

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Tentang Efektivitas

2.1.1 Pengertian Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata efektif, yang berarti berhasil mencapai tujuan Anda. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara apa yang diharapkan dan apa yang sebenarnya dicapai. Efisiensi dapat dilihat dari berbagai sudut pandang (*point of view*), dapat dinilai dengan cara yang berbeda dan berkaitan erat dengan kinerja. Seperti yang dikemukakan oleh Arthur G. Gedeian dkk mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: *“That is, the greater the extent to which an organization’s goals are met or surpassed, the greater its effectiveness”* (Semakin besar pencapaian tujuan-tujuan organisasi semakin besar efektivitas).

Berdasarkan pendapat di atas, bahwa apabila pencapaian tujuantujuan daripada organisasi semakin besar, maka semakin besar pula efektivitasnya. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan adanya pencapaian tujuan yang besar daripada organisasi maka makin besar pula hasil yang akan dicapai dari tujuan-tujuan tersebut.

Efektivitas memiliki pengertian yang berbeda dengan efisiensi. Seperti yang dinyatakan oleh Ibnu Syamsi bahwa: Efektivitas (hasil guna) ditekankan pada efeknya, hasilnya dan kurang

memperdulikan pengorbanan yang perlu diberikan untuk memperoleh hasil tersebut. Sedangkan efisiensi (daya guna), penekanannya disamping pada hasil yang ingin dicapai, juga besarnya pengorbanan untuk mencapai hasil tersebut perlu diperhitungkan.

Berdasarkan pendapat di atas, ada perbedaan antara efektivitas dan efisiensi. Perbedaan antara efektivitas dan efisiensi adalah efisiensi menitikberatkan pada hasil atau *outcome* dalam mencapai tujuan, sedangkan efisiensi cenderung menggunakan sumber daya untuk mencapai tujuan.

Selain itu, dalam hal efisiensi, Prajudi Admosudiharjo menyatakan: "Kami berbicara tentang efisiensi ketika kami membayangkan penggunaan sumber daya kami secara optimal untuk mencapai tujuan tertentu."

Menurut pendapat Mahmudi mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut:

"Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan". Berdasarkan pendapat tersebut, bahwa efektivitas mempunyai hubungan timbal balik antara output dengan tujuan. Semakin besar kontribusi output, maka semakin efektif suatu program atau kegiatan."

Efektivitas berfokus pada *outcome* (hasil), program, atau kegiatan yang dinilai efektif apabila output yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan atau dikatakan *spending wisely*.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 2.1 mengenai hubungan arti efektivitas di bawah ini:

Dengan demikian, efisiensi menggambarkan seluruh siklus masuk, proses, dan keluar yang berhubungan dengan hasil yang berguna dari suatu organisasi, program, atau kegiatan yang menentukan sejauh mana tujuan (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah dicapai, dan ukuran keberhasilan atau kegagalan organisasi, siapa yang mencapai tujuannya dan mencapai tujuannya. Artinya konsep efektivitas yang penting hanyalah hasil atau tujuan yang diinginkan.

Berdasarkan pandangan para ahli di atas, maka konsep efektivitas merupakan konsep yang multi dimensi, artinya bervariasi sesuai dengan pengetahuan yang mendasari dalam mendefinisikan efektivitas, walaupun tujuan akhir dari efektivitas adalah untuk mencapai tujuan. Kata “efektif” sering dikacaukan dengan kata “efektif”, padahal maknanya tidak sama, sesuatu yang dilakukan secara efisien belum tentu efektif.

Menurut pendapat Markus Zahnd mendefinisikan efektivitas dan efisiensi, sebagai berikut:

“Efektivitas yaitu berfokus pada akibatnya, pengaruhnya atau efeknya, sedangkan efisiensi berarti tepat atau sesuai untuk mengerjakan sesuatu dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga dan biaya”.

Berdasarkan penjelasan di atas, bahwa efektivitas lebih memfokuskan pada akibat atau pengaruh sedangkan efisiensi menekankan pada ketepatan mengenai sumber daya, yaitu mencakup

anggaran, waktu, tenaga, alat dan cara supaya dalam pelaksanaannya tepat waktu. Lebih lanjut menurut Agung Kurniawan mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut:

“Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya”.

2.1.2 Aspek- Aspek dalam Efektivitas

Keluaran yang dihasilkan lebih merupakan keluaran yang tidak berwujud yang tidak mudah diukur, sehingga pengukuran efektivitas sering mengalami kesulitan. Kesulitan dalam mengukur efektivitas adalah karena pencapaian hasil (*outcomes*) seringkali tidak dapat diketahui dalam jangka pendek, tetapi dalam jangka panjang setelah program berhasil, sehingga ukuran efektivitas biasanya dinyatakan secara kualitatif (berdasarkan kualitas) dalam bentuk penilaian saja, artinya Kualitas yang dihasilkan baik, efektifitasnya juga baik.

Menurut pendapat David Krech, Ricard S. Cruthfied dan Egerton L. Ballachey yang dikutip Sudarwan Danim menyebutkan aspek ukuran efektivitas, sebagai berikut:

1. Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan, artinya hasil tersebut berupa kuantitas atau bentuk fisik dari organisasi, program atau kegiatan. Hasil dimaksud dapat dilihat dari perbandingan (*ratio*) antara masukan (*input*) dengan keluaran (*output*).

2. Tingkat kepuasan yang diperoleh, artinya ukuran dalam efektivitas ini dapat kuantitatif (berdasarkan pada jumlah atau banyaknya) dan dapat kualitatif (berdasarkan pada mutu).
3. Produk kreatif, artinya penciptaan hubungannya kondisi yang kondusif dengan dunia kerja, yang nantinya dapat menumbuhkan kreativitas dan kemampuan.
4. Intensitas yang akan dicapai, artinya memiliki ketaatan yang tinggi dalam suatu tingkatan intens sesuatu, dimana adanya rasa saling memiliki dengan kadar yang tinggi.

Berdasarkan uraian di atas, bahwa ukuran efektivitas harus berupa perbandingan antara input dan output, ukuran efektivitas harus berupa tingkat kepuasan dan terciptanya hubungan kerja yang kondusif dan intensitas yang tinggi, artinya ukuran efektivitas adanya rasa memiliki dengan tingkat yang tinggi.

Menurut pendapat Cambell yang dikutip oleh Richard M. Steers menyebutkan beberapa ukuran dari pada efektivitas, yaitu:

1. Kualitas artinya kualitas yang dihasilkan oleh organisasi;
2. Produktivitas artinya kuantitas dari jasa yang dihasilkan;
3. Kesiagaan yaitu penilaian menyeluruh sehubungan dengan kemungkinan dalam hal penyelesaian suatu tugas khusus dengan baik;
4. Efisiensi merupakan perbandingan beberapa aspek prestasi terhadap biaya untuk menghasilkan prestasi tersebut;

5. Penghasilan yaitu jumlah sumber daya yang masih tersisa setelah semua biaya dan kewajiban dipenuhi;
6. Pertumbuhan adalah suatu perbandingan mengenai eksistensi sekarang dan masa lalunya;
7. Stabilitas yaitu pemeliharaan struktur, fungsi dan sumber daya sepanjang waktu;
8. Kecelakaan yaitu frekuensi dalam hal perbaikan yang berakibat pada kerugian waktu;
9. Semangat Kerja yaitu adanya perasaan terikat dalam hal pencapaian tujuan, yang melibatkan usaha tambahan, kebersamaan tujuan dan perasaan memiliki;
10. Motivasi artinya adanya kekuatan yang muncul dari setiap individu untuk mencapai tujuan;
11. Kepaduan yaitu fakta bahwa para anggota organisasi saling menyukai satu sama lain, artinya bekerja sama dengan baik, berkomunikasi dan mengkoordinasikan;
12. Keluwesan Adaptasi artinya adanya suatu rangsangan baru untuk mengubah prosedur standar operasinya, yang bertujuan untuk mencegah keterbekuan terhadap rangsangan lingkungan;

Sehubungan dengan hal-hal tersebut di atas maka ukuran efektivitas merupakan tolok ukur untuk terpenuhinya maksud dan tujuan yang ingin dicapai. Selain itu, menunjukkan pada tingkat sejauh mana organisasi, program/ kegiatan melaksanakan fungsi-fungsinya

secara optimal. Efektivitas akan berkaitan dengan kepentingan orang banyak, seperti yang dikemukakan H. Emerson yang dikutip Soewarno Handayaniingrat, sebagai berikut:

“Efektivitas merupakan penilaian hasil pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Efektivitas perlu diperhatikan sebab mempunyai efek yang besar terhadap kepentingan orang banyak”

2.1.3 Ukuran Efektivitas

Pendapat para ahli di atas dapat dijelaskan, bahwa efektivitas adalah upaya untuk mencapai tujuan yang diinginkan (sesuai dengan harapan) yang ditujukan kepada banyak orang dan dapat dirasakan oleh kelompok sasaran yaitu masyarakat.

Hal ini sejalan dengan pendapat Duncan (dalam Steers, 1985:53) mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut:

- 1) Pencapaian Tujuan
- 2) Integrasi
- 3) Adaptasi

Berdasarkan ukuran efektivitas diatas, maka keterkaitan antara variabel yang mempengaruhi Efektivitas terdapat tujuh indikator yang sangat mempengaruhi terhadap efektivitas. Tujuh indikator tersebut, sangat dibutuhkan dalam menerapkan sistem informasi. Hal tersebut dapat dilihat dari :

1. Pencapaian tujuan

Pencapaian adalah seluruh upaya untuk mencapai tujuan harus dilihat sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir dapat terjamin, diperlukan pentahapan, baik pentahapan dalam arti pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasi. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu : (1) kurun waktu pencapaiannya ditentukan, (2) sasaran merupakan target yang kongkret, (3) dasar hukum.

2. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran tingkat kemampuan suatu organisasi dalam melakukan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai organisasi lain. Integrasi terdiri dari beberapa faktor, yaitu : (1) prosedur (2) proses sosialisasi.

3. Adaptasi

Adaptasi adalah proses penyesuaian diri yg dilakukan guna menyelaraskan suatu individu terhadap perubahan-perubahan yg terjadi pada lingkungannya. Adaptasi terdiri dari beberapa faktor, yaitu : (1) peningkatan kemampuan (2) sarana dan prasarana.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka pengukuran merupakan penilaian dalam arti tercapainya sasaran yang telah ditentukan sebelumnya dengan menggunakan sasaran yang tersedia.

Jelasnya bila sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya adalah efektif. Jadi, apabila suatu tujuan atau sasaran itu tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, maka tidak efektif. Efektivitas merupakan fungsi dari manajemen, dimana dalam sebuah efektivitas diperlukan adanya prosedur, strategi, kebijaksanaan, program dan pedoman. Tercapainya tujuan itu adalah efektif sebab mempunyai efek atau pengaruh yang besar terhadap kepentingan bersama.

2.2 Beban Kerja

2.2.1 Pengertian Beban Kerja

Beban kerja ialah salah satu aspek yang wajib di perhatikan oleh tiap organisasi, sebab beban kerja ialah salah satu yang bisa menaikkan kinerja pegawai. Metode analisis beban kerja (*workload analysis*) membutuhkan pemakaian rasio ataupun pedoman staf standar untuk menentukan kebutuhan personalia. Analisis beban kerja mengidentifikasi baik jumlah pegawai ataupun tipe pegawai yang dibutuhkan dalam menggapai tujuan organisasional.

Menurut Sutarto (2006) “Bahwa beban aktivitas satuan organisasi atau beban kerja masing-masing pejabat atau pegawai hendaknya merata sehingga dapat dihindarkan adanya satuan organisasi yang terlalu banyak aktivitasnya dan ada satuan organisasi terlalu sedikit aktivitasnya demikian pula dapat dihindarkan adanya pejabat atau pegawai yang terlalu bertumpuk-tumpuk tugasnya dan ada pejabat atau pegawai yang sedikit beban kerjanya sehingga nampak terlalu banyak menganggur.”

Berikutnya dikatakan pula kalau beban kerja yang diberikan kepada pegawai organisasi ataupun insitusi selaku sesuatu kegiatan, yang memiliki peran berarti untuk menetapkan kebutuhan akan pegawai yang dibutuhkan dalam kelancaran sesuatu penyelesaian pekerjaan dimana penghitungan beban kerja tersebut membutuhkan sesuatu tata cara ataupun metode tertentu supaya cocok dengan kemauan dari organisasi ataupun institusi tersebut.

Menurut Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara (1997), pengertian beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu.

Pengukuran beban kerja dimaksud sebagai sesuatu metode untuk memperoleh data tentang efisiensi serta daya guna kerja sesuatu unit organisasi, ataupun pemegang jabatan yang dilakukan secara sistematis dengan memakai metode analisis jabatan, metode analisis beban kerja ataupun metode manajemen lainnya. Lebih lanjut dikemukakan pula, kalau pengukuran beban kerja ialah salah satu metode manajemen untuk memperoleh data jabatan, melalui proses riset serta pengkajian yang dicoba secara analisis. Informasi jabatan tersebut dimaksudkan sebagai alat untuk menyempurnakan aparatur, baik di bidang kelembagaan, ketatalaksanaan dan Sumber Daya Manusia (Definisi Beban Kerja. <http://www.bkn.go.id> [19 Agustus 2016]).

Selain yang di tulis dalam peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara tersebut diatas jika pemberian beban kerja kepada pegawai dalam suatu organisasi wajib diikuti oleh bagaimana kemahiran pimpinan dalam memandang kepada keahlian serta keahlian pegawai itu sendiri sehingga beban kerja yang diberikan bisa efisien dilaksanakan oleh pegawai. Menurut Munandar (2001), Beban kerja adalah suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya yang harus diselesaikan pada batas waktu tertentu. Beban kerja dapat dibedakan lebih lanjut ke dalam beban kerja berlebihan/ terlalu sedikit 'kuantitatif, yang timbul sebagai akibat dari tugas-tugas yang terlalu banyak/sedikit diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam waktu tertentu, dan beban kerja berlebihan/terlalu sedikit 'kualitatif', yaitu jika orang merasa tidak mampu untuk melakukan suatu tugas, atau tugas tidak menggunakan ketrampilan dan/atau potensi dari tenaga kerja.

Menurut Barnes melalui Indriana (2009), menyatakan ada tiga kegunaan Work sampling yaitu :

1. *Activity and delay Sampling*, untuk mengukur aktivitas dan penunudaan dari seorang pekerja. Contohnya adalah dengan mengukur prosentase seorang bekerja dan persentase seorang tidak bekerja.
2. *Performance Sampling*, yaitu mengukur waktu yang digunakan untuk bekerja, dan waktu yang tidak digunakan untuk bekerja.

3. *Work Measurement*, untuk menetapkan waktu standart dari suatu kegiatan.

Tahapan-tahapan yang harus dilaksanakan dalam melaksanakan survey pekerjaan dengan *work sampling* adalah:

- a) Menentukan jenis personil yang akan diteliti.
- b) Apabila jumlah personil banyak, maka perlu dilakukan pemilihan sampel sebagai subyek personil yang akan diamati.
- c) Membuat formulir daftar kegiatan.
- d) Melatih pelaksana peneliti mengenai tata cara pengamatan kerja dengan menggunakan *work sampling*. Petugas pelaksana sebaiknya mempunyai latar belakang pendidikan sejenis dengan subyek yang akan diamati untuk mempermudah dalam proses pengamatan. Setiap pelaksana peneliti mengamati 5-8 personil yang sedang bekerja.
 - a. Pengamatan dilakukan dengan interval 2-15 menit tergantung karakteristik pekerjaan. Makin tinggi tingkat mobilitas pekerjaan yang diamati maka semakin pendek waktu pengamatan. Semakin pendek jarak pengamatan maka semakin banyak sampel pengamatan yang dapat diamati oleh peneliti, sehingga akurasi penelitian menjadi akurat. Pengamatan dilakukan selama jam kerja. Apabila jenis tenaga yang diteliti berfungsi selama 24 jam maka pengamatan dilaksanakan sepanjang hari.

2.2.2 Dimensi Beban Kerja

Menurut Munandar (2001), beban kerja dapat diklasifikasikan ke dalam faktor-faktor intrinsik dalam pekerjaan sebagai berikut :

a. Tuntutan Fisik.

Kondisi kerja tertentu dapat menghasilkan prestasi kerja yang optimal disamping dampaknya terhadap kinerja pegawai, kondisi fisik berakibat pula terhadap kesehatan mental seorang tenaga kerja. Keadaan fisik pekerja memiliki pengaruh terhadap keadaan kesehatan raga serta psikologi seorang. Dalam perihal ini kalau keadaan kesehatan pegawai wajib tetap dalam kondisi sehat dikala melaksanakan pekerjaan, tidak hanya istirahat yang cukup juga dengan dukungan fasilitas tempat kerja yang aman serta mencukupi.

b. Tuntutan tugas

Pekerjaan seringkali menyebabkan kelelahan bagi karyawan karena beban kerja yang berlebihan. Beban kerja yang berlebihan dan beban kerja yang terlalu sedikit dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Beban kerja dapat dibedakan menjadi dua kategori yaitu :

- Beban kerja terlalu banyak/sedikit “Kuantitatif” yang timbul akibat dari tugas-tugas yang terlalu banyak/sedikit diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam waktu tertentu.
- Beban kerja berlebihan/terlalu sedikit Kualitatif yaitu jika orang merasa tidak mampu untuk melaksanakan suatu tugas atau

Melakukan tugas-tugas tidak menggunakan keterampilan atau potensi kerja. Beban kerja terlalu kecil dapat menyebabkan kurangnya stimulasi bagaimana bekerja dan motivasi rendah untuk bekerja, karena karyawan akan memiliki kesan bergerak maju dan merasa tidak berdaya untuk memperlihatkan bakat dan keterampilannya (Sutherland & Cooper) dalam (Munandar 2001).

Selanjutnya Moekijat (1995) mengemukakan, bahwa dalam memberikan informasi tentang syarat-syarat tenaga kerja secara kualitatif, serta jenis-jenis jabatan dan pegawai yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas-tugas. Di samping itu dinyatakan pula, bahwa jumlah waktu yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan adalah sama dengan jumlah keempat (4) waktu berikut :

1. 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).
2. Waktu yang digunakan dalam kegiatan-kegiatan yang tidak langsung berhubungan dengan produksi (bukan lingkaran atau *non-cyclical time*).
3. Waktu untuk menghilangkan kelelahan (*fatigue time*).
4. Waktu untuk keperluan pribadi (*personal time*).

Oleh karena itu, jumlah orang diperlukan untuk menyelesaikan posisi atau pekerjaan yang sama dengan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan dibagi dengan waktu yang diberikan kepada seseorang. Namun, untuk menentukan jumlah orang yang dibutuhkan lebih khusus, jumlah harus ditambahkan melalui analisis beban kerja karyawan.

Pengertian beban kerja menurut Suwatno (2011) adalah sejumlah kegiatan yang harus di selesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan secara sistematis dengan menggunakan teknik analisis jabatan, teknik analisis beban kerja atau teknik manajemen lainnya dalam jangka waktu tertentu untuk mendapatkan informasi tentang efisiensi dan efektivitas kerja suatu unit organisasi. Dimensi dari beban kerja menurut Suwanto (Anita, 2013: 70) ialah terdiri dari :

1. Jam Kerja Efektif
2. Latar Belakang Pendidikan
3. Jenis Pekerjaan Yang diberikan

Kompleksitas hubungan antara beban kerja, performansi tugas, dan beban tugas dapat merujuk pada pendapat De Waard dalam (Tarwaka 2011) seperti ;

1. Kinerja yang optimal (*optimal performance*). Pada saat tuntutan tugas dalam keadaan sedang maka pegawai akan mampu

melaksanakan tugas secara mudah dengan beban kerja dan kinerja tetap pada tingkat optimal. Meningkatkan tugas yang tidak terlalu penting tidak secara signifikan menyebabkan pengaruh kognitif dan tidak mempengaruhi kinerja. Jika kesalahan atau kesalahan terjadi dalam pekerjaan, ini akan menghasilkan beban kerja kognitif atau beban fisik dan beban mental.

2. Peningkatan permintaan beban kerja (*increased workload demand*). Jika tuntutan tugas meningkat waktu luang kerja akan terbatas. Peningkatan dari karyawan yang menjalani masalah kesehatan akan lebih penting ketika kondisi kerja sebagai penyebab peningkatan beban kerja tidak dikendalikan. Dengan peningkatan lebih lanjut dalam persyaratan tugas, kinerja akan menurun. Dengan demikian, kualitas kinerja telah mulai berkurang karena persyaratan beban kerja telah mulai melebihi kapasitas karyawan. Dan masing-masing karyawan tidak memiliki sumber daya yang cukup untuk mengatasi situasi ini tanpa strategi perbaikan kerja.
3. Penurunan permintaan beban kerja (*decreased task demand*). Ini adalah kebalikan dari beban kerja yang tinggi, jika penurunan persyaratan tugas karyawan terjadi dan bahwa karyawan tidak dapat memberikan sumber daya mental yang cukup, kinerja akan menurun. Jika ini terjadi, kesalahan atau kesalahan akan menjadi

didistribusikan secara seragam pada kinerja terendah. Dalam kondisi demikian pegawai akan kehilangan kinerja dan akan terjadi banyak kesalahan sebagai akibat rendahnya tingkat *vigilance*, *vigilance* dalam arti kemampuan seseorang untuk tetap waspada/fokus terhadap tugas pekerjaan. (Tarwaka 2011).

2.2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Beban Kerja

Selain adanya dimensi-dimensi beban kerja, juga terdapat faktor faktor yang mempengaruhi beban kerja pegawai seperti yang diungkapkan oleh Manuaba dalam Tarwaka (2011) menyatakan bahwa beban kerja dipengaruhi faktor – faktor sebagai berikut :

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

- b. Faktor internal adalah Faktor-faktor dari bagian dalam tubuh itu sendiri karena reaksi beban kerja eksternal. Reaksi tubuh disebut strain, berat strain dapat dianggap secara objektif dan subyektif. Faktor internal termasuk faktor somatik (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan), faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan kepuasan).

2.2.4 Dampak Beban Kerja

Beban kerja yang terlalu berlebihan akan menghasilkan kelelahan fisik atau dalam beban kerja yang terlalu penting di mana pekerjaan yang terjadi karena pengulangan gerakan akan menyebabkan kebosanan, perasaan monoton. Kebosanan dalam pekerjaan rutin setiap hari karena terlalu sedikit tugas atau pekerjaan menyebabkan kurangnya perhatian untuk bekerja sehingga pekerja berpotensi membahayakan.

Dampak negatif dari kelebihan beban menurut Winaya (1989) beban kerja yang tidak sesuai kemampuan tenaga kerja dapat berdampak negatif pada karyawan. Dampak negatif tersebut adalah :

- a. Kualitas kerja menurun
- b. Beban kerja terlalu berat tidak seimbang dengan kapasitas tenaga kerja, beban kerja berlebih akan menghasilkan penurunan kualitas pekerjaan karena pengaruh kelelahan fisik dan konsentrasi. Dalam penurunan kelelahan fisik, pengawasan otomatis, akurasi kerja sehingga hasil kerja tidak sesuai dengan standar.

c. 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.

c. Kenaikan tingkat absensi

Terlalu banyak beban kerja juga dapat menyebabkan karyawan terlalu lelah atau sakit. Ini akan memiliki efek negatif pada pekerjaan baik organisasi karena tingkat absensi terlalu tinggi, sehingga dapat mempengaruhi keseluruhan kinerja organisasi.

2.2.5 Penilaian Beban Kerja

Pengukuran Beban Kerja (PBK) merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan di berbagai instansi negeri maupun swasta. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara N0. 20/1990, beban kerja diperlukan untuk menetapkan waktu bagi seorang pekerja yang memenuhi persyaratan (*qualified*) dalam menyelesaikan pekerjaan tertentu pada suatu tingkat prestasi yang telah ditetapkan.

Beban kerja merupakan suatu proses penentuan kuantitas jam kerja orang (*man hour*) yang dipergunakan atau yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan spesifik di dalam kala tertentu. Jumlah jam kerja setiap pegawai akan menyatakan kuantitas tenaga kerja yang diperlukan oleh perusahaan sehingga produktivitas kerja mampu optimal sesuai bersama tujuan organisasi.

Dalam lembaran negara RI tahun 2000 nomor 194 tanggal 10 Nopember 2000 dijelaskan bahawa dalam pasal 4 (2) pada huruf “c” berbunyi analisis beban kerja dan perkiraan kapasitas seorang pegawai negeri sipil dalam jangka waktu tertentu adalah frekwensi rata - rata masing - masing satuan, masing - masing jenis pekerjaan dalam waktu tertentu. Memperkirakan beban kerja dari masing-masing satuan organisasi sanggup dilaksanakan berdasarkan perhitungan atau berdasarkan pengalaman, seumpama perkiraan beban pekerjaan pengetikan, pengagendaan, dan yang serupa itu sanggup didasarkan atas jumlah surat yang masuk dan muncul rata- rata di dalam jangka sementara tertentu. (Peraturan Pemerintah RI nomor 97 tahun 2000).

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (2008), pengukuran beban kerja adalah teknik mendapatkan informasi tentang efisiensi & efektivitas kerja unit organisasi atau pemegang jabatan yang dilakukan secara sistematis bersama menggunakan teknik asumsi jabatan atau teknik asumsi beban kerja. Analisis beban kerja adalah sistem untuk menentukan kuantitas jam kerja yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan didalam selagi tertentu.

Analisis beban kerja dimaksudkan untuk meneliti, mengevaluasi dan mengkaji pelaksanaan kerja, proses kerja maupun hasil kerja serta menentukan kebutuhan pegawai untuk suatu unit organisasi yang telah berjalan selama ini, dengan tujuan:

1. Mengidentifikasi sejauh mana efisiensi dan efektivitas keberadaan standar dan parameter beban kerja, karena tolak ukur tersebut akan menggambarkan prinsip rasional, efektif, efisien, realistik dan operasional secara nyata serta tujuan kegiatan di era yang akan datang.
2. Memperoleh gambaran mengenai kondisi riil pegawai baik kuantitatif maupun kualitatif dan kompetensinya terhadap suatu unit kerja sebagai bahan kajian perumusan formasi dan rasio kebutuhan pegawai untuk keperluan pra penataan kelembagaan.
3. Memperjelas dan mempertegas penyusunan format kelembagaan yang dapat dibentuk secara lebih seimbang maupun tata jalinan sistem yang menginginkan dibangun dan tercapai kesesuaian antara kewenangan dan tujuan organisasi bersama besaran organisasinya.