

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Stres di lingkungan tenaga kesehatan terus meningkat, disebabkan oleh kompleksitas pekerjaan yang semakin tinggi dan beban administrasi yang berat. Dengan kemajuan teknologi dan digitalisasi dalam pelayanan kesehatan, tenaga kesehatan dituntut untuk beradaptasi dengan cepat, yang sering kali menambah stres. Berdasarkan laporan dari (WHO, 2023), sekitar 60% tenaga kesehatan melaporkan gejala stres akibat ketidakseimbangan beban kerja dan kurangnya dukungan sosial di tempat kerja.

Isu keseimbangan antara kehidupan dan pekerjaan juga menjadi tantangan signifikan. Banyak tenaga kesehatan merasa tertekan antara tuntutan pekerjaan dan kebutuhan pribadi. Tenaga Kesehatan mengalami kesulitan dalam mengatur waktu antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Hal ini berpotensi menyebabkan kelelahan dan penurunan kesehatan mental, yang pada gilirannya berdampak negatif terhadap kualitas pelayanan yang mereka berikan.

Kepuasan kerja di kalangan tenaga kesehatan sangat dipengaruhi oleh kondisi lingkungan kerja dan pengakuan atas kontribusi mereka. Meskipun banyak tenaga kesehatan memiliki semangat tinggi untuk membantu pasien, kurangnya penghargaan dan insentif yang memadai seringkali menurunkan kepuasan kerja. Salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).

Puskesmas adalah salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan menjadi rujukan dalam pembangunan kesehatan. Pentingnya puskesmas dalam sistem kesehatan nasional semakin ditekankan oleh kebijakan pemerintah yang berfokus pada peningkatan layanan kesehatan primer (Pratiwi & Setiawan, 2024).

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (2023) adalah fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki peran penting dalam sistem kesehatan di Indonesia. Puskesmas

bertugas untuk menyelenggarakan dan mengkoordinasikan pelayanan kesehatan yang mencakup aspek promotif, preventif, kuratif, rehabilitas.

Berdasarkan Data dari Sistem Informasi Sumber Daya Manusia Kesehatan (SISDMK) tahun 2024 terdapat 10.217 puskesmas di Indonesia, yang terdiri dari 4.908 puskesmas rawat inap dan 5.970 non rawat inap. Berdasarkan Data Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat tahun 2024 terdapat 280 puskesmas yang tersebar di 18 Kota dan kabupaten di Provinsi Sumatera Barat. Sebanyak 271 puskesmas telah terakreditasi dan yang belum terakreditasi sebanyak 4 puskesmas serta yang memiliki rawat inap di Provinsi Sumatera Barat sebanyak 113 dan 14 puskesmas non rawat inap.

UPTD Puskesmas Biaro merupakan salah satu puskesmas di Kabupaten Agam yang memiliki akreditasi utama yaitu "Target Paripurna" merupakan target utama pada puskesmas yang sudah memiliki sarana dan prasarana lengkap. UPTD Puskesmas Biaro merupakan fasilitas kesehatan yang ada pada pusat pengembangan masyarakat yang memberikan layanan terpadu kepada masyarakat di wilayah Biaro atau wilayah kerjanya. UPTD Puskesmas Biaro berdiri pada tahun 1977 di jalan Raya Bukittinggi - Payakumbuh No.KM 7, Biaro Gadang, Kecamatan Ampek Angkek, Kabupaten agam, Sumatera Barat.

Sebelum menjadi UPTD Puskesmas Biaro, nama dari puskesmas tersebut hanya Puskesmas Biaro. Namun setelah tahun 2022 resmi berganti nama menjadi UPTD Puskesmas Biaro. Pada tahun 2018 UPTD Puskesmas Biaro melakukan perombakan pada gedung puskesmas secara keseluruhan, Pada saat UPTD Puskesmas Biaro melakukan proses Pembangunan, lokasi dari UPTD Puskesmas Biaro dipindahkan sementara ke Puskesmas Pembantu Pasia yang terletak Jalan Pasia, Kecamatan Ampek Angkek, Kabupaten Agam, Sumatera Barat.

Setelah mengalami perombakan gedung secara menyeluruh, UPTD Puskesmas Biaro kembali beroperasi ke lokasi semula dan beroperasi dengan baik sampai sekarang. UPTD Puskesmas Biaro memiliki visi menjadi pusat pelayanan kesehatan unggul, bermutu dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat dalam mewujudkan masyarakat sehat dan sejahtera.

UPTD Puskesmas Biaro memiliki beberapa tenaga kesehatan, berikut jumlah tenaga kesehatan pada UPTD Puskesmas Biaro :

Tabel 1.1 Jumlah Tenaga Kesehatan UPTD Puskesmas Biaro Tahun 2024

NO	Tenaga Kesehatan	Jumlah (Orang)	Keterangan		Masa Kerja	
			ASN	Non ASN	Tahun	Bulan
1	Dokter Ahli Pertama	4		4		3
2	Perawat Ahli Pertama	2		2		3
3	Apoteker Ahli Pertama	1		1	1	2
4	Dokter Gigi Utama	1	1		25	1
5	Dokter Ahli Madya	1	1		13	10
6	Dokter Gigi Ahli Muda	1	1		15	9
7	Dokter Ahli Muda	2	2		12	11
8	Bidan Ahli Madya	3	3		25	9
9	Bidan Penyelia	17	17		28	9
10	Bidan Ahli Muda	4	4		26	9
11	Bidan Pelaksana Lanjutan	2	2		15	4
12	Bidan Mahir	4	4		14	11
13	Bidan Terampil	9	9		1	2
14	Perawat Penyelia	3	3		17	5
15	Perawat Ahli Muda	1	1		15	7
16	Perawat Terampil	6	6			3
17	Perawat Gigi Penyelia	1	1		23	8
18	Perawat Gigi Mahir	1	1		14	5
19	Apoteker	1	1		16	6
20	Asisten Apoteker Terampil	2	2			3
21	Sanitarian Mahir	2	2		12	4
22	Nutrisions Ahli Madya	1		1	31	8
23	Nutrision Terampil	2	2			3

NO	Tenaga Kesehatan	Jumlah	Keterangan		Masa Kerja	
		(Orang)	ASN	Non ASN	Tahun	Bulan
24	Penyuluh Kesehatan Masyarakat Madya	1	1		25	10
25	Penyuluh Kesehatan Pertama	1	1			3
26	Pranata Labkes Ahli Muda	1	1		18	8
27	Pranata Labkes Terampil	1	1			3
28	Perekam Medis Terampil	3	3			3
29	Supir	1		1	6	5
30	<i>Cleaning Service</i>	1		1		2
31	Keuangan	1		1	3	4
	Total	78	67	11		

Sumber: *Data Tenaga Kesehatan UPTD Puskesmas Biaro (2024)*

Dari data diatas jumlah tenaga kesehatan terbanyak pada UPTD Puskesmas Biaro yaitu tenaga kesehatan bidan penyelia dan yang kedua adalah bidan mahir dan perawat terampil. Tenaga Kebidanan dan perawat memiliki tugas dan peran yang dominan dalam pelayanan kesehatan. Pada UPTD Puskesmas Biaro tenaga kebidanan dan perawat melakukan pelayanan kesehatan di IGD, rawat inap dan rawat jalan.

Tenaga kebidanan dan tenaga perawat melakukan pelayanan IGD, rawat inap dan rawat jalan secara bergantian dan dibagi dalam 3 shift, shift pertama dimulai jam 07:30 – 13.30 WIB, shift kedua dimulai ja 13.30 WIB dan shift ketiga dimulai dari 20.30-07.30. Meskipun tenaga kebidanan dan tenaga perawat memiliki tugas dan peran yang dominan, akan tetapi tenaga kesehatan lainnya juga melakukan tugas dan peran layanan kesehatan yang penting seperti: apoteker yang melakukan pengambilan obat berdasarkan resep dari dokter dan penyuluhan kesehatan masyarakat yang melakukan penyuluhan dan edukasi kesehatan terhadap masyarakat.

Peneliti melakukan pra survei terhadap tenaga kesehatan UPTD Puskesmas Biaro sebanyak 3 orang tenaga kesehatan UPTD Puskesmas Biaro untuk memperoleh data penelitian awal. Wawancara dilakukan dengan memberikan pertanyaan dengan jawaban dalam bentuk uraian agar mendapatkan gambaran awal apakah terdapat indikasi fenomena, sebelum melakukan penelitian lebih lanjut pada variabel yang diteliti. Berikut hasil pra penelitian yang telah dilakukan:

Tabel 1.2 Hasil Pra Survei pada tenaga kesehatan UPTD Puskesmas Biaro

Responden 1

Jenis Pekerjaan: Bidan Penyelia

NO	Pertanyaan	Jawaban	Kesimpulan
Stres Kerja			
1	Bagaimana pengalaman Ibu ketika menghadapi tekanan di tempat kerja?	Saya merasa tertekan ketika saya melayani banyak pasien dan deadline tugas administrasi yang menumpuk, membuat saya merasa stres.	Beban kerja yang tinggi mengakibatkan stress terhadap responden
2	Apa dampak yang Ibu rasakan ketika mengalami stres ditempat kerja?	Saya menjadi kurang fokus saat bekerja serta merasa cepat lelah walaupun saya baru melakukan pekerjaan saya.	Stres mengakibatkan performa karyawan menurun
3	Bagaimana Ibu mengatasi stress yang Ibu rasakan ketika berada ditempat kerja?	Biasanya saya beristirahat sebentar lalu curhat kepada rekan kerja saya terkait apa yang saya rasakan saat itu.	Lingkungan kerja mempengaruhi kondisi karyawan saat bekerja
Work Life Balance			
4	Apakah Ibu merasa sulit untuk menyeimbangkan anantara kehidupan	Cukup sulit karena saya sering lembur membuat saya terlambat pulang kerja,	Jam kerja yang lama membuat <i>work life balance</i> karyawan terganggu.

NO	Pertanyaan	Jawaban	Kesimpulan
	pribadi dan pekerjaan?	akibatnya saya kurang waktu untuk keluarga	
5	Apakah pekerjaan Ibuk mempengaruhi hubungan pribadi atau keluarga?	Terkadang anak saya merasa saya kurang waktu untuk dia	Dampak ketidakseimbangan terhadap hubungan keluarga
6	Apakah yang ibuk lakukan ketika Ibuk bekerja lebih lama dari pada jam kerja biasanya agar kehidupan Ibuk dapat berjalan sembang?	Biasanya saya membawa pulang pekerjaan tersebut, ketika saya telah selesai memasak dan menghabiskan waktu dengan keluarga barulah saya melanjutkan pekerjaan saya di puskesmas.	Pengaturan jam kerja secara mandiri agar lebih fleksibel.
Kepuasan Kerja			
7	Apa hal yang membuat ibu merasa puas atau tidak puas dalam pekerjaan Ibuk saat ini?	saya merasa puas ketika saya mengumpulkan pekerjaan saya lebih awal dari teman-teman saya. Dan mendapatkan apresiasi dari orang-orang disekitar saya.	kepuasan dari apresiasi dan dukungan di lingkungan kerja.
8	Adakah suatu hal yang sering ibuk rasakan yang menyebabkan kepuasan kerja ibuk menurun?	Atasan yang terkadang kurang mengerti dengan kondisi saya dan terkadang saya merasa kurang dihargai	Adanya Komunikasi vertikal yang kurang baik.

NO	Pertanyaan	Jawaban	Kesimpulan
9	Apakah pekerjaan Ibuk saat ini memberikan penghargaan dan peluang karir ?	Ada, setiap tiga bulan sekali biasanya ada penentuan karyawan terbaik dari berbagai kategori dan pemenang akan mendapat hadiah	Penghargaan dan reward yang diberikan terhadap karyawan.
Komitmen Organisasi			
10	Apakah Ibuk merasakan ikatan emosional secara keseluruhan dengan puskesmas ini?	Ya, saya sudah cukup lama bekerja disini dan terutama dengan rekan-rekan kerja saya	Masa kerja dan kedekatan emosional
11	Apakah Ibuk bersedia memberikan usaha lebih untuk puskesmas?	Bersedia, tergantung pada kondisi saya saat itu dan jika ada dukungan dari teman dan atasan saya.	Ikatan emosional bergantung pada perilaku organisasi.
12	Seberapa besar keinginan ibuk untuk bertahan di Puskesmas ini?	Untuk saat ini saya tetap ingin disini, namun untuk saat mendatang tergantung kondisi kedepannya	Komitmen organisasi yang didasarkan atas syarat tertentu.

Responden 2

Jenis Pekerjaan: Dokter Ahli Pertama

NO	Pertanyaan	Jawaban	Kesimpulan
Stres Kerja			
1	Bagaimana pengalaman Ibuk ketika menghadapi tekanan di tempat kerja?	Saya merasa tertekan ketika terlalu banyak melayani pasien di UGD	Kondisi pada saat bekerja yang menegangkan membuat karyawan merasa tertekan.
2	Apa dampak yang Ibuk rasakan ketika mengalami stres ditempat kerja?	Mengurangi semangat kerja saya dan etos kerja saya	Menurunnya performa dalam bekerja
3	Bagaimana Ibuk mengatasi stress yang Ibuk rasakan ketika berada ditempat kerja?	Saya biasanya berhenti bekerja sebentar dan melihat sosial media sebagai hiburan	Kegiatan pengalihan stress jangka pendek
Work Life Balance			
4	Apakah Ibuk merasa sulit untuk menyeimbangkan anantara kehidupan pribadi dan pekerjaan?	Tidak terlalu sulit karena tugas yang saya lakukan hanya meliputi pasien seperti: meresepkan obat dan mengentri data pasien	Beban kerja masih dalam batas kemampuan karyawan sehingga tidak mengganggu <i>work life balance</i>
5	Apakah pekerjaan Ibuk mempengaruhi hubungan pribadi atau keluarga?	Tidak, karena saya sering pulang tepat waktu dan pekerjaan saya dapat diselesaikan di puskesmas	Responden tidak mengalami gangguan work-life balance
6	Apakah yang ibuk	Biasanya saya	Responden merasa

	lakukan ketika Ibuk bekerja lebih lama dari pada jam kerja biasanya agar kehidupan Ibuk dapat berjalan seimbang?	menyelesaikannya pekerjaan tersebut di puskesmas karena saya tidak sering bekerja diluar jam kerja saya.	masih bisa mengatur jam kerjanya
Kepuasan Kerja			
7	Apa hal yang membuat ibu merasa puas atau tidak puas dalam pekerjaan Ibuk saat ini?	Saya merasa puas ketika pasien saya tidak terlalu lama menunggu untuk lama untuk berobat.	kepuasan kerja dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan
8	Adakah suatu hal yang sering ibuk rasakan yang menyebabkan kepuasan kerja ibuk menurun?	Pasien yang terlalu banyak terkadang membuat saya tidak optimal dalam memberikan pelayanan. Dan jaringan internet yang lemah membuat entri data pasien saya semakin lama.	Kepuasan kerja responden menurun saat beban kerja meningkat dan fasilitas pendukung tidak mendukung
9	Apakah pekerjaan Ibuk saat ini memberikan penghargaan dan peluang karir ?	Iya, biasanya ada pemberian penghargaan dokter teladan setiap tahunnya dan reward dari atasan saya	Pengakuan terhadap kinerja meningkatkan motivasi dan memperkuat perasaan dihargai dalam lingkungan kerja.
Komitmen Organisasi			
10	Apakah Ibuk merasakan ikatan emosional secara	Iya, karena pekerjaan yang saya lakukan berhubungan langsung dengan rekan	Komitmen organisasi responden

	keseluruhan dengan puskesmas ini?	kerja saya	didukung oleh interaksi dan kerja sama yang erat antar rekan kerja.
11	Apakah Ibu bersedia memberikan usaha lebih untuk puskesmas?	Bersedia karena saya merasa peduli terhadap penilaian puskesmas dimata khalayak luas	Komitmen didorong oleh rasa tanggung jawab dan kepedulian terhadap citra Puskesmas di mata publik.
12	Seberapa besar keinginan ibu untuk bertahan di Puskesmas ini?	Iya karena lokasi tempat saya bekerja ini dekat dengan rumah saya membuat saya mudah dalam bekerja	kenyamanan dan kemudahan memperkuat komitmen terhadap organisasi .



Responden 3

Jenis Pekerjaan: Perawat terampil

NO	Pertanyaan	Jawaban	Kesimpulan
Stres Kerja			
1	Bagaimana pengalaman Ibuk ketika menghadapi tekanan di tempat kerja?	Saya merasa tertekan pada saat melaksanakan tugas yang mendadak dan sering turun lapangan sementara pelayanan dipuskesmas harus tetap berjalan	stres kerja yang dipicu oleh tugas mendadak dan tanggung jawab ganda
2	Apa dampak yang Ibuk rasakan ketika mengalami stres ditempat kerja?	Merasa lelah yang berlebihan dan emosi yang tidak stabil	gejala stres yang menyebabkan kelelahan fisik dan ketidak stabilan emosi.
3	Bagaimana Ibuk mengatasi stress yang Ibuk rasakan ketika berada ditempat kerja?	Saya istirahat sebentar lalu membuat skala prioritas agar tugas saya tidak menumpuk	Mampu mengelola stres secara produktif
Work Life Balance			
4	Apakah Ibuk merasa sulit untuk menyeimbangkan anantara kehidupan pribadi dan pekerjaan?	Kadang-kadang, pada saat tenggat waktu pengumpulan laporan akhir bulanan saya.	Responden mengalami ketidakseimbangan <i>work life balance</i> pada waktu-waktu tertentu.
5	Apakah pekerjaan Ibuk mempengaruhi hubungan pribadi atau	Tidak, karena saya jarang lembur jadi saya merasa bisa menyeimbangkan	Responden merasa memiliki <i>work life balance</i> yang baik

	keluarga?	keduanya	karena pekerjaan jarang memerlukan lembur.
6	Apakah yang ibuk lakukan ketika Ibuk bekerja lebih lama dari pada jam kerja biasanya agar kehidupan Ibuk dapat berjalan sembang?	Saya menyelesaikan pekerjaan tersebut di puskesmas hingga selesai, karena saya merasa bebas setelah pekerjaan saya selesai	rasa lega dan kebebasan setelah jam kerja yang mendukung terciptanya <i>work life balance</i>
Kepuasan Kerja			
7	Apa hal yang membuat ibu merasa puas atau tidak puas dalam pekerjaan Ibuk saat ini?	Saya merasa puas kalau pekerjaan saya selesai dengan tepat waktu	Pencapaian responden mempengaruhi kepuasan kerja
8	Adakah suatu hal yang sering ibuk rasakan yang menyebabkan kepuasan kerja ibuk menurun?	Ada, ketika saya harus turun kelapangan sementara layanan di puskesmas juga harus diselesaikan.	Penurunan kepuasan kerja ketika menangani dua tanggung jawab sekaligus
9	Apakah pekerjaan Ibuk saat ini memberikan penghargaan dan peluang karir ?	Iya, biasanya ada pemberian dana untuk melanjutkan pendidikan dan reward dari atasan	Adanya dukungan organisasi melalui insentif pendidikan dan penghargaan dari atasan
Komitmen Organisasi			
10	Apakah Ibuk merasakan ikatan emosional secara	Iya, karena saya biasanya dalam bentuk tim jadi saya bergantung pada	Iya, karena saya biasanya dalam bentuk tim jadi

	keseluruhan dengan puskesmas ini?	rekan kerja saya	saya bergantung pada rekan kerja saya
11	Apakah Ibu bersedia memberikan usaha lebih untuk puskesmas?	komitmen terhadap organisasi yang diperkuat oleh kerja tim	komitmen terhadap organisasi yang diperkuat oleh kerja tim
12	Seberapa besar keinginan ibu untuk bertahan di Puskesmas ini?	Bersedia karena saya menganggap puskesmas adalah rumah kedua saya	Bersedia karena saya menganggap puskesmas adalah rumah kedua saya

Sumber: Hasil wawancara pada tenaga kesehatan (2025)

Berdasarkan hasil pra survey dengan tiga tenaga kesehatan UPTD Puskesmas Biaro, terlihat bahwa stres kerja muncul akibat pekerjaan menumpuk, tugas dadakan, dan peran ganda. Akibatnya, mereka merasa Lelah secara fisik, sulit fokus, dan emosi jadi tidak stabil. Walaupun ada cara mengatasi stres masing-masing, misalnya istirahat atau membuat daftar prioritas, cara ini belum menyelesaikan masalah secara permanen. Sementara untuk *work Life Balance*, tenaga kesehatan yang jarang lembur merasakan *work life balance* yang lebih tinggi dari pada yang dikejar tenggat waktu untuk melakukan pekerjaan.

Kepuasan kerja dipengaruhi oleh kemampuan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, apresiasi dari atasan, dan pelayanan yang baik pada pasien. Namun, kepuasan bisa berkurang jika fasilitas kurang memadai atau komunikasi dengan atasan kurang baik. Tingkat loyalitas pada Puskesmas cenderung tinggi, karena hubungan baik antar staf, suasana kerja yang nyaman, dan rasa memiliki. Walaupun begitu, sebagian staf merasa loyalitas mereka bisa berubah tergantung seberapa besar dukungan yang mereka dapatkan dari Puskesmas.

UPTD Puskesmas Biaro tidak hanya melakukan peran dan tugas akan tetapi juga melakukan beberapa kegiatan hiburan yang mengedukasi masyarakat seperti: adanya siaran radio yang dilakukan oleh tenaga kesehatan yang membahas seputar isu-isu kesehatan yang ada di masyarakat dan membagikan prestasi serta edukasi

secara online puskesmas melalui media sosial. Dari hal tersebut menunjukkan tingkat keberhasilan pelayanan kesehatan pada UPTD Puskesmas Biaro tergantung pada semua tenaga kesehatan yang ada pada UPTD Puskesmas Biaro. Berikut adalah data kunjungan pasien UPTD Puskesmas Biaro.

Tabel 1.3 Data Kunjungan UPTD Puskesmas Biaro Tahun 2024

NO	Bulan	Keterangan (Orang)	
		Pasien BPJS	Pasien Umum
1	Januari	16.052	25
2	Februari	15.367	36
3	Maret	16.826	18
4	April	15.346	22
5	Me	17.077	43
6	Juni	15.926	32
7	Juli	18.490	54
8	Agustus	18.735	25
9	September	19.458	42
10	Oktober	21.041	30
11	November	19.932	34
12	Desember	19.109	34
Total		213.359	395

Sumber: Laporan Kunjungan Pasien UPTD Puskesmas Biaro 2024

Berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan pada tenaga kesehatan UPTD Puskesmas Biaro, ada beberapa kegiatan mingguan dan bulanan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan UPTD Puskesmas Biaro, kegiatan mingguan yaitu setiap hari Sabtu dari jam 07.30-10.00 WIB di UPTD Puskesmas Biaro melakukan kegiatan Apel Pagi bagi seluruh tenaga kesehatan yang ada di UPTD Puskesmas Biaro. Kegiatan rutin setiap bulan yang dilakukan di UPTD Puskesmas Biaro adalah rapat evaluasi yang diadakan setiap akhir bulan bagi seluruh tenaga kesehatan UPTD Puskesmas Biaro. Kegiatan Apel Pagi dan rapat rutin bulanan biasanya dilakukan di Ruang Aula UPTD Puskesmas Biaro.

Selain itu, terdapat pembagian kunjungan pasien BPJS di Puskesmas Biaro dan Puskesmas Pembantu yang ada di desa. Kunjungan pasien dibagi menjadi dua kategori utama yaitu kunjungan sakit dan kunjungan sehat. Kunjungan sakit mencakup pasien yang datang untuk mendapatkan perawatan medis. Sementara itu, kunjungan sehat meliputi beberapa kegiatan, seperti kunjungan balita di posyandu, pemeriksaan anak sekolah dari usia SD hingga SMA, posyandu lansia, screening penyakit tidak menular (PTM), serta konsultasi peserta BPJS melalui telepon. Selain itu, terdapat juga pasien umum yang melakukan pembayaran langsung di Puskesmas Biaro dan Puskesmas Pembantu. Pembagian ini menunjukkan upaya puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan yang komprehensif kepada masyarakat.

Setiap bidan di UPTD Puskesmas Biaro memiliki wilayah kerja masing-masing yang telah dibagi dalam 33 jorong yang tersebar di Kecamatan Ampek Angkek. Selain adanya kegiatan dipuskesmas di jam 07.30-10.00 tenaga kebidanan juga melakukan kegiatan lapangan seperti kegiatan posyandu serta layanan kesehatan kepada masyarakat di wilayah kerja masing-masing sampai dengan selesai. Selain itu, jumlah apoteker dan dokter ahli yang terbatas di UPTD Puskesmas Biaro membuat antrian yang cukup panjang pada layanan pemeriksaan dan farmasi terutama pada poli umum di UPTD Puskesmas Biaro.

Hal ini membuat pasien terkadang tidak sabar menunggu obat, hingga menyebabkan selisih paham antara apoteker dengan keluarga pasien. Selain faktor tersebut, ada juga faktor lain yang memicu stres pada tenaga kesehatan yaitu beban kerja yang tidak sesuai dengan wewenang masing-masing, serta adanya pelimpahan wewenang antar tenaga kesehatan, bidan turun lapangan untuk melakukan pemeriksaan terhadap anak SD yang seharusnya hal tersebut dilakukan oleh tenaga penyuluh kesehatan masyarakat. Dan hal yang sering terjadi yaitu adanya perintah dari atasan secara mendadak yang harus diselesaikan secepat mungkin. Sedangkan kegiatan rutin yang dilakukan oleh tenaga kesehatan tetap harus dijalankan. Akibatnya program yang dilakukan tidak mencapai target serta tidak dilakukan secara maksimal.

Tabel 1.4 Rekap Absen Tenaga Kesehatan UPTD Puskesmas Biaro
Berdasarkan Jumlah Pegawai pada Bulan Januari – Bulan Desember 2024

NO	Bulan	Keterangan (Orang)			
		izin	Sakit	Cuti	Tanpa Keterangan
1	Januari	9	11	7	0
2	Februari	15	12	9	0
3	Maret	9	3	7	0
4	April	4	5	3	0
5	Me	6	2	6	0
6	Juni	12	6	5	0
7	Juli	13	8	18	0
8	Agustus	10	7	7	0
9	September	2	11	13	0
10	Oktober	0	18	30	0
11	November	0	14	17	0
12	Desember	0	12	40	0

Sumber: *Data Absensi Tenaga Kesehatan UPTD Puskesmas Biaro (2024)*

Dari tabel diatas menunjukan ketidakhadiran yang paling sering terjadi pada keterangan cuti dengan jumlah tertinggi 40 orang pada Bulan Desember, diikuti oleh 30 orang pada Bulan Oktober dan 17 orang pada Bulan November 14 orang. Ketidakhadiran karena sakit juga menunjukkan tren yang cukup tinggi, terutama pada Bulan Oktober 18 orang dan November 14 orang. Sementara itu, izin yang paling banyak terjadi pada Bulan Februari 15 orang dan Bulan Juli 13 orang. Secara umum, puncak ketidakhadiran terjadi pada paruh akhir tahun, terutama dari Bulan Oktober hingga Bulan Desember. Ini karena ada lebih banyak aktivitas di akhir tahun atau karena pegawai perlu mengambil cuti tahunan.

Tabel 1.5 Rekap Absen Tenaga Kesehatan UPTD Puskesmas Biaro
Berdasarkan Jumlah Hari Absen pada Bulan Januari – Bulan Desember
2024

NO	Bulan	Keterangan (Hari)			
		izin	Sakit	Cuti	Tanpa Keterangan
1	Januari	22	15	27	0
2	Februari	28	21	8	0
3	Maret	13	9	10	0
4	April	6	9	4	0
5	Me	17	4	46	0
6	Juni	16	13	51	0
7	Juli	19	21	65	0
8	Agustus	12	11	40	0
9	September	13	24	16	0
10	Oktober	0	27	35	0
11	November	0	8	23	0
12	Desember	0	16	53	0

Sumber: Data Absensi Tenaga Kesehatan UPTD Puskesmas Biaro (2024)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa tenaga kesehatan yang mengajukan izin, sakit dan cuti dalam sebulan mengambil jatah cuti tahunan, selain itu ada juga yang mengajukan cuti melahirkan. Di UPTD Puskesmas Biaro terdapat banyak tenaga kesehatan yang tidak bekerja secara produktif karena izin, sakit dan cuti sehingga menyebabkan terhambatnya pekerjaan utama dari tenaga akibat tugas dan peran utama dilimpahkan terhadap tenaga kesehatan yang lainnya.

Pada tabel absensi pada keterangan orang di bulan Februari paling banyak tenaga kesehatan yang mengajukan izin yaitu 15 orang, sakit 12 orang dan cuti 9 orang. Sedangkan pada tabel absensi pada keterangan hari pada bulan Desember paling banyak tenaga kesehatan mengambil cuti yaitu selama 53 hari. Hal ini menjadi indikasi utama bahwa rendahnya komitmen organisasi pada tenaga

kesehatan di UPTD Puskesmas Biaro. Ketika karyawan mengalami ketidakpuasan dalam pekerjaannya, hal ini dapat melemahkan komitmen mereka terhadap organisasi. Kondisi tersebut berpotensi memicu meningkatnya ketidakhadiran atau absensi dalam lingkungan kerja (Adhha, 2024)

Dari hasil wawancara terhadap beberapa tenaga kesehatan di UPTD Puskesmas Biaro, mereka memiliki alasan mengapa kepuasan kerja mereka rendah karena ada beberapa hal yaitu adanya tumpang tindih wewenang antara tenaga kesehatan yang membuat mereka merasa terbebani sehingga tidak dapat menjalankan tugas dan peran utama secara maksimal. Selain itu, tenaga kesehatan tersebut merasa kurang puas terhadap gaji dan insentif yang diberikan tidak sebanding dengan pekerjaan yang dilakukan, apalagi mayoritas dari tenaga kesehatan di UPTD Puskesmas Biaro sudah berkeluarga dan sudah mempunyai anak. Namun mereka tidak bisa protes karena berdasarkan data tenaga kesehatan di UPTD Puskesmas Biaro mayoritas berstatus PNS yang membuat mereka harus menerima gaji yang ada dan tidak bisa melakukan protes.

Kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh harapan dan keinginan individu dengan output (keluaran) yang didapatkan. Apabila harapan pegawai terpenuhi dalam bekerja, maka akan memberikan kepuasan bagi individu. Sebaliknya apabila harapan tidak terpenuhi maka pekerjaannya tidak dapat memberikan rasa kepuasan bagi individu (Zeffane et al, 2024). Untuk memberikan pelayanan kesehatan terbaik sesuai visi dari UPTD Puskesmas Biaro, tenaga kesehatan harus memberikan pelayanan terbaik. Namun, dari hasil wawancara dan data yang diperoleh dapat dikatakan bahwa tenaga kesehatan pada UPTD Puskesmas Biaro mengalami stres kerja dan *work life balance* yang buruk sehingga pelayanan kesehatan tidak dapat terlaksana dengan baik dan maksimal.

Stres kerja adalah suatu ketegangan yang menciptakan ketidakseimbangan secara fisik maupun psikis yang dapat mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan emosi karyawan (Clifton & McGraw, 2025). Dengan mengurangi ketegangan yang menyebabkan ketidakseimbangan akibat fisik dan psikis, maka karyawan harus memperhatikan *work life balance* sehingga kepuasan kerja dapat meningkat. Dan dapat meningkatkan komitmen organisasi dan menumbuhkan rasa kesetiaan dan

tanggung jawab dan tujuan bersama dapat tercapai. Oleh karena itu, fenomena tersebut menjadi alasan bagi peneliti untuk melakukan penelitian.

Berdasarkan uraian diatas peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH STRESS KERJA DAN *WORK LIFE BALANCE* TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI: STUDI KASUS PADA TENAGA KESEHATAN UPTD PUSKESMAS BIARO”**.

1.2 Rumusan Masalah

Stress kerja dan *work-life balance* telah menjadi masalah yang serius di berbagai organisasi. Stress kerja dapat menyebabkan penurunan kinerja, meningkatkan kecemasan, dan mempengaruhi kesehatan mental dan fisik karyawan. Sementara itu, *work-life balance* yang tidak tercapai dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja dan meningkatkan risiko kecemasan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, masalah-masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah pengaruh stress kerja terhadap komitmen organisasi pada tenaga kesehatan yang bekerja di UPTD Puskesmas Biaro?
2. Bagaimanakah pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja pada tenaga kesehatan yang bekerja di UPTD Puskesmas Biaro?
3. Bagaimanakah pengaruh *work life balance* terhadap komitmen organisasi pada tenaga kesehatan yang bekerja di UPTD Puskesmas Biaro?
4. Bagaimanakah pengaruh *work life balance* terhadap kepuasan kerja pada tenaga kesehatan yang bekerja di UPTD Puskesmas Biaro?
5. Bagaimanakah pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi pada tenaga kesehatan di UPTD Puskesmas Biaro?
6. Bagaimanakah pengaruh stres kerja terhadap komitmen organisasi pada tenaga kesehatan UPTD Puskesmas Biaro dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi?
7. Bagaimanakah pengaruh *work life balance* terhadap komitmen organisasi pada tenaga kesehatan yang bekerja di UPTD Puskesmas Biaro dengan sebagai variabel mediasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh stress kerja terhadap komitmen organisasi pada tenaga kesehatan yang bekerja di UPTD Puskesmas Biaro.
2. Untuk mengetahui pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja pada tenaga kesehatan yang bekerja di UPTD Puskesmas Biaro.
3. Untuk mengetahui pengaruh *work life balance* terhadap komitmen organisasi pada tenaga kesehatan yang bekerja di UPTD Puskesmas Biaro.
4. Untuk mengetahui pengaruh *work life balance* terhadap kepuasan kerja pada tenaga kesehatan yang bekerja di UPTD Puskesmas Biaro.
5. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi pada tenaga kesehatan di UPTD Puskesmas Biaro.
6. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap komitmen organisasi pada tenaga kesehatan UPTD Puskesmas Biaro dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.
7. Untuk mengetahui pengaruh *work life balance* terhadap komitmen organisasi pada tenaga kesehatan yang bekerja di UPTD Puskesmas Biaro dengan sebagai variabel mediasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yang dapat dilihat dari manfaat teoritis dan manfaat praktis, sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi dan diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan bagi para pembaca.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi UPTD Puskesmas Biaro dalam menangani stress kerja dan memperhatikan *work life balance* tenaga kesehatan agar tercapainya komitmen organisasi termasuk pada layanan kesehatan masyarakat lainnya seperti tenaga kesehatan pada rumah sakit

dan klinik. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan tambahan informasi untuk mengelola SDM dengan baik di UPTD Puskesmas Biaro.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan variabel stress kerja dan *work life balance* sebagai variabel independent yang akan mempengaruhi komitmen organisasi sebagai variabel dependen. Selain itu, peneliti juga menggunakan variabel kepuasan kerja yang memediasi hubungan antara stres kerja dan *work life balance* terhadap komitmen organisasi. Objek penelitian ini adalah tenaga kesehatan yang bekerja UPTD Puskesmas Biaro.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan, sistematika penulisan dibagi menjadi beberapa bab diantaranya:

Bab I: Pendahuluan

Di dalam pendahuluan terdapat bagian latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika dalam penulisan penelitian.

Bab II: Tinjauan Literatur

Dalam tinjauan literatur ini, menjelaskan bagaimana penelitian yang terdahulu melakukan penelitian, kajian teori yang digunakan meliputi stres kerja, *work life balance*, komitmen organisasi dan kepuasan kerja, setelah itu ada hubungan antar variabel, hipotesis dan kerangka dalam penelitian.

Bab III: Metode Penelitian

Pada metode penelitian menjelaskan desain penelitian yang dilakukan, melakukan identifikasi pada setiap variabel yang digunakan, jenis dan sumber data yang digunakan, alat dan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data, validitas dan reliabilitas, alat yang digunakan untuk mengukur populasi, sampel dan teknik yang digunakan dalam mengambil sampel serta teknik dalam menganalisa data.

Bab IV: Analisis dan Pembahasan

Dalam pembahasan akan dijelaskan gambaran pada organisasi secara umum, karakteristik responden penelitian, deskripsi data, proses uji validitas dan

reliabilitas dari analisis data yang telah diperoleh sehingga dapat dilakukan pengujian hipotesis penelitian dan melakukan pembahasan, sehingga akan diketahui secara pasti pengaruh antar variabel.

Bab V: Penutup

Pada bab ini terdapat kesimpulan atas penelitian yang telah dilakukan, implikasi dari penelitian, keterbatasan penelitian dan saran yang berguna untuk penelitian selanjutnya

