



## Hubungan Antara Beban Kerja dengan Kinerja Petugas Bagian Pelayanan Penunjang Medis di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo

Ananda Nur Khasyanah<sup>1</sup>, Devi Pramita Sari<sup>2</sup>, Puguh Ika Listyorini<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Duta Bangsa Surakarta, Indonesia

[ananda.nurkhasyanah@gmail.com](mailto:ananda.nurkhasyanah@gmail.com)

**Abstract:** This study aims to examine the relationship between workload and performance of medical support staff at PKU Muhammadiyah Sukoharjo Hospital. The healthcare system is constantly growing, and medical support staff play a vital role in ensuring quality care. However, an excessive workload can negatively impact employee performance. This quantitative research employs a cross-sectional approach and includes 76 medical support staff as respondents. The workload was measured using indicators such as job conditions, time usage, and target achievement, while performance was assessed based on work quality, quantity, collaboration, responsibility, and initiative. Data were collected through questionnaires and analyzed using the Kruskal-Wallis statistical test. The findings show that 6.6% of the staff experience a heavy workload, 48.7% a moderate workload, and 44.7% a light workload. In terms of performance, 1.3% have poor performance, 25% moderate, and 73.7% good. The statistical analysis reveals a significant relationship between workload and performance ( $p$ -value = 0.001), indicating that higher workloads lead to decreased performance. This study highlights the importance of managing workload effectively to maintain employee performance in medical support services.

**Keywords:** Workload, Performance, Medical Support Staff, Healthcare, Hospital Management

**Abstrak :** Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan antara beban kerja dengan kinerja petugas bagian pelayanan penunjang medis di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo. Sistem pelayanan kesehatan terus berkembang, dan petugas penunjang medis memainkan peran penting dalam memastikan pelayanan berkualitas. Namun, beban kerja yang berlebihan dapat berdampak negatif pada kinerja pegawai. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional* yang melibatkan 76 petugas penunjang medis sebagai responden. Beban kerja diukur berdasarkan indikator kondisi pekerjaan, penggunaan waktu, dan pencapaian target, sementara kinerja diukur berdasarkan kualitas kerja, kuantitas kerja, kerjasama, tanggung jawab, dan inisiatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji statistik Kruskal-Wallis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 6,6% petugas mengalami beban kerja berat, 48,7% beban kerja sedang, dan 44,7% beban kerja ringan. Dari segi kinerja, 1,3% petugas memiliki kinerja kurang, 25% cukup, dan 73,7% baik. Analisis statistik menunjukkan adanya hubungan signifikan antara beban kerja dengan kinerja (nilai  $p$  = 0,001), yang mengindikasikan bahwa semakin tinggi beban kerja dapat menurunkan kinerja petugas. Penelitian ini menekankan pentingnya pengelolaan beban kerja yang efektif untuk mempertahankan kinerja petugas pelayanan penunjang medis.

**Kata Kunci:** Beban Kerja, Kinerja, Petugas Penunjang Medis, Pelayanan Kesehatan, Manajemen Rumah Sakit

### 1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945. Pelayanan kesehatan dilakukan dengan serangkaian kegiatan yang terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan kesehatan dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan masyarakat. Rumah Sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Rumah Sakit adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan perseorangan secara paripurna melalui Pelayanan

Kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan Gawat Darurat (Kemenkes RI, 2023). Pelayanan kesehatan yang saat ini berkembang di rumah sakit tidak hanya mengenai bangunan rumah sakit, jumlah kualifikasi staff medis dan non medis, sistem keuangan dan sistem informasi, tetapi mengenai kualitas pelayanan pekerja kesehatan dalam memberikan pelayanan. Ketersediaan sumber daya manusia kesehatan termasuk didalamnya tenaga dokter, perawat, bidan dan sebagainya, yang merupakan unsur pokok input dalam suatu sistem pelayanan kesehatan, memberikan andil yang cukup besar dalam penciptaan *performance* pelayanan sebagai *supplay* atas tuntutan kebutuhan kesehatan masyarakat yang semakin hari semakin meningkat.

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan salah satu bidang manajemen yang berperan penting untuk mencapai tujuan organisasi. Organisasi atau perusahaan memerlukan sumber daya manusia untuk mengelola seluruh aktivitasnya, baik yang berhubungan dengan produksi, pemasaran, keuangan, umum, dan sistem yang digunakan. Dalam proses pencapaian tujuan, organisasi atau perusahaan memberikan standar yang harus dicapai oleh setiap karyawan. Untuk mengoptimalkan hasil kerja karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dapat dilakukan dengan cara menilai prestasi kerja karyawan. Kinerja karyawan antara lain dipengaruhi oleh faktor pengalaman, ketrampilan, kemampuan, pendidikan, beban kerja, stress kerja, motivasi, K3 dan lain-lain. Penilaian kinerja dapat dilakukan oleh atasan langsung dan teman sejawat, atau oleh seseorang tertentu yang menurut pemimpin memiliki keahlian dalam bidangnya. Penilaian kinerja secara formal dilakukan secara periodik, seperti setiap bulan, triwulan, kwartal, semester, atau setiap tahun. Penilaian kinerja secara informal dilakukan secara terus menerus dan setiap saat atau setiap hari kerja (Mangkunegara, 2012). Penilaian prestasi kerja dilakukan untuk meningkatkan kapasitas yang dimiliki karyawan untuk memanfaatkan peluang yang ada, untuk menghindari berbagai ancaman, dan untuk meminimalisir berbagai kelemahan yang dimiliki karyawan. Meskipun demikian, penilaian prestasi kerja sering kali menimbulkan tekanan dan beban bagi karyawan. Hal ini disebabkan karyawan khawatir penilaian prestasi kerjanya tidak baik atau tidak mencapai standar yang telah ditetapkan.

Menurut Permendagri No 12 tahun 2008 beban kerja didefinisikan sebagai besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Beban kerja ditetapkan berdasarkan tugas dan fungsional unit organisasi yang selanjutnya diuraikan menjadi rincian tugas yang disesuaikan pada jangka waktu tertentu. Menurut Koesomowidjojo (2017) beban kerja seseorang telah

ditentukan dalam bentuk standar kerja perusahaan menurut jenis pekerjaannya. Apabila sebagian besar karyawan bekerja sesuai dengan standar perusahaan, maka tidak menjadi masalah. Sebaliknya, jika karyawan bekerja dibawah standar maka beban kerja yang diemban berlebih. Sementara jika karyawan bekerja diatas standar, berarti estimasi standar yang ditetapkan lebih rendah dibanding kapasitas karyawan sendiri. Kebutuhan SDM dapat dihitung dengan mengidentifikasi seberapa banyak output organisasi pada divisi tertentu yang ingin dicapai. Kemudian hal itu diterjemahkan dalam bentuk lamanya (jam dan hari) karyawan yang diperlukan untuk mencapai output tersebut, sehingga dapat diketahui pada jenis pekerjaan apa saja yang terjadi apakah negatif atau sesuai standar. Menurut penelitian Hariyono.,dkk (2009) bahwa beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan menurunnya moral dan motivasi perawat sehingga hal ini menjadi salah satu penyebab kelelahan kerja. Studi tentang faktor-faktor penyebab kelelahan kerja yang dilakukan pada beberapa ribu pria dan wanita dari ratusan perusahaan selama 20 tahun menunjukkan adanya 6 faktor yang berpengaruh dalam kelelahan, salah satunya adalah beban kerja yang berlebihan.

Berdasarkan Penelitian Ningsih (2013) Ada hubungan antara beban kerja terhadap kinerja karyawan. Semakin besar beban kerja semakin menimbulkan kelelahan kerja atau kejenuhan karyawan sehingga semakin menurun kinerja karyawan di Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Mata “Dr.Yap” Yogyakarta. Sedangkan menurut penelitian Thalib (2021) menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Sedangkan beban kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja. Kepuasan tidak berpengaruh terhadap kinerja. Hasil ini diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan bagi pihak terkait dalam menjaga kinerja.

Rumah sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo merupakan salah satu Rumah Sakit swasta yang berada di Kabupaten Sukoharjo. Rumah sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo selalu melakukan upaya bertahap untuk pengembangan manajemen, pelayanan, dan sarana pendukung guna meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat luas. Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit menambah jumlah petugas atau karyawan di berbagai unit pelayanan terutama pada bagian pelayanan penunjang medis.

Berdasarkan data dapat di lihat komposisi jumlah petugas pada tiap unit pelayanan penunjang medis di rumah sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo ini yang mana dengan unit farmasi terdapat 23 petugas, unit rekam medis terdapat 19 petugas, unit gizi terdapat 12 petugas, unit rehabilitas medik terdapat sebanyak 8 petugas, pada unit laboratorium terdapat 9 petugas, dan di unit radiologi terdapat sebanyak 5 petugas.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan dengan wawancara awal di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo salah satu petugas di unit rekam medis mengatakan bahwa walaupun pekerjaan yang diberikan sesuai dengan basic yang dimiliki petugas tetapi untuk pembagian shift kerja dirasa kurang adil menyebabkan hubungan antar petugas kurang harmonis, dengan adanya pernyataan dari salah satu petugas tersebut maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa ada masalah yang terkait beban kerja yaitu pada pembagian shift serta hubungan antar petugas kurang harmonis dapat menghambat salah satu indikator kinerja yaitu bekerjasama. Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang hubungan antara beban kerja dengan kinerja petugas bagian pelayanan penunjang medis di rumah sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pengertian Rumah Sakit**

Rumah Sakit adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan perseorangan secara paripurna melalui Pelayanan Kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan Gawat Darurat. dijelaskan pada (Kemenkes RI, 2023). Rumah sakit adalah suatu institusi pelayanan kesehatan yang kompleks, padat pakar, dan padat modal. Kompleksitas ini muncul karena pelayanan rumah sakit menyangkut berbagai fungsi pelayanan, pendidikan, dan penelitian, serta mencakup berbagai tingkatan maupun jenis disiplin, agar rumah sakit mampu melaksanakan fungsi yang profesional baik di bidang teknis medis maupun administrasi kesehatan. untuk menjaga dan meningkatkan mutu rumah sakit harus mempunyai suatu ukuran yang menjamin peningkatan mutu di semua tingkatan (Cholifah dan Nisak, 2020). Rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai misi untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, dan juga sebagai tempat pendidikan dan pelatihan tenaga kesehatan serta tempat penelitian dan pengembangan kesehatan.

### **Pengertian Beban Kerja**

Menurut Vanchapo (2020), Beban kerja merupakan sebuah proses atau kegiatan yang harus segera diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu. Apabila seorang pekerja mampu menyelesaikan dan menyesuaikan diri terhadap sejumlah tugas yang diberikan, maka hal tersebut tidak menjadi suatu beban kerja. Namun, jika pekerja tidak berhasil maka tugas dan kegiatan tersebut menjadi suatu beban kerja. Beban Kerja dapat

dibedakan kedalam beban kerja berlebih atau beban kerja sedikit kuantitatif yang timbul sebagai akibat dari tugas-tugas yang terlalu banyak atau sedikit diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam jangka waktu tertentu, dan beban kerja berlebih atau terlalu sedikit kualitatif yaitu jika orang merasa tidak mampu melakukan suatu tugas, atau tugas tidak menggunakan keterampilan dan potensi dari tenaga kerja (Munandar, 2012). Pendapat lain dikemukakan oleh Linda (2014), menyatakan bahwa beban kerja merupakan usaha yang harus dilakukan seseorang berdasarkan suatu permintaan pekerjaan tersebut untuk diselesaikan. Menurut Monika (2018), beban kerja adalah proses yang dilakukan seseorang dalam menyelesaikan tugas dari suatu pekerjaan atau suatu kelompok jabatan yang dilakukan dalam keadaan normal dalam suatu jangka waktu tertentu. Dari penjelasan diatas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa beban kerja adalah sejumlah kegiatan dalam bentuk fisik maupun psikis yang membutuhkan kemampuan mental dan harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

### **Dampak Beban Kerja**

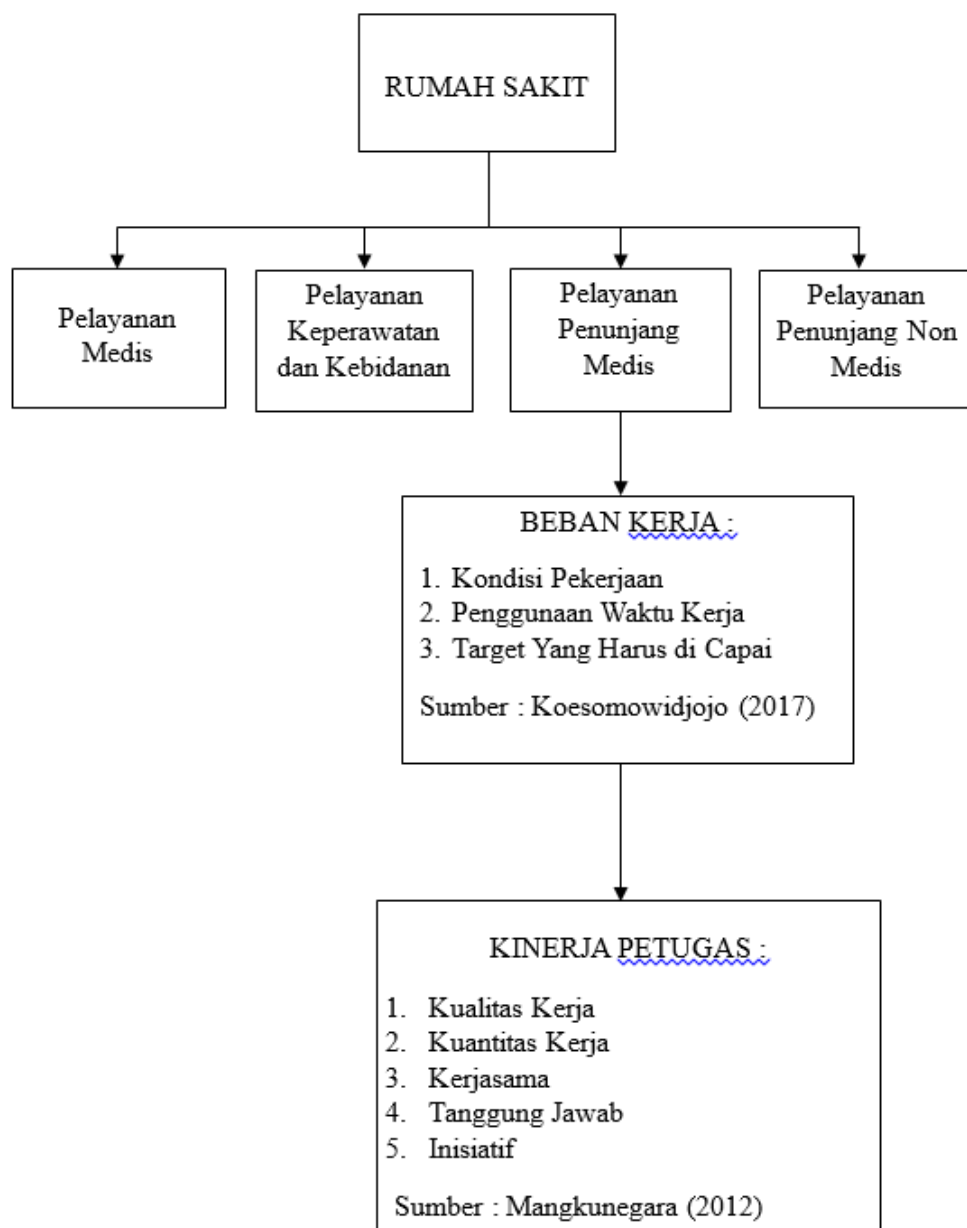
Beban kerja haruslah seimbang, sebab beban kerja yang terlalu tinggi maupun terlalu rendah akan berdampak tidak baik pada karyawan. Beban kerja yang tinggi akan menimbulkan stres kerja, minimnya konsentrasi karyawan, timbulnya keluhan pelanggan dan menyebabkan tingginya angka ketidakhadiran karyawan. Sedangkan beban kerja yang terlalu rendah akan memunculkan kebosanan dan rendahnya konsentrasi terhadap pekerjaan. Baik beban kerja yang terlampau tinggi maupun terlalu rendah pada akhirnya akan menyebabkan rendahnya produktifitas karyawan (Koesomowidjojo, 2017).

Pada penelitian (Irawati, 2017) menyatakan bahwa beban kerja dapat mengakibatkan dampak negatif bagi karyawan

### **Pengertian Kinerja**

Kinerja karyawan merupakan faktor yang sangat penting bagi suatu perusahaan. Kinerja sebagai perwujudan perilaku kerja seorang karyawan yang ditampilkan sebagai prestasi kerja sesuai dengan peranannya dalam sebuah perusahaan dalam jangka waktu tertentu. Hal ini dikarenakan kinerja karyawan sebagai penentu keberhasilan serta kelangsungan hidup perusahaan. Dalam setiap organisasi, manusia merupakan salah satu komponen yang sangat penting dalam menghidupkan organisasi tersebut. Hal ini harus didukung dengan kinerja yang baik pula karena tanpa kinerja yang baik, organisasi tidak akan mencapai tujuannya. Kinerja pegawai merupakan suatu upaya mengelola kompetensi

pegawai yang dilakukan organisasi secara sistematis dan terus menerus agar pegawai tersebut memiliki tingkat kinerja yang diharapkan oleh organisasi, yaitu mampu memberikan kontribusi yang optimal sehingga mampu mencapai tujuan organisasi (Hasibuan, 2017). Sedangkan pada penelitian Mangkunegara (2013) pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dari beberapa teori diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai adalah seluruh hasil kerja pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab dan standar yang sudah ditentukan.



**Gambar 1** Kerangka Teori

### 3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2020), metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang bertujuan untuk menguji hipotesis dengan memperoleh data melalui pengukuran atau observasi terhadap variabel-variabel yang telah ditetapkan sebelumnya. Peneliti akan melakukan pengukuran beban kerja sebagai variabel *independent* dan kinerja petugas di bagian pelayanan penunjang medis sebagai variabel *dependent*, kemudian akan menganalisa data yang terkumpul untuk mencari hubungan antar keduanya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional*. Menurut Notoatmodjo (2018), *cross Sectional* merupakan jenis penelitian yang mengamati hubungan antara faktor resiko dengan efek yang ditimbulkan dengan cara melakukan pendekatan, observasi, atau mengumpulkan data sekaligus pada satu waktu. Pada penelitian ini yang diukur adalah data beban kerja dengan data kinerja petugas yang dilakukan pada satu waktu secara bersama.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Karakteristik Responden

Penelitian tentang hubungan antara beban kerja dengan kinerja petugas bagian pelayanan penunjang medis di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo. Responden dalam penelitian ini adalah seluruh petugas bagian pelayanan penunjang medis di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo dengan jumlah 76 orang petugas.

Karakteristik responden yang digunakan dalam penelitian ini diklasifikasikan berdasarkan faktor internal yaitu jenis kelamin, unit kerja, Pendidikan terakhir, dan masa kerja sebagai petugas penunjang medis di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo. Berikut ini akan dibahas mengenai kondisi masing-masing klasifikasi responden sebagai berikut :

**Tabel 1** Karakteristik Jenis Kelamin

| <b>Jenis Kelamin</b> | <b>Frekuensi<br/>(n)</b> | <b>Persentase<br/>(%)</b> |
|----------------------|--------------------------|---------------------------|
| Laki-Laki            | 15                       | 19,7%                     |
| Perempuan            | 61                       | 80,3 %                    |
| <b>Total</b>         | <b>76</b>                | <b>100%</b>               |

Sumber : Data Primer, 2024

Hasil data penelitian berdasarkan jenis kelamin responden paling banyak yaitu responden perempuan dimana memiliki frekuensi sebanyak 61 orang dengan persentase sebesar 80,3%. Sedangkan jenis kelamin laki-laki memiliki frekuensi sebanyak 15 orang dengan persentase sebesar 19,7%.

**Tabel 2** Karakteristik Unit Kerja

| Unit Kerja        | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|-------------------|---------------|----------------|
| Farmasi           | 23            | 30,3%          |
| Rekam Medis       | 19            | 25%            |
| Laboratorium      | 9             | 11,8%          |
| Gizi              | 12            | 15,8%          |
| Rehabilitas Medik | 8             | 10,5%          |
| Radiologi         | 5             | 6,6%           |
| <b>Total</b>      | <b>76</b>     | <b>100%</b>    |

Sumber : Data Primer, 2024

Hasil penelitian responden berdasarkan unit kerja responden paling banyak berada di unit Farmasi dengan frekuensi sebanyak 23 orang petugas dengan persentase sebesar 30,3%. Sedangkan di unit Rekam Medis memiliki frekuensi sebanyak 19 orang petugas dengan persentase 25%. Di unit Laboratorium memiliki frekuensi 9 orang dengan persentase 11,8%. Dan di unit Gizi memiliki responden dengan frekuensi sebanyak 12 orang dengan persentase sebesar 15,8%. Di unit Rehabilitas Medik memiliki frekuensi sebanyak 8 orang petugas dengan persentase sebesar 10,5%. Berdasarkan responden paling sedikit berada di unit Radiologi dengan frekuensi sebanyak 5 orang petugas dengan persentase sebesar 6,6%.

**Tabel 3** Karakteristik Usia

| Lama Bekerja | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|--------------|---------------|----------------|
| 1-3 Tahun    | 36            | 47,4%          |
| 4-6 Tahun    | 21            | 27,6%          |
| >6 Tahun     | 19            | 25%            |
| <b>Total</b> | <b>76</b>     | <b>100%</b>    |

Sumber : Data Primer, 2024

Hasil data penelitian berdasarkan lama bekerja responden yang paling banyak dengan rentang waktu 1-3 tahun dengan frekuensi sebanyak 36 orang petugas dengan persentase sebesar 47,4%. Untuk rentang waktu 4-6 tahun memiliki frekuensi sebanyak 21 orang dengan persentase sebesar 27,6%. Dan untuk rentang waktu >6 tahun memiliki frekuensi sebanyak 19 orang dengan persentase 25%.



**Tabel 4** Karakteristik Pendidikan

| <b>Pendidikan Terakhir</b> | <b>Frekuensi (n)</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|----------------------------|----------------------|-----------------------|
| SMA                        | 13                   | 17,1%                 |
| D3                         | 48                   | 63,2%                 |
| S1                         | 15                   | 19,7%                 |
| <b>Total</b>               | <b>76</b>            | <b>100%</b>           |

Sumber : Data Primer, 2024

Hasil data penelitian berdasarkan Pendidikan terakhir responden paling banyak terdapat pada jenjang pendidikan diploma (D3) dengan frekuensi sebesar 48 orang dan persentase sebesar 63,2%. Sedangkan untuk jenjang pendidikan SMA memiliki frekuensi sebanyak 13 orang dengan persentase sebesar 17,1%. Untuk jenjang pendidikan sarjana (S1) memiliki frekuensi sebanyak 15 orang petugas dengan persentase sebesar 19,7%.

#### **A. Analisis Univariat**

Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan distribusi frekuensi dari hasil penelitian yang diperoleh. Analisis univariat dalam penelitian ini yaitu beban kerja dan kinerja petugas bagian pelayanan penunjang medis di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo. Berikut ini akan dibahas mengenai kondisi masing-masing klasifikasi responden sebagai berikut :

##### **1. Distribusi Responden Berdasarkan Beban Kerja**

**Tabel 5** Distribusi Beban Kerja

| <b>Beban Kerja</b> | <b>Frekuensi</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|--------------------|------------------|-----------------------|
| Beban Kerja Berat  | 5                | 6,6%                  |
| Beban Kerja Sedang | 37               | 48,7%                 |
| Beban Kerja Ringan | 34               | 44,7%                 |
| <b>Total</b>       | <b>76</b>        | <b>100%</b>           |

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan hasil penelitian di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo, dapat diketahui bahwa beban kerja petugas bagian pelayanan penunjang medis yang menyatakan beban kerja berat sebanyak 5 orang petugas dengan persentase sebesar 6,6%. Beban kerja sedang memiliki frekuensi sebanyak 37 orang petugas dengan persentase sebesar 48,7%. Sedangkan untuk beban kerja ringan memiliki frekuensi sebanyak 34 orang petugas dengan persentase sebesar 44,7%. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas di bagian pelayanan penunjang medis memiliki beban kerja sedang.

## 2. Distribusi Responden Berdasarkan Kinerja Petugas bagian Pelayanan Penunjang Medis

**Tabel 6** Tabel Distribusi Kinerja Petugas Bagian Pelayanan Penunjang Medis

| Kinerja Petugas | Frekuensi | Persentase (%) |
|-----------------|-----------|----------------|
| Kinerja Kurang  | 1         | 1,3%           |
| Kinerja Cukup   | 19        | 25%            |
| Kinerja Baik    | 56        | 73,7%          |
| <b>Total</b>    | <b>76</b> | <b>100%</b>    |

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di bagian pelayanan penunjang medis di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo, dapat diketahui bahwa petugas yang memiliki kinerja kurang terdapat 1 orang petugas dengan persentase sebesar 1,3%. Petugas yang memiliki kinerja cukup sebanyak 19 orang petugas dengan persentase sebesar 25%. Petugas yang memiliki kinerja baik sebanyak 56 orang dengan persentase sebesar 73,7%. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas di bagian pelayanan penunjang medis di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo memiliki kinerja yang baik.

### B. Analisis Bivariat

Analisis bivariat adalah analisis untuk mengetahui hubungan antara dua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Analisis bivariat pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara beban kerja dengan kinerja petugas bagian pelayanan penunjang medis di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo. Dalam penelitian ini menggunakan *Kruskal Wallis* dimana jika perhitungan menunjukkan nilai *Asymp. Sig* (p value) <  $\alpha$  (0,05) maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak (artinya terdapat hubungan yang signifikan) dan sebaliknya jika nilai *Asymp. Sig* (p value) >  $\alpha$  (0,05) maka  $H_1$  ditolak dan  $H_0$  diterima (artinya tidak ada hubungan yang signifikan). Adapun hasil uji Kruskal wallis pada penelitian ini sebagai berikut :

**Tabel 7** Hasil Uji Kruskal Wallis

|             | Beban Kerja |
|-------------|-------------|
| Chi-Square  | 13.039      |
| df          | 2           |
| Asymp. Sig. | 0,001       |

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel antara beban kerja dengan kinerja petugas ada sebanyak 76 responden. Responden yang memiliki beban kerja dengan kinerja kurang terdapat 1 orang petugas dengan rata-rata sebesar 59,5. Sedangkan petugas yang memiliki beban kerja dengan kinerja cukup terdapat sebanyak 19 orang petugas dengan rata-rata sebesar 24,76. Dan petugas yang memiliki kinerja baik terdapat 56 orang petugas dengan rata-rata 42,79.

Berdasarkan hasil uji statistik Kruskal wallis nilai *Asymp. Sig* (p value) sebesar 0,001 yang artinya  $p \text{ value} < \alpha$  (0,05). Sehingga memperlihatkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara beban kerja dengan kinerja petugas bagian pelayanan penunjang medis di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo.

## **Pembahasan**

### **A. Beban Kerja Petugas Pelayanan Penunjang Medis**

Berdasarkan hasil penelitian di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo, dapat diketahui bahwa beban kerja petugas bagian pelayanan penunjang medis yang menyatakan beban kerja berat sebanyak 5 orang petugas dengan persentase sebesar 6,6%. Beban kerja sedang memiliki frekuensi sebanyak 37 orang petugas dengan persentase sebesar 48,7%. Beban kerja ringan memiliki frekuensi sebanyak 34 orang petugas dengan persentase sebesar 44,7%. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas di bagian pelayanan penunjang medis memiliki beban kerja sedang karena dari seluruh total responden ada 37 petugas yang menyatakan beban kerja sedang. Pernyataan ini di dukung dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan kepala ruang masing-masing unit pelayanan penunjang medis di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo, yang menyatakan bahwa beban kerja di masing-masing unit berbeda-beda sesuai dengan banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan di unit-unit tersebut serta Tingkat kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut berbeda-beda.

Koesomowidjodjo (2017), menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja seseorang dapat digolongkan menjadi faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal seperti jenis kelamin, usia, status kesehatan, motivasi, persepsi dan lain lain. Sedangkan faktor eksternal diantaranya lingkungan kerja, sarana prasarana dalam bekerja serta organisasi kerja. Mengatasi beban kerja tersebut dapat di analisa kemudian dapat dioptimalkan sehingga tidak menimbulkan beban kerja berlebih bagi karyawan Nursalam (2017) menegaskan perlunya mengatasi unit kerja dan kategori SDM, standar

beban kerja, standar kelonggaran serta yang terakhir perhitungan kebutuhan tenaga per unit kerja yang jelas.

Beban kerja menurut Meshkati dalam Hariyati (2011) dapat didefinisikan sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Mengingat kerja manusia bersifat mental dan fisik, maka masing-masing mempunyai tingkat pembebanan yang berbeda-beda. Tingkat pembebanan yang terlalu tinggi memungkinkan pemakaian energi yang berlebihan dan terjadi overstress, sebaliknya intensitas pembebanan yang terlalu rendah memungkinkan rasa bosan dan kejenuhan. Oleh karena itu, perlu diupayakan tingkat intensitas pembebanan yang optimum yang ada di antara kedua batas yang ekstrim tdi dan tentunya berbeda antara individu yang satu dengan yang lainnya.

## **B. Kinerja Petugas Pelayanan Penunjang Medis**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di bagian pelayanan penunjang medis di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo, dapat diketahui bahwa petugas yang memiliki kinerja kurang terdapat 1 orang petugas dengan persentase sebesar 1,3%. Petugas yang memiliki kinerja cukup sebanyak 19 orang petugas dengan persentase sebesar 25%. Petugas yang memiliki kinerja baik sebanyak 56 orang dengan persentase sebesar 73,7%. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas di bagian pelayanan penunjang medis di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo memiliki kinerja yang baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan kepala unit bagian pelayanan penunjang medis di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo, kinerja petugas di pelayanan penunjang medis rata-rata cukup baik karena mereka melakukan pekerjaan mereka sesuai dengan SOP yang berlaku dan jenis pekerjaan yang sesuai dengan basic Pendidikan yang ditempuh petugas, serta di beberapa unit pelayanan penunjang medis mempunyai lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung, hal ini dapat meningkatkan kinerja.

Menurut Mangkunegara (2017), bahwa kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan mereka dalam melaksanakan tugas yang dibebankan

kepadanya. Untuk itu, diperlukan penentuan kinerja yang jelas dan terukur, serta ditetapkan secara Bersama-sama untuk dijadikan sebagai acuan (Sinambela, 2011).

Nursalam (2015), menyatakan ada 3 faktor yang berpengaruh terhadap kinerja, yaitu (1) Faktor Individu : kemampuan, ketrampilan, latar belakang, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang, (2) Faktor Psikologis : persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja, (3) Faktor Organisasi : struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan dan sistem penghargaan (reward system). Nursalam (2017) menyatakan bahwa penilaian kinerja berkenaan dengan seberapa baik seseorang melakukan pekerjaan yang ditugaskan atau diberikan dan program penilaian dapat menimbulkan kepercayaan moral yang baik dari karyawan maupun perusahaan. Adanya kepercayaan ini mereka akan mendapat imbalan sesuai dengan prestasi dan akan memberi rangsangan bagi karyawan untuk memperbaiki prestasinya.

### **C. Hubungan Beban Kerja dengan Kinerja Petugas Pelayanan Penunjang Medis**

Berdasarkan tabel antara beban kerja dengan kinerja petugas ada sebanyak 76 responden. Responden yang memiliki beban kerja dengan kinerja kurang terdapat 1 orang petugas dengan rata-rata sebesar 59,5. Sedangkan petugas yang memiliki beban kerja dengan kinerja cukup terdapat sebanyak 19 orang petugas dengan rata-rata sebesar 24,76. Dan petugas yang memiliki kinerja baik terdapat 56 orang petugas dengan rata-rata 42,79.

Berdasarkan hasil uji statistik Kruskal wallis nilai Asymp. Sig (p value) sebesar 0,001 yang artinya  $p \text{ value} < \alpha (0,05)$ . Sehingga memperlihatkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara beban kerja dengan kinerja petugas bagian pelayanan penunjang medis di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Wanda (2024) di RSUD Mamuju tentang Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja dan lingkungan kerja secara simultan dan signifikan berpengaruh terhadap kinerja. Ketika beban kerja yang dirasakan oleh pegawai semakin besar maka semakin mampu menurunkan kinerja pegawai dan juga jika lingkungan kerja tidak baik maka dapat menurunkan kinerja pegawai. Hal ini diperoleh dari variabel beban kerja ( $X_1$ ) memiliki nilai  $t$  hitung sebesar  $-2,138 \leq t \text{ tabel } 2,024$  dan nilai signifikan sebesar  $0,038 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak (menerima  $H_a$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel beban kerja memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap kinerja.

Akan tetapi penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mudayana (2012) di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul dengan judul Hubungan Antara

Beban Kerja dengan Kinerja Karyawan hasil dari penelitian ini didapat bahwa nilai p value sebesar 0.066 yang mana nilai tersebut lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa besar kecilnya beban kerja yang diterima karyawan Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul tidak mempengaruhi kinerja karyawan. Karyawan akan tetap bekerja dengan baik meskipun beban kerja yang diterima tinggi atau sedang.

#### **D. Keterbatasan Penelitian**

1. Peneliti tidak dapat memberikan kuesioner secara langsung kepada responden dan mendampingi responden dalam mengisi kuesioner. Hal ini menyebabkan bias informasi.
2. Penelitian ini hanya fokus dilaksanakan pada petugas bagian pelayanan penunjang medis. Sedangkan banyak unit kerja lain di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo yang dapat dijadikan sebagai objek penelitian.
3. Keterbatasan pada variabel penelitian, karena masih banyak faktor yang mampu mempengaruhi kinerja karyawan. Diharapkan penelitian selanjutnya juga meneliti variabel terikat lainnya seperti komitmen organisasi, stres kerja, lingkungan kerja dan juga variabel lainnya yang dirasa mampu mempengaruhi kinerja karyawan.
4. Penelitian ini tidak mengobservasi langsung variabel beban kerja dan kinerja yang dimiliki petugas melainkan hanya menggunakan kuesioner sehingga data yang diperoleh bersifat subjektif dari sudut pandang petugas.

#### **E. Implikasi Untuk Administrasi Rumah Sakit**

1. Beban kerja memiliki hubungan yang signifikan terhadap kinerja petugas. Persepsi karyawan mengenai beban kerja harus menjadi perhatian khusus bagi pihak manajemen perusahaan, terutama pada target yang harus dicapai oleh karyawan serta waktu dalam proses kerja. Hal ini dikarenakan pekerjaan dari karyawan perusahaan membutuhkan perhatian yang tinggi sehingga mempengaruhi pekerjaannya secara emosional.
2. kinerja adalah hal yang perlu diperhatikan yaitu, jumlah tugas yang diberikan kepada karyawan agar dapat terselesaikan dengan cepat, dengan ini karyawan harus menyelesaikan pekerjaan dengan sebaik mungkin.
3. Perlu adanya perbaikan pada hal beban waktu yang diberikan kepada karyawan dalam membutuhkan konsentrasi penuh pada saat bekerja hal ini perlu adanya peningkatan

keseimbangan keterlibatannya karyawan antara aktivitas pekerjaan dan aktivitas pribadinya diluar waktu bekerja

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan penelitian tentang hubungan antara beban kerja dengan kinerja petugas pelayanan penunjang medis di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Tingkat beban kerja petugas pelayanan penunjang medis dalam kategori berat sebanyak (6,6%), sedang sebanyak (48,7%), dan ringan sebanyak (44,7%).
2. Ttingkat kinerja petugas dalam kategori kurang sebanyak (1,3%), cukup sebanyak (25%), dan baik sebanyak (73,7%).
3. Terdapat hubungan antara beban kerja dengan kinerja petugas bagian pelayanan penunjang medis di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo, hal ini ditunjukkan dengan nilai p value sebesar 0,001 Dimana hasil ini lebih kecil dari 0,05.

### Saran

1. Beban kerja yang berlebihan dapat menurunkan kinerja karyawan, hal ini disebabkan kapasitas yang diterima pekerja melebihi batas kemampuannya dan menyebabkan kondisi psikologis pekerja melemah yang dikarenakan tenaga baik fisik maupun secara pikiran yang dikeluarkan lebih banyak dari biasanya. Sebaiknya rumah sakit tidak memberikan beban pekerjaan yang melebihi kemampuan petugas.
2. Rumah sakit memperkerjakan karyawannya dengan menyesuaikan kemampuan yang dimiliki dengan kebutuhan posisi yang dibutuhkan perusahaan dari informasi analisis pekerjaan yang sudah didapat. Perlu diperhatikan saat penerimaan karyawan baru disarankan saat tes masuk untuk tidak terpaku pada psikotes saja tetapi perlu dilengkapi dengan *pre test* guna mengetahui kemampuan apa yang cocok untuk mengisi posisi kerja yang ada di rumah sakit, tentunya sesuai dengan standard yang berlaku di perusahaan. Selain itu, untuk promosi dan mutasi, manajemen juga perlu melihat kemampuan dan kesanggupan dari karyawan yang bersangkutan.
3. Peneliti berharap bagi peneliti selanjutnya dapat meneliti variabel lain yang memiliki hubungan terhadap kinerja karyawan atau variabel lain selain beban kerja di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo. Peneliti berharap agar bermanfaat untuk pengetahuan bagi peneliti selanjutnya dapat bertambah.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Anwar Prabu Mangkunegara, A. A. (2012). Manajemen sumber daya manusia. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Arika, D. (2016). Pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kota Bandung [Disertasi, Fakultas Ekonomi Unpas].
- Bowling, N. A., & Kirkendall, C. (2012). Workload: A review of causes, consequences and potential intervention. *Contemporary Occupational Health Psychology: Global Perspectives on Research and Practice*, 2(13), 222-224.
- Calundu, R. (2018). Manajemen kesehatan. Jakarta: Sah Media.
- Cholifah, & Nisak, U. K. (2020). Komunikasi rekam medis dan manajemen informasi kesehatan (S. M. F. Hanum, Ed.). Sidoarjo: Umsida Press.
- Darmadi, H. (2011). Metode penelitian pendidikan. Bandung: Alfabeta.
- Departemen Dalam Negeri. (2008). PerMenDamNeg No. 12 tahun 2008 tentang pedoman analisa beban kerja di lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah. Jakarta.
- Fathoni, M. I. (2021). Pengaruh beban kerja terhadap produktivitas kerja karyawan tenaga non kesehatan di unit pelaksana teknis rumah sakit pratama Yogyakarta. *Optimal*, 18(1).
- Gabriela, K. (2018). Pengaruh beban kerja, stres kerja, dan motivasi terhadap kinerja karyawan RS Ludira Husada. *Telaah Bisnis*, 19(1).
- Hakman, S. (2021). Pengaruh beban kerja, stres kerja, dan motivasi kerja terhadap kinerja perawat pasien Covid-19. *Nursing Care and Health Technology*, 1(2).
- Hariyono, W., et al. (2009). Hubungan antara beban kerja, stres kerja dan tingkat konflik dengan kelelahan kerja perawat di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI Kota Yogyakarta. Diambil dari [http://journal.uad.ac.id/index.php/KesMas/article/view/1107/pdf\\_29](http://journal.uad.ac.id/index.php/KesMas/article/view/1107/pdf_29) [11 Mei 2024].
- Hasibuan, M. (2017). Manajemen sumber daya manusia dan kunci keberhasilan. Jakarta: Haji Mas Agung.
- Indrasari, M. (2017). Kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Sidoarjo: Indomedika Pustaka.
- Jaya, I. M. (2020). Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif. Yogyakarta: Quadrant.
- Kasmir. (2016). Manajemen sumber daya manusia (teori dan praktik). Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Kemenkes RI. (2023). Undang-undang Republik Indonesia No. 17 tentang kesehatan. Jakarta: Kemenkes RI.
- Koesomowidjojo. (2017). Panduan praktis menyusun analisis beban kerja. Jakarta: Tarwaka.



- Levey, S., & Loomba, P. (1973). Health care administration: A managerial perspective. Dalam A. Azwar (Ed.), Pengantar ilmu kesehatan masyarakat (1996). Jakarta: FKUI.
- Linda, M. R. (2014). Analisis pengaruh beban kerja, lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Pesisir Selatan. Volume 2, No 4.
- Moleong, L. J. (2017). Metode penelitian kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Monika, S. (2018). Beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Galamedia Bandung Perkasa. Jurnal Emba, 4(01), 1123-1133.
- Munandar, A. A. (2012). Pengaruh motivasi dan beban kerja terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. Kesmas, 84-92.
- Munandar, M. (2012). Budgeting: Perencanaan kerja, pengkoordinasian kerja dan pengawasan kerja (Edisi kedua). Yogyakarta: BPFE.
- Ningsih, K. P. (2013). Hubungan beban kerja dan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan di Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Mata "DR.YAP" Yogyakarta. Jurnal Kesehatan Masyarakat, 30-45.
- Notoatmodjo. (2012). Metodologi penelitian kesehatan. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan bidang perumhaskitan.
- Soumokil, Y. (2021). Analisis kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada, 10(2).
- Sugiyono, P. I. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). Metode penelitian kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Thalib, I. A., et al. (2021). Peran beban kerja dan motivasi kerja dalam mempengaruhi kinerja melalui kepuasan kerja. Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, 203-215.
- Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta.
- Vanchapo, A. R. (2020). Beban kerja dan stres kerja. Pasuruan, Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media.
- Widyaningsih, & Suharyanta, D. (2020). Promosi dan advokasi kesehatan. Deepublish.
- Yustikasari, S. A. (2024). Pengaruh beban kerja, stres kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja perawat bagian rawat inap. Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan, dan Bisnis Syariah, 6(2).
- Zaki, M., & Saiman, S. (2021). Kajian tentang perumusan hipotesis statistik dalam pengujian hipotesis penelitian. JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, 4(2), 115–118.