

**ANALISIS BEBAN KERJA PEGAWAI DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
DI UNIT PELAYANAN TEKNIS DAERAH
(UPTD) PUSKESMAS TOAPAYA
KABUPATEN BINTAN
TAHUN 2019**

SKRIPSI

Oleh

SITI MUKHAYATUN

NIM : 14612354



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG
2019**

**ANALISIS BEBAN KERJA PEGAWAI DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
DI UNIT PELAYANAN TEKNIS DAERAH
(UPTD) PUSKESMAS TOAPAYA
KABUPATEN BINTAN
TAHUN 2019**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**

Oleh

SITI MUKHAYATUN

NIM : 14612354

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG
2019**

**ANALISIS BEBAN KERJA PEGAWAI DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
DI UNIT PELAYANAN TEKNIS DAERAH
(UPTD) PUSKESMAS TOAPAYA
KABUPATEN BINTAN
TAHUN 2019**

SKRIPSI

Oleh

SITI MUKHAYATUN

NIM : 14612354

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG
2019**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : SITI MUKHAYATUN
NIM : 14612354
Tahun Angkatan : 2014
Indeks Prestasi Kumulatif: 2,97
Program Studi/Jenjang : Manajemen /Strata1
Judul Skripsi : **ANALISIS BEBAN KERJA PEGAWAI
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN DI UNIT PELAYANAN TEKNIS
DAERAH (UPTD) PUSKESMAS TOAPAYA
KABUPATEN BINTAN TAHUN 2019**

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa seluruh isi dan materi dalam skripsi ini adalah benar hasil karya sendiri dan bukan rekayasa maupun karya orang lain

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila dikemudian hari saya membuat pernyataan palsu maka saya siap diproses sesuai peraturan yang berlaku

Tanjungpinang, 08 Agustus 2019
Penyusun

SITI MUKHAYATUN
NIM. 14612354

TANDA PERSETUJUAN/PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS BEBAN KERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN DI UNIT PELAYANAN
TEKNIS DAERAH (UPTD) PUSKESMAS
TOAPAYA KABUPATEN BINTAN
TAHUN 2019**

Diajukan Kepada

Panitia Komisi Ujian
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan
Tanjungpinang

Oleh

Nama : SITI MUKHAYATUN

NIM : 14612354

Menyetujui :

Pembimbing Pertama,

Pembimbing Kedua

Betty Leindarita, S.E., M.M.
NIDN. 10300087301/Asisten Ahli
Lektor

Risnawati, S.Sos., M.M.
NIDN. 102511880/

Mengetahui,
Ketua Program Studi,

Imran Ilyas, M.M.
NIDN. 1007036603 / Lektor

Skripsi Berjudul

**ANALISIS BEBAN KERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN DI UNIT PELAYANAN
TEKNIS DAERAH (UPTD) PUSKESMAS
TOAPAYA KABUPATEN BINTAN
TAHUN 2019**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

Nama : SITI MUKHAYATUN

NIM : 14612354

Telah dipertahankan di depan Panitia Komisi Ujian Pada Tanggal
Enam Belas Bulan Agustus Tahun Dua Ribu Sembilan Belas Dan
Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

Panitia Komisi Ujian

Ketua,

Sekretaris

Betty Leindarita S.E., M.M.
NIDN. 10300087301/Asisten Ahli
Lektor

Risnawati, S.Sos., M.M.
NIDN. 1025118803/

Anggota

Satriadi, S.Ap. M.Sc.
NIDN 1011108901/Lektor

Tanjungpinang, 16 Agustus 2019
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan
Tanjungpinang,
Ketua,

Charly Marlinda,SE,M.Ak.Ak.CA.

NIDN. 1029127801 / Lektor

HALAMAN MOTTO

Sukses bukanlah akhir dari segalanya,

kegagalan bukanlah sesuatu yang fatal.

Namun keberanian untuk meneruskan

kehidupanlah yang diperhitungkan

"Orang-orang hebat di bidang apapun bukan baru bekerja karena mereka terinspirasi, namun mereka menjadi terinspirasi karena mereka lebih suka bekerja.

Mereka tidak menyia-nyiakan waktu untuk menunggu inspirasi." (Ernest

Newman)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan ini saya persembahkan karya ini untuk, Ayahanda ...

Terima kasih atas kasih sayang yang berlimpah dari mulai saya lahir, hingga saya sudah sebesar ini. Lalu teruntuk Bunda, terima kasih juga atas limpahan doa yang tak berkesudahan. Serta segala hal yang telah Bunda lakukan, semua yang terbaik.

Terima kasih selanjutnya untuk kakak-kakak saya yang luar biasa, dalam memberi dukungan dan doa yang tanpa henti yang selama ini sudah menjadi kakak sekaligus sahabat bagi saya. Kalian adalah tempat saya berlari ketika saya merasa tidak ada yang memahami di luar rumah.

Terima kasih juga yang tak terhingga untuk para dosen pembimbing, Ibu yang dengan sabar melayani saya. Terima kasih juga untuk semua pihak yang mendukung keberhasilan skripsi saya yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.

Ucapan terima kasih ini saya persembahkan juga untuk Kosan Baper. Terima kasih untuk memori yang kita rajut setiap harinya, atas tawa yang setiap hari kita miliki, dan atas solidaritas yang luar biasa. Sehingga masa kuliah selama 5 tahun ini menjadi lebih berarti. Semoga saat-saat indah itu akan selalu menjadi kenangan yang paling indah.

Untuk semua pihak yang saya sebutkan, terima kasih atas semuanya. Semoga Tuhan senantiasa membalas setiap kebaikan kalian. Serta kehidupan kalian semua juga dimudahkan dan diberkahi selalu oleh Allah SWT.

Saya menyadari bahwa hasil karya skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, tetapi saya harap isinya tetap memberi manfaat sebagai ilmu dan pengetahuan bagi para pembacanya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian yang berjudul **“Analisis Beban Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Toapaya Kabupaten Bintan Tahun 2019”** tepat pada waktunya.

Usulan penelitian ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S-1) pada Program Sarjana Ilmu Ekonomi dan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan. Pada Kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya atas segala dukungan, bantuan, dan bimbingan dari beberapa pihak selama proses studi dan juga selama proses penyusunan usulan penelitian ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Charly Marlinda, SE.M.Ak.Ak. CA Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan.
2. Bapak Imran Ilyas, MM. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Ekonomi dan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan.
3. Ibu Betty Leindarita, SE, MM Selaku Pembimbing Skripsi Program Studi Ilmu Ekonomi dan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan
4. Ibu Risnawati, S.Sos,MM Selaku Pembimbing Skripsi Program Studi Ilmu Ekonomi dan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan

5. Rekan-rekan angkatan Program Studi Ilmu Ekonomi dan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan .

Penulis menyadari bahwa usulan penelitian ini masih jauh dari sempurna. Oleh sebab itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Akhirul kalam, Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Tanjungpinang, Agustus 2019

penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1. Kegunaan Ilmiah.....	7
2. Kegunaan Praktis.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Pustaka.....	11
2.2 Kerangka Pemikiran.....	26
2.3 Penelitian Terdahulu	28
BAB III METODE PENELITIAN	

3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Jenis Data	30
3.3 Definisi Operasional	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.5 Populasi dan Sampel	33
1. Populasi.....	33
2. Sampel.....	34
3.6 Teknik Analisis Data.....	35
3.7 Jadwal Penelitian.....	38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum	39
4.2 Struktur Organisasi	42
4.3 Hasil Penelitian dan Pembahasan	43

BAB IV PENUTUP

5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran.....	75

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Daftar Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3 Definisi Operasional Variabel.....	29
Tabel 3 Jumlah Populasi Pegawai UPTD Puskesmas Toapaya	33
Tabel 4 Jadwal Penelitian.....	37
Tabel 5. Rekapitulasi Wawancara Untuk Pertanyaan Apakah Pegawai Dalam Melakukan Sesuatu (Kegiatan) Yang Harus Dilakukan Secara Berbeda	44
Tabel 6. Rekapitulasi Wawancara Untuk Pertanyaan Apakah Ruang Yang Tersedia Sudah Memadai Dengan Jumlah Pegawai?.....	45
Tabel 7. Rekapitulasi Wawancara Untuk Pertanyaan Apakah Setiap Pegawai Harus Mengesampingkan Aturan Atau Kebijakan Agar Dapat Menyelesaikan Tugas?.....	46
Tabel 8. Rekapitulasi Wawancara Untuk Pertanyaan Apakah Pegawai Dalam Bekerja Dengan Dua Atau Lebih Kelompok Yang Beroperasi Secara Berbeda?.....	46
Tabel 9 Rekapitulasi Wawancara Untuk Pertanyaan Bagaimana Sistem Organisasi Dalam Pelayanan Puskesmas Topaya?.....	49
Tabel 10 Rekapitulasi Wawancara Untuk Pertanyaan Apakah Jadwal Dinas Pegawai Sudah Ada Dan Ditetapkan?.....	49
Tabel 11 Rekapitulasi Wawancara Untuk Pertanyaan Apakah Ada Jadwal Shif Dalam Sistem Kerja?.....	50
Tabel 12 Rekapitulasi Wawancara Untuk Pertanyaan Bagaimanakan Sistem Pelimpahan Wewenang Dari Masing-Masing Pegawai?.....	50
Tabel 13 Rekapitulasi Wawancara Untuk Pertanyaan Bagaimana Sistem Pembagian Jasa Pelayanan Dalam Kinerja?.....	51
Tabel 14 Rekapitulasi Wawancara Untuk Pertanyaan Apakah Keamanan Di Tempat Kerja Sudah Mampu Membuat Bekerja Dengan Nyaman?	54
Tabel 15 Rekapitulasi Wawancara Untuk Pertanyaan Apakah Fasilitas Yang Disediakan Telah Sesuai Dengan Pekerjaan Yang Di Lakukan?.....	

	53
Tabel 16 Rekapitulasi Wawancara Untuk Pertanyaan Apakah Hubungan Antara Lainnya Membantu Dalam Bekerja?.....	55
Tabel 17 Rekapitulasi Wawancara Untuk Pertanyaan Apakah Cahaya Lampu Kurang Terang Dalam Menyiapkan Pekerjaan?.....	55
Tabel 18 Rekapitulasi Wawancara Untuk Pertanyaan Apakah Ada Komplain Dari Pelanggan Terhadap Pelayanan?.....	56
Tabel 19 Rekapitulasi Wawancara Untuk Pertanyaan Apakah Ada Bukti Kotak Saran Dari Pasien Terhadap Pelayanan?.....	58
Tabel 20 Rekapitulasi Wawancara Untuk Pertanyaan Apakah Ada Bukti Penunjang Terhadap Sarana Dalam Pelayanan?.....	58
Tabel 21 Rekapitulasi Wawancara Untuk Pertanyaan Bagaimanakah Tentang Keterbukaan Dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat?.....	61
Tabel 22 Rekapitulasi Wawancara Untuk Pertanyaan Bagaimana Tentang Ketepatan Waktu Pelayanan ?.....	61
Tabel 23 Rekapitulasi Wawancara Untuk Pertanyaan Apakah Dalam Memberikan Pelayanan Sudah Sesuai Sengan SOP?.....	62
Tabel 24 Rekapitulasi Wawancara Untuk Pertanyaan Bagaimana Kemampuan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Untuk Masyarakat?.....	63
Tabel 25 Rekapitulasi Wawancara Untuk Pertanyaan Apakah Ada Ketersedian Informasi Dalam Pelayanan Kepada Pasien?.....	63
Tabel 26 Rekapitulasi Wawancara Untuk Pertanyaan Apakah Ada Kebijakan Dalam Penyampaian Informasi Kepada Pasien?.....	65
Tabel 27 Rekapitulasi Wawancara Untuk Pertanyaan Menurut Anda Apakah Sudah Yakin Dalam Setiap Tindakan Yang Dilakukan?.....	67
Tabel 28 Rekapitulasi Wawancara Untuk Pertanyaan Bagaimanakah Cara Memberikan Kenyamanan Dan Kepercayaan Pada Pasien?.....	67

Tabel 29 Rekapitulasi Wawancara Untuk Pertanyaan Apakah Perhatian Yang Dilakukan Terhadap Pasien Sudah Cukup Baik Menurut Anda?.....	70
Tabel 30 Rekapitulasi Wawancara Untuk Pertanyaan Bagaimana Cara Anda Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pasien? Apakah Sudah Cukup Ramah?.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran.....	26
----------------------------------	----

LAMPIRAN

Lampiran	Judul
-----------------	--------------

LAMPIRAN 1	Pedoman Wawancara
------------	-------------------

LAMPIRAN 2	Hasil Wawancara
------------	-----------------

LAMPIRAN 3	Observasi
------------	-----------

LAMPIRAN 4	Data Pendukung
------------	----------------

LAMPIRAN 5	Surat Keterangan Objek Penelitian
------------	-----------------------------------

LAMPIRAN 6	Plagiat
------------	---------

ABSTRAK

ANALISIS BEBAN KERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI UNIT PELAYANAN TEKNIS DAERAH (UPTD) PUSKESMAS TOAPAYA KABUPATEN BINTAN TAHUN 2019

Pada era globalisasi sekarang ini persaingan semakin ketat di setiap aspek kehidupan, salah satunya persaingan di dunia usaha terlebih usaha dalam bidang jasa yaitu jasa di bidang kesehatan yaitu puskesmas, Puskesmas merupakan suatu tempat untuk melakukan upaya meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan. Puskesmas harus bisa menjamin mutu pelayanan keperawatan melalui kesesuaian dengan kebutuhan pasien. Pentingnya peningkatan mutu pelayanan puskesmas adalah untuk membangun persahabatan yang mendorong hubungan dengan pasien sehingga puskesmas tidak ditinggalkan oleh pasiennya.

Penelitian ini dilakukan di UPTD Puskesmas Toapaya dengan menggunakan jenis penelitian Deskriptif Kualitatif dengan populasi 46 orang dan sampel berjumlah 10 orang, analisis menggunakan observasi dan wawancara.

Berdasarkan penelitian ini dapat diketahui bahwa Analisis jabatan masih tidak mengikuti kebijakan yang ada dikarenakan terlihat dari hasil wawancara bahwa jumlah pegawai yang banyak tetapi tumpang tindih terhadap pekerjaan sehingga memiliki *double* pekerjaan dan mengakibatkan kurang efektifitas pekerjaan yang dilakukan pegawai. Ini menjadi dampak terhadap kualitas pelayanan puskesmas sehingga ada beberapa pasien yang komplain terhadap pekerjaan pegawai. Diharapkan dapat mengadakan permohonan permintaan pegawai sesuai dengan analisis jabatan dan melakukan pembagian tugas terhadap pegawai sehingga tidak terjadinya komplain dari pelanggan

Skripsi.Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan, Agustus 2019.
(xv + 75 halaman + 30 Tabel + 4 Lampiran)

Referensi : 26 Buku (2009 – 2013 dan 7 jurnal)

Dosen Pembimbing 1 : Betty Leindarita, SE, MM

Dosen Pembimbing 2 : Risnawati, S.Sos,MM.

Kata Kunci : Analisis, Beban Kerja, kualitas Pelayanan

ABSTRACT

ANALYSIS OF EMPLOYEE EMPLOYMENT LOADS IN IMPROVING THE QUALITY OF SERVICE IN THE REGIONAL TECHNICAL SERVICES UNIT (UPTD) TOAPAYA HEALTH CENTER OF TOAPAYA BINTAN DISTRICT, 2019

In the current era of globalization, competition is getting tougher in every aspect of life, one of which is competition in the business world, especially business in services, namely health services, namely Puskesmas, Puskesmas is a place to make efforts to improve health, prevent and cure diseases and restore health. Puskesmas must be able to guarantee the quality of nursing services through compliance with patient needs. The importance of improving the quality of puskesmas services is to build friendships that encourage relationships with patients so that puskesmas are not left by their patients.

This research was conducted at the Toapaya Health Center UPTD using a descriptive qualitative research with a population of 46 people and a sample of 10 people, analysis using observations and interviews.

Based on this research, it can be seen that the job analysis still does not follow the existing policies because it can be seen from the results of interviews that the number of employees is large but overlaps with jobs so that they have double jobs and result in less effective work performed by employees. This has an impact on the quality of puskesmas services, so there are some patients who complain about the work of employees. It is expected to be able to make requests for employees according to job analysis and division of duties against employees so that complaints do not occur from customers

*Thesis. School of Economics Development (STIE) Development, August 2019.
(xv + 75 pages + 30 tables + 4 appendices)*

References: 26 books (2009 - 2013 and 7 journals)

Supervisor 1: Betty Leindarita, SE, MM.

Supervisor 2: Risnawati, S.Sos, MM.

Keyword : Analysis, Employee Employment Loads, Quality Of Service

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi sekarang ini persaingan semakin ketat di setiap aspek kehidupan, salah satunya persaingan di dunia usaha terlebih usaha dalam bidang jasa yaitu jasa di bidang kesehatan yaitu puskesmas, Puskesmas merupakan suatu tempat untuk melakukan upaya meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan. Puskesmas harus bisa menjamin mutu pelayanan keperawatan melalui kesesuaian dengan kebutuhan pasien. Pentingnya peningkatan mutu pelayanan puskesmas adalah untuk membangun persahabatan yang mendorong hubungan dengan pasien sehingga puskesmas tidak ditinggalkan oleh pasiennya. (Azwar, 2010).

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas dalam suatu instansi kesehatan dipengaruhi oleh kinerja SDM (Sumber Daya Manusia) yaitu salah satunya perawat. Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber yang sangat penting bagi perkembangan sebuah puskesmas. Hal ini disebabkan karena manusia mempunyai sumber daya potensial untuk dapat dikembangkan secara terus menerus dalam setiap aktivitas kerjanya. Meskipun telah banyak ditemukan dan digunakan teknologi modern secara otomatis, tetapi tanpa sumber daya manusia yang mendukung secara kualitas maka puskesmas tidak akan berjalan dengan maksimal. Puskesmas sebagai lembaga yang menyediakan layanan kesehatan perlu memiliki sumber daya manusia yang mampu memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat, karena kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanannya.

Manusia sebagai salah satu sumber daya yang bersifat dinamis dan memiliki kemampuan untuk terus berkembang perlu mendapat perhatian dari pihak organisasi. Perhatian ini diperlukan mengingat dalam menjalankan aktivitasnya, organisasi akan selalu berhadapan dengan sumber daya manusia yang dimilikinya. Dengan demikian pembinaan terhadap sumber daya manusia perlu terus mendapatkan perhatian mengingat peran sumber daya manusia yang besar dalam suatu organisasi.

Penyedia pelayanan kesehatan di tingkat pertama adalah pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas), puskesmas yang merupakan institusi yang menyelenggarakan fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif (peningkatan kesehatan), preventif (pencegahan), kuratif (pengobatan), maupun rehabilitatif (pemulihan kesehatan) yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat. (Permenkes RI Nomor 75 Tahun 2014).

Puskesmas merupakan unit pelaksana pelayanan kesehatan di wilayah kecamatan. Pembangunan puskesmas di tingkat kecamatan memiliki peran yang sangat penting dalam memelihara kesehatan masyarakat, pusat pemberdayaan masyarakat dan pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama dalam rangka pencapaian keberhasilan fungsi puskesmas sebagai ujung tombak pembangunan bidang kesehatan (Alamsyah, 2011). Apabila berfungsi dengan baik, maka akan mampu memberikan pelayanan yang bermutu bagi masyarakat yang membutuhkan puskesmas. Puskesmas merupakan ujung tombak berhasil tidaknya pembangunan kesehatan di lingkungan kecamatan. Pembangunan kesehatan merupakan upaya

memenuhi salah satu hak dasar rakyat, yaitu hak rakyat untuk memperoleh akses atas kebutuhan pelayanan kesehatan

Dalam suatu puskesmas, Agar semua tujuan dapat tercapai maka diperlukan prestasi yang baik dari pegawainya. Salah satu untuk menilai prestasi dari para pegawai adalah melihat kinerja pegawai itu sendiri. Dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai maka diperlukan pegawai-pegawai yang dalam tugasnya bekerja secara efektif dan efisien. Kinerja menurut Ilyas (2010) adalah hasil kerja SDM baik secara kualitas dan kuantitas. Mangkunegara (2010), menyatakan bahwa kinerja merupakan prestasi kerja yang dibedakan berdasarkan kualitas dan kuantitas dan dihasilkan sesuai tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Baik atau kurangnya kinerja seseorang dapat dipengaruhi beberapa faktor, diantaranya : beban kerja, motivasi kerja, kepuasan kerja, motivasi individu, struktur organisasi, sistem penghargaan, pengembangan karir, ketrampilan, sikap, peran, persepsi, kepribadian.

Marquis dan Houston (2009) mendefinisikan beban kerja perawat merupakan seluruh kegiatan yang dilakukan perawat dalam menjalankan tugasnya pada suatu unit pelayanan keperawatan. Beban kerja dapat juga diartikan sebagai jumlah total waktu keparawatan baik langsung maupun tidak langsung dalam memberikan pelayanan keperawatan yang diperlukan oleh pasien dan berhubungan dengan jumlah perawat yang diperlukan untuk memberikan pelayanan tersebut (Gaudine, 2009).

Beban kerja terdiri dari beban kerja kuantitatif dan beban kerja kualitatif. Beban kerja kuantitatif dapat berupa jumlah pekerjaan yang harus dikerjakan untuk

memenuhi kebutuhan kesehatan pasien. Beban kerja kualitatif adalah tanggungjawab yang tinggi dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien (Carayon dan Gurses, 2009). Beban kerja perawat yang tinggi dapat menyebabkan keletihan dan kelelahan. Beban kerja pada perawat merupakan bagian yang paling bermakna untuk memprediksi adanya kesehatan mental yang negatif pada perawat, stress, kurangnya kepuasan kerja, keletihan, dan kelelahan (Ronald dan Burke, 2009).

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas merupakan faktor yang sangat penting dalam meningkatkan sistem pelayanan kesehatan. Seiring dengan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang lebih baik, maka puskesmas sebagai unit pelayanan publik dihadapkan kepada tantangan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanannya. Dalam pendahuluan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, dinyatakan bahwa pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat.

Berdasarkan survey pendahuluan dan wawancara pada Kepala Puskesmas di Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Toapaya dari jumlah pegawai 36 orang didapatkan masih banyak pegawai yang memiliki dua pekerjaan sekaligus bahkan lebih dan masih danya pegawai yang terlihat santai tidak bekerja sesuai tupoksinya sehingga pelayanan menjadi tidak optimal. Adapun permasalahan yang sering dikeluhkan adalah

1. Tumpang tindih dalam pelaksanaan tugas,
2. Rincian uraian tugas tiap jabatan belum jelas.
3. Belum ada standar satuan hasil kerja
4. Jumlah jam kerja efektif yang dibutuhkan setia tugas belum dimanfaatkan secara optimal.
5. Belum adanya target waktu kerja dalam satuan waktu.
6. Belum adanya penetapan volume kerja dari satuan waktu.
7. Waktu kerja efektif belum memenuhi standar.
8. Penetapan hari kerja efektif belum optimal.

Dalam hal ini terlihat pendistribusian Aparatur Sipil Negara (PNS) di lingkungan UPTD Puskesmas Toapaya masih belum mengacu pada kebutuhan nyata organisasi, dalam arti belum didasarkan pada beban kerja organisasi.

Suatu organisasi akan dapat menjalankan tugas fungsinya dengan efektif dan efisien apabila didukung oleh aparatur yang memiliki kompetensi sesuai dengan bidang tugasnya. Hasil analisis beban kerja juga dapat dijadikan dasar untuk meningkatkan produktifitas kerja serta langkah-langkah lainnya dalam rangka meningkatkan pembinaan, penyempurnaan dan pendayagunaan aparatur negara baik dari segi kelembagaan, ketatalaksanaan maupun kepegawaian.

Secara empirik, banyak fenomena yang muncul dalam praktek penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi, seperti dipercaya atasan dalam melakukan banyak tugas, pada awalnya dalam mengerjakan pekerjaan memang menyenangkan, tetapi bila sudah melebihi batas waktu tertentu, kondisi akan berubah, monoton, dan perasaan jenuh yang kerap menyerang pegawai, dapat juga disebabkan akibat beban kerja

yang terlalu banyak sehingga penyelesaiannya melebihi waktu kerja yang telah ditentukan (lembur).

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai **“Analisis Beban Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Toapaya Kabupaten Bintan Tahun 2019 “**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dan penjelasan di atas, maka dalam penelitian ini penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana Beban Kerja Pegawai di UPTD Puskesmas Toapaya Kabupaten Bintan?.
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan di UPTD Puskesmas Toapaya Kabupaten Bintan?.

1.3 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan permasalahan yang telah dirumuskan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Menganalisis Beban Kerja Pegawai di UPTD Puskesmas Toapaya Kabupaten Bintan.
2. Menganalisis Kualitas Pelayanan di UPTD Puskesmas Toapaya Kabupaten Bintan?.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Ilmiah

Bagi penulis, penelitian ini tidak hanya sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan Tanjungpinang, tetapi juga sebagai sarana pengimplementasi teori-teori yang penulis dapatkan selama masa perkuliahan. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan dan menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang membahas masalah yang sama.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi dunia pendidikan khususnya ilmu manajemen dalam kawasan pengembangan khususnya di Puskesmas dalam penerapan kegiatan manajemen berkenaan dengan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan. Sehingga optimalnya kegiatan manajemen oleh kepala dinas mempengaruhi produktivitas kerja

2. Kegunaan Praktis

- a. Menambah ilmu pengetahuan bagi penulis, untuk memperdalam dan menambah pengetahuan dan pengalaman mengenai beban kerja pegawai dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan
- b. Bagi instansi sebagai bahan pertimbangan atau masukan kepada instansi dalam mencari alternatif pemecahan masalah yang berkaitan dengan sumber daya manusia khususnya beban kerja pegawai dan kualitas pelayanan.

- c. Di pihak lain yang tertarik untuk menambah pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia khususnya dalam beban kerja dan kualitas.

1.5 Sistematika Penulisan

Pada pembahasan usulan penelitian ini disusun sistematika penulisannya sebagai berikut

HALAMAN JUDUL

Halaman Judul Pada halaman ini berisi judul skripsi, tujuan penulisan skripsi, nama mahasiswa, NIM, logo STIE, nama sekolah tinggi, program studi, dan tahun penulisan skripsi.

LEMBAR PERSETUJUAN

Lembar persetujuan memuat tanda tangan pembimbing sebagai bukti pembimbingan, persetujuan dan dapat dipertahankan pada ujian akhir atau ujian keserjanaan. Lembar persetujuan ini harus diketahui oleh ketua program

LEMBAR PENGESAHAN

Lembar pengesahan memuat nama dan tanda tangan tim penguji sebagai bukti bahwa skripsi yang bersangkutan telah dipertahankan dengan baik didalam ujian skripsi

LEMBAR PERNYATAAN

Lembar ini berisi pernyataan penyusunan skripsi bahwa isi skripsi dan materi skripsi bukan hasil jiplakan dan seluruh isi skripsi menjadi tanggungjawab peneliti. Lembar pernyataan ditandatangani penyusun di atas materai

ABSTRAKSI

Abstraksi merupakan sinopsis yang memberi informasi kepada pembaca tentang hasil penelitian yang terdiri dari empat paragraf (tujuan penelitian, metode yang digunakan, hasil penelitian dan kesimpulan).

KATA PENGANTAR

Kata pengantar berisi ucapan syukur peneliti kepada Tuhan YME dan ucapan terima kasih kolega.

DAFTAR ISI

Daftar isi merupakan petunjuk tentang urutan pembabakan skripsi yang memberi gambaran tentang pokok-pokok isi dan sistematika skripsi.

BAB I PENDAHULUAN

Membahas tentang latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah,

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Membahas tentang teori dari pendapat-pendapat ahli berkaitan dengan variabel-variabel penelitian, kerangka pemikiran dan penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Membahas tentang jenis penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data, teknik populasi dan sampel, batasan operasional, teknik analisis data dan lokasi serta jadwal penelitian

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Membahas tentang gambaran umum lokasi penelitian, struktur organisasi dan analisis penelitian berkaitan dengan beban kerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang diperoleh dari hasil analisis pembahasan temuan peneliti dalam Bab IV.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

1. Teori Manajemen

Menurut Manulang (Atik & Ratminto, 2012) mendefinisikan manajemen sebagai suatu seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, penyusunan dan pengawasan daripada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

G.R Terry (Hasibuan, 2009 : 2) mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengarahan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya. Sedangkan menurut Stoner dan Freeman (Safroni, 2012: 44) manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan proses penggunaan semua sumber daya organisasi untuk tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan

Selanjutnya menurut A.F Stoner yang dikutip oleh Sondang P. Siagian (2013), “Manajemen sumber daya manusia yaitu suatu prosedur berkelanjutan yang bertujuan untuk memasok suatu organisasi atau perusahaan dengan orang-orang yang tepat untuk ditempatkan pada posisi dan jabatan yang tepat pada saat organisasi memerlukannya”.

Adapun menurut Malayu S.P. Hasibuan (2011), “MSDM adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat”.

Manajemen sumber daya manusia merupakan pemanfaatan sumber daya manusia agar mencapai tujuan organisasional, konsekuensinya manajermanajer pada semua jajaran menaruh perhatian pada sumber daya manusia. Pada hakikatnya manajer-manajer membuat segala sesuatu dilakukan melalui upaya orang-orang lain yang membutuhkan pengelolaan sumber daya manusia yang efektif. Manajemen sumber daya manusia yang baik mengharuskan anggota organisasi untuk mencapai tujuan.

Para manajer harus mencapai kiat meningkatkan kepuasan karyawan, keterlibatannya dalam kehidupan organisasi, memperbaiki kualitas lingkungan kerja dan efisiensi produktivitas karyawan. manajemen sumber daya manusia yang efektif dapat meningkatkan efektivitas perusahaan.

Manajemen sumber daya manusia adalah mengelola atau mengurus sumber daya manusia. Dari keseluruhan dari sumber daya yang tersedia dalam suatu organisasi, baik organisasi publik maupun swasta, sumber daya manusia adalah yang paling penting dan sangat menentukan. Karena sumber daya manusia memiliki ratio, rasa, dan karsa. Kemudian sumber daya manusia merupakan satusatunya sumber yang memiliki akal, perasaan, keinginan, kemampuan, ketrampilan, pengetahuan, dorongan daya dan karsa.

Manajemen sumber daya manusia yang vital bagi pencapaian tujuantujuan organisasi, dan pemanfaatan berbagai fungsi dan kegiatan personalia untuk menjamin bahwa mereka digunakan secara efektif dan bijak agar bermanfaat bagi

individu, organisasi, dan masyarakat. Penggantian istilah manajemen personalia dengan manajemen sumber daya manusia dianggap sebagai suatu gerakan yang mencerminkan pengakuan adanya peran vital dan semakin pentingnya sumber daya manusia dalam suatu organisasi, adanya tantangan-tantangan yang semakin besar dalam pengelolaan sumber sumber daya manusia efektif, serta terjadinya pertumbuhan ilmu pengetahuan dan profesionalisme di bidang manajemen sumber daya manusia

2. Tujuan dan Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen sumber daya manusia menurut Hasibuan (2010)

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan dilakukan dengan menetapkan program kepegawaian. Program kepegawaian meliputi pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian karyawan.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi, wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi. Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan. Dengan organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.

c. Pengarahan (*Directing*)

Pengarahan adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Pengarahan dilakukan pimpinan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.

d. Pengendalian (*Controlling*)

Pengendalian adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana. Apabila terdapat penyimpangan atau kesalahan, diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan rencana. Pengendalian karyawan meliputi kehadiran, perbaikan dan penyempurnaan rencana. Pengendalian karyawan meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku, kerja sama, pelaksanaan pekerja, dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.

e. Pengadaan (*Procurement*)

Pengadaan adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan.

f. Pengembangan (*Development*)

Pengembangan adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa depan.

g. Kompensasi (*Compensation*)

Kompensasi adalah pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak. Adil diartikan sesuai dengan prestasi kerjanya, layak diartikan dapat memenuhi kebutuhan primernya serta berpedoman pada batas upah minimum pemerintah dan berdasarkan internal dan eksternal konsistensi.

h. Pengintegrasian (*Integration*)

Pengintegrasian adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan. Perusahaan memperoleh laba, karyawan dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya. Pengintegrasian merupakan hal yang penting dan sulit dalam MSDM, karena mempersatukan dua kepentingan yang bertolak belakang.

i. Pemeliharaan (*Maintenance*)

Pemeliharaan adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pension.

Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan yang berdasarkan kebutuhan sebagian besar karyawan serta berpedoman kepada internal dan eksternal konsistensi.

j. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan fungsi MSDM yang terpenting dan kunci terwujud

nya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal. Kedisiplinan adalah keinginan dan kesadaran untuk mentaati perturan-peraturan perusahaan dan norma-norma sosial.

k. Pemberhentian (*Separation*)

Pemberhentian adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pension, dan sebab-sebab lainnya

Manajemen telah berkembang menjadi bidang yang semakin professional menuntut setiap sumber daya manusia untuk mengembangkan kualitas yang dimiliki tersebut dalam berbagai bidang aplikasi kerja. Aplikasi bidang kerja tersebut diterapkan berdasarkan tingkat kebutuhan dinamika kerja sesuai dengan berbagai bentuk pengembangan manajemen yang secara hirarki dibagi berdasarkan implementasi manajemen operasional, manajemen lini pertama, manajemen menengah, dan manajemen puncak, yang tidak terlepas dari kualitas yang dimiliki terhadap peningkatan pengembangan karier dan komitmen. Tinjauan mengenai manajemen sumber daya manusia sebagai suatu profesi kerja

3. Beban Kerja

a. Pengertian

Beban kerja adalah beban yang ditanggung tenaga kerja yang sesuai dengan jenis pekerjaannya. Menurut Meshkati dalam Tarwaka (2015), beban kerja 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 atau understress. Oleh karena itu perlu diupayakan tingkat intensitas pembebanan yang optimum yang ada diantara kedua batas yang ekstrim tadi dan tentunya berbeda antara individu yang satu dengan yang lainnya.

Menurut Hart dan Staveland dalam Tarwaka (2015), bahwa beban kerja merupakan sesuatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas-tugas, lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, ketrampilan, perilaku dan persepsi dari pekerja. Beban kerja kadang-kadang juga dapat didefinisikan secara operasional pada berbagai faktor seperti tuntutan tugas atau upaya-upaya yang dilakukan untuk melakukan pekerjaan. Oleh karena itu, tidak hanya mempertimbangkan beban kerja dari satu aspek saja, selama faktor-faktor yang lain mempunyai interelasi pada cara-cara yang kompleks.

Berdasarkan yang dikemukakannya beberapa definisi di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa beban kerja merupakan sejauh mana kapasitas individu pekerja dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya, yang dapat diindikasikan dari jumlah pekerjaan yang harus dilakukan, waktu/batasan waktu yang dimiliki oleh pekerja dalam menyelesaikan tugasnya, serta pandangan subjektif individu tersebut sendiri mengenai pekerjaan yang diberikan kepadanya.

b. Dimensi Beban Kerja

Menurut Munandar (2010), mengklasifikasikan beban kerja kedalam faktor-faktor intrinsik dalam pekerjaan sebagai berikut :

1) Tuntutan Fisik.

Kondisi kerja tertentu dapat menghasilkan prestasi kerja yang optimal. Disa dampaknya terhadap kinerja pegawai, kondisi fisik berdampak pula terhadap kesehatan mental seorang tenaga kerja. Kondisi fisik pekerja mempunyai pengaruh terhadap kondisi faal dan psikologi seseorang. Dalam hal ini bahwa kondisi kesehatan pegawai harus tetap dalam keadaan sehat saat melakukan pekerjaan, selain istirahat yang cukup juga dengan dukungan sarana tempat kerja yang nyaman dan memadai.

2) Tuntutan tugas

Kerja shif atau kerja malam sering kali menyebabkan kelelahan bagi para pegawai akibat dari beban kerja yang berlebihan. Beban kerja berlebihan dan beban kerja terlalu sedikit dapat berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Beban kerja dapat dibedakan menjadi dua katagori yaitu :

- a) Beban kerja terlalu banyak atau sedikit kuantitatif yang timbul akibat dari tugas
- b) Tugas yang terlalu banyak/sedikit diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam waktu tertentu.
- c) Beban kerja berlebihan/terlalu sedikit kualitatif yaitu jika orang merasa tidak mampu untuk melaksanakan suatu tugas atau melaksanakan tugas tidak menggunakan keterampilan dan atau potensi dari tenaga kerja

- d) Beban kerja terlalu sedikit dapat menyebabkan kurang adanya rangsangan akan mengarah kesemangat dan motivasi yang rendah untuk kerja, karena pegawai akan merasa bahwa dia tidak maju maju dan merasa tidak berdaya untuk memperlihatkan bakat dan keterampilannya (Sutherland & Cooper) dalam Munandar, 2010)

Di samping itu dinyatakan pula, bahwa jumlah waktu yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan adalah sama dengan jumlah keempat (4) waktu berikut :

- a) Waktu yang sungguh-sungguh digunakan untuk bekerja, yakni waktu digunakan dalam kegiatan-kegiatan yang langsung berhubungan dengan produksi (waktu lingkaran, atau waktu baku atau dasar).
- b) Waktu yang digunakan dalam kegiatan-kegiatan yang tidak langsung berhubungan dengan produksi (bukan lingkaran atau *non-cyclical time*).
- c) Waktu untuk menghilangkan kelelahan (*fatigue time*).
- d) Waktu untuk keperluan pribadi (*personal time*).

Oleh karena itu jumlah orang yang diperlukan untuk menyelesaikan jabatan atau pekerjaan sama dengan jumlah waktu untuk menyelesaikan pekerjaan dibagi dengan waktu yang diberikan kepada satu orang. Namun demikian, untuk menentukan jumlah orang yang diperlukan secara lebih tepat, maka jumlah tersebut perlu ditambah melalui analisis beban kerja pegawai

Sedangkan menurut Tarwaka (2011) pengukuran kerja bisa dilakukan melalui pengukuran kerja mental secara subjektif (*Subjective Methode*) salah satunya menggunakan teknik Beban Kerja Subjektif (*Subjective Workload Assesment*

technique-SWAT) dalam metode *SWAT* performasi kerja manusia terdiri dari tiga dimensi ukuran beban kerja yang dihubungkan dengan performasi, yaitu :

- a) Beban waktu (*time load*)
- b) Menunjukkan jumlah waktu yang tersedia dalam perencanaan, pelaksanaan dan monitoring tugas atau kerja.
- c) Beban usaha mental (*mental effort load*)
- d) Banyaknya usaha mental dalam melaksanakan suatu pekerjaan.
- e) Beban tekanan Psikologis (*psychological stress load*)

Menunjukkan tingkat resiko pekerjaan, kebingungan, dan frustrasi.

Berdasarkan definisi-definisi di atas terlihat bahwa pengertian beban kerja terkait dengan 4 (empat) aspek yaitu:

- a) Aspek tugas-tugas yang harus dikerjakan.
- b) Aspek seorang atau sekelompok orang yang mengerjakan tugas-tugas tersebut.
- c) Aspek waktu yang digunakan untuk mengerjakan tugas-tugas tersebut.
- d) Aspek keadaan/kondisi normal pada saat tugas-tugas tersebut dikerjakan.

c. Indikator Beban Kerja

Beban kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor. Dalam memperkirakan beban kerja pegawai pada suatu unit tertentu, seorang pemimpin atau manajer harus mengetahui hal-hal berikut ini :

- 1) Berapa banyak pasien yang dimasukkan ke unit per hari, bulan atau tahun.
- 2) Kondisi pasien di unit tersebut.
- 3) Rata-rata pasien yang ditangani.

- 4) Tindakan penunjang medis baik secara langsung dan tak langsung yang dibutuhkan masing-masing pasien.
- 5) Frekuensi dari masing-masing tindakan penunjang medis yang harus dilakukan.
- 6) Rata-rata waktu yang dibutuhkan dari masing-masing tindakan penunjang medis baik langsung maupun tidak langsung.

Menurut Manuaba dalam Tarwaka (2011), beban kerja dipengaruhi oleh 2 faktor, yaitu :

- 1) Faktor eksternal, yaitu beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti;
 - a) Tugas-tugas yang bersifat fisik, seperti stasiun kerja, tata ruang, tempat kerja, alat dan sarana kerja, kondisi kerja, sikap kerja, dan tugas-tugas yang bersifat psikologis, seperti kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan, tanggung jawab pekerjaan.
 - b) Organisasi kerja, seperti lamanya waktu bekerja, waktu istirahat, shift kerja, kerja malam, sistem pengupahan, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang.
 - c) Lingkungan kerja adalah lingkungan kerja fisik, lingkungan kimiawi, lingkungan kerja biologis dan lingkungan kerja psikologis.

2) Faktor internal

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh itu sendiri akibat dari reaksi beban kerja eksternal. Faktor internal meliputi faktor somatis (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, dan kondisi

kesehatan) dan faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan kepuasan).

d. Kelebihan Beban Kerja

Menurut French dan Caplan (1973) dalam Irwady (2010), kelebihan beban kerja (beban kerja berat) yang dirasakan oleh pegawai :

- 1) Harus melaksanakan pelayanan secara ketat selama jam kerja.
- 2) Terlalu banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan demi keakuratan hasil analisa penyakit pasien.
- 3) Beragamnya jenis pekerjaan yang harus dilakukan demi keakuratan hasil analisa penyakit pasien.
- 4) Kontak langsung dengan berbagai macam sampel pemeriksaan yang berbahaya.
- 5) Kurangnya tenaga medis dibanding jumlah pasien.
- 6) Pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki tidak mampu mengimbangi sulitnya pekerjaan.
- 7) Harapan pimpinan terhadap pelayanan yang berkualitas.
- 8) Tuntutan keluarga untuk keakuratan hasil analisa penyakit pasien.
- 9) Setiap saat dihadapkan pada pengambilan keputusan yang tepat.
- 10) Tanggung jawab yang tinggi dalam melaksanakan tugas.
- 11) Menghadapi pasien dengan karakteristik tidak berdaya, koma dan kondisi terminal.
- 12) Setiap saat melaksanakan tugas delegasi dari dokter.
- 13) Tindakan untuk selalu menjaga keakuratan hasil analisa penyakit pasien

e. Dampak Beban Kerja

Beban kerja yang terlalu berlebihan akan menimbulkan kelelahan baik fisik atau psikis sedangkan pada beban kerja yang terlalu sedikit di mana pekerjaan yang terjadi karena pengulangan gerak akan menimbulkan kebosanan. Kebosanan dalam kerja rutin sehari-hari karena tugas atau pekerjaan yang terlalu sedikit mengakibatkan kurangnya perhatian pada pekerjaan sehingga secara potensial membahayakan pekerja. Dampak negatif dari kelebihan beban kerja menurut Winaya (2010) beban kerja yang tidak sesuai dengan kemampuan tenaga kerja dapat menimbulkan dampak negatif bagi pegawai. Dampak negatif tersebut adalah

1) Kualitas kerja menurun

Beban kerja yang terlalu berat tidak diimbangi dengan kemampuan tenaga kerja, kelebihan beban kerja akan mengakibatkan menurunnya kualitas kerja karena akibat dari kelelahan fisik dan turunnya konsentrasi, pengawasandiri, akurasi kerja sehingga hasil kerja tidak sesuai dengan standar.

2) Keluhan pelanggan

Keluhan pelanggan timbul karena hasil kerja yaitu karena pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan. seperti harus menunggu lama, hasil layanan yang tidak memuaskan.

3) Kenaikan tingkat absensi

Beban kerja yang terlalu banyak bisa juga mengakibatkan pegawai terlalu lelah atau sakit. Hal ini akan berakibat buruk bagi kelancaran kerja

organisasi karena tingkat absensi terlalu tinggi, sehingga dapat mempengaruhi terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan.

4. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi melebihi. Menurut Gronos (dalam Atik Septi Winarsih dan Ratminto, 2010). Tjiptono (2011) menyatakan bahwa: “Kualitas Pelayanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Menurut Lewisdan Booms (dalam Tjiptono, 2012) menyatakan bahwa: “ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.”. Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono (2012) menyatakan bahwa “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”.

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen /pelanggan (Tjiptono, 2012).

Menurut Tjiptono (dalam Aditya, 2011). Kualitas jasa merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas sebuah jasa yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka deskripsikan dalam benak mereka.

Pelanggan akan beralih ke penyedia jasa lain yang lebih mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan dan memberikan layanan yang lebih baik.

Kualitas yang rendah akan menimbulkan ketidakpuasan pada pelanggan, tidak hanya pelanggan yang makan di restoran tersebut tapi juga berdampak pada orang lain. Karena pelanggan yang kecewa akan bercerita paling sedikit kepada 15 orang lainnya. Dampaknya, calon pelanggan akan menjatuhkan pilihannya kepada pesaing (Lupiyoadi dan Hamdani, 2009).

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Ada lima jenis dimensi dalam kualitas pelayanan atau servis menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2011), yakni sebagai berikut:

1) Bukti Fisik (*Tangible*)

Suatu bentuk kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya terhadap pelanggan atau pihak eksternal. Bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa adalah penampilan dan kemampuan sarana ataupun prasarana yang dimiliki oleh perusahaan serta keadaan lingkungan sekitarnya. Dalam hal ini perusahaan harus mampu secara nyata menunjukkan kelebihan mereka seperti fasilitas gedung perkantoran, layout ruangan, penampilan pegawainya dan penunjang lainnya

2) Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya sesuai dengan yang dijanjikan. Hal ini dapat meliputi ketepatan melayani, tidak ceroboh, dan akurat. Kinerja yang diberikan oleh pemberi

jasa harus sesuai dengan harapan pelanggan yang telah disepakati bersama, misalnya dalam memenuhi janji konsumen

3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan. Misalnya menyampaikan informasi yang jelas kepada konsumen dan tidak membiarkannya menunggu sesuatu tanpa memberikan alasan yang jelas karena hal tersebut akan menimbulkan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima.

4) Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan dalam menumbuhkan rasa kepercayaan yang tinggi dan tidak ragu-ragu terhadap perusahaan tersebut.

5) Empati (*Empathy*)

Kemampuan perusahaan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada para pelanggan dengan harapan dapat mengetahui segala keinginan dan kebutuhan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memenuhi kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

2.2 Kerangka Pemikiran

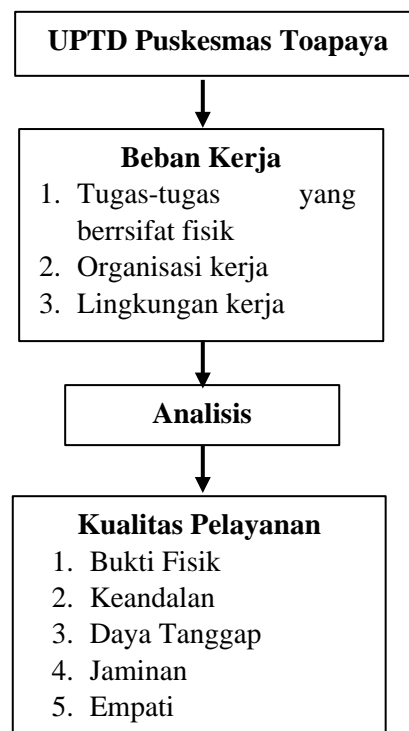
Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan

pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen /pelanggan (Tjiptono, 2012).

Menurut Freddy Rangkuti (2009), tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi kepada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan kerja sama.

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran, maka dapat dirumuskan paradigma penelitian mengenai pemberdayaan pegawai dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

Gambar 1
Kerangka Pemikiran



Sumber : Lupiyoadi dan Hadani (2011) dan Tarwaka (2011)

2.3 Penelitian Terdahulu

Tabel 1
Daftar Penelitian Terdahulu

NO	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel dan Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Syamsul Alam “Analisis Kebutuhan Tenaga Kesehatan (Paramedis) Berdasarkan Beban Kerja Dengan Menggunakan Metode <i>Workload Indicator Staffing Needs (Wisn)</i> Di Poliklinik Ass-Syifah UIN Alauddin” <i>Public Health Science Journal</i> . ISSN-P : 2086-2040 volume 10 nomor 2	Kebutuhan Tenaga Kerja penelitian ini menggunakan penelitian metode deskriptif dengan pendekatan gabungan kualitatif dan kuantitatif	Hasil analisis kebutuhan tenaga paramedis berdasarkan beban kerja petugas dengan menggunakan metode WISN pada Poliklinik Ass-Syifah UIN Alauddin Makassar diperoleh tenaga perawat sebanyak 0,695 SDM atau jika dibulatkan menjadi 1 SDM. Sedangkan jumlah kebutuhan tenaga farmasi yang ideal adalah sebesar 3,38 SDM atau 4 SDM.
2	Agung Prasetyo Wibowo “Analisis Beban Kerja Dan Kebutuhan Real Perawat Bedah Di Rumah Sakit Dengan Menggunakan Modifikasi Metode Nasa-TLX Dan WINS” Asosiasi Program Pascasarjana Perguruan Tinggi Muhammadiyah (APPPTM) ISBN: 978-602-19568-5-4	Beban Kerja penelitian ini menggunakan penelitian metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, dokumentasi, dan observasi.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dari perhitungan beban kerja dengan NASA-TLX beban kerja sebanyak 4 perawat bedah beban kerja sangat tinggi dan 2 perawat bedah tinggi yang disebabkan proses beban kerja perawat sangat tinggi dan kurang tenaga perawat kemudian di analisa kebutuhan tenaga perawat bedah dengan menggunakan WINS peroleh data 0,373
3	Feranny Juliefte dkk “Analisis Beban Kerja Pada Kantor Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Wilayah Kota Bogor” Jurnal GOVERNANSI ISSN 2442-3971 Volume 1 Nomor 1,	Beban Kerja, penelitian ini menggunakan penelitian metode deskriptif kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : dalam norma waktu pegawai bekerja sesuai dengan waktu yang ditentukan walaupun terjadi penundaan hanya factor persyaratan dan kelengkapan wajib pajak yang kurang terpenuhi

			namun demikian hal tersebut tidak mempengaruhi kinerja secara keseluruhan. Volume kerja dapat diperoleh informasi tentang efisiensi dan efektivitas kerja organisasi, serta mempunyai tujuan untuk pencapaian pelayanan publik dalam meminimalisir adanya keluhan-keluhan masyarakat khususnya wajib pajak.
4	Muhammad Ikhsan Akbar, "Mengembangkan Model Kualitas Layanan untuk Pendidikan Tinggi Swasta Institusi di Lebanon. ISSN 0128-2603 © 2018 Global Academy of Training & Research (GATR) Enterprise. All rights reserved	Studi ini melakukan tinjauan komprehensif dari studi terbaru yang membahas perbedaan aspek model kualitas layanan dan dimensi kualitas layanan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa instrumen SERVQUAL adalah model paling menonjol yang digunakan dalam investigasi baru-baru ini untuk menilai kualitas layanan di sektor pendidikan tinggi.
5	Yanna Gomes de Sousa "Beban Kerja Profesional Perawat di Rumah Sakit untuk Kesehatan Mental : Tinjauan Integratif"	Beban kerja Metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dan sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, dokumentasi, dan wawancara	Beban kerja berikut dalam layanan kesehatan mental diidentifikasi: biologis, fisik, fisiologis, mekanik dan psikologis beban, seperti menyebabkan tekanan emosional para profesional, kecelakaan dan masalah kesehatan langsung pada kualitas perawatan dan keselamatan pasien kejiwaan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Menurut Nana Syaodih Sukmadinata (2011), penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan. Selain itu, Penelitian deskriptif tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau perubahan pada variabel-variabel yang diteliti, melainkan menggambarkan suatu kondisi yang apa adanya. Satu-satunya perlakuan yang diberikan hanyalah penelitian itu sendiri, yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

3.2. Jenis Data

1. Data Primer, yaitu data utama yang diperoleh langsung dari responden yang menjadi sasaran penelitian yaitu data tentang data pekerja.
2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari UPTD Puskesmas Toapaya, berupa buku dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penelitian.

3.3 Definisi Operasional Variabel

Operasionalisasi variabel diperlukan guna menentukan jenis dan indikator dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini. Disamping itu, operasionalisasi variabel bertujuan untuk menentukan indikator dari masing-masing variabel, sehingga dengan menggunakan alat bantu dapat dilakukan dengan tepat. Secara

lebih rinci operasionalisasi variabel dalam penelitiannya ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2
Definisi Operasional Variabel

NO	Jenis Variabel	Definisi	Indikator	Pertanyaan
1	Beban Kerja	Sesuatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas-tugas, lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, ketrampilan, perilaku dan persepsi dari pekerja (Tarwaka, 2015)	a. Tugas-tugas yang bersifat fisik b. Organisasi kerja c. Lingkungan kerja (Tarwaka, 2011)	1,2,3,4,5 6,7,8,9,10 11,12,13,14,15
2	Kualitas Pelayanan	Ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Tjiptono, 2012)	1. Bukti Fisik 2. Keandalan 3. Daya Tanggap 4. Jaminan 5. Empati (Lupiyoadi dan Hamdani (2011))	16,17,18 19,20,21 22,23,24 25,26,27 28,29,30

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Data adalah bagian terpenting dari suatu penelitian, karena dengan data peneliti dapat mengetahui hasil dari penelitian tersebut. Pada penelitian ini, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Sesuai dengan karakteristik data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah:

1. Observasi

Observasi merupakan teknik yang mendasar dalam penelitian non tes. Observasi

dilakukan dengan pengamatan yang jelas, rinci, lengkap, dan sadar tentang perilaku individu sebenarnya di dalam keadaan tertentu. Pentingnya observasi adalah kemampuan dalam menentukan faktor-faktor awal mula perilaku dan kemampuan untuk melukiskan akurat reaksi individu yang diamati dalam kondisi tertentu. Observasi dalam penelitian kualitatif dilakukan terhadap situasi sebenarnya yang wajar, tanpa dipersiapkan, dirubah atau bukan diadakan khusus untuk keperluan penelitian. Observasi dilakukan pada obyek penelitian sebagai sumber data dalam keadaan asli atau sebagaimana keadaan sehari-hari.

Marshall dalam Sugiono (2010) menyatakan bahwa *“through observation, the researcher learn about behavior and he meaning attached to those behavior”*. Jadi melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Berkaitan dengan observasi yang dilakukan dalam penelitian kualitatif maka observasi yang digunakan yaitu observasi langsung. Observasi langsung dalam penelitian ini digunakan untuk mengungkap data mengenai proses pemberdayaan pegawai dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan. Observasi ini bertujuan untuk mendapatkan data yang lebih lengkap mengenai pemberdayaan pegawai dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan

2. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil menatap muka antara penanya atau pewawancara dengan penjawab atau responden dengan menggunakan panduan wawancara. Dalam penelitian ini, peneliti mencatat semua jawaban dari responden sebagaimana adanya. Pewawancara sesekali menyelingi jawaban responden, baik untuk meminta

penjelasan maupun untuk meluruskan bilamana ada jawaban yang menyimpang dari pertanyaan. Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur.

Maksudnya, dalam melakukan wawancara peneliti sudah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis. Di sini, peneliti melakukan wawancara terhadap Kepala Puskesmas, Petugas Pendaftaran dan anggota lainnya di UPTD Puskesmas Toapaya yang dianggap dapat memberikan informasi yang dibutuhkan.

3. Dokumentasi

Menurut Djam'an Satori (2011), studi dokumentasi yaitu mengumpulkan dokumen dan data-data yang diperlukan dalam permasalahan penelitian lalu ditelaah secara intens sehingga dapat mendukung dan menambah kepercayaan dan pembuktian suatu kejadian. Dokumen yang digunakan pada penelitian ini berupa daftar responden penelitian dan foto.

3.5 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (Arikunto, 2010). Populasi didefinisikan sebagai kelompok subyek yang hendak dikenai generalisasi hasil penelitian (Azwar, 2010). Menurut Sugiono (2010) bahwa populasi adalah jumlah keseluruhan unit analisis dari objek yang akan diteliti yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulan populasi adalah keseluruhan

objek penelitian atau objek yang diteliti (Notoatmodjo, 2010). Populasi dalam penelitian ini adalah adalah pegawai UPTD Puskesmas Toapaya yang berjumlah 47 orang.

Tabel 3
Jumlah Populasi Pegawai UPTD Puskesmas Toapaya

Struktur Organisasi	Jumlah Populasi	Sampel
1. Kepala Puskesmas	1	1
2. Kepala Tata Usaha	1	1
3. Dokter	3	1
4. Perawat	19	1
5. Bidan	15	1
6. Administasi	4	1
7. Gizi	1	1
8. Apotik	1	1
9. Laboratorium	1	1
10. Supir Ambulan	1	1
Jumlah	47	10

Sumber : UPTD Puskesmas Toapaya, 2019

2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto, 2010). Sampel adalah satu bagian dari keseluruhan yang telah dipilih sifatnya representatif seperti sampel dari populasi. Dalam peneltian ini penulis menggunakan teknik sampling *nonprobability sampling*, dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2017:85), *purvosive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu". Alasan pemilihan sampel dengan menggunakan *purposive sampling* adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria sesuai dengan yang telah penulis tentukan. Oleh karena itu, sampel yang dipilih sengaja ditentukan berdasarkan kriteria tertentu

yang telah ditentukan oleh penulis untuk mendapatkan sampel yang representatif.

Adapun kriteria penulis tentukan adalah yang berada di puskesmas yaitu :

- a. Kepala Puskesmas
- b. Kepala Tata Usaha
- c. Dokter
- d. Perawat
- e. Bidan
- f. Administasi
- g. Gizi
- h. Apotik
- i. Laboratorium
- j. Supir Ambulan

3.6 Teknik Analisis Data

Pada jenis penelitian kualitatif ini, pengolahan data tidak harus dilakukan setelah data terkumpul atau pengolahan data selesai. Dalam hal ini, data sementara yang terkumpulkan, data yang sudah ada dapat diolah dan dilakukan analisis data secara bersamaan. Pada saat analisis data, dapat kembali lagi ke lapangan untuk mencari tambahan data yang dianggap perlu dan mengolahnya kembali.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau *verifikasi* (Sugiyono, 2015). Analisis data kualitatif merupakan upaya yang berlanjut, berulang dan menerus. Masalah reduksi data, penyajian data, dan

penarikan kesimpulan merupakan rangkaian kegiatan analisis yang saling susul menyusul. Pengolahan data pada penelitian ini terdiri dari :

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan.

Langkah-langkah yang dilakukan adalah menajamkan analisis, menggolongkan atau pengkategorisasian ke dalam tiap permasalahan melalui uraian singkat, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data sehingga dapat ditarik dan diverifikasi. Data yang di reduksi antara lain seluruh data mengenai permasalahan penelitian.

Data yang di reduksi akan memberikan gambaran yang lebih spesifik dan mempermudah peneliti melakukan pengumpulan data selanjutnya serta mencari data tambahan jika diperlukan. Semakin lama peneliti berada di lapangan maka jumlah data akan semakin banyak, semakin kompleks dan rumit. Oleh karena itu, reduksi data perlu dilakukan sehingga data tidak bertumpuk agar tidak mempersulit analisis selanjutnya.

2. Penyajian Data

Setelah data di reduksi, langkah analisis selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data merupakan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data diarahkan agar data hasil reduksi terorganisaikan,tersusun dalam pola hubungan sehingga makin mudah dipahami.

Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian naratif, bagan, hubungan antar kategori serta diagram alur. Penyajian data dalam bentuk tersebut mempermudah peneliti dalam memahami apa yang terjadi.

Pada langkah ini, peneliti berusaha menyusun data yang relevan sehingga informasi yang didapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu untuk menjawab masalah penelitian. Penyajian data yang baik merupakan satu langkah penting menuju tercapainya analisis kualitatif yang valid dan handal. Dalam melakukan penyajian data tidak semata-mata mendeskripsikan secara naratif, akan tetapi disertai proses analisis yang terus menerus sampai proses penarikan kesimpulan. Langkah berikutnya dalam proses analisis data kualitatif adalah menarik kesimpulan berdasarkan temuan dan melakukan verifikasi data.

3. Menarik Kesimpulan Atau Verifikasi

Tahap ini merupakan tahap penarikan kesimpulan dari semua data yang telah diperoleh sebagai hasil dari penelitian. Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah usaha untuk mencari atau memahami makna/arti, keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur sebab akibat atau proposisi.

Sebelum melakukan penarikan kesimpulan terlebih dahulu dilakukan reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan atau verifikasi dari kegiatan-kegiatan sebelumnya.

Setelah melakukan verifikasi maka dapat ditarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk narasi. Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dari kegiatan analisis data. Penarikan kesimpulan ini merupakan tahap akhir dari pengolahan data.

3.7 Jadwal Penelitian

Tabel 4
Jadwal Penelitian

NO	Jenis Kegiatan	Bulan																											
		Januari				Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli			
1	Pengajuan Judul Usulan	■	■	■	■																								
2	Pendaftaran Bimbingan Proposal									■	■	■	■																
3	Ujian Proposal									■	■	■	■																
4	Perbaikan									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
5	Ujian Skripsi																												

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2019

DAFTAR PUSTAKA

- A. Hamdani dan Rambut Lupiyoadi (2009), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta
- Aditya, Tjiptjono, 2011, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian*. 2011:23.
- Alamsyah, D. (2011). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Nuha Medika; Yogyakarta
- Alvin Arifin, et. Al., *Pengaruh Pemberdayaan dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan*, Jurnal Administrasi Bisnis, Malang, Vol. 8, No. 2, 2014
- Azwar. 2010. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Carayon, P & Gurses, A.P (2009). A Human factor engineering conceptual framework of nursing workload and patient safety in intensive care units.. *Intensive Crit Care Nurs*. 21(5):284-301
- Fandy Tjiptono, 2009. *Strategi Pemasaran Jasa*. CV. Andi:Yogyakarta
- Gaudine. (2009). *Measuring nurses' workload*. <http://www.cna-aiic.ca/CNA/documents/pdf/publications/NNursesWorkloadmarch2009e.pdf>
- Handoko, Hani T. (2009). *Manajemen Jilid 2*. Yogyakarta : BPFE
- Hasibuan, (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi, PT Bumi Aksara, Jakarta
- Ilyas, Yaslis. (2010). *Perencanaan SDM Rumah Sakit*. Jakarta: FKM UI.
- Irwady, (2010). *Penilaian Beban Kerja Perawat* //<http://Scribd.Com/Doc/36043707/Penilaian-Beban-Kerja> Diakses Tanggal 14 Mei 2017
- Makmur. 2009. *Teori Manajemen Strategik*. PT. Reflika Aditama. Bandung
- Mangkunegara. (2010). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, Cetakan Pertama. PT. Refikaditama, Bandung
- Marquis, B.L., C.J. Huston. (2009). *Management Decision Making for Nurses. 124 Case Studies*. Edisi 3. Philadelphia: J.B. Lippincot

- Munandar, (2010). *Budgeting, Perencanaan Kerja, Pengkoordinasian Kerjadan Pengawasan Kerja*. Yogyakarta: BPFE Universitas Gajahmada.
- Nawawi. (2009), *Manajemen Sumber Daya Manusia: Untuk Bisnis Yang Kompetitif*, Gajahmada University Press, Yogyakarta
- Pikiran rakyat [online] produktivitas pegawai negeri:www.pikiran rakyat.com,13 juni 2013
- Rahmad, *Peningkatan Kapasitas Aparatur Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*, (Vol. 1, no. 1, Oktober 2015), (<http://jurnal.arraniry.ac.id/index.php/JAI/article/download/612/510>) Diakses pada tanggal 3 Mei 2017.
- Rangkuti, Freddy. (2009). *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis KasusIntegrated Marketing Communication*. Jakarta : PT. GramediaPustakaUtama
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2010). *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Ronald J. Burke, Graeme Martin and Cary L.Cooper.(2009). *Corporate Reputation Managing, Opportunities and Threats*. GOWER
- Sedarmayanti. 2013. *SDM Dan Produktivitas Kerja*. Mandar Maju. Bandung.
- Septi Winarsih, Atik & Ratminto. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Singodimedjo, 2009, *Dimensi dan Indikator Disiplin Kerja*. Surabaya. SMMAS
- Simamora, 2009, *Membuat Karyawan Lebih Produktif Dalam Jangka panjang (Manajemen SDM)*. STIE YKPN, Yogyakarta
- Soetjipto, Budi W, (2009), *Paradigm Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Amara Book..
- Sugiyono, (2012), *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung
- Tarwaka. (2015). *Ergonomi Industri Dasar-Dasar Pengetahuan Ergonomi Dan Aplikasi di Tempat Kerja*. Surakarta: Harapan Press
- _____ (2011) *Ergonomi Industri Dasar-Dasar Pengetahuan Ergonomi Dan Aplikasi di Tempat Kerja*. Surakarta: Harapan Press

Tjiptono, Fandy, 2008, *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, ANDI: Yogyakarta.

Wahibur Rokhman. 2009, *Pemberdayaan Dan Komitmen : Upaya Mencapai Kesuksesan Organisasi Dalam Menghadapi Persaingan Global*. Amara Books. Yogyakarta

Wibowo, 2009. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : Raja Grafindo Persada

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : SITI MUKHAYATUN
Tempat/Tanggal Lahir : TANJUNGPINANG
24 JANUARI 1996
Jenis Kelamin : PEREMPUAN
Agama : ISLAM
Kebangsaan : INDONESIA
Status Perkawinan : BELUM MENIKAH
Alamat : Jl. KENDAL SARI NO. 42
No Telp/Hp : 081371933473
Email : sitimukhayatun24@gmail.com



PENDIDIKAN FORMAL

- 2002-2008 : SDN 012 Bukit Bestari
- 2006-209 : SMP Indra Sakti Tanjungpinang
- 2011-2014 : SMK N 2 Tanjungpinang
- 2014-2019 : Program Studi S1 Manajemen