

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

1. Konsep Beban Kerja

a. Definisi Beban kerja

Menurut (Utomo, 2008) beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Menurut Nugrohowati (2020), beban kerja perawat merupakan seluruh kegiatan yang dilakukan perawat dalam menjalankan tugas pelayanan keperawatan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada pasien.

Sedangkan menurut Putri et al. (2024), beban kerja merupakan faktor fundamental yang menentukan sejauh mana kemampuan perawat dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa beban kerja merupakan jumlah tugas fisik maupun mental yang harus diselesaikan perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Menurut Tarwaka (2015), beban kerja dibagi menjadi dua jenis yaitu beban kerja fisik dan beban kerja mental, beban kerja fisik adalah pekerjaan yang membutuhkan aktivitas fisik seperti memindahkan pasien, mengganti sprei, memandikan pasien, dan aktivitas lainnya. Sedangkan beban Kerja Mental adalah tuntutan pekerjaan yang memerlukan konsentrasi, ketelitian, pengambilan keputusan, dan tanggung jawab tinggi dalam pelayanan keperawatan.

b. Jenis jenis beban kerja

Beban kerja perawat merupakan seluruh aktivitas atau tugas yang harus dilakukan oleh perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada

pasien. Beban kerja yang diterima perawat dapat berupa tuntutan fisik maupun mental yang harus di selesaikan dalam waktu tertentu. Tingginya beban kerja dapat mempengaruhi kondisi fisik, psikologis, dan kualitas kerja perawat dalam memberikan pelayanan Kesehatan. Menurut Tarwaka (2015), beban kerja dibagi menjadi dua jenis, yaitu :

1) Beban kerja kuantitatif

Beban kerja kuantitatif adalah beban kerja yang berkaitan dengan jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu. Beban kerja ini biasanya terjadi ketika jumlah pasien yang dirawat lebih banyak dibandingkan jumlah tenaga perawat yang tersedia.

Beban kerja kuantitatif yang tinggi dapat menyebabkan perawat merasa terburu-buru dalam bekerja sehingga meningkatkan risiko kesalahan pelayanan dan menurunkan kualitas asuhan keperawatan. Meliputi :

- a) Harus melaksanakan observasi pasien secara ketat selama jam kerja.
- b) Banyaknya pekerjaan dan beragam pekerjaan yang harus dikerjakan .
- c) Kontak langsung perawat, pasien secara terus menerus selama jam kerja.
- d) Rasio perawat dan pasien.

2) Beban kerja kualitatif

Beban kerja kualitatif adalah beban kerja yang berkaitan dengan tingkat kesulitan pekerjaan yang harus dilakukan oleh perawat. Beban kerja ini muncul ketika pekerjaan membutuhkan kemampuan, keterampilan, dan tanggung jawab yang tinggi. Beban kerja kualitatif yang tinggi dapat menyebabkan tekanan mental dan emosional pada perawat sehingga memengaruhi kondisi psikologis dan kualitas kerja perawat. Meliputi :

- a) Pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki perawat tidak mampu mengimbangi sulitnya pekerjaan di rumah sakit.
 - b) Harapan pimpinan rumah sakit terhadap pelayanan yang berkualitas.
 - c) Tututan keluarga pasien terhadap keselamatan pasien.
 - d) Setiap saat dihadapkan pada pengambilan Keputusan yang tepat.
 - e) Tugas memberi obat secara intensif.
 - f) Menghadapi pasien dengan karakteristik tidak berdaya, koma dan kondisi terminal.
 - g) Tanggung jawab yang tinggi terhadap asuhan keperawatan pasien kritis.
- c. Faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja

Beban kerja perawat merupakan sejumlah tugas atau aktivitas yang harus diselesaikan oleh perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien dalam waktu tertentu. Tingkat beban kerja setiap perawat dapat berbeda-beda tergantung pada kondisi pekerjaan, lingkungan kerja, serta kemampuan individu perawat dalam melaksanakan tugasnya. Beban kerja yang terlalu tinggi dapat menyebabkan kelelahan fisik maupun mental sehingga berdampak terhadap kualitas pelayanan kesehatan dan kinerja perawat.

Menurut Tarwaka (2015), faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja terdiri dari faktor eksternal dan faktor internal.

1) Faktor eksternal

Faktor yang mempengaruhi diri pekerja dari luar yang dapat mempengaruhi Beban Kerja (stresor), meliputi berbagai hal: Tugas-tugas baik tugas fisik ataupun mental. Tugas fisik seperti kondisi ruang kerja, prasarana kerja, situasi kerja. Tugas mental seperti tanggung jawab dan kompleksitas dari pekerjaan. Organisasi dalam pekerjaan. Misalnya: lamanya karyawan bekerja,

masa karyawan untuk istirahat kerja, sistem karyawan menerima upah, tugas dan kewenangan karyawan. Lingkungan dalam bekerja. Seperti lingkungan psikologis (penempatan lingkungan kerja), lingkungan fisik (kebisingan, penerangan), lingkungan kimiawi (debu, gas pencemaran), lingkungan biologis (virus dan parasit).

2) Faktor internal

Faktor internal: Faktor dari dalam tubuh pekerja yang dapat mempengaruhi Beban Kerja (strain) meliputi berbagai hal: Faktor somatis, misal: ukuran badan, jenis kelamin, status gizi Faktor psikis, misal: keinginan dalam bekerja, motivasi dalam bekerja, persepsi dalam bekerja Adapun indikator Beban Kerja (Dahlan et al., 2023) :

- a) Kendala waktu
- b) Jam kerja dan jam kerja
- c) Lingkungan kerja
- d) Efisiensi waktu
- e) Tanggung jawab.

Beban Kerja yang terlalu berat menyebabkan Stres Kerja fisik dan psikis dan reaksi-reaksi emosional, seperti: sakit pada kepala, pencernaan mudah terganggu, cepat menyulut kemarahan. Pada kasus sebaliknya jika beban kerja terlampau sedikit maka dapat mengakibatkan kebosanan, sehingga konsentrasi menjadi berkurang dalam pekerjaan dan dapat membahayakan diri sendiri serta lingkungan kerja (Andira, 2022).

2. Konsep Kinerja Perawat

a. Definisi Kinerja Perawat

Menurut (Wibowo, 2010) Kinerja sama halnya dengan hasil kerja, kinerja sendiri adalah output kerja dan bagaimana proses pekerjaan itu dilaksanakan. Hasil yang di capai seseorang dalam melaksanakan tugas yang telah menjadi tanggung jawab atas kemampuannya, kesungguhan dan pengalaman serta waktu disebut juga sebagai kinerja (Yani, 2012). Menurut Mahsun, (2018) dalam Waworundeng et al, (2022:527) menjelaskan bahwa kinerja (performance) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/ program/ kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan misi dan visi organisasi yang tertuang dalam strategic planning suatu organisasi.

Menurut Rosalina dan Kosasih (2024), kinerja perawat adalah hasil kerja yang dicapai perawat baik secara kualitas maupun kuantitas dalam melaksanakan tugas pelayanan kesehatan kepada pasien. Sedangkan menurut Putri et al. (2024), kinerja perawat merupakan kemampuan perawat dalam menjalankan tugas, tanggung jawab, dan pelayanan keperawatan secara profesional sesuai standar yang telah ditetapkan rumah sakit. Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja perawat adalah kemampuan dan hasil kerja perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan sesuai standar profesi untuk mencapai mutu pelayanan kesehatan yang optimal.

b. Dimensi Kinerja Perawat

Menurut Robbins & Judge (2017), kinerja memiliki tiga dimensi utama, yaitu:

1) *Task Performance* (Kinerja Tugas)

Kinerja tugas berkaitan dengan kemampuan perawat dalam melaksanakan tugas-tugas inti keperawatan yang menjadi tanggung jawab

utamanya, seperti pengkajian pasien, pemberian obat, pemantauan tanda-tanda vital, dan tindakan medis dasar lainnya.

2) *Contextual Performance* (Kinerja Kontekstual)

Kinerja kontekstual berkaitan dengan perilaku perawat yang mendukung lingkungan kerja yang positif, seperti kerjasama dengan tim, membantu rekan kerja, inisiatif dalam bekerja, serta kepatuhan terhadap peraturan rumah sakit.

3) *Counterproductive Work Behavior* (Perilaku Kerja Kontraproduktif)

Perilaku ini merupakan kebalikan dari kinerja positif, seperti keluhan berlebihan, penyebaran informasi negatif, ketidakhadiran tanpa alasan jelas, serta penurunan semangat kerja yang dapat merugikan organisasi.

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Perawat

Menurut Mangkunegara (2016), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja perawat terdiri dari:

1) Faktor individu

- Pengetahuan dan keterampilan
- Pengalaman kerja
- Motivasi kerja
- Kecerdasan emosional
- Kondisi fisik dan Kesehatan

2) Faktor psikologis

- Persepsi terhadap pekerjaan
- Sikap dan perilaku
- Kepuasan kerja

- Stress kerja

3) Faktor organisasi

- Beban kerja
- Lingkungan kerja
- Kepemimpinan dan dukungan atasan
- System penghargaan
- Budaya keselamatan pasien
- Kebijakan dan peraturan rumah sakit