
ANALISIS BEBAN KERJA PEGAWAI PADA PUSKESMAS DI KOTA XYZ**Oleh****Riska Susanti****Jurusan Manajemen, STIE Pembangunan Tanjungpinang
Jl. R. H. Fisabilillah No. 34, Tanjungpinang, Kepulauan Riau****Email: riskasusanti368@gmail.com****Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat beban kerja pegawai pada Puskesmas di Kota XYZ. Populasi dari penelitian ini adalah pegawai ASN di Puskesmas yang berada di salah satu kota di Sumatera Barat. Jumlah populasi pada penelitian ini berjumlah 155 orang dan sampelnya berjumlah 108 orang dengan teknik *Purposive Sampling*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa perhitungan beban kerja pada pegawai Puskesmas di Kota XYZ ditemukan bahwa rata-rata beban kerja pegawai berada pada kategori Sedang yaitu sebesar 57. Untuk pegawai dalam klasifikasi beban kerja pada kategori ringan sebanyak 34%, untuk kategori sedang sebanyak 62% dan untuk kategori berat sebanyak 4%. Setelah dilakukan pengukuran, pembobotan dan pemberian skor, aspek yang paling dominan mempengaruhi beban kerja pegawai Puskesmas yang berada di Kota XYZ adalah *Performance* dan *Effort*. Untuk aspek yang paling tidak dominan mempengaruhi beban kerja pegawai Puskesmas yang berada di Kota XYZ adalah *Frustration* atau Frustrasi.

Kata Kunci: Beban Kerja, Kinerja Pegawai**PENDAHULUAN**

Dengan perubahan revolusi industri 4.0 banyak mengalami perubahan, terutama dalam pengelolaan sumber daya manusia. Banyak aktivitas yang biasanya dilakukan oleh manusia saat ini ternyata dapat digantikan oleh mesin dengan teknologi yang canggih. Namun manusia diberikan akal dan pikiran serta rasa. Rasa hanya manusia yang memilikinya, karena itu manusia adalah makhluk yang paling hebat.

Dalam mencapai tujuan Negara yang berupaya menciptakan sumber daya manusia yang unggul diperlukan ilmu pengetahuan terutama seiring perkembangan zama yang semakin modern, terutama dalam hal IPTEK (ilmu pengetahuan dan teknologi). Dalam mendorong perekonomian suatu Negara atau kemajuan suatu Negara adalah dari segi sumber daya manusia, karena SDM merupakan sumber kekuatan terbesar dalam pengelolaan seluruh sumber daya yang ada di bumi ini.

Perkembangan sumber daya manusia saat ini di dukung dengan pengetahuan dan ilmu

yang dimiliki oleh manusia itu sendiri. Manusia merupakan modal bagi perusahaan. Untuk itu agar modal tersebut dapat efektif bagi perusahaan maka diharapkan *return* bagi perusahaan tersebut. Agar mencapai tujuan organisasi yang diharapkan, maka dibutuhkan teknologi yang selalu di *upgrade* serta sumber daya manusia yang mampu bersaing dengan memenuhi semua kebutuhan pegawainya. Kebutuhan pegawai tidaklah general namun diberikan sesuai dengan kapasitasnya masing-masing.

Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang melaksanakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, demi mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya pada wilayah kerjanya (PMK No. 75 Tahun 2014 Pasal 1 Ayat 2). Untuk menjalankan fungsi organisasi, maka perlu diperhatikan keadaan fisik dan mental dari setiap pegawai untuk terus

mampu menjalankan tugas dan kewajibannya di puskesmas. Pegawai puskesmas atau dalam organisasi ini sebagai tenaga kesehatan merupakan setiap individu yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diterima melalui pendidikan di bidang kesehatan dan membutuhkan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan (PMK No. 75 Tahun 2014 Pasal 1 Ayat 6). Dengan kondisi yang stabil dari setiap pegawai akan menimbulkan kinerja yang baik dan efektif dari setiap pegawai. Faktor yang menunjukkan kinerja yang baik dan efektif yaitu beban kerja yang tidak berlebihan.

Kinerja yang efektif dari setiap pegawai akan meningkatkan kinerja organisasi sehingga mampu mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Dengan terpenuhinya kesejahteraan pegawai, maka hal tersebut dapat memberikan kepuasan kerja bagi pegawai tersebut. Untuk mendukung kinerja yang efektif maka beban kerja yang diberikan kepada pegawai pun harus seimbang, yaitu tidak terlalu berlebihan. Beban kerja yang berlebihan akan menurunkan kinerja pegawai sehingga juga menurunkan kinerja organisasi.

Kinerja adalah sesuatu yang dikerjakan oleh karyawan yang memiliki beberapa faktor yaitu kuantitas dan kualitas dari hasil kerja, tepat waktu dalam mengerjakan pekerjaan, kehadiran, dan kemampuan bekerja sama (Mathis & Jackson, 2008). Beban kerja didefinisikan sebagai besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil perkalian antara volume kerja dan norma waktu (Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 12/2008). Namun tekanan dari beban kerja dan tenggat waktu yang berat sebagai tantangan positif juga dapat meningkatkan kualitas pekerjaan dan kepuasan pegawai (Robbins & Judge, 2013).

Berdasarkan pengumpulan data awal pada Puskesmas yang berada di salah Kota XYZ, yang ditemukan peneliti melalui telaah

dokumen dan wawancara singkat bersama narasumber, diketahui bahwa terdapat perbedaan dan keganjalan yang berkaitan dengan kinerja individu pegawai puskesmas dengan kinerja organisasi secara keseluruhan. Hal ini dibuktikan dengan, rata-rata kinerja Puskesmas berada pada tingkat cukup. Hal ini dapat dilihat dari data kinerja 6 (enam) program kegiatan puskesmas yang berkaitan dengan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) sebagai berikut:

Tabel 1 Kinerja Puskesmas Kota XYZ

Kegiatan	Tingkat Kinerja
Pelayanan Promkes (Promosi Kesehatan)	Cukup
Pelayanan Kesehatan Ibu Anak dan Keluarga Berencana	Cukup
Pelayanan Gizi	Cukup
Pelayanan Kesehatan lingkungan	Kurang
Pelayanan P2P (Pengendalian dan Pemberantasan Penyakit)	Kurang
Upaya Pengobatan	Baik

Sumber: Laporan Kinerja Puskesmas Kota XYZ

Dari tabel diatas terlihat bahwa sebagian besar masih berada pada tingkat kinerja “cukup” dan masih terdapat pula kegiatan dengan tingkat kinerja “kurang”. Dimana dalam hal ini masih sangat diperlukan peningkatan dan perbaikan dalam pelaksanaan kegiatan yang telah disusun oleh Puskesmas di Kota XYZ. Mengenai cara menghitung tingkat kinerja adalah dengan membagi hasil dari pencapaian kinerja tahunan dengan target yang sebelumnya telah ditetapkan oleh instansi.

Berdasarkan wawancara dan pengumpulan data awal dengan narasumber, peneliti menemukan fenomena menarik mengenai kinerja individu pegawai puskesmas di kota XYZ. Dimana diketahui, dari tingkat ketidakhadiran, narasumber menyatakan tidak terdapat masalah yang cukup signifikan dari penilaian individu. Namun dari pelaksanaan tugas dan program kerja masih dinilai cukup

dan kurang sehingga harus dilakukan perbaikan untuk kedepannya.

Selain masalah yang terkait dengan kinerja pegawai, peneliti juga menemukan fenomena dimana pegawai bekerja tidak sesuai dengan beban kerjanya namun dengan beban kerja yang berlebih karena seorang pegawai juga membantu pegawai lainnya untuk mengerjakan tugas-tugasnya dan akhirnya lambat laun menjadi tugas wajib pegawai tersebut. Hal ini menyebabkan terjadinya penurunan kinerja pegawai.

Puskesmas yang berada di salah satu Kota di Sumatera Barat menjadi objek penelitian yang akan diteliti oleh peneliti yang mana pada salah satu kota tersebut memiliki dua kecamatan, dan setiap kecamatan memiliki masing-masing dua buah puskesmas. Dengan melakukan observasi lapangan dan melakukan wawancara singkat dengan pihak-pihak terkait, peneliti mendapat suatu keganjalan, dimana pegawai puskesmas menjalankan tupoksi yang berlebih dari keharusannya. Hal itu terjadi salah satunya karena kekurangan pegawai pada bagian-bagian tertentu.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kinerja pegawai pada Puskesmas yang berada di salah satu kota di Sumatera Barat: **“Analisis Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Pegawai Puskesmas Di Kota Xyz)”**.

LANDASAN TEORI

Menurut Edison (2016) kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Mangkunegara (2009) kinerja dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya.

Menurut Gibson et al. (2012), *job performance* adalah hasil dari pekerjaan yang terkait dengan tujuan organisasi, efisiensi dan kinerja keefektifan kinerja lainnya. Menurut Ilyas (1999) kinerja adalah penampilan hasil kerja personil maupun dalam suatu organisasi. Penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personil yang memangku jabatan fungsional maupun structural tetapi juga kepada keseluruhan jajaran personil di dalam organisasi.

Menurut Mahsun (2006) kinerja (*performance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam *strategies planning* suatu organisasi. Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun kelompok individu. Kinerja bisa diketahui hanya jika individu atau kelompok individu mempunyai kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan. Kriteria keberhasilan ini berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu yang hendak dicapai.

Menurut Pasolong (2010), konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi yaitu kinerja organisasi dan kinerja pegawai (individu). Kinerja organisasi merupakan efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistematis dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus untuk mencapai kebutuhannya secara efektif. Sedangkan kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi.

Kinerja adalah sesuatu yang dikerjakan oleh karyawan yang memiliki beberapa faktor yaitu kuantitas dan kualitas dari hasil kerja, tepat waktu dalam mengerjakan pekerjaan, kehadiran, dan kemampuan bekerja sama (Mathis & Jackson, 2008). Kinerja adalah kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan (Luthans, 2011). Kinerja

individu adalah dasar dari kinerja organisasi. Karena kinerja organisasi tergantung pada kinerja individu, maka manajer harus memiliki pengetahuan yang lebih mengenai faktor yang menentukan kinerja individu (Gibson J. L., Ivancevich, Donnelly, & Konopaske, 2012). Menurut Rivai (2014) kinerja adalah perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Adapun dimensi untuk mengukur kinerja pegawai secara individu (Koopmans, Bernaards, Hildebrandt, Buuren, Beek, & Vet, 2014) adalah *task performance* (kinerja tugas), *contextual performance* (kinerja kontekstual), dan *counterproductive work behaviour* (perilaku kerja kontraproduktif).

Beban kerja didefinisikan sebagai besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil perkalian antara volume kerja dan norma waktu (Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 12/2008). Jika kemampuan pekerja lebih tinggi daripada tuntutan pekerjaan, akan muncul perasaan bosan. Namun sebaliknya, jika kemampuan pekerja lebih rendah daripada tuntutan pekerjaan, maka akan muncul kelelahan yang lebih. Beban kerja yang dibebankan kepada karyawan dapat dikategorikan kedalam tiga kondisi, yaitu beban kerja yang sesuai standard, beban kerja yang terlalu tinggi (*over capacity*) dan beban kerja yang terlalu rendah (*under capacity*).

Tekanan dari beban kerja dan tenggat waktu yang berat sebagai tantangan positif juga dapat meningkatkan kualitas pekerjaan dan kepuasan pegawai (Robbins & Judge, 2013). Menurut Menpan (1997) beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu.

Beban kerja yang berat dapat membuat banyak pegawai sulit untuk memenuhi tanggung jawab pribadi dan pekerjaannya (Robbins & Judge, 2013). Menurut Sunarso dan Kusdi (2010) beban kerja adalah sekumpulan

atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Menurut Munandar (2012) beban kerja adalah suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya yang harus diselesaikan pada batas waktu tertentu. Sedangkan menurut Danang Sunyoto (2012) beban kerja adalah hal yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stress. Dimana hal ini bisa disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja mungkin terlalu tinggi, volume kerja mungkin terlalu banyak dan sebagainya.

Menurut Munandar (2012) klasifikasi beban kerja terdiri dari dua jenis yaitu beban kerja berlebihan terjadi karena banyaknya kegiatan atau pekerjaan yang diberikan kepada pegawai untuk dapat diselesaikan dalam waktu tertentu dan biasanya sangat singkat. Beban kerja yang berlebihan akan menjadi sumber stress bagi pegawai dan akan mengganggu fisik maupun mental. Jumlah jam yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan tertentu akan sangat banyak, padahal perusahaan menuntut pekerjaan tersebut dapat selesai secara tepat dalam waktu yang sangat singkat.

Waktu merupakan salah satu ukuran, namun bila desakan waktu dapat menyebabkan timbulnya banyak kesalahan atau menyebabkan kondisi kesehatan pekerja menurun, maka itulah yang merupakan cerminan adanya beban kerja berlebih. Adanya beban kerja yang berlebih mempunyai pengaruh yang tidak baik pada kesehatan pekerja. Desakan waktu tampaknya memberikan pengaruh tidak baik, pada sistem cardiovascular, terutama serangan jantung premature dan tekanan darah tinggi.

Dan jenis yang kedua yaitu beban kerja yang kurang diakibatkan karena terlalu sedikitnya pekerjaan yang harus diselesaikan, padahal waktu yang diberikan sangat banyak. Hal ini juga dapat mengakibatkan stress, bosan, mempengaruhi psikologis dan mental dari pegawai. Keadaan ini menjadikan pegawai tidak mendapatkan peluang untuk

menggunakan keterampilannya atau mengembangkan potensi diri. Beban kerja yang terlalu sedikit ini dapat menurunkan motivasi dan semangat kerja, tidak puas dalam bekerja, meninggalkan pekerjaan, depresi, cemas, mudah tersinggung, dan keluhan psikosomatik.

Terdapat enam dimensi beban kerja (Hoonakker, et al., 2011) yaitu *Mental demand* (tuntutan mental), *Physical demand* (tuntutan fisik), *Temporal demand* (tuntutan waktu), *Performance* (kinerja), *Effort* (upaya), dan *Frustration* (frustrasi).

Mental demand (tuntutan mental) merupakan tuntutan mental dapat didefinisikan dengan seberapa besar aktivitas mental dan perseptual yang diperlukan dalam bekerja. *Physical demand* (tuntutan fisik) dapat didefinisikan dengan seberapa besar jumlah aktivitas fisik yang diperlukan dalam bekerja. *Temporal demand* (tuntutan waktu) dapat didefinisikan dengan seberapa besar jumlah tekanan yang berkaitan dengan waktu yang dirasakan selama melakukan pekerjaan. *Performance* (kinerja) dapat didefinisikan sebagai seberapa besar keberhasilan seseorang di dalam pekerjaannya dan seberapa puas dengan hasil kerjanya. *Effort* (upaya) dapat didefinisikan sebagai seberapa keras kerja mental dan fisik yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan. Dan *frustration* (frustrasi) dapat didefinisikan sebagai seberapa tidak aman, putus asa, tersinggung, atau terganggu dibandingkan dengan rasa aman, puas, nyaman, dan kepuasan diri yang dirasakan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kausal, dimana peneliti ingin menemukan penyebab dari satu atau lebih masalah (Sekaran & Bougie, 2016). Sedangkan untuk horizon waktu menggunakan jenis penelitian *one shoot* atau *cross sectional* dimana penelitian dapat dilakukan dengan data yang hanya sekali dikumpulkan.

Populasi adalah mengacu pada keseluruhan kelompok orang, kejadian, atau hal minat yang ingin peneliti investigasi (Sekaran & Bougie, 2016). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pegawai Puskesmas yang berada di Kota XYZ dengan ukuran populasi sebesar 155 orang. Dimana jumlah populasi ini terdiri dari 4 Puskesmas yang berada di Kota XYZ.

Menurut tabel Sekaran dan Bougie (2016) untuk jumlah populasi sebesar 155 orang, maka jumlah sampel yang digunakan sebanyak 108 responden. Desain pengambilan sampel yang penulis gunakan yaitu *Nonprobability Sampling* dimana elemen dari setiap populasi tidak mempunyai probabilitas yang mengikat untuk dapat dipilih menjadi subjek sampel (Sekaran & Bougie, 2016).

Untuk teknik pengambilan sampling pada penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling* dimana sampel dikelompokkan pada tipe spesifik setiap orang yang mampu menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti, hal tersebut bisa karena mungkin hanya mereka yang mempunyai informasi tersebut atau hanya mereka yang memenuhi kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti (Sekaran & Bougie, 2016).

Sumber data pada penelitian tersebut adalah data primer, yaitu data atau informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel untuk tujuan spesifik studi. Seperti hasil pengisian kuesioner yang dilakukan oleh peneliti dan mewawancarai pihak-pihak terkait.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah penelitian lapangan yang dilaksanakan dengan jalan mendatangi objek yang bersangkutan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan sehubungan dengan pembuatan thesis dan dapat dilakukan dengan kuesioner (*Questionnaire*), yaitu mengedarkan daftar pertanyaan yang ditujukan kepada pegawai Puskesmas yang ada di Kota XYZ guna mendapatkan data yang lebih baik.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Metode NASA-TLX, dimana dengan metode ini melihat beban mental pegawai yang diukur dari enam dimensi yaitu Tuntutan Mental, Tuntutan Fisik, Tuntutan Waktu, Kinerja, Upaya dan Frustrasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini dilakukan penyebaran kuesioner sebanyak 108 kuesioner sesuai dengan jumlah pegawai yang ada di Puskesmas Kota XYZ. Dalam penyebaran kuesioner, peneliti menyebarkan secara langsung kepada responden yang merupakan pegawai Puskesmas Kota XYZ dan jumlah pengumpulan kuesioner mencapai 100%. Total kuesioner yang dibagikan kepada responden kembali penuh kepada peneliti.

Langkah awal untuk menghitung skor akhir NASA-TLX yaitu menghitung nilai total dari setiap aspek beban mental dari perkalian rating dengan bobot. Kemudian total dari keseluruhan nilai aspek beban mental dijumlahkan untuk mendapatkan nilai WWL (*Weighted Workload*). Skor akhir didapatkan dari nilai WWL (*Weighted Workload*) dibagi 15. Nilai 15 didapatkan dari kombinasi dari keenam pasangan aspek beban mental.

$$WWL = MD + PD + TD + PO + FR + EF$$

Keterangan:

MD = rating x bobot

PO = rating x bobot

PD = rating x bobot

FR = rating x bobot

TD = rating x bobot

EF = rating x bobot

$$Skor\ NASA-TLX = \frac{WWL}{15}$$

Tabel 2 Klasifikasi Beban Kerja

Nilai Beban Kerja	Kriteria
<50	Ringan
50-80	Sedang
>80	Berat

Sumber: Kategori berdasarkan NASA-TLX

Berdasarkan Tabel 4.21 terdapat 3 klasifikasi beban kerja berdasarkan skor NASA-TLX yaitu nilai beban kerja kurang dari 50 termasuk dalam kriteria ringan, nilai beban kerja 50-80 termasuk dalam kategori sedang, dan beban kerja yang bernilai lebih dari 80 adalah berat.

Tabel 3 Rata-Rata dari Masing-Masing Klasifikasi Beban Kerja Pegawai Puskesmas di Kota XYZ

Total Responden	Rata-Rata	Kategori
37 Responden	47	Ringan
67 Responden	61	Sedang
4 Responden	89	Berat

Sumber: Data Penelitian Diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 4.22 terlihat bahwa beban kerja mental pada pegawai Puskesmas yang berada di Kota XYZ terdapat dalam tiga kategori yaitu ringan, sedang dan berat. Untuk pegawai dalam klasifikasi beban kerja pada kategori ringan sebanyak 34%, untuk kategori sedang sebanyak 62% dan untuk kategori berat sebanyak 4%. Namun untuk analisis keseluruhan beban kerja mental pada pegawai Puskesmas yang berada di Kota XYZ tergolong sedang. Hal ini dikarenakan dalam melakukan pekerjaannya pegawai ASN masih dilakukan sendiri-sendiri dan belum menerapkan pembagian kerja.

Setelah dilakukan pengukuran, pembobotan dan pemberian skor, aspek yang paling dominan mempengaruhi beban kerja pegawai Puskesmas yang berada di Kota XYZ adalah *Performance* dan *Effort*. Yang dimaksudkan dengan *Performance* atau kinerja adalah seberapa besar aktivitas mental dan perseptual yang dibutuhkan untuk melihat, mengingat dan mencari. Sedangkan *Effort* atau upaya merupakan seberapa keras kerja mental dan fisik yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan. Untuk aspek yang paling tidak dominan mempengaruhi beban kerja pegawai Puskesmas yang berada di Kota XYZ adalah *Frustration* atau Frustrasi. *Frustration* atau

Frustrasi adalah seberapa tidak aman, putus asa, tersinggung, terganggu, dibandingkan dengan perasaan aman, puas, nyaman, dan kepuasan diri yang dirasakan. Namun pada perhitungan skor seluruh pegawai Puskesmas yang berada di Kota XYZ dalam klasifikasi normal.

Tabel 4 Perhitungan Aspek Beban Kerja Pegawai Puskesmas di Kota XYZ

No.	Keterangan	Total Frekuensi
1.	Mental Demand (MD) atau Aktivitas Mental	255
2.	Physical Demand (PD) atau Aktivitas Fisik	260
3.	Temporal Demand (TD) atau Tuntutan Waktu	309
4.	Performance (OP) atau Kinerja	378
5.	Frustration (FR) atau Frustrasi	32
6.	Effort (EF) atau Upaya	386

Sumber: Data Penelitian Diolah (2022)

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa tiga aspek yang paling dominan menggambarkan beban kerja pegawai Puskesmas yang berada di Kota XYZ adalah *Effort* atau upaya sebesar 386 kali. Artinya dalam menyelesaikan pekerjaannya pegawai membutuhkan upaya yang cukup tinggi, karena pekerjaan yang diemban pegawai tidak sesuai dengan kompetensi dan *skill* yang dimilikinya. Selanjutnya yaitu *Performance* atau kinerja sebesar 378 kali yang artinya walaupun pegawai memiliki kesulitan dalam melaksanakan tugas karena belum terbiasa, namun dengan upaya yang dilakukan memperoleh keberhasilan dalam melaksanakan pekerjaannya. Selain itu, *Temporal Demand* atau tuntutan waktu yang dirasakan oleh pegawai cukup tinggi yang ditunjukkan dengan total frekuensi sebanyak 309 kali. Artinya jumlah tekanan yang berkaitan dengan waktu yang dirasakan pegawai selama melaksanakan pekerjaan cukup tinggi karena beban kerja yang

sedang dan lebih mengarah kepada ringan dapat diselesaikan dalam waktu yang lebih cepat, sehingga waktu yang tersedia masih berlebih.

Selain itu terdapat tiga aspek yang paling tidak dominan dalam menggambarkan beban kerja pegawai Puskesmas yang berada di Kota XYZ adalah *Frustration* atau frustrasi sebesar 32 kali, yang artinya pegawai tidak mengalami frustrasi dalam menyelesaikan pekerjaannya, karena pekerjaan tidak berat, namun kemampuan dan *skill* yang dimiliki pegawai mengenai administrasi masih kurang, sehingga frustrasi tidak tinggi. Selanjutnya *Mental Demand* atau Aktivitas Mental sebesar 255 kali, yang artinya tidak terlalu tinggi aktivitas mental yang dibutuhkan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan, seperti untuk melihat, mengingat dan mencari. Untuk *Physical Demand* atau Aktivitas Fisik sebesar 260 kali, yang artinya bahwa pegawai tidak terlalu membutuhkan aktivitas fisik dalam menjalankan pekerjaan seperti mendorong dan menarik.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan perhitungan beban kerja pada pegawai Puskesmas di Kota XYZ ditemukan bahwa rata-rata beban kerja pegawai berada pada kategori Sedang yaitu sebesar 57. Untuk pegawai dalam klasifikasi beban kerja pada kategori ringan sebanyak 34%, untuk kategori sedang sebanyak 62% dan untuk kategori berat sebanyak 4%. Setelah dilakukan pengukuran, pembobotan dan pemberian skor, aspek yang paling dominan mempengaruhi beban kerja pegawai Puskesmas yang berada di Kota XYZ adalah *Performance* dan *Effort*. Untuk aspek yang paling tidak dominan mempengaruhi beban kerja pegawai Puskesmas yang berada di Kota XYZ adalah *Frustration* atau Frustrasi.

Saran

Objek penelitian dilakukan di Intansi Pemerintahan yaitu Puskesmas di Kota XYZ. Untuk itu kedepannya disarankan peneliti dapat melakukan penelitian di organisasi atau

perusahaan swasta, BUMN, ataupun Kepolisian untuk melihat perbedaan hasil penelitian berdasarkan analisis beban kerja pegawai di suatu instansi atau organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Danang, S. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Buku Seru.
- [2] Edison. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- [3] Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., & Konopaske, R. (2012). *Organizations Behavior, Structure, Processes Fourteenth Edition*. New York: McGraw-Hill.
- [4] Hoonakker, P., Carayon, P., Gurses, A. P., Brown, R., Khunlertkit, A., McGuire, K., et al. (2011). Measuring Workload of ICU Nurses with a Questionnaire Survey: The NASA Task Load Index (TLX). *IIE Transactions on Healthcare Systems Engineering*, 131-143.
- [5] Ilyas, Y. (1999). *Kinerja: Teori Penilaian dan Penelitian*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- [6] Indonesia, M. K. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014. 1-24.
- [7] Indonesia, R. (Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 12/2008 tentang Analisis Beban Kerja). 2008.
- [8] Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Buuren, S., Beek, A. J., & Vet, H. C. (2014). Development of an Individual Work Performance Questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management Vol. 62 No. 1*, 6-28.
- [9] Luthans, F. (2011). *Organizational Behavior 12th Edition*. United States: McGraw-Hill.
- [10] Mahsun, M. (2006). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik: Cetakan Pertama*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- [11] Mangkunegara, A. P. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- [12] Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2008). *Human Resource Management Twelfth Edition*. USA: Thomson South-Western.
- [13] Munandar, S. (2012). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta : Universitas Indonesia (UI-Press).
- [14] Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- [15] Rivai, V. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan. Edisi Keenam*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- [16] Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior*. USA: Pearson Education Inc.
- [17] Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business*. United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd.
- [18] Sunarso, & Kusdi. (2010). Pengaruh Kepemimpinan, Kedisiplinan, Beban Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Guru Sekolah Dasar. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia Vol.4 No.1*, 72-79.