

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan bentuk konteks pelayanan publik dan mutlak dilaksanakan dengan baik oleh pemerintah. Agar penyelenggaraan pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan yang diinginkan maka pelayanan harus memenuhi berbagai syarat diantaranya yaitu tersedia sarana dan prasarana, saling berhubungan antara pasien dan pemberi pelayanan, mudah dijangkau, dan bermutu maka akan memberikan kepuasan yang berdampak terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif tersebut (Hariyoko dkk., 2021). Salah satu sarana yang dapat menunjang terwujudnya penyelenggaraan pelayanan kesehatan yaitu melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS). Tujuan umum pelayanan kesehatan melalui puskesmas sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas adalah untuk terselenggaranya upaya kesehatan masyarakat yang bermutu, terjangkau dan peran serta masyarakat (Hariyoko dkk., 2021).

Puskesmas memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat (Bungin, dalam Mulyana dkk., 2023). Dalam konteks tersebut, kinerja pegawai di Puskesmas menjadi faktor krusial untuk menjaga kualitas layanan yang diberikan. Motivasi pegawai dan lingkungan kerja yang kondusif memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja individu. Motivasi, sebagai faktor internal, mendorong individu untuk mencapai tujuan dan berperilaku yang produktif dalam pekerjaan mereka. Motivasi yang tinggi dapat meningkatkan

semangat, dedikasi, dan inisiatif pegawai dalam melaksanakan tugasnya dengan baik (Luthfi, dalam Mulyana dkk., 2023).

Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas menjadi prioritas dan kebutuhan utama setiap perusahaan. Setiap perusahaan tentunya akan berusaha untuk mendapatkan SDM yang hebat dan berkualitas agar dapat mendukung efektifitas dalam pekerjaan dari sebuah perusahaan dalam mencapai tujuannya, Menyadari pentingnya SDM bagi kemajuan perusahaan, maka perusahaan perlu memberikan perhatian khusus terhadap SDM mereka. Perusahaan seharusnya menganggap bahwa SDM mereka adalah aset dan mitra dalam mengembangkan usaha yang mereka jalani. Pengakuan atau penghargaan dari perusahaan terhadap usaha dan prestasi yang telah dilakukan pegawai dapat mendorong sumber daya manusia mereka untuk bekerja lebih baik demi kemajuan perusahaan (Faizal dan Aliya, 2023).

SDM merupakan faktor kunci keberhasilan organisasi. Kualitas SDM yang unggul akan memberikan keunggulan kompetitif bagi organisasinya. Setiap organisasi/perusahaan akan membutuhkan SDM yang berkemampuan analisis, kreativitas, dan inovasi, sesuai dengan job deskripsi dan target perusahaan (Soelton dkk, dalam Kirana dkk., 2024). Sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting di dalam perusahaan. Tanpa peran sumber daya manusia di suatu perusahaan, walaupun sumber daya yang lain telah tersedia maka tidak akan berjalan sesuai yang diharapkan. Sumber daya manusia menjadi asset yang utama bagi perusahaan, fungsi dari sumber daya manusia yaitu membuat suatu rencana,

mengatur, mengolah dan mengendalikan setiap kegiatan yang menjadi faktor penting pada perusahaan (Faizal dan Aliya, 2023).

Sumber daya manusia tidak lagi menjadi faktor pendukung melainkan aset perusahaan yang memiliki andil dalam pencapaian tujuan perusahaan. Setiap perusahaan berkewajiban memelihara sumber daya manusia yang dimilikinya agar dapat memberikan kontribusi terbaik sebagai bagian dari proses pencapaian tujuan perusahaan yang mana hal tersebut dapat diwujudkan dengan adanya *employee engagement*. *Employee engagement* merupakan hubungan dan keterlibatan yang terjalin erat secara fisik, kognitif, dan emosional antara seseorang dengan perannya dalam sebuah pekerjaan. Hal tersebut menandakan bahwa seorang karyawan dapat merasa *engaged* apabila sudah terikat secara fisik dan emosional dengan perannya di tempat kerja (Kahn, dalam Ariawaty dan Cahyani, 2019).

Menurut Dessler (dalam Ariawaty dan Cahyani, 2019), *employee engagement* merupakan sebuah keadaan di mana seorang karyawan telah terikat baik secara fisik maupun psikis, baik secara mental dan emosi, dengan pekerjaan yang dimilikinya sehingga terbentuk suatu perasaan untuk ikut berkontribusi lebih serta mengerahkan tenaga sepenuh hati dalam membantu mewujudkan tujuan organisasi/perusahaan. Menurut Schaufeli dan Bakker (dalam Wardani dan Firmansyah, 2021), *employee engagement* adalah sebuah pemikiran yang positif dari individu yang dapat diartikan sebagai pemikiran untuk menyelesaikan setiap permasalahan dan segala hal yang berhubungan dengan pekerjaan dan dikarakteristikan dengan *vigor* (resiliensi energi dan mental individu ketika bekerja), *dedication* (individu berpartisipasi dalam pekerjaan dan mengalami rasa

antusiasme serta tantangan dalam bekerja), karakteristik yang terakhir adalah *absorption* (konsentrasi individu dalam menyelesaikan pekerjaan dan perasaan senang dalam bekerja).

Seorang karyawan tidak hanya hidup dalam lingkungan pekerjaan. Untuk mengimbangi perannya dalam lingkungan pekerjaan, seorang karyawan memiliki peran diluar lingkungan pekerjaan itu. Keseimbangan hidup bagi seorang karyawan disebut dengan *work-life balance* (Ariawaty dan Cahyani, 2019). Penelitian yang dilakukan Kumar dan Krishnan (dalam Ariawaty dan Cahyani, 2019) mengemukakan bahwa seorang karyawan dapat dikatakan telah memiliki *work-life balance* ketika berada dalam kepuasan dan kebahagiaan baik di tempat kerja ataupun diluar tempat kerjanya tanpa adanya konflik satu dengan lainnya. *Work-life balance* merupakan tingkat kepuasan atas keterlibatan atau kecocokan di antara berbagai peran dalam kehidupan seseorang.

Menurut Lockwood (dalam Wardani dan Firmansyah, 2021) *work-life balance* adalah keseimbangan pada dua tuntutan individu dimana tuntutan tersebut adalah pekerjaan dan kehidupan pribadi individu dalam keadaan yang sama. Menurut Fisher dan Bulger (dalam Wardani dan Firmansyah, 2021) *work life balance* (keseimbangan antara pekerjaan dengan kchidupan pribadi) adalah adanya persaingan waktu dan energi individu yang digunakan untuk menjalankan peran yang berbeda dalam kehidupannya. Fisher mengatakan bahwa *work life balance* merupakan stressor kerja yang meliputi empat komponen penting yaitu pertama adalah waktu, yang kedua adalah perilaku, lalu ketegangan dan energi.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan pada tanggal 21 oktober 2024 kepada Kepala Puskesmas Kinali, beliau menerangkan bahwa banyak pegawai yang kurang semangat dalam bekerja mereka mengerjakan tugas hanya sebatas kewajiban tanpa upaya lebih atau inisiatif untuk meningkatkan hasil kerja. Mereka juga kurang bersungguh-sungguh dalam bekerja. Misal ada pekerjaan yang bisa diselesaikan dengan waktu yang cepat tetapi masih banyak pegawai yang mengerjakannya dengan waktu yang lama karena, terkadang saat mengerjakan tugas pegawai tidak fokus dan sambil mengobrol dengan rekan kerja. Beberapa pegawai juga sering terlambat datang ke puskesmas dan saat pasien sepi pegawai sering menghilang dan datang saat jam pengambilan absen saja. Pegawai juga terlihat kurang antusias dan kurang fokus terhadap kegiatan atau pekerjaannya.

Peneliti juga melakukan wawancara kepada 10 orang pegawai yaitu bidan dan perawat. Pegawai mengungkapkan bahwa pegawai sebenarnya kurang fokus dalam bekerja karena terkadang pegawai teringat keluarga atau pasangan sehingga, membuat pegawai kurang bersungguh-sungguh dalam melakukan pekerjaan. Pegawai melakukan pekerjaan hanya sebatas kewajiban setelah itu pegawai hanya bersantai dan menunggu pasien atau pekerjaan baru yang di beri atasan. Pegawai juga mengatakan bahwa pegawai kurang antusias dalam bekerja karena lelah dengan pekerjaan yang pegawai anggap banyak dan terlalu sibuk. Pegawai berharap jam kerja pegawai lebih cepat agar bisa pulang kerumah kemudian bisa langsung istirahat dan pegawai juga mengatakan mereka senang pada pekerjaan yang sering dilakukan daripada di beri tanggung jawab pada pekerjaan yang belum pernah dilakukan. Kemudian pegawai juga merasa minat terhadap pekerjaannya menurun

karena terkadang pegawai harus lembur dan membuat pegawai melakukan pekerjaan dengan perasaan tidak semangat.

Dari hasil wawancara yang dilakukan juga ditemukan bahwa pegawai merasa belum mampu membagi waktu antara kehidupan pribadi dan pekerjaan sehingga, pegawai lebih banyak menghabiskan waktu di tempat kerja dibanding waktu untuk kehidupan pribadinya seperti dengan teman dan keluarga. Terkadang ada pekerjaan yang belum selesai di kerjakan pegawai, sehingga mengharuskan untuk dikerjakan di rumah yang membuat semakin berkurangnya waktu bersama keluarga. Pegawai sering membawa urusan pekerjaan dan urusan pribadi misal, ketika ada masalah dirumah pegawai menjadi kurang fokus dan kurang semangat dalam melakukan pekerjaan di tempat kerja. Sebaliknya ketika ada masalah di tempat kerja pegawai juga menjadi kurang semangat dan lebih memilih tidur setelah pulang kerja, namun saat suasana hati pegawai baik atau bahagia maka pegawai akan mengerjakan pekerjaan dengan baik dan cepat.

Penelitian mengenai Hubungan Antara *Work Life Balance* Dengan *Employee Engagement* pernah dilakukan oleh Syelvy dan Siddiq, pada tahun 2024 yang berjudul “Pengaruh *Work Life Balance* Terhadap *Employee Engagement* Dan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Cv Multi Agro Sarana”. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara *Work Life Balance* Dengan *Employee Engagement*. Selanjutnya penelitian dilakukan oleh Rebecca, dkk pada tahun 2020 dengan judul " Hubungan Antara *Work Life Balance* dengan *Employee Engagement* Pada Bank Sinarmas KC Medan”. Hasil penelitian menunjukkan hubungan yang signifikan antara *Work Life Balance* Dengan *Employee*

Engagement. Selanjutnya penelitian dilakukan oleh Mariyanti, dkk pada tahun 2022 yang berjudul “Model *Work Life Balance* Dalam Peningkatan *Employee Engagement* Pada Perempuan Bekerja Yang Menjalani Peran Ganda”. Hasil penelitian menunjukkan *Work Life Balance* berpengaruh secara signifikan terhadap *Employee Engagement*. Selanjutnya dilakukan oleh Wibowo dan Munir pada tahun 2023 dengan judul “Pengaruh *Work Life Balance* Terhadap *Employee Engagement* Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Guru SMK Swasta Kota Salatiga”. Hasil penelitian adanya pengaruh signifikan antara *Work Life Balance* Dengan *Employee Engagement*. Selanjutnya Penelitian dilakukan oleh Jannata dan Perdhana pada tahun 2022 dengan judul “Analisis Pengaruh *Work-Life Balance* Terhadap *Employee Engagement* Dengan Job Satisfaction Sebagai Variabel Intervening”. Hasil penelitian menunjukkan *Work-Life Balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Employee Engagement*.

Ditinjau dari penelitian terdahulu dengan penelitian ini, terdapat beberapa perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Hal yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah tempat penelitian, waktu penelitian, dan subjek yang akan diteliti.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang dikemukakan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul " Hubungan antara *Work Life Balance* dengan *Employee Engagement* pada Pegawai Puskesmas Kinali”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah peneliti sampaikan pada latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat “Hubungan antara *Work Life Balance* dengan *Employee Engagement* pada Pegawai Puskesmas Kinali?”.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara *work life balance* dengan *employee engagement* pada pegawai Puskesmas Kinali.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, manfaat tersebut yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan untuk pengembangan kajian ilmu psikologi khususnya di bidang psikologi industri organisasi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pegawai Puskesmas Kinali

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi atau masukan kepada pegawai tentang *work life balance* dan *employee engagement*.

b. Bagi Puskesmas Kinali

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi, masukan dan evaluasi bagi instansi mengenai *work life balance* dan *employee engagement* pada pegawainya.

c. Bagi Peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan dan menambah wawasan bagi para peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti *work life balance* ataupun *employee engagement*. Diharapkan peneliti selanjutnya untuk dapat mencari hubungan antara konstruk lain dengan kedua konstruk yang dibahas dalam penelitian ini sehingga akan semakin menambah kekayaan ilmu psikologi khususnya bidang psikologi industri organisasi.