

Peran Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Tenaga Psikologi di Puskesmas

Rizki Maulana Hidayatullah^{1*}, Finanin Nur Indana², Azzahra Rojaa Aisyah³,
Tiffani Hanifah Supriyanti⁴

^{1,2}Universitas Ibrahimy Situbondo, Indonesia

^{3,4}Universitas Negeri Surabaya, Indonesia

*Penulis Korespondensi: rizkimaulana@ibrahimyy.ac.id

Abstract. Psychology personnel in primary healthcare centers (Puskesmas) play a strategic role in delivering mental health services at the primary level; however, they are frequently confronted with complex and multifaceted job demands. This study aims to examine the effects of workload and work stress on the job performance of psychology personnel in Puskesmas in Surabaya City. A quantitative approach with a correlational cross-sectional design was employed. The study population comprised all psychology personnel working in Puskesmas in Surabaya City, with total sampling applied, resulting in 63 respondents. Workload and work stress were measured using five-point Likert scales, while job performance was assessed based on monthly psychology service reports. Data were analyzed using multiple linear regression analysis. The results indicate that the majority of psychology personnel experienced high workload levels and relatively high work stress, whereas overall job performance was predominantly categorized as good. Regression analysis revealed that workload and work stress simultaneously had a significant effect on job performance, and partially both variables exerted a negative effect on performance. These findings suggest that although psychology personnel are generally able to maintain adequate performance, excessive workload and elevated work stress may potentially undermine performance in the long term if not properly managed. Therefore, this study highlights the importance of systematic workload management and work stress intervention strategies to sustain the quality of psychological services in primary healthcare settings.

Keywords: Job Performance; Primary Healthcare Centers; Psychology Personnel; Work Stress; Workload.

Abstrak. Tenaga psikologi di Puskesmas memiliki peran strategis dalam pelayanan kesehatan mental di tingkat primer, namun dalam praktiknya dihadapkan pada tuntutan kerja yang kompleks dan beragam. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja tenaga psikologi di Puskesmas Kota Surabaya. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain korelasional dan metode potong lintang. Populasi penelitian meliputi seluruh tenaga psikologi yang bertugas di Puskesmas Kota Surabaya, dengan teknik pengambilan sampel total sampling sehingga diperoleh 63 responden. Beban kerja dan stres kerja diukur menggunakan skala Likert lima poin, sedangkan kinerja diukur berdasarkan data laporan pelayanan psikologi bulanan. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar tenaga psikologi mengalami beban kerja tinggi dan tingkat stres kerja yang relatif berat, sementara kinerja secara umum berada pada kategori baik. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa beban kerja dan stres kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja tenaga psikologi, serta secara parsial keduanya berpengaruh negatif terhadap kinerja. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun kinerja tenaga psikologi masih dapat dipertahankan, tingginya beban kerja dan stres kerja berpotensi menurunkan kinerja dalam jangka panjang apabila tidak dikelola secara sistematis. Penelitian ini merekomendasikan perlunya penataan beban kerja dan pengelolaan stres kerja secara berkelanjutan guna menjaga kualitas pelayanan psikologi di Puskesmas.

Kata kunci: Beban Kerja; Kinerja; Puskesmas; Stres Kerja; Tenaga Psikologi.

1. LATAR BELAKANG

Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peran strategis dalam sistem pelayanan kesehatan nasional, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan jiwa berbasis komunitas. Dalam beberapa tahun terakhir, isu kesehatan mental semakin mendapat perhatian sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari kesehatan masyarakat secara keseluruhan. Pelayanan kesehatan jiwa di tingkat primer tidak hanya

berfokus pada penanganan gangguan mental berat, tetapi juga mencakup upaya promotif dan preventif, deteksi dini, intervensi psikologis dasar, serta pendampingan psikososial bagi individu, keluarga, dan komunitas (World Health Organization [WHO], 2022).

Dalam konteks pelayanan kesehatan primer, tenaga psikologi memiliki peran yang sangat penting sebagai penyedia layanan profesional kesehatan mental. Tenaga psikologi di Puskesmas bertanggung jawab dalam memberikan layanan konseling, asesmen psikologis, intervensi psikologis dasar, serta pendampingan psikososial bagi masyarakat dengan berbagai permasalahan psikologis. Peran ini menuntut kompetensi profesional yang tinggi, keterlibatan emosional yang intens, serta kemampuan adaptasi terhadap kondisi lapangan yang dinamis dan kompleks (Maslach & Leiter, 2022).

Kota Surabaya sebagai salah satu kota metropolitan terbesar di Indonesia memiliki karakteristik sosial yang kompleks, dengan kepadatan penduduk yang tinggi, dinamika sosial ekonomi yang beragam, serta permasalahan psikososial yang relatif kompleks. Kondisi tersebut berdampak pada tingginya kebutuhan layanan kesehatan mental di tingkat Puskesmas. Tenaga psikologi di seluruh Puskesmas Kota Surabaya dihadapkan pada berbagai kasus psikologis lintas rentang usia, mulai dari permasalahan tumbuh kembang anak berkebutuhan khusus, gangguan perilaku dan emosi pada anak dan remaja, kasus anak tidak mau sekolah, hingga penanganan klien dewasa dan lanjut usia yang mengalami gangguan jiwa (Putri & Handayani, 2022).

Penanganan kasus anak berkebutuhan khusus, misalnya, tidak hanya menuntut kemampuan asesmen dan intervensi psikologis yang memadai, tetapi juga membutuhkan koordinasi dengan keluarga, sekolah, dan layanan sosial lainnya. Demikian pula pada kasus gangguan jiwa pada orang dewasa dan lanjut usia, tenaga psikologi seringkali harus melakukan pendampingan jangka panjang, memberikan psikoedukasi kepada keluarga, serta terlibat dalam pemantauan kondisi klien melalui kunjungan rumah atau home care (Yuliana & Prasetyo, 2023).

Selain menjalankan tugas profesional psikologi, tenaga psikologi di Puskesmas Kota Surabaya juga dibebani dengan berbagai tanggung jawab tambahan yang bersifat lintas program. Dalam praktiknya, tenaga psikologi seringkali ditugaskan untuk terlibat aktif dalam pelaksanaan program kesehatan jiwa masyarakat, Kawasan Tanpa Rokok (KTR), Upaya Berhenti Merokok (UBM), program Napza, serta kegiatan Posyandu Remaja. Keterlibatan dalam program-program tersebut menuntut tenaga psikologi untuk menjalankan peran yang tidak selalu sejalan secara langsung dengan kompetensi inti psikologi, namun tetap harus

dilaksanakan sebagai bagian dari tuntutan organisasi pelayanan kesehatan primer (Haryanti et al., 2021).

Di samping beban kerja yang bersifat programatik, tenaga psikologi di Puskesmas juga dihadapkan pada tuntutan pelayanan luar gedung. Pelayanan luar gedung meliputi kunjungan rumah bagi pasien gangguan jiwa, pendampingan kasus anak tidak mau sekolah, serta pelaksanaan terapi perilaku yang dijadwalkan di rumah anak prestasi atau rumah anak berkebutuhan khusus yang dikelola oleh Pemerintah Kota Surabaya. Aktivitas pelayanan luar gedung ini membutuhkan waktu, energi, dan kesiapan emosional yang tidak sedikit, terutama karena seringkali dilakukan di lingkungan sosial yang penuh tantangan (Zito et al., 2021).

Beban kerja tenaga psikologi semakin meningkat dengan adanya tuntutan administratif yang cukup tinggi. Pencatatan dan pelaporan pelayanan, pengisian laporan program, serta kewajiban melakukan entri data layanan kesehatan menjadi bagian dari pekerjaan rutin tenaga psikologi. Tidak jarang, tenaga psikologi juga dilibatkan dalam entri data BPJS dan administrasi program lain yang secara substantif tidak berkaitan langsung dengan tugas profesional psikologi. Kondisi ini memperluas beban kerja tenaga psikologi, baik dari segi kuantitas maupun kompleksitas tugas, sehingga berpotensi menimbulkan tekanan kerja yang signifikan (Carayon et al., 2021).

Dalam kajian psikologi kerja dan organisasi, beban kerja dipahami sebagai jumlah tuntutan tugas yang harus diselesaikan oleh individu dalam rentang waktu tertentu, baik dari aspek fisik, mental, maupun emosional (Bakker & Demerouti, 2020). Beban kerja yang tinggi dan tidak seimbang dengan kapasitas individu serta dukungan organisasi dapat menjadi sumber utama stres kerja. Stres kerja muncul ketika individu menilai bahwa tuntutan pekerjaan melebihi kemampuan, sumber daya, atau kontrol yang dimiliki (Schaufeli, 2021).

Stres kerja pada tenaga psikologi memiliki karakteristik yang khas. Selain dipengaruhi oleh tuntutan organisasi dan administratif, stres kerja juga bersumber dari keterlibatan emosional yang intens dengan klien yang mengalami permasalahan psikologis berat dan berkelanjutan. Paparan terhadap cerita traumatis, konflik keluarga, serta kondisi klien yang tidak menunjukkan perbaikan signifikan dapat menimbulkan kelelahan emosional dan tekanan psikologis pada tenaga psikologi (Maslach & Leiter, 2022).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa stres kerja yang tidak terkelola dengan baik dapat berdampak negatif terhadap kinerja tenaga kesehatan. Stres kerja berhubungan dengan menurunnya konsentrasi, motivasi, dan kualitas pengambilan keputusan, yang pada akhirnya memengaruhi efektivitas pelayanan yang diberikan (Zhang et al., 2021). Dalam konteks pelayanan kesehatan jiwa, penurunan kinerja tenaga psikologi berpotensi berdampak langsung

pada kualitas intervensi psikologis, keberhasilan program kesehatan jiwa, serta kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan Puskesmas.

Kinerja tenaga psikologi di Puskesmas merupakan indikator penting dalam menjamin mutu pelayanan kesehatan jiwa di tingkat layanan primer. Kinerja mencerminkan kemampuan tenaga psikologi dalam menjalankan tugas profesional secara efektif, efisien, dan sesuai dengan standar etika serta regulasi pelayanan kesehatan. Kinerja yang optimal tidak hanya ditentukan oleh kompetensi individu, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi kerja, beban kerja, serta tingkat stres kerja yang dialami (Robbins & Judge, 2021).

Meskipun hubungan antara beban kerja, stres kerja, dan kinerja telah banyak dikaji dalam konteks tenaga kesehatan secara umum, kajian empiris yang secara khusus menyoroti tenaga psikologi di Puskesmas masih relatif terbatas. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak berfokus pada perawat dan dokter, sementara tenaga psikologi memiliki karakteristik pekerjaan yang berbeda, terutama dari sisi tuntutan mental dan emosional serta keterlibatan dalam berbagai program lintas sektor (Nugroho & Widodo, 2020; Putri & Handayani, 2022).

Keterbatasan kajian empiris tersebut menjadi semakin relevan dalam konteks Kota Surabaya, di mana kompleksitas permasalahan psikologis masyarakat dan luasnya cakupan tugas tenaga psikologi di Puskesmas menimbulkan tantangan tersendiri. Hingga saat ini, masih minim penelitian yang secara komprehensif mengkaji bagaimana beban kerja yang multidimensional dan stres kerja memengaruhi kinerja tenaga psikologi di seluruh Puskesmas Kota Surabaya. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (research gap) yang perlu diisi guna memberikan gambaran empiris yang lebih akurat mengenai kondisi kerja tenaga psikologi di layanan kesehatan primer perkotaan.

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus empirisnya terhadap tenaga psikologi yang bekerja di layanan kesehatan primer, khususnya Puskesmas perkotaan, yang selama ini relatif terabaikan dalam kajian psikologi kerja dan kesehatan. Berbeda dari penelitian sebelumnya yang umumnya menitikberatkan pada perawat dan dokter sebagai subjek utama, penelitian ini secara spesifik mengkaji dinamika beban kerja dan stres kerja pada tenaga psikologi yang memiliki karakteristik tuntutan kerja kognitif dan emosional yang unik. Selain itu, penelitian ini mengintegrasikan pengukuran beban kerja multidimensional—yang mencakup tuntutan klinis, administratif, dan keterlibatan lintas program—dengan pengukuran kinerja berbasis data administratif pelayanan psikologi, sehingga meminimalkan bias persepsi subjektif responden. Dengan melibatkan seluruh tenaga psikologi Puskesmas di Kota Surabaya melalui pendekatan total sampling, penelitian ini memberikan gambaran komprehensif mengenai kondisi kerja dan

kinerja tenaga psikologi di layanan kesehatan primer perkotaan. Temuan penelitian ini tidak hanya memperkaya literatur psikologi kerja dalam konteks pelayanan kesehatan jiwa primer, tetapi juga memberikan dasar empiris yang kuat bagi perumusan kebijakan pengelolaan sumber daya manusia dan penataan beban kerja tenaga psikologi di Puskesmas.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna menganalisis pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja tenaga psikologi di seluruh Puskesmas Kota Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh beban kerja dan stres kerja, baik secara parsial maupun simultan, terhadap kinerja tenaga psikologi di Puskesmas. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian psikologi kerja dan psikologi kesehatan, serta kontribusi praktis bagi pengelola Puskesmas dan pemangku kebijakan dalam merumuskan strategi pengelolaan sumber daya manusia, pembagian tugas yang lebih proporsional, serta peningkatan mutu pelayanan kesehatan jiwa di Kota Surabaya.

2. KAJIAN TEORITIS

Kajian mengenai kinerja tenaga psikologi dalam konteks pelayanan kesehatan primer menuntut pemahaman teoretis yang komprehensif terhadap dinamika pekerjaan yang bersifat multidimensional. Tenaga psikologi di Puskesmas tidak hanya menjalankan peran profesional dalam pemberian layanan psikologis, tetapi juga beroperasi dalam sistem organisasi kesehatan yang memiliki tuntutan administratif, programatik, dan struktural yang kompleks. Oleh karena itu, analisis kinerja tenaga psikologi perlu ditempatkan dalam kerangka psikologi kerja dan psikologi kesehatan yang menekankan interaksi antara tuntutan pekerjaan, kondisi psikososial kerja, dan kapasitas individu.

Kinerja dalam konteks organisasi dipahami sebagai tingkat pencapaian hasil kerja individu yang tercermin melalui kualitas, kuantitas, konsistensi, serta kesesuaian pelaksanaan tugas dengan tujuan dan standar organisasi (Robbins & Judge, 2021). Dalam layanan kesehatan, kinerja memiliki dimensi yang lebih luas karena berkaitan langsung dengan keselamatan, kesejahteraan, dan kualitas hidup penerima layanan. Kinerja tenaga psikologi di Puskesmas tidak hanya diukur dari jumlah layanan yang diberikan, tetapi juga dari kualitas interaksi terapeutik, ketepatan intervensi, kontinuitas pelayanan, serta kemampuan menjalankan peran profesional secara etis dan akuntabel (Maslach & Leiter, 2022).

Dalam perspektif psikologi kerja kontemporer, kinerja dipandang sebagai hasil dari keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan sumber daya yang tersedia bagi individu. Model

Job Demands-Resources (JD-R) menjadi salah satu kerangka teoretis yang banyak digunakan untuk menjelaskan dinamika tersebut. Model ini menyatakan bahwa setiap pekerjaan memiliki tuntutan (job demands) dan sumber daya (job resources) yang memengaruhi kesejahteraan dan kinerja pekerja (Bakker & Demerouti, 2020). Tuntutan pekerjaan merujuk pada aspek pekerjaan yang membutuhkan upaya fisik, kognitif, dan emosional secara berkelanjutan, sementara sumber daya pekerjaan mencakup dukungan organisasi, otonomi kerja, dan kesempatan pengembangan profesional.

Dalam konteks tenaga psikologi di Puskesmas, tuntutan pekerjaan cenderung tinggi dan beragam. Beban kerja menjadi salah satu bentuk utama dari job demands yang dihadapi tenaga psikologi. Beban kerja tidak hanya mencakup volume tugas atau jumlah klien, tetapi juga kompleksitas kasus psikologis, intensitas keterlibatan emosional, tuntutan waktu, serta kewajiban administratif dan program lintas sektor yang harus dijalankan secara simultan (Carayon et al., 2021). Karakteristik beban kerja seperti ini berpotensi menguras energi psikologis dan mengurangi kapasitas individu untuk mempertahankan kinerja optimal dalam jangka panjang.

Penelitian-penelitian mutakhir menunjukkan bahwa beban kerja yang tinggi berhubungan erat dengan penurunan kualitas kinerja dan peningkatan risiko kelelahan emosional pada tenaga kesehatan (Zito et al., 2021; López-López et al., 2021). Beban kerja yang tidak proporsional dapat mengganggu fokus kerja, memperpanjang waktu penyelesaian tugas, serta menurunkan kualitas pengambilan keputusan. Dalam konteks layanan psikologis, kondisi ini menjadi semakin kritis karena efektivitas intervensi sangat bergantung pada kehadiran psikolog secara utuh, baik secara kognitif maupun emosional.

Stres kerja merupakan konsekuensi psikologis yang sering muncul ketika individu menghadapi tuntutan pekerjaan yang dinilai melebihi kapasitas atau sumber daya yang dimiliki. Stres kerja dipahami sebagai respons adaptif terhadap tekanan kerja yang bersumber dari ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan individu untuk mengatasinya (Schaufeli, 2021). Pada tenaga psikologi, stres kerja memiliki dimensi yang kompleks karena pekerjaan menuntut keterlibatan emosional yang mendalam dengan klien yang mengalami permasalahan psikologis berat dan berkelanjutan.

Maslach dan Leiter (2022) menekankan bahwa tenaga kesehatan mental memiliki risiko tinggi mengalami kelelahan emosional akibat paparan berulang terhadap penderitaan psikologis klien. Kondisi ini diperparah ketika tenaga psikologi harus menjalankan berbagai peran di luar tugas profesionalnya, seperti keterlibatan dalam program lintas sektor dan

pekerjaan administratif yang menyita waktu dan energi. Stres kerja yang berlangsung secara kronis dapat menurunkan kapasitas individu untuk berempati, mengelola emosi, dan mempertahankan kualitas interaksi terapeutik.

Sejumlah penelitian empiris menunjukkan bahwa stres kerja memiliki hubungan negatif dengan kinerja tenaga kesehatan. Stres kerja yang tinggi dikaitkan dengan penurunan konsentrasi, meningkatnya kesalahan kerja, menurunnya motivasi, serta berkurangnya kepuasan kerja (Zhang et al., 2021). Dalam layanan kesehatan jiwa, dampak stres kerja terhadap kinerja menjadi sangat signifikan karena kualitas layanan sangat bergantung pada relasi interpersonal dan keakuratan intervensi psikologis.

Hubungan antara beban kerja dan stres kerja telah banyak dibuktikan dalam literatur psikologi kerja. Beban kerja yang tinggi, terutama yang bersifat emosional dan kognitif, merupakan prediktor utama munculnya stres kerja, khususnya ketika individu memiliki kontrol kerja yang terbatas dan dukungan organisasi yang rendah (Bakker & Demerouti, 2020). Dalam konteks Puskesmas, keterbatasan jumlah tenaga psikologi dan luasnya cakupan layanan memperbesar potensi terjadinya akumulasi beban kerja dan stres kerja.

Beberapa penelitian di bidang pelayanan kesehatan primer menunjukkan bahwa beban kerja dan stres kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja tenaga kesehatan. Haryanti et al. (2021) menemukan bahwa beban kerja yang tinggi dan stres kerja berkontribusi terhadap penurunan kinerja dan kualitas pelayanan. Temuan serupa juga dilaporkan oleh Yuliana dan Prasetyo (2023), yang menunjukkan bahwa beban kerja mental berhubungan dengan penurunan efektivitas kerja tenaga kesehatan. Meskipun demikian, kajian yang secara spesifik menyoroti tenaga psikologi sebagai subjek penelitian masih relatif terbatas, terutama dalam konteks layanan kesehatan primer perkotaan.

Dalam konteks Kota Surabaya, kompleksitas permasalahan psikologis masyarakat dan luasnya spektrum tugas tenaga psikologi di Puskesmas memperkuat relevansi kajian mengenai hubungan antara beban kerja, stres kerja, dan kinerja. Berdasarkan kerangka JD-R dan temuan penelitian terdahulu, dapat dipahami bahwa beban kerja yang tinggi berpotensi meningkatkan stres kerja, yang selanjutnya berdampak pada kinerja tenaga psikologi. Kerangka konseptual ini menjadi dasar bagi penelitian untuk menguji secara empiris pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja tenaga psikologi di Puskesmas, sekaligus memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai dinamika kerja tenaga psikologi dalam sistem pelayanan kesehatan primer.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain korelasional untuk menganalisis pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja tenaga psikologi di Puskesmas. Penelitian dilakukan secara potong lintang (cross-sectional), di mana seluruh variabel diukur pada satu waktu pengambilan data. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menguji hubungan dan pengaruh antarvariabel dalam konteks organisasi pelayanan kesehatan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga psikologi yang bertugas di Puskesmas Kota Surabaya. Mengingat jumlah populasi yang relatif terbatas dan karakteristik tugas yang homogen, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah total sampling, sehingga seluruh tenaga psikologi Puskesmas di Kota Surabaya dilibatkan sebagai subjek penelitian.

Variabel penelitian terdiri atas beban kerja dan stres kerja sebagai variabel bebas, serta kinerja tenaga psikologi sebagai variabel terikat. Beban kerja diukur menggunakan skala beban kerja yang disusun berdasarkan konsep beban kerja psikososial yang merujuk pada teori beban kerja mental Hart dan Staveland melalui kerangka NASA Task Load Index, yang memandang beban kerja sebagai akumulasi tuntutan pekerjaan baik dari sisi kuantitas, kompleksitas, maupun tuntutan administratif dan peran ganda (Hart & Staveland, 1988; Rubio et al., 2021). Dalam penelitian ini, beban kerja dikonseptualisasikan sebagai tuntutan kerja aktual tenaga psikologi Puskesmas yang mencakup beban kerja kuantitatif, beban kerja kualitatif terkait kompleksitas kasus, serta beban kerja administratif dan lintas program. Instrumen disusun dalam bentuk skala Likert lima poin dengan skor yang lebih tinggi menunjukkan tingkat beban kerja yang lebih tinggi.

Stres kerja diukur menggunakan skala yang disusun berdasarkan model burnout Maslach dan Leiter (2022), yang memandang stres kerja sebagai respons psikologis kronis akibat ketidaksesuaian antara tuntutan pekerjaan dan sumber daya individu. Model ini mencakup tiga dimensi utama, yaitu kelelahan emosional, sikap sinis atau menjauh dari pekerjaan, serta penurunan efektivitas profesional. Skala stres kerja disusun dalam format Likert lima poin untuk mengukur pengalaman stres kerja tenaga psikologi Puskesmas yang berkaitan dengan tuntutan layanan psikologi, tekanan peran profesional, serta keterbatasan sumber daya kerja, dengan skor yang lebih tinggi menunjukkan tingkat stres kerja yang lebih tinggi.

Kinerja tenaga psikologi diukur menggunakan data laporan pelayanan psikologi bulanan yang dikumpulkan secara rutin oleh Dinas Kesehatan Kota Surabaya. Pengukuran kinerja didasarkan pada konsep job performance berbasis perilaku kerja nyata, yang memandang kinerja sebagai tingkat pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pekerjaan yang dapat diamati dan didokumentasikan secara sistematis (Campbell & Wiernik, 2015; Koopmans et al., 2019). Kinerja dioperasionalkan melalui lima dimensi utama, yaitu pelayanan psikologi dalam gedung, pelayanan psikologi luar gedung, kegiatan penyuluhan atau promosi kesehatan, kelengkapan laporan pelayanan, serta ketepatan waktu penyerahan laporan. Setiap dimensi dinilai menggunakan skala 1-5 berdasarkan kriteria jumlah kegiatan, tingkat kelengkapan laporan, dan ketepatan waktu pelaporan, sehingga diperoleh skor kinerja total yang mencerminkan tingkat pelaksanaan layanan psikologi. Data laporan yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data administratif yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan dan dianalisis secara agregat tanpa menyertakan identitas individu.

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap instrumen beban kerja dan stres kerja. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item memiliki koefisien validitas yang memadai serta nilai reliabilitas yang memenuhi kriteria penerimaan dengan nilai Cronbach' s alpha di atas 0,70, sehingga instrumen dinyatakan layak digunakan. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis statistik inferensial. Sebelum pengujian hipotesis, data diuji terlebih dahulu terhadap asumsi normalitas dan linearitas. Pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja tenaga psikologi dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak statistik.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 63 tenaga psikologi yang bertugas di Puskesmas Kota Surabaya. Data yang dianalisis mencakup variabel stres kerja, beban kerja, dan kinerja tenaga psikologi. Analisis data dilakukan untuk memperoleh gambaran deskriptif masing-masing variabel serta untuk menguji pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja tenaga psikologi sesuai dengan rancangan penelitian.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa tingkat stres kerja tenaga psikologi Puskesmas cenderung berada pada kategori tinggi. Dari keseluruhan responden, sebanyak 25 orang atau sekitar 39,7% berada pada kategori stres kerja berat, 9 orang atau 14,3% berada pada kategori stres kerja sedang, dan 16 orang atau 25,4% berada pada kategori stres kerja

ringan. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar tenaga psikologi Puskesmas mengalami tekanan psikologis yang cukup signifikan dalam menjalankan tugas profesionalnya.

Tabel 1. Distribusi Tingkat Stres Kerja Tenaga Psikologi (n = 63).

Kategori Stres Kerja	Frekuensi	Persentase (%)
Ringan	16	25,4
Sedang	9	14,3
Berat	25	39,7
Total	50*	79,4*

Keterangan: Sebagian responden berada pada kategori sangat ringan.

Analisis terhadap variabel beban kerja menunjukkan bahwa mayoritas tenaga psikologi Puskesmas berada pada kategori beban kerja tinggi. Sebanyak 44 responden atau sekitar 69,8% mengalami beban kerja tinggi, sedangkan 19 responden atau sekitar 30,2% berada pada kategori beban kerja sedang. Tidak ditemukan responden yang berada pada kategori beban kerja rendah. Hasil ini mengindikasikan bahwa beban kerja tenaga psikologi Puskesmas relatif berat dan bersifat merata.

Tabel 2. Distribusi Tingkat Beban Kerja Tenaga Psikologi (n = 63).

Kategori Beban Kerja	Frekuensi	Persentase (%)
Sedang	19	30,2
Tinggi	44	69,8
Total	63	100,0

Berbeda dengan stres kerja dan beban kerja, hasil pengukuran kinerja menunjukkan bahwa secara umum kinerja tenaga psikologi berada pada kategori baik. Sebanyak 38 responden atau sekitar 60,3% memiliki kinerja baik, 16 responden atau sekitar 25,4% berada pada kategori kinerja cukup, dan 9 responden atau sekitar 14,3% berada pada kategori kinerja buruk. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun tenaga psikologi Puskesmas menghadapi tuntutan kerja yang tinggi, sebagian besar tetap mampu mempertahankan pelaksanaan tugas pada tingkat yang optimal.

Tabel 3. Distribusi Tingkat Kinerja Tenaga Psikologi (n = 63).

Kategori Kinerja	Frekuensi	Persentase (%)
Buruk	9	14,3
Cukup	16	25,4
Baik	38	60,3
Total	63	100,0

Untuk menguji pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja tenaga psikologi, dilakukan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa model regresi yang dibangun signifikan secara statistik. Beban kerja dan stres kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja tenaga psikologi Puskesmas Kota Surabaya.

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.

Variabel Independen	B	t	Sig.
Beban Kerja	-0,41	-3,12	0,003
Stres Kerja	-0,36	-2,87	0,006
Konstanta	78,25	6,94	0,000

Nilai koefisien determinasi sebesar $R^2 = 0,48$ menunjukkan bahwa 48% variasi kinerja tenaga psikologi dapat dijelaskan oleh beban kerja dan stres kerja secara bersama-sama, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan beban kerja dan stres kerja berpotensi menurunkan kinerja tenaga psikologi apabila tidak dikelola secara sistematis.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa tenaga psikologi Puskesmas Kota Surabaya bekerja dalam kondisi beban kerja yang tinggi dan tingkat stres kerja yang relatif berat, namun tetap mampu mempertahankan kinerja pada kategori baik. Kondisi ini mencerminkan dedikasi profesional yang tinggi, sekaligus mengindikasikan perlunya perhatian serius terhadap pengelolaan beban kerja dan stres kerja guna menjaga keberlanjutan kualitas pelayanan psikologi di Puskesmas.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tenaga psikologi Puskesmas Kota Surabaya menghadapi tingkat beban kerja dan stres kerja yang relatif tinggi, namun secara umum masih mampu mempertahankan kinerja pada kategori baik. Temuan ini menggambarkan dinamika kerja yang kompleks pada layanan kesehatan mental tingkat primer, di mana tuntutan pekerjaan yang tinggi tidak selalu secara langsung menurunkan kinerja, tetapi berpotensi menjadi faktor risiko dalam jangka panjang apabila tidak dikelola secara sistematis.

Tingginya tingkat stres kerja yang dialami oleh tenaga psikologi Puskesmas dapat dipahami melalui kerangka burnout yang dikemukakan oleh Maslach dan Leiter. Menurut Maslach dan Leiter (2022), stres kerja kronis muncul ketika terdapat ketidaksesuaian yang berkelanjutan antara tuntutan pekerjaan dan sumber daya yang dimiliki individu. Dalam konteks penelitian ini, tingginya proporsi tenaga psikologi yang berada pada kategori stres kerja berat mencerminkan adanya kelelahan emosional, tekanan peran profesional, serta tuntutan pelayanan psikologis yang intens dan berkelanjutan. Kondisi ini diperkuat oleh

karakteristik layanan psikologi Puskesmas yang mencakup penanganan kasus lintas rentang usia, mulai dari anak berkebutuhan khusus hingga lansia dengan gangguan jiwa, serta keterlibatan dalam berbagai kegiatan lintas program kesehatan.

Beban kerja yang tinggi pada tenaga psikologi Puskesmas, sebagaimana ditunjukkan oleh hasil penelitian, sejalan dengan konsep beban kerja mental dan psikososial dalam lingkungan kerja pelayanan publik. Beban kerja tidak hanya dipahami sebagai jumlah tugas yang harus diselesaikan, tetapi juga mencakup kompleksitas tugas, tuntutan emosional, serta tekanan administratif yang menyertai pelaksanaan layanan (Bakker & Demerouti, 2022). Dalam penelitian ini, mayoritas responden berada pada kategori beban kerja tinggi, yang menunjukkan bahwa tenaga psikologi Puskesmas menghadapi tuntutan kerja yang bersifat multidimensional, termasuk pelayanan klinis, kegiatan promotif-preventif, kunjungan rumah, serta kewajiban pelaporan administratif.

Meskipun beban kerja dan stres kerja berada pada tingkat yang relatif tinggi, hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja tenaga psikologi Puskesmas secara umum masih berada pada kategori baik. Temuan ini dapat dijelaskan melalui perspektif job performance yang memandang kinerja sebagai hasil dari interaksi antara tuntutan pekerjaan, kapasitas individu, dan strategi adaptasi yang digunakan dalam menjalankan tugas (Campbell & Wiernik, 2015; Koopmans et al., 2019). Dalam konteks ini, kinerja yang tetap baik menunjukkan adanya komitmen profesional, sense of duty, serta kemampuan adaptasi tenaga psikologi Puskesmas dalam menghadapi tekanan kerja yang tinggi.

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa beban kerja dan stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja tenaga psikologi, baik secara simultan maupun parsial. Temuan ini konsisten dengan model Job Demands-Resources (JD-R), yang menyatakan bahwa tuntutan kerja yang tinggi, apabila tidak diimbangi dengan sumber daya kerja yang memadai, dapat mengarah pada penurunan kinerja dan kesejahteraan kerja (Bakker & Demerouti, 2022). Dalam penelitian ini, meskipun kinerja masih berada pada kategori baik, pengaruh negatif beban kerja dan stres kerja mengindikasikan adanya potensi penurunan kinerja apabila kondisi kerja yang menuntut tersebut berlangsung secara terus-menerus.

Kondisi di mana kinerja tetap relatif baik meskipun stres dan beban kerja tinggi juga dapat dipahami sebagai bentuk coping profesional jangka pendek. Tenaga psikologi Puskesmas kemungkinan masih mampu mempertahankan kinerja melalui upaya ekstra, seperti bekerja melebihi jam kerja formal, mengorbankan waktu pemulihan, atau mengandalkan motivasi

intrinsik yang tinggi. Namun, penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa strategi coping semacam ini tidak selalu berkelanjutan dan berisiko meningkatkan kelelahan kerja serta penurunan efektivitas dalam jangka panjang (Salvagioni et al., 2021; Montgomery et al., 2022).

Temuan penelitian ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa tenaga kesehatan mental di layanan primer berada pada posisi yang rentan terhadap beban kerja berlebih dan stres kerja kronis. Studi yang dilakukan oleh Panagioti et al. (2023) menunjukkan bahwa tingginya tuntutan kerja dan keterbatasan sumber daya di layanan kesehatan primer berkontribusi signifikan terhadap burnout dan penurunan kualitas layanan. Dalam konteks Puskesmas, kondisi ini menjadi semakin relevan mengingat peran tenaga psikologi yang tidak hanya berfokus pada layanan klinis, tetapi juga terlibat dalam berbagai program kesehatan masyarakat dan tugas administratif.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja dan stres kerja merupakan faktor penting yang perlu mendapat perhatian dalam pengelolaan sumber daya manusia tenaga psikologi di Puskesmas. Meskipun kinerja saat ini masih berada pada kategori baik, tingginya tingkat stres dan beban kerja menunjukkan adanya risiko laten terhadap keberlanjutan kualitas pelayanan psikologi. Oleh karena itu, temuan penelitian ini menegaskan pentingnya penataan beban kerja, kejelasan peran profesional, serta penyediaan sumber daya pendukung yang memadai guna mencegah kelelahan kerja dan menjaga kualitas layanan kesehatan mental di tingkat primer.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja tenaga psikologi Puskesmas Kota Surabaya. Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa tenaga psikologi Puskesmas bekerja dalam kondisi beban kerja dan stres kerja yang relatif tinggi, sementara kinerja secara umum masih berada pada kategori baik. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa beban kerja dan stres kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja tenaga psikologi, serta secara parsial keduanya menunjukkan pengaruh negatif terhadap kinerja. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan beban kerja dan stres kerja berpotensi menurunkan kinerja tenaga psikologi, meskipun dalam kondisi penelitian ini kinerja masih dapat dipertahankan pada tingkat yang cukup optimal.

Kesimpulan ini menunjukkan bahwa kinerja tenaga psikologi Puskesmas tidak hanya ditentukan oleh kapasitas individu, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh karakteristik pekerjaan dan tuntutan sistem pelayanan kesehatan primer. Tingginya beban kerja dan stres kerja yang

ditemukan dalam penelitian ini mencerminkan kompleksitas peran tenaga psikologi Puskesmas, yang mencakup pelayanan klinis, kegiatan promotif dan preventif, keterlibatan dalam program lintas sektor, serta tuntutan administratif. Oleh karena itu, meskipun kinerja saat ini masih berada pada kategori baik, kondisi tersebut mengandung risiko terhadap keberlanjutan kualitas pelayanan psikologi apabila tidak diimbangi dengan pengelolaan beban kerja dan dukungan kerja yang memadai.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, penelitian ini merekomendasikan perlunya penataan beban kerja tenaga psikologi Puskesmas secara lebih proporsional dan berbasis kompetensi, termasuk kejelasan pembagian peran dan tanggung jawab profesional. Selain itu, diperlukan upaya sistematis untuk mengelola stres kerja, seperti penyediaan dukungan organisasi, supervisi profesional yang berkelanjutan, serta penguatan sumber daya kerja yang relevan dengan layanan psikologi. Upaya-upaya tersebut diharapkan dapat menjaga kinerja tenaga psikologi sekaligus mencegah terjadinya kelelahan kerja dalam jangka panjang.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, desain penelitian yang bersifat potong lintang membatasi kemampuan untuk menarik kesimpulan kausal secara kuat mengenai hubungan antarvariabel. Kedua, pengukuran stres kerja dan beban kerja menggunakan instrumen self-report berpotensi dipengaruhi oleh subjektivitas responden. Ketiga, penelitian ini dilakukan pada konteks Puskesmas di satu wilayah perkotaan, sehingga hasil penelitian perlu ditafsirkan secara hati-hati apabila ingin digeneralisasikan ke konteks pelayanan kesehatan primer di wilayah lain dengan karakteristik yang berbeda.

Berdasarkan keterbatasan tersebut, penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan desain longitudinal guna mengamati dinamika beban kerja, stres kerja, dan kinerja tenaga psikologi dalam jangka waktu yang lebih panjang. Selain itu, penelitian mendatang dapat mengintegrasikan variabel sumber daya kerja, dukungan organisasi, atau strategi coping profesional sebagai faktor protektif yang berpotensi memoderasi hubungan antara beban kerja, stres kerja, dan kinerja. Pendekatan kualitatif atau metode campuran juga direkomendasikan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman kerja tenaga psikologi di layanan kesehatan primer.

DAFTAR REFERENSI

- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2020). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 25(1), 1–13. <https://doi.org/10.1037/ocp0000156>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2022). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 27(3), 273–285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000304>
- Bridger, R. S., Brasher, K., & Kilminster, S. (2021). Job demands, workload, and fatigue in healthcare professionals. *Ergonomics*, 64(10), 1325–1337.
- Carayon, P., Smith, P., & Haims, M. C. (2021). Work organization, job stress, and employee performance in healthcare. *Human Factors*, 63(3), 345–359.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Sage.
- Haryanti, F., Aini, F., & Purwaningsih, S. (2021). Beban kerja dan stres kerja tenaga kesehatan di pelayanan primer. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 16(2), 123–132.
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., de Vet, H. C. W., & van der Beek, A. J. (2019). Measuring individual work performance: Identifying and selecting indicators. *Work*, 62(3), 451–463. <https://doi.org/10.3233/WOR-192878>
- López-López, I. M., Gómez-Urquiza, J. L., Cañadas, G. R., De la Fuente, E. I., Albendín-García, L., & Cañadas-De la Fuente, G. A. (2021). Burnout in mental health professionals: Prevalence and related factors. *International Journal of Mental Health Nursing*, 30(1), 20–31.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2022). *The burnout challenge: Managing people's relationships with their jobs*. Harvard University Press.
- McPhee, S. D., Dahinten, V. S., & MacPhee, M. (2023). Nurse workload and its impact on patient care. *Journal of Nursing Management*, 31(1), 45–54.
- Montgomery, A., Spânu, F., Băban, A., & Panagopoulou, E. (2021). Job demands, burnout, and engagement among healthcare professionals. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(6), 1–15.
- Montgomery, A., Spânu, F., Băban, A., & Panagopoulou, E. (2022). Job demands, burnout, and engagement among health professionals: A systematic review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(15), 1–17. <https://doi.org/10.3390/ijerph19159622>
- Mutale, W., Ayles, H., Bond, V., & Mwanamwenge, M. T. (2022). Measuring health worker performance in low- and middle-income countries. *Human Resources for Health*, 20(1), 1–12.
- Panagioti, M., Geraghty, K., Johnson, J., Zhou, A., Panagopoulou, E., Chew-Graham, C., & Esmail, A. (2023). Association between physician burnout and patient safety,

- professionalism, and patient satisfaction. *JAMA Network Open*, 6(2), e2254894. <https://doi.org/10.1001/jamanetworkopen.2022.54894>
- Putri, R. A., & Handayani, L. (2022). Stres kerja dan kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 10(2), 98–107.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2021). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson Education.
- Rubio, S., Díaz, E., Martín, J., & Puente, J. M. (2021). Evaluation of subjective mental workload: A comparison of SWAT, NASA-TLX, and workload profile methods. *Applied Psychology*, 70(2), 667–699.
- Salvagioni, D. A. J., Melanda, F. N., Mesas, A. E., González, A. D., Gabani, F. L., & Andrade, S. M. (2022). Physical, psychological and occupational consequences of job burnout. *PLoS ONE*, 17(1), e0261948.
- Schaufeli, W. B. (2021). Job burnout: New directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 30(3), 247–252.
- World Health Organization. (2022). *Guidelines on mental health at work*. WHO Press.
- Yuliana, S., & Prasetyo, A. R. (2023). Beban kerja mental dan kinerja tenaga kesehatan di layanan primer. *Jurnal Psikologi*, 50(1), 67–79.
- Zhang, Y., Duffy, J. F., & De Castillero, E. R. (2021). Work stressors and job performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 26(1), 1–13.
- Zito, M., Cortese, C. G., & Colombo, L. (2021). Nurses' workload and job stress. *Journal of Nursing Management*, 29(1), 43–52.