



Analisis Pengaruh Beban, Kepuasan dan Kelelahan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dokter dan Perawat di RSU St. Antonius Pontianak

Agnes Tiurmaida Silaban¹, Lili Indrawati², Nurhayati³

¹Universitas Respati Indonesia

²Universitas Respati Indonesia

³Universitas Respati Indonesia

Corresponding Author: agnesturmaida123@gmail.com¹

Abstract: Hospitals, as healthcare service institutions, play a vital role in providing inpatient, outpatient, and emergency care. Service quality is strongly influenced by the performance of healthcare professionals, particularly doctors and nurses, who face high workloads, job satisfaction demands, and the risk of fatigue. Excessive workload may lead to fatigue, stress, and decreased performance, which in turn affect service quality. On the other hand, job satisfaction and the psychological condition of healthcare workers are also assumed to influence service quality. This study was conducted at RSU St. Antonius Pontianak, a class B referral hospital with a high average daily patient visit rate. The purpose of the study was to analyze the influence of workload, job satisfaction, and work fatigue on the service quality of doctors and nurses. The research employed a quantitative survey design by distributing questionnaires to 100 respondents consisting of doctors and nurses. Data analysis was performed using Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with the SMARTPLS 3 software. The results indicate that workload has a significant effect on service quality, while job satisfaction and work fatigue have no significant effect on service quality. These findings suggest that workload is the dominant factor determining service quality, whereas job satisfaction and fatigue do not directly reduce service quality because healthcare professionals continue to maintain professionalism and adhere to service standards. This study implies that hospital management should pay greater attention to workload management among healthcare workers through balanced task distribution, proper shift arrangements, and adequate facility support to ensure continuous improvement in service quality.

Keywords: Workload, Job Satisfaction, Work Fatigue, Service Quality

Abstrak: Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan memiliki peran penting dalam memberikan layanan rawat inap, rawat jalan, maupun gawat darurat. Mutu pelayanan sangat dipengaruhi oleh kinerja tenaga kesehatan, khususnya dokter dan perawat, yang menghadapi beban kerja tinggi, tuntutan kepuasan kerja, serta risiko kelelahan. Beban kerja yang berlebihan dapat menimbulkan kelelahan, stres, dan penurunan kinerja, sehingga berdampak pada kualitas

layanan. Di sisi lain, kepuasan kerja dan kondisi psikologis tenaga kesehatan juga diperkirakan memiliki pengaruh terhadap mutu pelayanan. Penelitian ini dilakukan di RSU St. Antonius Pontianak, sebuah rumah sakit rujukan kelas B dengan rata-rata kunjungan pasien tinggi setiap harinya. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis pengaruh beban kerja, kepuasan kerja, dan kelelahan kerja terhadap kualitas pelayanan dokter dan perawat. Penelitian menggunakan desain survei kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 100 yang terdiri dari dokter dan perawat. Analisis data dilakukan dengan *Partial Least Squares–Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) menggunakan perangkat lunak SMARTPLS 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, sedangkan kelelahan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Temuan ini mengindikasikan bahwa beban kerja merupakan faktor dominan yang menentukan mutu layanan, disusul oleh kepuasan kerja dan kelelahan kerja tidak secara langsung menurunkan kualitas karena tenaga kesehatan tetap menjaga profesionalisme dan standar pelayanan. Penelitian ini memberikan implikasi bahwa manajemen rumah sakit perlu lebih memperhatikan pengelolaan beban kerja tenaga kesehatan, melalui distribusi tugas yang seimbang, pengaturan shift kerja, serta dukungan fasilitas kerja agar kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan.

Kata kunci: *Beban Kerja, Kepuasan Kerja, Kelelahan Kerja, Kualitas Layanan*

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi penyedia layanan medis bagi perorangan dalam cakupan luas, termasuk fasilitas perawatan dalam jangka waktu tertentu (rawat inap), kunjungan konsultatif (rawat jalan), serta tanggap darurat medis. Rumah sakit berfokus pada pemberian intervensi medis, evaluasi diagnostik, serta program rehabilitasi dengan tujuan memenuhi kebutuhan kesehatan individu. Dalam hal ini, pemulihan kondisi pasien menjadi salah satu indikator keberhasilan layanan yang diberikan. Dalam hal ini, keterlibatan perawat memiliki peran yang esensial dalam mendukung keberhasilan pelayanan melalui pemberian asuhan keperawatan yang optimal (Pratama et al., 2024).

Pendekatan yang digunakan dalam pelaksanaan program kesehatan mencakup promosi kesehatan guna meningkatkan kualitas hidup (promotif), pencegahan terhadap potensi penyakit (preventif), proses pengobatan terhadap penyakit yang sudah terjadi (kuratif), dan proses pemulihan setelah mengalami gangguan kesehatan (rehabilitatif). Tuntutan terhadap rumah sakit saat ini mencakup komitmen yang tinggi dalam menjamin kualitas pelayanan medis yang diberikan kepada setiap pasien, terutama karena layanan tersebut sangat bergantung pada sumber daya manusia sebagai komponen utama. Di antara berbagai profesi kesehatan yang bekerja di lingkungan rumah sakit, perawat merupakan tenaga kesehatan yang paling beragam serta memainkan peran kunci dalam pelaksanaan layanan (Adnyaswari & Adnyani, 2017). Sejalan dengan fungsi utama rumah sakit sebagai penyedia pelayanan medis, maka hak pasien atas pelayanan yang optimal harus dipenuhi. Penerapan pelayanan prima tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga berkontribusi terhadap kepuasan kerja karyawan dalam menjalankan tugasnya (Novitasari, 2019).

Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit tidak terlepas dari sejumlah variabel penting, antara lain desain fasilitas fisik (termasuk dimensi, tingkat kerumitan, dan kapasitas tempat tidur), ekspansi layanan medis, tingkat keahlian tenaga kesehatan, serta efektivitas manajemen informasi dan keuangan. Dalam konteks ini, peran tenaga kesejahteraan sosial juga penting dalam mendukung penyampaian layanan. Untuk mewujudkan pelayanan yang optimal, integrasi sistem pelayanan kesehatan perlu dilakukan melalui pemanfaatan berbagai pendekatan dan instrumen ilmiah. Tenaga medis, khususnya dokter dan perawat,

memegang peran sentral dalam proses pelaksanaan layanan kesehatan di lingkungan rumah sakit (Basalamah et al., 2022).

Perawat merupakan profesi yang secara khusus berfokus pada pemberian asuhan dan perawatan kepada pasien. Tuntutan kerja dalam profesi ini sangat bervariasi, bergantung pada sejumlah karakteristik dalam pelaksanaannya. Komponen karakteristik tersebut terdiri dari tuntutan tugas yang mengharuskan kecepatan bertindak, kewaspadaan tinggi, dan fleksibilitas dalam bekerja secara shift; serta dipengaruhi oleh struktur organisasi dan kondisi lingkungan kerja, baik secara material maupun sosial. Selain melaksanakan tugas utama, perawat juga sering terlibat dalam pekerjaan tambahan, termasuk aktivitas yang berada di luar peran profesionalnya (Hamzah, 2019).

Selain perawat, dokter juga merupakan komponen krusial dalam sistem pelayanan kesehatan di rumah sakit. Dalam interaksi antara dokter dan pasien, terdapat dua aspek fundamental yang perlu diperhatikan. Pertama, dokter harus mampu menghargai otonomi pasien sebagai individu, khususnya dalam proses pengambilan keputusan medis. Kedua, dokter perlu membangun hubungan yang harmonis melalui komunikasi yang efektif guna menunjang keberhasilan pelayanan medis.

Pemerintah memiliki komitmen untuk meningkatkan kesehatan masyarakat melalui penyediaan layanan kesehatan yang berkualitas. Dalam konteks ini, rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan dituntut untuk menyelenggarakan layanan yang tidak hanya berfokus pada penyembuhan penyakit, tetapi juga pada pemulihan kondisi fisik dan psikologis pasien. Pelayanan yang diberikan bersifat menyeluruh dan terpadu, serta dikaitkan dengan program promotif dan preventif melalui mekanisme rujukan yang berjalan secara optimal (Rhamdani & Wartono, 2019).

Beban kerja yang berlebihan dapat memicu berbagai permasalahan, antara lain terganggunya komunikasi antara tenaga medis seperti dokter dan perawat dengan pasien, serta kegagalan komunikasi antarprofesi, khususnya antara perawat dan dokter. Kondisi ini juga berkontribusi terhadap tingginya angka perputaran tenaga keperawatan (turnover) dan menurunnya tingkat kepuasan kerja. Tekanan kerja yang berlebihan berpotensi menyebabkan kelelahan dan stres, yang pada akhirnya berdampak negatif terhadap kinerja perawat. Penurunan kualitas kerja tersebut dapat mengakibatkan pelayanan kepada pasien menjadi kurang optimal (Badri, 2020).

Tingginya beban kerja yang ditanggung perawat berkaitan erat dengan banyaknya tuntutan tugas yang harus diselesaikan, seperti melengkapi catatan keperawatan secara rinci, mengganti sprei pasien, hingga membantu memandikan pasien. Tingginya kompleksitas serta beban kerja perawat berkontribusi terhadap timbulnya kelelahan fisik dan mental, yang pada gilirannya dapat berdampak negatif terhadap performa kerja. Penurunan performa ini berisiko menurunkan mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien. Kinerja yang ditunjukkan oleh perawat memberikan dampak langsung terhadap tingkat kepuasan pasien dan keluarganya, serta turut mendukung peningkatan mutu layanan rumah sakit secara keseluruhan. Apabila seorang karyawan mampu melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab dan perannya, maka kepuasan kerja cenderung meningkat seiring dengan pencapaian kinerja yang optimal. Kepuasan kerja mencerminkan pandangan positif seseorang terhadap pekerjaannya, yang pada akhirnya menjadi faktor pendorong peningkatan kinerja. Semakin banyak individu yang berhasil mencapai keberhasilan dalam tugasnya, maka tingkat kepuasan terhadap hasil kerja pun akan semakin tinggi (Umar et al., 2021).

Kepuasan kerja dapat diartikan sebagai respon emosional individu terhadap berbagai aspek dalam lingkungan pekerjaannya. Kepuasan ini tercermin melalui sikap yang ditunjukkan, bukan dari tindakan langsung. Faktor ini dianggap penting karena memiliki keterkaitan dengan kinerja dan orientasi nilai yang dianut oleh individu, sebagaimana ditemukan dalam berbagai studi perilaku organisasi. Rasa antusias dan afeksi positif terhadap pekerjaan merupakan

indikasi dari adanya kepuasan kerja (Hasibuan, 2019). Secara umum, kepuasan kerja menggambarkan bagaimana persepsi dan perasaan karyawan terhadap pekerjaannya, baik dalam bentuk kesenangan maupun ketidaksenangan (Syafitri et al., 2020).

Kinerja tidak hanya ditentukan oleh tingkat kepuasan individu terhadap pekerjaannya, tetapi juga oleh aspek psikologis lainnya, seperti kelelahan emosional atau burnout. Ketika perawat mengalami kelelahan di lingkungan kerja, terutama secara fisik dan emosional, serta memiliki kondisi kesehatan yang buruk, mereka lebih berisiko mengalami keputusasaan (Utami et al., 2023). Burnout merupakan perilaku yang perlu mendapatkan perhatian khusus karena dapat berdampak tidak hanya pada lingkungan kerja, tetapi juga pada kehidupan keluarga. Kondisi ini ditandai oleh kelelahan fisik, mental, dan emosional, serta menurunnya harga diri. Stres berkepanjangan yang tidak tertangani dengan baik di tempat kerja seringkali menjadi penyebab utama terjadinya burnout. Secara umum, burnout memiliki tiga dimensi utama, yaitu rasa lelah yang mendalam, peningkatan jarak emosional terhadap pekerjaan, munculnya sikap negatif atau sinis terhadap pekerjaan, serta penurunan efektivitas profesional. Burnout secara khusus berkaitan dengan disfungsi yang terjadi dalam konteks pekerjaan seseorang (Utami et al., 2023).

Tempat yang akan dipilih untuk penelitian ini di RSU St. Antonius Kota Pontianak. RSU St. Antonius adalah salah satu rumah sakit swasta kelas B di Kota Pontianak, Kalimantan Barat. Hasil pengamatan awal menunjukkan bahwa jumlah pasien rawat inap yang masuk ke RSU St. Antonius Pontianak bervariasi setiap harinya. Variasi ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti jenis kasus penyakit, musim (misalnya peningkatan kasus ISPA saat musim hujan), maupun rujukan dari fasilitas kesehatan lain.

Tingginya rata-rata jumlah pasien rawat inap yang masuk setiap hari di RSU St. Antonius Pontianak, yaitu sekitar 40 pasien per hari, memiliki implikasi langsung terhadap kondisi tenaga kesehatan. Variasi jumlah pasien yang fluktuatif namun tetap dalam angka tinggi dapat menimbulkan beban kerja yang signifikan bagi dokter dan perawat.

Mengurangi tekanan beban kerja yang berisiko menyebabkan burnout dapat dilakukan dengan memberikan waktu kepada perawat untuk terlibat dalam kegiatan non-produktif, seperti menonton TV, berbicara santai, atau beristirahat di nurse station. Hasil ini konsisten dengan penelitian oleh Yeni, yang menemukan adanya hubungan bermakna antara tingkat beban kerja dan kualitas pelayanan yang diberikan (Yeni Kristina Dewi et al., 2024).

Mengacu pada *pra-riset* dan latar belakang masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, peneliti memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Beban Kerja, Kepuasan Kerja Dan Kelelahan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dokter Dan Perawat RSU St. Antonius Pontianak.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif yang menerapkan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus tahun 2025. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan wawancara kepada responden yang terlibat dalam penelitian. Proses pengumpulan data dilakukan selama jam operasional Rumah Sakit, yaitu pada saat unit-unit pelayanan medis aktif menerima pasien. Lokasi penelitian berada di unit instalasi rawat jalan Rumah Sakit St. Antonius yang berlokasi di Pontianak.

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh tenaga kesehatan dokter dan perawat yang bekerja di RSU St. Antonius Pontianak sebanyak 608 tenaga medis perawat yang tersebar mulai dari igd sampai dengan rawat inap dan 76 dokter, peneliti menentukan besar sampel menggunakan *total sampling* sebesar 100 sampel.

Metode analisis data yang digunakan yaitu *Partial Least Square* merupakan metode statistik dalam kerangka *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis varian, yang dirancang

untuk mengatasi permasalahan dalam analisis regresi berganda, khususnya ketika data menghadapi kendala seperti jumlah sampel yang terbatas, nilai data yang hilang (*missing values*), serta adanya multikolinearitas antar variabel.

PLS adalah metode dalam kerangka *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis varian yang memberikan kemampuan untuk melakukan pengujian terhadap model pengukuran sekaligus model struktural secara bersamaan (Hair, 2016).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Responden yang berpartisipasi dalam kuesioner ini adalah Dokter dan Perawat yang berada di unit Instalasi Gawat Darurat dan Rawat Inap pada RS St. Antonus Pontianak. Hasil pengumpulan data melalui distribusi kuesioner disajikan pada bagian berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden Jenis Kelamin

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Percentase%
Jenis Kelamin	Perempuan	75	75%
	Laki-laki	25	25%
Usia	19-25 tahun	12	12%
	26-50 tahun	58	58%
	> 50 tahun	30	30%
Pekerjaan	Dokter	13	13%
	Perawat	87	87%
Penghasilan	2.500.000-3.000.000	8	8%
	> 3.000.000	92	92%
Pendidikan Terakhir	Perguruan tinggi	100	100%
Lama Bekerja	1 tahun	1	1%
	2 tahun	4	4%
	3 tahun	2	2%
	4 tahun	8	8%
	Lebih dari 5 tahun	85	85%

Sumber: Data yang diolah, 2025

Sebagian besar partisipan dalam studi ini adalah perempuan, sementara laki-laki hanya mencakup proporsi yang lebih kecil. Berdasarkan distribusi usia, mayoritas partisipan berada dalam kategori usia produktif dewasa. Kelompok usia lanjut menempati posisi berikutnya dalam jumlah partisipasi, sedangkan kelompok usia muda menunjukkan jumlah yang relatif sedikit. Hal ini mencerminkan bahwa tenaga kesehatan yang terlibat dalam penelitian mayoritas berasal dari kelompok usia kerja aktif.

Ditinjau dari jenis pekerjaan, sebagian besar responden berprofesi sebagai perawat, sedangkan dokter hanya merupakan sebagian kecil dari keseluruhan responden. Dari aspek penghasilan, proporsi terbesar responden memiliki pendapatan yang tergolong tinggi, sementara hanya sebagian kecil yang berada pada kategori penghasilan menengah.

Seluruh responden memiliki latar belakang pendidikan terakhir perguruan tinggi, sehingga secara umum tingkat pendidikan responden dapat dikatakan tinggi dan relatif homogen. Sementara itu, dari sisi lama bekerja, mayoritas responden telah memiliki pengalaman kerja yang panjang, yakni lebih dari lima tahun, sedangkan hanya sebagian kecil yang baru memiliki pengalaman kerja dalam rentang satu hingga empat tahun.

Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model) menghasilkan indikator valid dan reliabel setelah melalui uji *outer loading*, validitas diskriminan, dan reliabilitas konstruk.

F Square digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya dalam model dengan melihat *effect size* atau ukuran efek. Nilai ini membantu peneliti memahami seberapa kuat kontribusi masing-masing variabel dalam menjelaskan variabel target.

Tabel 2. Uji F Square

	F ²	Keterangan
Beban Kerja	0,436	Tinggi
Kelelahan Kerja	0,005	Sedang
Kepuasan Kerja	0,170	Sedang

Sumber: data yang diolah, 2025

Pengaruh substantif yang Tinggi terjadi pada variabel beban kerja terhadap kualitas layanan (0,436), variabel kelelahan kerja terhadap kualitas layanan (0,005) dan variabel kepuasan kerja terhadap kualitas layanan memiliki substantif yang sedang (0,170).

Nilai R-Square sebesar 0,529 menunjukkan bahwa beban kerja, kepuasan kerja, dan kelelahan kerja bersama-sama menjelaskan 52,9% variasi kualitas layanan, sisanya dipengaruhi faktor lain. Nilai Q-Square positif (0,1774) menandakan model memiliki kemampuan prediksi yang relevan.

Dalam kerangka metodologi Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM), pengujian hipotesis dilakukan melalui prosedur bootstrapping, yang merupakan pendekatan resampling non-parametrik untuk mengestimasi distribusi empiris dari parameter model tanpa mengasumsikan distribusi normal pada data. Teknik ini digunakan untuk menghasilkan estimasi yang lebih robust terhadap fluktuasi sampel dan untuk memperoleh interval kepercayaan serta signifikansi statistik dari parameter estimasi.

Hasil dari proses bootstrapping ditinjau melalui dua indikator utama, yaitu nilai T-statistics dan P-values, yang berfungsi sebagai tolok ukur signifikansi pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Secara operasional, T-statistics digunakan untuk mengevaluasi kekuatan bukti empiris terhadap hipotesis nol (H_0), dengan kriteria umum bahwa nilai $T\text{-statistics} > 1,98$ pada tingkat signifikansi 5% menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan. Sementara itu, P-values digunakan untuk menilai probabilitas kesalahan dalam menolak hipotesis nol, dengan ketentuan $P\text{-values} < 0,05$ menandakan signifikansi pengaruh pada taraf kepercayaan 95%. Berikut ini hasil dari uji hipotesis:

Tabel 3. Uji Hipotesis

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Beban Kerja -> Kualitas Layanan	0,499	0,503	0,093	5,358	0,000
Kelelahan Kerja -> Kualitas Layanan	-0,055	-0,085	0,076	0,719	0,472
Kepuasan Kerja -> Kualitas Layanan	0,350	0,337	0,091	3,863	0,000

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Tabel 5.12 berfungsi untuk menilai arah dan kekuatan pengaruh suatu variabel dalam model, baik positif maupun negatif, serta menentukan tingkat signifikansinya. Penilaian dilakukan dengan memperhatikan nilai original sample, T-statistic, dan P-values. Melalui indikator tersebut, dapat ditentukan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak.

Berdasarkan hasil analisis yang ditampilkan pada Tabel 5.12 menggunakan aplikasi SmartPLS 3.0, diketahui bahwa nilai T-statistic sebesar 1,98 menunjukkan pengaruh yang mendekati batas signifikansi pada tingkat kepercayaan 95%. Hal ini berarti hubungan antar variabel yang diuji memiliki kecenderungan signifikan, meskipun masih berada di ambang batas uji.

1. Hipotesis pertama (H_1) diterima.

Hasil analisis menunjukkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Nilai T-statistic sebesar 5,358 ($\geq 1,98$) dan $p\text{-value}$ sebesar 0,000 ($\leq 0,05$) memenuhi kriteria signifikansi, sehingga hipotesis ini dinyatakan diterima.

Nilai *original sample* (O) sebesar 0,499 menunjukkan arah pengaruh positif. Artinya, menandakan adanya **pengaruh positif** antara beban kerja dengan pelayanan rumah sakit.

Artinya, semakin tinggi beban kerja yang dirasakan oleh tenaga kesehatan, maka kualitas pelayanan rumah sakit cenderung mengalami perubahan signifikan. Nilai koefisien sebesar 0,499 dapat dikategorikan sebagai pengaruh **cukup kuat**, sehingga beban kerja menjadi salah satu faktor yang perlu diperhatikan dalam upaya peningkatan mutu layanan.

2. Hipotesis kedua (H2) **diterima**

Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Nilai T-statistic sebesar 3,863 ($\geq 1,96$) dan p-value sebesar 0,000 ($\leq 0,05$) memenuhi kriteria signifikansi, sehingga hipotesis ini dinyatakan diterima. Nilai *original sample* (O) sebesar 0,350 menunjukkan arah pengaruh positif. Mengindikasikan adanya pengaruh positif kepuasan kerja terhadap pelayanan rumah sakit. Angka ini menunjukkan hubungan yang cukup berarti, meskipun tidak sekuat variabel lain dengan nilai koefisien yang lebih tinggi. Artinya, semakin tinggi tingkat kepuasan kerja tenaga kesehatan, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien..

3. Hipotesis ketiga (H3) **ditolak**.

Tidak ditemukan pengaruh positif yang signifikan antara kelelahan kerja dengan kualitas layanan. Temuan ini mengindikasikan bahwa tingkat kelelahan kerja yang dialami responden tidak secara langsung memengaruhi kualitas layanan yang mereka berikan. Dengan kata lain, meskipun responden mengalami kelelahan kerja, hal tersebut tidak serta-merta menurunkan standar pelayanan karena adanya faktor lain yang lebih dominan dalam menjaga kualitas layanan, seperti profesionalisme, motivasi intrinsik, atau dukungan sistem kerja..

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja dan kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dokter dan perawat di RSU St. Antonius Pontianak, sedangkan kelelahan kerja tidak terbukti berpengaruh. Analisis model struktural dengan PLS-SEM menghasilkan nilai R-Square sebesar 0,529, yang berarti bahwa variasi kualitas layanan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel sebesar 52,9%, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Nilai Q-Square yang positif juga menandakan bahwa model penelitian memiliki relevansi prediktif.

Secara lebih rinci, beban kerja terbukti berkontribusi besar terhadap penurunan kualitas pelayanan. Beban kerja yang tinggi menurunkan fokus, meningkatkan stres, serta berpotensi menimbulkan kesalahan dalam pelayanan medis. Temuan ini konsisten dengan teori Robbins & Judge yang menekankan bahwa kelebihan beban dapat mengurangi efektivitas kerja, serta sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menegaskan pentingnya manajemen beban kerja agar mutu pelayanan tetap terjaga.

Kepuasan kerja juga ditemukan berpengaruh positif terhadap kualitas layanan. Responden yang merasa puas dengan kompensasi, keterlibatan dalam pengambilan keputusan, serta kesempatan pengembangan karier cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik. Hasil ini mendukung penelitian Dwinanda, namun berbeda dengan temuan Suryani (n.d.) yang menyebutkan pengaruh kepuasan kerja bersifat tidak langsung. Dengan demikian, peningkatan kepuasan kerja dapat dijadikan strategi manajemen untuk memperbaiki mutu pelayanan.

Sementara itu, kelelahan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun tenaga kesehatan menghadapi tekanan fisik maupun mental, mereka tetap berusaha menjaga profesionalisme dan standar pelayanan. Dukungan sosial dari tim serta komitmen moral tenaga kesehatan diduga menjadi faktor yang memitigasi dampak negatif kelelahan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Wulandari et al. (2024) yang menunjukkan bahwa dukungan organisasi dapat mengurangi efek burnout terhadap kinerja.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dokter dan perawat di RSU St. Antonius Pontianak, sementara kelelahan kerja tidak terbukti memengaruhi secara langsung. Beban kerja menjadi faktor dominan yang memengaruhi mutu layanan, sedangkan kepuasan kerja memperkuat motivasi dan kinerja tenaga kesehatan. Temuan ini menegaskan pentingnya manajemen rumah sakit dalam mendistribusikan beban kerja secara seimbang, mengatur pola shift dengan adil, serta menambah tenaga sesuai kebutuhan. Di sisi lain, kepuasan kerja dapat ditingkatkan melalui pemberian kompensasi yang layak, lingkungan kerja yang mendukung, dan kesempatan pengembangan karier. Dukungan organisasi dan kolaborasi tim juga berperan penting dalam memitigasi dampak kelelahan, sehingga kualitas pelayanan kesehatan tetap terjaga secara berkelanjutan.

REFERENSI

- Adnyaswari, N. A., & Adnyani, I. A. (2017). PENGARUH DUKUNGAN SOSIAL DAN BURNOUT TERHADAP KINERJA PERAWAT RAWAT INAP RSUP SANGLAH. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(5), 2474–2500.
- Badri, I. A. (2020). HUBUNGAN BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA DENGAN STRES KERJA PERAWAT RUANGAN ICU DAN IGD. *Human Care Journal*, 5(1), 379. <https://doi.org/10.32883/hcj.v5i1.730>
- Basalamah, F. F., Ahri, R. A., & Arman, A. (2022). Pengaruh Kelelahan Kerja, Stress Kerja, Motivasi Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Perawat Di RSUD Kota Makassar. *An Idea Health Journal*, 1(02), 67–80. <https://doi.org/10.53690/ihj.v1i02.33>
- Hair. (2016). *A Primer On Partial Least Squares Structural Equation Modeling (Pls Sem)*. SAGE.
- Hamzah, W. (2019). Pengaruh Beban Kerja dan Dukungan Sosial Terhadap Kelelahan Kerja. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 7(2). <https://doi.org/10.30872/psikoborneo.v7i2.4789>
- Hasibuan, M. (2019). *Manajemen sumber daya manusia* (Ed. rev. cet. 10). Bumi Aksara.
- Novitasari, N. (2019). Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Putera Bahagia Cirebon. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 19(1), 179. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v19i1.588>
- Pratama, R. M., Purnamasari, P., & Yuniarti, L. (2024). The Influence of Service Quality and Health Facilities On Patient Satisfaction. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 12(1), 35–44.
- Rhamdani, I., & Wartono, M. (2019). Hubungan antara shift kerja, kelelahan kerja dengan stres kerja pada perawat. *Jurnal Biomedika Dan Kesehatan*, 2(3), 104–110. <https://doi.org/10.18051/JBiomedKes.2019.v2.104-110>
- Suryani, K. I. (n.d.). *BEBAN KERJA DAN KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA* (Vol. 2021). Penerbit Pena Persada.
- Syafitri, R., Keliat, B. A., & Harmawati, H. (2020). Analisis Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Perawat Pelaksana. *JIK JURNAL ILMU KESEHATAN*, 4(2), 116. <https://doi.org/10.33757/jik.v4i2.297>
- Umar, H., Zainuddin, A., & Salma, W. O. (2021). ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP KETEPATAN WAKTU PENYELESAIAN TES LABORATORIUM DI INSTALASI PATOLOGI KLINIK RSUD BAHTERAMAS PROVINSI SULAWESI TENGGARA. *(Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat)*, 6(2). <https://doi.org/10.37887/jimkesmas.v6i2.18237>
- Utami, P., Al Rajab, M., & Munsir, N. (2023). The Effect Of Job Satisfaction And Burnout On Nurse Performance In The Inpatient Installation Of Bahteramas General Hospital,

- Southeast Sulawesi Province In 2023. *Jurnal Pelita Sains Kesehatan*, 4(3), 23–31.
<https://ojs.pelitaibu.ac.id/index.php/jpasaik>
- Wulandari, R., Taufik, A., & Syamsun, A. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kelengkapan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Keputusan Berkunjung Pasien Rawat Jalan. *ALEXANDRIA (Journal of Economics, Business, & Entrepreneurship)*, 5(1), 39–44.
<https://doi.org/10.29303/alexandria.v5i1.518>
- Yeni Kristina Dewi, Takesi Arisandy, & Nia Pristina. (2024). Hubungan Beban Kerja dengan Kualitas Pelayanan pada Perawat Pelaksana di Ruang IGD RSUD Dr. Doris Sylvanus Palangka Raya. *Detector: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 2(3), 322–333.
<https://doi.org/10.55606/detector.v2i3.4339>