

BAB I

PENDAHUUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini telah banyak macam-macam penyakit yang telah ditemukan, baik yang bersifat menular dan tidak menular, seperti demam berdarah (DBD), infeksi saluran pernapasan akut (ISPA), cacar monyet, kanker, tipus, dan lain-lainnya. Hal tersebut menjadikan rumah sakit atau puskesmas harus selalu mengevaluasi tempatnya baik dari segi teknologi, tenaga kerja, dan lainnya agar dapat menyeimbangkan kebutuhan dari masyarakat. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.75 tahun 2019 tentang puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Program dan upaya kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas merupakan program pokok (*public health essential*) yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Dalam menjalankan tugas dan programnya puskesmas dituntut untuk bisa memberi pelayanan cepat dan tepat. Oleh karena itu faktor yang harus diperhatikan dalam pengembangan puskesmas adalah sumber daya manusia yang dimiliki oleh puskesmas tersebut. Menurut Sutrisno (2019) mengemukakan sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam segala aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan, untuk mencapai tujuan perusahaan secara optimal, karena setiap

organisasi berpacu mendapatkan keuntungan yang maksimal dengan penggunaan sumber daya seminimal mungkin, sekalipun tekanan kompetitif semakin kuat dari sebelumnya. Hal ini juga terjadi pada instansi kesehatan dimana dituntut untuk mencapai target dan pelayanan maksimal terhadap masyarakat.

Salah satu aspek yang dapat menunjang suatu kesuksesan sumber daya manusia pada perusahaan untuk mewujudkan tujuan perusahaan ialah kepuasan kerja, ketika pekerja sudah merasa puas dengan pekerjaannya maka mereka akan bekerja secara maksimal dan meminimalisir kesalahan agar image perusahaan tidak buruk dan dapat memajukan perusahaan tersebut. Menurut Judge et al. (2017) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai evaluasi subjektif individu terhadap pekerjaannya, yang mencerminkan keseimbangan antara harapan, pengalaman, dan kondisi aktual di tempat kerja. Jika harapan karyawan terpenuhi, maka kepuasan kerja akan meningkat.

Sedangkan menurut Sutrisno (2017) kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sarna antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Menurut As'ad (2017) terdapat berbagai faktor lain dapat mempengaruhi kepuasan kerja seseorang, antara lain faktor psikologis seperti minat, sikap, keterampilan, dan ketenangan mental karyawan dalam bekerja, faktor fisik yang berkaitan dengan kondisi fisik tempat kerja dan karyawan itu sendiri, dan faktor keuangan seperti gaji, jaminan sosial, tunjangan, fasilitas dan promosi.

Selain faktor fisik dan non fisik menurut Diener et al. (2019) mengungkapkan bahwa kepuasan kerja berkaitan erat dengan kesejahteraan subjektif dan kesehatan mental karyawan. Menurut penelitian mereka, ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi (*work life balance*) dapat menurunkan kepuasan kerja.

Faktor pertama yang mengakibatkan tidak tercapainya kepuasan kerja yaitu *work life balance*. *Work life balance* merupakan faktor penting dalam menentukan kebahagiaan dan kualitas hidup karyawan, termasuk bagi perawat. Sebagai paramedis di rumah sakit dengan berbagai tugas dan aktivitas, perawat memiliki eksistensi pribadi di luar pekerjaan. Ketika persyaratan peran lain tidak dapat dipenuhi, tanggung jawab peran ganda dapat menyebabkan konflik internal. Pekerjaan dan keluarga adalah aspek terpenting dari keberadaan seseorang, dan akibatnya sering berbenturan (de Oliveira Vasconcelos Filho et al., 2016)

Menurut Greenhaus&Allen (2017) *work life balance* adalah kondisi di mana individu dapat memenuhi tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi secara seimbang, tanpa mengalami konflik antara keduanya. Di Indonesia, tenaga kesehatan menghadapi tantangan signifikan dalam mencapai keseimbangan ini, terutama akibat beban kerja yang berat. Salah satu faktor yang memperberat beban kerja adalah kurangnya kompetensi petugas administrasi dalam mengoperasikan sistem pendaftaran berbasis komputer sesuai dengan standar Kementerian Kesehatan, yang menyebabkan antrean panjang di fasilitas kesehatan yang padat pasien, seperti rumah sakit rujukan.

Permasalahan lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai adalah *burnout*. *Burnout* merupakan sindrom kelelahan mental dan fisik, apabila tidak dapat didiagnosis maka keseimbangan internal dan eksternal serta mental akan terganggu. Menurut Priansa (2017) menyatakan bahwa *burnout* merupakan keadaan seseorang yang merasakan adanya ketegangan emosional saat bekerja sehingga dapat menyebabkan seseorang tersebut menarik diri secara psikologis dan menghindari diri untuk terlibat.

Sedangkan Pangemanan (2017) mengartikan *burnout* sebagai kelelahan emosional dan mental yang disebabkan oleh situasi yang sangat menuntut keterlibatan dan menegangkan, dikombinasikan dengan harapan personal yang tinggi untuk mencapai kinerja yang tinggi. *Burnout* dapat mengakibatkan penurunan motivasi, meningkatnya tingkat absensi, bahkan menyebabkan keinginan untuk meninggalkan pekerjaan.

UOBF Puskesmas Rejoso adalah layanan yang beroperasi 24 jam, termasuk hari libur, dengan sistem kerja berbasis shift, puskesmas Rejoso memiliki peran krusial dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Sumber daya manusia yang terdapat pada puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan meliputi dokter, bidan, perawat, dan tenaga administrasi. Menurut Pasal 1 angka 6 UU kesehatan tenaga medis adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki sikap profesional, pengetahuan, dan keterampilan melalui pendidikan profesi kedokteran atau kedokteran gigi yang memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan. Namun, tantangan yang dihadapi dalam operasionalnya cukup

signifikan, terutama terkait ketidakseimbangan antara jumlah tenaga medis dan jumlah pasien yang dilayani. Berikut merupakan tabel rekapitulasi jumlah tenaga medis dan jumlah pasien yang dilayani dari UPTD Puskesmas Rejoso tahun 2024 :

Tabel 1
Rekapitulasi Perbandingan Jumlah Pasien Dan Tenaga Medis
Tahun 2024

No	Tahun	Jumlah Nakes	Jumlah Pasien	Rata-Rata Pasien/hari (%)	Rata-Rata Pasien/Nakes (%)	Perbandingan
1.	2024	51	26,000	71,23	509,8	1 : 2

Sumber: Data PKM Rejoso, 2024

Berdasarkan tabel 1, terlihat ada ketidak seimbangannya jumlah tenaga medis dengan jumlah pasien yang ditangani. Data UOBF Puskesmas Rejoso tahun 2024 menunjukkan terdapat 51 tenaga medis yang melayani 26.000 pasien. Angka ini jauh di bawah standar ideal WHO, yaitu 4,45 tenaga kesehatan per 1.000 penduduk, yang berarti Puskesmas Rejoso seharusnya memiliki setidaknya 116 tenaga kesehatan. Sementara itu, standar dari Kementerian Kesehatan RI menetapkan target 2 perawat per 1.000 penduduk, yang berarti dibutuhkan 52 perawat. Dengan demikian, jumlah tenaga kesehatan di Puskesmas Rejoso belum memenuhi standar WHO dan hanya mendekati standar nasional, yaitu kekurangan 1 orang dari target minimal nasional.

Ketidaksesuaian antara jumlah tenaga kesehatan dan beban kerja dapat mengakibatkan beban kerja berlebih bagi tenaga medis yang bertugas, yang pada akhirnya meningkatkan risiko *burnout*. Kondisi ini diperparah dengan adanya

tekanan dari tugas-tugas lapangan, seperti kegiatan posyandu, edukasi kesehatan ke rumah-rumah warga atau desa terpencil, yang sering kali dilakukan dengan keterbatasan fasilitas. Selain itu, kurangnya pendampingan bagi pasien lanjut usia yang tidak familiar dengan prosedur pendaftaran juga menambah beban kerja tenaga kesehatan.

Selain itu, tugas-tugas administratif seperti pencatatan rekam medis berkala ke dinas kesehatan, pelaporan keuangan, serta pengisian berbagai formulir dan dokumen administratif juga masih menjadi tanggung jawab tenaga medis yang bersamaan dengan pelayanan medis kepada pasien. Kewajiban ini secara tidak langsung mengurangi waktu istirahat dan pemulihan tenaga kesehatan, baik secara fisik maupun mental. Beberapa pegawai bahkan mengaku mengalami kejenuhan saat bekerja akibat tugas yang monoton, sehingga cenderung lebih fokus pada jam istirahat atau jam pulang kerja. Keadaan ini berpotensi menurunkan konsentrasi, kualitas pelayanan, serta kepuasan kerja secara keseluruhan, dan menjadi indikator terjadinya *burnout* di lingkungan kerja tenaga kesehatan.

Pegawai puskesmas sebagai tenaga kesehatan sering kali diharuskan untuk bekerja pada hari libur, dimana yang seharusnya menjadi hari istirahat dan waktu untuk berkumpul dengan keluarga. Tingginya beban kerja dalam sistem kerja berbasis shift menuntut para tenaga kesehatan untuk tetap siaga, yang berdampak pada *work life balance* mereka dan mengakibatkan karyawan tidak bisa membagi waktu pada saat bekerja dan tidak bekerja, seperti saat bekerja sibuk mengobrol dengan orang lain, sering lalai melaksanakan tugas (perawat tidak

ada di ruangan) sehingga menimbulkan penurunan kualitas pelayanan terhadap pasien.

Selain itu kurangnya praktek *work life balance* di UOBF Puskesmas Rejoso dapat terlihat dari masih ada beberapa pegawai yang belum bisa menyeimbangkan waktu pribadinya dengan waktu dalam bekerja, hal ini menjadi salah satu faktor menurunnya kepuasan kerja. Dapat dilihat dari masih ada beberapa pegawai yang pada saat jam kerja masih ada yang keluar masuk kantor hanya untuk keperluan pribadi. Untuk mengatasi masalah tersebut yaitu dengan cara meminimalkan kebiasaan mengeluh, selalu belajar hal-hal baru atau mencoba aktivitas baru diluar jam kerja, jangan membawa pekerjaan ke rumah, serta selalu memberikan dukungan pada pegawai. Untuk mencapai *work life balance* seorang pegawai tidak hanya harus diperjuangkan oleh pegawai tersebut, pihak-pihak lainnya diperusahaan atasan haruslah mendukung tercapainya keseimbangan dua dunia ini. Dengan demikian, produktivitas pegawai dan kepuasan pegawai pun bisa meningkat dan level stress dan kejenuhan bisa ditekan seminimal mungkin. Agar mereka bahagia dan bisa mendapatkan kepuasan, untuk itu praktek *work life balance* pada setiap perusahaan wajib untuk diadakan.

Selain itu, berdasarkan wawancara dengan kepala UOBF Puskesmas Rejoso, ditemukan bahwa beberapa pegawai merasa tidak puas dengan kondisi kerja mereka. Faktor utama yang menyebabkan ketidakpuasan adalah jam kerja yang tinggi, beban kerja yang berlebihan, serta lingkungan kerja yang penuh tekanan. Paramedis dan perawat sering kali harus mengorbankan waktu pribadi

dan keluarga demi memenuhi tuntutan pekerjaan, yang semakin memperburuk ketidakseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi mereka.

Berkaitan dengan penelitian terdahulu menurut Pangemanan (2017) *work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hasil ini menunjukkan apabila terdapat peningkatan pada *work life balance* maka kepuasan kerja akan juga meningkat. Pada penelitian tersebut juga menyatakan bahwa terdapat pengaruh negatif tidak signifikan antara burnout terhadap kepuasan kerja karyawan. Tidak berpengaruh secara signifikan dapat disebabkan karena faktor-faktor lain yang lebih berpengaruh pada kepuasan kerja karyawan. *Burnout* dan kepuasan kerja merupakan respon kerja afektif dan memiliki hubungan negatif, yang artinya jika semakin rendah burnout, maka kepuasan kerja semakin meningkat.

Dari gambaran yang telah diuraikan sebagai latar belakang, dengan adanya perbedaan penelitian terkait *work life balance* dan *burnout* terhadap kepuasan kerja membuat penulis tertarik melakukan penelitian terkait *work life balance* dan *burnout* dengan karakteristik subjek yang berbeda dari sebelumnya, yang ditulis dengan judul “Pengaruh *Work Life Balance* dan *Burnout* Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai UOBF Puskesmas Rejoso Kabupaten Pasuruan”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dirumuskan suatu permasalahan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah *Work Life Balance* dan *BurnOut* berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Kerja Pegawai UOBF Puskesmas Rejoso?
2. Apakah *Work Life Balance* mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Kerja Pegawai UOBF Puskesmas Rejoso ?
3. Apakah *BurnOut* mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Kerja Pegawai UOBF Puskesmas Rejoso ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Work Life Balance* dan *BurnOut* terhadap Kepuasan Kerja Pegawai UOBF Puskesmas Rejoso
2. Untuk mengetahui pengaruh *Work Life Balance* terhadap Kepuasan Kerja Pegawai UOBF Puskesmas Rejoso
3. Untuk mengetahui pengaruh *BurnOut* terhadap Kepuasan Kerja Pegawai UOBF Puskesmas Rejoso

D. Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan kontribusi bagi beberapa pihak yang terkait, antara lain :

1. Bagi Lembaga (Tempat penelitian)

Memberikan informasi tambahan bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam perusahaan atau organisasi tentang *work life balance* dan *burnout* yang ada hubungannya dengan kepuasan kerja karyawan

sehingga dapat dilakukan usaha-usaha untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai

2. Bagi Fakultas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dipergustakaan Fakultas Ekonomi, Universitas Merdeka Pasuruan dan juga dapat dijadikan bahan referensi bagi penelitian-penelitian berikutnya yang mengkaji permasalahan yang sama

3. Bagi Pihak Lain atau peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi, sumber informasi dan sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya terutama dalam pembahasan tentang *work life balance*, *burnout*, dan kepuasan kerja.

4. Bagi Peneiti

Penelitian ini sebagai latihan dan pengembangan kemampuan di bidang penelitian dan penerapan teori yang telah diperoleh di bangku perkuliahan, serta sebagai syarat lulus Sarjana Manajemen.