



## **Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Puskesmas Kawal Kabupaten Bintan**

Muhammad Rizki, Nurul Nophiyani, Eka Kurnia Saputra, Octojaya Abriyoso  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan Tanjungpinang  
email: [m.rizki@stie-pembangunan.ac.id](mailto:m.rizki@stie-pembangunan.ac.id)

**Received: 06 January 2022; Revised: 14 March 2022; Accepted: 30 April 2022**  
DOI: <http://dx.doi.org/10.37905/aksara.8.2.1469-1478.2022>

### **Abstract**

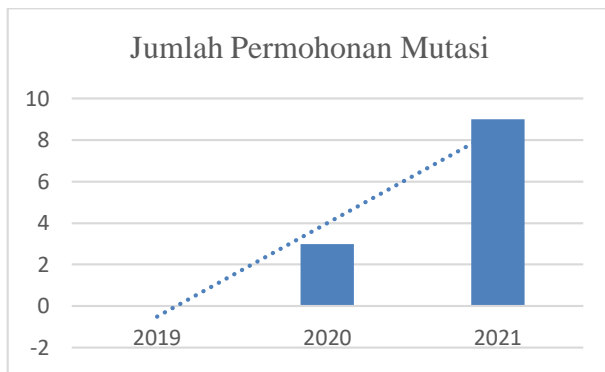
Sejak pandemi COVID-19 melanda Indonesia, Puskesmas memiliki peran lebih sebagai garda terdepan dalam pelayanan kesehatan kepada masyarakat, tidak terkecuali Puskesmas Kawal Kabupaten Bintan. Namun, seiring dengan meningkatnya kebutuhan akan pelayanan kesehatan, peningkatan pengajuan permohonan mutasi pada tahun 2020 dan tahun 2021 justru terjadi di Puskesmas Kawal. Meningkatnya permohonan mutasi tersebut mengindikasikan rendahnya kepuasan kerja pegawai di Puskesmas Kawal. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Puskesmas Kawal Kabupaten Bintan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Puskesmas Kawal Kabupaten Bintan dengan nilai  $t = -6.296$  dan signifikansi 0.000. Artinya, beban kerja pegawai Puskesmas Kawal Kabupaten Bintan perlu ditinjau kembali untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawainya.

**Kata Kunci: Beban Kerja, Kepuasan Kerja, Puskesmas**

### **PENDAHULUAN**

Sejak Pandemi COVID-19 melanda Indonesia, Puskesmas memiliki peran lebih sebagai garda terdepan dalam pelayanan kesehatan masyarakat. Perlu berbagai upaya dalam menghadirkan pelayanan prima kepada masyarakat di tengah pandemi. Salah satu upaya yang perlu diperhatikan adalah dengan meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Kepuasan kerja dapat diartikan sebagai evaluasi seseorang terhadap pekerjaan maupun konteks pada pekerjaannya (McShane & Von Glinow, 2018). Semakin baik evaluasi seseorang terhadap pekerjaan dan konteks pada pekerjaannya, maka semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan seorang pegawai.

Kepuasan kerja pegawai yang tinggi akan menghasilkan kinerja pegawai yang lebih baik (Scandura, 2019), yang kemudian menyebabkan pegawai memberikan pelayanan yang baik sehingga meningkatkan kepuasan konsumen (Kermani, 2013; Robbins et al., 2017). Maka, penting bagi Puskesmas untuk memerhatikan kepuasan kerja pegawainya dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan prima kepada masyarakat di tengah situasi pandemi, tidak terkecuali Puskesmas Kawal Kabupaten Bintan. Namun, saat dibutuhkannya pegawai yang berkomitmen dalam memberikan pelayanan prima di tengah pandemi, pegawai yang ingin pindah tugas dari Puskesmas Kawal Kabupaten Bintan justru meningkat seperti yang dapat dilihat pada gambar 1 di bawah.

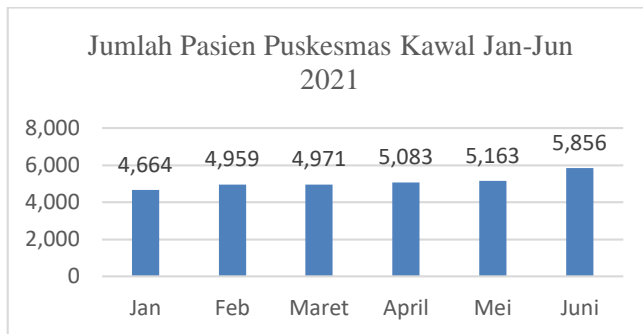


Gambar 1. Jumlah Permohonan Mutasi Pegawai Puskesmas kawal

Berdasarkan gambar 1 di atas, dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan permohonan mutasi yang diajukan pegawai Puskesmas Kawal Kabupaten Bintan. Pada tahun 2019, tidak ada permohonan mutasi yang diajukan oleh pegawai Puskesmas kawal Kabupaten Bintan, namun permohonan mutasi meningkat pada tahun 2020 dengan total sebanyak 3 permohonan dan pada tahun 2021 sebanyak 9 permohonan. Meningkatnya permohonan mutasi dapat mengindikasikan adanya kepuasan kerja yang rendah di Puskesmas Kawal Kabupaten Bintan. Sinambela (2016) mengungkapkan bahwa apabila kepuasan kerja pegawai rendah atau pegawai mengalami ketidakpuasan dalam pekerjaannya, salah satu tindakan yang dapat diambil adalah *exit*, yaitu meninggalkan organisasi tempatnya bekerja, baik dengan cara mencari posisi baru maupun berhenti bekerja.

Terdapat banyak faktor yang memengaruhi kepuasan kerja pegawai, salah satunya adalah beban kerja (Sari & Rahyuda, 2019; Tentama et al., 2019; Yo & Surya, 2015). Menurut (Dhania, 2010), beban kerja adalah sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh seseorang dengan memanfaatkan kemampuannya dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja yang berlebihan dapat diakibatkan oleh keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja yang terlalu tinggi, dan volume kerja yang terlalu banyak (Sunyoto dalam Maharani & Budianto, 2019). Dengan demikian, semakin banyak dan semakin sulit tugas yang harus diselesaikan seseorang dalam suatu waktu tertentu, maka semakin tinggi beban kerja yang dimiliki.

Di bidang pelayanan kesehatan seperti Puskesmas, kenaikan jumlah pasien tentunya berdampak pada volume kerja pegawai Puskesmas. Terlebih pada situasi pandemic COVID-19. Pada tahun 2021, Puskesmas Kawal Kabupaten Bintan mengalami peningkatan kunjungan pasien pada periode Januari-Juni seperti yang dapat dilihat pada gambar 2 di bawah.



Gambar 2. Jumlah Pasien Puskesmas Kawal Periode Januari-Juni 2021

Berdasarkan gambar 2 di atas, dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan secara bertahap pasien yang berkunjung ke Puskesmas Kawal Kabupaten Bintang sejak bulan Januari 2021 hingga bulan Juni 2021. Pada bulan Januari, jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Kawal Kabupaten Bintang berjumlah 4.664. Jumlah tersebut meningkat cukup pesat di bulan Juni 2021 dengan total kunjungan 5.856 pasien. Peningkatan jumlah pasien tersebut dapat berarti peningkatan beban kerja yang dimiliki pegawai Puskesmas Kawal Kabupaten Bintang.

Peningkatan jumlah kunjungan pasien yang bersamaan dengan peningkatan pengajuan permohonan mutasi di Puskesmas Kawal Kabupaten Bintang tentunya bukan merupakan situasi ideal. Berdasarkan fenomena yang diuraikan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Puskesmas Kawal Kabupaten Bintang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai Puskesmas Kawal Kabupaten Bintang. Maka, hipotesis pada penelitian ini adalah:

$H_1$  : Diduga beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai Puskesmas Kawal Kabupaten Bintang

## METODE

Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pegawai Puskesmas Kawal Kabupaten Bintang sejumlah 64 pegawai yang terdiri dari tenaga kesehatan maupun tenaga non-kesehatan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik total *sampling* atau pengambilan sampel jenuh. Menurut Noor (2011), total *sampling* digunakan sebagai teknik pengambilan sampel apabila populasi lebih kecil dari 100. Dengan demikian, sampel pada penelitian ini juga berjumlah 64 pegawai. Data dari responden dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner dikembangkan berdasarkan dimensi yang ditetapkan sebelumnya. Dimensi beban kerja yang digunakan dalam penelitian ini adalah beban waktu, beban usaha mental, dan beban psikologis (Tarwaka dalam Sugiharjo & Aldata, 2018), sedangkan dimensi kepuasan kerja yang digunakan adalah pekerjaan itu sendiri, gaji, promosi, supervisi, dan rekan kerja (Rice University, 2019). Data yang didapatkan kemudian dianalisa menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan SPSS 26.



## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL

#### Uji Validitas dan Reliabilitas

Kuesioner yang dibentuk dalam penelitian ini melalui uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu. Hasil uji Validitas dapat dilihat pada tabel 1 di bawah.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan Variabel	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Beban Kerja	X.1	0,530	0,246	Valid
	X.2	0,526	0,246	Valid
	X.3	0,503	0,246	Valid
	X.4	0,610	0,246	Valid
	X.5	0,671	0,246	Valid
	X.6	0,681	0,246	Valid
	X.7	0,747	0,246	Valid
	X.8	0,599	0,246	Valid
	X.9	0,541	0,246	Valid
Kepuasan Kerja	Y.1	0,509	0,246	Valid
	Y.2	0,513	0,246	Valid
	Y.3	0,735	0,246	Valid
	Y.4	0,611	0,246	Valid
	Y.5	0,698	0,246	Valid
	Y.6	0,557	0,246	Valid
	Y.7	0,491	0,246	Valid
	Y.8	0,703	0,246	Valid
	Y.9	0,592	0,246	Valid
	Y.10	0,686	0,246	Valid

Berdasarkan tabel 1 pengujian validitas pada variabel bebas dan variabel terikat ditemukan bahwa  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel untuk semua butir pernyataan, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dinyatakan valid dan layak untuk digunakan sebagai instrument penelitian.

Sementara itu, hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 2 di bawah.

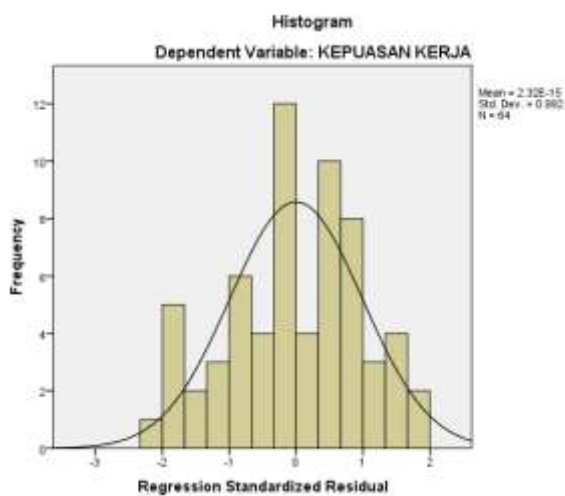
Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Hitung	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
Beban Kerja	0.781	0.70	Reliabel
Kepuasan Kerja	0.808	0.70	Reliabel

Berdasarkan tabel 2, hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa variabel Beban Kerja mempunyai koefisien Alpha 0.781 dan variabel Kepuasan Kerja mempunyai koefisien Alpha 0,808. Nilai Crobach's Alpha untuk kedua variabel melebihi 0,70 sehingga dapat kuesioner reliabel dan layak digunakan sebagai alat ukur penelitian (Pallant, 2016).

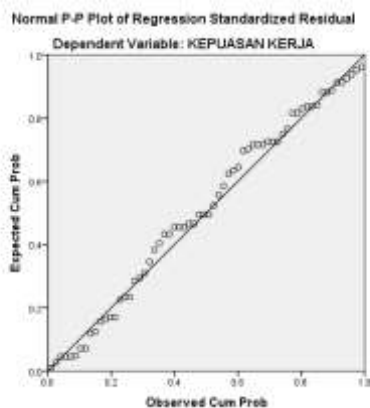
### Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menganalisa apakah data yang diambil berasal dari populasi yang berdistribusi normal (Noor, 2011). Normalitas data dapat ditentukan dengan melihat histogram dan P-P Plot.



Gambar 3. Histogram

Berdasarkan gambar 3, dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal, karena grafik yang dihasilkan cenderung membentuk pola seperti lonceng dan tidak melenceng ke kiri dan ke kanan.



Gambar 4. P-P Plot

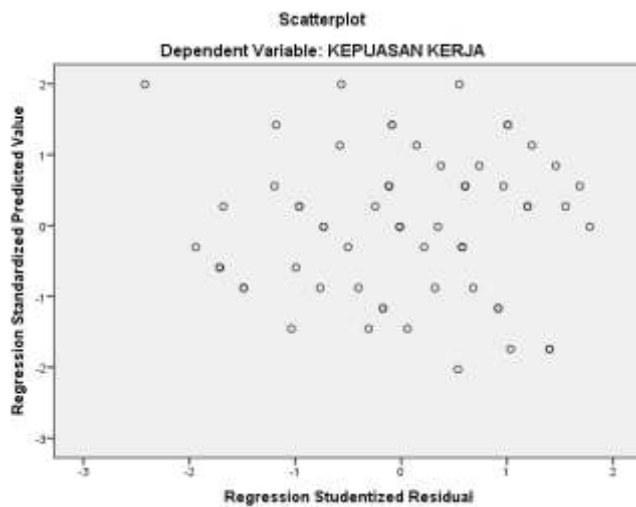
Berdasarkan gambar 4 P-P Plot di atas, dapat disimpulkan bahwa pola grafik normal terlihat dari titik-titik yang menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Berdasarkan grafik normal plot, menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai dalam penelitian ini karena memenuhi asumsi normalitas.



Berdasarkan histogram dan P-P Plot di atas, maka distribusi data pada penelitian ini diasumsikan normal.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk melihat apakah dalam terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain dalam sebuah model regresi dimana model regresi yang baik adalah yang tidak mengandung gejala heteroskedastisitas atau mempunyai varians yang homogen (Mahendrawan & Indrawati, 2015). Heteroskedastisitas dapat dilihat melalui *scatterplot*.



Gambar 5. Scatterplot

Berdasarkan Gambar 5 di atas, dapat diketahui bahwa data (titik-titik) menyebar secara merata di atas dan di bawah garis nol, tidak berkumpul di satu tempat, serta tidak membentuk pola tertentu sehingga dapat disimpulkan bahwa pada uji regresi ini tidak terjadi masalah heteroskedastisitas

### Uji Regresi Linier Sederhana

Tabel 3. Hasil Regresi

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	68.366	3.874	
	BEBAN KERJA	-.640	.102	-.624

Berdasarkan tabel 3., didapat persamaan regresi  $Y=68.366 - 0.640 (\text{Beban Kerja}) + e$ . Berdasarkan persamaan tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan kerja (Y) pegawai Puskesmas Kawal Kabupaten Bintan adalah sebesar 68.366 apabila beban kerja (X) konstan. Apabila beban kerja meningkat, maka kepuasan kerja pegawai Puskesmas Kawal Kabupaten Bintan akan menurun.



## Uji Hipotesis

Tabel 4. Uji t

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	68.366	3.874		17.649	.000
	BEBAN KERJA	-.640	.102	-.624	-6.296	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN KERJA

Berdasarkan tabel 4, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji t yang dilakukan, didapat nilai t hitung sebesar -6.296 dengan signifikansi 0.000.
2. Dengan asumsi  $n = 64$ ,  $\alpha = 5\%$  (uji 2 sisi) dimana  $n =$  jumlah sampel, nilai t tabel dengan sampel 64 dapat dilihat dengan derajat kebebasan (df) =  $n-k-1$ , dimana  $n$  (jumlah data) dan  $k$  (jumlah variabel independen penelitian, sehingga (df)= $64-1-1 = 62$  sehingga *degree of freedom* = 62, dimana nilai t tabel untuk df=62 sebesar 1,999.
3. Nilai t hitung sebesar  $-6.296 > t$  tabel 1.999 dan signifikansi  $0.000 < 0.05$ , maka dapat disimpulkan bahwa beban kerja (X) berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Puskesmas Kawal Kabupaten Bintan. Maka, hipotesis pada penelitian ini diterima.

## Uji Koefisien Determinasi

Tabel 5. Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.624 <sup>a</sup>	.390	.380	2.80662

a. Predictors: (Constant), BEBAN KERJA  
 b. Dependent Variable: KEPUASAN KERJA

Berdasarkan uji koefisien determinasi yang ditunjukkan oleh tabel 5, dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan kerja pegawai Puskesmas Kawal Kabupaten Bintan dipengaruhi oleh beban kerja sebesar 39.0 %, sedangkan 61.0% sisanya dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian membuktikan bahwa Beban Kerja mempunyai t hitung 6,296 sehingga nilai t hitung  $> t$  tabel, yaitu  $6,296 > 1,999$  dengan arah pengaruh negatif. Hal ini



menunjukkan bahwa Beban Kerja memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap Kepuasan Kerja, yang bermakna ketika beban kerja meningkat maka kepuasan kerja pegawai Puskesmas Kawal Kabupaten Bintan akan menurun.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sari & Rahyuda (2019) yang meneliti perawat di sebuah rumah sakit yang menemukan bahwa pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja menghasilkan koefisien  $-0.349$  dengan nilai  $t=3.859$  yang berarti beban kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja perawat dengan arah pengaruh negatif. Hal yang serupa juga ditemukan oleh Yo & Surya (2015) yang melakukan penelitian di bidang non-kesehatan yang menemukan bahwa beban kerja berpengaruh secara negative dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai dengan koefisien sebesar  $-0.237$  dan nilai  $t=9.477$ .

Namun, hasil pada penelitian ini sedikit berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hermingsih & Purwanti (2020) yang menemukan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, yang artinya apabila beban kerja meningkat, maka kepuasan kerja pegawai juga akan meningkat. Perbedaan hasil penelitian ini mungkin disebabkan oleh perbedaan persepsi beban kerja di masing-masing organisasi, dimana pada penelitian Hermingsih & Purwanti (2020), beban kerja yang dimiliki pegawai belum berlebihan dan masih dianggap sebagai tantangan oleh pegawai sehingga pekerjaan diberikan evaluasi yang positif.

Beban kerja yang terlalu tinggi dapat menimbulkan stress kerja (McKenna, 2020). Ketika seseorang terus menerus mengalami stres kerja akibat beban kerja yang tinggi, maka evaluasinya akan pekerjaannya dapat memburuk sehingga menyebabkan kepuasan kerja yang rendah. Maka, penting bagi sebuah organisasi untuk mengelola beban kerja dengan baik sehingga kepuasan pegawai dalam organisasi tersebut baik dan sebagai gantinya, pegawai-pegawai dapat menghasilkan kinerja yang baik untuk organisasi.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan, maka dapat disimpulkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Puskesmas Kawal Kabupaten Bintan yang artinya  $H_1$  penelitian ini diterima.

Dari hasil penelitian ini, maka dapat disarankan kepada pengelola Puskesmas Kawal Kabupaten Bintan agar dapat mengalokasikan tugas dan beban kerja secara lebih merata dan menambah pegawai tidak tetap untuk posisi-posisi yang rawan mengalami kelebihan beban khususnya ketika lonjakan pasien terjadi agar dapat meringankan beban kerja pegawai. Selanjutnya, disarankan kepada pegawai Puskesmas Kawal Kabupaten Bintan untuk dapat bekerja dengan penuh tanggung jawab dengan memperhatikan skala prioritas dalam hal penanganan pelayanan kesehatan masyarakat sehingga dapat membuahkan hasil kerja yang baik dan dapat meningkatkan kepuasan kerja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dhania, D. R. (2010). Pengaruh Stres Kerja , Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja( Studi Pada Medical Representatif Di Kota Kudus ). *Jurnal Psikologi Universitas Muria Kudus*, *1*(1), 15–23.
- Hermingsih, A., & Purwanti, D. (2020). Pengaruh Kompensasi Dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Pemoderasi. *Jurnal Dimensi*, *9*(3), 574–597.





- Kermani, Z. Z. (2013). A Study of the Linking Between Job Satisfaction and Customer Satisfaction: A Case Study of Iran Insurance; Kerman; Iran. *Journal of Marketing Development and Competitiveness*, 7(4), 104–109.
- Maharani, R., & Budianto, A. (2019). Pengaruh beban kerja terhadap stres kerja dan kinerja perawat rawat inap dalam. *Journal of Management Review Volume 3 Number 2 Page (327-332)*, 3(2), 327–332.
- Mahendrawan, I. G., & Indrawati, A. D. (2015). Pengaruh Beban Kerja dan Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja PT. Panca Dewata Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 4(11), 3936–3961.
- McKenna, E. (2020). *Business psychology and organisational behavior* (Sixth). Routledge. <https://doi.org/10.5860/choice.32-4183>
- McShane, S. L., & Von Glinow, M. A. Y. (2018). Organizational behavior : Emerging knowledge. Global Reality (8th Edition). In *McGraw-Hill*. McGraw-Hill Education.
- Noor, J. (2011). *Metodologi penelitian skripsi, tesis, disertasi, dan karya ilmiah*. Kencana.
- Pallant, J. (2016). *SPSS Survival Manual, 6th edition, 2016*. Open University Press.
- Rice University. (2019). *Organizational behavior*. OpenStax.
- Robbins, S. P., Judge, T. A., & Campbell, T. T. (2017). *Organizational Behaviour* (2nd ed.). Pearson Education Limited.
- Sari, A., & Rahyuda, A. G. (2019). The Effect of Work Loads on Job Satisfaction Mediated By Job Stress. *International Journal of Economics and Management Studies*, 6(8), 174–181. <https://doi.org/10.14445/23939125/ijems-v6i8p119>
- Scandura, T. A. (2019). *Essentials of organizational behavior*. SAGE Publications, Inc.
- Sinambela, L. P. (2016). *Manajemen sumber daya manusia* (Vol. 4, Issue 3). PT Bumi Aksara.
- Sugiharjo, R. J., & Aldata, F. (2018). Pengaruh Beban Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Salemba. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, 4(1), 128–137.
- Tentama, F., Rahmawati, P. A., & Muhopilah, P. (2019). The effect and implications of work stress and workload on job satisfaction. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 8(11), 2498–2502.
- Yo, P. M. P., & Surya, I. B. K. (2015). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 4(5), 1149–1165.



AKSARA: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal  
P-ISSN [2407-8018](#) E-ISSN [2721-7310](#) DOI prefix [10.37905](#)  
Volume Volume 08 (2) May 2022  
<http://ejournal.pps.ung.ac.id/index.php/Aksara>