

BAB 1

PENDAHULUAN

1. 1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan bagian yang berperan penting pada organisasi. Tujuan organisasi bisa dicapai dengan hasil kinerja yang baik pada pegawainya. Faktor keberhasilan pada suatu organisasi secara keseluruhan dapat dilihat dari kinerja ASN sehingga suatu organisasi memerlukan pegawai yang mampu melaksanakan pekerjaan dengan hasil yang tepat dan benar. Dengan melakukan hal tersebut, pimpinan bisa mengetahui apa saja keunggulan, kekurangan, dan potensi yang ada dalam organisasi. Kinerja organisasi sendiri sangat bergantung pada kualitas orang-orang di dalamnya.

Era globalisasi membawa perubahan yang signifikan pada berbagai sektor, termasuk pelayanan kesehatan masyarakat. Dengan semakin kompleksnya tuntutan pelayanan dan transformasi digital, maka organisasi kesehatan harus melakukan penyesuaian serta peningkatan kualitas secara terus menerus. World Health Organization (2023) menekankan bahwa penguatan sistem kesehatan primer menjadi prioritas global, dengan fokus utama pada pengembangan kapasitas sumber daya manusia pada fasilitas kesehatan tingkat pertama (Organization, 2023).

Pusat kesehatan masyarakat atau yang biasa dikenal sebagai puskesmas. Puskesmas adalah ujung tombak pelayanan kesehatan primer di Indonesia. Dalam

hal ini, puskesmas memiliki peran strategis dalam mewujudkan masyarakat yang sehat. Pada data kementerian kesehatan RI (2023), terdapat 10.235 Puskesmas di Indonesia yang melayani lebih dari 270 juta penduduk. Hal ini menunjukkan besarnya tanggung jawab yang diemban oleh puskesmas dalam sistem kesehatan nasional. Salah satunya adalah Puskesmas Pasirian yang berlokasi di kecamatan Pasirian, kabupaten Lumajang, Jawa Timur.

Puskesmas Pasirian merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) pelayanan kesehatan yang berlokasi di Jalan Raya Pasirian No 225A, Kedung Pakis, Kecamatan Pasirian, Kabupaten Lumajang, Jawa Timur. Puskesmas Pasirian berstatus akreditasi utama. Hal ini menunjukkan Puskesmas Pasirian merupakan kelas pelayanan tertinggi di antara Puskesmas lain, dengan fasilitas dan layanan yang lengkap serta memenuhi standar nasional pelayanan kesehatan primer. Puskesmas Pasirian menyediakan berbagai layanan kesehatan meliputi: upaya kesehatan perorangan (seperti: pemeriksaan umum, pengobatan, pemeriksaan khusus (HIV/AIDS, TB, Jiwa), layanan KIA-KB dan Imunisasi, layanan gigi dan mulut, laboratorium lengkap, PONDOK 24 jam, UGD 24 jam, serta layanan rawat inap), upaya kesehatan masyarakat wajib dan Puskesmas (seperti: program gizi masyarakat, surveilans penyakit, pencegahan dan pengendalian penyakit menular dan tidak menular, serta program KIA-KB masyarakat), upaya kesehatan masyarakat pengembangan (seperti: kesehatan jiwa, kesehatan olahraga, kesehatan indera, kesehatan kerja, pengobatan tradisional, kesehatan usia, UKS, kesehatan remaja, dan UKGM). Puskesmas Pasirian melayani wilayah kerja yang mencakup 11 desa dengan total populasi lebih dari 70.000 penduduk. Dengan cakupan wilayah yang luas dan layanan yang beragam menunjukkan bahwa Puskesmas

Pasirian berperan penting sebagai pusat pelayanan kesehatan primer di Kabupaten Lumajang, khususnya di Kecamatan Pasirian.

Puskesmas Pasirian sebagai unit pelaksana teknis dinas kesehatan Kabupaten Lumajang dituntut memberikan pelayanan kesehatan yang optimal. Berdasarkan data profil Puskesmas Pasirian pada tahun 2023, terdapat permasalahan terkait kinerja yang perlu diperhatikan, yaitu:

- 1) Tingkat ketidakhadiran karyawan mencapai 10% pada tahun 2023
- 2) Waktu tunggu pelayanan melebihi standar (>60 menit) pada jam jam sibuk
- 3) Keluhan masyarakat terkait pelayanan meningkat dibandingkan tahun tahun sebelumnya.

Sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan masyarakat, ASN pada Puskesmas Pasirian ini dihadapkan pada beban kerja yang tinggi. Hal ini dikarenakan harus menangani berbagai program kesehatan masyarakat sekaligus memberikan pelayanan medis secara langsung. Kondisi ini diperparah dengan ketidakseimbangan antara jumlah SDM dengan volume pelayanan yang diberikan. Hal ini terbukti dengan masih banyak Puskesmas yang mengalami kekurangan tenaga kesehatan dibandingkan dengan jumlah masyarakat yang harus dilayani.

Faktor yang harus diperhatikan oleh manajemen puskesmas dalam upaya mengoptimalkan kinerja pegawai. Komitmen organisasi dan stres kerja sebagai dua variabel yang memengaruhi kinerja tenaga kesehatan di era post- pandemi. Komitmen organisasi mencerminkan tingkat keterikatan psikologis karyawan kepada organisasinya. Hal ini dapat mempengaruhi motivasi dan dedikasi karyawan dalam memberikan pelayanan kesehatan. Komitmen organisasi didefinisikan sebagai bentuk kecintaan pegawai terhadap tempat kerjanya.

Menurut Putri & Rahardjo (2015) menyatakan komitmen organisasi yang kuat dapat meningkatkan kinerja karyawan di fasilitas kesehatan primer. Komitmen organisasi terdiri dari tiga dimensi yaitu komitmen afektif, komitmen berkelanjutan, dan komitmen normatif. Tiga dimensi tersebut berperan penting dalam membentuk loyalitas dan produktivitas. Pegawai yang mempunyai komitmen yang tinggi bakal berusaha maksimal demi tercapainya tujuan organisasi, sehingga hasil kerjanya pun menjadi lebih baik, dari segi kualitas ataupun kuantitas.

Permasalahan komitmen organisasi sering terjadi, terutama dikalangan ASN pada puskesmas. Puskesmas Pasirian memiliki peran penting dalam meningkatkan kesehatan masyarakat. Namun, dalam beberapa tahun terakhir indikasi komitmen organisasi pada Puskesmas Pasirian menurun. Hal ini terlihat dari tingkat absensi (ijin dan keterlambatan) yang meningkat, kurangnya inisiatif ASN dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, serta kurangnya keterlibatan ASN dalam kegiatan organisasi maupun pengambilan keputusan. Dampak dari fenomena yang terjadi dapat dilihat dari tingginya tingkat ketidakpuasan terhadap sistem penempatan dan rotasi pegawai, serta kesenjangan antara beban kerja yang diterima. Keterbatasan sarana prasarana dan fasilitas penunjang kerja juga menjadi faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah stres kerja. Stres kerja merupakan fenomena yang tidak dapat dihindari dalam lingkungan kerja, terutama pada Puskesmas. Stress kerja berdampak pada penurunan kinerja, efektivitas dan produktivitas kerja pegawai. Misalnya, ibu yang termasuk tenaga kesehatan di Puskesmas Pasirian, mengalami stress pengasuhan dan stress kerja

akibat peran ganda sebagai tenaga kesehatan dan pengasuh anak apalagi saat pandemic covid-19 dengan adanya pembelajaran jarak jauh yang menambah beban. Selain itu stress kerja juga terjadi akibat tingginya beban kerja administratif disamping tugas pelayanan kesehatan menjadi sumber stres. Banyaknya jumlah pasien dan kurangnya sumber daya termasuk tenaga kerja dan fasilitas dapat meningkatkan stress. Tuntutan pelayanan yang cepat dan berkualitas. Konflik peran antara tugas administratif dan pelayanan, serta tekanan untuk mencapai target program kesehatan, menciptakan lingkungan kerja yang penuh tekanan.

Menurut Kusumaningrum (2024) menyatakan bahwa 67% tenaga kesehatan di Puskesmas mengalami stress kerja moderat hingga berat. Tuntutan pekerjaan yang tinggi, jam kerja yang panjang, interksi dengan pasien yang beragam, serta tanggung jawab yang besar dalam menangani kesehatan masyarakat. Tingkat stress yang tinggi dapat menurunkan kinerja ASN, kinerja ASN yang mengalami stress umumnya akan menurun karena mengalami ketegangan pikiran.

Kinerja ASN adalah faktor yang harus diperhatikan oleh organisasi, mengingat dapat berpengaruh terhadap ketercapaian tujuan dan perkembangan organisasi dalam memberikan pelayanan yang baik. Menurut Pradana & Irfan Maulana (2022) kinerja merupakan pelaksanaan suatu aktivitas dan penyempurnaan aktivitas tersebut sesuai dengan kewajiban yang diemban dengan capaian sesuai ekspektasi. Kinerja yang optimal dapat diidentifikasi melalui output yang diperoleh, sesuai standar organisasi yang berlaku.

Fenomena kinerja ASN pada Puskesmas Pasirian menunjukkan sejumlah tantangan yang menjadi dasar penting untuk menguji kinerja ASN dalam

penelitian ini. Data absensi pegawai menunjukkan adanya ketidakhadiran yang cukup signifikan setiap bulan, dengan keterangan ijin, sakit, cuti bahkan tanpa keterangan. Hal ini mencerminkan rendahnya motivasi dan kedisiplinan pegawai. Selain itu, perilaku ketidakdisiplinan seperti keterlambatan dan sikap kurang ramah juga ditemukan. Hal ini berdampak pada menurunnya produktivitas dan prestasi kerja. Kondisi ini juga diperparah oleh sifat pekerjaan yang monoton dan berulang, yang menyebabkan kebosanan dan menurunnya semangat kerja. Sebagai ujung tombak pelayanan masyarakat, Puskesmas Pasirian diwajibkan memberikan pelayanan yang optimal sesuai dengan ketentuan nasional. Namun, fluktuasi kinerja ini mengindikasikan adanya hambatan dalam pencapaian tujuan tersebut. Maka dari itu, fenomena ini menjadi keputusan untuk menguji bagaimana komitmen organisasi dan tingkat stress kerja berpengaruh terhadap kinerja ASN, guna menemukan strategi peningkatan kinerja yang efektif di lingkungan Puskesmas Pasirian.

Dampak dari berbagai permasalahan tersebut adalah penurunan kualitas pelayanan kesehatan terhadap masyarakat, keterlambatan dalam menyelesaikan tugas administratif, dan meningkatkan keluhan dari masyarakat. Pencapaian program kesehatan menjadi tidak optimal, tingkat kedisiplinan menurun, serta kurangnya inisiatif dalam pengembangan program. Kondisi ini menunjukkan adanya hubungan antara komitmen organisasi, stres kerja dan kinerja ASN di puskesmas.

Penelitian pengaruh komitmen organisasi dan stres kerja terhadap kinerja ASN pada Puskesmas Pasirian masih terbatas, sehingga terdapat *research gap* yang signifikan dalam memahami bagaimana kedua variabel tersebut

memengaruhi kinerja ASN di Puskesmas Pasirian secara spesifik. *Research gap* pada penelitian ini terletak pada minimnya studi pengamatan yang secara khusus meneliti kedua variabel komitmen organisasi dan stres kerja dalam konteks Puskesmas Pasirian. Penelitian sebelumnya lebih fokus membahas faktor-faktor umum seperti gaya kepemimpinan dan budaya organisasi pada Puskesmas di wilayah Pasirian. Sehingga penelitian ini penting untuk mengisi kekosongan tersebut dengan memberikan studi pengamatan untuk pengembangan strategi peningkatan kinerja ASN melalui pengelolaan komitmen organisasi dan stress kerja yang lebih efektif.

Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul “ Pengaruh Komitmen Organisasi dan Stres Kerja terhadap Kinerja ASN di Puskesmas Pasirian Kabupaten Lumajang”. Penelitian ini diharapkan bisa membantu meningkatkan pengelolaan sumber daya manusia di bidang kesehatan, terutama di Puskesmas. Temuan ini diharapkan jadi acuan untuk pengembangan strategi manajemen pegawai di layanan kesehatan tingkat dasar.

1.2 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini merupakan penelitian di bidang manajemen sumber daya manusia.
2. Penelitian ini hanya membahas pengaruh komitmen organisasi dan stres kerja terhadap kinerja ASN di Puskesmas Pasirian Kabupaten Lumajang.

3. Responden dalam penelitian ini adalah Aparatur Sipil Negara pada Puskesmas Pasirian Kabupaten Lumajang.

1.3 Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini rumusan masalah yang ditekankan pada puskesmas Pasirian kabupaten lumajang yaitu sebagai berikut:

1. Apakah komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja ASN pada Puskesmas Pasirian Kabupaten Lumajang?
2. Apakah stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja ASN pada Puskesmas Pasirian Kabupaten Lumajang?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan utama dilakukan penelitian dalam penyusunan skripsi yaitu:

- a. Untuk mengetahui komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja ASN pada Puskesmas Pasirian
- b. Untuk mengetahui stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja ASN pada Puskesmas Pasirian

1.5 Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Bagi Puskesmas Pasirian Kabupaten Lumajang penelitian ini diharapkan dapat menyajikan bahan pertimbangan atau saran dalam memperbaiki kinerja pegawai yang berhubungan dengan komitmen organisasi dan stres kerja.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan bisa dijadikan rujukan untuk pembelajaran dan penerapan ilmu manajemen, khususnya pada bidang sumber daya manusia. Dengan begitu, temuan penelitian ini bermanfaat untuk

pengembangan pengetahuan sekaligus praktik di dunia sumber daya manusia.

- c. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan dan pertimbangan evaluasi yang telah dilakukan selama ini sesuai dengan tujuan atau belum, juga sebagai bahan acuan dalam memperbaiki pengelolaan dan sebagai indikator dalam mengevaluasi keberhasilan Puskesmas Pasirian khususnya dalam hal yang dipengaruhi kinerja Aparatur Sipil Negara.
- d. Dapat menambah wawasan terutama tentang pengaruh komitmen organisasi dan stres kerja terhadap kinerja pegawai Puskesmas Pasirian Kabupaten Lumajang dan juga sebagai prasyarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) di Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang.

