

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kesehatan

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia yang memiliki peranan penting dalam menunjang kualitas hidup dan produktivitas masyarakat. Menurut World Health Organization (WHO), kesehatan tidak hanya diartikan sebagai kondisi bebas dari penyakit atau kelemahan fisik, tetapi juga mencakup keadaan sejahtera secara fisik, mental, dan sosial secara menyeluruh (WHO, 2020). Kondisi kesehatan yang baik akan memberikan dampak positif terhadap kemampuan individu dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, baik dalam lingkungan sosial maupun pekerjaan. Oleh karena itu, peningkatan derajat kesehatan masyarakat menjadi salah satu prioritas utama dalam pembangunan nasional, karena tingkat kesehatan masyarakat yang baik dapat mendukung peningkatan kualitas sumber daya manusia dan pembangunan ekonomi suatu negara (Kemenkes RI, 2022).

2.1.2 Puskesmas

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara menyeluruh dan berkesinambungan. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Puskesmas berfungsi sebagai penyelenggara upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan kegiatan promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal (Permenkes RI, 2019). Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang berada paling dekat dengan masyarakat, Puskesmas memiliki tanggung jawab yang besar dalam mendukung berbagai program kesehatan pemerintah, termasuk pelaksanaan Program Cek Kesehatan Gratis (CKG).

Dalam menjalankan pelayanan kesehatan, Puskesmas melibatkan berbagai tenaga kesehatan dengan latar belakang profesi yang berbeda,

seperti dokter, perawat, bidan, tenaga laboratorium, tenaga administrasi, dan tenaga kesehatan lainnya yang bekerja secara terintegrasi. Setiap tenaga kesehatan memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing yang saling berkaitan dalam mendukung kelancaran pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia di Puskesmas menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan. Apabila pengelolaan tenaga kesehatan tidak dilakukan secara optimal, maka dapat menyebabkan ketidakseimbangan beban kerja yang berdampak pada menurunnya efektivitas pelayanan kesehatan.

2.1.3 Program Cek Kesehatan Gratis (CKG)

Program Cek Kesehatan Gratis (CKG) merupakan salah satu program pelayanan kesehatan preventif yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pemeriksaan kesehatan secara rutin serta mendeteksi dini berbagai risiko penyakit yang dapat membahayakan kesehatan masyarakat (Kemenkes RI, 2025). Program ini biasanya meliputi pemeriksaan tekanan darah, kadar gula darah, kolesterol, asam urat, pemeriksaan kondisi umum tubuh, serta konsultasi kesehatan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama.

Pelaksanaan Program CKG memiliki peranan penting dalam mendukung peningkatan kualitas kesehatan masyarakat, khususnya dalam upaya pencegahan penyakit tidak menular yang saat ini terus mengalami peningkatan. Dengan adanya program ini, masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan secara lebih mudah dan terjangkau sehingga diharapkan mampu meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya menjaga kesehatan sejak dini. Namun, dalam pelaksanaannya, Program CKG sering menghadapi berbagai kendala operasional seperti meningkatnya jumlah kunjungan pasien, keterbatasan jumlah tenaga kesehatan, serta tingginya aktivitas pelayanan dalam waktu tertentu. Kondisi tersebut dapat menyebabkan meningkatnya tekanan kerja pada tenaga kesehatan yang terlibat dalam program pelayanan kesehatan.

2.1.4 Tenaga Kesehatan

Tenaga kesehatan adalah individu yang bekerja di bidang kesehatan yang memiliki pengetahuan dan keahlian sesuai bidangnya, telah menyelesaikan pendidikan di bidang kesehatan, serta memiliki kewenangan untuk memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan kompetensi yang dimilikinya (Ardika et al., 2025).

Dalam konteks pelayanan kesehatan, tenaga kesehatan memegang peranan yang sangat penting karena menjadi pihak utama yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam memberikan layanan, baik dalam bentuk promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif. Oleh karena itu, keberadaan tenaga kesehatan tidak hanya dituntut dari sisi jumlah, tetapi juga harus diperhatikan dari segi kompetensi serta distribusi beban kerja agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan secara optimal, efektif, dan efisien.

2.1.5 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu proses pengelolaan tenaga kerja yang meliputi kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan guna mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien (Hasibuan, 2017). Dalam sektor pelayanan kesehatan, sumber daya manusia menjadi salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan pelayanan karena tenaga kesehatan merupakan pihak yang berhubungan langsung dengan pasien dan masyarakat.

Pengelolaan sumber daya manusia yang baik akan memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan kesehatan, produktivitas kerja, serta kepuasan pasien. Sebaliknya, apabila pengelolaan tenaga kerja tidak dilakukan secara optimal, maka dapat menyebabkan berbagai permasalahan seperti ketidakseimbangan beban kerja, meningkatnya stres kerja, serta menurunnya efektivitas pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, organisasi pelayanan kesehatan perlu melakukan pengelolaan tenaga kerja secara tepat, termasuk dalam hal pembagian tugas, penjadwalan kerja, dan penentuan jumlah tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan.

2.1.6 Allowance

Allowance atau kelonggaran merupakan tambahan waktu yang diberikan terhadap waktu kerja normal untuk mengakomodasi kebutuhan pekerja selama melaksanakan pekerjaannya. Kelonggaran tersebut diberikan agar waktu standar atau waktu baku yang dihasilkan dapat mencerminkan kondisi kerja yang sebenarnya. Dalam studi pengukuran kerja (*work measurement*), *allowance* menjadi salah satu komponen penting karena pekerja tidak dapat bekerja secara terus-menerus tanpa mengalami kelelahan, memenuhi kebutuhan pribadi, maupun menghadapi hambatan yang tidak dapat dihindari.

Menurut Wignjosoebroto (2008), *allowance* adalah tambahan waktu yang diberikan kepada operator di luar waktu normal untuk mengakomodasi kebutuhan pribadi, mengatasi kelelahan kerja, serta mengantisipasi keterlambatan yang tidak dapat dihindari selama proses kerja. Dengan adanya *allowance*, waktu baku yang diperoleh menjadi lebih realistis dan dapat digunakan sebagai dasar dalam perencanaan kebutuhan tenaga kerja, penjadwalan kerja, serta analisis produktivitas.

Besarnya nilai *allowance* dipengaruhi oleh karakteristik pekerjaan, kondisi lingkungan kerja, metode kerja, serta kemampuan pekerja dalam menyelesaikan suatu aktivitas. Oleh karena itu, penentuan nilai *allowance* harus disesuaikan dengan kondisi aktual di lapangan agar hasil perhitungan waktu baku tidak terlalu rendah maupun terlalu tinggi. Secara umum, *allowance* terdiri atas tiga komponen utama, yaitu:

1. Personal Allowance (Kelonggaran Pribadi)

Personal allowance merupakan waktu yang diberikan kepada pekerja untuk memenuhi kebutuhan pribadi, seperti minum, ke toilet, beribadah, atau kebutuhan lainnya yang tidak dapat dihindari selama jam kerja.

2. Fatigue Allowance (Kelonggaran karena Kelelahan)

Fatigue allowance merupakan tambahan waktu yang diberikan untuk mengatasi kelelahan fisik maupun mental akibat pekerjaan yang

dilakukan secara terus-menerus. Besarnya kelonggaran dipengaruhi oleh beban kerja, posisi kerja, tingkat konsentrasi, serta kondisi lingkungan kerja.

3. Unavoidable Delay Allowance

Kelonggaran ini diberikan untuk mengantisipasi keterlambatan yang terjadi di luar kendali pekerja, seperti menunggu peralatan, koordinasi dengan petugas lain, perpindahan lokasi kerja, maupun hambatan operasional lainnya.

Dalam penelitian ini, *allowance* digunakan sebagai faktor penyesuaian pada perhitungan waktu baku tenaga kesehatan Program Cek Kesehatan Gratis (CKG). Nilai *allowance* diperoleh berdasarkan kondisi kerja tenaga kesehatan selama memberikan pelayanan, yang meliputi kebutuhan pribadi, kelelahan kerja, serta hambatan operasional yang terjadi selama proses pelayanan.

Secara matematis, nilai *allowance* dapat dinyatakan dalam bentuk persentase terhadap waktu normal dan digunakan dalam perhitungan waktu baku melalui persamaan sebagai berikut:

$$A = \frac{\text{Total Kelonggaran}}{100\%}$$

Selanjutnya, waktu baku dihitung dengan menambahkan faktor *allowance* terhadap waktu normal sehingga diperoleh waktu standar yang digunakan sebagai dasar dalam analisis beban kerja tenaga kesehatan.

2.1.7 Beban Kerja

Beban kerja merupakan sejumlah aktivitas atau pekerjaan yang harus diselesaikan oleh tenaga kerja dalam periode waktu tertentu sesuai dengan tanggung jawab yang dimiliki (Tarwaka, 2015). Beban kerja menjadi salah satu faktor penting yang mempengaruhi kinerja tenaga kerja karena berkaitan langsung dengan kemampuan tenaga kerja dalam menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan efisien.

Dalam sektor pelayanan kesehatan, beban kerja tenaga kesehatan cenderung lebih kompleks karena tenaga kesehatan dituntut untuk bekerja secara cepat, tepat, dan teliti dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Tingginya jumlah pasien, keterbatasan tenaga kesehatan, serta tingginya tuntutan pelayanan dapat menyebabkan meningkatnya beban kerja tenaga kesehatan. Beban kerja yang terlalu tinggi dapat menyebabkan kelelahan kerja, stres, dan penurunan produktivitas tenaga kerja, sedangkan beban kerja yang terlalu rendah dapat menyebabkan kurang optimalnya pemanfaatan sumber daya manusia (Tarwaka, 2015).

Penelitian yang dilakukan oleh Carayon dan Gurses (2008) menunjukkan bahwa tingginya beban kerja tenaga kesehatan memiliki hubungan dengan meningkatnya risiko kesalahan pelayanan dan menurunnya kualitas pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan beban kerja yang baik agar tenaga kesehatan dapat bekerja secara optimal tanpa mengalami tekanan kerja yang berlebihan.

Menurut Tarwaka (2015), beban kerja dapat dibedakan menjadi beberapa jenis berdasarkan karakteristik pekerjaan yang dilakukan oleh tenaga kerja, yaitu beban kerja fisik, beban kerja mental, dan beban kerja waktu. Beban kerja fisik berkaitan dengan aktivitas tubuh atau penggunaan tenaga fisik dalam menyelesaikan pekerjaan. Beban kerja mental berkaitan dengan proses berpikir, konsentrasi, pengambilan keputusan, dan tekanan psikologis dalam bekerja. Sedangkan beban kerja waktu berkaitan dengan tekanan waktu yang dihadapi tenaga kerja dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai target yang telah ditentukan.

Dalam pelayanan kesehatan, ketiga jenis beban kerja tersebut dapat dialami secara bersamaan oleh tenaga kesehatan. Misalnya, tenaga kesehatan tidak hanya dituntut untuk melakukan aktivitas fisik dalam memberikan pelayanan kepada pasien, tetapi juga harus mampu berkonsentrasi tinggi dan bekerja dalam tekanan waktu yang cepat. Kondisi tersebut dapat meningkatkan risiko kelelahan kerja apabila tidak diimbangi dengan pengelolaan tenaga kerja yang baik.

2.1.6.1 Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

(Harini et al. 2018) dalam (Budiasa, 2021) menyatakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi beban kerja sebagai berikut.

1. Faktor eksternal. Beban yang berasal dari luar tubuh pekerja (wring stressor) seperti:
 - a. Tugas yang dilakukan yang bersifat fisik, seperti situasi kerja, tata ruang, tempat kerja, alat dan sarana kerja, kondisi kerja, sikap kerja, sedangkan tugas-tugas yang bersifat mental seperti kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan pekerjaan, pelatihan atau pendidikan yang diperoleh, tanggung jawab pekerjaan.
 - b. Organisasi kerja, seperti masa waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, kerja malam, sistem pengupahan, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang.
 - c. Lingkungan kerja meliputi lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja biologis, dan lingkungan kerja psikologi.
2. Faktor Internal. Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban pekerjaan eksternal. Reaksi tubuh disebut strain, berat ringanya strain dapat dinilai baik secara objektif maupun subjektif. Faktor internal meliputi faktor somatik (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan), faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan kepuasan).

2.1.8 Workload Analysis

Workload Analysis merupakan metode yang digunakan untuk mengukur tingkat beban kerja tenaga kerja berdasarkan volume pekerjaan dan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan setiap aktivitas pekerjaan (Wignjosoebroto, 2008). Metode ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pemanfaatan tenaga kerja serta menentukan kebutuhan tenaga kerja yang optimal sesuai dengan beban pekerjaan yang ada.

Dalam penerapannya, Workload Analysis dilakukan dengan menghitung total waktu kerja yang dibutuhkan untuk menyelesaikan seluruh

aktivitas pekerjaan, kemudian dibandingkan dengan waktu kerja yang tersedia. Melalui metode ini dapat diketahui apakah tenaga kerja berada dalam kondisi overload, underload, atau seimbang. Selain itu, metode Workload Analysis juga dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan terkait pembagian tugas, penjadwalan kerja, serta penentuan kebutuhan tenaga kerja dalam suatu organisasi.

Dalam sektor pelayanan kesehatan, metode Workload Analysis banyak digunakan untuk mengevaluasi beban kerja tenaga kesehatan karena mampu memberikan gambaran objektif mengenai kondisi kerja tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya analisis beban kerja, organisasi pelayanan kesehatan dapat melakukan evaluasi terhadap efektivitas penggunaan tenaga kerja serta meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

2.1.9 Pengukuran Waktu Kerja (*Time Study*)

Pengukuran waktu kerja (*time study*) merupakan suatu teknik yang digunakan untuk mengetahui waktu yang dibutuhkan oleh tenaga kerja dalam menyelesaikan suatu aktivitas pekerjaan dengan metode dan kondisi kerja tertentu (Sutalaksana, 2006). Pengukuran waktu kerja menjadi salah satu langkah penting dalam analisis beban kerja karena hasil pengukuran tersebut digunakan sebagai dasar dalam menentukan waktu standar pekerjaan, tingkat produktivitas tenaga kerja, serta kebutuhan tenaga kerja yang optimal dalam suatu organisasi. Dalam sektor pelayanan kesehatan, pengukuran waktu kerja sangat diperlukan karena aktivitas pelayanan kesehatan memiliki karakteristik pekerjaan yang dinamis, melibatkan banyak aktivitas, dan membutuhkan ketelitian yang tinggi dalam pelaksanaannya.

Pada pelaksanaan Program Cek Kesehatan Gratis (CKG), tenaga kesehatan melakukan berbagai aktivitas pelayanan mulai dari proses pendaftaran pasien, pemeriksaan kesehatan, pencatatan hasil pemeriksaan, hingga pemberian edukasi kesehatan kepada masyarakat. Setiap aktivitas tersebut membutuhkan waktu penyelesaian yang berbeda-beda tergantung

pada jenis pekerjaan, jumlah pasien, serta kondisi pelayanan yang berlangsung. Oleh karena itu, diperlukan pengukuran waktu kerja agar dapat diketahui berapa lama waktu yang dibutuhkan tenaga kesehatan dalam menyelesaikan setiap aktivitas pelayanan secara efektif dan efisien.

Menurut Niebel dan Freivalds (2009), pengukuran waktu kerja dilakukan dengan cara mengamati aktivitas kerja secara langsung dan mencatat waktu penyelesaian pekerjaan menggunakan alat bantu seperti stopwatch atau lembar pengamatan kerja. Pengukuran dilakukan secara berulang agar diperoleh hasil waktu yang lebih akurat dan dapat mewakili kondisi kerja sebenarnya. Data hasil pengukuran waktu kerja kemudian diolah untuk menentukan waktu normal dan waktu standar dalam penyelesaian suatu pekerjaan.

Dalam penelitian ini, pengukuran waktu kerja dilakukan terhadap tenaga kesehatan yang terlibat langsung dalam pelaksanaan Program CKG di Puskesmas Banjar 3. Pengamatan dilakukan pada aktivitas pelayanan utama yang berkaitan dengan pelaksanaan program, seperti proses registrasi pasien, pemeriksaan kesehatan, pencatatan data pasien, serta pelayanan konsultasi kesehatan. Hasil pengukuran waktu kerja tersebut nantinya digunakan sebagai dasar dalam menghitung total beban kerja tenaga kesehatan menggunakan metode Workload Analysis.

Selain digunakan untuk menghitung beban kerja, pengukuran waktu kerja juga dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas proses pelayanan yang berlangsung di Puskesmas. Melalui hasil pengamatan waktu kerja, dapat diketahui aktivitas pelayanan yang membutuhkan waktu paling lama, aktivitas yang berpotensi menyebabkan antrean pelayanan, serta aktivitas yang memerlukan perbaikan dalam proses kerja. Dengan demikian, pengukuran waktu kerja tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk menghitung beban kerja, tetapi juga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kesehatan.

2.1.10 Waktu Kerja efektif

Pada perusahaan di negara-negara berkembang, sumber daya manusia selalu menjadi faktor yang terkait dan diarahkan dalam setiap kegiatan usaha yang dilakukan. Produktivitas tenaga kerja dapat diukur melalui pengukuran waktu kerja. Berbagai gagasan serta kebijakan yang diterapkan bertujuan untuk meningkatkan produktivitas tanpa hanya bergantung pada mekanisasi maupun otomatisasi, melainkan juga dengan memanfaatkan dan mengoptimalkan fasilitas produksi yang ada serta penggunaan teknologi yang lebih modern (Latief et al., 2021).

Dalam konteks manajemen operasional, hal ini menunjukkan bahwa peningkatan produktivitas tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh efektivitas pengelolaan sumber daya manusia yang ada. Oleh karena itu, pengukuran waktu kerja menjadi salah satu pendekatan penting dalam menganalisis tingkat produktivitas tenaga kerja, karena dapat memberikan gambaran mengenai efisiensi dalam penyelesaian suatu pekerjaan. Hasil pengukuran tersebut kemudian dapat digunakan sebagai dasar dalam melakukan evaluasi serta perbaikan sistem kerja agar lebih efektif dan efisien.

2.1.11 Indeks Beban Kerja (IBK)

Indeks Beban Kerja (IBK) merupakan suatu ukuran yang digunakan untuk mengetahui tingkat keseimbangan beban kerja tenaga kerja berdasarkan perbandingan antara total waktu kerja yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan waktu kerja yang tersedia (Wignjosoebroto, 2008). Perhitungan IBK menjadi bagian penting dalam analisis beban kerja karena dapat memberikan gambaran mengenai kondisi tenaga kerja apakah mengalami beban kerja berlebih (overload), beban kerja rendah (underload), atau berada dalam kondisi kerja yang seimbang.

Dalam lingkungan pelayanan kesehatan, khususnya pada pelaksanaan Program Cek Kesehatan Gratis (CKG), tenaga kesehatan sering menghadapi kondisi kerja yang dinamis dengan jumlah pasien yang dapat berubah-ubah

setiap waktu. Peningkatan jumlah pasien yang tidak diimbangi dengan jumlah tenaga kesehatan yang memadai dapat menyebabkan tingginya beban kerja tenaga kesehatan. Kondisi tersebut berpotensi menyebabkan kelelahan kerja, meningkatnya tekanan kerja, serta menurunnya kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan suatu alat ukur yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat keseimbangan beban kerja tenaga kesehatan secara objektif, salah satunya melalui perhitungan Indeks Beban Kerja (IBK).

Perhitungan IBK dilakukan dengan membandingkan total waktu kerja yang dibutuhkan untuk menyelesaikan seluruh aktivitas pelayanan dengan waktu kerja efektif yang tersedia bagi tenaga kesehatan. Rumus yang digunakan dalam perhitungan Indeks Beban Kerja adalah sebagai berikut:

$$IBK = \frac{\text{Total Waktu Kerja yang Dibutuhkan}}{\text{Waktu Kerja Tersedia}}$$

Hasil perhitungan tersebut kemudian diinterpretasikan untuk mengetahui kondisi beban kerja tenaga kesehatan. Apabila nilai IBK lebih besar dari 1, maka tenaga kerja berada dalam kondisi overload atau beban kerja berlebih, yang menunjukkan bahwa jumlah pekerjaan lebih besar dibandingkan kapasitas waktu kerja yang tersedia. Sebaliknya, apabila nilai IBK lebih kecil dari 1, maka tenaga kerja berada dalam kondisi underload atau beban kerja rendah, yang menunjukkan bahwa kapasitas kerja tenaga kesehatan belum dimanfaatkan secara optimal. Sedangkan apabila nilai IBK sama dengan 1, maka kondisi beban kerja dianggap seimbang karena jumlah pekerjaan sesuai dengan kapasitas waktu kerja yang tersedia.

Dalam penelitian ini, perhitungan IBK dilakukan untuk mengetahui tingkat keseimbangan beban kerja tenaga kesehatan yang terlibat dalam Program CKG di Puskesmas Banjar 3. Hasil perhitungan IBK nantinya digunakan sebagai dasar dalam mengevaluasi kondisi kerja tenaga kesehatan serta menentukan kebutuhan tenaga kerja yang optimal dalam pelaksanaan program pelayanan kesehatan. Selain itu, hasil analisis IBK

juga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak manajemen Puskesmas dalam melakukan pembagian tugas, pengaturan jadwal kerja, serta peningkatan efektivitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Dengan adanya perhitungan Indeks Beban Kerja, organisasi pelayanan kesehatan dapat mengetahui sejauh mana tenaga kesehatan mampu menangani beban pekerjaan yang diberikan. Analisis tersebut menjadi penting karena keseimbangan beban kerja memiliki hubungan yang erat dengan produktivitas kerja, kualitas pelayanan, serta tingkat kepuasan tenaga kesehatan dalam bekerja. Oleh karena itu, pengukuran dan evaluasi beban kerja melalui Indeks Beban Kerja (IBK) menjadi salah satu langkah yang penting dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas.

2.1.12 Statistika

Statistika merupakan salah satu cabang metode ilmiah yang berfokus pada proses pengumpulan, pengolahan, analisis, dan interpretasi data yang diperoleh dari suatu populasi atau sampel. Secara umum, statistika dapat diartikan sebagai ilmu yang mempelajari cara memperoleh informasi dari data untuk digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan atau penarikan kesimpulan. Tujuan utama statistika adalah menghasilkan kesimpulan mengenai suatu populasi yang lebih luas berdasarkan data yang diperoleh dari sebagian anggota populasi tersebut, yang disebut sampel. Dengan demikian, statistika memungkinkan peneliti untuk membuat generalisasi yang dapat mewakili karakteristik populasi secara keseluruhan (Asari et al., 2023).

Secara umum, statistik dibedakan menjadi dua jenis, yaitu statistik deskriptif dan statistik inferensial. Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan data yang diperoleh melalui penyajian dalam bentuk tabel, grafik, diagram, maupun ukuran-ukuran statistik seperti rata-rata, persentase, dan frekuensi. Sementara itu, statistik inferensial digunakan untuk menarik kesimpulan atau membuat generalisasi

terhadap suatu populasi berdasarkan data yang diperoleh dari sampel penelitian.

Dalam penelitian ini, pendekatan statistik yang digunakan adalah statistik deskriptif. Statistik deskriptif digunakan untuk menyajikan dan menggambarkan data yang berkaitan dengan pelaksanaan Program Cek Kesehatan Gratis (CKG), seperti jumlah peserta, aktivitas pelayanan, waktu pelayanan, volume pekerjaan, serta hasil perhitungan beban kerja tenaga kesehatan. Data yang diperoleh kemudian diolah dan dianalisis menggunakan metode Workload Analysis untuk mengetahui tingkat beban kerja tenaga kesehatan dan menentukan kebutuhan tenaga kesehatan yang optimal.

Penerapan statistik dalam penelitian ini bertujuan untuk membantu proses pengolahan dan penyajian data sehingga hasil penelitian dapat disajikan secara sistematis, objektif, dan mudah dipahami.

2.2 Penelitian Terdahulu

Berikut merupakan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dan memiliki keterkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian terdahulu ini digunakan sebagai referensi dan bahan pendukung dalam penyusunan penelitian mengenai analisis beban kerja tenaga kesehatan pada Program Cek Kesehatan Gratis (CKG). Selain itu, penelitian terdahulu juga digunakan sebagai bahan perbandingan untuk mengetahui persamaan maupun perbedaan penelitian yang dilakukan.

1. Fazriyansah, Widjaja, Indawati, dan Rezal (2025) melakukan penelitian mengenai analisis beban kerja dalam menentukan kebutuhan tenaga kesehatan di Puskesmas Tambora. Penelitian tersebut menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan teknik sampel jenuh terhadap 15 petugas pada unit rekam medis. Analisis dilakukan menggunakan metode analisis beban kerja kesehatan untuk mengetahui kebutuhan tenaga kerja yang optimal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Puskesmas Tambora membutuhkan 16 petugas rekam medis, sedangkan jumlah tenaga kerja

yang tersedia hanya 15 orang sehingga masih terdapat kekurangan 1 tenaga kerja. Penelitian ini juga memberikan rekomendasi berupa penyesuaian jumlah tenaga kesehatan melalui peningkatan kompetensi petugas dan penambahan tenaga kerja guna meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan.

2. Sari, Ginting, Dachi, Nababan, dan Tarigan (2022) melakukan penelitian mengenai analisis kebutuhan tenaga kerja kesehatan menggunakan metode Workload Indicator Staffing Need (WISN) di Puskesmas Pematang Jaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif melalui observasi langsung dan telaah dokumen terhadap aktivitas tenaga kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebutuhan tenaga kerja pada bagian pendaftaran sebesar 2,25 orang, bagian perawatan sebesar 2,601 orang, dan bagian laboratorium sebesar 0,572 orang. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa masih terdapat ketidaksesuaian jumlah tenaga kesehatan dengan beban kerja yang ada sehingga diperlukan penambahan tenaga kerja agar pelayanan kesehatan dapat berjalan lebih efektif dan efisien.
3. Diniaty dan Mulyadi (2016) melakukan penelitian mengenai analisis beban kerja fisik dan mental karyawan pada rantai produksi PT Pesona Laut Kuning. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat beban kerja fisik dan mental yang dialami karyawan di bagian produksi. Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah Cardiovascular Load (CVL) untuk mengukur beban kerja fisik dan NASA-Task Load Index (NASA-TLX) untuk mengukur beban kerja mental. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 3 karyawan yang mengalami beban kerja fisik yang memerlukan perbaikan serta sebagian besar karyawan mengalami tingkat beban kerja mental tinggi hingga sangat tinggi. Penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja yang berlebihan dapat mempengaruhi kondisi pekerja dan berdampak terhadap produktivitas kerja.

4. Amardani dan Sulistiadi melakukan penelitian mengenai strategi peningkatan cakupan Program Cek Kesehatan Gratis (CKG) sebagai upaya penguatan pelayanan kesehatan primer di Indonesia. Penelitian tersebut menggunakan metode literature review dengan menelaah berbagai artikel ilmiah, laporan kebijakan, dan publikasi resmi pemerintah pada periode 2020–2025. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan cakupan Program CKG dipengaruhi oleh strategi implementasi yang proaktif, seperti pendekatan jemput bola, pemanfaatan ruang publik, komunikasi berbasis media digital dan tatap muka, serta pelibatan aktor komunitas. Penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa pelaksanaan Program CKG masih menghadapi beberapa hambatan, seperti rendahnya literasi kesehatan dan digital masyarakat, hambatan psikologis, serta keterbatasan sumber daya dan keberlanjutan program. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang terpadu dan berkelanjutan guna meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan primer di Indonesia.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa analisis beban kerja memiliki peran penting dalam menentukan kebutuhan tenaga kerja serta meningkatkan efektivitas kerja pada suatu organisasi. Penelitian sebelumnya lebih banyak dilakukan pada unit rekam medis, pelayanan kesehatan umum, maupun sektor industri dengan menggunakan metode WISN, CVL, dan NASA-TLX. Sementara itu, penelitian yang dilakukan pada Program Cek Kesehatan Gratis (CKG) dengan menggunakan metode Workload Analysis masih belum banyak dilakukan. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada analisis beban kerja tenaga kesehatan pada pelaksanaan Program CKG di Puskesmas Banjar 3 untuk mengetahui tingkat beban kerja, keseimbangan beban kerja berdasarkan Indeks Beban Kerja (IBK), serta kebutuhan tenaga kesehatan yang optimal.

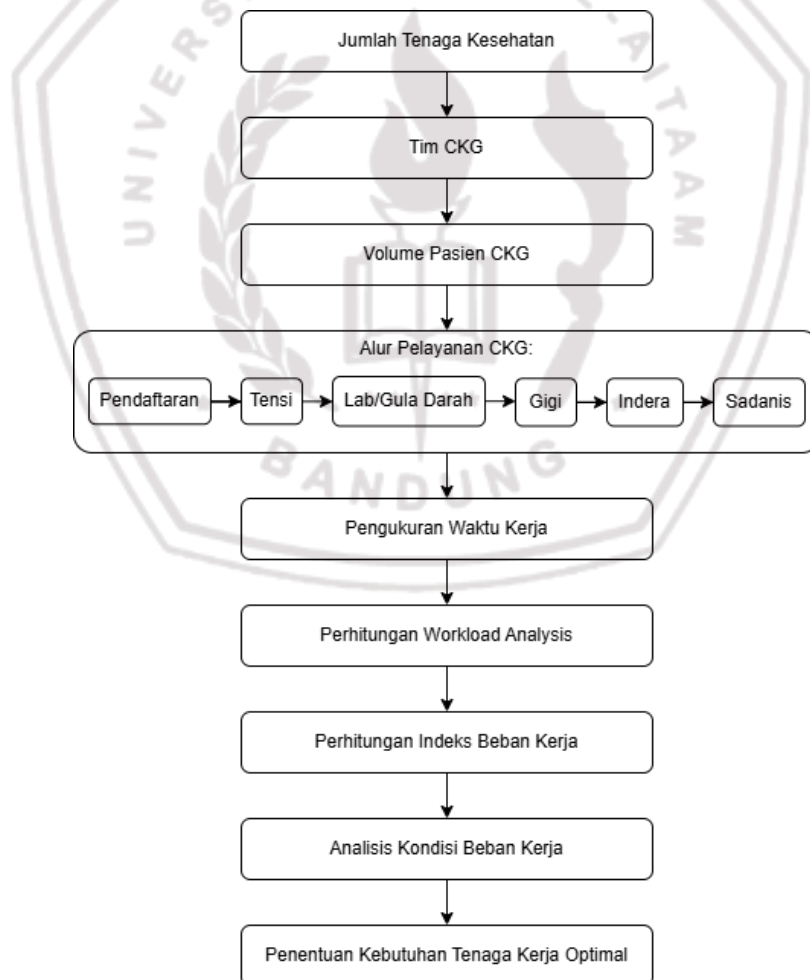
Untuk menjelaskan perbandingan antara penelitian ini dengan tiga penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, maka pada Tabel 2.1 disajikan perbandingan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Penulis	Metode	Hasil Penelitian
Fazriyansah, Widjaja, Indawati, dan Rezal (2025)	Analisis Beban Kerja Kesehatan	Kebutuhan tenaga kerja optimal, kekurangan tenaga rekam medis
Sari, Ginting, Dachi, Nababan, dan Tarigan (2022)	WISN (Workload Indicators of Staffing Need)	kesehatan, kebutuhan tenaga kerja optimal
Diniaty dan Mulyadi (2016)	CVL (Cardiovascular Load) dan NASA-TLX (National Aeronautics and Space Administration Task Load Index)	Beban kerja fisik dan mental karyawan
Amardani dan Sulistiadi (2025)	Literature Review	Strategi peningkatan cakupan Program CKG dan penguatan pelayanan kesehatan primer

Sumber: Hasil penelitian terdahulu peneliti, 2026

2.3 Kerangka Konsep

**Gambar 2.1 Kerangka Konsep**

Sumber: Hasil pengolahan peneliti, 2026.

Kerangka konsep dalam penelitian ini menggambarkan hubungan antara jumlah tenaga kesehatan, volume pasien, serta alur pelayanan Program Cek Kesehatan Gratis (CKG) di Puskesmas Banjar 3. Total tenaga kesehatan di Puskesmas sebanyak 49 orang, dengan sekitar 15 orang yang terlibat langsung dalam pelaksanaan Program CKG sebagai tim inti pelayanan.

Dalam pelaksanaannya, tim CKG melayani rata-rata lebih dari 100 pasien per hari dengan waktu pelayanan ideal antara pukul 08.00 hingga 12.00. Namun pada kondisi tertentu, waktu pelayanan dapat melebihi jam operasional akibat tingginya jumlah pasien. Proses pelayanan CKG terdiri dari beberapa tahapan, yaitu pendaftaran, pemeriksaan tekanan darah, pemeriksaan gula darah atau laboratorium, pemeriksaan gigi, pemeriksaan indera (mata dan telinga), serta pemeriksaan sadanis bagi pasien perempuan.

Selanjutnya dilakukan pengukuran waktu kerja menggunakan metode time study untuk setiap aktivitas pelayanan tersebut. Data hasil pengukuran kemudian dianalisis menggunakan metode Workload Analysis dan dihitung Indeks Beban Kerja (IBK) untuk mengetahui tingkat beban kerja tenaga kesehatan, apakah termasuk kategori overload, underload, atau seimbang. Hasil analisis tersebut digunakan untuk menentukan kebutuhan tenaga kesehatan yang optimal dalam pelaksanaan Program CKG di Puskesmas Banjar 3.