

**BAGIAN IKM/IKK
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**STUDI TENTANG PSIKOSOSIAL DAN KINERJA PETUGAS
KESEHATAN DI PUSKESMAS SOMBA OPU
GOWA**



Oleh :

**MUH. KEMAL PUTRA
C111 07 096**

**Pembimbing I:
dr. SULTAN BURAEANA, MS, SP.OK**

**DIBUAT DALAM RANGKA TUGAS KEPANITERAAN KLINIK
PADA BAGIAN ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
DAN ILMU KEDOKTERAN KOMUNITAS
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2013**

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan doa yang tulus kami persembahkan ke hadirat Alla SWT atas rahmat dan karunia-nya sehingga kami dapat merampungkan skripsi ini, sebagai salah satu syarat dalam penyelesaian tugas Kepanitraan Klini di Bagian Ilmu Kesehatan Masyarakat dan Ilmu Kedokteran Komunitas Fakultas Kedokteran UNHAS, dengan judul :

”Studi Tentang Psikososial dan Kinerja Petugas Kesehatan di Puskesmas Somba Opu Gowa 2013”

Selama persiapan, pelaksanaan dan pengolahan sampai perampungan skripsi ini kami mendapat bimbingan dan petunjuk dari staf dosen Bagian Ilmu Kesehatan Masyarakat dan Ilmu Kedokteran Komunitas Fakultas Kedokteran UNHAS serta bantuan dari berbagai pihak.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis tidak lupa menyampaikan terma kasih kepada :

1. Dosen pembimbing kami, Bapak dr. Sultan Buraena, MS, Sp.OK yang telah membimbing kami dari awal sampai dalam penyusunan penulisan ini.
2. Kepala Bagian dan seluruh Staf Pengajar Bagian Ilmu Kesehatan Masyarakat dan Ilmu Kedokteran Komunitas Fakultas Kedokteran UNHAS.
3. Pimpinan dan Staf Fakultas Kedokteran UNHAS.
4. Gubernur Kepala Daerah Tk. I Sulsel, dan Bupati Kepala Daerah Tk. II Kabupaten Gowa.

5. Kepala Puskesmas Somba Opu Kab. Gowa dan beserta jajarannya yang telah membantu dalam pengisian kuisioner.
6. Orang tua kami yang kami sangat cintai, Alm. Syamsu Rizal L. dan A. Rahmawati dan saudara-saudara tercinta yang selalu memberikan dorongan dan bimbingan moril serata doa-nya selama ini sehingga kami menyelesaikan skripsi ini.
7. Laras Dhea Fasha yang saya sangat cintai dan selalu memberi dukungan serta mengingatkan dalam penyelesaian skripsi ini dan Ibu kami Is Poedji Harijati yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Malik dan indie yang membantu selama penyelesaian skripsi ini.
9. Seluruh pihak yang membantu selama penyelesaian skripsi ini yang namanya tidak dapat kami sebut satu per satu.

Kami menyadari bahwa tulisan ini tidak luput dari ketidaksempurnaan, oleh karena itu segala saran dan kritik yang membangun akan senantiasa kami terima dan perhatikan. Akhirnya kami harap kiranya ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Amin.

Makassar, 29 Agustus 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Persetujuan.....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Kata Pengantar.....	iii
Daftar Isi.....	v
Daftar Tabel.....	vii
Daftar Grafik.....	ix
Daftar Lampiran.....	xi
Abstrak.....	xii
BAB I	PENDAHULUAN
A.	Latar Belakang Masalah..... 1
B.	Rumusan Masalah..... 5
C.	Batasan Masalah..... 5
D.	Tujuan Penelitian..... 6
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA
A.	Tinjauan Umum Tentang Stres Kerja..... 7
1.	Definisi Stres..... 7
2.	Sumber Penyebab Stres Kerja..... 9
3.	Pendekatan Manajemen Stres Kerja..... 19
B.	Tinjauan Umum Tentang Kinerja..... 25
1.	Definisi Kinerja..... 26
2.	Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja..... 28
3.	
BAB III	KERANGKA KONSEP
A.	Dasar Pemikiran Variabel Yang Diteliti..... 33

	B.	Definisi Operasional.....	36
BAB IV		METODE PENELITIAN	
	A.	Jenis Penelitian.....	39
	B.	Waktu dan Lokasi Penelitian.....	39
	C.	Populasi dan Sampel.....	39
	D.	Pengumpulan Data.....	40
	E.	Pengolahan Data.....	40
BAB V		HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A.	Hasil Penelitian.....	41
	B.	Pembahasan.....	60
BAB VI		KESIMPULAN DAN SARAN	
	A.	Kesimpulan.....	65
	B.	Saran.....	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Grafik 1.	Distribusi Responden Menurut Kelompok Umur Petugas Kesehatan Puskesmas Somba Opu Gowa 2012.....	41
Grafik 2.	Distribusi Responden Menurut Kelompok Jenis Kelamin Petugas Kesehatan Puskesmas Somba Opu Gowa 2012.....	43
Grafik 3.	Distribusi Responden Menurut Masa Kerja Petugas Kesehatan Puskesmas Somba Opu Gowa 2012.....	44
Grafik 4.	Distribusi Responden Menurut Status Perkawinan Petugas Kesehatan Puskesmas Somba Opu Gowa 2012.....	45
Grafik 5.	Distribusi Responden Menurut Waktu Kerja Petugas Kesehatan Puskesmas Somba Opu Gowa 2012.....	46
Grafik 6.	Distribusi Responden Berdasarkan Tekanan Waktu Sebagai Stressor Kerja Petugas Kesehatan Puskesmas Somba Opu Gowa 2012.....	47
Grafik 7.	Distribusi Responden Berdasarkan Beban Kerja Sebagai Stressor Kerja Petugas Kesehatan Puskesmas Somba Opu Gowa 2012..	48
Grafik 8.	Distribusi Responden Berdasarkan Tanggung Jawab Sebagai Stressor Kerja Petugas Kesehatan Puskesmas Somba Opu Gowa 2012.....	49
Grafik 9.	Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan Sebagai Stressor Kerja Petugas Kesehatan Puskesmas Somba Opu Gowa 2012..	50
Grafik 10.	Distribusi Responden Berdasarkan Gejala Stres Kerja Petugas Kesehatan Puskesmas Somba Opu Gowa 2012.....	51
Grafik 11.	Distribusi Tekanan Waktu Terhadap Gejala Stres Petugas	

	Kesehatan Puskesmas Somba Opu Gowa 2012.....	52
Grafik 12.	Distribusi Beban Kerja Terhadap Gejala Stres Petugas Kesehatan Puskesmas Somba Opu Gowa 2012.....	53
Grafik 13.	Distribusi Tanggung Jawab Terhadap Gejala Stres Petugas Kesehatan Puskesmas Somba Opu Gowa 2012.....	54
Grafik 14.	Distribusi Pendapatan Terhadap Gejala Stres Petugas Kesehatan Puskesmas Somba Opu Gowa 2012.....	56
Grafik 15.	Distribusi Responden Berdasarkan Kinerja Sebagai Stressor Kerja Petugas Kesehatan Puskesmas Somba Opu Gowa 2012.....	57
Grafik 16.	Distribusi Gejala Stres Terhadap Kinerja Petugas Kesehatan Puskesmas Somba Opu Gowa 2012.....	58

DAFTAR GRAFIK

Grafik 17.	Distribusi Responden Menurut Kelompok Umur Petugas Kesehatan Puskesmas Somba Opu Gowa 2012.....	41
Grafik 18.	Distribusi Responden Menurut Kelompok Jenis Kelamin Petugas Kesehatan Puskesmas Somba Opu Gowa 2012.....	43
Grafik 19.	Distribusi Responden Menurut Masa Kerja Petugas Kesehatan Puskesmas Somba Opu Gowa 2012.....	44
Grafik 20.	Distribusi Responden Menurut Status Perkawinan Petugas Kesehatan Puskesmas Somba Opu Gowa 2012.....	45
Grafik 21.	Distribusi Responden Menurut Waktu Kerja Petugas Kesehatan Puskesmas Somba Opu Gowa 2012.....	46
Grafik 22.	Distribusi Responden Berdasarkan Tekanan Waktu Sebagai Stressor Kerja Petugas Kesehatan Puskesmas Somba Opu Gowa 2012.....	47
Grafik 23.	Distribusi Responden Berdasarkan Beban Kerja Sebagai Stressor Kerja Petugas Kesehatan Puskesmas Somba Opu Gowa 2012..	48
Grafik 24.	Distribusi Responden Berdasarkan Tanggung Jawab Sebagai Stressor Kerja Petugas Kesehatan Puskesmas Somba Opu Gowa 2012.....	49
Grafik 25.	Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan Sebagai Stressor Kerja Petugas Kesehatan Puskesmas Somba Opu Gowa 201...	50
Grafik 26.	Distribusi Responden Berdasarkan Gejala Stres Kerja Petugas Kesehatan Puskesmas Somba Opu Gowa 2012.....	51
Grafik 27.	Distribusi Tekanan Waktu Terhadap Gejala Stres Petugas Kesehatan Puskesmas Somba Opu Gowa 2012.....	52

Grafik 28.	Distribusi Beban Kerja Terhadap Gejala Stres Petugas Kesehatan Puskesmas Somba Opu Gowa 2012.....	54
Grafik 29.	Distribusi Tanggung Jawab Terhadap Gejala Stres Petugas Kesehatan Puskesmas Somba Opu Gowa 2012.....	55
Grafik 30.	Distribusi Pendapatan Terhadap Gejala Stres Petugas Kesehatan Puskesmas Somba Opu Gowa 2012.....	56
Grafik 31.	Distribusi Responden Berdasarkan Kinerja Sebagai Stressor Kerja Petugas Kesehatan Puskesmas Somba Opu Gowa 2012.....	58
Grafik 32.	Distribusi Gejala Stres Terhadap Kinerja Petugas Kesehatan Puskesmas Somba Opu Gowa 2012.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

1. Tabel Induk.
2. Master Tabel SPSS.
3. Daftar Pertanyaan Studi Tentang Psikososial dan Kinerja Petugas Kesehatan di Puskesmas Somba Opu Gowa.
4. Lembar Pengesahan Pembacaan Seminar Proposal.
5. Lembar Pengesahan Pembacaan Seminar Hasil.
6. Surat Izin Penelitian.
7. Surat Keterangan Telah Penelitian.
8. Biodata Penulis

STUDI TENTANG PSIKOSOASIAL DAN KINERJA PETUGAS KESEHATAN DI PUSKESMAS SOMBA OPU GOWA

Muhammad Kemal Putra, dr. Sultan Buraena, MS,Sp.OK

ABSTRAK

Latar belakang: Puskesmas merupakan organisasi kesehatan yang menjadi ujung tombak untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat di bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan di wilayah puskesmas adalah bagian pelayanan kesehatan menyeluruh terpadu yang merupakan salah satu wujud pelayanan kesehatan promotif (peningkatan kesehatan), preventif (pencegahan penyakit), kuratif (penyembuhan penyakit), rehabilitatif (pemulihan kesehatan) yang ditujukan untuk semua golongan umur dan jenis kelamin (Handoko, 2011). Untuk menghasilkan prestasi kerja yang baik perlu diciptakan lingkungan psikososial yang dapat membuat individu merasa nyaman untuk berada dalam kelompok dan organisasinya, menunjukkan partisipasi yang tinggi, produktifitas tinggi serta peningkatan mutu pekerjaan. Faktor psikososial memiliki urgensi tersendiri untuk memperoleh perhatian khusus karena berkaitan erat dengan produktifitas dan kinerja petugas medis yang bertugas di puskesmas. Ketika terjadi ketimpangan pada dimensi psikososial pekerja maka akan menimbulkan stress.

Metode: Jenis penelitian yang dilakukan merupakan jenis penelitian yang bersifat kuantitatif dengan aplikasi metode survei dengan pendekatan deskriptif sederhana untuk mengetahui gambaran masalah faktor psikososial dan kinerja petugas kesehatan di Puskesmas Somba Opu Gowa.

Hasil: Hasil dari analisa data, didapati bahwa Kinerja petugas medis Puskesmas Somba Opu Kabupaten Gowa menunjukkan kualitas yang baik, secara kuantitatif mencapai angka 82,5% sesuai deskripsi statistik pada tabel 15. Masalah psikososial yang mengakibatkan stress akan berdampak pada penurunan kualitas sumber daya manusia pada petugas medis yang akan berkorelasi positif dengan menurunnya produktifitas dan persetasi kerja petugas medis (Mayor, 2012). Tabel 16 yang mendeskripsikan pengaruh tingkat stress petugas medis terhadap kinerja menunjukkan sebanyak 23 orang (74,2%) dari 31 (74,2%) petugas medis memiliki kinerja yang baik, dan 8 (25,8%) petugas medis memiliki tingkat kinerja yang cukup. Hal tersebut menggambarkan bahwa petugas medis di Puskesmas Somba Opu Kabupaten Gowa mengalami stress dalam bentuk positif (*eusrostress*).

Kesimpulan: 31 orang petugas medis (54,4%) dari total 57 orang petugas medis yang bekerja di Puskesmas Somba Opu Kabupaten Gowa mengalami stress dan sebanyak 26 orang atau (45,6%) dari total populasi tidak mengalami stress.

Kata kunci: Psikososial, Stres, Kinerja.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Puskesmas merupakan organisasi kesehatan yang menjadi ujung tombak untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat di bidang kesehatan. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan dan cakupan suatu wilayah kerja, peranan kinerja medis dan paramedis yang optimal sesuai dengan tugas utama, fungsi serta kapasitasnya sebagai tenaga kesehatan. Pelayanan kesehatan di wilayah puskesmas adalah bagian pelayanan kesehatan menyeluruh terpadu yang merupakan salah satu wujud pelayanan kesehatan promotif (peningkatan kesehatan), preventif (pencegahan penyakit), kuratif (penyembuhan penyakit), rehabilitatif (pemulihan kesehatan) yang ditujukan untuk semua golongan umur dan jenis kelamin (Handoko, 2011).

Puskesmas merupakan tempat kerja yang bersifat khusus dan tentu tidak terlepas dari potensi resiko yang dapat memberikan dampak negatif bagi petugas yang berkerja di dalamnya. Faktor-faktor resiko tersebut antara lain faktor yang bersifat fisik, faktor kimia misalnya efek buruk dari zat kimia yang biasa digunakan di puskesmas, faktor biologi misalnya resiko tertular penyakit, faktor eksterergonomis, faktor pengawasan, penghargaan, kondisi kerja dan kesempatan untuk berkembang. Keberadaan faktor tersebut turut berperan serta dalam kepuasan kerja karyawan sehingga sangat terkait dengan

performa optimal yang dapat ditampilkan karyawan. Apabila terjadi ketidakseimbangan antara faktor-faktor tersebut misalnya keluhan karyawan akan beban kerja yang terlalu berat, insentif yang diterima tidak sesuai atau harus bekerja di hari libur akan menjadi masalah tersendiri bagi kepuasan kerja karyawan hal tersebut seringkali disebut masalah psikososial.

Dunia kerja yang bersifat kompleks baik secara organisasi maupun secara psikososial di dalamnya seringkali memunculkan kondisi-kondisi yang dapat memicu timbulnya stress bagi pekerja. Stress dapat bersumber dari dalam diri pekerja sendiri, secara sadar maupun tidak sadar stress juga dapat bersumber dari tugas dan pekerjaan dalam organisasi kerja di mana pekerja terlibat. Stress dapat dialami siapa saja dalam hirarki organisasi kerja baik itu kelompok pekerja eksekutif maupun kelompok pekerja biasa (Suroso dan Siahaan, 2006), termasuk dalam organisasi kesehatan misalnya puskesmas.

Oleh karena itu sangat penting bagi pihak terkait untuk melakukan manajemen yang tepat terhadap kesejahteraan kerja. Menurut UU Kesehatan pasal 23 tahun 1992, upaya mewujudkan kesehatan kerja merupakan upaya penyesuaian antara kapasitas kerja, beban kerja, lingkungan kerja agar setiap pekerja dapat bekerja secara sehat tanpa membahayakan dirinya sendiri maupun masyarakat di sekelilingnya, agar memperoleh produktivitas yang optimal (Tarupolo, dkk., 1996).

Untuk menghasilkan prestasi kerja yang baik perlu diciptakan lingkungan psikososial yang dapat membuat individu merasa nyaman untuk berada dalam

kelompok dan organisasinya, menunjukkan partisipasi yang tinggi, produktifitas tinggi serta peningkatan mutu pekerjaan. Faktor psikososial diharapkan memberikan efek positif dalam mendorong untuk melaksanakan tugas dengan optimal (Mayor, 2012).

Faktor psikososial memiliki urgensi tersendiri untuk memperoleh perhatian khusus karena berkaitan erat dengan produktifitas dan kinerja petugas medis yang bertugas di puskesmas. Ketika terjadi ketimpangan pada dimensi psikososial pekerja maka akan menimbulkan stress. Petugas-petugas yang bekerja di puskesmas umumnya senantiasa dituntut untuk dapat menyesuaikan diri dinamika perubahan yang terjadi, hal tersebut sehubungan dengan profesi petugas medis yang bersifat pelayanan kepada masyarakat (*human service*) yang memerlukan tanggung jawab dan *skill* yang memadai, sehingga jika tidak mampu beradaptasi maka individu akan merasa kesulitan melepaskan diri dari tekanan yang dihadapi sehingga berpotensi menimbulkan stress bagi petugas medis (Pangastiti, 2011).

Stress kerja petugas pun dapat muncul dari tekanan batin yang disebabkan oleh persoalan upah yang tidak memadai, sikap atasan dan rekan kerja yang kurang menyenangkan (Harrington, 1998). Hal tersebut memerlukan manajemen yang tepat terutama di puskesmas-puskesmas yang memiliki jumlah tenaga medis yang kurang memadai, karena akan menimbulkan *role overloaded* bagi petugas medis puskesmas yang selanjutnya akan berpotensi

menimbulkan stress kerja. Stress kerja seringkali menimbulkan permasalahan bagi pekerja antara lain permasalahan kesehatan, kesehatan emosional serta penurunan produktifitas (Suroso dan Siahaan, 2006).

Soewondo menjelaskan definisi stress kerja sebagai salah satu bentuk stress yang disebabkan oleh suatu pekerjaan atau kondisi yang timbul akibat interaksi antara individu dengan pekerjaannya ditandai dengan perubahan dalam diri individu yang menyebabkan penyimpangan dari fungsi individu yang normal. Penelitian Sullivan dan Bhagat menyimpulkan adanya korelasi negatif antara kedua variabel tersebut, dimana ketika stress kerja petugas semakin tinggi maka kinerja petugas akan semakin rendah (Suroso dan Siahaan, 2006).

Berdasarkan hasil penelitian pada sekelompok petugas kesehatan sebagai salah satu jajaran pekerja di puskesmas bahwa tingkat stres kerja petugas kesehatan dengan kategori tinggi sebesar 4,7%, tingkat stres kerja yang tinggi cenderung mengarah pada gangguan fisiologis, seperti: sering mengalami sakit kepala, pusing, tekanan darah meningkat, mengalami ketegangan dalam bekerja, sering mengalami jantung berdebar, bola mata melebar, mulut kering, berkeringat dingin, nyeri leher dan bahu. Stresor pada petugas kesehatan cukup bervariasi, stresor lima besar sesuai urutannya adalah beban kerja yang berlebih sebesar 82,2%, pemberian upah yang tidak adil 57,9%, kondisi kerja 52,3%, beban kerja kurang 48,6%, tidak ikut dalam pengambilan keputusan 44,9%. Jadi stresor pekerjaan petugas kesehatan yang utama adalah beban kerja berlebih, ini sesuai dengan

penelitian terdahulu bahwa beban kerja berlebih merupakan stresor utama pada petugas kesehatan (Hatalaa & Albaar, 2006).

Sehingga dapat disimpulkan, apabila aspek psikososial petugas medis di puskesmas terganggu maka akan semakin rentan mengalami stress, sehingga kinerja petugas medis akan menurun, hal tersebut akan berdampak pada tidak tercapainya tujuan utama puskesmas sebagai penyedia layanan kesehatan yang memuaskan bagi pengguna jasa layanan kesehatan. Maka sangat penting bagi pihak puskesmas untuk dapat melakukan manajemen yang tepat dalam usaha menjaga dan meningkatkan kesejahteraan petugas medis demi tercapainya kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan deskripsi permasalahan di atas, maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Studi tentang psikososial dan kinerja petugas kesehatan puskesmas Somba Opu Kabupaten Gowa.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka penulis merumuskan masalah yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah bagaimana gambaran faktor psikososial dan kinerja paramedis di Puskesmas Somba Opu Kabupaten Gowa?.

C. Batasan Masalah

Pada latar belakang masalah telah dijelaskan alasan pentingnya kesehatan kerja. Dimana faktor psikososial merupakan salah satu problem dalam kesehatan kerja antara lain menjadi stressor dari stress kerja yang

berkorelasi dengan kinerja petugas kesehatan dalam hal ini paramedis yang bertugas di puskesmas. Oleh karena itu, dalam penelitian ini akan diteliti berapa banyak paramedis puskesmas yang mengalami stress kerja akibat faktor masalah psikososial sebagai pemicu stress dan bagaimana gambaran kinerja kerja paramedis di Puskesmas Somba Opu Kabupaten Gowa.

D. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui gambaran faktor psikososial dan kinerja paramedis di Puskesmas Somba Opu Kabupaten Gowa.

2. Tujuan Khusus

- 1) Mengetahui gambaran stresor dari stres kerja sebagai salah satu faktor psikososial.
- 2) Mengidentifikasi gejala-gejala stress yang timbul pada petugas kesehatan di Puskesmas Somba Opu Gowa.
- 3) Mengetahui dampak stres dari petugas kesehatan di Puskesmas Somba Opu Gowa.
- 4) Gambaran kinerja petugas kesehatan di Puskesmas Somba Opu Gowa.
- 5) Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja petugas kesehatan di Puskesmas Somba Opu Gowa.

Manfaat Penelitian

- 1) Hasil penelitian diharapkan menjadi sumber informasi bagi paramedis mengenai hal yang mempengaruhi kinerja dalam melaksanakan tugasnya.
- 2) Hasil penelitian diharapkan menjadi salah satu masukan bagi pihak Puskesmas Somba Opu Kabupaten Gowa dalam rangka meningkatkan kesehatan kerja di masa mendatang.

- 3) Sebagai laporan ilmiah untuk memperkaya khasanah kepustakaan di bidang ilmu kesehatan dan keselamatan kerja.
- 4) Sebagai wahana bagi peneliti dalam rangka menambah wawasan pengetahuan serta pengembangan diri khususnya dalam bidang penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Stres Kerja

1. Definisi Stres Kerja

Stres merupakan suatu istilah payung yang meliputi tekanan, beban, kemurungan dan kehilangan daya atas suatu aktivitas. Stres kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi serta proses berpikir dan kondisi seorang karyawan. Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan individu untuk menghadapi lingkungan. Sebagai hasilnya, pada diri para karyawan berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja karyawan. Orang-orang yang mengalami stres bisa menjadi *nervous* (gugup/gelisah) dan merasakan kekhawatiran kronis. Karyawan sering mudah marah dan agresif, tidak dapat rileks atau menunjukkan sikap yang tidak kooperatif (Rivai, 2006).

Mangkunegara (2001) mengemukakan bahwa stres kerja merupakan perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini tampak dari *symptom*, antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan. Robbins (2006) mendefinisikan stres sebagai kondisi dinamik

yang didalamnya individu menghadapi peluang, kendala (*constraints*) atau tuntutan (*demands*) yang terkait dengan sesuatu yang sangat diinginkan dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti namun bersifat penting.

Istilah stres pada manusia berarti respon fisiologi, psikologi dan tingkah laku dari seorang individu yang berusaha untuk beradaptasi dan menyesuaikan tekanan-tekanan dari dalam maupun dari luar. Stres sebagai salah satu ancaman bahaya psikososial didefinisikan sebagai ancaman fisik dan psikologis dari faktor lingkungan terhadap kesejahteraan (McCunney, 1995). Stres yang berhubungan dengan pekerjaan merupakan reaksi/respon manusia yang mungkin timbul ketika dihadapkan pada kebutuhan-kebutuhan dan tekanan-tekanan pekerjaan yang tidak sesuai dengan pengetahuan dan kemampuan mereka dan menantang kemampuan mereka untuk mengatasinya. Stress tidak saja selalu berkaitan dengan nilai negatif, namun pula memiliki nilai positif karena stress dapat menjadi peluang jika stressor menawarkan potensi hasil (Suroso & Siahaan, 2006).

Siagian (2004) menjelaskan bahwa gejala-gejala stres kerja dapat timbul dalam berbagai bentuk yang tampak pada diri seseorang. Bentuk-bentuk tersebut dapat digolongkan pada tiga kategori antara lain:

1. Kategori fisiologis antara lain adalah perubahan yang terjadi pada metabolisme seseorang, gangguan pada cara bekerja jantung, gangguan pada pernafasan, tekanan darah tinggi, pusing dan serangan jantung.

2. Kategori psikologis antara lain adalah ketegangan, resah, mudah tersinggung, kebosanan dan bersikap suka menunda sesuatu tugas atau pekerjaan.
3. Kategori perilaku antara lain adalah menurunnya produktivitas kerja, tingkat kemangkiran tinggi, keinginan pindah organisasi, cara bicara yang berubah, gelisah, sukar tidur, merokok dan minum-minum.

Gejala-gejala stres tampak dari perilaku yang tidak normal seperti gugup, tegang, selalu cemas, adanya gangguan, pencernaan, tekanan darah tinggi dan lain-lain Siagian (2005). Hal tersebut berpengaruh pada kondisi mental tertentu yang umumnya bersifat destruktif seperti minum-minuman keras, merokok secara berlebihan, kesulitan tidur, tidak bersahabat, putus asa, mudah marah, kesulitan mengendalikan diri dan bersifat agresif. Stres yang dapat timbul karena adanya tekanan atau ketegangan yang bersumber pada ketidakselarasan seseorang dengan kebutuhan dan kemampuan sehingga ia akan mengalami stres. Stres juga dapat melahirkan suatu tantangan bagi yang bersangkutan.

2. **Sumber Penyebab Stres Kerja**

Davis dan Newstrom menjelaskan bahwa penyebab stress kerja umumnya adalah perbedaan antara nilai perusahaan dan nilai karyawan Henny (2007). Artinya, perbedaan tersebut menuntut karyawan dengan tekanan mental pada waktu yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan nilai

perusahaan pada karyawan. Penyebab stres yang umum dan secara luas dikenal adalah perubahan suatu pekerjaan, dimana sumber stres berbeda menurut tingkat organisasinya karena memerlukan penyesuaian dari karyawan. Perubahan cenderung menyebabkan stres yang lebih berat apabila perubahan tersebut penting dan tidak lazim, misalnya pemberhentian sementara atau pemindahan tugas. Kondisi kerja yang menyebabkan stres antara lain:

- 1) Beban kerja yang berlebihan
- 2) Tekanan atau desakan waktu
- 3) Kualitas penyedia yang kurang baik
- 4) Iklim politik yang tidak nyaman
- 5) Wewenang yang tidak memadai untuk melaksanakan tanggung jawab
- 6) Konflik dan keambiguan peran
- 7) Perbedaan antara nilai perusahaan dan karyawan
- 8) Perubahan tipe, khususnya jika penting dan tidak lazim, misalnya pemberhentian sementara
- 9) Frustrasi

Siagian (2004) mengemukakan bahwa stres merupakan interaksi antara seseorang dengan lingkungannya dengan ciri ketegangan emosional yang memengaruhi kondisi fisik dan mental seseorang. Terdapat tiga kelompok "*stressor*" dalam kehidupan seseorang, yaitu faktor-faktor lingkungan, faktor-faktor organisasional dan faktor-faktor individual. Faktor-

faktor lingkungan merupakan salah satu faktor penyebab seseorang menghadapi stres yang menyangkut masalah-masalah ketidakpastian dalam bidang ekonomi, politik dan dampak dari perkembangan teknologi.

Faktor-faktor organisasional yang dapat menjadi *stressor* bagi karyawan berasal dari lingkungan pekerjaannya seperti tekanan untuk menghindari dari berbuat kesalahan, menyelesaikan tugas pada satu jangka waktu tertentu, beban tugas yang terlalu berat, atasan yang kaku, tidak peka dan terlalu banyak menuntut, rekan sekerja yang tidak mendukung. Dengan perkataan lain, faktor-faktor organisasional yang dapat menjadi “*stressor*” ialah:

- 1) Tuntutan tugas
- 2) Tuntutan peran
- 3) Tuntutan hubungan interpersonal
- 4) Struktur organisasi
- 5) Kepemimpinan dan siklus hidup organisasi

Faktor-faktor individual merupakan faktor yang berasal dari apa yang terjadi atau tidak terjadi pada jam-jam di luar jam kerja seorang karyawan yang berpengaruh pada timbul tidaknya stres dalam kehidupan kekarayaan seseorang. Terdapat faktor-faktor yang bersifat individual yang menjadi *stressor* dalam kehidupan seseorang seperti masalah-masalah keluarga, masalah-masalah ekonomi dan kepribadian seseorang. Stres bersumber dari pekerjaan dan luar pekerjaan seseorang Siagian (2005). Berbagai hal dapat menjadi stres yang berasal dari pekerjaan dapat beranekaragam seperti beban tugas yang terlalu berat, tekanan waktu (*Deadline*), penyelia yang kurang baik, iklim kerja yang menimbulkan rasa tidak aman, kurangnya informasi dari umpan balik tentang prestasi kerja seseorang, ketidakseimbangan antara wewenang dan tanggung jawab, ketidakjelasan peranan karyawan, frustrasi yang ditimbulkan oleh intervensi pihak lain, konflik antara karyawan dengan pihak lain di dalam dan di luar kelompok kerjanya, perbedaan sistem yang dianut oleh karyawan dan yang dianut oleh organisasi.

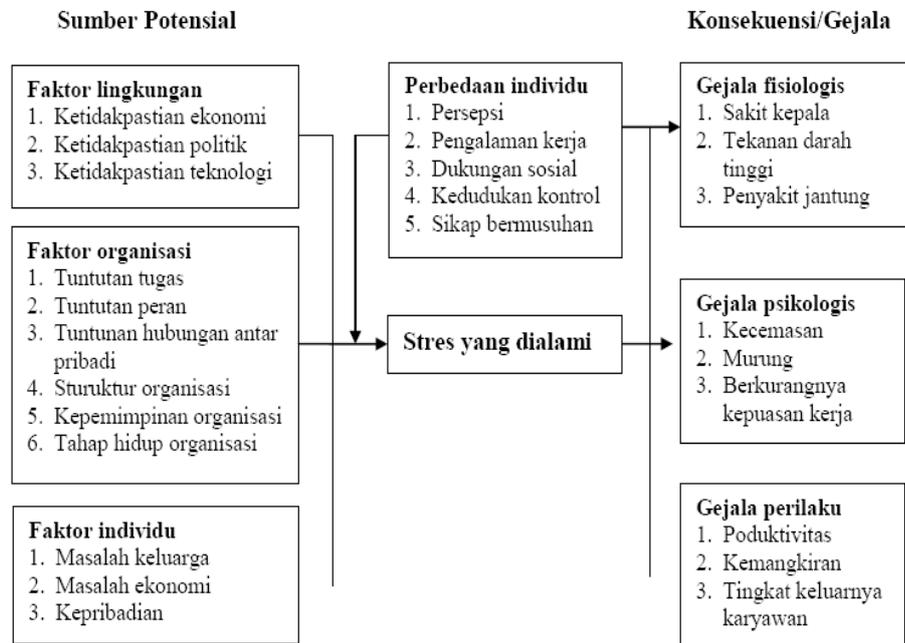
Stres yang berasal dari lingkungan luar yang dihadapi oleh seseorang seperti masalah keuangan, perilaku negatif anak-anak, kehidupan keluarga yang tidak atau kurang harmonis, perpindahan tempat tinggal, adanya anggota keluarga yang meninggal, kecelakaan, penyakit dan perkembangan teknologi merupakan beberapa contoh faktor pemicu stress (Siagian, 2005).

Handoko (2001) menawarkan beberapa karakteristik pekerjaan dan lingkungan kerja yang menjelaskan kondisi kerja penyebab stres kerja yang

terdiri atas beban kerja yang berlebihan, tekanan dan desakan waktu, kualitas supervisi yang buruk, iklim politik yang tidak aman, umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai, wewenang yang tidak mencukupi untuk melaksanakan tanggung jawab, konflik antar pribadi dan antar kelompok, kemenduaan peran, frustrasi, perbedaan antara nilai yang dianut perusahaan dan karyawan dan berbagai bentuk perubahan.

Nasution (1994) menyatakan bahwa unsur-unsur prestasi kerja antara lain : tanggung jawab karyawan, loyalitas, disiplin, kualitas dan kuantitas pekerjaan, kecekatan/keterampilan, kecakapan komunikasi serta kerja sama. Sedangkan Handoko (2001), beberapa faktor prestasi kerja yang sering digunakan dalam perusahaan antara lain : keperibadian, sikap, ambisi, loyalitas, *interest* pada suatu perusahaan, tanggung jawab, kedisiplinan, inisiatif, penyesuaian, kerja sama, penguasaan akan pekerjaan, produktivitas kerja dan kepemimpinan.

Robbins (2006) mengidentifikasi tiga perangkat faktor yaitu lingkungan, organisasional dan individual yang bertindak sebagai sumber potensial dari stres. Ketiga faktor tersebut mengarah ke stres yang *actual* bergantung pada perbedaan individual. Bila stres dialami oleh seorang individu, gejalanya dapat muncul sebagai keluaran atau hasil fisiologis, psikologis dan perilaku, sesuai dengan Gambar 1 berikut.



Beberapa sumber stres yang menurut Cary Cooper (1983) mengajukan beberapa faktor sebagai sumber stres kerja adalah stres karena kondisi pekerjaan, masalah peran, hubungan interpersonal, kesempatan pengembangan karir, dan struktur organisasi (Parmeggiani, Tanpa Tahun).

a) Kondisi Pekerjaan

i. Lingkungan Kerja.

Kondisi kerja yang buruk berpotensi menjadi penyebab karyawan mudah jatuh sakit, mudah stres, sulit berkonsentrasi dan menurunnya produktivitas kerja. Terutama jika ruangan kerja tidak nyaman, panas, sirkulasi udara kurang memadai, ruangan kerja terlalu padat,

lingkungan kerja kurang bersih, berisik, tentu besar pengaruhnya pada kenyamanan kerja karyawan.

ii. *Overload*.

Sebenarnya *overload* ini dapat dibedakan secara kuantitatif dan kualitatif. Dikatakan *overload* secara kuantitatif jika banyaknya pekerjaan yang ditargetkan melebihi kapasitas karyawan tersebut. Akibatnya karyawan tersebut mudah lelah dan berada dalam "tegangan tinggi". *Overload* secara kualitatif bila pekerjaan tersebut sangat kompleks dan sulit, sehingga menyita kemampuan teknis dan kognitif karyawan. Wijono (2010) menjelaskan bahwa waktu dapat menjadi salah satu efek dari beban kerja dan berpotensi menjadi stressor bagi karyawan, misalnya beban waktu yang terjadi karena perusahaan mengurangi tenaga kerja atau melakukan restrukturisasi, sehingga menyisakan tenaga kerja dengan waktu dan sumber daya yang lebih sedikit dan tugas yang lebih banyak. Wijono (2010) mengungkapkan salah satu faktor penyebab stress kerja adalah beban kerja (*workload*) karena karyawan merasakan beban kerja yang terlalu banyak dan akan bertambah jika organisasi melakukan penurangan tenaga kerja maka akan menyisakan tugas yang lebih banyak dengan pegawai dan waktu yang lebih sedikit.

iii. Deprivational stress.

George Everly dan Daniel Girdano (1980), dua orang ahli dari Amerika memperkenalkan istilah deprivational stress untuk menjelaskan kondisi pekerjaan yang tidak lagi menantang, atau tidak lagi menarik bagi karyawan. Biasanya keluhan yang muncul adalah kebosanan, ketidakpuasan, atau pekerjaan tersebut kurang mengandung unsur sosial (kurangnya komunikasi sosial).

iv. Pekerjaan Berisiko Tinggi.

Ada jenis pekerjaan yang berisiko tinggi, atau berbahaya bagi keselamatan, seperti pekerjaan di pertambangan minyak lepas pantai, tentara, pemadam kebakaran, pekerja tambang, bahkan pekerja cleaning service yang biasa menggunakan gondola untuk membersihkan gedung-gedung bertingkat. Pekerjaan-pekerjaan ini sangat berpotensi menimbulkan stres kerja karena mereka setiap saat dihadapkan pada kemungkinan terjadinya kecelakaan.

b) Konflik Peran

Sebuah penelitian tentang stres kerja menemukan bahwa sebagian besar karyawan yang bekerja di perusahaan yang sangat besar, atau yang kurang memiliki struktur yang jelas, mengalami stres karena konflik peran. Mereka stres karena ketidakjelasan peran dalam bekerja dan tidak tahu apa yang diharapkan oleh manajemen (Rice, 1992).

Kenyataan seperti ini mungkin banyak dialami pekerja di Indonesia, dimana perusahaan atau organisasi tidak punya garis-garis haluan yang jelas, aturan main, visi dan misi yang seringkali tidak dikomunikasikan pada seluruh karyawannya. Akibatnya, sering muncul rasa ketidakpuasan kerja, ketegangan, menurunnya prestasi hingga akhirnya timbul keinginan untuk meninggalkan pekerjaan (La Dou, 2000).

Pekerja wanita merupakan pihak yang mengalami stres lebih tinggi dibandingkan dengan pria. Masalahnya, pekerja wanita menghadapi konflik peran sebagai wanita karir sekaligus ibu rumah tangga. Terutama dalam alam kebudayaan Indonesia, wanita sangat dituntut perannya sebagai ibu rumah tangga yang baik dan benar sehingga banyak wanita karir yang merasa bersalah ketika harus bekerja. Perasaan bersalah ditambah dengan tuntutan dan dua sisi, yaitu pekerjaan dan ekonomi rumah tangga, sangat berpotensi menyebabkan wanita bekerja mengalami stres (Rini, 2006).

c) Pengembangan Karir

Setiap orang pasti punya harapan-harapan ketika mulai bekerja di suatu perusahaan atau organisasi. Kesuksesan karir menjadi fokus perhatian dan penantian dari hari ke hari. Namun pada kenyataannya, impian dan cita-cita mereka untuk mencapai prestasi dan karir yang baik seringkali tidak terlaksana. Alasannya bisa bermacam-macam seperti ketidakjelasan sistem pengembangan karir dan penilaian prestasi kerja, budaya nepotisme dalam manajemen perusahaan, atau

karena sudah tidak ada kesempatan lagi untuk naik jabatan (Rini, 2006).

d) Struktur Organisasi

Gambaran perusahaan Asia dewasa ini masih diwarnai oleh kurangnya struktur organisasi yang jelas. Salah satu sebabnya karena perusahaan di Asia termasuk Indonesia, masih banyak yang berbentuk family business. Kebanyakan family business dan bisnis-bisnis lain di Indonesia yang masih sangat konvensional dan penuh dengan budaya nepotisme, minim akan kejelasan struktur yang menjelaskan jabatan, peran, wewenang dan tanggung jawab. Tidak hanya itu, aturan main yang terlalu kaku atau malah tidak jelas, iklim politik perusahaan yang tidak sehat serta minimnya keterlibatan atasan membuat karyawan jadi stres karena merasa seperti anak ayam kehilangan induk - segala sesuatu menjadi tidak jelas (Rini, 2006).

Robbins (2006) menyebutkan faktor ekonomi karyawan sebagai salah satu faktor yang memengaruhi tingkat stress karyawan. Pekerjaan yang menghasilkan insentif yang tidak sesuai dengan kebutuhan dapat memicu stress bagi karyawan disebabkan misalnya karyawan kesulitan dengan insentif yang sedikit, karyawan mengalami kesulitan dalam memenuhi kebutuhan hidup (Hatala & Albaar, 2006).

3. Pendekatan Manajemen Stres Kerja

Robbins (2006) merekomendasikan teknik mengatasi stres yang dapat dilakukan dengan dua pendekatan yaitu pendekatan individu dan pendekatan organisasi.

a. Pendekatan individu

Karyawan dapat memikul tanggung jawab pribadi untuk mengurangi tingkat stress karyawan sendiri. Strategi individu yang telah terbukti efektif mencakup pelaksanaan teknik-teknik manajemen waktu yang efektif, meningkatkan latihan fisik, pelatihan relaksasi dan perluasan jaringan dukungan sosial, misalnya menemukan orang lain yang bersedia mendengar masalah-masalah dan memberikan perspektif yang lebih objektif terhadap situasi *stressfull*.

b. Pendekatan organisasi

Strategi yang dapat dipertimbangkan oleh manajemen untuk mengurangi tingkat stres yang dialami karyawan antara lain pengembangan personal dan penempatan kerja penggunaan penetapan sasaran yang realistis, perancangan-ulang pekerjaan, peningkatan keterlibatan karyawan, pemeliharaan komunikasi efektif organisasi dan penegakan program kesejahteraan korporasi. Stres tidak dapat dihilangkan melainkan hanya dapat diminimalkan Bayou (2006). Ada tiga teknik yang dapat digunakan untuk meminimalkan stres sehingga dapat dikelola dengan baik, yaitu :

1. Penghindaran yaitu teknik yang dilakukan untuk menghindari diri dari *stressor*, dengan cara mengenali aktivitas-aktivitas yang dapat menciptakan stres dalam hidup kita untuk kemudian dapat dihindari.
2. Pemutusan hubungan yaitu teknik yang didasarkan atas sebuah asumsi sederhana bahwa sesuatu tidak akan menyebabkan individu stres, kecuali jika individu membiarkan dirinya menjadi stres. Dengan teknik tersebut, sesuatu yang menjadi *stressor* diabaikan, diputuskan atau didefinisikan ulang.
3. Mitigasi yaitu teknik yang dilakukan dengan cara memelihara tubuh dengan baik agar mampu mengendalikan stres dengan baik. Ada enam metode yang digunakan dalam teknik ini, yaitu, diet, tidur, berolahraga, tertawa, rekreasi dan respon relaksasi.

Handoko (2001) mengemukakan bahwa cara terbaik untuk mengurangi stres adalah dengan menangani pemicu stress itu sendiri. Sebagai contoh, departemen personalia dapat membantu karyawan untuk mengurangi stres dengan memindahkan ke pekerjaan lain, mengganti penyelia berbeda dan menyediakan pekerjaan yang baru. Cara lain untuk mengurangi stres adalah dengan melakukan modifikasi atau perancangan ulang pekerjaan-pekerjaan sehingga para karyawan mempunyai pilihan keputusan lebih banyak dan wewenang untuk melaksanakan tanggung jawab karyawan. Desain pekerjaan juga dapat mengurangi kelebihan beban kerja, tekanan waktu dan kemenduaan peran. Komunikasi yang lebih baik

bisa memperbaiki pemahaman karyawan terhadap situasi-situasi stres dan program-program latihan dapat diselenggarakan untuk mengembangkan keterampilan dan sikap dalam menangani stress.

c. Dampak Stress Kerja Bagi Karyawan

1. Dampak Terhadap Perusahaan

Peterniti dkk. (2002) Menjelaskan secara singkat beberapa dampak negatif yang ditimbulkan oleh stres kerja dapat berupa:

Terjadinya kekacauan, hambatan baik dalam manajemen maupun operasional kerja. , mengganggu kenormalan aktivitas kerja dan menurunkan tingkat produktivitas.

Menurunkan pemasukan dan keuntungan perusahaan. Kerugian finansial yang dialami perusahaan karena tidak imbangnya antara produktivitas dengan biaya yang dikeluarkan untuk membayar gaji, tunjangan, dan fasilitas lainnya Banyak karyawan yang tidak masuk kerja dengan berbagai alasan, atau pekerjaan tidak selesai pada waktunya entah karena kelambanan atau pun karena banyaknya kesalahan yang berulang.

2. Dampak Terhadap Individu

Dampak stres kerja bagi individu adalah munculnya masalah-masalah yang berhubungan dengan kesehatan, psikologis dan interaksi interpersonal.

3. Kesehatan

Tubuh manusia pada dasarnya dilengkapi dengan sistem kekebalan

untuk mencegah serangan penyakit. Istilah "kebal" ini dikemukakan oleh dua orang peneliti yaitu Memmier dan Wood untuk menggambarkan kekuatan yang ada pada tubuh manusia dalam mencegah dan mengatasi pengaruh penyakit tertentu, dengan cara memproduksi antibodi.

Sistem kekebalan tubuh manusia ini bekerja sama secara integral dengan sistem fisiologis lain, dan kesemuanya berfungsi untuk menjaga keseimbangan tubuh, baik fisik maupun psikis yang cara kerjanya di atur oleh otak. Seluruh sistem tersebut sangat mungkin dipengaruhi oleh faktor psikososial seperti stres dan imunokompeten. Istilah imunokompeten ini biasanya digunakan di bidang kedokteran untuk menjelaskan derajat keaktifan dan keefektifan dari sistem kekebalan tubuh.

4. Dampak Psikologis

Stres berkepanjangan akan menyebabkan ketegangan dan kecuatiran yang terus-menerus. Menurut istilah psikologi, stres berkepanjangan ini disebut stres kronis. Stres kronis sifatnya menggerogoti dan menghancurkan tubuh, pikiran dan seluruh kehidupan penderitanya secara perlahan-lahan. Stres kronis biasanya terjadi di seputar masalah kemiskinan, kekacauan keluarga, terjebak dalam perkawinan yang tidak bahagia, atau masalah ketidakpuasan kerja. Sehingga , orang akan terus-menerus merasa tertekan dan kehilangan harapan.

Miller (1997) menjelaskan bahwa akar dari stres kronis ini adalah dari pengalaman traumatis di masa lalu yang terinternalisasi, tersimpan terus dalam alam bawah sadar. Hal ini jadi berbahaya karena orang jadi terbiasa "membawa" stres ini kemana saja, dimana saja dan dalam situasi apapun juga, stres kronis ini dianggap sudah menjadi bagian dan kehidupan mereka sehingga tidak ada upaya untuk mencari jalan keluarnya lagi. Singkatnya, orang yang menderita stres kronis ini sudah *hopeless and helpless*. Individu dengan stress kronis memiliki potensi mengambil keputusan untuk bunuh diri, atau meninggal karena serangan jantung, stroke, kanker, atau tekanan darah tinggi.

Stress secara ilmiah tidak senantiasa merupakan kondisi atau faktor yang bersifat negatif yakni bersifat mengarah pada munculnya penyakit fisik maupun mental serta perilaku-perilaku yang dianggap tidak wajar (*distress*). Namun stress juga dapat menjadi kekuatan positif (*eustress*) yang dibutuhkan individu untuk dapat memacu diri mencapai kinerja dan prestasi tinggi. Sampai titik tertentu bekerja dibawah tekanan *deadline* atau batas waktu dapat merangsang proses kreatif individu (Suroso dan Siahaan, 2006).

5. Interaksi Interpersonal

Individu yang mengalami stres akan lebih sensitif dibandingkan orang yang tidak dalam kondisi stres. Oleh karena

itulah, sering terjadi salah persepsi dalam membaca dan mengartikan suatu keadaan, pendapat atau penilaian, kritik, nasihat, bahkan perilaku orang lain. Obyek yang sama bisa diartikan dan dinilai secara berbeda oleh orang yang sedang stres.

Selain itu, orang stres cenderung mengkaitkan segala sesuatu dengan dirinya. Pada tingkat stres yang berat, orang bisa menjadi depresi, kehilangan rasa percaya diri dan harga diri. Akibatnya, ia lebih banyak menarik diri dari lingkungan, tidak lagi mengikuti kegiatan yang biasa dilakukan, jarang berkumpul dengan sesamanya, lebih suka menyendiri, mudah tersinggung, mudah marah, mudah emosi. Tidak heran kalau akibat dari sikapnya ini mereka dijauhkan oleh rekan-rekannya. Respon negatif dari lingkungan ini malah semakin menambah stres yang diderita karena persepsi yang selama ini ia bayangkan ternyata benar, yaitu bahwa ia kurang berharga di mata orang lain, kurang berguna, kurang disukai, kurang beruntung, dan kurang-kurang yang lainnya. Stres kerja menyebabkan terjadinya ketegangan dan konflik antara pihak karyawan dengan pihak manajemen. Tingginya sensitivitas emosi berpotensi menyulut pertikaian dan menghambat kerja sama antara individu satu dengan yang lain.

B. Tinjauan Umum Tentang Kinerja

Puskesmas merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan dengan tujuan untuk memberikan jasa pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh semua lapisan masyarakat. (Direktorat Jendral Kesehatan RI, 1995). Pelayanan medis menurut Levey dan Lomba (1984): setiap upaya yang diselenggarakan secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok atau masyarakat (Noor & Mattulada, 2001).

Untuk meningkatkan pelayanan puskesmas maka salah satu dimensi atau faktor utama yang sangat menentukan untuk dipertahankan adalah kinerja petugas kesehatan, karena mereka adalah tulang punggung pelayanan puskesmas dan organisasi kesehatan. Oleh sebab itu sangat penting untuk mengukur kinerja petugas kesehatan setiap tahun. Dengan demikian harus tetap menjaga dan merangsang faktor yang mempengaruhi kinerja petugas kesehatan agar meningkat atau stabil (Hane, 2003).

Menurut Wahyu motivasi adalah sesuatu kekuatan yang melatarbelakangi seseorang berperilaku untuk mencapai tujuan tertentu yang dapat memberikan dorongan kerja sehingga menimbulkan penampilan kerja. Dengan motivasi yang tepat para

karyawan akan terdorong untuk berbuat semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugasnya, karena meyakini bahwa dengan keberhasilan organisasi mencapai tujuan dan berbagai sasarnya, kepentingan-kepentingan pribadi para anggota organisasi tersebut akan terpelihara pula (Noor & Mattulada, 2001).

1. Definisi Kinerja

Kinerja adalah hasil dari proses pekerjaan tertentu secara terencana pada waktu dan tempat dari karyawan serta organisasi bersangkutan. Parameter ukuran kinerja dapat dilihat dari sisi jumlah dan mutu tertentu, sesuai standar organisasi atau perusahaan. Hal tersebut terkait erat dengan fungsi organisasi dan atau pelakunya. Bentuknya dapat bersifat *tangible* dan *intangibile*, tergantung pada bentuk dan proses pelaksanaan pekerjaan itu sendiri. Kinerja dapat dilihat dari proses, hasil dan *outcome* (Mangkuprawira dan Vitayala, 2007). Mangkunegara (2001) menjelaskan bahwa , istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Kinerja atau yang sering diistilahkan prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja adalah penampilan hasil kerja personil baik kuantitas maupun kualitas suatu organisasi. Kinerja dapat merupakan penampilan

individu maupun kelompok kerja personil. Menurut Schermerhom, kinerja adalah hasil kerja yang dipengaruhi oleh kemampuan individu, motivasi, dan dukungan organisasi seperti sumber daya yang tersedia, peralatan teknologi, rancangan pekerjaan dan tujuan yang jelas. Menurut Gibson kinerja merupakan interaksi dari motivasi yang ada kemampuan individu. Kemampuan tersebut dapat dilihat dari keahlian, tingkat pendidikan dan pengalaman individu (Noor & Mattulada, 2001).

Bernanding dan Russel mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil dari fungsi suatu pelaksanaan atau kegiatan tertentu selama periode waktu tertentu. Kinerja dapat berbentuk produk akhir (barang/jasa), perilaku, kecakapan, kompetensi, saran, prasarana dan ketrampilan khusus yang dapat mendukung pencapaian tujuan dan sasaran organisasi (Noor & Mattulada, 2001).

Menurut Handoko (1995), dikatakan bahwa penilaian kinerja merupakan usaha untuk membantu merencanakan dan mengontrol proses pengelolaan pekerjaan sehingga dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Adapun tujuan penilaian kinerja yaitu untuk mempelajari bagaimana pekerjaan dikerjakan dan untuk mengoreksi dan menambah ketrampilan pekerja (Hane, 2003).

Robbins (2006) mengatakan bahwa kinerja sebagai fungsi interaksi kemampuan atau *ability* (A), motivasi (M) dan kesempatan (O), yaitu $kinerja = f(A \times M \times O)$ sehingga dapat diartikan kinerja dipengaruhi oleh faktor-faktor kemampuan, motivasi dan kesempatan. Sedangkan Rivai dan Ahmad (2005), menyatakan kinerja sebagai hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran serta kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

2. Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja

Randall Schuller, mengidentifikasi beberapa perilaku negatif karyawan yang berpengaruh terhadap organisasi. Menurut peneliti ini, stres yang dihadapi oleh karyawan berkorelasi dengan penurunan prestasi kerja, peningkatan ketidakhadiran kerja, serta tendensi mengalami kecelakaan.⁹⁻ Ketidakhadiran atau absenteisme secara langsung dapat menentukan kinerja perusahaan, menurut Van der Merve dan Miller mendefinisikan absenteisme adalah suatu ketidakhadiran seseorang karyawan ketika dia sebenarnya bekerja atau memiliki jadwal pekerjaan. Menurut Sumarsono absenteisme merupakan keadaan dimana karyawan tidak dapat bekerja karena sakit, ijin dan mangkir atau tidak ada surat keterangan (Rini, 2006) .

Menurut Thomas S.B. bahwa baik-buruknya kinerja dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal yang mempengaruhi kinerja adalah kemampuan dan kerja keras, sedangkan faktor eksternal adalah pekerjaannya, rekan kerja dan pimpinan. Kinerja dari pekerja merupakan resultante dari 3 komponen kesehatannya, yaitu kapasitas kerja, beban kerja dan lingkungan kerja yang dapat merupakan beban tambahan pada pekerja. Bila ketiga komponen tersebut serasi, maka dapat dicapai suatu derajat kesehatan yang optimal dan peningkatan produktivitas. Sebaliknya bila terdapat ketidaksesuaian dapat menimbulkan masalah kesehatan kerja berupa penyakit ataupun kecelakaan akibat kerja yang dapat menurunkan produktivitas (Tarupolo, dkk., 1996).

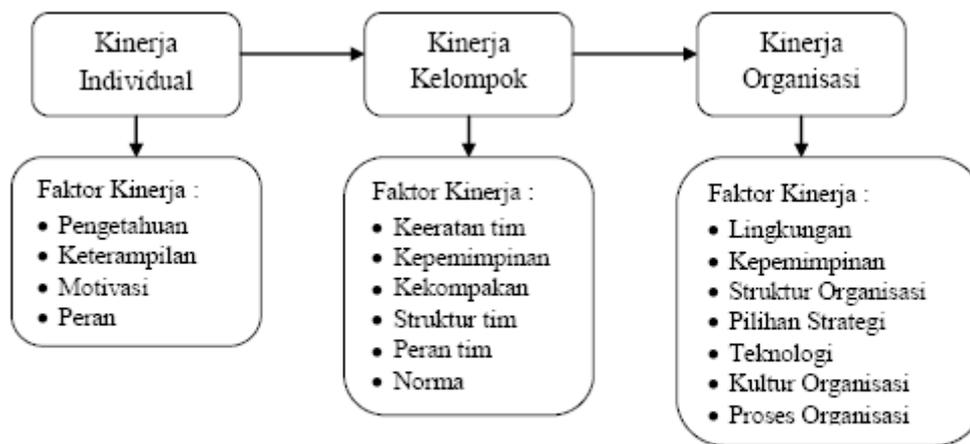
Higgins menjelaskan bahwa stres dapat mempengaruhi kinerja yang mempunyai hubungan U terbalik, artinya makin tinggi tingkat stres, tantangan kerja juga bertambah maka akan mengakibatkan prestasi kerja juga bertambah. Tetapi apabila tingkat stres sudah optimal maka akan menyebabkan gangguan kesehatan/penyakit akibat kerja dan pada akhirnya akan menurunkan prestasi kerja (Ilmi, Tanpa tahun).

Mangkunegara (2001) mengemukakan bahwa faktor yang memengaruhi kinerja yaitu faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Menurut Steers et al empat hal utama yang memengaruhi kinerja karyawan yaitu :

1. Motivasi Karyawan.
2. Kemampuan dan keterampilan karyawan.
3. Kejelasan dan penerimaan tugas.
4. Kesempatan untuk berkinerja.

Mangkuprawira dan Vitalaya (2007) menyatakan bahwa kinerja merupakan suatu konstruksi multidemensi yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhinya. Faktor-faktor tersebut terdiri dari faktor intrinsik karyawan (personal/individu) atau SDM dan ekstrinsik (kepemimpinan, sistem, tim dan situasional) yaitu:

1. Faktor personal/individual, meliputi unsur pengetahuan, keterampilan (*skill*), kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh tiap individu karyawan.
2. Faktor kepemimpinan, meliputi aspek kualitas manajer dan *team leader* dalam memberikan dorongan, semangat, arahan dan dukungan kerja kepada karyawan.
3. Faktor tim, meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim.
4. Faktor sistem, meliputi sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi dan kultur kinerja dalam organisasi.
5. Faktor kontekstual (situasional), meliputi tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.



Gambar 2. Pengaruh Kinerja Individu dan Kelompok terhadap Kinerja Organisasi (Mangkuprawira dan Vitalaya, 2007)

Faktor prestasi kerja yang sering digunakan dalam perusahaan antara lain: kepribadian, sikap, ambisi, loyalitas, *interest* pada suatu perusahaan, tanggung jawab, disiplin, inisiatif, penyesuaian, kerja sama, pengetahuan pekerjaan, produktivitas kerja dan kepemimpinan Handoko (2001). Nasution (1994) menyatakan bahwa unsur-unsur prestasi kerja yaitu : tanggung jawab karyawan, loyalitas, disiplin, kualitas dan kuantitas pekerjaan, kecekatan/keterampilan, kecakapan komunikasi serta kerja sama. Menurut Mangkuprawira dan Vitalaya (2007), bahwa kinerja individu dipengaruhi oleh faktor-faktor pengetahuan, keterampilan (*skill*), motivasi dan peran individu yang bersangkutan. Kinerja individu akan mempengaruhi kinerja kelompok dan organisasi. Kinerja kelompok juga dipengaruhi oleh faktor-faktor yang terkait dengan karakteristik tim.

Sementara kinerja organisasi dipengaruhi oleh beragam karakteristik organisasi.