

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1 Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu sumber daya yang paling menentukan sukses atau tidaknya sebuah organisasi. Tanpa manusia, tujuan suatu organisasi tidak akan dapat tercapai. Sumber daya manusia merupakan peran utama dalam setiap kegiatan perusahaan/ organisasi. Pada umumnya setiap perusahaan melakukan berbagai aktivitas untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pada era globalisasi, pandangan terhadap posisi perusahaan atau organisasi sudah mulai mengalami perubahan.

Permasalahan yang sering terjadi dalam organisasi adalah rendahnya kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Kedudukan sumber daya manusia menjadi faktor penentu keberhasilan aktivitas yang dilakukan. Keunggulan bersaing (*competitive advantage*) suatu perusahaan sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusianya. Oleh karena itu penanganan sumber daya manusia harus dilakukan secara menyeluruh dan seksama dalam kerangka sistem pengelolaan sumber daya manusia yang bersifat strategis, menyatu, dan selalu terhubung sesuai tujuan dan visi misi perusahaan. Sebagai salah satu aspek penting dalam pencapaian tujuan organisasi, karyawan harus memperhatikan kinerja yang dihasilkan.

Menurut (**Christy & Amalia, 2018**) kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi.

Memang untuk mencapai organisasional yang kuat dan kinerja yang baik, anggota organisasi harus merasa terpanggil dan kokoh kewargaannya di dalam organisasi dan merasa memiliki organisasi. Pengertian kinerja karyawan menunjuk pada kemampuan karyawan dalam melaksanakan keseluruhan tugas tugas yang menjadi tanggungjawabnya.

Kinerja karyawan merupakan salah satu permasalahan yang akan dihadapi oleh organisasi, oleh karena itu pihak organisasi perlu mengetahui faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Beberapa faktor yang bisa mempengaruhi kinerja karyawan yaitu faktor individu, faktor psikologis dan faktor organisasi seperti beban kerja, stress kerja dan motivasi dalam bekerja.

Menurut **(Nabawi, 2019)** beban kerja adalah sebuah proses yang dilakukan seseorang dalam menyelesaikan tugas –tugas suatu pekerjaan atau kelompok jabatan yang dilaksanakan dalam keadaan normal dalam satu jangka waktu tertentu yang semuanya berhubungan dengan indikatornya. Beban kerja terjadi karena adanya ingin menyelesaikan pekerjaan agar target bisa segera dicapai.

Menurut **(Kajuwatu et al., 2022)** stres kerja merupakan suatu kondisi dimana seseorang mengalami gangguan psikologis maupun fisik dalam menghadapi suatu permasalahan atau pekerjaan yang berakibat merusak kinerjanya.

Menurut **(Harahap & Tirtayasa, 2020)** motivasi adalah pemberian atau penimbulkan motif yang merangsang keinginan dan daya penggerak kemauan kerja

seseorang mengarahkan dan menyalurkan, sikap dan pencapaian tujuan suatu perusahaan.

Penerapan teknologi informasi dalam suatu organisasi atau instansi pemerintahan akan sangat membantu mewujudkan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat pada umumnya, penerapan tersebut sudah dicontohkan di banyak lembaga instansi pemerintah seperti pada Dinas Kesehatan. Pusat Kesehatan Masyarakat (**Puskesmas**) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Puskesmas adalah fasilitas sarana pelayanan kesehatan terdepan dan merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan di seluruh Tanah Air, utamanya dalam era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Keberhasilan pelayanan kesehatan melalui Puskesmas memberikan kontribusi yang cukup besar dalam pembangunan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja.

Puskesmas memiliki satuan penunjang di antaranya adalah puskesmas pembantu dan puskesmas keliling, puskesmas pembantu yaitu unit pelayanan kesehatan yang sederhana dan berfungsi menunjang dan membantu melaksanakan kegiatan-kegiatan yang dilakukan puskesmas dalam ruang lingkup wilayah yang lebih kecil. Puskesmas memiliki fungsi yaitu sebagai pusat pembangunan kesehatan masyarakat di wilayahnya, membina peran serta masyarakat di wilayah kerjanya dalam rangka meningkatkan kemampuan untuk hidup sehat serta

memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya.

Pukesmas Ambacang Kuranji merupakan salah satu pukesmas yang ada di kota Padang terletak di salah satu kelurahan di kecamatan Kuranji kota Padang dengan alamat Jalan By Pass Km. 8,5 Kampung Lalang Kelurahan Pasar Ambacang. Wilayah kerja Pukesmas Ambacang Kuranji terdiri dari 4 kelurahan yaitu: Kelurahan Pasar Ambacang, Kelurahan Anduring, Kelurahan Ampang, dan Kelurahan Lubuk Lintah.

Pukesmas Ambacang dikategorikan pada Pukesmas Perkotaan non Rawat Inap yang dituangkan dalam Surat Keputusan Walikota Padang No 19 Tahun 2020 tentang kategori Pukesmas berdasarkan karakteristik wilayah kerja dan kemampuan penyelenggaraan di Lingkungan Dinas Kesehatan. Dalam pelaksanaan pelayanan sesuai kategori Pukesmas di atas, maka Pukesmas Ambacang melaksanakan fungsinya untuk melakukan upaya kesehatan masyarakat tingkat pertama (esensial dan pengembangan) serta upaya kesehatan perorangan tingkat pertama (rawat jalan, tanpa melakukan rawat inap kecuali persalinan normal). Untuk itu, perlu dilakukan penilaian kinerja untuk melihat sejauh mana fungsi yang diharapkan dapat berjalan dengan baik sesuai pedoman yang telah ditetapkan.

Tabel 1.1

**Hasil Pencapaian Kinerja Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan
Pukesmas Ambacang Tahun 2020**

No	INDIKATOR SPM	TARGET SASARAN	SPM %	YANG DILAYANAI	YANG DILAYANI SESUAI STANDAR	KUMULATIF (JAN-DES 2020)	GAP %
1	Pelayanan kesehatan ibu hamil	956	100	845	836	98,93%	1,07
2	Pelayanan kesehatan ibu bersalin	956	100	845	843	99,76%	0,24
3	Pelayanan kesehatan bayi baru lahir	927	100	836	819	97,96%	2,04
4	Pelayanan kesehatan balita	4478	100	3011	2741	91,03%	8,97
5	Pelayanan kesehatan pada usia pendidikan dasar	6260	100	988	5538	92,48%	7,53
6	Pelayanan kesehatan pada usia produktif	8382	100	8382	6050	72,20%	27,8
7	Pelayanan kesehatan pada usia lanjut	3956	100	2010	1456	72,43%	27,57
8	Pelayanan kesehatan penderita hipertensi	8591	100	659	451	68,4%	31,6
9	Pelayanan kesehatan penderita diabetes melitus	678	100	242	185	76,4%	23,6
10	Pelayanan kesehatan orang dengan gangguan jiwa berat	112	100	95	95	100%	-
11	Pelayanan kesehatan orang terduga tuberculosis	943	100	332	332	100%	-

	(diperiksa)						
12	Pelayanan kesehatan orang dengan resiko terinfeksi virus yang melemahkan daya tahan tubuh manusia (Human Immunodeficiency Virus), yang bersifat peningkatan/promotif dan pencegahan/preventif	907	100	586	586	64,60%	53,4

Sumber : Pukesmas Ambacang

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa presentase pencapaian target dari setiap indikator mengalami pasang surut. Pada indikator pelayanan kesehatan ibu hamil yang dilayani sesuai standar sebanyak 836 dengan persentase 98,93% dan mengalami kenaikan pada indikator pelayanan kesehatan ibu bersalin sebanyak 843 dengan persentase 99,76% lalu pada indikator pelayanan kesehatan bayi baru lahir mengalami penurunan sebanyak 819 dengan persentase 97,96% dan pada indikator pelayanan kesehatan balita juga mengalami penurunan sebanyak 2741 dengan persentase 91,03% lalu pada indikator pelayanan kesehatan pada usia pendidikan dasar mengalami penurunan dengan yang dilayani sesuai standar sebanyak 5538 dengan persentase 92,48% dan pada indikator pelayanan kesehatan pada usia produktif mengalami penurunan lagi sebanyak 6050 dengan persentase 72,20% kemudian pada indikator pelayanan kesehatan pada usia lanjut mengalami penurunan lagi dengan jumlah yang dilayani sesuai standar sebanyak 1456 dengan persentase 72,43% lalu pada indikator pelayanan kesehatan penderita hipertensi mengalami penurunan dengan jumlah yang

dilayani sesuai standar sebanyak 451 dengan persentase 68,4% dan pada indikator pelayanan kesehatan penderita diabetes mellitus mengalami penurunan lagi sebanyak 185 dengan persentase 76,4% kemudian pada indikator pelayanan kesehatan orang dengan gangguan jiwa berat mengalami kenaikan dengan jumlah yang dilayani sesuai standar sebanyak 95 dengan persentase 100% lalu pada indikator pelayanan kesehatan orang terduga tuberculosis (diperiksa) mengalami kenaikan lagi dengan jumlah yang dilayani sesuai standar sebanyak 332 dengan persentase 100% dan pada indikator pelayanan kesehatan orang dengan resiko terinfeksi virus yang melemahkan daya tahan tubuh manusia (Human immunodeficiency virus), yang bersifat peningkatan/promotif dan pencegahan/preventif mengalami penurunan kembali dengan jumlah yang dilayani sesuai standar sebanyak 586 dengan persentase 64,60%. Ketika pencapaian target tidak tercapai dan tidak terlayani sesuai standar berarti terdapat masalah yang menyebabkan penurunan kinerja yang dapat menyebabkan tidak tercapainya tujuan organisasi.

Berdasarkan pernyataan diatas berarti dalam upaya menciptakan peningkatan kinerja karyawan pada Pukesmas Ambacang masih terdapat kendala yang dihadapi sehingga sulit untuk mencapai tujuan organisasi. Kondisi yang belum optimal masih ada di Pukesmas Ambacang antara lain adalah tidak mencapainya target yang telah ditentukan oleh Pukesmas Ambacang setiap indikator. Hal ini disebabkan oleh beban kerja dan stres kerja yang diberikan kepada karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya yang masih kurang optimal. Untuk itu pihak organisasi diharapkan mampu meningkatkan kinerja karyawan

untuk masa mendatang melalui beban kerja, stres kerja dan motivasi sehingga karyawan dapat meningkatkan kinerjanya dan organisasi mampu mencapai target yang telah ditentukan.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa beban kerja, stres kerja dan motivasi dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam mencapai target yang telah ditentukan oleh suatu organisasi. Seseorang yang mendapatkan motivasi dalam bekerja tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimiliki untuk memberikan yang terbaik kepada organisasi tempat ia bekerja dengan menyelesaikan tugas pekerjaan yang diberikan dengan sebaik mungkin.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh **(Putu & Jana, 2018)** dengan judul Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Tenaga Penjualan UD Surya Raditya Negara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, ada hubungan negatif dan signifikan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan, ada pengaruh negatif dan signifikan stres kerja terhadap kinerja karyawan, dan ada pengaruh positif dan signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada bagian tenaga penjualan UD Surya Raditya Negara. Menurut **(Putu & Jana, 2018)** kinerja karyawan adalah outcome yang dihasilkan oleh karyawan dalam periode waktu tertentu.

Banyak hal yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang baik itu secara internal maupun eksternal. Apabila faktor tersebut tidak sesuai dengan harapan karyawan maka dapat menimbulkan stress bagi karyawan. Stres kerja adalah ketegangan yang dialami karyawan karena adanya ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dengan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya (**Putu & Jana, 2018**). Selain stress kerja, beban kerja yang diberikan kepada karyawan juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan yang bersangkutan. Dalam meningkatkan kinerja karyawan, karyawan juga perlu diberikan motivasi kerja. Menurut (**Merangin et al., 2018**) motivasi adalah factor factor yang mendorong seseorang yang berperilaku tertentu kearah tujuan yang akan dicapainya.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh (**Merangin et al., 2018**) dengan judul Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Di Dinas Sosial Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Pesisir Barat). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi pegawai sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai dinas sosial tenaga kerja dan transmigrasi kabupaten peisir barat dan kinerja pegawai dinas sosial tenaga kerja dan transmigrasi kabupaten pesisir barat sangat tinggi dilihat dari 5 indikator motivasi kerja terdapat 3 indikator yang sesuai dengan motivasi secara islam.

Kemudian penelitian (**Lukito & Alriani, 2018**) dengan judul Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja, Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Sinarmas Distribusi Nusantara Semarang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, lingkungan kerja

berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, dan stres kerja berpengaruh negatif

terhadap kinerja karyawan

Berdasarkan pendapat dan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa sumberdaya manusia merupakan aspek penting dalam pencapaian tujuan organisasi. Untuk mencapai tujuan organisasi dengan baik maka organisasi harus memperhatikan kinerja karyawan. Agar kinerja yang diberikan karyawan baik, perlu diperhatikan bagaimana beban kerja yang diberikan kepada karyawan agar karyawan tidak mengalami stress kerja. Untuk menghindari terjadinya stress kerja karyawan juga perlu mendapatkan motivasi kerja.

Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yang berjudul **“Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening Pada Pukesmas Ambacang Kuranji”**

1. 2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan fenomena diatas dalam kajian-kajian sumberdaya manusia (MSDM) banyak faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Adanya beban kerja yang menyebabkan kurangnya kinerja karyawan pada Pukesmas Ambacang Kuranji.

2. Adanya stress kerja yang menyebabkan kurangnya kinerja karyawan pada Pukesmas Ambacang Kuranji.
3. Adanya pengaruh motivasi yang menyebabkan adanya peningkatan kinerja karyawan pada Pukesmas Ambacang Kuranji.
4. Masih kurangnya kinerja beberapa karyawan pada Pukesmas Ambacang Kuranji.
5. Masih adanya karyawan perusahaan yang telah diberi motivasi kerja tetapi masih memiliki kinerja yang kurang baik.
6. Masih belum maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh karyawan Pukesmas Ambacang kepada pasien.
7. Masih ada karyawan yang belum merasa puas dalam bekerja di Pukesmas Ambacang Kuranji
8. Masih adanya pekerjaan yang dilakukan karyawan yang hasilnya kurang maksimal.
9. Tidak semua karyawan Pukesmas Ambacang Kuranji mampu menjalankan komitmen organisasi dengan baik
10. Kurangnya semangat karyawan dalam bekerja disebabkan oleh kepuasan kerja karyawan yang berkurang.

1.3 Batasan Masalah

Agar terfokusnya penelitian ini dan terarah, maka penulis perlu membatasi masalah yang diteliti sebagai variabel bebas yaitu Beban Kerja (X1), Stres Kerja (X2), Motivasi (Z) sebagai variable intervening dan Kinerja Pegawai (Y) sebagai variabel terikat di Pukesmas Ambacang Kuranji.

1. 4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah tersebut diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Beban Kerja Berpengaruh Terhadap Motivasi di Pukesmas Ambacang Kuranji?
2. Apakah Stres Kerja Berpengaruh Terhadap Motivasi di Pukesmas Ambacang Kuranji?
3. Apakah Beban Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan di Pukesma Ambacang Kuranji?
4. Apakah Stres Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan di Pukesmas Ambacang Kuranji?
5. Apakah Motivasi Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan di Pukesmas Ambacang Kuranji?
6. Apakah Beban Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Sebagai Variabel Intervening di Pukesmas Ambacang Kuranji?
7. Apakah Stres Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Sebagai Variabel Intervene di Pukesmas Ambacang Kuranji?

1. 5 Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Suatu penelitian dilakukan tentunya memiliki beberapa tujuan. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisa dan mengetahui pengaruh Beban Kerja terhadap Motivasi di Pukesmas Ambacang Kuranji.
2. Untuk menganalisa dan mengetahui pengaruh Stres Kerja terhadap Motivasi di Pukesmas Ambacang Kuranji.
3. Untuk menganalisa dan mengetahui pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Pukesmas Ambacang Kuranji.
4. Untuk menganalisa dan mengetahui pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Pukesmas Ambacang Kuranji.
5. Untuk menganalisa dan mengetahui pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan di Pukesmas Ambacang Kuranji.
6. Untuk menganalisa dan mengetahui pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Motivasi sebagai variabel intervening di Pukesmas Ambacang Kuranji.
7. Untuk menganalisa dan mengetahui pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui motivasi sebagai variabel intervening di Pukesmas Amabacang Kuranji.

1. 6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi kegunaan yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1) Bagi peneliti

Diharapka dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan dalam penerapan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya Beban Kerja, Stres Kerja, Motivasi dan Kinerja Karyawan serta dapat membandingkan

teori-teori yang didapat dari perkuliahan dengan praktek yang sesungguhnya di dalam instansi pemerintahan.

2) Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini menjadi kontribusi dan bahan perbandingan serta referensi bagi peneliti lain yang merasa tertarik untuk melakukan penelitian berikutnya.

3) Bagi pembaca

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan pengetahuan tentang pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan.