

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Konsep Beban Kerja**

##### **2.1.1 Definisi Beban Kerja**

Beban kerja adalah volume pekerjaan yang dibebankan kepada tenaga kerja baik berupa fisik maupun mental dan menjadi tanggung jawabnya. Setiap pekerjaan merupakan beban bagi pelakunya dan masing-masing tenaga kerja mempunyai kemampuan sendiri untuk menangani beban kerjanya sebagai beban kerja yang dapat berupa beban kerja fisik, mental atau social (Abdul Rohman & Moch.Ichsan, 2021). Sedangkan menurut Tarwaka(2022) mendefinisikan beban kerja adalah adanya suatu interaksi antara tuntutan tugas dari lingkungan kerja akan digunakan sebagai tempat kerja, kemampuan serta pemahaman dari karyawan.

##### **2.1.2 Dimensi Beban Kerja**

Menurut Aliftitah(2022) Beban kerja perawat ruang IGD dapat dikategorikan menjadi tiga dimensi utama:

1. Beban Fisik
  - a. Melakukan perawatan gawat darurat.
  - b. Memberikan tindakan keperawatan langsung, seperti triage pasien, pemberian obat, dan pemasangan infus.
  - c. Mengangkat dan memindahkan pasien.
  - d. Memantau kondisi pasien.
  - e. Melakukan Resusitasi Jantung Paru (RJP) jika diperlukan.
2. Beban Emosional
  - a. Mendokumentasikan tindakan yang telah diberikan ke pasien.
  - b. Menaghadapi situasi gawat darurat dan kematian pasien.

- c. Memberikan edukasi kepada keluarga pasien yang cemas dan stres.
3. Beban Mental
    - a. Membuat keputusan klinis yang kritis.
    - b. Bekerja dalam situasi yang penuh dengan tekanan dan berisiko tinggi.
    - c. Mengatur waktu dan memprioritaskan tugas.

### 2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Menurut (Ali *et al.*, 2022) ada beberapa faktor yang berkontribusi terhadap beban kerja tinggi di ruang IGD, antara lain:

1. Rasio perawat-pasien yang tidak ideal

Rasio ideal perawat-pasien di IGD adalah 1:4, namun di banyak rumah sakit di Indonesia, rasio ini jauh lebih rendah (Ali *et al.*, 2022). Hal ini menyebabkan perawat harus menangani lebih banyak pasien dengan kondisi kritis, meningkatkan beban kerja mereka. Contohnya, di RSUD Jombang, rasio perawat-pasien di ruang IGD mencapai 1:5, yang berarti satu perawat harus menangani 5-7 pasien kritis sekaligus (Kemenkes, 2023). Hal ini dapat menyebabkan perawat kewalahan, kesulitan memberikan perhatian yang optimal kepada semua pasien, dan meningkatkan risiko kesalahan medis (Mariana & Ramie, 2021).

2. Kompleksitas Pasien

Pasien di IGD membutuhkan perawatan kompleks dan perhatian khusus terlebih dengan kasus trauma, termasuk pemantauan konstan, pemberian obat-obatan, dan tindakan kegawat daruratan, serta dukungan emosional bagi pasien dan keluarga (Somantri *et al.*, 2020). Hal ini membutuhkan waktu dan menguras tenaga perawat, meningkatkan beban kerja perawat. Contohnya, perawat di IGD harus memantau kondisi pasien secara terus menerus,

termasuk tanda-tanda vital, melakukan tindakan resusitasi jika diperlukan, dan memberikan dukungan emosional kepada pasien dan keluarga yang cemas dan panik (Martyastuti *et al.*, 2022).

3. Durasi shift kerja yang Panjang

Perawat IGD umumnya bekerja dengan shift 7 jam atau maksimal 10 jam, yang dapat menyebabkan kelelahan fisik dan mental, dan meningkatkan stres kerja (Son *et al.*, 2022). Hal ini dapat menyebabkan perawat mengalami kelelahan dan kesulitan fokus saat bekerja, yang dapat meningkatkan risiko kesalahan medis (Baye *et al.*, 2020). Contohnya, perawat yang bekerja selama 7 jam berturut-turut mungkin mengalami kesulitan untuk fokus saat memberikan perawatan kepada pasien, yang dapat meningkatkan risiko pemberian penanganan yang salah (Zdanowicz *et al.*, 2020).

4. Kekurangan tenaga perawat

Kekurangan tenaga perawat di Indonesia merupakan masalah yang persisten, menyebabkan perawat harus bekerja dengan beban kerja yang lebih besar dan meningkatkan risiko stres kerja (Son *et al.*, 2022). Kekurangan tenaga perawat di RSUD Jombang menyebabkan perawat harus bekerja dengan shift yang lebih panjang, menangani lebih banyak pasien, dan memiliki waktu istirahat yang lebih sedikit (Kementerian Ketenagakerjaan, 2022). Hal ini dapat menyebabkan perawat kelelahan, frustrasi, dan *burnout*.

5. Tuntutan pekerjaan yang tinggi

Perawat IGD dituntut memiliki pengetahuan dan keterampilan tinggi, serta mampu bekerja cepat dan tepat dalam situasi kritis. Tuntutan tinggi ini dapat meningkatkan stres kerja. Contohnya, perawat di IGD harus mampu mengambil keputusan cepat dan tepat dalam situasi darurat, seperti pasien

yang mengalami trauma pada bagian kepala, dan harus mampu bekerja dengan tenang di bawah tekanan (Martyastuti *et al.*, 2022).

#### 2.1.4 Variabel Beban Kerja

Menurut (Hermawan & Stiami, 2022) variabel beban kerja memiliki 4 (empat) dimensi yaitu:

1. Ketidakteraturan

Ketidakteraturan mempunyai 4 indikator yaitu:

- a. Perubahan pekerjaan
- b. Peran tidak jelas
- c. Perbedaan kebijakan
- d. Konflik antar pegawai

2. Tidak menyukai kerja lembur

Tidak menyukai kerja lembur mempunyai 3 indikator yaitu:

- a. Banyaknya pasien
- b. Jatuh tempo
- c. Bingung

3. Percepatan pekerjaan

Percepatan pekerjaan memiliki 5 indikator yaitu:

- a. Keterbatasan waktu
- b. Banyaknya pasien
- c. Tuntutan perusahaan
- d. Kurangnya pegawai
- e. Banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan

4. Terlalu banyak tugas

Terlalu banyak tugas memiliki 3 indikator yaitu:

- a. Pekerjaan berlebihan
- b. Keterbatasan waktu
- c. Kurangnya skil pegawai

### 2.1.5 Dampak Beban Kerja Tinggi pada Perawat

Beban kerja tinggi dapat menyebabkan berbagai dampak negative pada perawat, seperti:

1. Kelelahan fisik dan mental

Kelelahan fisik dan mental dapat menurunkan kinerja perawat dan meningkatkan risiko kesalahan medis (Sinanto, 2023). Contohnya, kelelahan fisik dapat menyebabkan perawat kesulitan untuk fokus saat bekerja, yang dapat meningkatkan risiko kesalahan dalam pemberian obat.

2. Stres kerja

Beban kerja tinggi merupakan salah satu faktor utama penyebab stres kerja pada perawat (Sinanto, 2023). Stres kerja dapat menyebabkan berbagai masalah kesehatan fisik dan mental, seperti sakit kepala, insomnia, kecemasan, dan depresi (Padila & Andri, 2022).

3. *Burnout*

*Burnout* adalah kondisi kelelahan fisik dan mental ekstrem akibat stres kerja yang berkepanjangan, yang dapat mendorong perawat untuk meninggalkan profesinya (Sinanto, 2023). *Burnout* dapat menyebabkan perawat kehilangan motivasi dan semangat kerja, dan bahkan dapat mendorong mereka untuk keluar dari profesi keperawatan.

4. *Turnover* perawat

*Turnover* perawat yang tinggi dapat menyebabkan penurunan kualitas pelayanan dan meningkatkan biaya rumah sakit (Sinanto, 2023). *Turnover* yang

tinggi dapat menyebabkan kekurangan tenaga perawat, yang dapat memperburuk beban kerja perawat yang tersisa.

#### 5. Kesalahan medis

Stres kerja dapat menyebabkan perawat membuat kesalahan medis, yang dapat membahayakan keselamatan pasien (Sinanto, 2023). Kesalahan medis dapat berakibat fatal bagi pasien, dan dapat menyebabkan tuntutan hukum bagi rumah sakit dan perawat.

## 2.2 Konsep Stres Kerja

### 2.2.1 Definisi Stres Kerja

Stress berasal dari bahasa latin *Stingere*, yang digunakan pada abad XVII untuk menggambarkan kesukaran, penderitaan dan kemalangan. Stres adalah ketegangan atau tekanan emosional yang dialami seseorang saat menghadapi tuntutan, hambatan, dan kesempatan yang sangat penting yang dapat mempengaruhi emosi, pikiran, dan kondisi fisiknya (Sutagana *et al.*, 2023). Menurut (Adiawaty, 2023) stres kerja didefinisikan sebagai keadaan di mana seseorang merasa terbebani atau tekanan saat mengerjakan tugas yang diberikan, yang menyebabkan mereka berperilaku buruk dan merasa terbebani.

Dapat disimpulkan bahwa seseorang mengalami situasi stress ketika menghadapi situasi tuntutan pekerjaan serta harapan yang tidak sesuai dengan yang diterimanya. Adanya stressor yang membuat munculnya situasi stress yang dapat berasal dari pekerjaan yang dihadapi, lingkungan fisik sekitar, dan hubungan dengan pihak lain yang dapat menimbulkan konflik (Badri, 2020).

### 2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja

Menurut (Hairudin *et al.*, 2023) ada beberapa faktor yang berkontribusi terhadap stres kerja, antara lain:

1. Beban kerja tinggi

Beban kerja tinggi merupakan faktor utama penyebab stres kerja pada perawat (Hairudin *et al.*, 2023). Beban kerja yang tinggi dapat menyebabkan perawat merasa kewalahan dan tidak mampu menyelesaikan semua tugasnya. Contohnya, perawat di IGD harus menangani banyak pasien dengan berbagai macam kondisi, bekerja dengan shift yang panjang, dan memiliki tanggung jawab yang besar, yang dapat menyebabkan stres kerja yang tinggi (Martyastuti *et al.*, 2022).

2. Kurangnya kontrol atas pekerjaan

Perawat sering merasa tidak memiliki kontrol atas pekerjaan mereka karena harus mengikuti aturan dan prosedur yang telah ditetapkan (Hairudin *et al.*, 2023). Hal ini dapat membuat perawat merasa frustrasi dan tidak berdaya. Contohnya, perawat di IGD harus mengikuti protokol standar dalam menangani pasien, yang terkadang dapat membatasi kemampuan mereka untuk memberikan perawatan yang optimal sesuai dengan kebutuhan pasien.

3. Konflik peran

Perawat sering mengalami konflik peran karena harus memenuhi berbagai tuntutan dari pasien, keluarga pasien, dokter, dan atasan (Hairudin *et al.*, 2023). Hal ini dapat membuat perawat merasa tertekan dan bingung. Contohnya, perawat di IGD harus tanggap dalam memenuhi kebutuhan pasien, memberikan penjelasan kepada keluarga pasien yang cemas, dan mengikuti instruksi dari dokter yang berbeda, yang dapat menyebabkan konflik peran dan stres kerja (Abdul Rohman & Moch.Ichsan, 2021).

4. Kurangnya dukungan sosial

Kurangnya dukungan social dari kolega, atasan, dan keluarga dapat meningkatkan stres kerja pada perawat (Hairudin *et al.*, 2023). Contohnya, perawat IGD yang tidak memiliki hubungan baik dengan koleganya mungkin merasa terisolasi dan tidak memiliki tempat untuk berbagi masalah dan stresnya.

5. Lingkungan kerja yang tidak kondusif

Lingkungan kerja yang tidak kondusif, seperti ruangan yang bising dan kotor, dapat meningkatkan stres kerja pada perawat (Hairudin *et al.*, 2023). Contohnya, perawat di IGD yang bekerja di ruangan yang bising dengan banyak peralatan medis mungkin mengalami kesulitan untuk fokus dan merasa lebih stres.

### 2.2.3 Variabel Stres Kerja

Menurut (Hermawan & Stiarni, 2022) variabel stress kerja memiliki 4 (empat) dimensi yaitu:

1. Perilaku

Perilaku mempunyai 4 indikator yaitu:

- a. Ketidakpuasan kerja
- b. Kinerja rendah
- c. Ketidakhadiran
- d. Kepindahan kerja

2. Psikologi

Psikologi mempunyai 3 indikator yaitu:

- a. Mudah marah
- b. Merasa bosan
- c. Mengalami kecemasan

### 3. Fisiologi

Fisiologi mempunyai 5 indikator yaitu:

- a. Mulut kering
- b. Merasa panas
- c. Gangguan pencernaan
- d. Gelisah
- e. Sakit kepala

### 4. Kognitif

Kognitif mempunyai 3 indikator yaitu:

- a. Pengambilan keputusan yang buruk
- b. Kurang berkonsentrasi
- c. Pelupa

#### 2.2.4 Dampak Stres Kerja pada Perawat

Stres kerja dapat menyebabkan berbagai dampak negative pada perawat, seperti:

##### a. Kesehatan fisik

Stres kerja dapat meningkatkan risiko berbagai penyakit fisik, seperti sakit kepala, insomnia, hipertensi, dan penyakit jantung (Zaman *et al.*, 2023). Contohnya, stres kerja yang berkepanjangan dapat menyebabkan perawat mengalami sakit kepala kronis, insomnia, dan peningkatan tekanan darah.

##### b. Kesehatan mental

Stres kerja dapat meningkatkan risiko berbagai masalah kesehatan mental, seperti kecemasan, depresi, dan burnout (Zaman *et al.*, 2023). Contohnya, stres kerja yang tinggi dapat menyebabkan perawat merasa cemas, mudah marah, dan kehilangan minat dalam pekerjaannya.

c. Kinerja kerja

Stres kerja dapat menurunkan kinerja kerja perawat, seperti meningkatkan risiko kesalahan medis dan menurunkan kualitas pelayanan (Awalia *et al.*, 2021). Contohnya, perawat yang mengalami stres kerja mungkin.

### 2.3 Hubungan Beban Kerja Dengan Stres Kerja

Beban kerja dan stres kerja merupakan dua variabel yang saling berkaitan erat, khususnya dalam konteks pelayanan kesehatan seperti di ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD). Beban kerja yang tinggi dapat menjadi salah satu stressor utama yang memicu timbulnya stres kerja pada perawat. Ketika jumlah tugas, kompleksitas pasien, dan tekanan waktu melebihi kapasitas fisik dan mental perawat, maka akan terjadi tekanan psikologis yang signifikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Sunarti *et al.* (2021) menunjukkan hasil uji korelasi adanya hubungan yang signifikan antara beban kerja dengan stres kerja pada perawat di ruang rawat inap di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin. Hal ini menunjukkan semakin tinggi beban kerja maka semakin tinggi stres kerja. Sebaliknya semakin rendah beban kerja maka semakin rendah stres kerja. Penelitian lain oleh Bardhan *et al.* (2021) menunjukkan 83% dari 42 responden, yang artinya 39 perawat ruang IGD mengalami stress kerja tinggi. Hal ini menyatakan bahwa kelelahan akibat beban kerja tinggi secara signifikan berkorelasi dengan penurunan performa perawat dan meningkatnya kesalahan medis.

Untuk mengatasi masalah tersebut, berbagai pendekatan telah dikembangkan, seperti redistribusi beban kerja, penambahan tenaga perawat, penerapan jadwal fleksibel, serta intervensi berbasis organisasi yang menekankan pentingnya

dukungan sosial dan lingkungan kerja yang kondusif (Hariyati et al., 2024). Oleh karena itu, penting bagi manajemen rumah sakit untuk memahami bahwa pengelolaan beban kerja yang baik tidak hanya berdampak pada efisiensi operasional, tetapi juga berkontribusi besar terhadap kesejahteraan mental perawat dan keselamatan pasien (Hairudin et al., 2023).

