



Improving Work Welfare Through Workload Analysis of Wreda Officers PPOS GBKP Sukamakmur Deliserdang

Eka Danta Jaya Ginting^{1*}, Josetta MR Tuapttinaja¹, Rahma Fauzia¹, Yuni Lestari Sitepu¹

¹[Fakultas Psikologi, Universitas Sumatera Utara, Medan, Indonesia]

Abstract. Caregivers are people who assist others in need. Caregivers at the Prosperous Parents Service Foundation (YAPPOS) consist of caregivers, cooks, and general workers who double as cleaning workers. All caregivers interact directly with YAPPOS residents, namely the elderly, who are cared for by their families. The workload and the division of shifts, which only consist of two changes, certainly burden the caregivers. Excessive workload on weaving can cause high work stress. The workload must be measured immediately to provide input for YAPPOS leaders to provide interventions on increasing or decreasing the number of caregivers to achieve a practical and ideal workload. This workload measurement can be carried out objectively so that it becomes the basis for assigning tasks and responsibilities in the future. The measure will also result in valuable work time and the amount of workload felt by the caregivers.

Keyword: Workload, Caregiver, Wreda, Officer

Abstrak. Caregiver adalah orang yang memberikan bantuan pada orang lain yang membutuhkan. Caregiver pada Yayasan Pelayanan Orangtua Sejahtera (YAPPOS) terdiri dari pengasuh, juru masak dan pekerja umum yang merangkap sebagai petugas kebersihan. Seluruh caregiver berinteraksi langsung dengan penghuni YAPPOS yakni para lansia yang dititip keluarga. Beban kerja dan juga pembagian shift yang hanya terdiri atas dua shift tentunya memberikan beban tersendiri pada para caregiver. Beban kerja yang berlebihan tentunya dapat menimbulkan stress kerja yang tinggi. Beban kerja ini harus segera diukur sehingga dapat memberikan masukan bagi para pimpinan YAPPOS untuk memberikan intervensi apakah akan menambah atau mengurangi jumlah caregiver untuk mencapai beban kerja yang efektif dan ideal. Pengukuran beban kerja ini dapat dilakukan dengan objektif sehingga menjadi landasan dalam pemberian tugas dan tanggungjawab kedepannya. Pengukuran juga akan menghasilkan waktu kerja efektif yang dilakukan dan juga besaran beban kerja yang dirasakan para caregiver.

Kata Kunci: Beban Kerja, Caregiver, Wreda, Karyawan

Received 01 December 2022 | Revised 04 December 2022 | Accepted 26 June 2023

*Corresponding author at: Dr. Mansyur No. 5, Fakultas Psikologi, Universitas Sumatera Utara, Medan Indonesia

E-mail address: eka.danta@usu.ac.id

1 Pendahuluan

Caregiver adalah orang yang memberikan bantuan pada orang yang membutuhkan bantuan karena ketidakmampuan yang diakibatkan oleh penyakit atau keterbatasan lainnya. *Caregiver* biasanya berupa keluarga baik anak, cucu, teman atau orang lain yang tinggal bersama dengan orang yang membutuhkan bantuannya. Pada masa sekarang ini *caregiver* sudah banyak disediakan oleh instansi-instansi yang menawarkan jasa. *Caregiver* ada yang tinggal di rumah orang yang membutuhkan bantuan dan ada juga instansi yang menyediakan jasa menyediakan *caregiver* beserta tempat baik untuk keterbatasan karena penyakit, kondisi fisik maupun untuk perawatan lanjut usia.

Yayasan Pelayanan Orang Tua Sejahtera (YAPOS) adalah salah satu instansi/panti yang menyediakan jasa untuk merawat lansia. Di YAPOS sendiri tersedia para *caregiver* untuk lansia, fisioterapis dan juga pegawai-pegawai lainnya untuk mendukung operasional baik pekerja taman, juru masak dan kebersihan. Para pekerja ini akan membantu semua kebutuhan para lansia yang di percayakan keluarga untuk tinggal disana. Diantara para pegawai, *caregiver* adalah pegawai yang terlibat intens dalam keseharian para lansia mulai dari memandikan, makan dan juga menyediakan obat-obat bagi yang sedang melakukan pengobatan serta menemani aktivitas-aktivitas para lansia di panti. Pekerjaan yang dilakukan oleh *caregiver* di YAPOS cukup beragam tergantung kondisi yang dialami oleh lansia. Pekerjaan yang cukup banyak dan menuntut penyesuaian terhadap kondisi setiap lansia dibanding dengan jumlah *caregiver* menjadi sangat kecil. *Caregiver* di YAPOS hampir tidak memiliki waktu libur khusus. Tentu saja kondisi banyaknya lansia dan juga kondisi setiap lansia yang berbeda membuat pekerjaan seorang *caregiver* menjadi sangat banyak.

Beban kerja yang berlebihan yang dialami oleh *caregiver* dapat membuat *caregiver* mengalami stress kerja, mengalami kecemasan karena pekerjaan yang banyak, kurang konsentrasi karena banyaknya tuntutan kerja. Selain itu dapat juga memberi dampak negatif pada fisik seperti kelelahan dan kurang tidur. Masalah-masalah yang ditimbulkan oleh banyaknya beban kerja ini tentunya bisa berakibat langsung pada lansia yang di rawat oleh *caregiver*.

Masalah lain karena beban kerja yang berlebih adalah tidak adanya penilaian objektif dari lembaga tentang kebutuhan tenaga kerja khususnya *caregiver*. Untuk ini diperlukan mediasi yang melibatkan tenaga profesional yang bisa menganalisa dan memberikan penilaian objektif tentang beban kerja yang dialami oleh *caregiver*. Yayasan Pelayanan Orang Tua Sejahtera (YAPSO) belum pernah menganalisa kebutuhan tenaga kerja yang mereka butuhkan. Terkhusus *caregiver* yang menjadi inti dari pelayanan jasa yang ditawarkan oleh YAPOS, belum ada analisa beban kerja yang dialami oleh para *caregiver*. Pengurus merasa perlu dilakukan kegiatan-kegiatan untuk menolong para *caregiver* seperti pengisian untuk *caregiver* baik untuk meningkatkan pengetahuan maupun softskill dalam menangani para lansia.

Analisa beban kerja juga akan mendapatkan waktu ideal yang diperlukan oleh seorang *caregiver* dalam mengerjakan tugas. Analisa beban kerja ini juga akan menghasilkan gambaran beban kerja yang sedang dialami oleh *caregiver* pada panti Jompo YAPOS.

2 Pelaksanaan Kegiatan

Analisa beban kerja ini mengukur waktu ideal yang dibutuhkan *caregiver* untuk melakukan pekerjaannya. Waktu ideal ini berupa waktu (menit) yang dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan dalam sehari. Akan dihasilkan juga jumlah *caregiver* ideal yang dibutuhkan.

Table 1. Tahap Rapport

Aktivitas	Tujuan
Membangun Raport dengan pimpinan yaysan	Untuk membangun hubungan akrab dan suasana yang menyenangkan sehingga pimpinan YAPOS terbuka untuk memberi informasi jobdesc pegawai.
Membangun rapport dengan para pegawai PPOS	<ul style="list-style-type: none"> • Membangun hubungan akrab dengan para pegawai • Mengkonfirmasi jobdesc masing-masing jabatan dengan pegawai

Table 2. Analisa Beban Kerja

Aktivitas	Tujuan
Wawancara	Menggali informasi tentang pekerjaan harian, mingguan, bulanan dan tahunan yang dilakukan oleh <i>caregiver</i> .
Observasi	Mengamati pekerjaan-pekerjaan yang dilakukan oleh <i>caregiver</i> ketika merawat lansia.
Wawancara dengan lansia	Mengonfirmasi indormasi yang didapat dari wawancara dengan <i>caregiver</i> dengan menanyakan langsung kepada lansia tentang perlakuan yang dilakukan oleh <i>caregiver</i> pada mereka.

3 Hasil

Saat ini ada 7 orang pengasuh, 1 orang Juru Masak; 1 orang Petugas Laundry, 2 orang Staf Kantor; 2 orang Cleaning Service (Bagian dalam dan Luar); 1 orang Petugas Taman dan 1 Orang Staf Umum. Per Agustus 2022 jumlah orangtua yang diasuh ada 28 orang (daya tampung maksimal

sebanyak 96 orangtua yang bisa ditampung di PPOS GBKP Sukamakmur) dengan kondisi berbeda-beda.

Kondisi orangtua ada yang dalam kondisi sehat fisik dan pikiran (pikiran artinya tidak dalam keadaan dementia/pikun), Sehat fisik tidak sehat pikiran dan sebaliknya sehat pikiran tidak sehat fisik serta kondisi tidak sehat fisik dan pikiran. Masing-masing kondisi membutuhkan penanganan oleh pengasuh yang berbeda-beda. Khusus untuk pengasuh mereka dibagi atas 3 shift kerja yaitu 1: Shift Pagi (jam 7 sd jam 13.00); 2. Shift Siang (Jam 12.00 sd jam 19.00) dan Shift Malam (jam 18.00 sd 08.00). Untuk melayani 28 orangtua tersebut jumlah Pengasuh yang bekerja adalah sebanyak 2 orang per shift-nya.

Pengambilan data wawancara dilakukan pada hari Kamis dan Jumat, 11 dan 12 Agustus 2022 di PPOS GBKP Sukamakmur kecamatan Sibolangit. Data dikumpulkan oleh Enumerator sebanyak 6 orang dengan target data terkumpul dari Pengasuh, Staf Kantor, Juru Masak, Petugas Laundry, Fisioterapi, Cleaning Service, dan Bagian Taman. Untuk Staf Umum tidak bisa diwawancarai oleh karena sesuatu dan lain hal. Enumerator juga melakukan observasi di tempat kerja masing-masing staf yang diwawancarai.

Adapun hasil yang didapat adalah sebagai berikut:

a) Pengasuh

Pengasuh yang diwawancarai adalah mereka yang bekerja untuk semua shift. Hasil analisis beban kerja mereka menunjukkan bahwa beban kerjanya berlebih. Kalkulasi data menunjukkan bahwa untuk menangani jumlah orangtua yang sekarang dibutuhkan tambahan Pengasuh sebanyak 1 orang.

b) Petugas Laundry

Petugas laundry masuk mulai jam 09.00 sampai 17.00 WIB. Hasil analisis beban kerja melalui proses wawancara dan juga observasi menunjukkan bahwa laundry sudah dapat dikerjakan dengan efektif. Untuk memaksimalkan kinerja dapat ditambahkan personil petugas laundry sebanyak 2 orang.

c) Petugas Pantry (juru masak).

Petugas pantry saat ini terlihat memiliki beban kerja yang berlebih karena harus mengerjakan banyak pekerjaan secara sendirian dengan beban kerja dan menuntut waktu penyelesaian yang konsisten. Petugas pantry saat ini ada satu orang. Sebaiknya ke depan petugas pantry terdiri dari dua orang.

d) Administrasi Kantor

Administrasi kantor saat ini dikerjakan oleh dua orang. Beban kerja administrasi kantor cukup tinggi, hal ini karena banyaknya tamu dan pencatatan yang detail yang harus dikerjakan. Petugas kantor saat ini ada 2 orang yang saling memback up masing-masing pekerjaan mereka. Petugas kantor saat ini sudah bisa dilakukan dikerjakan dengan efektif asalkan dilakukan pembagian kerja yang lebih baik. Supaya tidak saling tumpang tindih dengan pekerja yang lain.

e) Fisioterapi

Fisioterapi saat ini dapat berjalan dengan efektif dengan satu orang petugas fisioterapi. Pembagian jadwal terapi yang baik dapat membuat pekerjaan fisioterapis menjadi lebih efektif. Fisioterapis saat ini masih ikut merangkap dalam membersihkan ruangan.

f) Cleaning Service

Petugas cleaning services ada dua orang dibagian dalam dan bagian luar, petugas cleaning service juga dapat dilakukan dengan baik dengan pembagian yang lebih jelas.

g) Petugas taman

Dari hasil wawancara dan observasi petugas taman dirasa sudah mencukupi untuk saat ini.

4 Kesimpulan

Dari hasil analisis data diatas dapat kita simpulkan bahwa pelayanan kepada lansia di PPOS sudah baik hingga saat ini. Untuk memaksimalkan semua potensi dapat mengikuti saran yang dilakukan oleh tim pengabdian untuk penambahan personil. Sehingga pada saat kapasitas PPOS maksimal, maka pelayanan dapat dilakukan dengan maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ariska, Y. N., Handayani, P. A & Hartati, E. 2020. Faktor yang Berhubungan dengan Beban Caregiver dalam Merawat Keluarga yang Mengalami Stroke. *Journal of Holistic Nursing and Health Science*, 3(1). <https://doi.org/10.14710/hnhs.3.1.2020.52-63>
- [2] Daulay, N. M., S, S., & S, N. F. 2015. Pengalaman Keluarga sebagai Caregiver dalam Merawat Pasien Strok di Rumah. *Jurnal Keperawatan Padjadjaran*, 2(3). <https://doi.org/10.24198/jkp.v2i3.86>
- [3] Meilani, N. 2019. Beban perawatan pada caregiver penderita skizofreniadi poliklinik rawat jalanrumah sakit jiwa provinsi bali. *E-Jurnal Medika Udayana*, 8(2). Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/eum/article/view/48438>
- [4] Matthews, G & Reinerman-Jones, L. 2017. *Workload Assessment: How to Diagnose Workload Issues and Enhance Performance (Users' Guides to Human Factors and Ergonomics Methods)*. Human Factors and Ergonomics Society; 1st edition: Florida