

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Beban Kerja**

#### **1. Pengertian Beban Kerja**

Beban kerja merupakan, kombinasi dari beban berlebih kuantitatif dan kualitatif. Kategori ini biasanya di temukan pada kedudukan manajemen, di semua taraf dari industri penjualan dan usaha-usaha wirausaha (*entrepreneurial endeavors*) (Munandar, 2014).

Beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali volume kerja dan norma waktu. Jika kemampuan pekerja lebih tinggi dari pada tuntutan pekerjaan, akan muncul perasaan bosan. Namun sebaliknya jika kemampuan pekerja lebih rendah dari pada tuntutan pekerjaan, maka akan muncul kelelahan yang lebih. Beban kerja perawat adalah seluruh kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh seorang perawat selama bertugas di suatu unit pelayanan keperawatan (Permendagri,2008).

#### **2. Macam-Macam Beban Kerja**

Menurut Munandar (2014), beban kerja meliputi beberapa macam beban kerja antarlain yaitu,

##### **a. Beban berlebih kuantitatif**

Beban berlebih secara fisik ataupun mental yaitu, harus melakukan terlalu banyak hal, merupakan kemungkinan sumber stres pekerjaan. Unsur yang menimbulkan beban berlebih kuantitatif ialah desakan waktu. Setiap tugas diharapkan dapat diselesaikan secepat mungkin secara tepat dan cermat. Pedoman yang banyak didengar yaitu cepat dan selamat, atas

dasarini orang sering harus bekerja bekejaran dengan waktu. Namun bila desakan waktu menyebabkan timbulnya banyak kesalahan atau menyebabkan kondisi seseorang berkurang. Maka ini yang disebut adanya beban berlebih kuantitatif, dan pada saatini desakan waktu menjadi *desdraktif*.

b. Beban terlalu sedikit kuantitatif

Beban kerja terlalu sedikit juga dapat mempengaruhi kesejahteraan psikologis seseorang. Kemajuan teknologi dan peningkatan otomasi dalam industri di satu pihak dapat mengarah pada makin menjadinya majemuk pekerjaan, di lain pihak, pada tingkat teknologi menengah mengarah pada penyederhanaan pekerjaan. Pada pekerjaan yang sederhana akan timbul rasa bosan, monoton dan kebosanan dalam bekerja. Hal ini secara potensial membahayakan jika tenaga kerja untuk bertindak tepat dalam keadaan darurat.

c. Beban berlebih kualitatif

Kemajuan teknologi saat ini dirasakan dalam kehidupan menjadi lebih majemuk, pekerjaan yang dilakukan secara manual makin banyak tidak dilakukan lagi oleh tenaga kerja, tetapi telah diganti oleh mesin atau robot. Pekerjaan yang semakin majemuk ini yang akan mengakibatkan adanya beban berlebih kualitatif. Semakin tinggi kemajemukan pekerjaannya maka semakin tinggi juga tingkat stresnya. Beberapa penelitian menunjukan bahwa kelelahan emosional dan mental, sakit kepala dan gangguan-gangguan pada perut, sebagai sumber stres secara nyata yang berkaitan dengan rasa harga diri yang rendah merupakan hasil dari kondisi kronis dari beban berlebih kualitatif.

d. Beban berlebih sedikit kualitatif

Beban terlalu sedikit kualitatif dapat merusak pengaruhnya seperti beban berlebihan kualitatif, dalam hal tenaga kerja tidak diberi peluang untuk menggunakan peluang keterampilan yang diperolehnya. Disini dapat timbul kebosanan dan gangguan dalam perhatian sehingga dapat mengakibatkan hal-hal yang parah. Beban terlalu sedikit yang disebabkan kurang adanya rangsangan akan mengarah ke semangat dan motivasi yang rendah untuk kerja. Tenaga kerja akan merasa bahwa dia tidak maju-maju, dan merasa tidak berdaya untuk memperlihatkan bakat dan keterampilanya.

e. Beban kuantitatif dan kualitatif

Proses pengambilan keputusan merupakan satu kombinasi yang unik dari faktor-faktor yang dapat mengarah ke berkembangnya kondisi-kondisi beban berlebihan kuantitatif dan kualitatif pada waktu yang sama. Setiap kemungkinan perlu dinilai kebaikan dan keburukanya dan saling dibandingkan. Berikut ini merupakan beberapa faktor yang menentukan derajat besarnya stres dalam proses pengambilan keputusan yaitu, derajat kemajemukan keputusan, kelengkapan informasi yang dimiliki, harapan dan keberhasilan.

### **3. Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja**

Beban kerja merupakan cerminan dari tindakan keperawatan yang mampu dilaksanakan secara kuantitas dan kualitas oleh seseorang perawat seseorang atau sekelompok pasien yang menjadi tanggung jawabnya. Hal-hal yang dapat mempengaruhi beban kerja perawat dapat dilihat secara

kuantitatif dan kualitatif. Adapun hal-hal yang meningkatkan beban kerja secara kuantitatif diantaranya yaitu :

- a. Harus dilakukan observasi pasien secara ketat selama jam kerja
- b. Beragam jenis pekerjaan yang dilakukan
- c. Kurangnya jumlah tenaga perawat dibandingkan dengan jumlah pasien
- d. Kontak langsung perawat klien secara terus menerus selama 24 jam.

Sedangkan secara kualitatif yaitu :

- a. Pengetahuan dan keterampilan yang tidak memadai untuk mengimbangi kesulitan pekerjaannya dan tuntutan keluarga pasien untuk kesehatan dan keselamatan pasien.
- b. Setiap saat dihadapkan pada pengambilan keputusan yang tepat dan tanggung jawab yang tinggi dalam melaksanakan asuhan keperawatan klien di ruangan.
- c. Harus menghadapi pasien dengan karakteristik tidak berdaya, koma, atau kondisi terminal dan setiap saat melaksanakan tugas delegasi dari dokter (Iqra, 2014).

#### **4. Indikator Dalam Beban Kerja**

(I Gusti A A Putri Mastini, 2013) menyebutkan bahwa ada beberapa indikator dalam beban kerja diantaranya yaitu,

- a. Kegiatan langsung : semua kegiatan yang mungkin dilaksanakan oleh seorang perawat terhadap pasien, misalnya menerima pasien, menolong buang air besar, buang air kecil, merawat luka, mengganti balutan, mengangkat jahitan, kompres, memberi suntikan, obat, imunisasi, penyuluhan kesehatan

- b. Kegiatan tidak langsung : setiap kegiatan yang dilakukan oleh perawat yang berkaitan dengan fungsinya, tetapi tidak berkaitan langsung dengan pasien seperti : menulis rekam medik, mengupdate data rekam medis, dokumentasi asuhan keperawatan.
- c. Kegiatan tambahan : kegiatan pribadi yaitu semua kegiatan yang berkaitan dengan kepentingan perawat yang diamati seperti makan, minum, pergi ke toilet: maupun bagian atau organisasi rumah sakit seperti menginput harga obat, untuk menghitung beban kerja bukan sesuatu yang mudah. Selama ini kecenderungan kita dalam mengukur beban kerja berdasarkan keluhan dari personel bahwa mereka sangat sibuk dan menuntut diberikan waktu lembur.

## **B. Stres Kerja**

### **1. Pengertian Stres**

Stres merupakan suatu tekanan yang dialami individu dalam usaha pencapaian target terhadap standar pemenuhan kebutuhan hidup manusia dan apabila standar pemenuhan kebutuhan hidup seorang individu terlalu tinggi, kemungkinan tekanan stres yang dialaminya akan semakin tinggi, demikian pula sebaliknya (Arumwardhani, 2011).

Winarsunu (2008), mengungkapkan bahwa stres adalah suatu keadaan internal organisme ketika menghadapi stimulus yang dipersepsikan mengancam, sedangkan yang dimaksud dengan stressor merupakan sumber stres. Sumber stres bisa bersal dari mana saja, tergantung dari stimulusnya.

### **2. Pengertian Stres Kerja**

Stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres 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. (Mangkunegara, 2013)

Menurut Marliani (2015), mengatakan bahwa stres kerja merupakan adanya ketidak seimbangan antara karakteristik kepribadian karyawan dan karakteristik aspek pekerjaannya dan dapat terjadi pada semua kondisi pekerjaan. Stres juga timbul karena tuntutan lingkungan dan tanggapan setiap individu.

### **3. Penyebab Stres Kerja**

Menurut Sucipto (2014) mengungkapkan bahwa penyebab stres kerja sebagai berikut,

- a. Adanya tugas yang terlalu banyak. Banyaknya tugas tidak selalu menjadi penyebab stres, akan tetapi menjadi sumber stres bila banyaknya tugas tidak sebanding dengan kemampuan baik fisik maupun keahlian dan waktu yang tersedia bagi karyawan.
- b. Terbatasnya waktu dalam mengerjakan pekerjaan karyawan biasanya mempunyai kemampuan normal menyelesaikan tugas kantor perusahaan yang dibebankan kepadanya kemampuan berkaitan dengan keahlian, pengalaman dan waktu yang dimiliki. Dalam kondisi tertentu, pihak atasan seringkali memberikan tugas dengan waktu yang terbatas. Akibatnya karyawan dikejar waktu untuk menyelesaikan tugas sesuai tepat waktu yang ditetapkan atasan.

- c. Ambiguitas peran, perbedaan nilai dengan perusahaan, perubahan tipe pekerjaan, konflik peran, dan frustrasi.

#### **4. Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Stres Kerja**

- a. Lingkungan kerja, lingkungan kerja sebagai faktor penekan dibedakan menjadi dua yaitu: lingkungan fisik, lingkungan psikis. Lingkungan fisik yaitu kondisi-kondisi fisik dilingkungan kerja yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan kenyamanan kerja meliputi : rancangan ruang kerja, rancangan pekerjaan termasuk peralatan kerja dan prosedur kerja, sistem penerangan dan sistem ventilasi. Sedangkan lingkungan psikis yaitu hampir semua kondisi dapat menyebabkan stres. Pengaruh lingkungan psikis di tempat kerja dapat positif maupun negatif tergantung bagaimana individu menanggapinya.
- b. Kondisi di luar lingkungan kerja, kondisi-kondisi di luar lingkungan kerja yang mempunyai potensi sebagai sumber stres atau penekan-penekan kehidupan. Penekan-penekan kehidupan pribadi karyawan dapat mempengaruhi prestasi kerja seseorang. Pada umumnya stres didalam kehidupan pribadi disebabkan oleh perubahan-perubahan dasar dalam kehidupan seseorang.
- c. Diri pribadi, faktor penekan yang bersumber dari diri pribadi manusia adalah yang berkembang dengan kepribadian individu. (Marliani, 2015 ).

#### **5. Tanda-Tanda Stres Meliputi Beberapa Kejadian**

- a. Tanda stres pada suasana hati  
Cemas, merasa tidak pasti, sulit tidur pada malam hari, menjadi mudah bingung dan lupa, menjadi sangat tidak enak dan gelisah, menjadi gugup.
- b. Tanda stres pada otot kerangka

Jari-jari dan tangan gemetar, tidak dapat duduk diam atau berdiri di tempat, mengembangkan gerakan tidak sengaja, kepala mulai sakit, merasa otot menjadi tegang dan kaku, mengagap jika berbicara, leher menjadi kaku.

c. Tanda stres pada organ-organ

Perut merasa terganggu, merasa jantung berdebar cepat, banyak berkeringat, tangan berkeringat, merasa ringan atau akan pingsan, mengalami kedinginan, wajah menjadi panas, mulut menjadi kering, mendengar bunyi berdering dalam kuping (Munandar, 2014).

## 6. Pendekatan Stres Kerja

Mangkunegara menyebutkan bahwa ada beberapa pendekatan stres kerja diantaranya yaitu ;

- a. Pendekatan dukungan sosial dalam pendekatan dukungan sosial ini dilakukan melalui aktivitas yang bertujuan memberikan kepuasan sosial kepada karyawan, misalkan saja dengan bermain game, bercanda atau lelucon.
- b. Pendekatan melalui meditasi pendekatan ini untuk dilakukan karyawan dengan cara konsentrasi kedalam pikiran, mengendorkan kerja otot, menenangkan emosi, untuk meditasi ini sendiri dapat dilakukan selama periode masing-masing 15-20 menit.
- c. Pendekatan melalui *biofeedback* dalam pendekatan stres kerja ini dilakukan melalui bimbingan medis, misalnya bimbingan dengan dokter, psikiater, sehingga karyawan tersebut dapat menghilangkan stres yang dialaminya.
- d. Pendekatan kesehatan pribadi pendekatan ini merupakan pendekatan preventif sebelum terjadinya stres. Sehingga dalam hal ini karyawan secara



periode waktu yang kontinu memeriksa kesehatan, relaksasi otot, pengaturan gizi, serta olahraga yang teratur.

### **C. *Burnout Syndrome***

#### **1. Pengertian *Burnout Syndrome***

Profesi perawat vital sebagai ujung tombak kesehatan masyarakat, peran perawat sangat strategis menjadi tulang punggung dalam membantu tugas-tugas dokter dan balai pengobatan dalam melayani pasien dan masyarakat pada umumnya. Perawat mengalami kondisi dilematis, di satu sisi pihak rumah sakit cenderung menekan perawat untuk menunjukkan kinerja, namun tanpa diiringi dengan perbaikan kesejahteraan, di sisi lain pasien selalu menuntut pelayanan maksimal tanpa memperhatikan kondisi perawat. Hal ini dapat berdampak munculnya stres pada perawat. Perawat yang tidak dapat menangani stres dengan segera maka stres akan berlarut dan mengakibatkan dampak jangka panjang, sehingga muncul kecenderungan *burnout* pada perawat (Rosnania, 2014).

*Burnout* adalah, suatu *syndrome* akibat dari tekanan yang berkepanjangan terhadap tekanan kerja yang membawa pada penarikan diri dari pada organisasi, dan biasanya keadaan ini membuat pekerja akan kurang memberi komitmen terhadap kerja serta mempunyai perasaan untuk mengghindar dari tempat kerja tersebut (Azlina, 2005).

*Burnout* didefinisikan sebagai pola respon afektif kronis dari kondisi kerja penuh tekanan sebagai bagian dari ciri tingkat tinggi kontak interpersonal, kemudian *burnout* juga dikonseptualisasikan sebagai yang terdiri dari kelelahan emosional, depersonalisasi dan berkurangnya prestasi pribadi (Rosnania, 2014).

## 2. Karakteristik *Burnout Syndrome*

Azlina (2005) menyebutkan bahwa ada beberapa karakteristik *burnout* diantaranya yaitu :

- a. *Emotional exhaustion*, karyawan merasa depresi, tidak tertolong, dan merasa terjebak dalam pekerjaan.
- b. *Mental exhaustion*, karyawan menjadi sinis dengan orang lain, berperilaku negatif, dan cenderung tidak respek terhadap diri sendiri, pekerjaan, organisasi, dan bahkan hidupnya secara keseluruhan.
- c. *Low personal accomplishment*, karyawan merasa tidak mendapat pencapaian yang besar dimasa lalu, dan menganggap bahwa ia tidak akan sukses di masa depan.

## 3. Pengukuran *Burnout Syndrome*

Untuk mengukur *burnout* digunakan alat ukur untuk mengukur *burnout* yang terbentuk dalam skala yang sering disebut dengan *Maslach Burnout Inventory (MBI)*. *Maslach Burnout Inventory* merupakan instrumen yang sudah lama digunakan untuk mengukur *burnout*. *Maslach Burnout Inventory* ini didalamnya ada 22 item pertanyaan yang mencakup beberapa aspek seperti, *emotional exhaustion*, *low personal accomplishment*, *depersonalization exhaustion* (Azlina, 2005).

## 4. Gejala *Burnout Syndrome*

- a. Emosi Negatif

*Burnout* emosi negatif ini lebih sering terjadi hingga lama kelamaan menjadi kronis, dalam tahap selanjutnya mulai ada kecemasan, rasa bersalah,

ketakutan yang menjadi depresi, kemurungan dan mudah marah juga merupakan tanda-tanda *burnout*.

b. Frustasi

Frustasi dalam dunia kerja pada sebagian besar waktu bekerja dan dalam melaksanakan tanggung jawab pekerjaan merupakan gejala awal *burnout*.

c. Depresi

Depresi Ini hampir sama dengan kelelahan emosional dan spiritual dimana individu merasa seperti kehabisan tenaga. Depresi terjadi sebagai respon terhadap situasi pekerjaan, hal ini dapat menjadi masalah dalam setiap individu yang akan berakibat kepada gangguan kesehatan yang buruk dan penampilan kerja.

d. Masalah Kesehatan

Kualitas hubungan korban *burnout* biasanya sangat buruk dan ketahanan fisik mereka pun juga menurun, kita dapat mengetahui mereka sedang dalam keadaan tegang atau stres kronis. Lebih sering terkena penyakit ringan serta masalah kesehatan serius lainnya.

e. Kinerja Menurun

Kinerja menurun dapat mengakibatkan bekerja menjadi lebih menyakitkan dan kurang menguntungkan, absensi juga akan meningkat, dan akan mengalami kondisi emosional

## **5. Faktor Penyebab *Burnout Syndrome***

a. Karakteristik Individu

Masalah internal atau bersumber dari dalam diri individu merupakan salah satu penyebab timbulnya *burnout*. Permasalahan internal ini bisa dikarenakan oleh faktor demografi, gender, fisik, maupun intelektualitas.

b. Lingkungan Kerja

Situasi dan kondisi tempat bekerja dapat menjadi penyebab munculnya *burnout syndrome*. Lingkungan kerja yang penuh dengan tekanan dan tuntutan bisa mengakibatkan “kelelahan” pada setiap individu yang berada di lingkungan tersebut. Biasanya permasalahan konflik personal, beban kerja dan tanggung jawab kerja yang berlebihan, jumlah pekerjaan yang melebihi kapasitas, stres kerja, serta kurangnya dukungan sosial dari rekan kerja adalah masalah-masalah yang sering menyebabkan seseorang mengalami *burnout syndrome*.

c. Keterlibatan Emosional

Terlepas disengaja atau tidak, keterlibatan emosional juga menjadi salah satu penyebab utama seseorang mengalami *burnout syndrome*, apalagi bagi mereka yang memiliki bidang pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan. Pada umumnya mereka yang berkecimpung dalam bidang pelayanan atau pekerjaan yang bersentuhan langsung dengan pelanggan memang harus membangun hubungan personal yang baik, karena berhubungan dengan kepuasan pelanggan

#### **D. Landasan Teori**

Beban kerja adalah suatu keadaan dimana pekerjaan dihadapkan pada tugas yang harus diselesaikan pada waktu tertentu, beban kerja itu sendiri ada berapa macam kombinasi dari beban kerja kuantitatif dan kualitatif. Beban kerja secara kuantitatif yaitu beban kerja yang terlalu banyak atau sedikit. Sedangkan beban kerja kualitatif jika pekerja yang tidak mampu melaksanakan tugas atau tugas tidak menggunakan keterampilan atau potensi. Beban kerja fisik atau mental yang harus melakukan banyak pekerjaan yang kemungkinan sumber stres pekerja. (Munandar, 2014).

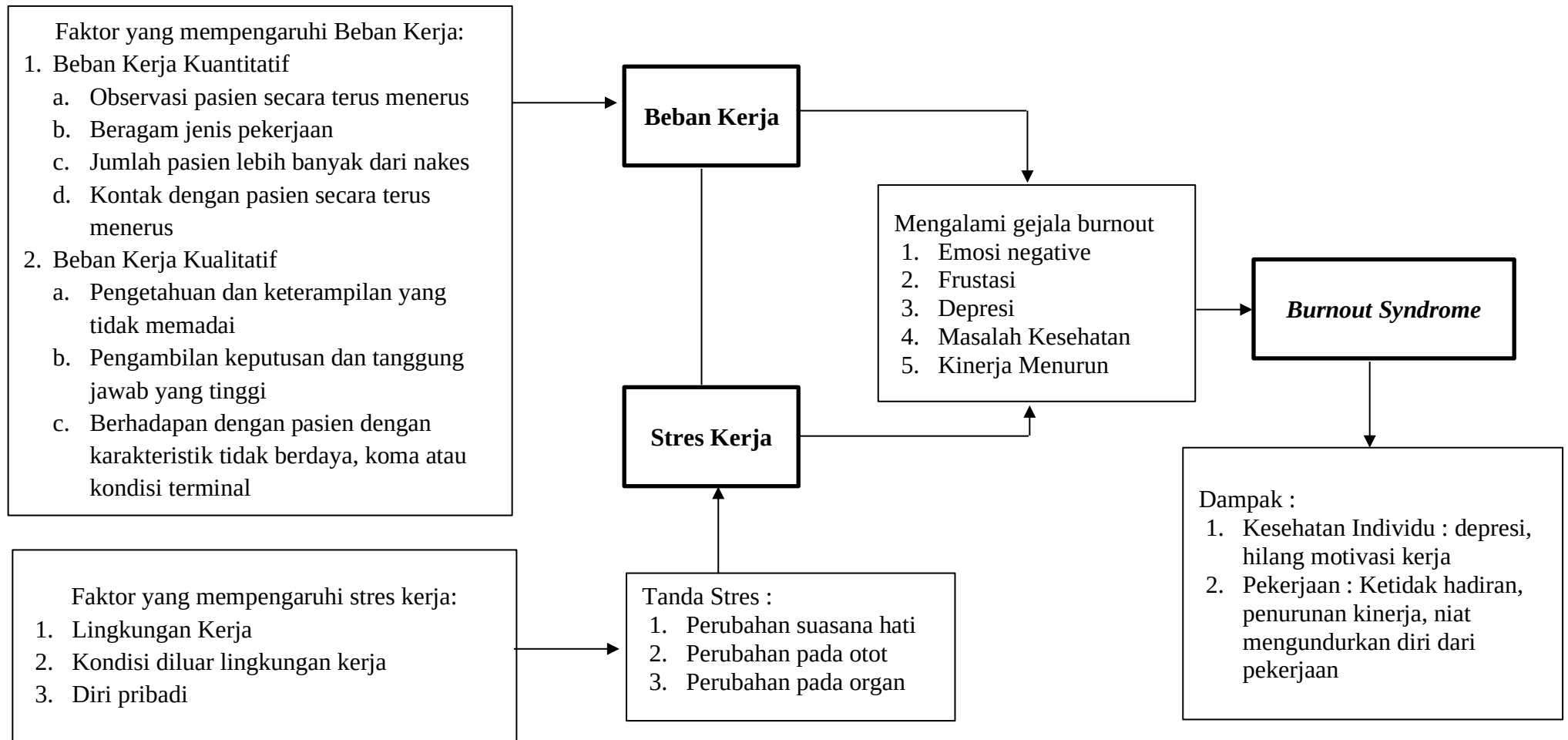
Stres kerja adalah suatu keadaan psikis yang terjadi sebagai wujud ketidakseimbangan antara persepsi seseorang atau tuntutan yang dihadapinya sehingga perasaan tertekan yang dialaminya pada pekerja. Stres kerja dapat mengakibatkan emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, gugup, dan mengalami gangguan pencernaan. Apabila stres kerja yang berkepanjangan pada pekerja dan tidak menangani stres dengan segera maka stres akan berlarut dan mengakibatkan dampak jangka panjang sehingga akan mengakibatkan terjadinya *burnout*. (Mangkunegara, 2013)

*Burnout syndrome* merupakan suatu kelelahan fisik, mental, dan emosional yang intens, dan terjadi karena perubahan sikap, perilaku dalam bentuk reaksi menarik diri secara psikologis dari pekerjaan, seperti menjaga jarak atau bersikap sinis dengan klien, membolos, sering terlambat, dan keinginan pindah kerja yang kuat. (Azlina 2005)

Teori-teori tersebut menyatakan bahwa memiliki resiko terkena *Burnout Syndrome* karena perawat dalam bekerja menerima pasien, menolong buang air besar, buang air kecil, merawat luka, mengganti balutan, mengangkat jahitan, kompres, memberi suntikan dan obat, tuntutan dari keluarga pasien,

menulis rekam medik, mencari kartu rekam medis pasien, jadi dari uraian beban kerja perawat diatas dapat membuat perawat menjadi stres dan stres yang berkepanjangan akan mengakibatkan terjadinya *burnout syndrome*.

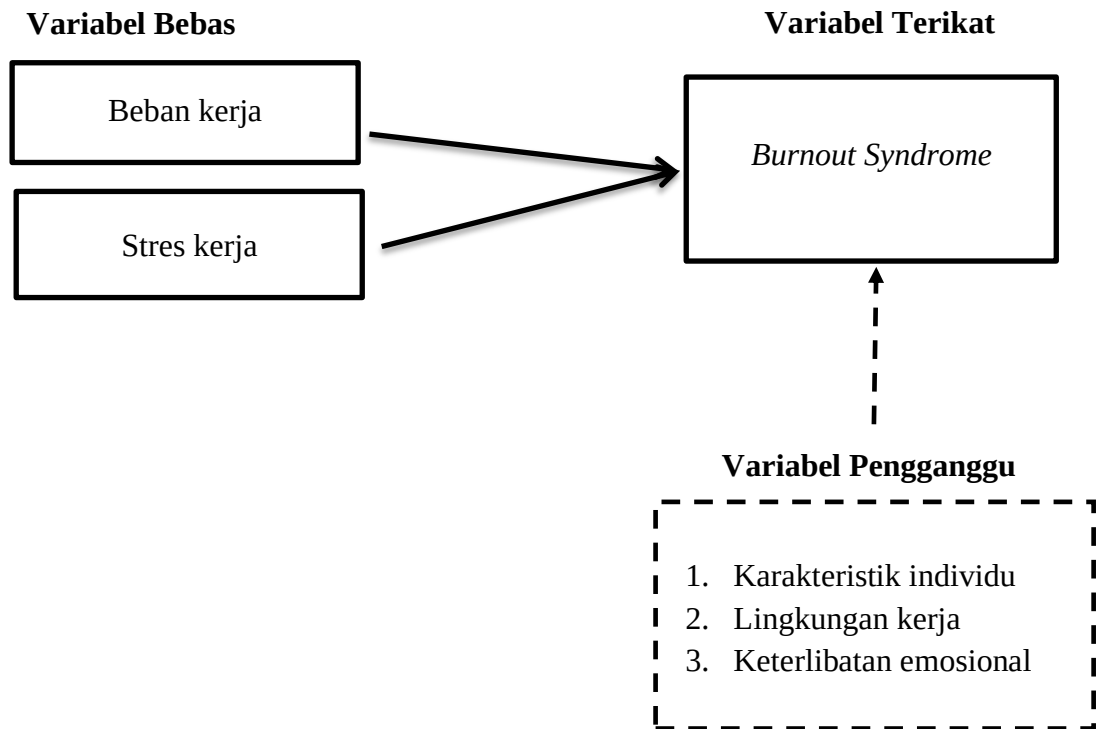
## E. Kerangka Teori



Gambar 1. Kerangka Teori

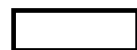
Sumber: (Iqras et al, 2014),(Marliani, 2015), (Azlina 2005)

## F. Kerangka Konsep



Gambar 2. Kerangka konsep penelitian

Keterangan gambar:



: Variabel yang di teliti



: Variabel yang tidak diteliti



## G. Hipotesis

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_1$ ) diterima, sehingga:

1. Ada hubungan beban kerja dengan *burnout syndrome* pada tenaga medis di ruang IGD Rumah Sakit Umum Daerah Abepura Provinsi Papua
2. Ada hubungan stres kerja dengan *burnout syndrome* pada tenaga medis di ruang IGD Rumah Sakit Umum Daerah Abepura Provinsi Papua.
3. Tidak ada hubungan beban kerja dengan *burnout syndrome* pada tenaga medis di ruang IGD Rumah Sakit Umum Daerah Abepura Provinsi Papua.
4. Tidak ada hubungan stres kerja dengan *burnout syndrome* pada tenaga medis di ruang IGD Rumah Sakit Umum Daerah Abepura Provinsi Papua