

Article

Analisis Beban Kerja Terhadap Kualitas Layanan dan Kesejahteraan Tenaga Kesehatan Non ASN di Unit Rawat Inap Psikiatri Rsud Batara Guru Kabupaten Luwu

Yuliana Azis¹, Saparuddin Latu², Jala³, Dian Meiliani Yulis⁴, Rusli⁵

^{1,2} Department of Hospital Administration, Postgraduate Programme, Universitas Megarezky, Makassar, Indonesia

³ Department of Sociology, Postgraduate Programme, Universitas Megarezky, Makassar, Indonesia

⁴ Department of Health Promotion, Postgraduate Programme, Universitas Megarezky, Makassar, Indonesia

⁵ Department of Physiotherapy, Faculty of Health and Sport Science, Universitas Negeri Makassar, Makassar, Indonesia

SUBMISSION TRACK

Received: December 05, 2024
Final Revision: December 22, 2024
Available Online: December 25, 2024

KEYWORDS

work burden, service quality, well-being, non-ASN healthcare workers

CORRESPONDENCE

E-mail: uly.azisdr@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the relationship between work burden, service quality, and the well-being of non-ASN healthcare workers in the psychiatric inpatient unit of RSUD Batara Guru. The research used a quantitative correlational design (Kendall's Tau Test) with a cross-sectional approach. The data was collected from 30 non-ASN healthcare workers in the psychiatric inpatient unit using purposive sampling. The results showed that: (1) Work burden significantly affects service quality ($p = 0.000 < 0.05$), with a negative correlation indicating that higher work burden leads to lower service quality; (2) Work burden significantly affects the well-being of non-ASN healthcare workers ($p = 0.010 < 0.05$), with a negative correlation suggesting that higher work burden leads to lower well-being; (3) Service quality significantly affects the well-being of non-ASN healthcare workers ($p = 0.001 < 0.05$), with a positive correlation indicating that better service quality leads to better well-being. This research highlights the importance of managing work burden and improving service quality to enhance the well-being of healthcare workers.

I. PENDAHULUAN

Unit Rawat Inap Psikiatri adalah fasilitas kesehatan yang menyediakan layanan perawatan intensif dan pemulihan bagi pasien dengan gangguan mental atau psikologis yang memerlukan pengawasan dan perawatan secara

intensif di rumah sakit. Layanan ini ditujukan untuk pasien yang kondisi mentalnya tidak memungkinkan untuk dirawat di rumah atau membutuhkan perawatan medis yang lebih intens dan terstruktur. Unit ini biasanya dilengkapi dengan tim medis yang terdiri dari psikiater, psikolog, perawat, dan

profesional kesehatan lainnya untuk memberikan penanganan medis serta psikososial.

Beberapa aspek penting dalam unit rawat inap psikiatri antara lain: (1) Keamanan dan Kenyamanan Pasien: Pasien diberikan lingkungan yang aman dan diawasi untuk mencegah bahaya diri atau orang lain. (2) Pengawasan Medis dan Terapi: Pemantauan ketat oleh psikiater dan pemberian terapi yang sesuai seperti terapi obat atau terapi psikoterapi. (3) Penyuluhan dan Dukungan Psiko-sosial: Memberikan dukungan emosional kepada pasien dan keluarga mereka serta membantu dalam pemulihan psikologis.

Unit psikiatri di rumah sakit memiliki karakteristik unik yang memerlukan perhatian ekstra, terutama terkait beban kerja tenaga kesehatan yang dapat mempengaruhi kualitas layanan dan kesejahteraan karyawan. Tenaga kesehatan yang bekerja di lingkungan psikiatri seringkali dihadapkan pada situasi stres tinggi akibat dari kompleksitas kondisi pasien yang mereka tangani sehari-hari. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa beban kerja yang berlebihan dapat berdampak negatif pada kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan layanan berkualitas, serta mengakibatkan penurunan kesejahteraan karyawan secara keseluruhan.

Di tingkat global, berbagai penelitian menunjukkan bahwa tenaga kesehatan di unit psikiatri sering menghadapi tantangan dalam hal beban kerja, yang mengarah pada penurunan kualitas layanan dan kesejahteraan mereka. Sebagai contoh, sebuah studi di Eropa mengungkapkan bahwa beban kerja yang berat di rumah sakit psikiatri berhubungan erat dengan tingginya tingkat stres, kelelahan, dan penurunan motivasi di kalangan perawat psikiatri (Perry L, 2019).

Di Indonesia, kondisi serupa juga terjadi di unit rawat inap psikiatri. Beban

kerja yang berat di rumah sakit jiwa sering kali menyebabkan tenaga kesehatan tidak memiliki cukup waktu untuk memberikan perhatian penuh kepada pasien, yang berujung pada penurunan kualitas layanan kesehatan. Dalam hal ini, Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2014 tentang Kesehatan Jiwa mengatur bahwa perawatan pasien gangguan jiwa harus dilakukan secara holistik, yang mencakup perawatan medis, psikologis, serta perhatian terhadap kualitas hidup pasien. Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa penerapan regulasi ini terkendala oleh keterbatasan jumlah tenaga kesehatan dan beban kerja yang tidak sebanding dengan jumlah pasien (Azizah et al., 2023).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Batara Guru adalah rumah sakit milik pemerintah daerah kabupaten Luwu yang dirintis sejak 4 agustus 2005 (Perda No. 5 Tahun 2005) yang secara aktif melaksanakan pelayanan Kesehatan pada tanggal 28 September 2005. Dalam perkembangannya, RSUD Batara Guru berstatus type C sesuai Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.03.05/I/194/2012 yang kemudian berkembang menjadi Badan Layanan Umum Daerah pada tahun 2017.

Pelayanan rawat inap jiwa (psikiatri) di RSUD Batara Guru mulai berjalan sejak tahun 2017 dimana awalnya bergabung dengan perawatan pasien interna dan kemudian seiring perkembangannya pada tahun 2019 sudah mulai berdiri sendiri, yang awalnya menggunakan 1 gedung perawatan kemudian bertambah menjadi 2 gedung perawatan, dengan jumlah tempat tidur 30.

Beban kerja di unit psikiatri tidak hanya terkait dengan jumlah pasien, tetapi juga dipengaruhi oleh karakteristik pasien dengan gangguan mental, yang sering membutuhkan perhatian khusus dan pemantauan intensif (Zhang Y, 2021). Di unit psikiatri RSUD Batara Guru, tenaga kesehatan harus

menangani kasus yang seringkali memiliki tingkat keparahan tinggi, sehingga membutuhkan interaksi dan pengawasan yang terus-menerus. Faktor ini secara langsung meningkatkan beban kerja mereka, yang pada akhirnya mempengaruhi kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan yang optimal. Selain itu, kondisi mental tenaga kesehatan juga turut terdampak, yang jika tidak ditangani dengan baik dapat mengakibatkan burnout dan menurunkan motivasi kerja.

Kualitas layanan merupakan aspek penting yang menentukan tingkat kepuasan pasien dan keluarganya terhadap fasilitas kesehatan yang disediakan. Kualitas layanan di unit rawat inap psikiatri sangat bergantung pada kondisi psikologis dan fisik tenaga kesehatan, yang dapat dipengaruhi oleh tingginya beban kerja. Studi oleh *Smith et al* (2021) dalam (Aliun et al., 2024) mengungkapkan bahwa tenaga kesehatan yang bekerja di unit psikiatri cenderung memiliki risiko *burnout* lebih tinggi dibandingkan dengan unit lainnya, yang disebabkan oleh intensitas pekerjaan yang menuntut interaksi dengan pasien yang kompleks, serta kurangnya dukungan sistemik di tempat kerja. Di RSUD Batara Guru, analisis terhadap faktor-faktor tersebut belum banyak dilakukan, sehingga terdapat kebutuhan untuk memahami lebih dalam pengaruh beban kerja terhadap kualitas layanan di unit rawat inap psikiatri rumah sakit ini.

Selain kualitas layanan, kesejahteraan tenaga kesehatan juga merupakan aspek penting yang tidak boleh diabaikan. Kesejahteraan ini mencakup aspek fisik, mental, dan sosial, yang semuanya saling berkaitan dengan kondisi lingkungan kerja (World Health Organization, 2006). Penelitian oleh (Johnson, S., 2020) menunjukkan bahwa kesejahteraan tenaga kesehatan dapat secara signifikan dipengaruhi oleh beban kerja yang tidak seimbang.

Ketidakseimbangan ini dapat memicu masalah kesehatan mental seperti stres, kecemasan, dan depresi, yang pada akhirnya berpotensi mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan.

Saat ini RSUD Batara Guru merupakan satu-satunya rumah sakit yang memiliki ruang perawatan khusus psikiatri di Wilayah Luwu Raya yang mencakup 4 kabupaten. Selain dari wilayah luwu raya, pasien-pasien dari wilayah yang berbatasan dengan luwu raya seperti morowali, poso dan wajo juga kerap merujuk pasien psikiatri ke RSUD Batara Guru. Di RSUD Batara Guru, tingkat kesejahteraan karyawan unit psikiatri masih jarang diteliti, padahal peningkatan kesejahteraan karyawan diyakini mampu meningkatkan kualitas layanan kesehatan yang diberikan pada pasien psikiatri.

Beberapa langkah untuk mencapai kondisi ideal dan seimbang antara kualitas layanan dan kesejahteraan karyawan, diantaranya dengan pengaturan rasio tenaga kesehatan dan pasien, Dimana jumlah tenaga kesehatan disesuaikan dengan jumlah pasien di unit rawat inap psikiatri, sehingga tenaga Kesehatan dapat lebih fokus pada tiap pasien dan kualitas layanan meningkat serta resiko kelelahan menurun. Dukungan psikologis Tenaga kesehatan di unit rawat inap psikiatri juga sangat berperan untuk mengatasi tekanan emosional yang mereka alami. Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi yang berkelanjutan penting untuk meningkatkan keterampilan tenaga kesehatan dalam menghadapi tantangan di unit rawat inap psikiatri. Pelatihan ini juga dapat membantu mereka mengembangkan cara-cara baru dalam menangani pasien, sehingga beban kerja menjadi lebih terukur dan efektif. Selain itu, peningkatan fasilitas dan sarana kerja bagi tenaga Kesehatan di unit rawat inap psikiatri juga menjadi faktor penting. Fasilitas yang memadai dapat mendukung kelancaran tugas tenaga

kesehatan di unit rawat inap psikiatri. Misalnya, adanya sistem yang efisien untuk pencatatan dan pemantauan kondisi pasien akan meringankan beban administratif dan tenaga yang memungkinkan mereka untuk lebih fokus pada perawatan pasien psikiatri. Pemberian insentif bagi tenaga Kesehatan yang bertugas di unit rawat inap psikiatri juga menjadi hal yang perlu mendapatkan perhatian, mengingat beban kerja dan resiko kerja yang dihadapi oleh tenaga Kesehatan dengan kompleksitas kondisi pasien yang dirawat di unit rawat inap psikiatri.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan rancangan kuantitatif korelasional (Uji *Kendall Tau*) dengan desain *Cross-*

Sectional Study. Rancangan ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara beban kerja, kualitas layanan, dan kesejahteraan tenaga kesehatan non ASN di unit rawat inap psikiatri RSUD Batara Guru. Pendekatan *cross-sectional* dilakukan untuk mengumpulkan data pada satu waktu tertentu sehingga memungkinkan identifikasi hubungan antar variabel tanpa manipulasi variabel independen. Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Batara Guru, khususnya di unit rawat inap psikiatri dan dilaksanakan dalam kurun waktu dua bulan. Populasi dan sampel pada penelitian ini yakni tenaga kesehatan non ASN yang aktif bekerja di unit rawat inap psikiatri yang berjumlah 30 responden. Dimana subjek penelitian dipilih dengan menggunakan metode *purposive sampling*.

III. HASIL PENELITIAN

1. Hasil Uji Normalitas Data

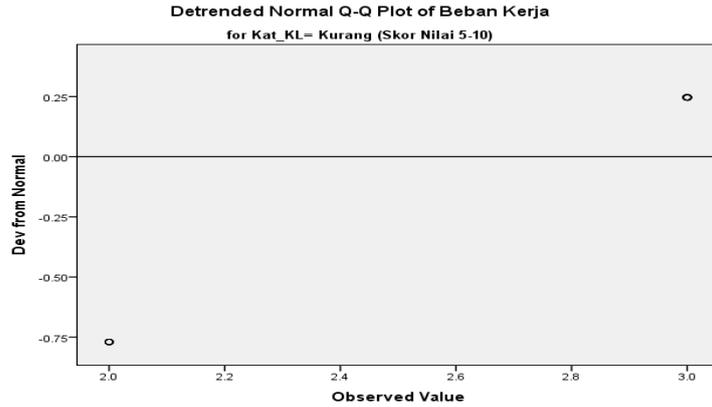
Tabel 1. Hasil Uji Normalitas Data

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Beban Kerja	0.487	30	0.000	0.495	30	0.000
Kategori Kualitas Layanan	0.460	30	0.000	0.552	30	0.000
Kategori Kesejahteraan Tenaga Medis	0.530	30	0.000	0.327	30	0.000

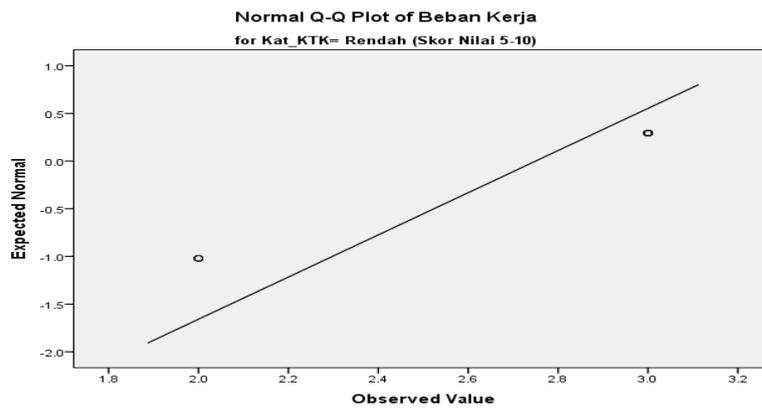
a. Lilliefors Significance Correction

Berdasarkan hasil uji normalitas, karena jumlah responden sebanyak 30 orang sehingga nilai signifikansi dilihat dari nilai Shapiro-wilk yaitu 0.000 pada variabel kualitas layanan dan kesejahteraan tenaga medis ($p < 0.05$), maka dapat disimpulkan bahwa ketiga

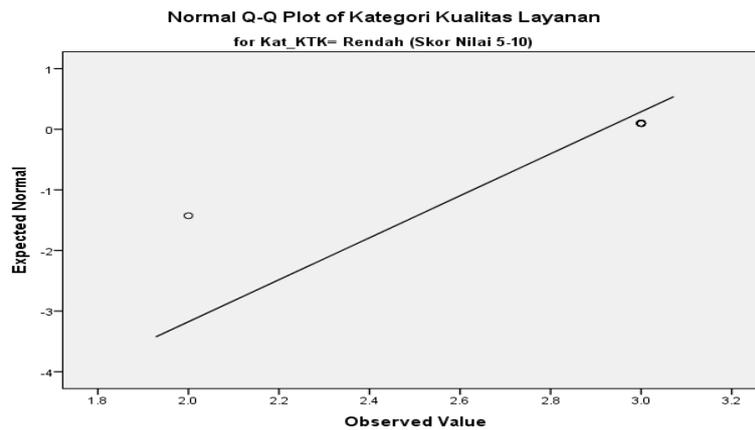
variabel tersebut berdistribusi tidak normal. Sehingga uji selanjutnya yang digunakan adalah uji korelasi kendall's tau. Dengan asumsi uji korelasi kendall's tau digunakan apabila data tidak berdistribusi normal dan data diukur dalam skala ordinal.



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas Variabel Beban Kerja



Gambar 2. Hasil Uji Normalitas Variabel Kualitas Layanan



Gambar 3. Hasil Uji Normalitas Variabel Kesejahteraan Tenaga Medis

Terlihat pada Gambar 1,2 dan 3 Titik-titik tersebut tidak menyebar dan tidak mengikuti arah garis diagonal. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa seluruh

data yang dikumpulkan untuk penelitian ini tidak memenuhi asumsi normalitas atau terdistribusi secara tidak normal.

2. Hasil Uji Hipotesis

Tabel. 2 Korelasi beban kerja Terhadap Kualitas Layanan

			Beban Kerja	Kualitas Layanan
<i>Kendall's tau</i>	Beban Kerja	Correlation Coefficient	1.000	-0.626**
		Sig. (2-tailed)	.	0.000
		N	30	30
	Kualitas Layanan	Correlation Coefficient	-0.626**	1.000
		Sig. (2-tailed)	0.000	.
		N	30	30

Berdasarkan tabel 2 hasil uji korelasi *Kendall's tau* dapat diketahui hasil *Correlation Coefficient* = -0.626. Nilai ini menunjukkan adanya pengaruh negatif yang kuat antara beban kerja terhadap kualitas layanan. Pengaruh negatif berarti bahwa semakin tinggi beban kerja, semakin rendah kualitas layanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan.

Nilai signifikansi $p = 0.000$, yang lebih kecil dari tingkat signifikansi standar ($\alpha = 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh negatif antara beban kerja dan kualitas layanan signifikan secara statistik. Dengan demikian, hipotesis nol (H_0) yang menyatakan "tidak ada pengaruh antara beban kerja terhadap kualitas layanan" dapat ditolak.

Tabel. 3 Korelasi beban kerja Terhadap Kesejahteraan Tenaga Kesehatan

			Beban Kerja	Kualitas Layanan
<i>Kendall's tau</i>	Beban Kerja	Correlation Coefficient	1.000	-0.442**
		Sig. (2-tailed)	.	0.010
		N	30	30
	Kesejahteraan Tenaga Kesehatan	Correlation Coefficient	-0.442**	1.000
		Sig. (2-tailed)	0.010	.
		N	30	30

Berdasarkan tabel 3 hasil uji korelasi *Kendall's tau* dapat diketahui hasil *Correlation Coefficient* = -0.442. Nilai ini menunjukkan adanya pengaruh negatif yang sedang antara beban kerja terhadap kesejahteraan tenaga kesehatan. Pengaruh negatif berarti bahwa ketika beban kerja meningkat, kesejahteraan tenaga medis menurun.

Nilai signifikansi $p = 0.010$, yang lebih kecil dari tingkat signifikansi standar ($\alpha = 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh negatif antara beban kerja terhadap kesejahteraan tenaga kesehatan signifikan secara statistik. Dengan demikian, hipotesis nol (H_0) yang menyatakan "tidak ada pengaruh antara beban kerja terhadap kesejahteraan tenaga kesehatan" dapat ditolak.

Tabel. 4 Korelasi Kualitas Layanan Terhadap Kesejahteraan Tenaga Kesehatan

			Kualitas Layanan	Kualitas Layanan	
<i>Kendall's tau</i>	Kualitas layanan	Correlation	1.000	0.578**	
		Coefficient			
		Sig. (2-tailed)	.	0.001	
			N	30	30
	Kesejahteraan Tenaga Kesehatan	Correlation	0.578**	1.000	
		Coefficient			
Sig. (2-tailed)		0.001	.		
		N	30	30	

Berdasarkan tabel 4 hasil uji korelasi *Kendall's tau* dapat diketahui hasil *Correlation Coefficient* = .578. Nilai ini menunjukkan adanya pengaruh positif yang cukup kuat antara kualitas layanan terhadap kesejahteraan tenaga kesehatan. Hubungan positif ini berarti bahwa ketika kualitas layanan meningkat, kesejahteraan tenaga kesehatan juga meningkat.

IV. PEMBAHASAN

1. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kualitas Kerja

Berdasarkan hasil uji korelasi *Kendall's tau* dapat diketahui hasil *Correlation Coefficient* = -0.626. Nilai ini menunjukkan adanya pengaruh negatif yang kuat antara beban kerja terhadap kualitas layanan. Pengaruh negatif berarti bahwa semakin tinggi beban kerja, semakin rendah kualitas layanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan.

Nilai signifikansi $p = 0.000$, yang lebih kecil dari tingkat signifikansi standar ($\alpha = 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh negatif antara beban kerja dan kualitas layanan signifikan secara statistik. Dengan demikian, hipotesis nol (H_0) yang menyatakan "tidak ada pengaruh antara beban kerja terhadap kualitas layanan" dapat ditolak.

Nilai signifikansi $p = 0.001$, yang lebih kecil dari tingkat signifikansi standar ($\alpha = 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas layanan dan kesejahteraan tenaga kesehatan signifikan secara statistik. Dengan demikian, hipotesis nol (H_0) yang menyatakan "tidak ada hubungan antara Kualitas Layanan dan Kesejahteraan Tenaga Kesehatan" dapat ditolak.

Pengaruh negatif ini konsisten dengan teori yang menyatakan bahwa beban kerja yang tinggi dapat menyebabkan kelelahan fisik, mental, dan emosional, yang pada akhirnya mengurangi kemampuan tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan berkualitas tinggi. Beban kerja yang berat juga dapat mengurangi fokus dan produktivitas, yang penting dalam memberikan pelayanan yang responsif dan empati kepada pasien.

Menurut Karasek's Job Demand-Control Model, tingginya tuntutan pekerjaan yang tidak diimbangi dengan kontrol yang memadai dapat menyebabkan stres kerja yang berujung pada penurunan kinerja. Hal ini relevan dengan situasi tenaga kesehatan, di mana beban kerja yang tinggi sering kali tidak diimbangi dengan dukungan atau sumber daya yang memadai.

Temuan ini sejalan dengan beberapa penelitian terbaru yang

menyoroti dampak beban kerja terhadap kualitas layanan dalam konteks pelayanan kesehatan yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Stafseth, A. B., 2022) dalam jurnal *Nursing Management* menemukan bahwa beban kerja yang tinggi pada perawat berhubungan negatif dengan kualitas perawatan pasien. Penelitian ini menunjukkan bahwa perawat dengan beban kerja berlebih cenderung mengalami kelelahan fisik dan mental, yang pada akhirnya menurunkan kemampuan mereka dalam memberikan perawatan yang optimal.

(Kim, M., & Kang, 2021) dalam studi yang dipublikasikan di *International Journal of Environmental Research and Public Health* menyatakan bahwa tingkat stres dan kelelahan akibat beban kerja berlebihan pada tenaga kesehatan berdampak signifikan terhadap penurunan kualitas layanan dan kepuasan pasien. Mereka menekankan pentingnya manajemen beban kerja untuk meningkatkan kualitas layanan.

(Wang, X., 2020) dalam jurnal *BMC Health Services Research* menemukan bahwa beban kerja yang tinggi berasosiasi dengan meningkatnya kesalahan medis dan menurunnya kualitas komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja tidak hanya memengaruhi aspek fisik tenaga kesehatan tetapi juga aspek kognitif dan emosional yang penting dalam interaksi pelayanan.

(Setiawan, R., Dewi, A. K., & Putra, 2023) dalam penelitian di beberapa rumah sakit di Indonesia yang dipublikasikan di *Journal of Healthcare Quality* mengidentifikasi bahwa beban kerja yang tidak seimbang menjadi salah satu faktor utama penurunan kualitas layanan dan kepuasan pasien. Mereka merekomendasikan penyesuaian rasio tenaga kesehatan terhadap jumlah pasien untuk mengoptimalkan kualitas layanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Oktaviola dalam (Nika, 2023) di RSI Siti Aisyah Kota Madiun (2021-2022) Studi ini menemukan bahwa peningkatan beban kerja perawat berbanding lurus dengan penurunan kualitas pelayanan. Tingkat ketidakpuasan pasien meningkat dari 6,6% pada tahun 2021 menjadi 14,9% pada tahun 2022, seiring dengan peningkatan beban kerja perawat.

2. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kesejahteraan Tenaga Kesehatan

Berdasarkan hasil uji korelasi Kendall's tau dapat diketahui hasil *Correlation Coefficient* = -0.442. Nilai ini menunjukkan adanya pengaruh negatif yang sedang antara beban kerja terhadap kesejahteraan tenaga kesehatan. Pengaruh negatif berarti bahwa ketika beban kerja meningkat, kesejahteraan tenaga medis menurun. Nilai signifikansi $p = 0.010$, yang lebih kecil dari tingkat signifikansi standar ($\alpha = 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh negatif antara beban kerja terhadap kesejahteraan tenaga kesehatan signifikan secara statistik. Dengan demikian, hipotesis nol (H_0) yang menyatakan "tidak ada pengaruh antara beban kerja terhadap kesejahteraan tenaga kesehatan" dapat ditolak.

Pengaruh negatif ini konsisten dengan teori *Job Demand-Resources Model* (Bakker, A. B., & Demerouti, 2007) yang menyatakan bahwa beban kerja yang tinggi (*job demands*) dapat menguras sumber daya tenaga kesehatan, seperti energi fisik dan mental, sehingga menurunkan kesejahteraan tenaga kesehatan. Model ini menjelaskan bahwa ketidakseimbangan antara tuntutan kerja yang tinggi dan sumber daya yang tersedia dapat menyebabkan stres kerja, yang berdampak pada penurunan kesejahteraan fisik, psikologis, dan sosial.

Penemuan ini juga didukung oleh penelitian (Salsabila, R., Abdullah, M., & Yusuf, 2022), yang menemukan bahwa beban kerja yang tinggi memiliki hubungan signifikan dengan peningkatan stres kerja tenaga kesehatan di Puskesmas Dewantara Aceh Utara, terutama selama pandemi COVID-19. Stres kerja yang tinggi berkontribusi langsung terhadap menurunnya tingkat kesejahteraan tenaga kesehatan.

Selain itu, penelitian oleh (Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, 2021) menunjukkan bahwa tenaga kesehatan dengan beban kerja tinggi cenderung mengalami kelelahan emosional, yang berdampak pada berkurangnya motivasi kerja dan kualitas hidup mereka. Hasil ini memperkuat temuan dalam penelitian ini, bahwa peningkatan beban kerja berdampak negatif pada kesejahteraan tenaga kesehatan.

3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kesejahteraan Tenaga Kesehatan

Berdasarkan hasil uji korelasi Kendall's tau dapat diketahui hasil Correlation Coefficient = .578. Nilai ini menunjukkan adanya pengaruh positif yang cukup kuat antara kualitas layanan terhadap kesejahteraan tenaga kesehatan. Hubungan positif ini berarti bahwa ketika kualitas layanan meningkat, kesejahteraan tenaga kesehatan juga meningkat.

Nilai signifikansi $p = 0.001$, yang lebih kecil dari tingkat signifikansi standar ($\alpha = 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas layanan dan kesejahteraan tenaga kesehatan signifikan secara statistik. Dengan demikian, hipotesis nol (H_0) yang menyatakan "tidak ada pengaruh antara Kualitas Layanan dan Kesejahteraan Tenaga Kesehatan" dapat ditolak.

Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Layanan dan Kesejahteraan Tenaga Kesehatan

berdasarkan hasil analisis statistik. Artinya, semakin baik kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kesejahteraan yang dirasakan oleh tenaga kesehatan.

Pengaruh positif yang cukup kuat antara kualitas layanan dan kesejahteraan tenaga kesehatan konsisten dengan teori Self-Determination Theory (Deci, E. L., & Ryan, 1985), yang menyatakan bahwa ketika individu merasa mampu memberikan kontribusi yang bermakna dalam pekerjaan mereka, seperti memberikan layanan berkualitas tinggi, mereka akan mengalami peningkatan kesejahteraan psikologis. Kualitas layanan yang baik memungkinkan tenaga kesehatan merasakan pencapaian dan kepuasan intrinsik dalam pekerjaan mereka, yang berdampak positif pada kesejahteraan mereka.

Hasil ini juga didukung oleh penelitian (Lee, S., Park, J., & Kim, 2021), yang menemukan bahwa perasaan keberhasilan dalam memberikan layanan berkualitas kepada pasien meningkatkan tingkat kepuasan kerja dan kesejahteraan emosional tenaga kesehatan di rumah sakit. Penelitian ini menyoroti bahwa apresiasi pasien terhadap layanan berkualitas menjadi faktor pendorong utama dalam meningkatkan kesejahteraan tenaga kesehatan.

Selain itu, penelitian (Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, 2020) menegaskan bahwa ketika tenaga kesehatan merasa mampu memberikan layanan yang memenuhi kebutuhan pasien, mereka cenderung memiliki tingkat keterlibatan kerja (work engagement) yang lebih tinggi, yang secara langsung terkait dengan kesejahteraan fisik dan psikologis mereka. Hasil ini sejalan dengan temuan penelitian ini, yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan memiliki korelasi positif dengan kesejahteraan tenaga kesehatan.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara beberapa faktor terhadap kualitas layanan dan kesejahteraan tenaga kesehatan non-ASN di unit rawat inap psikiatri RSUD Batara Guru. Pertama, beban kerja terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan di unit rawat inap psikiatri, dengan nilai $p = 0.000$, yang lebih kecil dari 0.05 . Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi beban kerja, semakin rendah kualitas layanan yang diberikan. Kedua, beban kerja juga berpengaruh secara signifikan terhadap kesejahteraan tenaga kesehatan non-ASN di unit tersebut, dengan nilai $p = 0.010$. Ini berarti bahwa peningkatan beban kerja dapat menurunkan kesejahteraan tenaga kesehatan non-ASN. Ketiga, kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kesejahteraan tenaga kesehatan non-ASN, dengan nilai $p = 0.001$. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan, semakin baik pula kesejahteraan tenaga kesehatan non-ASN.

REFERENCES

- Aliun, F. W., Ifadah, E., & Natalia, S. (2024). *Keperawatan Gawat Darurat: Teori, Manajemen & Penerapan*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Azizah, N., Millah, I., Kusumaningtiar, D. A., & Muda, C. A. K. (2023). Faktor–Faktor Yang Berhubungan Dengan Kelelahan Kerja Pada Perawat Di Rumah Sakit Zainuttaqwa Kota Bekasi. *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 2(9), 2445–2454.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 3(22), 309–328. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. I. (2021). Burnout and work engagement: The JD-R approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 8, 389–414. <https://doi.org/https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-012420-091304>
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-1-4899-2271-7>
- Johnson, S., et al. (2020). Work-life balance and mental health in healthcare professionals. *Journal of Mental Health*, 3(15), 145–160.
- Kim, M., & Kang, H. (2021). The effects of workload on stress, burnout, and quality of care among healthcare workers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 10(18), 5120. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/ijerph18105120>
- Lee, S., Park, J., & Kim, H. (2021). The relationship between quality of healthcare services and healthcare workers' well-being: A study in South Korean hospitals. *Journal of Health Services Research*, 4(26), 512–526. <https://doi.org/https://doi.org/10.1093/hsr/kvab067>
- Nika, M. B. (2023). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Retensi Karyawan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2023*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
- Perry L, et al. (2019). Workload and Burnout in Psychiatric Nursing: A European Perspective. *Journal Ment Health Nurs*, 3(28), 755–764.
- Salsabila, R., Abdullah, M., & Yusuf, F. (2022). Hubungan antara beban kerja dan stres kerja tenaga kesehatan di Puskesmas Dewantara Aceh Utara selama pandemi COVID-19. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 2(17), 45–53. <https://doi.org/https://doi.org/10.24853/jkmi.17.2.45-53>
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2020). The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study. *Educational and Psychological Measurement*, 4(66), 701–716. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/0013164405282471>
- Setiawan, R., Dewi, A. K., & Putra, Y. (2023). Workload imbalance and its impact on healthcare service quality: Evidence from Indonesian hospitals. *Journal of Healthcare Quality*, 3(45), 211–225. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/10628606231109876>
- Stafseth, A. B., et al. (2022). Workload and its impact on nurses' quality of care: A cross-sectional study. *Nursing Management*, 4(24), 28–35. <https://doi.org/https://doi.org/10.1097/01.NUMA.0000837043.99852.1a>
- Wang, X., et al. (2020). The association between workload and quality of care: Evidence from healthcare services. *BMC Health Services Research*, 1(20), 1056. <https://doi.org/https://doi.org/10.1186/s12913-020-05843-7>
- World Health Organization. (2006). *Mental health services in hospitals*.
- Zhang Y, et al. (2021). Challenges in managing workload in psychiatric settings. *Asian Psychiatry*, 2(12), 140–149.