

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Stres Kerja

2.1.1.1 Pengertian Stres Kerja

Stres kerja merupakan tekanan fisik dan psikologis yang dirasakan seseorang Ketika menghadapi hambatan, tuntutan, atau peluang yang liar biasa. Setiap pegawai memiliki peluang untuk mengalami stres kerja tergantung beban kerja yang dihadapinya.

Mangkunegara (2017:92) memberikan definisi stres sebagai suatu keadaan tertekan, baik secara fisik maupun psikologis. Keadaan tertekan tersebut secara umum meruoakan kondisi yang memiliki karakteristik bahwa tuntutan lingkungan melebihi kemampuan individu untuk meresponnya. Lingkungan tidak berarti hanya lingkungan fisik saja, tetapi juga lingkungan sosial. Lingkungan seperti ini juga terdapat dalam organisasi kerja sebagai tempat setiap anggota organisasi atau karyawan menggunakan sebagian besar waktunya dalam kehidupan sehari-hari.

Definisi selanjutnya (Robbins, 2017 : 597) menyatakan stres kerja merupakan “sebuah kondisi dinamis dimana seorang individu dihadapkan pada suatu peluang, tuntutan atau sumber daya yang terkait dengan kondisi lingkungan, kondisi organisasi dan pada diri seseorang”.

Menurut Greenberg dalam Setiyana (2013 : 384) stres kerja merupakan konstruk yang sangat sulit didefinisikan. Stres dalam pekerjaan terjadi pada seseorang, dimana seseorang berlari dalam masalah, sejak beberapa pekerja membawa tingkat pekerjaan pada kecenderungan stres, stres kerja sebagai kombinasi antara sumber-sumber stres dalam pekerjaan, karakteristik, individual dan stersor diluar organisasi. Stres kerja adalah suatu komdisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan mempengaruhi kondisi karyawan.

Menurut Munandar dalam Hidayat (2019:140), stres kerja dapat berakibat positif (*eustres*) yang diperlukan untuk menghasilkan prestasi yang tinggi, namun pada umumnya stres kerja lebih banyak merugikan diri karyawan maupun perusahaan. Stres yang berkaitan dengan pekerjaan dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berkaitan dengan pekerjaan, karena itulah dampak psikologis yang paling sederhana dan paling jelas dari stres itu. Selanjutnya menurut Fathoni dalam Hidayat (2019 : 141), menyatakan bahwa stres karyawan timbul akibat kepuasan kerja tidak terwujud dari pekerjaannya. Menurut Sopiah (2008 : 85), stres merupakan respons adaptif terhadap suatu situasi yang dirasakan menantang atau mengancam kesehatan seseorang.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan suatu tanggapan adaptif, dibatasi oleh perbedaan individual dan proses psikologis, dari setiap kegiatan, situasi atau kejadian eksternal yang membebani tuntutan psikolog atau fisik yang berlebihan terhadap seseorang ditempat individu itu berada.

Quick dan Quick dalam Rivai (2010 : 308), mengategorikan jenis stres menjadi dua, yaitu :

1. *Eustres*, yaitu hasil dari respons terhadap stres yang bersifat sehat, positif, dan konstruktif (bersifat membangun). Menurut Sopiah (2008), eustres ini merupakan pengalaman stres yang tidak berlebihan, cukup untuk menggerakkan dan memotivasi orang agar dapat mencapai tujuan, mengubah lingkungan mereka dan berhasil dalam menghadapi tantangan pekerjaan. Hal tersebut termasuk kesejahteraan individu, fleksibilitas, kemampuan adaptasi dan tingkat performance yang tinggi.
2. *Distres*, yaitu hasil dari respons terhadap stres yang bersifat tidak sehat, negatif, dan destruktif (bersifat merusak). Hal tersebut termasuk konsekuensi individu dan juga organisasi yakni derajat penyimpangan fisik, psikis dan perilaku dari fungsi yang sehat.

2.1.1.2 Faktor-faktor Stres Kerja

Stresor adalah penyebab stres, yakni apa saja kondisi lingkungan tempat tuntutan fisik dan emosional pada seseorang. Terdapat banyak stresor dalam organisasi dan aktivitas hidup lainnya. Faktor-faktor penyebab stres kerja menurut Carey Cooper dalam Hidayat (2019:142) adalah sebagai berikut :

1. Kondisi Pekerjaan

Kondisi pekerjaan/lingkungan kerja yang buruk dapat menyebabkan karyawan mudah jatuh sakit, mudah stres, sulit berkonsentrasi, dan menurunnya produktivitas kerja. Selain itu, kondisi dimana kuantitas tugas yang diterima oleh karyawan melebihi dari kapasitas karyawan tersebut juga dapat memicu stres kerja.

2. Konflik Peran

Dalam sebuah penelitian mengenai stres kerja, ditemukan fakta bahwa perusahaan yang sangat besar, atau yang kurang memiliki struktur yang jelas, akan menimbulkan konflik peran. Mereka stres karena ketidakjelasan peran dalam bekerja dan tidak tahu apa yang diinginkan oleh manajemen perusahaan.

3. Pengembangan Karir

Stres kerja dapat timbul jika karyawan tidak merasa aman akan pekerjaannya. Ketidakjelasan jenjang karir dan proses penilaian kinerja dapat membuat seseorang tidak merasa diapresiasi yang berdampak pada timbulnya stres.

4. Struktur Organisasi

Apabila struktur organisasi kurang jelas dan terjadi dalam jangka waktu yang cukup lama, maka hal tersebut dapat menjadi sumber stres. Posisi individu dalam suatu struktur organisasi juga dapat menggambarkan tingkat stres yang dialami.

2.1.2 *Self Efficacy*

2.1.2.1 *Pengertian Self Efficacy*

Menurut Baron dan Byrne (2004:11) mengemukakan bahwa *self efficacy* merupakan penilaian individu terhadap kemampuan atau kompetensinya untuk melakukan tugas, mencapai suatu tujuan, dan menghasilkan sesuatu. Individu yang memiliki *self efficacy* yang tinggi akan mencurahkan semua usaha dan perhatiannya untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Self-efficacy merupakan penilaian seseorang tentang apakah dia dapat secara sukses mempelajari pengetahuan atau keterampilan. *Self-efficacy*

merupakan penentu kesiapan belajar. Peserta pelatihan yang memiliki *self-efficacy* yang tinggi melakukan berbagai upaya untuk belajar dalam program latihan dan lebih cenderung bertahan untuk belajar meskipun lingkungan tidak kondusif untuk itu, Kaswan (2011:30).

Menurut Bandura (1997:31) *self efficacy* atau efikasi diri adalah keyakinan individu mengenai kemampuan dirinya dalam melakukan tugas atau tindakan yang diperlukan untuk mencapai hasil tertentu. *Self efficacy* ini dapat menggerakkan motivasi, kemampuan kognitif dan tindakan yang diperlukan untuk memenuhi tuntutan situasi sehingga meskipun memiliki beban kerja yang berat dan dihadapkan dengan permasalahan yang berat, perawat masih memiliki semangat kerja yang tinggi. Menurut Bandura (Setiawan, 2009) orang yang memiliki *self efficacy* yang tinggi akan mempunyai semangat yang lebih tinggi di dalam menjalankan suatu tugas tertentu dibandingkan dengan orang yang memiliki *self efficacy* yang rendah. Sehingga seorang perawat yang memiliki *self efficacy* yang tinggi akan mengembangkan sikap-sikap positif seperti percaya diri dan berkomitmen tinggi, dengan demikian ia pun mampu menjalankan peran dan fungsinya dengan baik.

2.1.2.2 Dimensi-dimensi *Self Efficacy*

Self efficacy bersifat situasional dan kontekstual, yaitu tergantung pada situasi yang dihadapi dan konteks tugas yang dihadapi. Adapun dimensi-dimensi dari *self efficacy* menurut Bandura dalam Ardi, dkk. (2017:167) yaitu:

1. *Level*, yaitu sejauh mana individu dapat menentukan tingkat kesulitan dalam pekerjaan yang mampu dilaksanakannya. Penilaian dari aspek ini dapat dilihat dari beberapa hal, yaitu dengan melihat apakah individu

dapat membuat target yang menantang, yakin dapat melakukan pekerjaan dengan baik, sekalipun pekerjaan tersebut dirasakan sulit, dan apakah individu tersebut mengetahui minatnya dan kemampuannya sehingga dapat memilih pekerjaan yang dirasakan sesuai.

2. *Generality*, yaitu bagaimana seseorang mampu menggeneralisasikan tugas-tugas dan pengalaman-pengalaman sebelumnya ketika menghadapi suatu tugas atau pekerjaan, misalnya apakah ia dapat menjadikan pengalaman atau menjadi suatu hambatan atau bahkan diartikan sebagai kegagalan. Aspek ini dapat dinilai baik, jika individu dapat yakin bahwa pengalaman terdahulu dapat membantu pekerjaannya sekarang, mampu menyikapi situasi yang berbeda dengan baik, dan menjadikan pengalaman sebagai jalan menuju sukses.
3. *Strength*, yaitu sejauh mana kekuatan dan keyakinan akan level tersebut, apakah kuat atau lemah, yang dapat dilihat dari konsistensi individu tersebut dalam mengerjakan tugasnya. Aspek ini dapat dilihat melalui peningkatan usaha individu ketika menghadapi kegagalan, keyakinan individu dalam melakukan tugas dengan baik, ketenangan dalam menghadapi tugas yang sulit, dan komitmen dari individu tersebut dalam pencapaian target.

Self efficacy memang tidak selalu berhubungan dengan kemampuan seseorang yang sebenarnya untuk melakukan suatu tugas tertentu, melainkan lebih menekankan pada sejauh mana orang tersebut merasa dan berpikir

bahwa dirinya mampu berhasil dalam melakukan tugas itu (Bandura; Cantor & Kihlstrom; dan Matlin dalam Arisusetio, 2005).

Self efficacy tidak secara kebetulan muncul dalam diri seorang individu. Ini berkembang dalam diri individu melalui pengamatan-pengamatan terhadap akibat-akibat tindakan yang dilakukannya. *Reward* dan *punishment* (hukuman) yang diterima individu dari lingkungannya atas tindakan yang dilakukan dapat membentuk persepsi diri individu terhadap kemampuan diri. Seseorang yang lebih sering mendapatkan *reward* dalam hidupnya akan mempersepsikan diri secara positif sehingga terbentuklah keyakinan akan kemampuan diri. Sebaliknya, seseorang yang sering mendapatkan *punishment* (hukuman), akan mempersepsikan dirinya secara negatif. Ia cenderung merasa bahwa dirinya tidak dapat melakukan apa-apa sehingga ketika dihadapkan dengan suatu masalah ia mudah menyerah.

2.1.3 Employee Engagement

2.1.3.1 Pengertian Employee Engagement

Employee engagement merupakan keadaan psikologis di mana karyawan merasa berkepentingan dalam keberhasilan perusahaan dan termotivasi untuk meningkatkan kinerja ke tingkat yang melebihi job requirement yang diminta (Mercer, Carpenter & Wyman, 2007:1). Lebih lanjut Mercer, Carpenter & Wyman, (2007:1) menyatakan *employee engagement* dianggap sebagai sesuatu yang dapat memberikan perubahan pada individu, tim, dan perusahaan.

Tingkat *employee engagement* pada perusahaan merupakan hal yang penting karena *employee engagement* menjadi sarana penyalarsan tujuan

karyawan dengan tujuan organisasi. Dengan *employee engagement*, perusahaan dapat mengetahui apakah karyawan memiliki rasa bangga dan rasa memiliki terhadap perusahaan, mengetahui apakah karyawan memiliki keinginan untuk memberikan usaha dan kinerja ekstra terhadap perusahaan (Albrecht, 2010).

Handoyo, (2017:2) yang menyatakan bahwa *employee engagement* dapat menciptakan kesuksesan bagi perusahaan melalui hal-hal yang berkaitan dengan kinerja karyawan, produktivitas, keselamatan kerja, kehadiran dan retensi, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, hingga profibilitas. Kinerja karyawan menjadi salah satu hal yang menjadi akibat dari terciptanya *employee engagement* yang tinggi. Hal tersebut diungkapkan pula oleh Robinson yang menyatakan bahwa karyawan yang memiliki kaitan kuat dengan perusahaan akan meningkatkan performansi dalam pekerjaannya untuk keuntungan perusahaan.

2.1.3.2 Faktor yang Mempengaruhi *Employee Engagement*

Menurut Bakker dan Demerouti dalam Anggraini (2016: 184), terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi *employee engagement*, yaitu :

1. *Job resources* (sumber daya kerja), yaitu aspek fisik, psikologis, dan sosial serta organisasi yang mampu mengurangi tuntutan dan beban pekerjaan dalam kaitannya dengan proses pencapaian tujuan perusahaan;
2. *Personal resources* (sumber daya pribadi), yaitu evaluasi diri yang positif yang berpengaruh pada ketahanan mental individu serta mengacu pada pola kecerdasan emosional individu;
3. *Job demands* (tuntutan pekerjaan) dapat mempengaruhi *employee engagement* karena dengan tuntutan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan akan dapat

meningkatkan motivasi bekerja dan meningkatkan rasa puas terhadap pekerjaan;

4. *Peers* (teman sebaya), yakni teman sebaya yang mendukung pekerjaan dapat meningkatkan rasa nyaman seseorang dalam bekerja dan meningkatkan keikhlasan dalam bekerja.

2.1.3.3 Indikator *Employee Engagement*

Menurut Schaufeli & Bakker dalam Akbar (2013:13) terdapat 3 (tiga) indikator *employee engagement*, yaitu :

1. *Vigor*, yaitu keterikatan karyawan yang ditimbulkan melalui kekuatan mental dan fisik ketika sedang bekerja. *Vigor* ditandai dengan tingginya tingkat kekuatan dan resistensi mental dalam bekerja, energi yang optimal, dan keberanian untuk melakukan usaha semaksimal mungkin, keinginan, kemauan, dan kesediaan dengan bersungguh-sungguh di dalam pekerjaan sehingga mampu memberikan hasil yang maksimal dalam setiap pekerjaan yang diberikan.
2. *Dedication*, yaitu keterikatan karyawan secara emosional terhadap pekerjaan. *Dedikasi* menggambarkan perasaan yang sangat antusias karyawan dalam melakukan pekerjaannya, merasa termotivasi, terinspirasi, dan tetap tekun tanpa merasa terancam dengan tantangan yang dihadapi, juga merasa bangga dengan pekerjaan yang dilakukannya dan perusahaan tempat ia bekerja. *Dedikasi* dikarakteristikan dengan rasa antusias, inspirasi, kebanggaan, dan tantangan.

3. *Absorption*, yaitu keterikatan karyawan yang digambarkan dengan perilaku pegawai yang memberikan perhatian penuh terhadap pekerjaannya. Ia menggambarkan karyawan yang merasa bahagia tenggelam dalam pekerjaan, memiliki fokus yang tinggi, serius, dan berkonsentrasi penuh dalam bekerja. Secara psikologis disaat melakukan pekerjaannya mereka cenderung sulit untuk melepaskan diri terhadap pekerjaan karena merasa waktu berlalu terlalu cepat karena mereka merasa asik dalam bekerja. *Absorption* ditandai dengan karyawan yang berkonsentrasi penuh dalam pekerjaan dan senang ketika dilibatkan dalam pekerjaan.

2.1.4 *Service Quality*

2.1.4.1 *Pengertian Service Quality*

Service quality erat kaitannya dengan konsep pelayanan atau jasa, serta bagaimana kaitannya antara pelayanan itu sendiri. Goetsch dan Davis dalam Tjiptono (2005:10) mengemukakan bahwa kualitas merupakan “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Sedangkan pelayanan menurut Pasolong (2010:128) didefinisikan sebagai “aktifitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan”. Sebuah pelayanan dapat dilakukan pada saat konsumen memilih produk maupun setelah selesai melakukan transaksi pembelian produk baik barang ataupun jasa. Kualitas pelayanan menurut Kotler, dalam Lubis (2017:234) diartikan sebagai “sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain”. Kinerja dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak

berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun. Perilaku tersebut bertujuan pada tercapainya kepuasan pelanggan itu sendiri. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi perusahaan karena akan menjadi pelanggan yang loyal dan memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Dalam konteks pelayanan publik kualitas pelayanan memiliki tujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna atau penerima manfaat layanan. Kualitas pelayanan sektor publik erat kaitannya dengan kemampuan dan kesiapan dari aparatur, agar tidak terjadi kesenjangan antara kesiapan dan kemampuan aparatur negara dengan tuntutan masyarakat dalam pelaksanaan fungsi pelayanan. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, sebagaimana dikutip dalam Rahmadana (2020:91) mendefinisikan pelayanan publik sebagai “segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Berdasarkan definisi pelayanan di atas, dapat dilihat bahwa pemberian pelayanan merupakan proses yang dilakukan organisasi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan bersama. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan dari organisasi pemerintah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat serta dalam rangka mengimplementasikan ketentuan yang tercantum dalam peraturan

perundangundangan. Sejalan dengan pendapat tersebut, Sadu Wasistiono (2001:43) berpendapat bahwa “pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat”.

Berdasarkan uraian di atas pelayanan publik itu diselenggarakan sesuai dengan sistem atau prosedur dan bukan hanya diberikan instansi atau lembaga pemerintah saja, melainkan juga diberikan oleh pihak swasta. Kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah untuk masyarakat meliputi banyak hal, yaitu yang menyangkut semua kebutuhan masyarakat baik berupa barang maupun jasa. Hal ini sejalan dengan pendapat Sinambela (2010:5) bahwa pelayanan publik didefinisikan sebagai “pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat”.

Sedangkan dalam konteks pelayanan kesehatan definisi kualitas layanan mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 tahun 2022, yaitu “tingkat layanan kesehatan untuk individu dan masyarakat yang dapat meningkatkan luaran kesehatan yang optimal, diberikan sesuai dengan standar pelayanan, dan perkembangan ilmu pengetahuan terkini, serta untuk memenuhi hak dan kewajiban pasien”.

2.1.4.2 Dimensi *Service Quality*

Menurut Parasuraman dalam Akmalia (2012:73), menyatakan terdapat 10 (sepuluh) dimensi yang mempengaruhi masyarakat untuk menilai suatu kualitas pelayanan yaitu:

- 1) *Reliabilitas*, mencakup dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat terpercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan layanannya secara benar sejak awal (*right the first time*), memenuhi janjinya secara akurat dan andal (misalnya, memberikan layanan sesuai dengan jadwal yang disepakati) menyimpan data (*record*) secara tepat, dan mengirimkan tagihan yang akurat.
- 2) *Responsivitas* atau daya tanggap, kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu dan melayani para pelanggan dengan segera. Beberapa contoh diantaranya: ketepatan waktu layanan, pengiriman slip transaksi secepatnya, kecepatan menghubungi kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara tepat.
- 3) *Kompetensi*, yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat melayani sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Termasuk didalamnya adalah pengetahuan dan keterampilan karyawan kontak, pengetahuan dan keterampilan personil dukungan operasional, dan kapabilitas riset organisasi.
- 4) *Akses*, meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui (*approachability*) dan kemudahan kontak. Hal ini berarti lokasi fasilitas layanan mudah dijangkau, waktu mengantri atau menunggu tidak terlalu lama, saluran

komunikasi perusahaan mudah dihubungi (contohnya, telepon, surat, email, fax, website, dan seterusnya), dan jam operasi nyaman.

- 5) Kesopanan (*courtesy*), meliputi sikap santun, respek, atensi, dan keramahan para karyawan kontak (seperti resepsionis, operator telepon, *bell person teller bank*).
- 6) Komunikasi, artinya menyampaikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan. Termasuk didalamnya adalah penjelasan mengenai jasa/layanan yang ditawarkan, biaya layanan, *trade-off* antara layanan dan biaya, serta proses penanganan masalah potensial yang mungkin timbul.
- 7) Kredibilitas, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan kontak, dan interaksi dengan pelanggan (*hard selling versus soft selling approach*).
- 8) Keamanan (*security*), yaitu bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Termasuk didalamnya adalah keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), privasi dan kerahasiaan (*confidentiality*).
- 9) Kemampuan memahami pelanggan, yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan regular.
- 10) Bukti fisik (*tangibles*), meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan.

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan, menurut Tjiptono (2006:70) dimensi kualitas pelayanan disempurnakan menjadi 5 (lima), yaitu sebagai berikut :

1. *Tangible*, yaitu bentuk fisik fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, seperti gedung kantor, peralatan kantor, penampilan karyawan dan lain lain.
2. *Reliability*, yaitu kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan.
3. *Responsiveness*, yaitu sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan.
4. *Assurance*, yaitu kemampuan petugas dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan.
5. *Emphaty* atau kemampuan memahami pelanggan, yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan regular.

Secara spesifik, indikator kualitas layanan kesehatan di Indonesia mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022, yaitu sebagai berikut :

1. Efektif, menyediakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan tepat dan cepat;

2. Keselamatan, meminimalkan terjadinya kerugian (*harm*), termasuk kesalahan medis pada pasien yang menerima pelayanan;
3. Berorientasi pada pengguna layanan (*people-centred*), menyediakan pelayanan yang sesuai dengan preferensi, kebutuhan dan nilai-nilai individu.
4. Tepat waktu, mengurangi waktu tunggu dan keterlambatan pemberian pelayanan kesehatan.
5. Efisien, mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya yang tersedia dan mencegah pemborosan termasuk alat kesehatan, obat, energi dan ide.
6. Adil, menyediakan pelayanan yang seragam tanpa membedakan jenis kelamin, suku, etnik, tempat tinggal, agama, dan status sosial ekonomi.
7. Terintegrasi, menyediakan pelayanan yang terkoordinasi lintas fasilitas pelayanan kesehatan dan pemberi pelayanan, serta menyediakan pelayanan kesehatan pada seluruh siklus kehidupan

2.1.5 Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan penunjang dalam penelitian, penulis melakukan kajian dan komparasi terhadap beberapa penelitian terdahulu yang relevan, yaitu sebagai berikut :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti, Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Kesimpulan	Sumber
1	Astuti, D., Hasanah, D., Silitonga, S., & Anggiani, S. 2022	Peran <i>Employee engagement</i> Sebagai Mediasi pada Pengaruh Stres Kerja dan Keseimbangan Kehidupan Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> .	Meneliti variabel stres kerja dan <i>employee engagement</i>	Tidak meneliti variabel <i>self efficacy</i> dan <i>service quality</i>	Stres kerja memiliki pengaruh terhadap <i>employee engagement</i>	JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia), 5(3), 543-555

No.	Nama Peneliti, Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Kesimpulan	Sumber
2	Prabowo, N. S., & Fathoni, A. 2017	Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap <i>Engagement</i> <i>Employee</i> Dengan <i>Turnover Intention</i> Sebagai Variabel Intervening Pada PT Ara Shoes Semarang.	Meneliti variabel stres kerja dan <i>employee engagement</i>	Tidak meneliti variabel <i>self efficacy</i> dan <i>service quality</i>	Stres kerja memiliki pengaruh terhadap <i>employee engagement</i>	<i>Journal of Management</i> , 3(3).
3	Harmen, H., & Sunjaya, W. 2022	Stres Kerja dan <i>Ability Of Employees</i> Pengaruhnya Terhadap <i>Employee engagement</i> .	Meneliti variabel stres kerja dan <i>employee engagement</i>	Tidak meneliti variabel <i>self efficacy</i> dan <i>service quality</i>	Stres kerja memiliki pengaruh terhadap <i>employee engagement</i>	Niagawan, 11(2), 189-201
4	Misbah, R. C., Arifin, R., & ABS, M. K. 2021	Pengaruh <i>Work Life Balance</i> dan Stres Kerja Terhadap <i>Employee engagement</i> (Studi Kasus pada Skyrocket Supply)	Meneliti variabel stres kerja dan <i>employee engagement</i>	Tidak meneliti variabel <i>self efficacy</i> dan <i>service quality</i>	Stres kerja memiliki pengaruh terhadap <i>employee engagement</i>	E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen, 10(2).
5	Pradusuara, F., Indarto, I., & Santoso, D. 2017	Pengaruh <i>perceived organizational of support, leader-member exchange</i> , dan stres kerja terhadap <i>turnover intention</i> karyawan generasi y dengan <i>employee engagement</i> sebagai variabel intervening (studi kasus pada karyawan PT. bpr restu artha makmur)	Meneliti variabel stres kerja dan <i>employee engagement</i>	Tidak meneliti variabel <i>self efficacy</i> dan <i>service quality</i>	Stres kerja memiliki pengaruh terhadap <i>employee engagement</i>	Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis, 10(1), 63-84.
6	Amin, M. 2018	<i>Effects of job stress on employee engagement and organizational commitment: a study on employees of emergency rescue service rescue district Peshawar</i>	Meneliti variabel stres kerja dan <i>employee engagement</i>	Tidak meneliti variabel <i>self efficacy</i> dan <i>service quality</i>	Stres kerja memiliki pengaruh terhadap <i>employee engagement</i>	<i>City University Research Journal</i> , 8(2).
7	SUHARYOKO, S. 2017	Peran Komitmen Organisasional dalam Memediasi Efek Stres Kerja, LMX dan Persepsi Dukungan Organisasional Pada Kualitas Pelayanan (Studi Pada Karyawan Dan Pelanggan Industri Perhotelan Di Surakarta)	Meneliti variabel stres kerja dan <i>service quality</i>	Tidak meneliti variabel <i>self efficacy</i> dan <i>employee engagement</i>	Stres kerja memiliki pengaruh terhadap <i>service quality</i>	Jurnal Widya Ganecwara, 26(2).

No.	Nama Peneliti, Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Kesimpulan	Sumber
8	Ahn, K. Y. 2014	<i>The relationship between job stress and service quality, and the moderating effect of organizational justice</i>	Meneliti variabel stres kerja dan <i>service quality</i>	Tidak meneliti variabel <i>self efficacy</i> dan <i>employee engagement</i>	Stres kerja memiliki pengaruh terhadap <i>service quality</i>	<i>Journal of the Korea Safety Management & Science</i> , 16(3), 389-397.
9	Garg, S., & Dhar, R. L. 2014	<i>Effects of stress, LMX and perceived organizational support on service quality: Mediating effects of organizational commitment</i>	Meneliti variabel stres kerja dan <i>service quality</i>	Tidak meneliti variabel <i>self efficacy</i> dan <i>employee engagement</i>	Stres kerja memiliki pengaruh terhadap <i>service quality</i>	<i>Journal of Hospitality and Tourism Management</i> , 21, 64-75.
10	Alvianti, Anggi. 2020	Pengaruh Stres Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Layanan Pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Makassar Selatan	Meneliti variabel stres kerja dan <i>service quality</i>	Tidak meneliti variabel <i>self efficacy</i> dan <i>employee engagement</i>	Stres Kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kualitas layanan	<i>Economics Bosowa</i> , v. 6, n. 001, p. 305-328
11	Kadir, A. R., Kamariah, N., & Saleh, A. 2017	<i>The effect of role stress, job satisfaction, self-efficacy and nurses' adaptability on service quality in public hospitals of Wajo.</i>	Meneliti variabel stres kerja dan <i>service quality</i>	Tidak meneliti variabel <i>service quality</i> dan <i>employee engagement</i>	Stres kerja memiliki pengaruh terhadap <i>service quality</i>	<i>International Journal of Quality and Service Sciences</i>
12	Rizan, M., Hanoum, F. C., & Kresnamurti, A. 2022	Peran <i>Work-Life Balance</i> dan Stres Kerja dalam Menciptakan Kepuasan Kerja Serta Pengaruhnya Terhadap Kualitas Pelayanan yang Diberikan Oleh Tenaga Kesehatan Rumah Sakit di Karawang	Meneliti variabel stres kerja dan <i>service quality</i>	Tidak meneliti variabel <i>self efficacy</i> dan <i>employee engagement</i>	Stres kerja memiliki pengaruh terhadap <i>service quality</i>	JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia, 13(02), 306-329
13	Suprpto, S. 2016	Faktor Stres Kerja Perawat Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Rawat Darurat RS Daerah Salewangan Kabupaten Maros	Meneliti variabel stres kerja dan <i>service quality</i>	Tidak meneliti variabel <i>self efficacy</i> dan <i>employee engagement</i>	Terdapat pengaruh antara faktor-faktor stres kerja perawat dengan mutu pelayanan keperawatan	Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada, 4(1), 1-10
14	Firnanda, D. Y., & Wijayati, D. T. 2021	Pengaruh <i>perceived organizational support, self efficacy</i> dan lingkungan kerja	Meneliti <i>self efficacy</i> dan <i>employee engagement</i>	Tidak meneliti variabel stres kerja dan <i>service</i>	Terdapat pengaruh <i>self efficacy</i> terhadap <i>employee</i>	Jurnal Ilmu Manajemen, 9(3), 1076-1091.

No.	Nama Peneliti, Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Kesimpulan	Sumber
		terhadap <i>employee engagement</i> karyawan PT. Pesona Armos Beton		<i>quality</i>	<i>engagement</i>	
15	Priambodo, E. P., Darokah, M., & Sari, R.E.Y.D. E. 2019	Peran <i>self efficacy</i> dan iklim organisasi dalam membentuk <i>employee engagement</i> melalui komitmen organisasi	Meneliti <i>self efficacy dan employee engagement</i>	Tidak meneliti variabel stres kerja dan <i>service quality</i>	Terdapat pengaruh <i>self efficacy</i> terhadap <i>employee engagement</i>	Psymphatic: Jurnal Ilmiah Psikologi, 6(2), 213-228.
16	Sofiyani, S., Agustina, T., Siahaan, R., Simatupang, S., & Sudirman, A. 2022	<i>Testing the relationship between employee engagement and employee performance: The urgency of self efficacy and organizational justice as predictors</i>	Meneliti <i>self efficacy dan employee engagement</i>	Tidak meneliti variabel stres kerja dan <i>service quality</i>	Terdapat pengaruh <i>self efficacy</i> terhadap <i>employee engagement</i>	KnE Social Sciences, 425-440.
17	Putri, S. A., Agustina, T. S., Merida, P. D., & Eliyana, A. A., Agustina, T. S., Merida, P. D., & Eliyana, A. 2021	Peningkatan <i>Service Quality of Employee</i> dengan <i>Servant Leadership</i> dan <i>Self-Efficacy</i> di Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP)	Meneliti <i>self efficacy dan service quality</i>	Tidak meneliti variabel stres kerja dan <i>employee engagement</i>	Terdapat pengaruh <i>self efficacy</i> terhadap <i>service quality</i>	Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan, 5(1), 25-38.
19	Kusno, H. S., Hariadi, B., & Baridwan, Z. 2019	<i>The Effect Of Regulatory Complexity, Self-Efficacy, And Service Quality To Obligation Of Tax Factors With Tax Planning As Intervening Variables (Case Study: Corporate Taxpayers Registered In KPP Pratama, Samarinda City)</i>	Meneliti <i>self efficacy dan service quality</i>	Tidak meneliti variabel stres kerja dan <i>employee engagement</i>	Terdapat pengaruh <i>self efficacy</i> terhadap <i>service quality</i>	<i>South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law</i> , 20(5).
20	Khaerana, K. 2020	Pengaruh <i>Self Efficacy</i> terhadap Kinerja Pegawai pada Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Daerah (KPU) Kabupaten Luwu Timur	Meneliti variabel <i>self efficacy</i>	Tidak meneliti variabel stres kerja, <i>employee engagement</i> dan <i>service quality</i>	Terdapat pengaruh positif antara <i>self-efficacy</i> terhadap kinerja	Jurnal Ecoment Global: Kajian Bisnis dan Manajemen, 5(1), 80-89.
21	Putri, A. N. L., & Frianto, A. 2022	Pengaruh <i>Self-efficacy</i> Terhadap <i>Job Satisfaction</i> Melalui <i>Work Engagement</i> pada	Meneliti variabel <i>self efficacy</i>	Tidak meneliti variabel stres kerja, <i>employee</i>	Terdapat pengaruh positif antara <i>self-efficacy</i> terhadap <i>work</i>	Jurnal Ilmu Manajemen, 10(1), 357-369

No.	Nama Peneliti, Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Kesimpulan	Sumber
		Karyawan PT Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) Surabaya.		<i>engagement</i> dan <i>service quality</i>	<i>engagement</i>	
22	Baharsyah, A. R., & Nugrohoseno, D. 2021	Pengaruh <i>Employee engagement</i> terhadap <i>Job Performance</i> melalui <i>Creativity</i> sebagai Variabel Mediasi	Meneliti variabel <i>employee engagement</i>	Tidak meneliti variabel stres kerja, <i>self efficacy</i> dan <i>service quality</i>	<i>Employee engagement</i> berpengaruh positif terhadap kinerja	Jurnal Ilmu Manajemen, 9(3), 1279-1292.
23	Joushan, S. A., Syamsun, M., & Kartika, L. 2015	Pengaruh budaya organisasi dan <i>employee engagement</i> terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN (persero) area bekasi	Meneliti variabel <i>employee engagement</i>	Tidak meneliti variabel stres kerja, <i>self efficacy</i> dan <i>service quality</i>	<i>Employee engagement</i> berpengaruh positif terhadap kinerja	Jurnal Aplikasi Manajemen, 13(4), 697-703.
24	Wake, M., & Green, W. 2019	<i>Relationship between employee engagement scores and service quality ratings: analysis of the National Health Service staff survey across acute NHS Trusts in England and concurrent Care Quality Commission outcomes (2012–2016)</i>	Meneliti variabel <i>employee engagement</i> dan <i>service quality</i>	Tidak meneliti variabel stres kerja dan <i>self efficacy</i>	<i>Employee engagement</i> berpengaruh positif terhadap <i>service quality</i>	<i>BMJ open</i> , 9(7), e026472.
25	Puspitawati, N. M. D., & Yuliawan, A. K. 2018	<i>Role of employee engagement on work satisfaction regarding employee service quality at the Grand Santhi Hotel Denpasar.</i>	Meneliti variabel <i>employee engagement</i> dan <i>service quality</i>	Tidak meneliti variabel stres kerja dan <i>self efficacy</i>	<i>Employee engagement</i> shows a significant positive influence on service quality	<i>Review of Management and Entrepreneurship</i> 2(1), 1-16

2.2 Kerangka Pemikiran

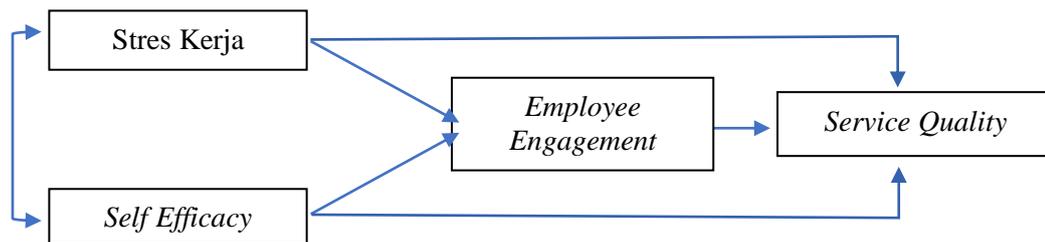
Stres kerja dapat disebabkan oleh beberapa aspek, salah satunya adalah beban kerja baik secara kualitas maupun kuantitas. Ketika pegawai dibebani dengan tugas dan tanggungjawab yang melebihi kapasitasnya, tentunya akan berdampak pada rendahnya kualitas pekerjaan dimana dalam konteks tenaga kesehatan, kualitas pekerjaan dapat didefinisikan sebagai kualitas pelayanan

kesehatan. Dengan kata lain, stres kerja yang salah satunya disebabkan tingginya beban kerja akan berdampak negatif terhadap kualitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mohamad Rizan (2022) yang menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Namun demikian, menurut Robbins (2017:113) stres kerja dapat berdampak baik dan juga dapat berdampak buruk bagi kinerja. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayat (2019), yang menyimpulkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja.

Menurut Nuzulia (2010:100) mengatakan pada dasarnya *self efficacy* adalah hasil dari proses kognitif berupa keputusan, keyakinan atau pengharapan tentang sejauhmana individu memperkirakan kemampuan dirinya dalam melaksanakan tugas atau tindakan tertentu yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Sehingga emosi yang negatif dapat mengurangi performa seperti saat seseorang mengalami ketakutan yang kuat, kecemasan akut, atau tingkat stres yang tinggi, kemungkinan akan mempunyai ekspektasi efikasi yang rendah, hal ini diperkuat oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Miqdad Arats Kusnadi (2014) yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh negatif yang signifikan antara stres kerja terhadap *self efficacy*. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa pekerja yang mengalami perasaan negatif atau tidak menyenangkan seperti kecemasan yang berhubungan dengan kegiatan tertentu cenderung menafsirkan ini sebagai indikasi rendahnya kemampuan untuk berhasil melakukan suatu aktivitas, dengan konsekuensi penurunan *self-efficacy*. Pada sisi lain, *self-efficacy* memiliki

pengaruh positif terhadap *employee engagement* dan kualitas pelayanan. Penelitian yang dilakukan oleh Shelfy Meylani Drama (2019) menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara *self efficacy* dengan *caring* perawat. Sedangkan menurut Asmadi (2008) *caring* perawat adalah bentuk perhatian dan kepedulian perawat yaitu kehadiran perawat sebagai *helper*, dan menurut Wulan (2011) *caring* perawat merupakan salah satu nilai dasar dalam melakukan penilaian kualitas pelayanan keperawatan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitriani (2005) yang menyimpulkan efikasi diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan perawat.

Employee engagement didefinisikan sebagai hubungan emosional dan intelektual yang tinggi yang dimiliki oleh karyawan terhadap pekerjaannya, organisasi, manajer, atau rekan kerja yang memberikan pengaruh untuk menambah *discretionary effort* dalam pekerjaannya (Hughes & Rog, 2008). Dalam konteks fenomena pelayanan Kesehatan di Puskesmas, dimana beban kerja dan kekhawatiran akan serangan virus di tengah pandemi yang sangat tinggi, namun pegawai tetap memberikan pelayanan terbaik yang dibuktikan dengan hasil survei kepuasan masyarakat yang tinggi. Pekerjaan tenaga kesehatan yang dilakukan dengan penuh dedikasi, dan adanya kebanggaan sebagai bagian dari perjuangan bersama dalam penanganan pandemi covid-19 telah berdampak pada keseriusan dan kesungguhan tenaga Kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan *employee engagement* yang memiliki indikator *vigour*, *dedication*, dan *absorption*.



Gambar 2.1
Bagan Kerangka Pemikiran

2.2 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

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