

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Beban Kerja

2.1.1 Definisi Beban Kerja

Beban kerja adalah jumlah pekerjaan atau tugas yang harus diselesaikan oleh unit organisasi atau pemegang posisi dalam jangka waktu tertentu. Pengukuran beban kerja didefinisikan sebagai teknik pengumpulan informasi tentang efisiensi dan kinerja suatu unit organisasi atau orang yang melaksanakan suatu pekerjaan, yang dilakukan secara sistematis dengan menggunakan teknik analisis pekerjaan, teknik analisis beban kerja, atau teknik manajemen lainnya. (Vanchapo, 2022).

2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja

Menurut (Balqis & Sugiono, 2020) menjelaskan bahwa terdapat tiga faktor utama yang menentukan beban kerja yaitu manajemen waktu, kompetensi kerja, dan kapasitas fisik dan mental, dan juga membagi beban kerja ke dalam dua jenis faktor internal dan eksternal, yaitu sebagai berikut:

a. Faktor Eksternal yaitu beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti:

1. Tugas-tugas yang bersifat fisik.

Tugas bersifat fisik diantaranya seperti stasiun kerja, tata ruang tempat kerja, kondisi ruang kerja, kondisi lingkungan kerja, sikap kerja. Sedangkan tugas yang bersifat mental meliputi tanggung jawab pekerjaan, kompleksitas pekerjaan, emosi pekerjaan dan lain sebagainya.

2. Organisasi Kerja

Faktor ini meliputi: lamanya waktu saat bekerja, waktu istirahat, shift kerja, sistem kerja, mutu pelayanan yang ditetapkan dan kebijakan pembinaan dan pengembangan.

3. Lingkungan Kerja

Faktor ini meliputi: lokasi puskesmas, tata letak keperawatan, fasilitas dan jenis pelayanan yang diberikan, kelengkapan peralatan medis atau diagnostik, pelayanan penunjang dari instalasi lain dan macam-macam kegiatan yang dilaksanakan.

- b. Faktor Internal meliputi faktor somatis (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, dan kondisi kesehatan) dan faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan kepuasan).

2.1.3 Jenis-Jenis Beban Kerja

Menurut (Balqis & Sugiono, 2020), menjelaskan bahwa terdapat tiga faktor utama yang menentukan beban kerja yaitu manajemen waktu, kompetensi kerja, dan kapasitas fisik dan mental, dan juga membagi beban kerja ke dalam dua jenis, yaitu sebagai berikut:

1. Beban kerja kuantitatif, yakni beban kerja yang menunjukkan jumlah atau banyaknya pekerjaan yang harus dilaksanakan, seperti tingginya jam kerja, besarnya tekanan kerja, atau besarnya tanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan.
2. Beban kerja kualitatif, yakni beban kerja yang berhubungan dengan kemampuan pekerja dalam melaksanakan pekerjaan yang dilakukan.

2.1.4 Dampak Beban Kerja

Terlalu banyak pekerjaan dapat menimbulkan efek negatif termasuk kelelahan fisik dan mental serta reaksi emosional seperti sakit kepala, masalah pencernaan, dan mudah tersinggung. Sebaliknya, beban kerja yang terlalu sedikit, seperti sedikit aktivitas fisik, akan membuat seseorang merasa bosan. Merasa bosan dengan pekerjaan yang sedang dilakukan atau melakukan terlalu sedikit hal akan mengakibatkan kurangnya fokus pada pekerjaan, yang seringkali berbahaya bagi pekerja. (Irawati & Carollina, 2017).

Menurut (Irawati & Carollina, 2017) beban kerja juga dapat menimbulkan dampak negatif bagi pekerja, dampak negatif tersebut dapat berupa :

1. Kualitas kerja menurun

Beban kerja yang terlalu berat tidak diimbangi dengan kemampuan tenaga kerja, kelebihan beban kerja akan mengakibatkan menurunnya kualitas kerja akibat dari kelelahan fisik dan turunnya konsentrasi, pengawasan diri, akurasi kerja, sehingga kerja tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ada.

2. Keluhan pelanggan

Keluhan pelanggan timbul karena hasil kerja yaitu karena pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan. Seperti harus menunggu lama dan hasil pelayanan yang tidak memuaskan.

3. Kenaikan tingkat absensi

Beban kerja yang terlalu banyak bisa juga mengakibatkan pegawai terlalu lelah atau sakit. Hal ini berakibat buruk bagi kelancaran pekerjaan organisasi, karena tingkat absensi terlalu tinggi, sehingga dapat mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan.

2.1.5 Indikator Beban Kerja

Menurut (Nurhasanah et al., 2022) indikator beban kerja meliputi :

1. Target yang harus dicapai

Pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya dan mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

2. Kondisi pekerjaan

Mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya, serta mengatasi kejadian yang tak terduga seperti harus bekerja diluar jam kerja untuk mendatangi pasien dan menyelesaikan pekerjaan lainnya.

3. Standar pekerjaan

Kesan yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaannya, misalnya perasaan yang timbul mengenai beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

2.1.6 Penilaian Beban Kerja

Beban kerja perawat dapat dihitung berdasarkan waktu aktual yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas yang diberikan. Agar dapat melaksanakan tugasnya sebagai seorang perawat, ia harus melaksanakan tugas, fungsi dan waktunya dengan baik. Beban kerja merupakan rata-rata

frekuensi kegiatan setiap pekerjaan pada suatu kurun waktu tertentu. Beban kerja mencakup beban kerja fisik dan mental. Karena beban kerja yang berlebihan atau kapasitas fisik yang buruk, perawat mungkin menderita gangguan atau penyakit terkait pekerjaan. (Febrina et al., 2020).

2.2 Teori Kinerja

2.2.1 Definisi Kinerja

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu pekerjaan. Menurut (Sukiyah et al., 2021) mengatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dilakukan oleh seorang pegawai dalam rangka melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya dan juga mengatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dilakukan oleh seseorang sesuai dengan yang dituntut oleh jabatan atau pekerjaannya. standar layanan.

2.2.2 Indikator Kinerja

Ukuran secara kualitatif dan kuantitatif yang menunjukkan tingkatan pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan adalah sesuatu yang dapat dihitung serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat bahwa kinerja setiap hari dalam pekerjaan terus mengalami peningkatan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Menurut (Aulia et al., 2023) kinerja pekerja mempengaruhi seberapa banyak kontribusi kepada organisasi antara lain:

1. Kuantitas Kerja

Standar ini dilakukan dengan cara membandingkan antara besarnya volume kerja yang seharusnya (standar kerja normal) dengan kemampuan yang sebenarnya.

2. Kualitas Kerja

Standar ini menekankan pada mutu kerja yang dihasilkan dibandingkan volume kerja. Kualitas kerja ini meliputi akurasi, ketelitian, kerapian dalam melaksanakan tugas pekerjaan yang diberikan, mempergunakan dan memelihara alat-alat, memiliki ketrampilan dan kecakapan dalam bekerja.

3. Pemanfaatan Waktu

Yaitu penggunaan waktu kerja yang disesuaikan dengan kebijaksanaan peraturan pekerjaan

4. Tingkat Kehadiran

Asumsi yang digunakan dalam standar ini adalah jika kehadiran pekerja di bawah standar kerja yang ditetapkan maka karyawan tersebut tidak akan mampu memberikan kontribusi yang optimal bagi perusahaan.

5. Kerja sama

Penilaian berdasar keterlibatan seluruh karyawan dalam mencapai target yang ditetapkan akan mempengaruhi keberhasilan bagian yang diawasi

2.2.3 Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja merupakan salah satu faktor yang mencerminkan keberhasilan manajemen kinerja. Kegiatan penilaian kinerja mempunyai nilai potensial pada sebagian besar bidang fungsional sumber daya manusia, mulai dari perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi pegawai, pelatihan dan pengembangan, pengembangan karir, kompensasi, hubungan internal pegawai dan penilaian potensi pegawai. Data ini berasal

dari data yang dikumpulkan pada saat kegiatan penilaian kinerja (Hartini, 2023).

2.2.4 Metode Penilaian Kinerja

Evaluasi kinerja menurut (Hartini, 2023), terbagi atas dua bagian, yaitu:

1. Metode Penilaian Kinerja Berbasis Waktu

Metode penilaian kinerja ini dilakukan berdasarkan waktu yang telah berlalu dengan menggunakan penilaian atau taksiran kinerja pada waktu yang telah ditentukan. Dengan cara ini, pekerja mendapat umpan balik mengenai kinerja kerja mereka dengan merujuk pada setiap usaha yang mereka lakukan, yang pada gilirannya mengarah pada peningkatan produktivitas. Adapun teknik-teknik evaluasi yang sudah ada seperti berikut:

A. Skala peringkat (rating scale). Penilaian prestasi menggunakan metode rating scale ini memakai skala untuk menilai kinerja pekerjanya. Karakteristik pekerja yang dievaluasi umumnya merupakan kepemimpinan, ketergantungan, kualitas kerja, kuantitas kerja, tanggung jawab, inisiatif, stabilitas emosi, loyalitas, kerjasama, pengetahuan dan kemampuan mengerjakan tugas yang dibebankan kepada mereka.

B. Daftar pertanyaan. Metode ini memakai formulir isian yang menyebutkan beberapa hal untuk pekerjaan secara eksklusif. Dalam hal ini, pihak yang melakukan penilaian hanya perlu menentukan pernyataan yang mendeskripsikan ciri dan output kerja seseorang.

- C. Metode menggunakan pilihan terarah. Target dasar pendekatan pilihan ini dapat meminimalisir terjadinya kemungkinan berat sebelah evaluasi.
- D. Metode insiden kritis. Pemilihan dilakukan berdasarkan catatan yang dibuat penilai.
- E. Metode catatan prestasi. Metode ini berhubungan dengan insiden kritis berupa catatan penyempurnaan pekerjaan.
- F. Skala peringkat dikaitkan menggunakan tingkah laku pekerja, dilakukan dengan mengevaluasi hasil kerja karyawan, serta menggunakan skala peringkat prestasi kerja.
- G. Metode peninjauan lapangan. Pihak yang melakukan penilaian terjun langsung dengan menggunakan ahli berdasarkan kemampuan yang dimiliki SDM.
- H. Tes dan observasi prestasi kerja. Tes ini dilakukan berdasarkan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki pekerja.
1. Metode penilaian kinerja berorientasi masa depan.
Metode penilaian ini dilakukan dengan mempertimbangkan biaya-biaya yang timbul pada masa mendatang yang mencakup penilaian diri sendiri, manajemen berdasarkan sasaran, implikasi kinerja pekerja, penilaian dengan psikolog dan pusat produk.

2.3 Konsep Perawat

2.3.1 Definisi Perawat

Sebagai anggota tenaga kerja kesehatan profesional, perawat berperan sebagai pemberi perawatan, pemimpin, administrator, manajer kasus, serta peneliti dan pengembang praktik keperawatan. Sistem layanan keperawatan

bertujuan untuk memfasilitasi akses ke layanan keperawatan, meningkatkan perawatan mandiri dan kemandirian di masyarakat, menyediakan prosedur untuk deteksi dini masalah kesehatan dan memastikan pemberian perawatan kesehatan yang lebih baik. Perawat sebagai tenaga kesehatan di puskesmas menjalankan tugasnya sesuai dengan peran dan fungsinya. Kementerian Kesehatan RI telah menegaskan bahwa terdapat 12 aspek peran perawat puskesmas dan enam diantaranya merupakan peran wajib yang diemban oleh perawat puskesmas, yaitu: pemberian asuhan keperawatan, studi kasus, edukasi kesehatan, koordinator dan kolaborator, mentor dan panutan. (Wahyudi, 2020).

2.3.2 Peran Perawat

Pelayanan keperawatan merupakan salah satu komponen penting pelayanan kesehatan yang mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tercapainya tujuan pembangunan pelayanan kesehatan. Sebagai penyedia perawatan, perawat harus memberikan perawatan maksimal untuk menciptakan tingkat kesehatan masyarakat yang optimal. Kualitas pelayanan keperawatan merupakan salah satu parameter untuk menilai mutu pelayanan kesehatan. Perawatan keperawatan perlu dievaluasi untuk menentukan kualitas perawatan yang diberikan kepada pasien. Kualitas layanan perawatan kesehatan dianggap sebagai aspek penting dari manajemen organisasi. Kualitas atau tingkat layanan perawatan kesehatan selalu menjadi masalah penting bagi penyedia layanan kesehatan. Peningkatan kualitas layanan memerlukan perubahan signifikan dalam manajemen. Perawat merupakan kelompok profesional terpenting dalam organisasi pelayanan kesehatan dan dituntut untuk mengemban tanggung jawab yang semakin

besar serta berperan aktif dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan karena secara hukum perawat mempunyai tanggung jawab terhadap pelayanan kesehatannya. Etika dan moral dalam peningkatan mutu layanan kesehatan. (Aulia et al., 2023).

2.3.3 Hubungan Beban Kerja dengan Kinerja Perawat

Beban kerja merupakan salah satu komponen penting dalam menghitung kebutuhan tenaga, Beban kerja perawat adalah jumlah total waktu keperawatan yang digunakan untuk melakukan pekerjaan, kegiatan penunjang dan kegiatan tambahan seorang perawat selama waktu bekerja (Ernest Kissinger & Cicillia Ika Wulandari, 2023).

Perawat juga menghadapi beban kerja yang tinggi di Indonesia, karena selain banyaknya tugas di luar tugas utamanya, juga dikarenakan oleh kurangnya jumlah perawat dimana perbandingan rasio perawat dan penduduk adalah 94 berbanding 100.000 serta distribusi perawat di sejumlah daerah yang tidak merata, sehingga seorang perawat harus melayani banyak pasien dalam satu waktu. Hal ini menyebabkan beban kerja yang dirasakan perawat pun menjadi tinggi (Mawikere et al., 2021).

Jika perawat memiliki beban kerja yang tinggi, maka dapat memberikan pengaruh yang besar terhadap pemberian asuhan keperawatan yang diberikan kepada pasien dan keluarganya, sehingga tingkat kepuasan pasien terhadap pemberian asuhan keperawatan mungkin saja dapat mengalami penurunan (Mawikere et al., 2021).

Kinerja keperawatan adalah prestasi kerja yang ditunjukkan oleh perawat pelaksana dalam melaksanakan tugas-tugas asuhan keperawatan

sehingga menghasilkan hasil yang baik kepada masyarakat (organisasi, pasien, perawat sendiri) dalam kurun waktu tertentu. Tanda-tanda kinerja perawat baik adalah tingkat kepuasan pasien dan perawat tinggi, tidak ada komplain dari pasien (Hartini, 2023).

Kinerja keperawatan yang buruk juga akan menurunkan mutu pelayanan keperawatan yang diberikan sehingga tidak tercapainya kepuasan pasien dan akan mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan. Kinerja yang menurun dapat terwujud dari kinerja keperawatan yang buruk, kebiasaan pengambilan keputusan yang tidak tepat, kegagalan mengenali batas-batas otonomi, kurangnya pengetahuan, dan ketidaksabaran. Kinerja keperawatan tidak dapat dipisahkan dari faktor-faktor yang mempengaruhinya. Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor psikologis termasuk kepribadian. Kepribadian memengaruhi pikiran, perasaan, dan perilaku seseorang. (Haq et al., 2023).

2.4 Konsep Puskesmas

2.4.1 Pengertian Puskesmas

★ Menurut (Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019, 2019) Puskesmas atau Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan masyarakat tingkat pertama kepada individu dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai kesehatan masyarakat sebaik-baiknya di wilayah kerjanya. Puskesmas adalah suatu kesatuan fungsional organisasi kesehatan, pusat pengembangan kesehatan masyarakat, dan menunjang peran masyarakat di samping memberikan pelayanan yang menyeluruh dan terpadu kepada

masyarakat dalam bidang kegiatannya dalam bentuk pelayanan utama kegiatan. Puskesmas mempunyai wewenang dan tanggung jawab untuk memelihara kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya. Ruang lingkup penyelenggaraan Puskesmas meliputi sub-area atau sebagian dari sub-area.

2.4.2 Tujuan dan Fungsi Puskesmas

Tujuan pembangunan kesehatan yang diselenggarakan Puskesmas yang tertera pada (Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019, 2019) Pasal 2 yang mana bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat. Puskesmas memiliki tiga fungsi, yaitu sebagai pusat penggerak pembangunan yang berwawasan kesehatan, sebagai pusat pemberdayaan masyarakat, keluarga dalam pembangunan kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan masyarakat tingkat pertama.

Dalam menyelenggarakan fungsi UKM, Puskesmas berwenang untuk:

1. Melaksanakan perencanaan berdasarkan analisis masalah kesehatan masyarakat dan analisis kebutuhan pelayanan yang diperlukan
2. Melaksanakan advokasi dan sosialisasi kebijakan kesehatan
3. Melaksanakan komunikasi, informasi, edukasi dan pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan
4. Menggerakkan masyarakat untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah kesehatan pada setiap tingkat perkembangan masyarakat yang bekerjasama dengan sektor lain terkait

5. Melaksanakan pembinaan teknis terhadap jaringan pelayanan dan upaya kesehatan berbasis masyarakat
6. Melaksanakan peningkatan kompetensi sumber daya manusia puskesmas
7. Memantau pelaksanaan pembangunan agar berwawasan kesehatan
8. Melaksanakan pencatatan, pelaporan dan evaluasi terhadap akses mutu dan cakupan Pelayanan Kesehatan
9. Memberikan rekomendasi terkait masalah kesehatan masyarakat, termasuk dukungan terhadap Sistem Kewaspadaan Dini dan Respon Penanggulangan Penyakit.

2.4.3 Peran Puskesmas

Berdasarkan (Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019, 2019) tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, yang dimaksud dengan puskesmas adalah organisasi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat (UKM) dasar dan upaya kesehatan perorangan (UKP) dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif di bidang tugasnya. Hal ini sejalan dengan prinsip SSP dan menunjukkan peran dan kedudukan strategis puskesmas dalam pembangunan kesehatan. Setiap Puskesmas wajib menyelenggarakan lima UKM pokok, yaitu Promosi Kesehatan (Promkes), Kesehatan Lingkungan (Kesling), Kesehatan Ibu dan Anak serta Keluarga Berencana (KIA-KB), Pelayanan Kesehatan Masyarakat (PKMS), Gizi dan Pencegahan Penyakit (P2P). kontrol (P2P). UKM adalah setiap kegiatan yang ditujukan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengatasi timbulnya masalah kesehatan yang ditujukan pada keluarga, kelompok, dan masyarakat.

Kegiatan lain yang dilakukan oleh puskesmas meliputi pelayanan rawat jalan, konsultasi medis, pelayanan gawat darurat, pelayanan persalinan normal, perawatan di rumah, dan perawatan di rumah sakit. Dengan sistem kesehatan multi-level dari tingkat primer, sekunder dan tersier serta sistem rujukan dan rujukan, pusat kesehatan masyarakat adalah layanan kesehatan pertama yang dicari masyarakat ketika mereka membutuhkannya.

