

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya (Permenkes 43 Tahun 2019). Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, Puskesmas merupakan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) yang berkedudukan sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten Kota yang memiliki wilayah kerja tertentu.

Selama menghadapi pandemi Covid-19, Puskesmas menjadi ujung tombak yang berada di garis paling depan dalam upaya memutus mata rantai penyebaran virus Covid-19. Puskesmas memegang peranan penting dalam melaksanakan *testing, tracing* dan *treatment* (3T) serta pelaksanaan vaksin Covid-19. Selain itu, fokus pada penanganan Covid-19 tidak berarti hanya bertumpu pada penanganan kasus, tetapi perlu dilakukan suatu pemberdayaan masyarakat dalam upaya memutus mata rantai penularan sesuai dengan protokol kesehatan yang dianjurkan oleh pemerintah dengan mewujudkan kemandirian masyarakat melalui pemberdayaan dalam menerapkan perilaku hidup bersih dan sehat yang memiliki kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat (Darmini & Gorda, 2021).

Tugas berat dalam penanganan dan pencegahan Covid-19 tidak serta merta mengurangi tugas pokok dan fungsi Puskesmas. Puskesmas harus tetap mampu melaksanakan pelayanan esensial lainnya, baik upaya kesehatan masyarakat maupun upaya kesehatan perorangan. Puskesmas berfungsi sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama. Pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu kegiatan yang meningkatkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Standar pelayanan minimal di bidang kesehatan merupakan ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib pemerintah yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal (Permenkes Nomor 4 Tahun 2019). Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, Puskesmas harus didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas, sarana prasarana yang memadai, anggaran yang mencukupi dan pengelolaan yang profesional. Hal ini untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, yang mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas berarti memberikan pelayanan kepada masyarakat yang didasarkan pada standar tertentu untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Kualitas merupakan standar yang harus dicapai oleh seseorang, sekelompok orang, lembaga atau organisasi yang berkenaan dengan kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja baik berupa produk atau pelayanan jasa. Kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas dalam upaya memenuhi keperluan pelayanan kesehatan masyarakat, salah satunya ditentukan oleh tingkat

kepuasan masyarakat. Artinya, selama kualitas pelayanan kesehatan memenuhi kepuasan pasien, maka kualitas pelayanan Puskesmas dapat dikatakan sudah baik.

Menurut Parasuraman dalam Pawirosumarto (2015), kualitas layanan (*service quality*) didasarkan pada perbandingan antara apa yang seharusnya ditawarkan (*offered*) dan apa yang disediakan (*provided*). Menurut Kotler dalam Lubis & Andayani (2018), kualitas pelayanan adalah “sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain”. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepemilikan sesuatu, namun lebih pada terpenuhinya harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen, sehingga konsumen merasa terpuaskan. Secara umum kualitas pelayanan memiliki dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*.

Handayanti, R. T., Kuntari, S., Darmayanti, A. T., Widiyanto, A., & Atmojo, J. T. (2020) menjelaskan berbagai gangguan psikologis telah dilaporkan dan dipublikasikan selama wabah COVID-19 salah satunya adalah stres. Stres tidak hanya dirasakan masyarakat tetapi juga dirasakan oleh tenaga kesehatan dan semua orang yang bekerja di bidang medis. Gangguan psikologis memiliki dampak lebih luas dan lebih lama dibandingkan dengan cedera fisik, sedangkan perhatian pada kesehatan mental jauh lebih sedikit. Hanggoro, A. Y., Suwarni, L., Selviana, S., & Mawardi, M. (2020) menjelaskan tenaga kesehatan yang bekerja menangani pasien positif Covid-19 cenderung mengalami kecemasan lebih tinggi, depresi, dan insomnia dibandingkan dengan yang tidak. Persepsi kecemasan tenaga kesehatan yang merasa berisiko terpapar Covid-19 secara signifikan berhubungan dengan masalah psikologis seperti gangguan kecemasan, depresi, dan insomnia. Disamping

itu, tuntutan dan beban kerja yang tinggi, menciptakan tekanan dalam bekerja sehingga memungkinkan untuk menyebabkan stres kerja dan kemudian berpengaruh pada kualitas kerja. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayat (2019), yang menyimpulkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja. Selanjutnya penelitian Lestari (2015) menyimpulkan bahwa kualitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Lain halnya dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Riza, dkk. (2022), yang menyimpulkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Ketika pegawai dibebani dengan tugas dan tanggungjawab yang melebihi kapasitasnya, tentunya akan berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan kesehatan. Dengan kata lain, stres kerja yang salah satunya disebabkan tingginya beban kerja akan berdampak negatif terhadap kualitas pelayanan. Pendapat ini sejalan dengan pendapat Robbins (2017: 113) dimana stres dapat diartikan sebagai suatu kondisi yang menekan keadaan psikis seseorang dalam mencapai suatu kesempatan, dimana untuk mencapai kesempatan tersebut terdapat batasan atau penghalang. Sehingga stres kerja dapat berdampak baik dan juga dapat berdampak buruk bagi kinerja. Secara sederhana dapat dijelaskan bahwa kondisi psikis dari karyawan yang dalam keadaan baik dan penuh dengan motivasi akan dapat meningkatkan kinerja, tetapi begitu juga sebaliknya, jika kondisi psikis karyawan kacau maka kinerja akan turun karena pekerjaan tidak selesai dengan baik. Stres kerja menyebabkan terganggunya fungsi emosi, kognitif maupun fisiologik individu yang mengalaminya. Bagi individu yang mempunyai penyesuaian diri baik, stres akan dengan mudah dan cepat ditanggulangi tapi bagi

yang penyesuaian dirinya buruk, stres akan menimbulkan masalah dalam setiap langkah kehidupan individu (Sutrisno, 2019: 132).

Selain dipengaruhi oleh lingkungan kerja, kondisi kerja, beban kerja, organisasi, karir, jabatan, hubungan antar manusia, dan keluarga, kualitas kerja erat kaitannya dengan aspek kepribadian. Salah satu aspek dari kepribadian adalah *self efficacy*, yaitu keyakinan seseorang mengenai peluangnya untuk berhasil mencapai tugas tertentu (Kreitner dan Kinicki, 2003:169). Pegawai yang memiliki efikasi diri yang tinggi akan menghasilkan suatu kinerja yang lebih baik, karena individu tersebut memiliki motivasi yang kuat, emosi yang stabil dan memiliki kemampuan untuk memberikan kinerja terbaiknya. Menurut Bandura dalam Ardi, dkk. (2017:164), efikasi diri mencerminkan suatu keyakinan individu pada kemampuannya dalam melaksanakan suatu tugas pada tingkatan kinerja yang spesifik. Dengan demikian, *self-efficacy* dapat diartikan sebagai suatu kepercayaan yang muncul karena memiliki keyakinan diri atas kemampuan yang dimilikinya dalam menjalankan suatu pekerjaannya. *Self efficacy* sangat dibutuhkan seorang pegawai, terutama ketika tuntutan beban kerja yang tinggi, dan stres kerja yang tinggi. Efikasi diri dapat memotivasi pegawai untuk meningkatkan kemampuan dalam mengerjakan tugas yang diberikan perusahaan. Oleh karena hal tersebut, maka *self-efficacy* sangat diperlukan untuk dapat membuat karyawan mampu bekerja dengan baik dan juga mempunyai kinerja yang tinggi. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ardi, dkk. (2017), yang menyimpulkan bahwa efikasi diri memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja

pegawai. Sedangkan banyak penelitian (Putri dan Mursyidah, 2022; Islamiyah, 2021; Bismawati, 2016) yang menyimpulkan kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Kesimpulan ini didukung oleh hasil penelitian Pawirosumarto (2015) yang menyimpulkan bahwa *self efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan.

Dalam melaksanakan tugasnya, pegawai akan mencurahkan seluruh kemampuannya dengan terlibat secara fisik, kognitif dan emosional. Ditengah kondisi tubuh yang kurang baik, seperti kelelahan, tekanan mental dan emosional dan yang mengakibatkan stres kerja, dibutuhkan faktor pendorong yang mampu mengangkat semangat kerja, salah satunya adalah *employee engagement*. *Employee engagement* merupakan keadaan psikologis dimana karyawan merasa berkepentingan dalam mencapai keberhasilan perusahaan dan termotivasi untuk meningkatkan kinerja ke tingkat yang melebihi *job requirement* yang diminta (Mercer, Carpenter & Wyman, 2007:1). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sumarningsih (2016) yang menyimpulkan *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan. Namun dalam penelitian yang dilakukan oleh Mayanastasia (2017), disimpulkan bahwa *employee engagement* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *customer satisfaction*.

Dari uraian di atas, dapat dilihat bahwa penelitian yang telah dilakukan pada umumnya menyimpulkan bahwa variabel stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja, walau sebagian yang lain menyimpulkan sebaliknya, sehingga terdapat *research gap*. Sedangkan variabel *self efficacy* dan *employee engagement*

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, dimana kinerja pegawai tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, sehingga patut diduga terdapat pengaruh langsung *self efficacy* dan *employee engagement* terhadap kualitas pelayanan. Selain itu, penulis menemukan hanya sedikit saja peneliti yang menganalisis pengaruh stres kerja, *self efficacy* dan *employee engagement* terhadap kualitas pelayanan.

Disamping itu, dalam lingkup tenaga Kesehatan pada Puskesmas di Kabupaten Ciamis, terdapat fenomena yang cukup menarik, dimana secara teori yang didukung oleh berbagai penelitian menyimpulkan stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja serta dapat menurunkan *self efficacy* yang akhirnya dapat menurunkan kualitas pelayanan, namun faktanya hal ini bertentangan dengan kondisi kinerja dan kualitas pelayanan tenaga Kesehatan di Kabupaten Ciamis. Hal ini terbukti dengan indeks kepuasan masyarakat pada dinas Kesehatan di Kabupaten Ciamis tahun 2020 dan 2021 sebesar 82,67%, justru mengalami peningkatan dari tahun 2019 yang hanya 80,19%. Padahal pada kurun waktu tersebut, beban kerja dan stres kerja mengalami peningkatan, yang diakibatkan adanya pandemi Covid-19 (Dinkes Kabupaten Ciamis, 2022).

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan analisis mendalam dengan melakukan penelitian dengan mengambil judul: “**Analisis *Employee Engagement* dalam Memediasi Pengaruh Stres Kerja, dan *Self Efficacy* terhadap *Service Quality* (Studi pada Puskesmas di Kabupaten Ciamis)**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, serta untuk mengarahkan penelitian agar lebih fokus, maka disusun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana stres kerja, *self efficacy*, *employee engagement* dan *service quality* pada Puskesmas di Kabupaten Ciamis.
2. Bagaimana pengaruh stres kerja dan *self efficacy* terhadap *employee engagement*, baik secara parsial maupun simultan pada Puskesmas di Kabupaten Ciamis.
3. Bagaimana pengaruh stres kerja, *self efficacy* dan *employee engagement* terhadap *service quality*, baik secara parsial maupun simultan pada Puskesmas di Kabupaten Ciamis.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang penulis lakukan adalah untuk mengetahui dan menganalisis hal-hal sebagai berikut :

1. Stres kerja, *self efficacy*, *employee engagement* dan *service quality* pada Puskesmas di Kabupaten Ciamis.
2. Pengaruh stres kerja dan *self efficacy* terhadap *employee engagement*, baik secara parsial maupun simultan pada Puskesmas di Kabupaten Ciamis.
3. Pengaruh stres kerja, *self efficacy* dan *employee engagement* terhadap *service quality* baik secara parsial maupun simultan pada Puskesmas di Kabupaten Ciamis.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai pengaruh stres kerja, *self efficacy*, dan *employee engagement* terhadap *service quality*.

1.4.2 Kegunaan secara praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi terapan ilmu pengetahuan bagi :

1. Objek yang diteliti

Menjadi masukan untuk Pemerintah Kabupaten Ciamis dalam meningkatkan kualitas pelayanan, terutama melalui pengelolaan stres kerja pegawai dan peningkatan *self efficacy* dan *employee engagement*.

2. Lembaga

Sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan dan strategi peningkatan kualitas pelayanan pada Puskesmas di Kabupaten Ciamis.

1.5 Tempat dan Jadwal Penelitian

Penelitian dilakukan pada seluruh Puskesmas di Kabupaten Ciamis, sebanyak 37 Puskesmas yang tersebar di 27 Kecamatan se-Kabupaten Ciamis. Adapun tahapan penelitian dimulai bulan Oktober 2022, dan diharapkan dapat diselesaikan pada bulan Mei 2023. Adapun rangkaian tahapan penelitian dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.1
Jadwal Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Okt 2022	Nop 2022	Des 2022	Jan 2023	Feb 2023	Mar 2023	Apr 2023	Mei 2023	Juni 2023	Juli 2023
1	Pengajuan Judul Penelitian										
2	Seleksi Judul										
3	Pembuatan Usulan Penelitian										
4	Seminar Usulan Penelitian										
5	Pengumpulan Data Tesis										
6	Analisis Data										
7	Penyusunan Tesis										
8	Sidang Tesis										