

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) merupakan sarana dan prasarana serta tempat pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang membutuhkan. Dengan adanya puskesmas ini diharapkan menjadi sarana pengembangan dan pembinaan masyarakat di dalam bidang kesehatan. Puskesmas adalah lembaga kesehatan teknis dinas kabupaten/kota yang tanggung jawabnya melaksanakan pembangunan dan pengembangan kesehatan di wilayah kerjanya.

Puskesmas Ngrayun ini merupakan salah satu puskesmas yang ada di wilayah Kecamatan Ngrayun kabupaten Ponorogo. Puskesmas Ngrayun ini adalah pusat pelayanan kesehatan masyarakat yang berada di wilayah kecamatan Ngrayun tersebut.

Keberhasilan dan kesuksesan suatu organisasi didukung oleh baik dan majunya produktivitas karyawan ataupun tim kerja di dalamnya. Menurut Hasibuan (2010 : 128) produktivitas kerja adalah suatu perbandingan antara masukan dan keluaran serta bagaimana cara mengutarakan pemanfaatan yang baik terhadap berbagai sumber di dalam menghasilkan suatu jenis barang maupun jasa. Dari penjelasan tersebut ditarik kesimpulan bahwa produktivitas ini mengambil berbagai aspek di dalam diri manusia diantaranya etika, sikap, keahlian dan mental sehingga hal – hal ini dapat menjadi pendorong di dalam mengembangkan serta meningkatkan kualitas dan mutu supaya kedepan lebih baik.

Sumber Daya Manusia (SDM) pada dasarnya berhubungan erat dengan produktivitas. Oleh sebab itu diperlukan strategi manajemen SDM yang baik untuk mencapai tujuan yang efektif serta efisien, terutama kaitnya dengan tujuan dan visi misi suatu perusahaan. Dikatakan efektif jika pemanfaatan aspek – aspek harus benar tepat sasaran atau sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Dikatakan efisien jika tercapai tidaknya proses pertimbangan aspek biaya, sumber daya, sarana prasarana serta pemanfaatan waktu sedetail mungkin.

Salah satu aspek yang menjadi keberhasilan produktivitas suatu perusahaan yaitu adanya SDM yang berkualitas dan memadai dimana SDM ini memiliki hubungan komunikasi yang baik serta mampu bekerja secara bersama – sama. *Human relation* yang baik merupakan salah satu kunci dimana suatu perusahaan dapat menjadi perusahaan yang besar. *Human relation* ini diartikan sebagai suatu bentuk hubungan yang terjalin baik formal maupun non formal yang dilakukan oleh pimpinan terhadap karyawan, sesama karyawan yang tujuannya sebagai usaha untuk mengembangkan serta meningkatkan kerja sama yang solid guna untuk mencapai visi dan misi serta tujuan awal perusahaan.

Pada penelitian yang dilakukan di Puskesmas Ngrayun ini, peneliti akan meneliti seberapa jauhkah pengaruh atau dampak dari *human relation* terhadap peningkatan produktivitas kerja karyawan di Puskesmas Ngrayun ini. Dan pertanyaan tersebut yang muncul kemudian serta merupakan permasalahan yang perlu dijawab dalam memenuhi syarat dari penelitian ini.

Kemudian Kinerja yang tinggi akan membuat karyawan semakin loyal terhadap organisasi, semakin termotivasi, bekerja dengan perasaan senang dan yang lebih penting dapat memperbesar kemungkinan tercapainya produktivitas yang tinggi. Namun terkadang, dapat menyebabkan individu tidak mampu melepaskan diri dari tekanan yang dihadapi dan menjadi beban kerja bagi karyawan, bila kondisi ini berlangsung secara terus menerus maka dapat berpotensi pada kecemasan hingga stres (Nurhendar).

Beban kerja sendiri dapat dikatakan sebagai sesuatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas, lingkungan kerja dimana ia ditempatkan, keterampilan yang dimiliki, perilaku dan persepsi dari pekerja (Kasmarani, 2012). Bila tugas tidak sebanding dengan kemampuan baik fisik maupun non fisik, keahlian, dan waktu yang tersedia, maka salah satu masalah yang kerap dihadapi dalam kaitannya dengan situasi dan kondisi dalam lingkungan kerja adalah timbulnya stres kerja berkepanjangan.

Pada penelitian yang dilakukan peneliti pada Puskesmas Ngrayun tersebut, didapati permasalahan yang berkaitan dengan beban kerja, dimana produktivitas yang dinilai baik disitu pula terdapat peran karyawan yang mempunyai tingkat ketrampilan dan kualitas kerja yang baik dalam setiap penanganannya tugas yang telah diberikan. Penurunan produktivitas kerja didasarkan oleh faktor – faktor penghambat seperti beban kerja yang terlalu banyak sehingga menjadikan karyawan tersebut tidak maksimal dalam bekerja dan akan mempengaruhi produktivitas kerja pada karyawan dan produktivitas pada puskesmas tersebut menurun.

Kemudian efek dari beban kerja yang berlebih ini akan menimbulkan suatu kelelahan kerja (*Burnout*). *Burnout* ini merupakan kejenuhan/kelelahan yang dialami seseorang. Beban kerja berlebih hingga lingkungan kerja yang tidak mendukung dapat mendorong timbulnya *burnout* pada seseorang. Seseorang yang mengalami *burnout*/kejenuhan pada tingkat yang tinggi sebagian besar cenderung untuk menarik diri dari pekerjaannya sehingga hasil dari pekerjaan yang telah dilakukan pun tidak maksimal dan berimbas pada produktivitas kerjanya.

Pada penelitian di Puskesmas Ngrayun ini, peneliti menemukan permasalahan dimana karyawan mengalami kelelahan kerja yang diakibatkan oleh aktivitas pekerjaan yang terlalu banyak serta tuntutan tugas yang berat dan harus tepat waktu untuk diselesaikan. Kelelahan kerja ini biasanya akan menimbulkan turunnya kinerja dan menambah kesalahan didalam bekerja. Dengan istilah lain jika menurunnya kinerja karyawan ini maka sama artinya dengan menurunnya produktivitas kerja yang akibatnya akan dirasakan berupa penurunan produktivitas pula pada perusahaan tersebut.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Human Relation*, Beban Kerja Dan Kelelahan Kerja (*Burnout*) Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Puskesmas Ngrayun, Ponorogo”.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

1. Apakah *human relations* berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan Puskesmas Ngrayun Ponorogo ?

2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan Puskesmas Ngrayun Ponorogo ?
3. Apakah kelelahan kerja (*Burnout*) berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan Puskesmas Ngrayun Ponorogo ?
4. Apakah *human relations*, beban kerja dan kelelahan kerja (*Burnout*) berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan Puskesmas Ngrayun Ponorogo secara simultan ?

#### C. TUJUAN

1. Untuk mengetahui pengaruh *human relations* terhadap produktivitas kerja karyawan Puskesmas Ngrayun Ponorogo
2. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap produktivitas kerja karyawan Puskesmas Ngrayun Ponorogo
3. Untuk mengetahui pengaruh kelelahan kerja (*Burnout*) terhadap produktivitas kerja karyawan Puskesmas Ngrayun Ponorogo
4. Untuk mengetahui pengaruh *human relations*, beban kerja dan kelelahan kerja (*Burnout*) terhadap produktivitas kerja karyawan Puskesmas Ngrayun Ponorogo secara simultan

#### D. MANFAAT

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka penulis berharap bahwa penelitian ini akan memiliki manfaat bagi :

1. Manfaat untuk pengembangan Akademik

Agar dapat melakukan penelitian yang lebih spesifik dan dengan variable – variable yang berbeda, sehingga diperoleh pemahaman baru yang lebih baik dan lebih luas bagi pengetahuan mahasiswa.

## 2. Manfaat praktis

### a. Bagi tenaga kesehatan puskesmas ngrayun (responden)

Memberikan informasi tentang pentingnya pengaruh *human relation*, beban kerja dan kelelahan kerja (*burnout*) demi terciptanya produktivitas kerja yang baik dan mutu pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat

### b. Bagi puskesmas

Menjadi bahan acuan dalam meningkatkan *human relation* yang baik, mengerti akan beban kerja yang ditugaskan dan mengerti bagaimana kelelahan kerja tersebut berpengaruh dalam produktivitas kerja karyawan

### c. Bagi dinas kesehatan

Sebagai masukan dan acuan yang perlu dipertimbangkan dalam program peningkatan mutu pelayanan kesehatan di setiap puskesmas

### d. Bagi penulis

Merupakan sumber informasi ilmiah dan perluasan wawasan serta menambah pengalaman bagi peneliti sekaligus sebagai dasar bagi penelitian selanjutnya.