

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

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

##### **2.1.1 Definisi Beban kerja**

Beban kerja merupakan teknik untuk menganalisa beban kerja (*Workload analysis*) yang menggunakan rasio atau pada pedoman staf untuk kebutuhan personalia, Analisa beban kerja dengan mengidentifikasi dari jumlah pegawai maupun jenis pegawai yang diperlukan dalam mencapai tujuan organisasi. *Workload* atau beban kerja merupakan aspek yang penting dalam dunia pekerjaan, karena beban kerja sangat erat kaitannya dengan kualitas dan kinerja pegawai.

Beban kerja merupakan suatu yang muncul dari adanya interaksi dengan adanya suatu tuntutan dan tugas-tugas dalam suatu lingkungan kerja dengan batas waktu yang tertentu. Dalam dunia kerja, pekerja harus mampu mengembangkan keterampilan dan persepsi nya untuk bisa mencapai suatu pekerjaan (Hart 2011, dalam Annisa F 2019).

Beban kerja merupakan suatu beban dan tuntutan tinggi yang akan menimbulkan dampak kelelahan dan munculnya kesalahan dalam melakukan pekerjaan (Fitriany 2012, dalam Annisa F 2019).

Berdasarkan pengertian di atas, beban kerja dapat diinterpretasikan dengan jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan

oleh seseorang dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja dapat berupa beban fisik maupun mental serta dapat di pandang dari sudut objektif dan subjektif.

### **2.1.2 Indikator Beban Kerja**

Beban kerja merupakan sesuatu yang muncul dari lingkungan kerja. Tuntutan tugas yang muncul dalam lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, keterampilan dan persepsi. Indikator beban kerja terbagi menjadi dua faktor. Faktor ekstrenal dan faktor interna. Indikator yang mempengaruhi beban kerja menurut Aminah Soleman, 2011 yaitu :

#### **1. Faktor ekstrenal**

Faktor eksternal adalah suatu beban yang berasal dari luar tubuh pekerja dinatarnya adalah :

- a. Tugas bersifat fisik, beban kerja fisik yang berupa mengangkat beban terlalu berat, dan beban yang di angkat bersifat mental yang dapat memberikan suatu tanggung jawab lebih pada pegawai.
- b. Organisasi kerja, seperti lamanya waktu kerja, waktu istirahat, sistem kerja.

c. Lingkungan kerja, lingkungan kerja pun dapat menambah beban dalam bekerja seperti, lingkungan kerja kimiawi, lingkungan kerja biologis dan lingkungan kerja psikologis.

## 2. Faktor internal

Faktor internal ini bersal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal yang berpotensi sebagai stressor, meliputi faktor somatic (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan) dan faktor psiksi (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, kepuasan dan sebagainya).

### 2.1.3 Dimensi Beban Kerja

Munandar (2001, dalam Annisa F 2019), mengklasifikasikan beban kerja termasuk ke dalam faktor-faktor instrinsik dalam pekerjaan:

#### 1. Tuntutan Fisik

Kondisi kerja yang tertentu dapat menghasilkan prestasi kerja yang optimal pada pegawai, kondisi fisik berdampak juga terhadap mental pekerja. Hal ini bahwa kondisi fisik pegawai harus tetap dalam keadaan sehat dalam melakukan pekerjaan selain istirahat yang cukup, tempat dan lingkungan kerja harus memandai.

## 2. Tuntutan tugas

Beban kerja yang telah ditetapkan baik sedikit maupun berlebihan akan berdampak pada kinerja seorang pegawai. Beban kerja dapat dibedakan menjadi dua kategori yaitu

- 1) beban kerja terlalu banyak/sedikit “kuantitatif” yang timbul akibat dari tugas-tugas yang terlalu banyak/sedikit diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam waktu tertentu.
- 2) Beban kerja yang berlebihan atau terlalu sedikit “kualitatif” merupakan perasaan seseorang yang merasa tidak mampu untuk melakukan suatu tugas tidak menggunakan segi keterampilan serta potensi kerja karyawan. Namun jika beban kerja yang didapat terlalu sedikit dapat menyebabkan kurang adanya rangsangan diri pegawai misalnya, motivasi, semangat berkerja, serta meningkatkan kinerja pada pegawai.

Tarwaka (2011, dalam Annisa F 2019) dimensi ukuran beban kerja yang dihubungkan dengan performansi, yaitu:

1. beban waktu (*time load*) merupakan suatu jumlah yang telah ditetapkan dalam suatu perencanaan untuk mencapai tujuan yang optimal
2. beban usaha mental (*mental effort load*) merupakan banyaknya pekerjaan mental yang dilakukan
3. beban tekanan psikologis (*psychological stress load*) yaitu menunjukan tingkat resiko dalam pekerjaan, seperti bingung dalam melakukan pekerjaan serta frustrasi

#### **2.1.4 Beban Kerja Perawat**

Menurut Murni K, (2012) Beban kerja yang di alami oleh perawat juga terbagi menjadi dua yaitu beban kerja fisik dan beban kerja mental.

1. Beban kerja fisik, beban kerja perawat seperti mengangkat pasien, mendorong pasien, menarik pasien, mengangkut pasien, mengantarkan pasien ke kamar mandi, *shift* kerja dan lain-lain.
2. Beban kerja mental, merupakan suatu keahlian dan prestasi kerja, serta terbentuk secara kognitif (pikiran) pengambilan keputusan dengan bertanggung jawab perawat.

### **2.1.5 Dampak Beban Kerja Perawat**

Dampak dalam beban kerja perawat yang berlebihan akan berpengaruh pada produktifitas tenaga kesehatan terutama pada perawat. Dampak beban kerja yang berlebihan juga bisa mengakibatkan dampak yang tidak baik, kelelahan berupa fisik maupun mental. Apabila adanya ketidak seimbangan antara tugas-tugas dengan kemampuan fisik maupun keahlian dan waktu yang tersedia maka akan menimbulkan stres kerja pada perawat (Indri 2009, dalam Erma E 2020).

Dampak yang timbul terjadinya beban kerja yang berlebihan akan berpotensi munculnya stres kerja pada perawat, terjadinya penurunan kinerja keperawatan, pengambilan keputusan yang buruk, kurang konsentrasi, kelelahan, kecelakaan dalam bekerja/ kejadian tidak di harapkan (KTD). Maka dari itu stres kerja dapat di timbulkan dari adanya beban kerja yang berlebih (Faradilla 2016, dalam Erma E 2020).

### **2.1.6 Pengukuran Beban Kerja**

Pengukuran beban kerja dapat dilakukan dalam berbagai prosedur, telah menggolongkan secara garis besar ada tiga kategori pengukuran beban kerja menurut Muskalam (2010, dalam Rusda Irawan 2017).

1. Pengukuran subjektif, pengukuran yang didasarkan pada penilaian dan pelaporan oleh pekerja terhadap beban kerja yang dirasakan dalam menyelesaikan suatu tugas, pengukuran jenis ini pada umumnya menggunakan skala penilaian (*rating scale*).
2. Pengukuran kinerja, yaitu pengukuran yang diperoleh melalui pengamatan terhadap aspek-aspek aktivitas yang ditampilkan oleh pekerja. Pengukuran ini berdasarkan waktu pengukuran kinerja dengan menggunakan waktu, metode ini untuk mengetahui waktu penyelesaian suatu pekerjaan yang dikerjakan oleh pekerja (Whitmore, 1987).
3. Pengukuran fisiologis, merupakan pengukuran yang mengukur tingkat beban kerja dengan mengetahui beberapa aspek dari respon pekerja sewaktu menyelesaikan tugas atau pekerjaannya. Pengukuran yang dilakukan dilihat dari refleksi pupil, pergerakan mata, aktivitas otot dan respon tubuh lainnya.

## **2.2 Konsep Stres kerja**

### **2.2.1 Definisi Stres kerja**

Stres dalam arti secara umum adalah perasaan tertekan, cemas dan tegang. Dalam bahasa sehari-hari stres dikenal sebagai stimulus atau respon yang menurut individu untuk melakukan penyesuaian.

Stres juga suatu keadaan atau respon tubuh yang terjadi akibat tuntutan beban yang diperolehnya. Seperti seseorang mendapat beban pekerjaan yang berlebihan (Hawari 2001, dalam Made I, 2017).

Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang. Stress yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan (Usastiawaty, 2019)

Stress kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stress kerja ini tampak dari *Simptom*, antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat, dan mengalami gangguan pencernaan (Anwar P 2011, dalam Setyawati 2019).

Dari pengertian yang dapat disimpulkan bahwa stress kerja adalah kondisi ketegangan seseorang yang mendapat tekanan berlebihan sehingga berakibat pada kondisi emosi, pikiran dan fisik orang tersebut.

### **2.2.2 Indikator Stres Kerja**

Menurut Robbins tahun 2006, dalam Irna Sari (2014) sebagai indikator stress kerja ini juga akan menjadi alat ukur dari seseorang yang terindikasi stress kerja yaitu :



1. Tuntutan tugas

Tuntutan tugas merupakan faktor yang berkaitan dengan pekerjaan, seperti tuntutan tugas yang berlebihan, beban kerja yang berlebih, kondisi kerja.

2. Tuntutan peran

Tekanan yang berupa peran yang telah diberikan pada pekerja

3. Tuntutan antar pribadi

Tuntutan yang diciptakan oleh pegawai lain, dan masalah yang ada pada pribadi pegawai.

4. Struktur organisasi

Suatu struktur organisasi yang tidak jelas, serta tidak jelas dalam peran suatu organisasi, jabatan, tanggung jawab dan wewenang pada pekerja.

5. Kepemimpinan dalam organisasi

Kepemimpinan dalam suatu organisasi yang memberikan gaya kepemimpinan dengan adanya ketegangan, kecemasan, ancaman, dan ketakutan.

### **2.2.3 Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja**

Faktor –faktor yang mempengaruhi stres kerja menurut Cooper (1993 dalam Antonius Rino 2020:47).

1. Faktor beban kerja, apabila adanya ketidak seimbangan antara tugas-tugas dengan kemampuan fisik maupun keahlian dan

waktu yang tersedia maka akan menimbulkan stres kerja (Indri 2009, dalam Erma E 2020).

2. Faktor lingkungan kerja, hal yang terjadi dalam lingkungan pekerjaan seperti tempat pekerjaan/ rancangan kantor tidak baik, suara bising, penerangan lampu yang buruk dll.
3. Faktor pekerjaan resiko tinggi, dalam pekerjaan pekerja memiliki resiko tinggi serta tekanan jika tidak menyelesaikan atau menuntaskan tugas nya akan beresiko tinggi.
4. Faktor personal, hal ini terjadi pada pribadi pekerja. Seperti kepribadian, perbedaan karakter, latar belakang pekerja.

#### **2.2.4 Gejala Stres Kerja**

Gejala-gejala stres dalam pekerjaan menurut Yusuf tahun, 2016 dalam Jihan (2018) yaitu :

1. Reaksi fisiologis, penyakit dalam diri individu seperti kekebalan tubuh yang rendah, masalah jantung, hipertensi, sakit kepala, sesak nafas dll.
2. Reaksi emosional, seperti gangguan tidur, depresi, mudah tersinggung, mudah marah, kelelahan dalam bekerja, kelelahan masalah pribadi, merasa terasingkan
3. Reaksi kognitif, sulit berkonsentrasi, mudah lupa dan sulit mengingat sesuatu, sulit dalam membuat suatu keputusan.

4. Reaksi tingkah laku, seperti mengonsumsi obat-obatan, rokok, alkohol.
5. Gejala stres yang timbul dalam pekerjaan seperti masalah kedisiplinan, tingkat absensi karyawan/pekerja menurun.

## **2.3 Stres Kerja Perawat**

### **2.3.1 Stres Kerja Perawat**

Perawat merupakan profesi yang bekerja sama dengan profesi lain, dengan suatu pelayanan kesehatan dalam bentuk keperawatan dengan bertugas selama 24 jam terus menerus. Perawat juga merupakan pemberian pelayanan kesehatan dengan secara merata pada seluruh lapisan masyarakat baik anak-anak, dewasa, maupun lansia. Serta memberikan keperawatan secara holistic dan professional dengan memenuhi bio,psiko,sosial, dan spiritual untuk seseorang yang sakit maupun sehat (Nunik E, 2019).

Stres kerja pada perawat dapat terjadi jika peran dan tugas perawat mendapat beban kerja melebihi kemampuannya, permasalahan beban kerja lain nya yang di hadapi oleh perawat dimana seorang perawat merasa bahwa perawat yang ada tidak sebanding dengan jumlah pekerjaan yang harus di selesaikan, sehingga perawat tidak memenuhi tugas tan tanggung jawab nya dengan tuntas (Samiadji 2016, dalam Erma 2020).

### 2.3.2 Tanggung Jawab Perawat

Tanggung jawab utama seorang perawat merupakan sesuatu yang meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, dengan membantu mulihkan dan mempertahankan kesehatan, mengelola penyakit dan gejala, serta mencapai fungsi level maksimal dan kemandirian melalui proses penyembuhan (Potter & Perry 2009). Dengan melaksanakan tanggung jawab utama perawat ditekankan untuk membentuk suatu kepercayaan antara pasien dan perawat (Rifiani 2013, dalam Jihhan A 2018) :

1. Tanggung jawab perawat terhadap klien.

Memenuhi kebutuhan pelayanan keperawatan. Melakukan praktik keperawatan serta wajib dalam penghargaan terhadap kehidupan yang bermartabat serta menjunjung tinggi hak asasi pada manusia.

2. Tanggung jawab perawat terhadap tugas.

Melaksanakan pelayanan kesehatan/keperawatan dengan secara *holistic* dan professional serta memenuhi bio, psiko, sosio, dan spiritual pada individu, keluarga, kelompok dan masyarakat sakit maupun sehat. Disamping itu perawat diwajibkan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan kejujuran, sikap, serta menjaga kehormatan professional dalam menerapkan pengetahuan serta keterampilan.

3. Tanggung jawab perawat terhadap sejawat

Perawat harus dititik beratkan berhubungan baik dengan teman sejawat. Karena tugas dan tanggung jawab perawat akan adanya kolaborasi, serta mentransformasikan ilmu keterampilan serta pengalaman pada temansejawat, dan tenaga kesehatan lainnya.

4. Tanggung jawab perawat terhadap profesi

Perawat menjunjung tinggi profesi keperawatan dengan menunjukkan perilaku dan sifat perawat yang profesional, serta menjunjung tinggi profesi keperawatan.