

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

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

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

Beban kerja adalah jumlah tugas dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh karyawan dalam periode tertentu. Beban kerja ini dapat mencakup berbagai aspek, seperti jumlah pasien yang ditangani, kompleksitas kasus, dan waktu yang tersedia untuk memberikan perawatan. Kinerja karyawan dan kualitas pelayanan dapat terdampak negatif oleh beban kerja yang berlebihan melalui stres dan kelelahan. Penelitian oleh Oktaviola et al., (2023) menunjukkan bahwa kekurangan staf, peningkatan jumlah pasien, dan tuntutan administratif yang kompleks merupakan beberapa faktor yang berkontribusi terhadap hal ini.

Pengelolaan beban kerja yang efektif sangat penting untuk memastikan pelayanan pasien yang optimal. Penelitian menunjukkan bahwa beban kerja yang berlebihan dapat menurunkan motivasi dan kepuasan kerja karyawan, sehingga meningkatkan risiko kesalahan medis dan berdampak negatif pada kesehatan karyawan dan kualitas pelayanan.

##### **2.1.2 Macam- macam Beban Kerja**

Kasmarani, (2020), mengidentifikasi beberapa jenis beban kerja dalam penelitiannya, yaitu:

###### **1) Beban Kerja Fisik**

Penelitian menunjukkan bahwa beban kerja fisik yang ringan tidak menjamin bebas dari kelelahan. Sebagian besar karyawan (96,2%) mengalami beban kerja

fisik yang ringan, namun kelelahan dapat berdampak pada kinerja.

## 2) Beban Kerja Mental

Kerja dalam shift dan menangani pasien dalam keadaan darurat dapat menyebabkan beban kerja mental yang tinggi, yang berdampak negatif pada kesejahteraan psikologis dan kualitas pelayanan pasien. Penelitian menunjukkan bahwa 70,1% pekerja mengalami beban kerja mental yang tinggi.

## 3) Pengaruh Beban Kerja terhadap Stres

Beban kerja mental yang tinggi dapat meningkatkan stres kerja secara signifikan, sehingga manajemen rumah sakit perlu memperhatikan beban kerja mental dan fisik untuk mengurangi risiko stres dan meningkatkan kualitas pelayanan serta kesejahteraan karyawan. Rekomendasi untuk Manajemen

Dengan melakukan intervensi seperti penyesuaian jumlah pasien dan karyawan, pelatihan manajemen stres, dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, rumah sakit dapat mengurangi beban kerja dan meningkatkan kinerja serta kualitas pelayanan kesehatan.

### 2.1.3 Faktor - faktor Beban Kerja

Penelitian Wahyuningsih *et al.*, (2020) mengidentifikasi beberapa faktor yang berkontribusi pada beban kerja karyawan sebagai berikut :

#### 1) Faktor Internal

##### a. Usia

Usia berpengaruh pada stamina dan kemampuan fisik. Penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan berada dalam rentang usia 20- 30 tahun, yang dapat mempengaruhi tingkat energi dan ketahanan mereka dalam menjalankan tugas.

b. Jenis Kelamin

Kekuatan fisik yang berbeda antara laki-laki dan perempuan dapat mempengaruhi kemampuan mereka dalam menangani beban kerja fisik yang berat, sehingga laki-laki cenderung lebih mampu menangani beban kerja fisik yang berat.

c. Tingkat Pendidikan

Dengan memiliki pendidikan yang lebih tinggi, seseorang dapat mengembangkan kemampuan berpikir kritis dan menemukan cara-cara yang lebih efektif untuk menyelesaikan tugas, sehingga beban kerja dapat diminimalkan dan kemampuan manajemen waktu dan prioritas tugas dapat meningkat.

d. Kondisi Kesehatan

Kesehatan fisik dan mental yang baik merupakan fondasi bagi karyawan untuk mengelola beban kerja dengan efektif, memberikan perawatan yang berkualitas, dan tetap termotivasi serta fokus.

2) Faktor Eksternal

a. Jumlah Pasien

Tingginya jumlah pasien yang harus ditangani dapat menyebabkan overload kerja. Ketika jumlah pasien melebihi kapasitas kualitas pelayanan yang diberikan dapat menurun dan membuat karyawan mungkin merasa tertekan untuk memenuhi kebutuhan semua pasien.

b. Kekurangan Tenaga Kesehatan

Kurangnya jumlah tenaga kesehatan di fasilitas kesehatan menyebabkan beban kerja yang tidak seimbang dan mengakibatkan stres dan kelelahan.

c. Tugas Tambahan

Tugas di luar asuhan keperawatan, seperti administrasi dan kegiatan lain, dapat menambah beban kerja. Jika tenaga kesehatan harus membagi waktu antara perawatan pasien dan tugas administratif, hal ini dapat mengurangi fokus dan kualitas pelayanan.

d. Sistem Informasi Manajemen

Ketidakgunaan atau kurangnya pemanfaatan SIM dapat menyebabkan peningkatan beban kerja. Tanpa sistem yang efisien, karyawan harus melakukan lebih banyak pekerjaan manual yang memakan waktu.

e. Tingkat Stres

Stres yang dialami pekerja, baik dari interaksi dengan pasien maupun rekan kerja, dapat mempengaruhi kinerja mereka. Stres yang tinggi dapat mengurangi konsentrasi dan efektivitas dan memberikan pelayanan.

f. Masalah Sosial

Interaksi dengan rekan kerja, seperti konflik atau masalah penjadwalan shift, dapat meningkatkan beban kerja mental. Pekerja yang menghadapi perubahan jadwal atau masalah sosial di tempat kerja mungkin mengalami kelelahan tambahan.

#### 2.1.4 Pengukuran Beban Kerja

Menurut (Nursalam, 2017), beban kerja dapat dibagi menjadi menyatakan menjadi tiga aspek yaitu:

1. Beban kerja fisik

Memerlukan energi fisik dan bergantung pada kemampuan fisik pekerja

2. Beban psikologis

Yang terkait dengan keadaan mental pekerja dan perbedaan antara tuntutan

kerja dan kemampuan mental.

### 3. Beban waktu kerja

Yang terkait dengan jumlah jam kerja produktif yang diberikan kepada karyawan untuk melaksanakan tugasnya.

(Nursalam, 2017) menyebutkan bahwa ada tiga cara untuk mengukur beban kerja personel, antara lain, mengklasifikasikan beban kerja menjadi :

1. *Work sampling*, adalah salah satu metode untuk mengukur beban kerja personel. Metode ini melibatkan pengamatan terhadap kegiatan staf selama jam kerja, termasuk kegiatan apa yang dilakukan tertentu pada suatu pekerjaan, antara lain:
  - a. Kegiatan apa yang dilakukan staf selama jam kerja
  - b. apakah kegiatan tersebut produktif atau tidak
  - c. dan berapa persentase waktu kerja yang dihabiskan untuk kegiatan tersebut.
  - d. Model kepegawaian digunakan dengan waktu dan jadwal kerja
2. *Time and motion study*, merupakan teknik yang dilakukan dengan mengamati dan mengikuti aktivitas dengan cermat yang dilakukan oleh staf. Dengan menggunakan teknik ini, Anda mendapatkan beban staf dan kualitas pekerjaan.
3. *Daily log*, merupakan metode sampling pekerjaan yang sederhana dan efektif. Dengan menggunakan metode daily log, staf dapat mencatat kegiatan dan waktu yang diperlukan secara detail, sehingga dapat meningkatkan kualitas data dan relatif lebih murah dalam pelaksanaannya.

Penelitian ini menggunakan kuesioner beban kerja yang dikembangkan oleh Nursalam, (2017) yang terdiri dari 13 pernyataan dengan skala Likert 4 poin. Untuk pernyataan positif, responden dapat memilih antara selalu (skor

4), sering (skor 3), kadang-kadang (skor 2), dan tidak pernah (skor 1), sedangkan untuk pernyataan negatif, skornya adalah sebaliknya. Hasilnya kemudian dikategorikan menjadi ringan, sedang, dan berat.

Langkah- langkah pengolahan data sebagai berikut :

$$P = \frac{SP}{SM} \times 100\%$$

Keterangan :

SP = Skor yang diperoleh

SM = Skor maksimal

Interprestasi skor beban kerja :

Beban kerja ringan :  $\leq 55\%$

Beban kerja sedang : 56- 75%

Beban kerja berat : 76- 100%

### 2.1.5 Jenis- jenis Beban Kerja

#### 1. Beban Kerja Kuantitatif

Kelebihan beban fisik atau mental , yaitu harus melakukan banyak hal dalam pekerjaan, hal ini dapat menimbulkan stres kerja. Alasan lain kelebihan beban kuantitatif ini adalah tekanan waktu. Dalam waktu dan kondisi tertentu, tenggat waktu dapat menjadi insentif bagi kinerja yang baik. Beban kerja kuantitatif terjadi ketika tekanan kerja menyebabkan dampak negatif seperti kesalahan di tempat kerja atau masalah kesehatan pribadi. Beban kerja kuantitatif adalah:

- a. Harus mengobservasi pasien dengan cermat selama jam kerja
- b. Lingkup pekerjaan dan jenis pekerjaan yang dilakukan
- c. Kontak langsung dengan pasien selama jam kerja
- d. Rasio pekerja dan pasien yang tidak ideal

## 2. Beban Kerja Kualitatif

Beban kerja kualitatif merupakan akibat dari tuntutan kerja yang melebihi batas kemampuan kognitif dan teknis seseorang. Sampai batas tertentu, beban kerja ini membuat pekerjaan menjadi tidak produktif dan deskruktif bagi masing-masing pekerja. Kelelahan mental yang berkepanjangan dapat menyebabkan reaksi emosional dan psikomotorik yang tidak normal. Beban kerja kualitatif diantaranya adalah:

- a. Kerja keras di rumah sakit tidak dapat diimbangi dengan pengetahuan dan keterampilan karyawan
- b. Tanggung jawab yang tinggi terhadap pada pelayanan pasien yang sakit kritis.
- c. Harapan pengelola rumah sakit terhadap pelayanan yang berkualitas.
- d. Tuntutan keluarga pasien terhadap keselamatan pasien.
- e. Setiap saat diharapkan pada tantangan untuk mengambil keputusan yang tepat
- f. Tugas pengobatan Intensif
- g. Menangani pasien dengan gejala asthenia, koma, dan kondisi medis yang tidak dapat disembuhkan (Ike Prafitasari, 2020).

### 2.2 Konsep Kualitas Pelayanan Kesehatan

#### 2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan Kesehatan

Menurut WHO (2020), kualitas pelayanan kesehatan mencakup beberapa aspek penting, termasuk keamanan, efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pasien, yang menentukan seberapa baik pelayanan kesehatan memenuhi kebutuhan pasien. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya berkontribusi pada hasil kesehatan yang lebih baik, tetapi juga meningkatkan

kepercayaan pasien terhadap sistem kesehatan. Riska Meilinawati, (2023) menemukan bahwa ada hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien terhadap fasilitas kesehatan.

### 2.2.2 Faktor- faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan telah diteliti oleh Paramarta et al. (2024), dan hasilnya adalah sebagai berikut:

#### a. Kompetensi tenaga kesehatan

Tenaga kesehatan yang memiliki keterampilan dan pengetahuan yang lebih baik dapat memberikan pelayanan yang lebih berkualitas dan responsif, sehingga meningkatkan hasil kesehatan pasien dan kepercayaan mereka terhadap sistem kesehatan.

#### b. Manajemen fasilitas

Manajemen fasilitas rumah sakit berperan penting dalam mendukung pelayanan kesehatan dengan mengelola sumber daya fisik, termasuk ruang kerja, peralatan medis, dan pemeliharaan fasilitas. Fasilitas yang dikelola dengan baik meningkatkan produktivitas pekerja dan mengurangi stres, sedangkan fasilitas yang buruk dapat menghambat kinerja dan kualitas pelayanan.

#### c. Sistem pendukung yang ada

Sistem pendukungnya mencakup mekanisme dan sumber daya yang membantu pekerja dalam tugas mereka, seperti Sistem Informasi Manajemen untuk pengelolaan data pasien. Dukungan dari tim kesehatan multidisiplin dan program manajemen stres juga penting. Sistem pendukung yang efektif dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien dengan membantu mengelola beban kerja secara efisien.

Fasilitas kesehatan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien dengan menyediakan kualitas pelayanan yang baik, berdasarkan penelitian Riska Meilinawati, (2023). Penelitian (Rahmawati *et al.*, 2023) juga menemukan bahwa kepuasan pelanggan dalam layanan jasa ditentukan oleh 5 dimensi tertentu, yaitu :

a. Keandalan (*Reability*)

Kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya: mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera.

c. Jaminan (*Assurance*)

Kemampuan petugas dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan, serta menghargai perasaan pelanggan.

d. Empati/ Kepedulian (*Empathy*)

Kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan perhatian personal sangat penting untuk membangun hubungan yang baik dengan pelanggan, karena hal ini menunjukkan kesediaan untuk membantu dan peduli terhadap kebutuhan pelanggan.

e. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh aspek yang dapat dilihat dan dirasakan, seperti bangunan kantor, peralatan, dan penampilan staf yang profesional.

### **2.3 Hubungan Beban Kerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan**

Beban kerja yang tinggi dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, seperti yang ditemukan oleh Ayatulloh et al., (2024) Karyawan yang mengalami beban kerja berlebihan cenderung memberikan pelayanan yang kurang optimal, yang dapat meningkatkan kesalahan medis dan menurunkan kepuasan pasien. Selain itu, penelitian oleh Nurchalisa & Agustina, (2023) menunjukkan bahwa pengurangan beban kerja dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan mengurangi beban kerja, karyawan dapat lebih fokus pada kebutuhan pasien, melakukan penilaian yang lebih akurat, dan memberikan perawatan yang lebih berkualitas. Pengelolaan beban kerja yang efektif sangat penting untuk memastikan bahwa pasien menerima pelayanan yang terbaik.

### **2.4 Konsep Pelayanan Kesehatan**

#### **2.4.1 Definisi Pelayanan Kesehatan**

Penyediaan layanan kesehatan yang memadai, baik medis maupun non-medis, merupakan tujuan utama dari sistem pelayanan kesehatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang efektif harus mencakup pencegahan, pengobatan, pemeliharaan, dan rehabilitasi kesehatan, serta bersifat inovatif, efektif, efisien, dan terjangkau. Dengan inovasi dalam pelayanan kesehatan, diharapkan dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin kompleks (Anggraeny,2020).

Setianingsih and Susanti, ( 2021), Setianingsih dan Susanti (2021) menemukan bahwa pelayanan kesehatan yang berkualitas dan komprehensif dapat meningkatkan kepuasan pasien dan loyalitas mereka terhadap rumah sakit, dengan memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat melalui layanan medis dan non-medis. sistem pelayanan kesehatan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat melalui layanan medis dan non-medis yang berkualitas. Kualitas pelayanan yang komprehensif, yang mencakup pengobatan, pencegahan, dan pemeliharaan kesehatan, dapat meningkatkan kepuasan pasien dan loyalitas mereka terhadap rumah sakit. Penelitian ini menekankan pentingnya mengukur kualitas pelayanan melalui beberapa indikator, seperti keandalan, ketanggapan, kepercayaan, empati, dan tampilan fisik.

#### **2.4.2 Bentuk dan Jenis Pelayanan Kesehatan**

Najib, (2022) Najib (2022) mengklasifikasikan pelayanan kesehatan menjadi dua jenis, yaitu :

##### **1) Pelayanan Kedokteran**

Pelayanan kesehatan dalam kategori medical service dapat diselenggarakan secara individu atau kolektif, dengan tujuan utama meningkatkan kesehatan individu dan keluarga melalui penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan.

##### **2) Pelayanan Kesehatan Masyarakat**

Dalam konteks public health service, organisasi bekerja sama untuk meningkatkan kesehatan dan mencegah penyakit, dengan fokus pada masyarakat dan kelompok sebagai target utama.

### **2.4.3 Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan**

Untuk mencapai efektivitas, sistem pelayanan kesehatan harus memenuhi beberapa persyaratan utama, yaitu:

- 1) Ketersediaan layanan kesehatan yang memadai dan berkelanjutan, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengaksesnya saat dibutuhkan.
- 2) Layanan kesehatan yang sesuai dengan nilai-nilai dan kepercayaan masyarakat, sehingga tidak menimbulkan konflik atau penolakan.
- 3) Aksesibilitas geografis yang baik, sehingga layanan kesehatan dapat dijangkau oleh masyarakat di seluruh wilayah, tidak hanya terkonsentrasi di perkotaan.
- 4) Keterjangkauan biaya layanan kesehatan, sehingga masyarakat dapat membayarnya tanpa kesulitan ekonomi.
- 5) Kualitas layanan kesehatan yang optimal dapat memenuhi standar yang ditetapkan dan memuaskan masyarakat.

### **2.4.4 Stratifikasi Pelayanan Kesehatan**

Terdapat tiga kategori utama pelayanan kesehatan di berbagai negara, meskipun terdapat perbedaan dalam implementasinya, yaitu:

- 1) Pelayanan kesehatan primer, yang menyediakan layanan kesehatan dasar dan strategis untuk meningkatkan kesehatan masyarakat, seperti layanan rawat jalan.
- 2) Pelayanan kesehatan sekunder yang menawarkan layanan lebih mendalam dengan rawat inap dan tenaga ahli khusus.
- 3) Pelayanan kesehatan tersier yang menyediakan layanan kompleks dengan tenaga subspesialis.

## **2.5 Konsep Puskesmas**

### **2.5.1 Pengertian Puskesmas**

Sebagai organisasi kesehatan, Puskesmas berfungsi untuk meningkatkan kesehatan masyarakat melalui berbagai layanan kesehatan. Puskesmas memberikan layanan preventif dan promotif untuk menciptakan masyarakat yang sehat dan berperan penting dalam meningkatkan kesadaran dan motivasi masyarakat untuk menjalani gaya hidup sehat (Liviah, 2021).

### **2.5.2 Kedudukan dan Fungsi Puskesmas**

#### 1) Kedudukan

- a) Puskesmas, sebagai bagian dari struktur pemerintahan daerah/kota, memiliki akuntabilitas langsung kepada dinas kesehatan kota dalam aspek medis dan administratif.
- b) Sebagai bagian dari Sistem Kesehatan Nasional (SKN), Puskesmas memiliki peran penting sebagai fasilitas kesehatan primer yang menyediakan pelayanan kesehatan dasar kepada masyarakat.

#### 2) Fungsi

- a) Puskesmas berfungsi sebagai pusat pengembangan kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya.
- b) Puskesmas juga mengembangkan partisipasi masyarakat di daerah yang ditugaskan untuk meningkatkan kemampuan hidup sehat.
- c) Selain itu, Puskesmas memberikan layanan kesehatan secara komprehensif kepada masyarakat di wilayah tanggung jawabnya.

Untuk menjalankan fungsinya Puskesmas melaksanakan kegiatan- kegiatan berikut :

- a. Penyusunan program kesehatan di wilayah kerja.

- b. Implementasi gerakan kegiatan kesehatan.
  - c. Pemantauan, pengawasan, evaluasi, dan penelitian terhadap kegiatan yang dilaksanakan.
- 3) Upaya Pelayanan Kesehatan Puskesmas

Sistem Kesehatan Nasional (SKN) menjadi acuan bagi Puskesmas dalam mengembangkan pelayanan kesehatan dengan pendekatan holistik dan terintegrasi, yang melibatkan masyarakat dan sistem rujukan). Puskesmas di tingkat kecamatan menjadi titik akses pertama bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang mencakup pencegahan, peningkatan kesehatan, pengobatan, dan rehabilitasi. Pembinaan serta pengembangan pelayanan puskesmas dilakukan melalui 18 kelompok kegiatan. Selain itu setiap Puskesmas wajib melaksanakan program kesehatan dasar minimum atau dikenal sebagai Basic Six sebagaimana dikemukakan oleh Mandacan and Aco,( 2021) yaitu :

- a. Promosi kesehatan (Promkes)
- b. Kesehatan lingkungan (Kesling)
- c. Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) termasuk KB
- d. Perbaikan gizi
- e. Pemberantasan Penyakit Menular (P2M)
- f. Pengobatan

### 2.5.3 Stratifikasi Puskesmas

Stratifikasi Puskesmas adalah suatu langkah untuk meningkatkan kinerja Puskesmas guna mendukung fungsi pengembangan. Inisiatif ini memungkinkan pelatihan yang lebih terarah, fokus pada penguatan fungsi tersebut. Dengan cara ini, semangat kerja dapat terstimulasi, rasa tanggung

jawab dapat diperkuat, dan kreativitas yang dinamis dapat didorong melalui penerapan filosofi kesadaran diri. Stratifikasi cakupan puskesmas meliputi empat aspek utama:

- 1) Output dari aktivitas Puskesmas yang diukur berdasarkan cakupan program pada setiap kegiatan
- 2) Hasil dan metode pelaksanaan manajemen kesehatan
- 3) Ketersediaan sumber daya yang ada di Puskesmas
- 4) Faktor- faktor lingkungan yang mempengaruhi tercapainya hasil program Puskesmas.

## 2.6 Studi Terkait Di Puskesmas

Penelitian Oktafiani (2023) di Puskesmas Arjuno Malang menunjukkan bahwa beban kerja yang lebih ringan dapat meningkatkan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dan responsif, sehingga pengelolaan beban kerja yang efektif sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan pasien.

Penelitian Asmawati et al., (2024) Penelitian Asmawati et al., (2024) menunjukkan bahwa memahami beban kerja merupakan aspek penting dalam pelayanan kesehatan di puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja, manajemen puskesmas dapat meningkatkan dukungan bagi karyawan, sehingga meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan.