

SKRIPSI

**PENGARUH BEBAN KERJA TENAGA KESEHATAN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
DI PUSKESMAS SUMARORONG
KABUPATEN MAMASA**



Disusun Oleh :

NURLELA

B0521506

**PROGRAM STUDI (S1) ADMINISTRASI KESEHATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SULAWESI BARAT
MAJENE
2025**

SKRIPSI

**PENGARUH BEBAN KERJA TENAGA KESEHATAN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
DI PUSKESMAS SUMARORONG
KABUPATEN MAMASA**



**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Kesehatan**

NURLELA

B0521506

**PROGRAM STUDI (S1) ADMINISTRASI KESEHATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SULAWESI BARAT
MAJENE**

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH BEBAN KERJA TENAGA KESEHATAN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
DI PUSKESMAS SUMARORONG
KABUPATEN MAMASA**

Disusun dan di ajukan oleh:

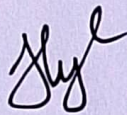
Nurlela

B0521506

Telah disetujui untuk disajikan di hadapan tim penguji pada ujian hasil Program
Studi S1 Administrasi kesehatan Universitas Sulawesi Barat
Ditetapkan di Majene

Dewan Pembimbing

Pembimbing I



Heriyati, SKM., M.Kes

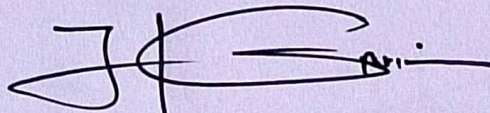
Pembimbing II



Rusda Ananda, SKM., M.Kes

Mengetahui,

Koordinator Program Studi S1 Administrasi Kesehatan



Muhammad Hosni Mubarak, SKM., M.Kes
NIDN.0912048903

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH BEBAN KERJA TENAGA KESEHATAN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
DI PUSKESMAS SUMARORONG
KABUPATEN MAMASA**

Disusun dan diajukan oleh:

**Nurlela
B0521506**

Telah dipertahankan di hadapan dewan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan pada Program Studi S1 Administrasi Kesehatan Universitas Sulawesi Barat
Ditetapkan di Majene, tanggal 23 September 2025

Dewan Penguji

Sherly Rudianti B, SKM., M.Kes

(.....)

Muh. Taufik Page, SKM., M.Kes

(.....)

Muhammad Hosni Mubarak, SKM., M.Kes

(.....)

Dewan Pembimbing

Heriyati, SKM., M.Kes

(.....)

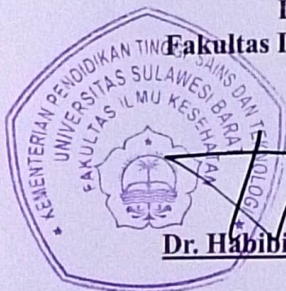
Rusda Ananda, SKM., M.Kes

(.....)

Mengetahui

Dekan

Fakultas Ilmu Kesehatan



Dr. Habibi, SKM., M.Kes

Koordinator

Program Studi S1 Administrasi Kesehatan



Muhammad Hosni Mubarak, SKM., M.Kes

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas akademik Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Sulawesi Barat,
saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurlela
NIM : B0521506
Program Studi : Administrasi Kesehatan
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Sulawesi Barat **Hak Bebas Royalti
Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang
berjudul :

**PENGARUH BEBAN KERJA TENAGA KESEHATAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS SUMARORONG
KABUPATEN MAMASA**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif
ini Universitas Sulawesi Barat berhak menyimpan, mengalih media/ formatkan,
mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan
tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan
sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Majene
Pada tanggal : 23 September 2025
Yang menyatakan


Nurlela

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi/Karya Ilmiah Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Nurlela
NIM : B0521506
Tanggal : 23 September 2025

Tanda Tangan :



ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu tolok ukur keberhasilan pembangunan kesehatan di Indonesia. Beban kerja tenaga kesehatan menjadi faktor penting yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan, terutama di fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti Puskesmas. Tingginya beban kerja di Puskesmas Sumarorong sangatlah mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan sehingga kepuasan pasien mengalami penurunan sebesar 88,00% pada tahun 2024. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja tenaga kesehatan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sumarorong Kabupaten Mamasa. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Populasi penelitian adalah seluruh tenaga kesehatan di Puskesmas Sumarorong sebanyak 82 orang, dengan teknik total sampling. Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan secara univariat, bivariat menggunakan uji *chi-square*, serta multivariat dengan regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas tenaga kesehatan (74,4%) memiliki beban kerja tinggi, sedangkan kualitas pelayanan masih didominasi kategori rendah (69,5%). Analisis bivariat menunjukkan adanya hubungan signifikan antara beban kerja dengan kualitas pelayanan ($p\text{-value} = 0,000$). Hasil regresi linear sederhana memperlihatkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi beban kerja tenaga kesehatan, maka semakin rendah kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas Sumarorong.

Kata Kunci: Beban Kerja, Tenaga Kesehatan, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Quality health services are one of the benchmarks for the success of health development in Indonesia. The workload of health workers is an important factor that can affect the quality of services provided, especially in first-level health facilities such as community health center. The high workload at the Sumarorong Health Center greatly affects the quality of services provided so that patient satisfaction has decreased by 88.00% in 2024. This study aims to determine the influence of the workload of health workers on the quality of health services at the Sumarorong Community Health Center, Mamasa Regency. The study used a quantitative method with a cross-sectional design. The research population is all health workers at the Sumarorong Community Health Center as many as 82 people, with a total sampling technique. The data collection instrument is in the form of a questionnaire that has been tested for validity and reliability. Data analysis was carried out univariately, bivariately using chi-square test, and multivariate with simple linear regression. The results showed that the majority of health workers (74.4%) had a high workload, while the quality of service was still dominated by the low category (69.5%). Bivariate analysis showed a significant relationship between workload and service quality (p -value = 0.000). The results of simple linear regression show that workload has a significant effect on service quality. Thus, it can be concluded that the higher the workload of health workers, the lower the quality of health services provided at the Sumarorong Community Health Center.

Keywords: *workload, health workers, quality of service*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan adalah suatu usaha yang dilakukan baik secara individu maupun kolektif dalam suatu organisasi, dengan tujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, baik untuk individu, kelompok, maupun masyarakat luas (Riswandi, 2020). Mutu pelayanan kesehatan merupakan tingkat keberhasilan dalam memenuhi standar kualitas pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan. Mutu ini bersifat multidimensi karena dapat dinilai dari tiga perspektif, yaitu sudut pandang pengguna layanan, penyelenggara layanan, dan pihak yang membiayai layanan tersebut (Agustina *et al.*, 2023).

Pusat kesehatan masyarakat adalah lembaga yang bertanggung jawab untuk menyediakan layanan kesehatan yang menyeluruh, terintegrasi, merata, mudah diakses, dan terjangkau oleh semua lapisan masyarakat. Pelayanan ini dilakukan dengan melibatkan partisipasi aktif masyarakat dan memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan serta teknologi, dengan pembiayaan yang mampu ditanggung oleh pemerintah dan masyarakat. Fokus utama upaya kesehatan ini adalah pelayanan untuk masyarakat secara keseluruhan guna mencapai tingkat kesehatan yang setinggi-tingginya, tanpa mengesampingkan kualitas pelayanan individu (Utami *et al.*, 2021). Secara umum, Puskesmas terbagi menjadi dua kategori, yaitu Puskesmas tanpa layanan perawatan inap (non perawatan) dan Puskesmas dengan layanan perawatan inap (perawatan). Puskesmas non perawatan hanya melayani pasien rawat jalan dan tidak memiliki fasilitas inap. Sementara itu, Puskesmas perawatan dilengkapi dengan fasilitas Unit Gawat Darurat (UGD) yang beroperasi selama 24 jam dan menyediakan layanan rawat inap. UGD di Puskesmas bertugas memberikan pelayanan medis darurat, menangani pasien dalam kondisi kritis, serta mendukung penanganan kasus-kasus yang memerlukan tindakan gawat darurat. Di Puskesmas, terdapat dua kelompok tenaga kerja, yaitu tenaga kerja kesehatan dan tenaga kerja non kesehatan. Tenaga kerja kesehatan termasuk dokter, perawat, bidan, apoteker, dan petugas laboratorium. Tenaga kerja non kesehatan merupakan Tenaga non-kesehatan adalah sumber daya manusia yang berperan dalam

mendukung operasional Puskesmas, mencakup staf administrasi dan keuangan, petugas kebersihan, petugas keamanan, serta petugas layanan informasi (Noviani *et al.*, 2024).

Kepuasan pelanggan merupakan faktor penting dalam membangun nilai bagi pelanggan itu sendiri. Saat pelanggan merasa puas, perusahaan berpeluang memperoleh berbagai keuntungan, termasuk terjalinnya hubungan yang baik dan harmonis dengan pelanggan, terbentuknya dasar yang kuat bagi loyalitas, serta meningkatnya kemungkinan pelanggan secara sukarela merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain. Promosi dari mulut ke mulut ini dapat mendorong calon konsumen untuk membeli atau menggunakan layanan perusahaan, yang tentunya sangat menguntungkan bagi perusahaan (Sasongko, 2021). Bagaimana perusahaan mampu memberikan layanan terbaiknya adalah salah satu indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan. Dalam hal ini, sikap ramah dari pegawai saat melayani pelanggan serta kesediaan mereka untuk memberikan informasi yang jelas. Berdasarkan Permenkes Nomor 30 Tahun 2022, indikator kepuasan pasien di Puskesmas merupakan salah satu tolok ukur mutu pelayanan kesehatan yang harus diukur secara berkala untuk menilai efektivitas layanan serta meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan yang aman, efektif, dan berorientasi pada pasien.

Menurut Handayani dan Rahayu (2021), kualitas pelayanan merupakan suatu upaya untuk memenuhi kebutuhan serta harapan konsumen, dengan memperhatikan ketepatan dalam penyampaian layanan agar sejalan dengan ekspektasi mereka. Apabila layanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen, maka layanan tersebut akan dinilai berkualitas dan memuaskan. Konsep kualitas pelayanan ini mencakup semua bentuk layanan yang diberikan oleh perusahaan, terutama saat konsumen atau klien berinteraksi langsung dengan layanan tersebut. Sementara itu, menurut Kotler dan Keller (2016), kualitas adalah keseluruhan fitur dari suatu produk atau jasa yang mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada penggunaannya. Dengan kata lain, kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan dari suatu produk atau jasa yang diperlukan untuk memenuhi keinginan konsumen. Layanan akan diterima oleh konsumen jika memenuhi harapan yang

diinginkan (Noorrahman *et al.*, 2023). Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan tingkat pemanfaatan layanan kesehatan. Persepsi terhadap mutu ini sangat dipengaruhi oleh sikap, pengetahuan, dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan, termasuk kemampuan mereka dalam berkomunikasi, menyampaikan informasi, bersikap ramah, memberikan layanan secara tepat waktu, tanggap terhadap kebutuhan pasien, serta didukung oleh ketersediaan fasilitas dan lingkungan fisik yang layak. Pelayanan kesehatan yang berkualitas saat ini telah menjadi kebutuhan utama masyarakat serta menjadi salah satu tolok ukur dalam menilai keberhasilan pembangunan sebuah negara. Pelayanan kesehatan yang maksimal memiliki peran krusial dalam menciptakan masyarakat yang sehat dan sejahtera, sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari upaya pembangunan nasional (Setiawan *et al.*, 2022).

Menurut Mahawati *et al.*, (2021), beban kerja dapat dipahami sebagai besar kecilnya kapasitas pekerjaan yang dibebankan kepada SDM, baik dari sisi tenaga fisik maupun dari kesehatan mental. Beban kerja merupakan bagian dari tanggung jawab yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Beban kerja yang berlebihan dapat menimbulkan kejenuhan dan kelelahan fisik bagi pegawai saat menjalankan tugasnya. Di sisi lain, beban kerja yang monoton dapat membuat pegawai merasa bosan, kehilangan motivasi, dan cenderung tidak bersemangat, yang pada akhirnya dapat berdampak negatif terhadap tingkat kepuasan kerja secara keseluruhan. (Zulher, 2020).

Beban kerja merujuk pada serangkaian tugas atau aktivitas yang harus diselesaikan oleh seorang pekerja dalam waktu tertentu. Jika pekerja mampu menyelesaikan dan menyesuaikan diri dengan tugas-tugas tersebut, maka hal itu tidak dianggap sebagai beban kerja. Namun, apabila pekerja mengalami kesulitan atau gagal menyelesaikannya, maka tugas dan aktivitas tersebut akan dikategorikan sebagai beban kerja (Vanchapo, 2020). Adapun indikator beban kerja menurut Koesomowidjojo (2021), yaitu penggunaan waktu kerja, kondisi pekerjaan, dan target yang harus dicapai. Selain itu, indikator beban kerja, seperti banyaknya pekerjaan, target kerja, tingkat kebosanan, kelebihan beban, dan tekanan kerja, memberikan gambaran tentang kompleksitas tugas yang diemban. Beban kerja

dipengaruhi oleh berbagai faktor, yang terbagi menjadi dua kategori, yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal mencakup: tugas, struktur organisasi kerja, serta kondisi lingkungan kerja. Sementara itu, faktor internal meliputi: tekanan waktu, durasi jam kerja, ketidakjelasan peran (*role ambiguity*), konflik peran (*role conflict*), tingkat kebisingan, informasi yang berlebihan, suhu lingkungan yang tinggi, gerakan kerja yang berulang (*repetitive action*), serta besarnya tanggung jawab yang dipikul (Firdaus & Anah, 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala KTU dan Kepala Puskesmas Sumarorong, ditemukan bahwa dari 82 tenaga kesehatan yang bertugas, terdapat 40 tenaga kesehatan yang memiliki tugas rangkap dalam pelayanan kesehatan. Sehingga kondisi ini mengakibatkan masalah kualitas pelayanan seperti pelayanan yang lambat sehingga menurunkan tingkat kepuasan pasien, beban kerja tenaga kesehatan yang tinggi yang menyebabkan jam kerja menjadi lebih panjang dari yang seharusnya, serta kurang optimalnya pelayanan karena keterbatasan sumber daya manusia terutama dalam hal kurangnya tenaga kesehatan spesialis seperti dokter umum, dokter gigi, dan tenaga gizi.

Berdasarkan pengambilan data di Puskesmas Sumarorong, ditemukan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sumarorong mengalami peningkatan signifikan dari 72,48% pada tahun 2022 menjadi 93,74% pada tahun 2023. Namun, pada tahun 2024 tingkat kepuasan mengalami penurunan menjadi 88,00%, menunjukkan adanya perubahan tren yang perlu mendapatkan perhatian dari manajemen puskesmas. Berdasarkan data analisis hasil identifikasi dari kotak saran diketahui keluhan seperti: Petugas kadang marah-marah, petugas kadang tidak bertanggung jawab, petugas tidak ramah, suara bising, dan petugas terlambat.

Kondisi tenaga di Puskesmas Sumarorong tahun 2024 memperlihatkan tantangan yang serius dalam memenuhi standar ideal yang telah ditetapkan oleh Permenkes No. 19 Tahun 2024. Dari total 18 jenis tenaga kesehatan dan pendukung yang seharusnya tersedia, hanya separuh yang benar-benar memenuhi standar jumlah tenaga kesehatan yakni hanya 9 jenis SDM yang sesuai. Sisanya, masih belum terpenuhi, bahkan beberapa jenis tenaga sama sekali tidak tersedia. Contohnya, dokter umum hanya tersedia 1 orang, padahal standar minimalnya

adalah 3-4 orang. Dokter gigi, psikologis klinis, fisioterapi, serta epidemiologi kesehatan bahkan tidak tersedia sama sekali, meskipun sangat dibutuhkan untuk pelayanan komprehensif. Padahal, Keberadaan tenaga-tenaga ini sangat penting dalam memberikan layanan spesifik yang tidak bisa digantikan oleh tenaga kesehatan umum. Meskipun begitu, ada positif yang bisa diapresiasi. Puskesmas ini telah memenuhi ketersediaan tenaga seperti bidan, perawat, apoteker, nutrisionis, dan petugas sanitasi lingkungan sesuai dengan ketentuan. Namun, jika dilihat secara keseluruhan, tingkat ketercapaian SDM kesehatan baru mencapai 50%, yang artinya masih ada pekerjaan besar yang harus diselesaikan, terutama dalam hal rekrutmen dan distribusi tenaga.

Keterbatasan jumlah tenaga di Puskesmas Sumarorong menciptakan beban kerja ganda yang signifikan. Dari total 82 tenaga kesehatan yang ada, sebanyak 40 orang atau hampir 49% di antaranya menjalani tugas rangkap. Artinya, hampir separuh tenaga kesehatan harus mengemban lebih dari satu tanggung jawab, yang dalam jangka panjang tentu bisa berdampak pada kualitas pelayanan. Sebagai contoh, seorang perawat tidak hanya bertugas memberikan pelayanan rawat inap, tetapi juga merangkap sebagai penanggung jawab program penyakit tertentu seperti DBD atau thypoid. Demikian pula dengan bidan, yang selain menangani pelayanan persalinan, juga ditugasi mengelola program kesehatan anak, UKS, atau bahkan surveilans. Fenomena ini menunjukkan bahwa beban kerja tidak hanya berat secara fisik, tetapi juga kompleks secara administratif dan mental. Tenaga kesehatan tidak hanya dihadapkan pada jumlah pasien yang banyak, tetapi juga harus menangani banyak program secara bersamaan. Hal ini tentu memengaruhi fokus kerja, efektifitas pelayanan, serta potensi stres atau kelelahan pegawai. Situasi ini menggambarkan kebutuhan mendesak akan perbaikan distribusi tugas ini menggambarkan kebutuhan mendesak akan perbaikan distribusi tugas dan penambahan tenaga profesional agar setiap pegawai bisa bekerja sesuai porsinya. Dengan demikian, kualitas pelayanan kesehatan bisa dijaga secara konsisten, dan kepuasan pasien dapat terus meningkat.

Berdasarkan uraian masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, untuk memahami bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kualitas pelayanan maka teori yang digunakan adalah teori Parasuraman, Zeithaml dan Berry, yaitu terdapat 5 dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan, yang relevan dengan permasalahan yang terjadi pada Puskesmas Sumarorong Kabupaten Mamasa. Maka peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian kuantitatif dengan judul penelitian **“PENGARUH BEBAN KERJA TENAGA KESEHATAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS SUMARORONG KABUPATEN MAMASA”**

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini apakah terdapat pengaruh beban kerja terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sumarorong, Kabupaten Mamasa?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sumarorong Kabupaten Mamasa.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui gambaran tentang beban kerja tenaga kesehatan di Puskesmas Sumarorong.
- b. Untuk mengetahui gambaran tentang kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sumarorong.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang administrasi kesehatan, yang berkaitan dengan keterkaitan antara beban kerja dan mutu pelayanan kesehatan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Puskesmas Sumarorong
 - 1) Sebagai bahan evaluasi dalam pengelolaan sumber daya manusia khususnya terkait pembagian beban kerja tenaga kesehatan

- 2) Menjadi dasar pertimbangan dalam pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan

b. Bagi Peneliti

- 1) Menambah wawasan dan pengalaman dalam melakukan penelitian di bidang administrasi kesehatan
- 2) Mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan dalam konteks pelayanan kesehatan nyata

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 82 tenaga kesehatan di Puskesmas Sumarorong Kabupaten Mamasa, dapat disimpulkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sumarorong Kabupaten Mamasa. Hal ini menunjukkan mayoritas tenaga kesehatan di Puskesmas Sumarorong mengalami beban kerja yang tinggi. Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sumarorong menunjukkan kualitas layanannya masih kurang baik.

B. Saran

1. Bagi Puskesmas Sumarorong

Puskesmas Sumarorong perlu melakukan restrukturisasi pembagian tugas dan tanggung jawab tenaga kesehatan untuk mengurangi beban kerja yang berlebihan. Manajemen Puskesmas disarankan untuk mengoptimalkan sistem penjadwalan kerja, mengurangi tugas rangkap pada tenaga kesehatan, dan mengimplementasikan sistem rotasi tugas yang lebih adil. Selain itu, perlu dilakukan upaya peningkatan kompetensi tenaga kesehatan melalui pelatihan berkelanjutan dan penyediaan fasilitas serta peralatan medis yang memadai untuk mendukung pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas. Puskesmas juga perlu mengembangkan sistem monitoring dan evaluasi kinerja yang lebih komprehensif untuk memantau beban kerja dan kualitas pelayanan secara berkala.

2. Bagi Dinas Kesehatan Kabupaten Mamasa

Dinas Kesehatan Kabupaten Mamasa perlu melakukan upaya penambahan tenaga kesehatan sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam Permenkes No. 19 Tahun 2024, terutama untuk posisi-posisi yang masih kosong seperti dokter umum, dokter gigi, psikologis klinis, fisioterapi, dan epidemiologi kesehatan. Dinas Kesehatan juga perlu mengkaji ulang distribusi tenaga kesehatan di wilayah kerjanya dan mempertimbangkan realokasi tenaga untuk mencapai keseimbangan beban kerja yang optimal. Selain itu, perlu dikembangkan

kebijakan yang mendukung kesejahteraan tenaga kesehatan, seperti pemberian insentif yang sesuai, program pengembangan karir yang jelas, dan sistem dukungan psikososial untuk mengurangi stres kerja.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi Peneliti Selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian komparatif antara Puskesmas di daerah terpencil dengan Puskesmas di daerah perkotaan untuk memahami perbedaan dinamika beban kerja dan kualitas pelayanan berdasarkan konteks geografis dan demografis yang berbeda, serta melakukan penelitian dengan desain *longtudinal* untuk dapat mengamati perubahan beban kerja dan kualitas pelayanan dalam jangka waktu yang panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Afan Z., A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Konsumen “Warung Bek Mu 2” Banjaranyar Paciran Lamongan). *Jurnal Pemasaran Jasa*, 1(1), 15.
- Agustina, D., Solin, A. P., & Khairunnisa, S. A. (2023). Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Padang Sidempuan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 2(1), 123–134.
- Aisyah, M., Supriyadi, Laksana, D. P., & Marji. (2025). Kelelahan Kerja: Gambaran Beban Kerja Fisik, Kualitas Tidur, dan Status Pernikahan pada Tenaga Kesehatan. *Journal Sport Science and Health*, 7(1), 1–14.
- Alzoubi, M. M., Al-Mugheed, K., Oweidat, I., Alrahbeni, T., Alnaeem, M. M., Alabdullah, A. A. S., Abdelaliem, S. M. F., & Hendy, A. (2024). Moderating Role Of Relationships Between Workloads, Job Burnout, Turnover Intention, And Healthcare Quality Among Nurses. *BMC Psychology*, 12(1).
- Amalia S., R. (2020). Faktor Yang Berhubungan Dengan Beban Kerja Mental Pada Pengendali Lalu Lintas Udara Di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar. Skripsi. Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Anderson, R., Smith, J., & Wilson, K. (2021). Work-Life Balance And Healthcare Quality: A Longitudinal Study. *Journal of Healthcare Management*, 45(3), 234-248.
- Anisah, I., Nasution, Z., Kesehatan Helvetia, I., Kapten Sumarsono, J., & Penulis, K. (2022). Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Kesehatan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Binjai Kota. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 8(2), 2615–109.
- Ansori, R. R., & Martiana, T. (2020). Hubungan Faktor Karakteristik Individu Dan Kondisi Pekerjaan Terhadap Stres Kerja Pada Perawat Gigi. *The Indonesian Journal of Public Health*, 12(1), 75.
- Arifin, M., & Sukamto, D. (2021). Multitasking Dan Risiko Kesalahan Medis Pada Tenaga Kesehatan: Studi Di Puskesmas Jawa Timur. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9(2), 156-168.
- Ayuning, B., Irawati, T., Siddha, A. (2025). Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Cipageran Kota Cimahi. *Jurnal Praxis Idealis*, 02(01), 1-15.
- Azizah, N., J., & Satwika, W., Y. (2021). Hubungan Antara Hardiness Dengan Stres Akademik Pada Mahasiswa Yang Mengerjakan Skripsi Selama Pandemi Covid 19. *Character: Jurnal Penelitian Psikologi*, 8(1), 212-223.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2022). Job Demands–Resources Theory: Taking Stock And Looking Forward. *Journal Of Occupational Health Psychology*, 27(1), 75-88.
- Cyndiandari, A. (2023). Analisis Sistem Pengelolaan Rekam Medis di Puskesmas Sri Padang Tebing Tinggi. Skripsi. Universitas Islam Negeri, Sumatera Utara.
- Dame, J., W., Posumah, J., Palar, N., R. A. (2020). Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Manganitu Kecamatan Manganitu Kabupaten Kepulauan Sangihe. *Gastronomía Ecuatoriana y Turismo Local.*, 1(69), 5–24.

- Fardiansyah, A., Syurandhari, H., D., Yuniarti, M., A., Saputra, H., Mafticha, E. (2022). Konsep Dasar Manajemen Kesehatan. Mojokerto: Stikes Mapajahit
- Firdaus, M. F., & Anah, L. (2024). Pengaruh Beban Kerja dan Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Rumah Sakit Nahdlatul Ulama Jombang. *BIMA : Journal of Business and Innovation Management*, 6(3), 347–357.
- Gameiro, M., Chambel, M. J., & Carvalho, V. S. (2020). A Person-Centered Approach To The Job Demands–Control Model: A Multifunctioning Test Of Addictive And Buffer Hypotheses To Explain Burnout. *International Journal Of Environmental Research And Public Health*, 17(23), 1–14.
- Ginting, S. E., Santoso, R. S., & Rostyaningsih, D. (2024). Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Rembang 1. *Journal of Public Policy and Management Review*, 502–523.
- Hadi, S., Sastrawan, S., & Zuhro, R. (2021). Analisis Tingkat Pengetahuan, Sikap, Motivasi Dan Kompleksitas Tugas Dengan Kewaspadaan Standar Di Rumah Sakit. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 5(4), 855–862.
- Handayani, V., & Rahayu, Y. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Daihatsu Luxio. *Jurnal Sains Manajemen*, 3(2), 64–75.
- Hari, T. M., & Wahyuning, C. S. (2022). Beban Kerja Mental Petugas Patroli Jalan Tol Padaleunyi. *Jurnal Diseminasi FTI*, 1–9.
- Hartono, A., & Sari, D. (2021). Pengaruh Fasilitas Fisik Terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan Kesehatan. *Indonesian Journal of Health Administration*, 7(1), 45–58.
- Hasibuan, R. (2019). Hubungan Usia Dan Ekspektasi Karir Dengan Stres Kerja Tenaga Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Kerja Indonesia*, 8(3), 123–135.
- Ismoyo, F. D. W. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Sumber Rejeki. *Jurnal Aktualisasi Pengabdian Masyarakat (Akdimas)*, 1(1), 55–72.
- Jaffar, H., Munir, A. J., & Waqas, M. M. (2024). Assessing the Impact of Herzberg's Two-Factor Motivation Theory on Job Satisfaction: A Study of Employees in the Punjab Healthcare Commission. *Sustainable Business and Society in Emerging Economies. Journal Sustainable Business and Society in Emerging Economies*, 6(3), 469–480.
- Jumiani, Erawan, E., & Zulfiani, D. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Muara Wis Kecamatan Muara Wis Kabupaten Kutai Kartanegara. *EJournal Administrasi Negara*, 6(3), 8008–8020.
- Kawuwung, Y. M., Kumayas, N., & Pangemanan, F. (2023). Analisa Kepuasan Masyarakat Pengguna Bpjs Mengenai Pelayanan Publik di Puskesmas Lansot Kota Tomohon Tahun 2022. *Jurnal Governance*, 3(1), 1–23.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). Profil Kesehatan Indonesia. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Profil Kesehatan Indonesia. Jakarta: Kemenkes RI
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). Tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer. Kemenkes RI, 1–19.

- Khaeriah, Hidayat, D., R., & Herdi. (2021). Orientasi Karir Pada Guru Madrasah Aliyah Unggulan Di Indonesia (Studi Deskriptif Berdasarkan Teori Jangkar Karir Schein). *Jurnal Mahasiswa BK An-Nur : Berbeda, Bermakna, Mulia*, 7(3), 93-106
- Khairunnisah, Marsofiyati, Utari, D., E. (2025). Literatur Review: Pengaruh Strategi Coping Dalam Mengatasi Burnout Akademik Mahasiswa. *Academia: Jurnal Inovasi Riset Akademik*, 5(2), 131-138
- Koca, M., Deniz, S., İnceoğlu, F., & Kılıç, A. (2024). The Effects of Workload Excess on Quality of Work Life in Third-Level Healthcare Workers: A Structural Equation Modeling Perspective. *Journal Healthcare (Switzerland)*, 12(6).
- Krisdiana, H., Ayuningtyas, D., Iljas, J., & Juliati, E. (2022). Hubungan Beban Kerja Tenaga Kesehatan dengan Kelelahan Kerja di Puskesmas Kecamatan Sukmajaya Kota Depok Selama Pandemi. *Jurnal Biostatistik, Kependudukan, Dan Informatika Kesehatan*, 2(3), 136.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (2019). The development of goal setting theory: A half century retrospective. *Journal Motivation Science*, 5(2), 93-105.
- Lubis, A. S., Zuhrah, A., Harahap, M., Ginting, N. G. B., Hutajulu, S. A., & Agustina, D. (2023). Literature Review : Peningkatan Jumlah Dan Pendayagunaan Tenaga Kesehatan Di Indonesia. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 5, 1349–1358.
- Made, N., & Wulanyani, S. (2013). Tantangan dalam Mengungkap Beban Kerja Mental. *Jurnal Buletin Psikologi*, 21(2), 80–89.
- Mahawati, E., Yuniwati, I., Ferinia, R., Rahayu, P. P., Fani, T., Sari, A. P., Setijaningsih, R. A., Fitriyatinur, Q., Sesilia, A. P., Mayasari, I., Dewi, I. K., & Bahri, S. (2021). Analisis Beban Kerja Dan Produktivitas Kerja. In Yayasan Kita Menulis.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2020). Understanding The Burnout Experience: Recent Research and its Implications for Psychiatry. *Journal World Psychiatry*, 19(2), 207-213.
- McEwen, B. S., & Akil, H. (2020). Revisiting The Stress Concept: Implications for Affective Disorders. *Journal of Neuroscience*, 40(1), 12-21.
- Noviani, D., Haryeti, P., & Astuti, A. P. K. (2024). Hubungan Beban Kerja Dengan Burnout Perawat Di Unit Gawat Darurat Puskesmas Wilayah Kerja Sumedang Utara. *Jurnal Riset Kesehatan Poltekkes Depkes Bandung*, 16(1), 317–325.
- Novitasari, L., & Suryani, M. (2021). Dampak Keterbatasan Tenaga Dokter Terhadap Beban Kerja Perawat Dan Bidan Di Puskesmas. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 24(2), 78-89.
- Noorrahman, M. F., & Sairin, M. (2023). Analisis Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Upt Puskesmas Rawat Inap Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), 5475–5481.
- Oktaviola, S., Widiarini, R., & Sakufa, M. A. (2023). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Perawat Di RUang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Kota Madiun. *Healt Information: Jurnal Penelitian*, 15(2), 1–8.
- Peraturan Menteri Kesehatan. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat

- Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfu. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 879.
- Peraturan Menteri Kesehatan. (2017). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2017 Tentang Penyusunan Formasi Jabatan Fungsional Kesehatan. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia,
- Peraturan Menteri Kesehatan. (2024). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 15(1), 37–48.
- Pratiwi, S., Hartini, N., & Setiawan, B. (2021). Hubungan Beban Kerja Dengan Akurasi Diagnosis Pada Tenaga Kesehatan. *Indonesian Journal of Clinical Medicine*, 12(3), 189-201.
- Putri, A., & Sari, N. (2021). Pengaruh Tugas Tambahan Terhadap Burnout Syndrome Pada Tenaga Kesehatan Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*, 16(1), 34-44.
- Rahayu, P. P. (2021). Model Tuntutan Pekerjaan dan Sumber Daya Pekerjaan. *Judicious Journal of Manajemen*, 2(2), 214–218.
- Rahmadi, A., & Purnomo, J., D.(2023). Kecamatan Sumarorong Dalam Angka (*Sumarorong Subdistrict In Figures*). Mamasa: Bps-Statistics Of Mamasa Regency.
- Rahmawati, D., Sutrisno, A., & Wulandari, P. (2020). Pengaruh Status Kepegawaian Terhadap Stres Kerja Dan Motivasi Tenaga Kesehatan. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan*, 18(2), 145-159.
- Riswandi, A. (2020). Pengaruh Faktor Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Tradisional Integrasi Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Tradisional di Puskesmas. *Gunahumas Jurnal Kehumasan*, 3(1), 71–92.
- Riyani & Azizah, S. N., (2024). Pengaruh Human Relation, Efikasi Diri, Beban Kerja, dan Burnout terhadap Kinerja (Studi pada Tenaga Kesehatan Puskesmas Karanggayam 1). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 2721-2777.
- Romadhona, Y. S., & Siregar, K. N. (2018). Analisis Sebaran Tenaga Kesehatan Puskesmas Di Indonesia Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Manarang*, 4 (2), 114-121
- Rosita., Susanto, H., Hidayat, R., Fuady, M., & Rachmawati, I.A.K. (2024). Peningkatan Layanan Desa Melalui Penyusunan Standar Prosedur Operasional (SOP) Di Desa Ngemplak Klaten. *Jurnal Umum Pengabdian Masyarakat*, 48–55.
- Rostami, F., Babaei-Pouya, A., Teimori-Boghsani, G., Jahangirimehr, A., Mehri, Z., & Feiz-Arefi, M. (2021). Mental Workload and Job Satisfaction in Healthcare Workers: The Moderating Role of Job Control. *Journal Frontiers in Public Health*, 9(September), 1–11.
- Sanjaya, D., & Budi, S. (2020). Prediksi Pencapaian Target Kerja Menggunakan Metode Deep Learning dan Data Envelopment Analysis. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 6(2), 288–300.

- Sambodo R., S. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114.
- Sari, K., & Wijaya, T. (2020). Kepercayaan Pasien Dan Persepsi Kualitas Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Mutu Pelayanan Kesehatan*, 13(4), 223-235.
- Sari, M., Budiono, I., & Wahyuni, S. (2021). Beban Kerja Dan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas: Studi Multi-Site. *Public Health Perspective Journal*, 6(2), 167-180.
- Sarnia, S., Manaf, S., & Mahmud, A. (2022). Pengaruh Beban Kerja Tenaga Kesehatan Dan Fasilitas Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Siontapina Kabupaten Buton. *Administratio Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 50–64.
- Setiawan, M. D., Fauziah, F., Edriani, M., & Gurning, F. P. (2022). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Program Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12869–12873.
- Sihombing, R., Manalu, H., & Situmorang, D. (2020). Analisis Beban Kerja Tenaga Kesehatan Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Indonesia. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 9(3), 134-147.
- Simanjuntak, B., Hasibuan, R., & Siagian, P. (2020). Karakteristik Demografi Dan Kinerja Tenaga Kesehatan di Daerah Terpencil. *Indonesian Journal of Rural Health*, 5(2), 89-102.
- Sinaga, S. R., & Sihombing, S. (2021). Pengaruh Beban Kerja , Disiplin Kerja Dan Kondisi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT . Oleh : Sara Romatua Sinaga , Sarimonang Sihombing. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (JMB)*, 21(1), 16–30.
- Sinollah, & Masruro. (2019). Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Sosoutiksno, C., Gilby Sapulette, S., Tutuarima, Y. G., Akuntansi, J., Ekonomi, F., Bisnis, D., & Pattimura, U. (2022). Pengaruh Kompleksitas Tugas dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Auditor. *Jurnal Akuntansi(JAK)*, 8(1), 52–65.
- Sofiana, E., Wahyuarini, T., Novieyana, S. (2020). Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Staf Pengajar Politeknik Negeri Pontianak. *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 8, 1–15.
- Sudarjo, Rudiyanto, R., Sholichah, F., Wahyudi, J., E., & Tirtosetianto H., R. (2024). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Stres Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Institusi Pendidikan. *Lensa Ilmiah – Jurnal Manajemen dan Sumberdaya*, 4(2), 68-76
- Supriyono, E., & Effendi, R. O. (2023). Pengaruh Good Corporate Governance dan Pengungkapan Corporate Social Responsibility Terhadap Nilai Perusahaan. *Jurnal Akuntansi Inovatif*, 1(2), 1–8.
- Sutejo, B., Amin, S., & Yacob, S. (2022). Job Characteristics: Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Employee Engagement Sebagai Variabel Intervening Pada UPTD. Pengelolaan Sampah Talang Gulo Kota Jambi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 4(1), 23–37.

- Sutrisno, H. (2022). Antropologi Medis Dan Ekspektasi Masyarakat Terhadap Tenaga Kesehatan Di Daerah Terpencil. *Jurnal Antropologi Kesehatan Indonesia*, 7(1), 45-62.
- Utami, S. N., & Lubis, S. (2021). Efektivitas Akreditasi Puskesmas Terhadap Kualitas Puskesmas Medan Helvetia. *Jurnal Publik Reform*, 8(2), 10–21.
- Wahyuni, R. D., Tri, H., Hia, N., Wardani, A., & Khasanah, F. U. (2025). Analisis Coping Stress pada Mahasiswa STIE Pembangunan Tanjungpinang yang Bekerja Paruh Waktu. *Jurnal Cendekia Ilmiah*, 4(2), 1385–1398.
- Widodo, A., Setiawati, E., & Pratama, Y. (2022). Dampak Jam Kerja Berlebihan Terhadap Kesehatan Tenaga Kesehatan. *Jurnal K3 Indonesia*, 11(2), 78-91.
- Wulandari, S., Hartono, B., & Setiawan, I. (2022). Kompetensi Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tenaga Kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Pendidikan Kesehatan*, 15(3), 201-215.
- Zhang, L., Wang, X., & Chen, Y. (2022). Global Systematic Review: Workload and Healthcare Service Quality. *International Journal Of Healthcare Quality*, 34(2), 123-138.
- Zulher, Z. (2020). Analisis Etos Kerja, Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai (Survey Pada Pegawai UPTD Puskesmas Bangkinang Kota). *Jurnal Menara Ekonomi : Penelitian Dan Kajian Ilmiah Bidang Ekonomi*, 6(2), 99–105.