lebih memfokuskan kepada hasil kinerja pegawai keseluruhan selama satu tahun terakhir.

Berdasarkan laporan rekapitulasi kinerja di Puskesmas Pejagoan dalam 1 tahun kebelakan untuk keseluruhannya mencapai 70,10%. Dilihat dari pencapaian kinerja tahun 2022 pegawai puskesmas masih bisa mengalami kenaikan ataupun penurunan pada tahun kedepannya. Maka dari itu pegawai puskesmas pejagoan harus meningkatkan kinerjanya lagi agar semakin banyak Masyarakat yang terlayani dengan baik. Salah satu faktor yang diduga mempengaruhi kinerja pegawai yaitu adanya faktor beban kerja.

Menurut Dhimas (2010:16) dalam pramita dewi pengertian beban kerja merupakan sekumpulan kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Sedangkan menurut Pemdagri No. 12/2008, pengertian beban kerja dapat diartikan seberapa besar pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau organisasi dan merupakan hasil antara volume dan norma waktu. Berdasarkan beberapa definisi tersebut beban kerja merupakan jumlah pekerjaan yang harus dilakukan oleh seseorang sebagai tanggungjawab sebagai seorang pekerja.

Beban kerja memiliki peran yang sangat penting bagi Perusahaan, pemberian beban kerja yang efektif dan membuat perusahaan dapat mengetahui sejauh mana pegawai dapat diberikan beban kerja yang maksimal dan sejauh mana beban kerja terhadap kinerja. Begitupun kebalikannya apabila beban kerja

terlalu berlebihan makan akan menimbulkan gejala stres bagi pegawai seperti menunda pekerjaan, menghindari bahkan absen dari pekerjaannya.

Faktor lain yang diduga mempengaruhi kinerja pegawai yaitu faktor konflik peran. Konflik peran merupakan suatu keadaan dimana seseorang memiliki terlalu banyak peran pekerjaan untuk dilaksanakan pada suatu waktu tertentu (Almer dan Kaplan, 2002 dalam Rapina, 2008). Sedangkan Menurut Nimran (2004 : 101) konflik peran adalah adanya ketidakcocokan antara harapan - harapan yang berkaitan dengan suatu peran. Konflik peran merupakan suatu hasil dari ketidakkonsistenan antara tuntutan peran dengan kebutuhan, nilai - nilai individu dan sebagainya.

Stres kerja menurut Mangkunegara (2009:157) adalah perasaan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaannya yang menimbulkan rasa tertekan. Stres kerja ini tampak dari tanda-tanda antara lain emosi tidak stabil perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, dan tekanan darah meningkat.

Menurut Luthans (dalam Rivai, 2009:307) mendefinisikan “stres sebagai suatu respon dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan masing-masing individu dan proses psikologisnya, sebagai akibat dari tindakan lingkungan, situasi atau peristiwa yang terlalu banyak menghasilkan tuntutan psikologis serta fisik seseorang”.

Berdasarkan wawancara dengan kepala TU Puskesmas Pejagoan, bahwa sehubungan dengan beban kerja yang ada di puskesmas Pejagoan sudah baik, hal ini terbukti dengan adanya kerja pegawai masing-masing individu dapat

menyelesaikan kerja, maka dari itu para pegawai setelah menyelesaikan kerja diberi atasan untuk membantu pegawai yang lain untuk menyelesaikan tugas. Sehingga hubungan antara rekan kerja pegawai dengan pegawai lain baik. Tetapi kadang kala ada pula yang menjadikan kebaikan seorang pegawai yang telah membantu pada bidang tertentu sehingga pegawai tersebut sehingga pegawai tersebut merasa dimanfaatkan. Kinerja pada pegawai puskesmas Pejagoan saat ini baik, tetapi ada beberapa faktor yang membuat pegawai di Puskesmas pejagoan merasakan stres kerja. Stress kerja juga berpengaruh terhadap kinerja di Puskesmas Pejagoan.

Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan membuat judul “PENGARUH BEBAN KERJA, DAN KONFLIK PERAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI PUSKESMAS KECAMATAN PEJAGOAN DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang, dapat didefinisikan bahwa kinerja pegawai puskesmas Pejagoan yang baik. Hal ini diduga disebabkan oleh adanya hubungan kinerja pegawai dengan beban kerja dan konflik peran dengan stres kerja secara langsung maupun tidak langsung. Sebagai penjabaran dari rumusan masalah, maka dapat difokuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap stres kerja pada pegawai Puskesmas Pejagoan?

2. Apakah konflik peran berpengaruh terhadap stres kerja pada pegawai Puskesmas Pejagoan?
3. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja pada pegawai Puskesmas Pejagoan?
4. Apakah konflik peran berpengaruh terhadap kinerja pada pegawai Puskesmas Pejagoan?
5. Apakah kinerja pegawai Puskesmas Pejagoan berpengaruh terhadap stres kerja pada pegawai Puskesmas Pejagoan?
6. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai melalui stres kerja sebagai variabel mediasi pada pegawai Puskesmas Pejagoan?
7. Apakah konflik peran berpengaruh terhadap kinerja pegawai melalui stres kerja sebagai variabel mediasi pada pegawai Puskesmas Pejagoan?

### **1.3. Batasan Masalah**

Agar penelitian lebih fokus kepada masalah dan menghindari hal-hal yang tidak sesuai dengan tujuan penelitian maka penulis membatasi masalah sebagai berikut:

1. Kinerja pegawai

Kinerja pegawai menurut Mangkunegara (2007) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Adapun kinerja yang dikemukakan oleh Faustino Cardoso Gomes (2010:142) yaitu :Kuantitas Pekerjaan

- a. Kualitas Pekerjaan

- b. Pengetahuan kerja
- c. Kreativitas
- d. Korporasi
- e. Dapat Diandalkan
- f. inisiatif
- g. profesional

## 2. Stres Kerja

Menurut Anwar (1993:93) stress kerja adalah suatu perasaan yang menekan atau rasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaannya.

Indikator dari stress kerja menurut Robbins (2006) yaitu :

- a. Tuntutan tugas
- b. Tuntutan peran
- c. Tuntutan antar pribadi
- d. Struktur organisasi
- e. Kepemimpinan organisasi memberikan gaya manajemen pada organisasi

## 3. Beban Kerja

Menurut Gopher dan Doncin (dalam Lysaght et al, 1989) beban kerja diartikan sebagai suatu konsep yang timbul akibat adanya keterbatasan kapasitas dalam memproses informasi saat menghadapi suatu tugas, individu diharapkan dapat menyelesaikan tugas tersebut pada suatu tingkat tertentu.

Menurut Putra (2012) mengemukakan beberapa indikator untuk mengukur beban kerja, yaitu :

- a. Target yang harus tercapai
- b. Kondisi pekerjaan
- c. Standar pekerjaan

#### 4. Konflik peran

Konflik peran didefinisikan sebagai kondisi yang simultan dari dua atau lebih bentuk tekanan pada tempat kerja, dimana pemenuhan dari suatu peran membuat pemenuhan terhadap peran lainnya lebih sulit (Carnicer, 2005). Menurut Rizzo, et al. dalam Pritna (2013), konflik peran diukur menggunakan indikator-indikator sebagai berikut :

- a. Sumber Daya Manusia
- b. Menyesampingkan Aturan
- c. Kegiatan yang Tidak Perlu
- d. Arahan yang Tidak Jelas

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

Sesuai permasalahan yang telah dirumuskan tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai pada Puskesmas Pegajoan.
2. Untuk mengetahui pengaruh konflik peran terhadap kinerja pegawai pada puskesmas Pejagoan.

3. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap stres kerja pegawai puskesmas Pejagoan.
4. Untuk mengetahui pengaruh konflik peran terhadap stres kerja pegawai puskesmas Pejagoan.
5. Untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap stress kerja pada pegawai puskesmas Pejagoan.
6. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai yang di mediasi oleh stres kerja pada pegawai Puskesmas Pejagoan.
7. Untuk mengetahui pengaruh konflik peran terhadap kinerja pegawai yang dimediasi oleh stres kerja pada pegawai Puskesmas Pejagoan.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis. Berikut ini manfaat dari penelitian :

#### **a. Manfaat Teoritis**

1. Dapat menambah pengetahuan tentang beban kerja dan konflik peran terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai puskesmas Pejagoan.
2. Menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan beban kerja dan konflik peran terhadap kinerja pegawai dan kepuasan kerja.
3. Memberikan kontribusi bagi pengembangan teori ilmu manajemen pada konsentrasi sumber daya manusia khususnya yang

berhubungan dengan pengaruh beban kerja dan konflik peran terhadap kinerja pegawai dan kepuasan kerja.

b. Manfaat Praktis

Bagi Puskesmas kecamatan Pejagoan diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang berharga dalam pengelolaan sumber daya manusia yang lebih baik lagi kedepannya dan dapat menjadi referensi pengambilan keputusan untuk berbagi kebijakan yang berkaitan dengan pegawai puskesmas Pejagoan agar kinerja pegawai dapat meningkat sehingga puskesmas pejagoan dapat mencapai tujuannya.

