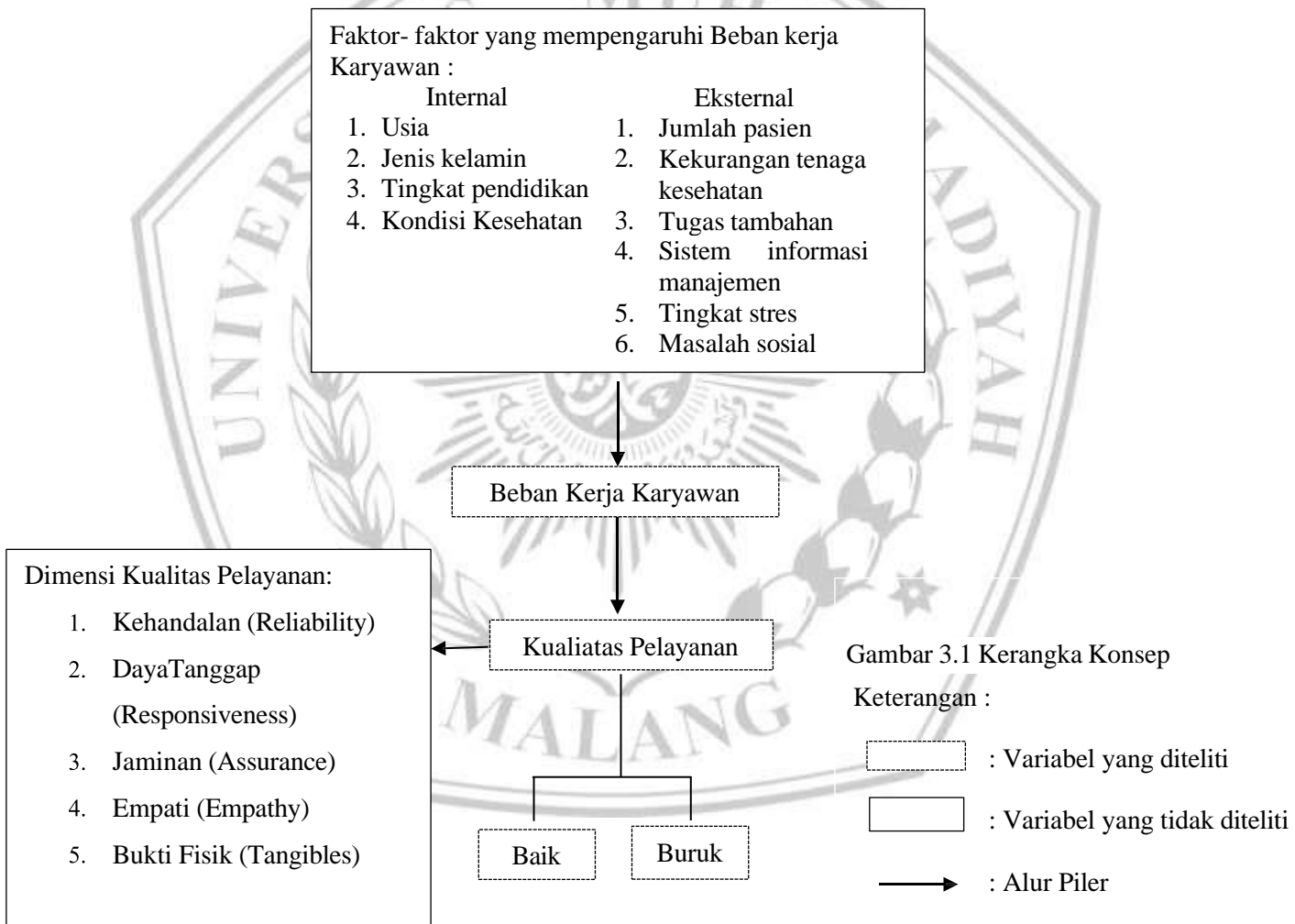


### BAB III

## KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS

### 3.1 Kerangka Konsep

Kerangka konsep merupakan panduan dalam penelitian empiris yang mencakup pertanyaan serta strategi untuk mengeksplorasi permasalahan penelitian. Kerangka ini terdiri dari pertanyaan dan saran yang bertujuan untuk menyoroti hal-hal penting dalam suatu fenomena (Utarini *et al.*, 2023).



### 3.2 Penjelasan Kerangka Konsep

Kerangka konsep penelitian ini dirancang untuk memandu penelitian empiris mengenai hubungan antara beban kerja karyawan didefinisikan sebagai jumlah dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan dalam periode tertentu. Aspek- aspek yang termasuk dalam beban kerja meliputi jumlah klien yang ditangani, kompleksitas kasus, dan waktu yang tersedia untuk pelayanan. Faktor-faktor memengaruhi beban terbagi menjadi dua kategori utama, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal mencakup usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan kondisi kesehatan, sedangkan faktor eksternal meliputi jumlah pasien, kekurangan tenaga kesehatan, tugas tambahan yang diluar pelayanan langsung, sistem informasi manajemen, tingkat stres, dan masalah sosial.

Kualitas pelayanan kesehatan, sebagai variabel dependen, diartikan sebagai sejauh mana pelayanan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Kualitas pelayanan diukur berdasarkan dimensi- dimensi penting, seperti kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Kerangka ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana beban kerja karyawan saling berinteraksi dengan kualitas pelayanan. Beban kerja yang tinggi dapat mengurangi motivasi dan kepuasan kerja, yang pada gilirannya berdampak negatif pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada klien. Sebaliknya pengelolaan beban kerja yang efektif diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pasien dan mendukung kesehatan masyarakat secara keseluruhan.

### 3.3 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka konsep dan tinjauan pustaka yang telah dijelaskan, hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 : Ada Hubungan beban kerja karyawan dengan kualitas pelayanan di Puskesmas Arjuno Malang.

H0 : Tidak Ada Hubungan beban kerja karyawan dengan kualitas pelayanan di Puskesmas Arjuno Malang.

