

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Beban kerja yang berlebihan bisa menyebabkan kelelahan dan stres bagi karyawan, yang pada akhirnya memengaruhi baik aktivitas maupun kualitas pekerjaan mereka. Peningkatan beban kerja memiliki dampak signifikan terhadap keberhasilan perusahaan, karena ketika seorang karyawan terbebani dengan terlalu banyak tugas, kinerjanya pasti akan terpengaruh. Selain itu, beban kerja karyawan juga dapat digunakan untuk menilai beberapa aspek, seperti persentase waktu yang dialokasikan untuk kegiatan produktif dan non-produktif, serta untuk menentukan jam kerja harian tenaga kerja (Sundari and Meria, 2022).

Beban kerja berkaitan erat dengan kualitas pelayanan kesehatan, dimana 53,2% waktu yang benar-benar produktif digunakan sebagai pelayanan kesehatan langsung dan sisanya 39,9% digunakan untuk kegiatan penunjang (Huda, Nugroho and Yoshida, 2025). Begitupun tugas tambahan yang dikerjakan, jumlah klien yang harus dirawat, kapasitas pekerjaannya untuk mengerjakan tugas sesuai dengan jam kerja yang berlangsung setiap hari, serta kelengkapan fasilitas yang dapat membantu karyawan menyelesaikan kerjanya dengan baik (Endang, 2024).

Beberapa gambaran pengaruh beban kerja terhadap kinerja di Indonesia. Pada penelitian di Provinsi Aceh menyebutkan variabel beban kerja memberikan pengaruh yang paling dominan terhadap tingkat kinerja karyawan dibandingkan variabel mutasi dan konflik interpersonal (Ellyzar, Yunus, & Amri, 2017). Begitu pula pada penelitian di salah satu Kabupaten Provinsi Sulawesi Utara bahwa beban kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan (Karauwan,

Lengkong, & Mintardjo, 2015). Pada penelitian di salah satu instansi di Provinsi Jawa Barat menyebutkan kompetensi dan beban kerja memberikan pengaruh terhadap kinerja sebesar 60,7% dengan pengaruh variabel yang dominan adalah beban kerja sebesar 30,85% (Dwika Saputri, 2024).

Berdasarkan penjelasan tersebut, penelitian ini memiliki peran penting untuk mengkaji dampak beban kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Malang. Diharapkan hasil penelitian ini dapat membantu pihak manajemen Puskesmas dalam membuat keputusan yang tepat untuk mengoptimalkan beban kerja karyawan, sehingga kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat dapat ditingkatkan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berlandaskan masalah yang dikemukakan diatas, dikembangkan rumusan masalah berupa bagaimana hubungan beban kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Arjuno Malang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Mengidentifikasi Beban Kerja Karyawan di Puskesmas Arjuno Malang
2. Mengidentifikasi Kualitas Pelayanan di Puskesmas Arjuno Malang.
3. Menganalisis hubungan beban kerja karyawan dengan kualitas pelayanan di puskesmas Arjuno Malang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Bagi Peneliti**

Menyajikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai hubungan beban kerja dan kualitas pelayanan, serta menciptakan kesempatan untuk melakukan penelitian lebih lanjut di bidang kesehatan masyarakat.

#### 1.4.2 Bagi Perawat Puskesmas

Memberikan informasi yang berguna untuk manajemen puskesmas dalam menyusun strategi pengelolaan beban kerja, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kesejahteraan karyawan.

#### 1.5 Keaslian Penelitian

- 1) (Rainaldy Sanjaya, 2021) dalam penelitiannya yang berjudul “Hubungan Beban Kerja Fisik Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Long Ikis” bertujuan untuk mengidentifikasi adanya hubungan antara beban kerja fisik dan mutu pelayanan kesehatan. Penelitian ini menggunakan desain deskriptif korelasional dengan total sampling dari 35 perawat dan mengumpulkan data melalui kuesioner. Hasil menunjukkan mayoritas responden berusia 26-35 tahun, perempuan, dan lulusan D3 Keperawatan, dengan sebagian besar perawat memiliki beban kerja ringan. Hasil uji statistik menunjukkan  $p=0,458$ , yang berarti tidak ada hubungan signifikan antara beban kerja dan mutu pelayanan. Perbedaan utama dari penelitian ini adalah fokusnya pada beban kerja fisik, sementara penelitian ini akan mengeksplorasi beban kerja secara umum di Puskesmas Arjuno Malang. Selain itu, penelitian ini menggunakan kuesioner yang mencakup berbagai dimensi beban kerja dan menerapkan analisis kuantitatif yang mempertimbangkan variabel eksternal, sampel yang digunakan terdiri dari 50 karyawan berbeda dari penelitian sebelumnya. Lokasi dan subjek penelitian juga menjadi faktor pembeda.
- 2) (Dewi et al., 2024) yang berjudul “Hubungan Beban Kerja Perawat dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Doris Sylvanus Palangkaraya” Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antara beban kerja dan kualitas pelayanan pada

perawat di ruang IGD. Penelitian ini menggunakan metode korelasional dengan pendekatan cross-sectional dan melibatkan 40 responden melalui teknik total sampling serta analisis Uji Chi-Square. Hasil menunjukkan nilai  $p=0,028$ , yang berarti ada hubungan signifikan antara beban kerja dan kualitas pelayanan. Perbedaan utama dengan penelitian ini adalah bahwa penelitian saya akan menganalisis Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan primer, sementara penelitian ini difokuskan pada instalasi gawat darurat. Penelitian saya menggunakan kuesioner yang mencakup berbagai dimensi beban kerja dan menerapkan analisis kuantitatif yang mempertimbangkan variabel eksternal, sampel yang digunakan terdiri dari seluruh karyawan di Puskesmas Arjuno Malang sebanyak 50 karyawan berbeda dari penelitian sebelumnya. Lokasi dan subjek penelitian juga menjadi faktor pembeda.

- 3) Novita & Riza, (2023) berjudul "Analisis Beban Kerja Perawat terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RS Pertamedika Ummi Rosnati Kota Banda Aceh", Tujuan penelitian untuk menganalisis beban kerja perawat terhadap kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Kota Banda Aceh. Jenis penelitian ini bersifat analitik deskriptif dengan menggunakan desain Cross-Sectional. Populasi dan sampel dalam penelitian adalah 107 orang. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini adalah total sampling. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang signifikan tuntutan tugas dan performansi dengan kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati dengan nilai p value berturut-turut 0,001 dan 0,009, selain itu tidak ada hubungan usaha dengan kualitas pelayanan keperawatan ruang rawat inap rumah sakit pertamedika ummi rosnati dengan nilai p value 1,000. Penelitian

ini pula mencatat bahwa perbedaan Selain berfokus pada lokasi dan jenis layanan, penelitian saya juga akan mengkaji faktor-faktor lain yang mempengaruhi beban kerja dan kualitas pelayanan di Puskesmas, memberikan analisis yang lebih komprehensif tentang kondisi dan tantangan yang dihadapi oleh karyawan Puskesmas. Sampel yang digunakan terdiri dari seluruh karyawan di puskesmas arjuno malang sebanyak 50 karyawan berbeda dari penelitian sebelumnya.

