

Hubungan Beban Kerja Tenaga Kesehatan Dengan Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Upt Puskesmas Sentosa Baru Tahun 2026

Fitriy Suangga¹, Halimatussakdiyah Lubis²

^{1,2} Program Studi DIII Kebidanan Universitas Deztron Indonesia
e-mail: hal1matussak.diyah.lubis@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan beban kerja tenaga kesehatan dengan kualitas pelayanan pasien rawat jalan di UPT Puskesmas Sentosa Baru Tahun 2026. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian adalah seluruh tenaga kesehatan yang terlibat dalam pelayanan rawat jalan, dengan jumlah sampel sebanyak 35 orang yang dipilih menggunakan teknik total sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner beban kerja dan kualitas pelayanan. Hasil penelitian dummy menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki beban kerja tinggi dan kualitas pelayanan berada pada kategori cukup. Hasil uji *chi-square* menunjukkan adanya hubungan bermakna antara beban kerja dan kualitas pelayanan pasien rawat jalan. Semakin tinggi beban kerja, semakin rendah kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Temuan ini menegaskan pentingnya pengelolaan beban kerja secara proporsional untuk menjaga mutu pelayanan rawat jalan.

Kata Kunci: Beban Kerja, Kualitas Pelayanan, Pasien Rawat Jalan, Puskesmas, Tenaga Kesehatan.

Abstract

This study aimed to analyze the relationship between health workers' workload and the quality of outpatient services at UPT Puskesmas Sentosa Baru in 2026. This research employed an analytic quantitative design with a cross-sectional approach. The study population consisted of all health workers involved in outpatient services, with a sample of 35 respondents selected using total sampling. The research instrument consisted of questionnaires measuring workload and service quality. The dummy results showed that most respondents had a high workload and that service quality was mostly in the moderate category. The chi-square test indicated a significant relationship between workload and the quality of outpatient services. The higher the workload, the lower the quality of service provided to patients. These findings emphasize the importance of proportional workload management to maintain the quality of outpatient care.

Keywords: *Workload, Service Quality, Outpatient, Primary Health Care, Health Workers.*

LATAR BELAKANG

Beban kerja tenaga kesehatan merupakan isu penting dalam sistem pelayanan kesehatan karena berkaitan langsung dengan mutu layanan, kepuasan pasien, dan keberlangsungan kerja tenaga kesehatan. WHO menegaskan bahwa pengelolaan sumber daya manusia kesehatan harus mempertimbangkan workload agar distribusi tenaga lebih adil, efisien, dan produktif. Dalam

layanan primer, beban kerja yang tidak seimbang berpotensi menurunkan kecepatan pelayanan, ketelitian petugas, dan kualitas interaksi dengan pasien.

Pada tingkat global, fasilitas layanan primer di banyak negara menghadapi tekanan akibat peningkatan jumlah pasien, kompleksitas penyakit kronis, dan tuntutan layanan yang lebih cepat. WHO menempatkan kesehatan tenaga kerja sebagai faktor kunci dalam pencapaian kinerja sistem kesehatan. Jika beban kerja tinggi tidak diimbangi dengan jumlah tenaga yang memadai, maka kualitas pelayanan akan mudah terdampak.

Di Indonesia, puskesmas menjadi fasilitas utama dalam pelayanan kesehatan masyarakat dan menjadi pintu masuk terbesar peserta JKN. WHO mencatat bahwa hampir 80% peserta JKN terdaftar di puskesmas, sehingga tekanan layanan di fasilitas ini sangat tinggi. Di sisi lain, distribusi tenaga kesehatan belum sepenuhnya merata, sehingga banyak puskesmas harus bekerja dengan sumber daya terbatas.

Secara lokal, Puskesmas Sentosa Baru Medan diketahui memiliki rasio rujukan rawat jalan yang tinggi sekitar 36% dan cenderung meningkat dalam beberapa tahun terakhir. Kondisi ini menunjukkan adanya tingginya dinamika pelayanan yang berpotensi meningkatkan beban kerja tenaga kesehatan. Situasi tersebut patut dikaji karena beban kerja yang tinggi dapat berdampak pada kualitas pelayanan pasien rawat jalan. [repository.usu](https://repository.usu.ac.id/)

Secara teoretis, beban kerja didefinisikan sebagai jumlah tugas, tanggung jawab, dan tuntutan fisik maupun mental yang harus diselesaikan tenaga kesehatan dalam periode waktu tertentu. Kualitas pelayanan adalah tingkat kemampuan layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien, yang tercermin dari ketepatan, kecepatan, keramahan, komunikasi, dan tanggung jawab petugas. Hubungan kedua variabel ini dijelaskan melalui teori bahwa beban kerja yang berlebihan akan memicu kelelahan dan penurunan performa pelayanan.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa workload berpengaruh terhadap kualitas kerja dan mutu pelayanan kesehatan. Studi terbaru pada tenaga kesehatan menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara workload excess dan quality of work life, sedangkan kajian lain pada pelayanan rawat jalan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kondisi kerja dan beban petugas. Temuan tersebut memperkuat pentingnya penelitian ini pada konteks Puskesmas Sentosa Baru.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif analitik dengan desain *cross sectional*. Penelitian dilakukan di UPT Puskesmas Sentosa Baru Medan pada bulan Maret–Mei 2026. Populasi penelitian adalah seluruh tenaga kesehatan yang terlibat dalam pelayanan rawat jalan. Sampel berjumlah 35 orang dengan teknik total sampling.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah beban kerja tenaga kesehatan, sedangkan variabel dependen adalah kualitas pelayanan pasien rawat jalan. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur, kemudian dianalisis secara univariat, bivariat, dan multivariat. Uji bivariat menggunakan *chi-square*, sedangkan analisis multivariat menggunakan *regresi logistik* sederhana.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik responden

Tabel 1. Karakteristik responden penelitian

Karakteristik	Kategori	n	%
Umur	20–29 tahun	8	22,9

	30–39 tahun	12	34,3
	40–49 tahun	10	28,6
	≥50 tahun	5	14,2
Jenis kelamin	Laki-laki	11	31,4
	Perempuan	24	68,6
Pendidikan	D3	15	42,9
	S1	13	37,1
	Profesi	7	20,0
Masa kerja	<5 tahun	10	28,6
	5–10 tahun	14	40,0
	>10 tahun	11	31,4

Analisis univariat

Tabel 2. Distribusi beban kerja tenaga Kesehatan

Beban kerja	n	%
Rendah	7	20,0
Sedang	13	37,1
Tinggi	15	42,9
Total	35	100

Tabel 3. Distribusi kualitas pelayanan pasien rawat jalan

Kualitas pelayanan	n	%
Kurang baik	8	22,9
Cukup	15	42,9

Baik	12	34,2
Total	35	100

Analisis bivariat

Tabel 4. Hubungan beban kerja dengan kualitas pelayanan pasien rawat jalan

Beban kerja	Kurang baik	Cukup	Baik	Total
Rendah	0	2	5	7
Sedang	1	7	5	13
Tinggi	7	6	2	15
Total	8	15	12	35

Hasil uji *chi-square* pada data dummy menunjukkan nilai $p = 0,018$, sehingga terdapat hubungan bermakna antara beban kerja tenaga kesehatan dan kualitas pelayanan pasien rawat jalan.

Analisis multivariat

Tabel 5. Hasil regresi logistik sederhana

Variabel	B	OR	p-value
Beban kerja tinggi	1,85	6,36	0,021
Masa kerja <5 tahun	0,74	2,10	0,144
Pendidikan D3	0,52	1,68	0,231

Hasil analisis multivariat dummy menunjukkan bahwa beban kerja tinggi merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi kualitas pelayanan pasien rawat jalan.

HASIL PEMBAHASAN

Karakteristik responden menunjukkan bahwa tenaga kesehatan di Puskesmas Sentosa Baru mayoritas berada pada usia produktif dan didominasi oleh perempuan. Komposisi ini menggambarkan tenaga kerja yang potensial, namun tetap rentan mengalami tekanan bila jumlah pasien tinggi dan pembagian tugas tidak seimbang. Masa kerja yang lebih lama memang mendukung adaptasi, tetapi tidak selalu mampu mengurangi dampak beban kerja yang berlebihan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja tenaga kesehatan cenderung berada pada kategori tinggi. Secara teoritis, kondisi ini dapat meningkatkan kelelahan fisik dan mental,

menurunkan fokus, dan mengurangi kualitas interaksi dengan pasien. WHO melalui pendekatan WISN menekankan pentingnya pengukuran beban kerja agar kebutuhan tenaga kesehatan dapat direncanakan secara tepat.

Kualitas pelayanan pasien rawat jalan dalam penelitian ini berada pada kategori cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan belum sepenuhnya optimal. Pada layanan primer, kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh kecepatan respons, ketepatan tindakan, keramahan petugas, serta kemampuan memberikan informasi yang jelas kepada pasien.

Hubungan antara beban kerja dan kualitas pelayanan dalam penelitian ini selaras dengan teori dan hasil penelitian sebelumnya. Beban kerja yang tinggi berpotensi menurunkan mutu pelayanan karena petugas harus menyelesaikan lebih banyak tugas dalam waktu terbatas. Kajian terdahulu juga menunjukkan bahwa workload berhubungan dengan *quality of work life* dan kualitas pelayanan kesehatan.

Dalam konteks Puskesmas Sentosa Baru, tingginya rasio rujukan rawat jalan memperkuat dugaan bahwa beban kerja tenaga kesehatan cukup besar. Oleh karena itu, pengaturan jadwal kerja, pembagian tugas, dan evaluasi kebutuhan SDM menjadi langkah penting untuk menjaga kualitas pelayanan tetap baik.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat hubungan bermakna antara beban kerja tenaga kesehatan dengan kualitas pelayanan pasien rawat jalan di UPT Puskesmas Sentosa Baru Tahun 2026. Semakin tinggi beban kerja, semakin cenderung menurun kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Hasil ini menjawab tujuan penelitian sekaligus menegaskan bahwa pengelolaan beban kerja merupakan faktor penting dalam menjaga mutu pelayanan rawat jalan.

Secara praktis, puskesmas perlu melakukan pemerataan tugas, penyesuaian jadwal pelayanan, dan evaluasi beban kerja secara berkala. Dinas kesehatan juga disarankan memperhatikan kebutuhan tenaga kesehatan agar kualitas pelayanan pasien tetap optimal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Kepala UPT Puskesmas Sentosa Baru, seluruh tenaga kesehatan yang telah menjadi responden, serta pihak-pihak yang membantu kelancaran penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- World Health Organization. *Workload Indicators Of Staffing Need (WISN) User Manual, 2nd Edition*. Geneva: WHO; 2023.
- World Health Organization. *Workload Indicators Of Staffing Need (WISN)*. 2025.
- World Health Organization. *Workload Indicators Of Staffing Need (WISN)*. 2023.
- World Health Organization. *Indonesia HRH Country Profile*. 2024.
- World Health Organization. *Less Burden, Better Care: Moh And WHO Accelerate JKN Redistribution*. 2024.
- Badan Pusat Statistik. *Statistik Indonesia Bidang Kesehatan*. 2024.
- Badan Pusat Statistik. *Density And Distribution Of Health Workers*. 2021.
- Databoks. *Jumlah Tenaga Kesehatan Di Indonesia Tahun 2024*. 2025.
- Repositori Universitas Sumatera Utara. *Analisis Pelaksanaan Rujukan Rawat Jalan Tingkat Pertama Peserta Program JKN Di Puskesmas Sentosa Baru Medan Tahun 2019*.
- Healthcare. *The Effects Of Workload Excess On Quality Of Work Life In Third-Level Healthcare Workers*. 2024.
- Quality Of Outpatient Nursing Care: A Scoping Review*. 2025.
- Analysis Of Workload On The Quality Of Health Services And...* 2024.

The Influence Of Workload And Working Environment On Performance... 2024.

Health Visitor Workload: An Integrative Review Of The Literature. 2023.

Impact Of Organizational Climate, Workload, And Patient-Centered Care In Hospital To Improve Nursing Service Quality. 2024.