

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN TEKANAN KERJA
TERHADAP KINERJA TENAGA KESEHATAN
(Studi Pada Tenaga Kesehatan UPT. Puskesmas Saigon
Kota Pontianak)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana



TRISNA ANDREAN SIANTURI

NIM. B1024191011

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK**

2024

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Trisna Andrean Sianturi
Nim : B1024191011
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia (SDM)
Judul Skripsi : Pengaruh Beban Kerja dan Tekanan Kerja Terhadap Kinerja
Tenaga Kesehatan (Studi Pada Tenaga Kesehatan UPT.
Puskesmas Saigon Kota Pontianak)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir (TA) dengan judul tersebut di atas, secara keseluruhan adalah murni karya penulis sendiri dan bukan plagiasi dari karya orang lain, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sebagai sumber pustaka sesuai dengan panduan penulisan yang berlaku (lembar hasil pemeriksaan plagiat terlampir).

Apabila di dalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis yang dapat berakibat pada pembatalan Skripsi dengan judul tersebut diatas.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pontianak, 25 September 2024

Trisna Andrean Sianturi

NIM. B1024191011

LEMBAR PERTANGGUNG JAWABAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Trisna Andrean Sianturi
Nim : B1024191011
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia (SDM)
Judul Skripsi : Pengaruh Beban Kerja dan Tekanan Kerja Terhadap Kinerja
Tenaga Kesehatan (Studi Pada Tenaga Kesehatan UPT.
Puskesmas Saigon Kota Pontianak)

Menyatakan bahwa Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Pontianak, 25 September 2024

Trisna Andrean Sianturi

NIM. B1024191011

LEMBAR YURIDIS

PENGARUH BEBAN KERJA DAN TEKANAN KERJA TERHADAP KINERJA TENAGA KESEHATAN (STUDI PADA TENAGA KESEHATAN UPT. PUSKESMAS SAIGON KOTA PONTIANAK)

Penanggung jawab Yuridis

Trisna Andrean Sianturi
B1024191011

Jurusan : Manajemen
Program Studi : S1 Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Tgl Ujian Skripsi dan Komperhensif : 19 November 2024

Majelis Penguji

No	Majelis Penguji	Nama	Tgl/Bln/Thn	Tanda Tangan
1	Pembimbing 1	Dr. Mustaruddin, S.E., M.Si., Ph.D.		
		NIP.196206021989031002		
2	Pembimbing 2	Dr. Sulistiowati, S.E., M.Si.		
		NIP. 197904072002122003		
3	Penguji 1	Dr. Ahmad Shalahuddin, S.E., M.M.		
		NIP. 196909032000031001		
4	Penguji 2	Endah Mayasari, S.Pd., M.M.		
		NIP. 199404272022032011		

Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus

Dalam Ujian Skripsi Dan Komprehensif

Pontianak,

Koordinator Program Studi Manajemen

Bintoro Bagus Purmono, S.E., M.M.

NIP. 1999205082019031006

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan rahmat dan kasih karunia, atas penyertaannya dan anugerah yang melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Beban Kerja dan Tekanan Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan (Studi Pada Tenaga Kesehatan UPT. Puskesmas Saigon Kota Pontianak)”. Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Strata -1 pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materi, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Garuda Wiko, SH., M.Si., FCBArb., selaku Rektor Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Ibu Dr. Barkah S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak
3. Bapak Dr. Heriyadi, S.E., M.E, Ph.D., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
4. Ibu Weni Pebrianti, S.E., M.Sc. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
5. Bapak Bintoro Bagus Pormono, S.E., M.M, selaku Ketua program S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
6. Bapak Dr. Rizky Fauzan, S.E., M.M., selaku Ketua PPAPK Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
7. Bapak Dr. Mustaruddin, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan bantuan, saran dan nasihat selama menjalani masa perkuliahan dari awal hingga akhir masa perkuliahan penulis.
8. Ibu Dr. Sulistiowati, S.E., M.SI. selaku Dosen Ahli dan Pembimbing kedua yang telah banyak membantu dan memberikan saran maupun nasihat selama penyusunan skripsi.
9. Bapak Dr. Ahmad Shalahuddin, S.E., M.M. selaku Dosen Penguji yang telah memberikan saran, kritik, ide dan nasihat kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
10. Ibu Endah Mayasari, S.Pd., M.M. selaku Dosen Penguji yang telah memberikan saran, kritik, ide dan nasihat kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
11. Seluruh jajaran Dosen Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
12. Para Staff Akademik, Tata Usaha, Staff kepastakaan, serta seluruh staff karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak yang telah banyak membantu selama proses perkuliahan hingga pada penyelesaian skripsi ini.

13. Bapak/Ibu tenaga kesehatan UPT. Puskesmas Saigon Kota Pontianak yang berkenan menjadi responden dalam penelitian skripsi ini.
14. Kedua Orang Tua, ayah (Rumber Sianturi) dan ibu (R. Berliana Simorangkir) dan Saudara/i, kakak (Devi Oktaviana Sianturi dan Apriasih Sianturi) dan adik (Alm. Andri Alvaro Junior Sianturi) yang telah banyak memberikan bantuan, motivasi dan nasehat selama penulis menjalani pendidikan dari awal hingga akhir masa perkuliahan.
15. Seluruh teman-teman dari angkatan 2019 dan khususnya teman-teman kelas saya yang dari awal banyak membantu dalam menjalani masa perkuliahan sampai akhir penulisan skripsi.
16. Rekan seperjuangan yang telah banyak membantu dalam proses penyusunan skripsi ini yaitu Wahyu Andika, Yuda Darmawansa dan Gustab Susanto
17. Teman yang telah membantu dan menemani saya dalam menyelesaikan skripsi ini yaitu Timotius Leo dan Dimas Surya Herlambang.
18. Berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan kepada penulis selama menjalani studi dan penulisan skripsi ini.

Akhir kata dan dalam segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Pontianak, 18 September 2024

Trisna Andrean Sianturi
Nim. B1204191011

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN TEKANAN KERJA TERHADAP
KINERJA TENAGA KESEHATAN (STUDI PADA TENAGA
KESEHATAN UPT. PUSKESMAS SAIGON KOTA PONTIANAK)**

Oleh:

**Trisna Andrean Sianturi
B1024191011**

ABSTRAK

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan perawatan individu tingkat pertama, dimana kinerja dari tenaga kesehatan menjadi faktor penting dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan tekanan kerja terhadap kinerja dari tenaga kesehatan UPT. Puskesmas Saigon Kota Pontianak. Bentuk penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif yang menggunakan 35 responden sebagai populasi. Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data dimana kuesioner tersebut diberikan secara langsung kepada semua responden. Penelitian ini menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistik Versi 27 sebagai alat pengolah data. Hasil dari penelitian ini mendapatkan bahwa 1. Variabel beban kerja terhadap variabel kinerja secara parsial berpengaruh dan signifikan 2. Variabel tekanan kerja terhadap variabel kinerja secara parsial berpengaruh dan signifikan. Sehingga terdapat pengaruh dan signifikan antara variabel beban kerja dan tekanan kerja terhadap kinerja tenaga kesehatan UPT. Puskesmas Saigon Kota Pontianak.

Kata Kunci: Beban kerja, Tekanan kerja, Kinerja

**THE EFFECT OF WORKLOAD AND WORK PRESSURE ON THE
PERFORMANCE OF HEALTH WORKERS (STUDY ON HEALTH
WORKERS AT UPT. Puskesmas Saigon Kota Pontianak)**

By:

**Trisna Andrean Sianturi
B1024191011**

ABSTRACT

Community Health Center (CHC) is a health service facility that aims to organize public health efforts and first-level individual care, where the performance of health workers is an important factor in providing health services to the community. Therefore, this study aims to determine the effect of workload and work pressure on the performance of health workers at UPT. Saigon Health Center, Pontianak City. This research uses quantitative research using 35 respondents as the population. Data collection in this study used a questionnaire as a data collection tool where the questionnaire was given directly to all respondents. This study uses the IBM SPSS Statistics Version 27 application as a data processing tool. The results of this study found that 1. The workload variable on the performance variable partially has a positive and significant effect 2. The work pressure variable on the performance variable partially has a positive and significant effect. So there is a positive and significant influence between the workload and work pressure variables on the performance of health workers at UPT. Saigon Health Center, Pontianak City.

Keywords: Workload, Work pressure, Performance

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN TEKANAN KERJA TERHADAP
KINERJA TENAGA KESEHATAN (Studi Pada Tenaga Kesehatan UPT.
Puskesmas Saigon Kota Pontianak)**

RINGKASAN SKRIPSI

1. Latar Belakang

Setelah melewati masa pandemi COVID-19 banyak sekali dampak yang terjadi pada masyarakat terutama dalam bidang kesehatan, lembaga kesehatan dituntut harus memberikan pelayanan yang terbaik meskipun beban kerja dan tekanan kerja yang dialami juga ikut meningkat, sehingga dikhawatirkan akan berpengaruh terhadap kinerja tenaga kesehatan. Tenaga kesehatan (Nakes) merupakan salah satu pilar penting dalam sistem kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Nakes terdiri dari berbagai macam profesi, seperti dokter, perawat, bidan, farmasis, ahli gizi, dan lain sebagainya. Kinerja mereka sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas terhadap masyarakat. Namun pada kenyataannya, nakes seringkali dihadapkan dengan beban kerja yang cukup tinggi dan tingkat tekanan yang tinggi pula dalam melaksanakan tugasnya.

Berdasarkan hasil wawancara penulis terhadap tiga orang nakes dari UPT. Puskesmas Saigon mengatakan bahwa terdapat beberapa faktor beban kerja yang dapat mempengaruhi kinerja mereka pada saat bekerja antara lain target pekerjaan, tugas kerja (penyuluhan pada pasien), dan perubahan suasana hati. Mereka mengatakan faktor yang paling mempengaruhi mereka saat bekerja ialah ketika kondisi dimana pasien begitu banyak ditambah harus buru-buru melakukan pengecekan, apalagi ketika terdapat keluarga atau rekan yang cerewet dan ingin segera pasien harus dicek dan diobati. Tidak hanya beban kerja yang dirasakan oleh nakes UPT. Puskesmas Saigon Kota Pontianak ada juga faktor tekanan kerja yang mempengaruhi kinerja mereka yang mana terdapat tuntutan kerja yang harus mereka laksanakan selama mereka bekerja agar kinerja mereka tidak mengalami penurunan. Pengaruh tekanan kerja terhadap kinerja seseorang dapat ditunjukkan oleh individual yang merasa paling tertekan pada saat mereka bekerja, hal ini dapat menunjukkan bahwa orang tersebut memiliki pengaruh tekanan kerja yang paling dominan terhadap kinerjanya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan tekanan kerja terhadap kinerja tenaga kesehatan UPT. Puskesmas Saigon Kota Pontianak.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang kemudian diolah dengan aplikasi IBM SPSS Statistik Versi 27. Responden dalam penelitian ini adalah tenaga kesehatan UPT. Puskesmas Saigon Kota Pontianak dengan sampel sebanyak 35 responden. Jenis data yang diuji dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari

penyebaran kuesioner kepada tenaga kesehatan UPT. Puskesmas Saigon Kota Pontianak dan data sekunder yang diperoleh data artikel, jurnal-jurnal, *e-book*, dan hasil dari penelitian terdahulu.

3. Hasil Penelitian

- 1) Hasil dari pengujian variabel beban kerja terhadap kinerja secara parsial berpengaruh dan signifikan. Dengan nilai hitung beban kerja 2,818 yang lebih besar dari nilai t tabel 1,690. Sehingga semakin tinggi nilai beban kerja maka kinerja nakes akan semakin meningkat.
- 2) Hasil dari pengujian variabel tekanan kerja terhadap kinerja secara parsial berpengaruh dan signifikan. Dengan nilai t hitung tekanan kerja 2,384 yang lebih besar dari nilai t tabel 1,690. Sehingga semakin tinggi nilai tekanan kerja maka kinerja nakes akan semakin meningkat.
- 3) Hasil dari pengujian koefisien determinasi menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara variabel bebas yaitu Beban Kerja dan Tekanan Kerja terhadap variabel terikat yaitu Kinerja.

4. Kesimpulan dan Implikasi

1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh beban kerja dan tekanan kerja terhadap kinerja nakes UPT. Puskesmas Saigon Kota Pontianak. Uji analisis pada penelitian ini menggunakan alat uji berupa IBM SPSS Statistic Versi 27. Berdasarkan analisis yang sudah dilakukan dapat disimpulkan bahwa:

1. Pada total nilai rata-rata tanggapan responden atau nilai analisis deskriptif untuk variabel beban kerja berada pada kategori tinggi. Sedangkan untuk variabel tekanan kerja berada pada kategori cukup/sedang dan untuk variabel Kinerja berada pada kategori kurang baik.
2. Hasil dari pengujian variabel beban kerja terhadap kinerja secara parsial berpengaruh dan signifikan. Sehingga semakin tinggi nilai beban kerja maka kinerja nakes akan semakin meningkat.
3. Hasil dari pengujian variabel tekanan kerja terhadap kinerja secara parsial berpengaruh dan signifikan. Sehingga semakin tinggi nilai tekanan kerja maka kinerja nakes akan semakin meningkat.
4. Hasil dari pengujian koefisien determinasi menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara variabel bebas yaitu Beban Kerja dan Tekanan Kerja terhadap variabel terikat yaitu Kinerja.

2. Implikasi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi baik secara teoritis maupun praktis dalam memberikan pemahaman terkait tanggung jawab ilmiah dalam upaya mengembangkan teori yang sesuai dengan bidang studi yang menjadi tanggung jawab peneliti. Berikut saran yang dapat peneliti usulkan dan diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Beban kerja dan tekanan kerja menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja nakes UPT. Puskesmas Saigon Kota Pontianak. Diharapkan pimpinan

dapat lebih peduli dan sadar akan beban kerja dan tekanan kerja yang dirasakan oleh semua nakes dengan mendengarkan masukan maupun saran yang diberikan oleh nakes agar kinerja mereka dapat terus berada pada kategori yang baik. Dan untuk para nakes agar dapat mempertahankan hubungan antar sesama rekan kerja maupun atasan.

2. Untuk masyarakat umum harapannya penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan wawasan baru mengenai pengaruh beban kerja dan tekanan kerja terhadap kinerja agar dapat diimplementasikan dan dibahas lebih lanjut kedepannya.
3. Untuk peneliti selanjutnya, diharapkan dapat melakukan penelitian dengan memperluas variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kinerja nakes. Seperti variabel budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja dan lain sebagainya. Agar dapat melengkapi kekurangan dalam penelitian

DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT	ii
LEMBAR PERTANGGUNG JAWABAN SKRIPSI	iii
LEMBAR YURIDIS	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
RINGKASAN SKRIPSI	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.2.1. Pernyataan Masalah	6
1.2.2. Pertanyaan Penelitian.....	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Kontribusi Penelitian	6
1.4.1. Kontribusi Teoritis.....	6
1.4.2. Kontribusi Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Landasan Teori	8
2.1.1. Beban Kerja	8
2.1.1.1. Pengertian Beban Kerja	8
2.1.1.2. Faktor yang Memengaruhi Beban Kerja.....	9
2.1.1.3. Indikator Beban Kerja.....	10
2.1.2. Tekanan Kerja.....	11
2.1.2.1. Pengertian Tekanan Kerja.....	11
2.1.2.2. Faktor yang Memengaruhi Tekanan Kerja	13
2.1.2.3. Indikator Tekanan Kerja	14
2.1.3. Kinerja	15
2.1.3.1. Pengertian Kinerja	15

2.1.3.2.	Faktor yang Memengaruhi Kinerja.....	16
2.1.3.3.	Indikator Kinerja.....	18
2.2.	Kajian Empiris	19
2.3.	Hubungan Antar Variabel.....	23
2.2.1	Hubungan Antara Beban Kerja dan Kinerja	23
2.2.2	Hubungan Antara Tekanan Kerja dan Kinerja	23
2.4.	Kerangka Konseptual dan Hipotesis Penelitian.....	24
2.4.1.	Kerangka Konseptual.....	24
2.4.2.	Hipotesis Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN		26
3.1.	Bentuk Penelitian.....	26
3.2.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	26
3.3.	Data.....	26
3.3.1.	Data Primer dan Data Sekunder.....	26
3.3.2.	Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.4.	Populasi dan Sampel.....	27
3.4.1	Populasi.....	27
3.4.2	Sampel	28
3.5.	Variabel Penelitian.....	28
3.5.1.	Operasional Variabel	29
3.6.	Skala Pengukuran Variabel.....	30
3.7.	Metode Analisis	31
3.7.1.	Uji Kualitas Data	31
3.7.2.	Uji Asumsi Klasik.....	32
3.7.3.	Analisis Regresi Linear Berganda	33
3.7.4.	Pengujian Hipotesis	34
3.7.5.	Koefisien Determinasi (R^2).....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		35
4.1.	Hasil Penelitian	35
4.1.1.	Karakteristik Responden.....	35
4.1.2.	Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian	38
4.1.2.1.	Tanggapan Responden terhadap Variabel Beban Kerja	38
4.1.2.2.	Tanggapan Responden terhadap Variabel Tekanan Kerja.....	41
4.1.2.3.	Tanggapan Responden terhadap Variabel Kinerja	43

4.1.3.	Uji Kualitas Data	45
4.1.4.	Uji Asumsi Klasik.....	48
4.1.5.	Analisis Regresi Linear Berganda	52
4.1.6.	Pengujian Hipotesis	53
4.1.7.	Koefisien Determinasi (R^2).....	54
4.2.	Pembahasan	55
4.2.1	Beban Kerja Terhadap Kinerja Nakes UPT. Puskesmas Saigon Kota Pontianak	56
4.2.2	Tekanan Kerja Terhadap Kinerja Nakes UPT. Puskesmas Saigon Kota Pontianak	57
BAB V PENUTUP		59
5.1.	Simpulan	59
5.2.	Implikasi dan Rekomendasi.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....		61
LAMPIRAN		65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gambar Kerangka Konseptual Penelitian	24
--	----

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Operasional Variabel	29
Tabel 3.2 Tingkatan Indikator Penilaian dengan Menggunakan Skala Likert ...	30
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden UPT. Puskemas Saigon Kota Pontianak ...	35
Tabel 4.2 Usia Responden UPT. Puskemas Saigon Kota Pontianak	36
Tabel 4.3 Masa Kerja Responden UPT. Puskemas Saigon Kota Pontianak	36
Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir Responden UPT. Puskemas Saigon Kota Pontianak	37
Tabel 4.5 Kriteria Penilaian Jawaban Responden	38
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Beban Kerja	39
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Tekanan Kerja	41
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja	43
Tabel 4.9 Uji Validitas Data	46
Tabel 4.10 Uji Reabilitas Data	47
Tabel 4.11 Hasil Uji <i>Test for Linearity</i> Beban Kerja	48
Tabel 4.12 Hasil Uji <i>Test for Linearity</i> Tekanan Kerja	49
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	49
Tabel 4.14 Hasil Uji Test Multikolonieritas	50
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Uji Glejser	51
Tabel 4.16 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	52
Tabel 4.17 F tabel	53
Tabel 4.18 Uji Kelayakan Model (Uji F)	53
Tabel 4.19 T tabel	54
Tabel 4.20 Koefisien Determinasi (R^2)	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kajian Empiris	64
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	70
Lampiran 3 Tabulasi Responden	72
Lampiran 4 Uji Kualitas Data	76
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik	88
Lampiran 6 Hasil Uji Analisis Linear Berganda	90
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis	91
Lampiran 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R ²)	91

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Setelah melewati masa pandemi COVID-19 banyak sekali dampak yang terjadi pada masyarakat terutama dalam bidang kesehatan, lembaga kesehatan dituntut harus memberikan pelayanan yang terbaik meskipun beban kerja dan tekanan kerja yang dialami juga ikut meningkat, sehingga dikhawatirkan akan berpengaruh terhadap kinerja tenaga kesehatan. Tenaga kesehatan (Nakes) merupakan salah satu pilar penting dalam sistem kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Nakes terdiri dari berbagai macam profesi, seperti dokter, perawat, bidan, farmasis, ahli gizi, dan lain sebagainya. Kinerja mereka sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas terhadap masyarakat. Namun pada kenyataannya, nakes seringkali dihadapkan dengan beban kerja yang cukup tinggi dan tingkat tekanan yang tinggi pula dalam melaksanakan tugasnya.

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) adalah suatu fasilitas kesehatan yang dikelola oleh pemerintah di Indonesia dalam memberikan pelayanan kesehatan dasar kepada masyarakat setempat. Puskesmas biasanya dikelola oleh Dinas Kesehatan di tingkat kabupaten/kota dan melayani kebutuhan kesehatan masyarakat disuatu wilayah terbatas. Puskesmas terletak di setiap kecamatan atau desa, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat sekitar. Layanan di Puskesmas dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, baik itu masyarakat yang mampu maupun tidak mampu secara finansial. Oleh karena itu, Puskesmas memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat di Indonesia. Dengan pentingnya pelayanan kesehatan untuk masyarakat membuat tenaga kesehatan harus bekerja sebaik mungkin demi kesejahteraan orang banyak. Namun, pelayanan yang diberikan oleh tenaga kerja kesehatan tidak selalu baik kadang kala kinerja tenaga kesehatan juga mengalami penurunan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai contoh beban kerja yang cukup berat dapat berdampak terhadap

kinerja mereka dan juga memicu tekanan pada saat bekerja, yang dapat berdampak negatif terhadap kinerja mereka dalam melayani masyarakat.

Silaen, dkk (2021) berpendapat bahwa seseorang yang mampu melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan serta berhasil secara kuantitatif dan kualitatif disebut dengan kinerja. Berdasarkan hasil wawancara singkat terhadap 3 orang nakes UPT. Puskesmas Saigon Kota Pontianak pada tanggal 30 Maret 2023 Penulis menyimpulkan bahwa kinerja yang diberikan oleh nakes UPT. Puskesmas Saigon Kota Pontianak bisa dikatakan masih belum bisa memberikan pelayanan yang cukup baik dalam melayani pasien yang datang seperti jam operasional yang tidak konsisten dan cara berkomunikasi terhadap pasien yang kurang profesional.

Menurut review dari pasien dan hasil wawancara dari nakes yang bekerja di bagian loket Puskesmas, terkadang pasien mendapatkan pelayanan yang kurang baik dikarenakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja nakes yang bekerja dibagian loket seperti kondisi pasien yang ramai, perubahan suasana hati, kondisi kesehatan yang kurang baik, dan tuntutan tugas dan peran selama bekerja. Hal ini dapat menciptakan suasana yang kurang nyaman dan dapat mengganggu pasien lain yang berada di Puskesmas sehingga penilaian kinerja dari nakes tersebut dinilai kurang baik pada saat bekerja.

Mahawati, dkk (2021) berpendapat bahwa Beban kerja adalah suatu beban seperti: beban aktivitas fisik, beban mental, serta beban sosial yang harus dikerjakan oleh individu dalam rentang waktu yang telah ditentukan, dan harus sepadan dengan kemampuan fisik dan keterbatasan kerja seseorang. Berdasarkan hasil penelitian oleh Basalamah, Ahri, & Arman (2021) menyatakan bahwa faktor beban kerja adalah faktor dominan yang mempengaruhi kinerja dari perawat di RSUD Kota Makassar. Sedangkan menurut hasil penelitian oleh Qoyyimah, Abrianto, & Chamidah (2019) menyatakan bahwa Beban kerja hanya secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian produksi PT. INKA Multi Solusi Madiun.

Beban kerja yang tinggi dapat disebabkan oleh banyaknya pasien yang harus dilayani, sedangkan tekanan kerja dapat disebabkan oleh tuntutan pekerjaan yang tinggi, tekanan waktu yang ketat, dan tuntutan untuk memberikan pelayanan yang

berkualitas. Ketika nakes mengalami beban kerja dan tekanan kerja yang tinggi mereka dapat mengalami kelelahan fisik dan mental yang pada akhirnya dapat mempengaruhi kinerja mereka.

Berdasarkan hasil wawancara penulis terhadap tiga orang nakes dari UPT. Puskesmas Saigon mengatakan bahwa terdapat beberapa faktor beban kerja yang dapat mempengaruhi kinerja mereka pada saat bekerja antara lain target pekerjaan, tugas kerja (penyuluhan pada pasien), dan perubahan suasana hati. Mereka mengatakan faktor yang paling mempengaruhi mereka saat bekerja ialah ketika kondisi dimana pasien begitu banyak ditambah harus buru-buru melakukan pengecekan, apalagi ketika terdapat keluarga atau rekan yang cerewet dan ingin segera pasien harus dicek dan diobati.

Faktor paling umum yang mempengaruhi kinerja seseorang adalah beban kerja dan banyak juga yang menjadikan faktor beban kerja sebagai hambatan bagi tenaga kerja pada saat bekerja yang membuat kinerja mereka menjadi naik turun dan tidak stabil. Pada dunia kerja, jika terdapat beban yang cukup tinggi pada saat menyelesaikan pekerjaan menjadi suatu permasalahan yang cukup serius, ditambah waktu kerja yang terbatas dan pengerjaan tugas yang tergolong tidak normal dapat membuat tenaga kerja merasa tertekan. Jika suatu beban kerja berada pada angka yang rendah maka dapat meningkatkan produktivitas kerja seseorang, sebaliknya ketika beban kerja yang diberikan berada pada angka yang tinggi atau tidak normal dapat membuat produktivitas kerja seseorang menjadi turun.

Namun, bagi sebagian orang bahwa beban kerja tidak selalu memberikan dampak terhadap kinerja mereka. Sama halnya dengan hasil penelitian oleh Sofiana, Wahyuarini, & Novieyana (2020) yang menyatakan bahwa faktor beban kerja tidak memberikan sebuah pengaruh terhadap kinerja staf pengajar di Politeknik Negeri Pontianak (Polnep). Dampak dari tekanan kerja dapat membuat seseorang mengalami penurunan kinerja baik pada saat bekerja maupun di luar jam bekerja. Tekanan kerja adalah tanggapan atau respons terhadap tekanan pekerjaan yang disebabkan oleh ketidakcocokan antara seseorang dengan lingkungan kerjanya, sehingga berdampak pada kesehatan fisik, mental, dan perilaku seseorang

di tempat kerja (Budiasa, 2021). Hal ini dapat menjadi ancaman besar bagi penurunan kinerja seseorang.

Tidak hanya beban kerja yang dirasakan oleh nakes UPT. Puskesmas Saigon Kota Pontianak ada juga faktor tekanan kerja yang mempengaruhi kinerja mereka yang mana terdapat tuntutan kerja yang harus mereka laksanakan selama mereka bekerja agar kinerja mereka tidak mengalami penurunan. Tekanan kerja adalah suatu reaksi baik fisik maupun mental seseorang terhadap perubahan dalam lingkungannya yang dapat mengganggu dan membuat dirinya merasa terancam. Pengaruh tekanan kerja terhadap kinerja seseorang dapat ditunjukkan oleh individual yang merasa paling tertekan pada saat mereka bekerja, hal ini dapat menunjukkan bahwa orang tersebut memiliki pengaruh tekanan kerja yang paling dominan terhadap kinerjanya. Ketika nakes UPT. Puskesmas Saigon Kota Pontianak harus dihadapi tekanan pada saat bekerja seperti kepadatan pasien yang ingin berobat namun nakes yang bekerja sedang berada dalam kondisi kurang sehat hal ini membuat kinerja nakes menjadi tidak optimal, dan kadang kala juga ketika ada nakes yang tidak dapat hadir untuk bekerja membuat nakes yang lain harus membantu menyelesaikan pekerjaan atau mengisi kekosongan posisi nakes yang tidak dapat hadir. Pada kehidupan kerja di suatu organisasi, faktor tekanan kerja ialah faktor yang umum dalam memberikan dampak buruk terhadap kinerja seseorang.

Dalam penelitian oleh Susiarty, Suparman, & Suryatni (2019) memperoleh kesimpulan bahwa tekanan kerja telah dirasakan oleh perawat meskipun dalam tingkat sedang namun akan sangat mempengaruhi kinerjanya di Rumah Sakit. Berbeda halnya dengan penelitian terdahulu oleh Sofiana, Wahyuarini, & Novieyana (2020) yang menerangkan bahwa faktor tekanan kerja tidak terbukti memberikan sebuah pengaruh terhadap produktivitas kerja staf pengajar Polnep. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Rohman & Ichsan (2021) yang mendapat hasil bahwa nilai hubungan variabel tekanan kerja terhadap kinerja pegawai terdapat hubungan yang sangat kuat, dan bersifat positif yang artinya jika tekanan kerja semakin dinaikkan maka tingkat kinerja pegawainya pun akan semakin meningkat.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap tiga orang nakes UPT. Puskesmas Saigon penulis dapat menyimpulkan bahwa terdapat faktor utama tekanan kerja yang dapat mempengaruhi kinerja mereka adalah tuntutan tugas dan peran. Dengan kondisi pasien yang ramai dan harus terburu-buru saat melakukan penyuluhan dan pengecekan membuat nakes harus tetap profesional dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap pasien. Hal ini menjadi poin penting bagi penulis dalam menilai seberapa besar pengaruh tekanan kerja yang diterima oleh nakes UPT. Puskesmas Saigon terhadap kinerja mereka. Dimana tekanan kerja yang diterima atau dirasakan ini hanya terjadi pada waktu tertentu saja atau sering terjadi pada saat mereka bekerja.

Puskesmas yang menjadi fasilitas penanganan pertama dalam memberikan pelayanan pastinya memiliki banyak pasien dengan beragam keluhan dan penyakit. Dengan keberagaman keluhan yang ada membuat nakes harus memberikan pelayanan ekstra dalam menanggapi keluhan pasien. Hal ini akan menimbulkan tekanan-tekanan pada saat bekerja, jika pasien yang datang berkonsultasi dengan respon yang baik maka situasi akan baik. Namun, jika ada pasien yang datang dengan respon yang tidak ramah dan tidak kooperatif maka dapat menimbulkan situasi yang buruk pula.

Berdasarkan penjelasan tersebut kinerja dari nakes UPT. Puskesmas Saigon khususnya dapat dipengaruhi oleh beban kerja dan tekanan kerja yang diterima selama mereka bekerja. Berdasarkan respon dan ulasan dari beberapa orang yang kurang puas mengenai pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas dan juga mendapati adanya keluhan-keluhan yang diberikan oleh masyarakat sekitar mengenai pelayanan yang kurang baik pada saat berobat di UPT. Puskesmas Saigon, hal ini menjadikan penulis ingin melakukan penelitian lebih lanjut guna mengetahui seberapa besar pengaruh beban kerja dan tekanan kerja terhadap kinerja tenaga kesehatan di UPT. Puskesmas Saigon.

Maka dari itu Penulis tertarik untuk mengambil judul **“Pengaruh Beban Kerja dan Tekanan Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan (Studi Pada UPT. Puskesmas Saigon Kota Pontianak).”**

1.2. Rumusan Masalah

1.2.1. Pernyataan Masalah

UPT. Puskesmas Saigon Kota Pontianak masih belum memberikan pelayanan yang cukup baik terhadap pasien. Salah satunya terdapat pada pelayanan loket dan penyuluhan yang masih kurang baik dikarenakan adanya faktor dari beban kerja dan tekanan kerja yang dirasakan hal ini memperlihatkan bahwa kinerja nakes dari UPT. Puskesmas Saigon Kota Pontianak masih belum maksimal. Hal tersebut diperkirakan terjadi karena adanya beban kerja yang dirasakan oleh nakes seperti melayani kondisi pasien yang sangat ramai, harus menyelesaikan pekerjaan diluar *job desk* dan harus menyelesaikan pekerjaan dengan baik meskipun kondisi kesehatan kurang baik, dan juga adanya tekanan kerja yang berlebihan seperti tuntutan tugas dan peran selama bekerja dan diberikan pekerjaan yang terlalu banyak dengan tenggat waktu yang singkat, hal ini menyebabkan kinerja daripada nakes UPT. Puskesmas Saigon Kota Pontianak masih belum optimal dan stabil.

1.2.2. Pertanyaan Penelitian

1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja tenaga kesehatan di UPT. Puskesmas Saigon?
2. Apakah tekanan kerja berpengaruh terhadap kinerja tenaga kesehatan di UPT. Puskesmas Saigon?

1.3. Tujuan Penelitian

Mengenai penelitian ini tujuan dari penulis yaitu:

1. Untuk menguji pengaruh beban kerja dapat mempengaruhi kinerja tenaga kesehatan di UPT. Puskesmas Saigon.
2. Untuk menguji pengaruh tekanan kerja dapat mempengaruhi kinerja tenaga kesehatan di UPT. Puskesmas Saigon.

1.4. Kontribusi Penelitian

1.4.1. Kontribusi Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi pengetahuan baru tentang seberapa penting dalam menjaga kinerja pada saat bekerja meskipun di

hadapkan dengan beban kerja dan tekanan kerja yang diterima pada saat bekerja.

1.4.2. Kontribusi Praktis

Hasil dari penelitian ini harapannya dapat dimanfaatkan oleh organisasi kesehatan yang memiliki masalah terhadap kinerja tenaga kesehatan yang ada pada organisasinya dengan beban kerja dan tekanan kerja sebagai pengaruh dari kinerja mereka saat bekerja. Diharapkan juga, agar setiap organisasi kesehatan lebih peduli dengan tenaga kesehatan yang mereka miliki agar selalu memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat.