

Evaluasi Beban Kerja Perawat terhadap Kinerja dan Kualitas Pelayanan: Literatur Review

Nurul Fajriah Istiqamah^{1*}, Mujtahidah¹

¹Program Studi Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan, Universitas Negeri
 Makassar

Email: Nurul.fajriah.istiqamah@unm.ac.id, mujtahidah@unm.ac.id

Keywords:	ABSTRACT
Workload, Nurse Performance, Healthcare Quality,	<i>Nurse workload is a critical issue in healthcare because it can impact service quality, performance, job satisfaction, and the physical and mental health of healthcare workers. Maintaining service quality requires a balance between the number of healthcare workers, job demands, and a supportive work environment. This literature review aims to review various studies that examine the effect of workload on nurse performance, job satisfaction, and service quality. Furthermore, it also identifies the role of other factors such as emotional intelligence, work motivation, work fatigue, and work environment conditions that can strengthen or weaken these effects. This review analyzed 15 articles from various healthcare institutions in Indonesia and abroad (South Korea, Turkey, Lebanon, Iran, and the United States). The selected articles focused on the topic of workload and its impact on nurse performance and service quality, with publications spanning 2020–2025. The research methods used varied, ranging from quantitative surveys and correlational studies to cross-sectional studies and structural modeling. Data were typically collected using questionnaires and analyzed using regression, path analysis, SEM, and other statistical techniques. Several studies have found that excessive workload can increase stress, fatigue, and burnout, thereby reducing performance and service quality. However, a well-managed workload tailored to capabilities can actually improve job satisfaction and service quality, especially when supported by strong emotional intelligence and motivation. Factors such as limitations in care delivery, job satisfaction, emotional exhaustion, and positive psychological capital also influence how workload impacts service outcomes. A supportive work environment and organizational support also play a crucial role in improving nurse performance. Staff shortages and an unbalanced nurse-to-patient ratio increase the workload and reduce service quality.</i>
Kata Kunci	ABSTRAK
Beban Kerja, Kinerja Perawat, Kualitas Pelayanan Kesehatan,	Beban kerja perawat menjadi isu penting dalam pelayanan kesehatan karena dapat memengaruhi kualitas layanan, kinerja, kepuasan kerja, serta kesehatan fisik dan mental tenaga kesehatan. Agar mutu pelayanan tetap terjaga, perlu keseimbangan antara jumlah tenaga kesehatan, tuntutan pekerjaan, dan dukungan lingkungan kerja. Literatur ini bertujuan untuk mengulas berbagai studi yang membahas pengaruh beban kerja terhadap kinerja, kepuasan kerja, dan kualitas pelayanan perawat. Selain itu, juga mengidentifikasi peran faktor-faktor lain seperti kecerdasan emosional, motivasi kerja, kelelahan kerja dan kondisi lingkungan kerja yang dapat memperkuat atau melemahkan pengaruh tersebut. Review ini menganalisis 15 artikel dari berbagai institusi layanan kesehatan di Indonesia dan luar negeri (Korea Selatan, Turki, Lebanon, Iran, Amerika Serikat). Artikel yang dipilih berfokus pada topik beban kerja dan dampaknya pada kinerja serta kualitas pelayanan perawat, dengan rentang publikasi 2020-2025. Metode penelitian yang digunakan bervariasi, mulai dari survei kuantitatif, studi korelasional, cross-sectional, hingga pemodelan struktural. Data biasanya dikumpulkan dengan kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi, analisis jalur, SEM, dan teknik statistik lainnya. Beberapa penelitian menemukan bahwa beban kerja yang terlalu tinggi dapat meningkatkan stres, kelelahan, dan burnout, sehingga menurunkan kinerja dan kualitas pelayanan. Namun, beban kerja yang diatur dengan baik dan sesuai kemampuan justru dapat meningkatkan kepuasan kerja



dan mutu pelayanan, apalagi bila didukung oleh kecerdasan emosional dan motivasi yang baik. Faktor seperti pembatasan dalam pemberian asuhan, kepuasan kerja, kelelahan emosional, dan modal psikologis positif turut memengaruhi bagaimana beban kerja berdampak pada hasil pelayanan. Lingkungan kerja yang mendukung dan adanya dukungan organisasi juga berperan penting dalam meningkatkan kinerja perawat. Kekurangan tenaga dan rasio perawat-pasien yang tidak seimbang menambah beban kerja dan menurunkan mutu layanan.

Korespondensi Penulis:

Nurul Fajriah Istiqamah,
Universitas Negeri Makassar,
Jln. Wijaya Kusuma Raya No.14 Kampus
Banta - bantaeng 90222 Makassar South
Sulawesi
Telepon : +6282296565014
Email: nurul.fajriah.istiqamah@unm.ac.id

Submitted : 29-Sept-2025; Accepted : 23-Oct-2025;

Published : 15-Nov-2025



Copyright (c) 2024 The Author (s)

This article is distributed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License (CCBY-SA 4.0)

1. PENDAHULUAN

Beban kerja merupakan salah satu faktor penting dalam sistem pelayanan kesehatan yang secara langsung maupun tidak langsung dapat memengaruhi kualitas pelayanan, kepuasan kerja, serta kinerja tenaga kesehatan, khususnya perawat. Dalam teori manajemen sumber daya manusia, beban kerja dipahami sebagai jumlah tugas yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu dengan sumber daya yang tersedia. Beban kerja yang tinggi, jika tidak dikelola dengan baik, dapat menyebabkan tekanan fisik dan psikologis, burnout, hingga penurunan mutu layanan.

Beberapa teori relevan yang mendasari hubungan ini antara lain Teori Stres Kerja (Job Strain Theory) dari Bakker & de Vries [1], yang menyatakan bahwa ketika tuntutan pekerjaan melebihi kemampuan individu dalam mengatasinya, maka akan muncul stres kerja yang dapat mengganggu produktivitas dan kualitas kerja. Sementara itu, Kepuasan Kerja dari Herzberg membedakan antara faktor motivator dan hygiene [2]. Beban kerja yang seimbang dan sesuai kapasitas individu dapat berperan sebagai motivator yang menimbulkan rasa pencapaian dan tanggung jawab. Namun, beban kerja berlebih justru menjadi faktor hygiene yang memicu ketidakpuasan. Studi terdahulu memperkuat hal ini. Penelitian di Puskesmas Kolakaasi menunjukkan bahwa beban kerja yang tertata dengan baik justru dapat meningkatkan kepuasan kerja perawat, apalagi bila didukung oleh kecerdasan emosional [3]. Hal ini selaras dengan Emotional Intelligence Theory (Goleman) yang menegaskan bahwa individu dengan kecerdasan emosional tinggi lebih mampu mengelola tekanan kerja, menjaga hubungan interpersonal, dan beradaptasi dalam lingkungan kerja yang dinamis [4].

Sebaliknya, di Puskesmas Tanjung, temuan menunjukkan korelasi positif antara beban kerja dan stres kerja [5]. Artinya, semakin tinggi beban kerja, maka semakin besar pula potensi munculnya tekanan psikologis, kelelahan, dan penurunan performa. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat menjadi peredam dampak negatif beban kerja terhadap stres, menandakan bahwa kualitas layanan merupakan variabel mediasi yang penting.

Selain itu, motivasi kerja, modal psikologis positif, dan kondisi lingkungan kerja ditemukan berperan sebagai faktor pendukung atau penyeimbang (buffering factors) yang mampu memperkuat dampak positif atau melemahkan dampak negatif beban kerja terhadap kinerja. Dalam hal ini, Teori Dua Faktor Herzberg, Job Demand-Resources Model (JD-R), serta konsep Burnout Syndrome dari Maslach sangat relevan untuk menjelaskan dinamika antara beban kerja, kesejahteraan psikologis, dan kinerja perawat [6].

Dari berbagai hasil studi tersebut, dapat disimpulkan bahwa beban kerja perawat bukan hanya berdampak langsung terhadap kinerja, namun juga melibatkan hubungan yang kompleks dengan variabel



lain seperti kepuasan kerja, stres, burnout, serta kualitas lingkungan kerja. Oleh karena itu, penting bagi institusi layanan kesehatan untuk tidak hanya menyeimbangkan beban kerja secara fisik, tetapi juga memperhatikan aspek psikososial dan manajerial yang memengaruhi kondisi kerja tenaga kesehatan.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam review ini bersifat deskriptif kualitatif dengan pendekatan literature review, yang bertujuan untuk mengkaji dan mensintesis hasil-hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh beban kerja terhadap kinerja perawat dan kualitas pelayanan kesehatan. Sebanyak 15 artikel ilmiah dipilih dan dianalisis, dengan rentang tahun publikasi antara 2020 hingga 2025. Artikel-artikel tersebut berasal dari berbagai institusi layanan kesehatan di Indonesia dan beberapa negara lain seperti Korea Selatan, Turki, Lebanon, Iran, dan Amerika Serikat.

Pemilihan artikel didasarkan pada kriteria keterkaitan langsung dengan topik beban kerja serta dampaknya terhadap kinerja atau mutu pelayanan keperawatan. Desain penelitian dalam artikel yang ditinjau cukup beragam, mencakup survei kuantitatif, studi korelasional, desain *cross-sectional*, serta pemodelan struktural seperti *Structural Equation Modeling* (SEM) dan analisis jalur (path analysis). Teknik pengumpulan data umumnya menggunakan kuesioner atau instrumen berbasis skala Likert, yang kemudian dianalisis dengan metode statistik seperti regresi linear, uji korelasi Pearson, analisis jalur, atau SEM. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif tentang pola hubungan antara beban kerja, stres kerja, kepuasan kerja, dan variabel-variabel lain yang relevan terhadap kinerja dan mutu pelayanan perawat.

3. HASIL DAN ANALISIS

a. Analisis PICO

Tabel 1. PICO

Komponen	Keterangan
<i>Population</i>	Kajian dilakukan pada perawat di berbagai unit pelayanan (Puskesmas, RS, ICU) di Indonesia, Korea Selatan, Turki, Lebanon, Iran, dan AS
<i>Intervention</i>	Evaluasi dan pengelolaan beban kerja, distribusi kerja yang adil, dukungan organisasi, serta intervensi sistemik
<i>Comparison</i>	Banyak studi membandingkan beban kerja berlebih (tinggi) dengan beban kerja yang tertata/optimal terhadap keluaran kinerja dan mutu pelayanan
<i>Outcome</i>	Beban kerja tinggi meningkatkan risiko stres, kelelahan, burnout, menurunkan kinerja dan mutu layanan. Namun, beban kerja optimal dengan modal pendukung (motivasi, kecerdasan emosional, sistem organisasi) justru meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja.

b. Karakteristik Umum Artikel

Bagian ini menyajikan gambaran umum dari artikel-artikel yang dianalisis dalam literature review. Karakteristik tersebut mencakup tahun publikasi, negara asal penelitian, jenis layanan kesehatan yang diteliti (Puskesmas, rumah sakit, ICU), serta pendekatan dan metode analisis yang digunakan. Pemaparan ini bertujuan untuk menunjukkan keragaman penelitian sekaligus memberikan dasar yang kuat untuk memahami variasi hasil dan temuan dalam studi-studi yang ditinjau.



Tabel 2. Ringkasan Artikel yang Direview

No	Penulis & Tahun	Lokasi Penelitian	Studi Fokus Penelitian	Temuan Utama
1	Amalia et al., (2024)	Puskesmas Kolakaasi	Pengaruh beban kerja dan kecerdasan emosional kerja perawat	Beban kerja yang terkelola dengan baik dan sesuai kapasitas perawat dapat meningkatkan kepuasan kerja, terutama jika didukung oleh kecerdasan emosional yang baik. Perawat yang mampu mengelola emosi menunjukkan tingkat kepuasan kerja lebih tinggi dan lebih produktif
2	Muhajirin et al., (2024)	Puskesmas Tanjung, Kabupaten Lombok Utara	Hubungan antara beban kerja dan stres kerja pada perawat	Beban kerja berlebih secara signifikan meningkatkan stres kerja perawat, yang dapat mengancam kesejahteraan dan kinerja tenaga kesehatan jika tidak dikelola dengan baik
3	Kartono et al., (2025)	Puskesmas Bluto	Pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja perawat dengan kualitas layanan keperawatan sebagai variabel mediasi	Kualitas layanan berperan sebagai mediator penting antara beban kerja dan stres terhadap kinerja perawat. Beban kerja yang optimal meningkatkan kualitas layanan dan kinerja, sementara stres kerja menurunkan mutu pelayanan
4	Dewi et al., (2024)	Puskesmas Kota Denpasar	Beban kerja, motivasi kerja, dan pengaruhnya terhadap kinerja perawat	Motivasi kerja menjadi faktor kunci dalam mendorong kinerja perawat, bahkan ketika beban kerja tinggi, dengan perawat termotivasi memiliki peluang jauh lebih besar untuk mencapai kinerja optimal
5	Endarwati et al., (2024)	Rumah Sakit dan Puskesmas Kota Palu	Hubungan antara kecerdasan emosional, beban kerja, konflik peran ganda dengan kinerja perawat lansia	Kecerdasan emosional lebih dominan daripada konflik peran dalam memengaruhi kinerja perawat, menegaskan pentingnya pengembangan aspek psikologis dalam pengelolaan tenaga kesehatan
6	Amir et al., (2025)	Puskesmas metro	Penataan kebutuhan	Ketidakseimbangan dan kekurangan tenaga kesehatan



			sumber daya manusia kesehatan berdasarkan analisis beban kerja	memperparah beban kerja, sehingga perlu penataan dan pengadaan tenaga secara tepat untuk menjaga mutu pelayanan
7	Banin et al., (2021)	RSUD Labuang Baji Makassar	Hubungan beban kerja dengan kualitas pelayanan keperawatan pada pasien ruang interna	Beban kerja berat berdampak negatif nyata pada kualitas pelayanan keperawatan, menuntut penhelolaan beban kerja secara optimal agar mutu layanan tidak menurun
8	Sulaeman (2025)	Puskesmas Unaha	Faktor-Faktor yang berhubungan dengan kelelahan kerja	Kondisi lingkungan kerja yang kurang mendukung dan beban kerja berat meningkatkan kelelahan perawat, yang berpotensi menurunkan kinerja dan kualitas pelayanan
9	Fasoi et al., (2021)	3 ICU di 2 Rumah Sakit Publik RS Athena	Penilaian beban kerja keperawatan (Nursing Workload) menggunakan Nursing Activities Score (NAS) dan hubungannya dengan mortalitas pasien ICU	Beban kerja tinggi di ICU berkorelasi dengan tingkat kematian pasien, meskipun tidak signifikan secara statistik, menunjukkan kebutuhan rasio perawat- pasien yang ideal untuk mengurangi risiko dan meningkatkan perawatan intensif
10	Popescu et al., (2022)	Neioumazloun Hospital, Lebanon	Pengaruh sistem informasi kesehatan (HIS) dan faktor terkait kondisi kerja terhadap pengurangan kesalahan identifikasi pasien	Implementasi sistem informasi kesehatan (HIS) yang baik membantu mengurangi kesalahan identifikasi pasien, dan beban kerja serta kelelahan perawat menjadi faktor penting dalam keselamatan pasien



11	An et al., (2020)	Rumah Sakit Tersier di Korea Selatan	Hubungan antara burnout, kinerja perawat, dan peran mediasi modal psikologis positif	Burnout secara signifikan menurunkan kinerja perawat, namun modal psikologis positif dapat meredam dampak negatif tersebut, menandakan perlunya penguatan aspek psikologis dalam pengelolaan SDM kesehatan
12	Sarıköse & Göktepe, (2022)	Rumah sakit swasta dan universitas di Turki	Pengaruh karakteristik individu, profesional, dan lingkungan kerja terhadap kinerja perawat	Lingkungan kerja berkualitas tinggi, termasuk kepemimpinan dan solidaritas antar perawat, sangat berkontribusi pada peningkatan kinerja tenaga kesehatan
13	Al Mutair et al., (2022)	Saudi Arabia	Kualitas hidup kerja perawat (Quality of Nursing Work Life/QNWL) dan hubungannya dengan variabel demografis	Kualitas hidup kerja perawat dipengaruhi oleh faktor demografis dan kondisi kerja, yang berdampak pada kinerja dan kepuasan kerja mereka
14	Maghsoud et al., (2022)	Empat rumah sakit di Iran Tengah	Peran pembatasan layanan keperawatan, kepuasan kerja, dan kelelahan emosional dalam hubungan antara beban kerja dan kualitas perawatan keperawatan	Beban kerja tidak langsung memengaruhi kualitas perawatan, tetapi melalui variabel mediasi seperti kepuasan kerja, kelelahan emosional, dan pembatasan pemberian perawatan, sehingga pengelolaan faktor-faktor ini sangat krusial
15	Peng et al., (2023)	Rumah sakit di Amerika Serikat (2008-2017)	Hubungan antara staffing perawat, turnover perawat, dan kualitas perawatan (pressure ulcers) pada unit ICU dan MedSurg	Tenaga medis yang tidak memadai, terutama di ICU, menyebabkan <i>turnover</i> tinggi yang berdampak negatif pada kualitas perawatan, menunjukkan kebutuhan evaluasi dan peningkatan jumlah tenaga perawat.



Hasil tinjauan literatur ini menunjukkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh yang kompleks terhadap kinerja perawat dan kualitas pelayanan kesehatan. Dalam beberapa studi, beban kerja yang tinggi cenderung berkorelasi positif dengan peningkatan stres kerja dan burnout, yang pada akhirnya menurunkan kinerja perawat dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Hal ini tercermin dalam temuan Muhajirin dan Sulaeman di mana perawat dengan beban kerja berat mengalami tingkat stres dan kelelahan yang signifikan [7] [8]. Perawat dengan beban kerja yang berat cenderung mengalami tingkat stres dan kelelahan (fatigue) yang signifikan. Tekanan pekerjaan yang terus-menerus, durasi kerja yang panjang, dan tanggung jawab tinggi terhadap keselamatan pasien berkontribusi pada kelelahan fisik maupun emosional. Kondisi ini jika tidak dikelola dengan baik dapat menurunkan efektivitas kerja dan bahkan membahayakan keselamatan pasien. Karena itu, penting bagi manajemen rumah sakit atau fasilitas kesehatan untuk memperhatikan rasio jumlah perawat dengan pasien, menyediakan dukungan psikologis, serta mengatur jadwal kerja yang manusiawi demi menjaga mutu pelayanan dan kesehatan tenaga kerja.

Namun demikian, temuan menarik datang dari Amalia yang mengungkapkan bahwa beban kerja tidak selalu berdampak negatif [9]. Ketika beban kerja dikelola secara proporsional dan sesuai dengan kapasitas individu, hal tersebut justru dapat meningkatkan kepuasan kerja perawat. Perasaan tanggung jawab, pencapaian terhadap tugas, serta keterlibatan aktif dalam proses pelayanan dapat menciptakan rasa puas dan bangga dalam menjalankan profesi keperawatan. Lebih lanjut, penelitian tersebut juga menyoroti bahwa kecerdasan emosional merupakan variabel penting yang memperkuat hubungan ini. Perawat dengan tingkat kecerdasan emosional yang tinggi cenderung lebih mampu mengelola tekanan, memahami perasaan pasien, serta beradaptasi secara fleksibel terhadap dinamika lingkungan kerja. Hal ini membuat mereka lebih resilien terhadap stres dan mampu menjaga kualitas pelayanan meski dalam kondisi kerja yang menantang.

Motivasi kerja juga muncul sebagai determinan signifikan dalam meningkatkan kinerja meskipun berada dalam tekanan kerja yang tinggi. Dewi menemukan bahwa perawat dengan tingkat motivasi tinggi memiliki peluang lebih besar untuk mencapai kinerja optimal, dibandingkan dengan mereka yang memiliki motivasi rendah [10]. Motivasi memberikan dorongan internal yang membantu individu tetap fokus, tekun, dan berorientasi pada tujuan meskipun menghadapi tantangan di lingkungan kerja. Hal ini sejalan dengan studi An yang menegaskan bahwa burnout dapat dikompensasi melalui modal psikologis positif seperti harapan (hope), optimisme, dan resiliensi. Ketiga aspek ini memungkinkan perawat untuk mempertahankan komitmen kerja dan kualitas pelayanan meski berada dalam kondisi stres tinggi atau beban kerja berlebih [11].

Lebih lanjut, Kartono menyoroti bahwa kualitas pelayanan berperan sebagai variabel mediasi yang menjembatani hubungan antara beban kerja dan kinerja perawat. Ketika kualitas pelayanan berada pada tingkat yang baik, hal ini dapat memperkuat dampak positif dari beban kerja yang tertata dengan baik, serta meminimalkan dampak negatif stres kerja terhadap performa individu. Penelitian tersebut menekankan bahwa intervensi peningkatan kinerja tidak cukup hanya berfokus pada aspek individu (seperti motivasi atau kecerdasan emosional), melainkan harus mencakup intervensi sistemik pada tingkat organisasi. Ini termasuk peningkatan sarana dan prasarana, penguatan sistem pendukung, serta distribusi beban kerja yang adil dan terukur. Dengan demikian, lingkungan kerja yang mendukung akan mendorong terciptanya pelayanan yang optimal dan kinerja perawat yang berkelanjutan [12].

Di sisi lain, beban kerja yang tinggi juga berkaitan dengan risiko pembatasan implisit dalam pemberian asuhan keperawatan, penurunan kepuasan kerja, serta peningkatan kelelahan emosional seperti diungkap oleh Maghsoud [13]. Ini menunjukkan bahwa pengaruh beban kerja terhadap kualitas layanan seringkali tidak langsung, namun melalui mekanisme psikologis dan operasional yang saling berkaitan. Selain faktor



individu, studi Sarıköse, Göktepe dan Peng menyoroti bahwa lingkungan kerja yang kondusif, kecukupan jumlah staf, kualitas kepemimpinan manajer keperawatan, dan solidaritas tim merupakan determinan penting dalam memengaruhi performa perawat dan keberhasilan sistem pelayanan [14]. Kurangnya tenaga kesehatan, seperti yang dilaporkan oleh Amir menunjukkan bahwa kekurangan tenaga kesehatan, terutama di fasilitas pelayanan kesehatan primer, secara signifikan memperberat beban kerja dan berdampak langsung pada penurunan mutu layanan yang diberikan kepada pasien [15].

Terakhir, studi Popescu menekankan pentingnya pemanfaatan sistem informasi kesehatan (HIS) dalam mengurangi beban administratif dan kesalahan kerja [16]. HIS dapat meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi kelelahan, dan meningkatkan keselamatan pasien, selama implementasinya disertai dengan pelatihan yang memadai dan dukungan organisasi. Hasil-hasil tersebut menegaskan bahwa beban kerja berperan penting dalam menentukan kinerja perawat dan mutu pelayanan kesehatan. Namun, dampaknya sangat bergantung pada faktor-faktor mediasi dan moderasi seperti kecerdasan emosional, motivasi, lingkungan kerja, serta sistem pendukung organisasi. Oleh karena itu, manajemen beban kerja perlu dilakukan secara menyeluruh dan berbasis pada pendekatan multidimensional agar dapat menciptakan sistem pelayanan yang optimal dan berkelanjutan.

Dari tinjauan setiap literatur menunjukkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh yang signifikan namun tidak linier terhadap kinerja perawat dan kualitas pelayanan kesehatan. Dampak beban kerja dapat bersifat negatif, seperti meningkatkan stres dan kelelahan emosional, namun dalam kondisi tertentu juga dapat bersifat positif ketika didukung oleh kapasitas individu, motivasi, dan lingkungan kerja yang mendukung. Peran variabel mediasi dan moderasi seperti kecerdasan emosional, kualitas pelayanan, serta sistem organisasi menjadi krusial dalam menentukan arah dan intensitas pengaruh tersebut. Dengan demikian, pemahaman terhadap hubungan ini harus dilakukan secara holistik, tidak hanya dari sisi individu perawat, tetapi juga mencakup faktor struktural dan sistemik yang membentuk konteks kerja mereka.

Beban kerja perawat menjadi faktor penting yang memengaruhi kinerja mereka dalam memberikan pelayanan kesehatan. Kinerja perawat yang baik sangat menentukan mutu pelayanan yang diterima pasien. Oleh karena itu, memahami hubungan antara beban kerja, kinerja perawat, dan kualitas pelayanan kesehatan menjadi hal yang krusial.

Dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas, terdapat berbagai faktor saling berinteraksi dalam menentukan efektivitas kerja perawat dan mutu layanan yang diberikan. Salah satu aspek yang sangat berpengaruh adalah beban kerja perawat, yang memiliki dampak langsung maupun tidak langsung terhadap kinerja dan kualitas pelayanan. Untuk memahami dinamika ini secara komprehensif, pembahasan akan difokuskan pada beberapa aspek, yaitu sebagai berikut:

c. Beban Kerja dan Kinerja Perawat

Beban kerja yang tinggi merupakan tantangan utama dalam praktik keperawatan, terutama di fasilitas kesehatan primer seperti Puskesmas. Studi Fasoı menunjukkan bahwa beban kerja perawat yang diukur menggunakan Nursing Activities Score (NAS) memiliki hubungan signifikan dengan angka mortalitas pasien di ICU [17]. Ini menandakan bahwa beban kerja tidak hanya mempengaruhi kesehatan perawat tetapi juga berimplikasi langsung terhadap keselamatan pasien. Dalam konteks Puskesmas, beban kerja yang berat dapat menyebabkan perawat tidak dapat melakukan asuhan keperawatan secara komprehensif, terutama jika jumlah tenaga keperawatan tidak proporsional terhadap jumlah pasien.

Beban kerja yang tinggi, apabila tidak dikelola dengan baik, dapat meningkatkan tingkat stres dan kelelahan perawat, yang berujung pada menurunnya efektivitas dan produktivitas kerja. Perawat yang



kelelahan dan stres cenderung kurang fokus, melakukan kesalahan, dan berisiko mengalami burnout. Sebaliknya, jika beban kerja proporsional dan sesuai kapasitas individu, beban kerja justru dapat memotivasi dan meningkatkan kepuasan kerja, yang mendorong peningkatan kinerja.

d. Kinerja Perawat dan Kualitas Pelayanan Kesehatan

Kinerja perawat yang optimal sangat menentukan mutu pelayanan. Dalam studi oleh Al Mutair ditemukan bahwa kualitas kehidupan kerja keperawatan (Quality of Nursing Work Life / QNWL) sangat memengaruhi kepuasan kerja dan kinerja [18]. Ketika perawat merasa dihargai, mendapatkan dukungan organisasi, serta memiliki keseimbangan kerja-hidup, mereka menunjukkan performa yang lebih baik dalam memberikan pelayanan kesehatan, yang berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan.

Hal ini sejalan dengan temuan Amalia menyatakan bahwa kecerdasan emosional tidak hanya berdampak terhadap kepuasan kerja, tetapi juga memiliki implikasi terhadap bagaimana perawat menanggapi beban kerja dan tetap menjaga kualitas pelayanan yang diberikan [19]. Perawat dengan kecerdasan emosional tinggi cenderung memiliki daya lenting (resilience) lebih besar terhadap tekanan pekerjaan.

Kinerja perawat yang optimal sangat berpengaruh terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Perawat yang kompeten, termotivasi, dan sehat secara fisik dan mental mampu memberikan asuhan yang berkualitas, tepat waktu, dan aman bagi pasien. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien serta keselamatan mereka.

e. Peran Variabel Mediasi dan Moderasi

Hubungan antara beban kerja dan kinerja perawat tidak bersifat linier. Studi Bakker & de Vries menguraikan bahwa berdasarkan teori Job Demands–Resources (JD-R), adanya sumber daya pekerjaan (seperti dukungan sosial, supervisi yang baik, dan lingkungan kerja yang positif) dapat berfungsi sebagai buffer atau peredam dampak negatif dari tuntutan pekerjaan seperti beban kerja yang berat [20]. Dalam konteks ini, motivasi kerja bertindak sebagai variabel mediasi yang menjembatani antara beban kerja dan kinerja: beban kerja tinggi tidak serta-merta menurunkan kinerja, selama tersedia sumber daya pendukung.

Hubungan antara beban kerja dan kinerja tidak selalu langsung. Faktor-faktor seperti kecerdasan emosional, motivasi kerja, lingkungan kerja yang kondusif, dan dukungan organisasi berperan sebagai variabel mediasi atau moderasi yang dapat memperkuat atau melemahkan pengaruh beban kerja terhadap kinerja. Selain itu, kualitas pelayanan juga berfungsi sebagai variabel mediasi yang menjembatani pengaruh beban kerja terhadap kinerja perawat.

f. Dampak Sistem dan Organisasi

Al Mutair juga menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang baik, termasuk ketersediaan sarana prasarana, kejelasan peran, dan sistem informasi yang mendukung, berkontribusi pada peningkatan QNWL [18]. Jika sistem manajemen di Puskesmas mendukung efisiensi kerja, misalnya dengan penggunaan sistem informasi keperawatan digital (HIS), maka beban administratif perawat dapat dikurangi sehingga fokus pelayanan bisa kembali ke pasien.

Selain faktor individu, sistem organisasi seperti ketersediaan sarana-prasarana, distribusi beban kerja yang adil, kepemimpinan yang efektif, serta pemanfaatan teknologi informasi kesehatan (HIS)



sangat penting dalam mengelola beban kerja dan mendukung kinerja perawat. Sistem yang baik akan membantu mengurangi beban administratif dan stres kerja, sehingga meningkatkan mutu pelayanan.

Dari tinjauan setiap literatur menunjukkan bahwa beban kerja perawat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja dan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas. Hubungan ini tidak bersifat sederhana, melainkan dipengaruhi oleh berbagai faktor mediasi dan moderasi seperti motivasi kerja, kecerdasan emosional, dukungan organisasi, serta lingkungan kerja yang kondusif. Selain aspek individu, sistem dan manajemen organisasi juga memainkan peran penting dalam menciptakan keseimbangan beban kerja yang sehat. Oleh karena itu, pengelolaan beban kerja yang tepat, didukung oleh sistem organisasi yang kuat, menjadi kunci utama dalam meningkatkan kinerja perawat dan mutu pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil tinjauan literatur dari berbagai studi nasional dan internasional, dapat disimpulkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perawat dan kualitas pelayanan kesehatan. Beban kerja yang tinggi umumnya berdampak negatif, ditandai dengan meningkatnya stres kerja, kelelahan emosional, hingga burnout, yang berkontribusi pada penurunan mutu layanan. Namun, dalam kondisi tertentu, beban kerja yang tertata dengan baik dan sesuai kapasitas dapat meningkatkan kepuasan serta motivasi kerja perawat, sehingga berdampak positif terhadap kinerja. Pengaruh beban kerja juga terbukti dimediasi oleh berbagai faktor seperti kecerdasan emosional, motivasi kerja, lingkungan kerja, serta dukungan organisasi. Ketersediaan tenaga kesehatan yang mencukupi, kepemimpinan yang efektif, dan pemanfaatan teknologi informasi kesehatan menjadi komponen penting dalam mengurangi dampak negatif beban kerja terhadap pelayanan.

REFERENSI

- [1] Bakker, A. B., & de Vries, J. D. (2021). Job Demands–Resources theory and self-regulation: new explanations and remedies for job burnout. *Anxiety, Stress and Coping*, 34(1). <https://doi.org/10.1080/10615806.2020.1797695>
- [2] British Library. (2023). Frederick Herzberg: Hygiene Motivation Theory thinker | The British Library. Chartered Management Institute.
- [3] Muhajirin, F. A. R., Sulaiman, L., & Setiwan, S. (2024). Analisis Beban Kerja dan Stres Kerja pada Perawat. *Bioscientist: Jurnal Ilmiah Biologi*, 12(2), 1853–1860.
- [4] Nasution, F. M., Nasution, H., & Harahap, A. M. (2023). Kecerdasan Emosional dalam Perspektif Daniel Goleman (Analisis Buku Emotional Intelligence). *AHKAM*, 2(3). <https://doi.org/10.58578/ahkam.v2i3.1838>
- [5] Kartono, K., Rusdiyanto, R., & Utari, W. (2025). Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Perawat melalui Kualitas Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Bluto, Kabupaten Sumenep. *Jurnal Mahasiswa Manajemen Dan Akuntansi*, 4(1), 465–492.
- [6] R. (2023). Association between Moral Distress and Burnout Syndrome in university- hospital nurses. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 31. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.6071.3747>
- [7] Muhajirin, F. A. R., Sulaiman, L., & Setiwan, S. (2024). Analisis Beban Kerja dan Stres Kerja pada Perawat. *Bioscientist: Jurnal Ilmiah Biologi*, 12(2), 1853–1860.
- [8] Amir, S., Samino, S., Maryam, R., Noviansyah, N., & Febriani, C. A. (2025). Analisis Penataan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan Sesuai dengan Analisis Beban Kerja. *Jurnal Dunia Kemas*, 14(2).



- [9] Amalia, I., Astaginy, N., & Hendrik, H. (2024). Pengaruh Beban Kerja Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Puskesmas Kolakaasi. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(5), 10063–10075.
- [10] Dewi, N. M. D. S., Seriani, L., & Nopiyani, N. M. S. (2024). Hubungan beban kerja dan motivasi dengan kinerja perawat di puskesmas Kota Denpasar. *Intisari Sains Medis*, 15(3), 932–937.
- [11] An, M., Shin, E. S., Choi, M. Y., Lee, Y., Hwang, Y. Y., & Kim, M. (2020). Positive psychological capital mediates the association between burnout and nursing performance outcomes among hospital nurses. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(16), 5988.
- [12] Kartono, K., Rusdiyanto, R., & Utari, W. (2025). Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Perawat melalui Kualitas Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Bluto, Kabupaten Sumenep. *Jurnal Mahasiswa Manajemen Dan Akuntansi*, 4(1), 465–492.
- [13] Maghsoud, F., Rezaei, M., Asgarian, F. S., & Rassouli, M. (2022). Workload and quality of nursing care: the mediating role of implicit rationing of nursing care, job satisfaction and emotional exhaustion by using structural equations modeling approach. *BMC Nursing*, 21(1), 273.
- [14] Peng, X., Ye, Y., Ding, X., & Chandrasekaran, A. (2023). The impact of nurse staffing on turnover and quality: An empirical examination of nursing care within hospital units. *Journal of Operations Management*, 69(7), 1124–1152.
- [15] Amir, S., Samino, S., Maryam, R., Noviansyah, N., & Febriani, C. A. (2025). Analisis Penataan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan Sesuai dengan Analisis Beban Kerja. *Jurnal Dunia Kesmas*, 14(2).
- [16] Popescu, C., El-Chaarani, H., El-Abiad, Z., & Gigauri, I. (2022). Implementation of health information systems to improve patient identification. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(22), 15236.
- [17] Bakker, A. B., & de Vries, J. D. (2021). Job Demands–Resources theory and self-regulation: new explanations and remedies for job burnout. *Anxiety, Stress and Coping*, 34(1). <https://doi.org/10.1080/10615806.2020.1797695>
- [18] Al Mutair, A., Al Bazroun, M. I., Almusalami, E. M., Aljarametz, F., Alhasawi, A. I., Alahmed, F., Saha, C., Alharbi, H. F., & Ahmed, G. Y. (2022). Quality of nursing work life among nurses in Saudi Arabia: a descriptive cross-sectional study. *Nursing Reports*, 12(4), 1014–1022.
- [19] Amalia, I., Astaginy, N., & Hendrik, H. (2024). Pengaruh Beban Kerja Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Puskesmas Kolakaasi. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(5), 10063–10075.
- [20] Bakker, A. B., & de Vries, J. D. (2021). Job Demands–Resources theory and self-regulation: new explanations and remedies for job burnout. *Anxiety, Stress and Coping*, 34(1). <https://doi.org/10.1080/10615806.2020.1797695>