



## Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja Petugas Administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau

Marian Tonis<sup>1\*</sup>, Desvita Putri Andriani<sup>2</sup>, Bobi Handoko<sup>3</sup>, Muhammad Firdaus<sup>4</sup>, Agus Salim<sup>5</sup>

<sup>1-5</sup> Universitas Awal Bros, Indonesia

Email: [mariantonis676@gmail.com](mailto:mariantonis676@gmail.com)<sup>1</sup>, [desvitaputri2612@gmail.com](mailto:desvitaputri2612@gmail.com)<sup>2</sup>, [Bobihandoko.bh@gmail.com](mailto:Bobihandoko.bh@gmail.com)<sup>3</sup>, [dauz.messi@gmail.com](mailto:dauz.messi@gmail.com)<sup>4</sup>, [royyanfaraz85@gmail.com](mailto:royyanfaraz85@gmail.com)<sup>5</sup>

\*Penulis Korespondensi: [mariantonis676@gmail.com](mailto:mariantonis676@gmail.com)

**Abstract.** *The workload of administrative staff in hospitals is a crucial factor influencing the smooth delivery of healthcare services. These staff members are responsible for tasks such as record-keeping, data entry, document verification, filing, and patient administrative services; consequently, they face workloads shaped by physical, mental, and time-related demands. This study aimed to determine the impact of physical, mental, and time-related workloads on the overall workload of administrative staff at the Arifin Achmad Regional General Hospital in Riau Province. The study employed an analytical quantitative method with a cross-sectional design. A total of 37 respondents were selected using a total sampling technique. Data were collected via questionnaires and analyzed using univariate and bivariate analyses, including simple linear regression. The results indicated that physical workload had a significant effect on the administrative staff's workload (significance value: 0.010), as did mental workload (significance value: 0.036) and time-related workload (significance value: 0.014). The research results indicate that physical workload significantly affects the workload of administrative staff (significance value of 0.010), mental workload significantly affects the workload of administrative staff (significance value of 0.036), and temporal workload significantly affects the workload of administrative staff (significance value of 0.014). Thus, each workload variable namely physical workload, mental workload, and temporal workload is proven to have a significant impact on the workload of administrative staff at the Arifin Achmad Regional General Hospital, Riau Province. It is recommended that the hospital conduct periodic workload evaluations to ensure that task allocation is effective, proportional, and aligned with the staff's work capacity.*

**Keywords:** *Administrative Staff; Hospital; Mental Workload; Physical Workload; Time Workload.*

**Abstrak.** Beban kerja petugas administrasi di rumah sakit merupakan salah satu aspek penting yang dapat memengaruhi kelancaran pelayanan kesehatan. Petugas administrasi memiliki peran dalam pencatatan, penginputan data, verifikasi berkas, pengarsipan, serta pelayanan administrasi pasien, sehingga berpotensi mengalami beban kerja yang dipengaruhi oleh beban kerja fisik, beban kerja mental, dan beban kerja waktu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja fisik, beban kerja mental, dan beban kerja waktu terhadap beban kerja petugas administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif analitik dengan desain cross sectional. Sampel penelitian berjumlah 37 responden yang dipilih menggunakan teknik total sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan uji regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja fisik berpengaruh signifikan terhadap beban kerja petugas administrasi dengan nilai signifikansi 0,010, beban kerja mental berpengaruh signifikan terhadap beban kerja petugas administrasi dengan nilai signifikansi 0,036, dan beban kerja waktu berpengaruh signifikan terhadap beban kerja petugas administrasi dengan nilai signifikansi 0,014. Dengan demikian masing-masing beban variabel, yaitu beban kerja fisik, beban kerja mental, beban kerja waktu terbukti berpengaruh signifikan terhadap beban kerja petugas administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau. Disarankan kepada pihak rumah sakit untuk melakukan evaluasi beban kerja secara berkala agar pembagian tugas dapat dilakukan secara lebih efektif, proporsional, dan sesuai dengan kapasitas kerja petugas administrasi.

**Kata kunci:** Beban Kerja Fisik; Beban Kerja Mental; Beban Kerja Waktu; Petugas Administrasi; Rumah Sakit.

### 1. LATAR BELAKANG

Kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit menjadi isu global yang memperoleh perhatian serius dari World Health Organization (WHO). Rumah sakit dituntut untuk senantiasa meningkatkan mutu pelayanan melalui optimalisasi manajemen yang bersifat holistik dan adaptif, yang mencakup pengelolaan sumber daya manusia, operasional, keuangan,

inovasi teknologi, serta kepemimpinan dan budaya organisasi (World Health Organization, 2021). Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan tersebut, salah satu aspek krusial yang perlu mendapat perhatian adalah pengelolaan sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan beban kerja tenaga kesehatan. Beban kerja merupakan sejumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh suatu jabatan atau unit organisasi, yang diperoleh dari hasil perkalian antara volume kerja dengan norma waktu yang telah ditetapkan. Azzari (2022) menyatakan bahwa beban kerja merupakan perbandingan antara total waktu baku yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan dengan total waktu standar yang tersedia.

Pengelolaan beban kerja petugas, khususnya di unit pendaftaran rawat jalan, menjadi isu yang sangat penting dalam pelayanan kesehatan. Berbagai hasil penelitian menunjukkan bahwa ketidakseimbangan beban kerja petugas pendaftaran berdampak pada meningkatnya waktu tunggu pasien, terjadinya antrean panjang, serta pada akhirnya berkontribusi terhadap penurunan tingkat kepuasan pasien. Penelitian yang menggunakan metode *Workload Indicator of Staffing Need* (WISN) dan Analisis Beban Kerja Kesehatan (ABK-Kes) juga menunjukkan bahwa banyak rumah sakit di Indonesia masih mengalami ketidaksesuaian antara jumlah petugas yang tersedia dengan beban kerja aktual yang harus ditanggung (Firdaus, Deharja, & Pandeangan, 2023). Ketidakseimbangan beban kerja tersebut menjadi semakin kompleks ketika dihadapkan pada berbagai kendala teknis serta keterbatasan sistem pendukung pelayanan. Kondisi ini diperburuk oleh permasalahan teknis, seperti koneksi internet yang kurang stabil, sistem informasi pelayanan yang belum berjalan secara optimal, serta keterbatasan tenaga kerja yang memenuhi standar kualifikasi profesi rekam medis (Pertiwi, Priyatin, & Arum, 2024).

Gambaran permasalahan tersebut juga tercermin pada rumah sakit rujukan di tingkat daerah. Di Provinsi Riau, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad berperan sebagai rumah sakit rujukan utama yang memiliki fungsi strategis dalam sistem pelayanan kesehatan di wilayah Sumatera. Pada tahun 2024, Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad statusnya rumah sakit tipe A, sehingga memerlukan pemenuhan standar pelayanan yang lebih tinggi (Media Center Provinsi Riau, 2024). Dalam rangka memenuhi tuntutan peningkatan standar pelayanan tersebut, unit pelayanan yang berada di garda terdepan menjadi fokus utama perhatian, salah satunya adalah unit pendaftaran rawat jalan.

Berbagai permasalahan yang kerap muncul di unit pendaftaran rawat jalan meliputi lamanya waktu tunggu pendaftaran, terjadinya antrean panjang, kesalahan dalam proses entri data, keterlambatan pendistribusian berkas rekam medis, serta keluhan pasien terkait prosedur pelayanan yang dianggap berbelit-belit. Kondisi tersebut menunjukkan adanya

ketidakseimbangan antara beban kerja yang harus ditanggung oleh petugas dengan kapasitas serta sumber daya yang tersedia. Lukito dan Gani (2024) menjelaskan bahwa permasalahan dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia berkaitan erat dengan keterbatasan jumlah tenaga medis serta belum optimalnya pemerataan layanan. Oleh karena itu, diperlukan penerapan pendekatan manajemen mutu yang komprehensif untuk memastikan kualitas pelayanan tetap terjaga. Salah satu pendekatan yang dapat diterapkan di rumah sakit adalah *Total Quality Management* (TQM), yang berfokus pada upaya peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan (Widjanarko et al., 2024).

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, diperoleh data bahwa jumlah kunjungan pasien dalam tiga bulan terakhir tergolong tinggi dan mengalami fluktuasi. Jika dilihat dari rata-rata kunjungan harian, jumlah pasien pada bulan Oktober mencapai sekitar 724 pasien per hari, bulan November sekitar 648 pasien per hari, dan meningkat menjadi sekitar 888 pasien per hari pada bulan Desember. Dengan jumlah petugas pendaftaran sebanyak 10 orang dan jam kerja pukul 07.00–16.00 WIB selama 23 hari kerja efektif, setiap petugas harus melayani sekitar 65–89 pasien per hari. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa beban kerja petugas pendaftaran tergolong tinggi, terutama pada bulan dengan lonjakan kunjungan pasien. Selain tingginya jumlah kunjungan pasien, hasil survei awal juga menunjukkan adanya perbedaan lama waktu pelayanan antara pasien lama dan pasien baru. Waktu pelayanan untuk pasien lama berkisar antara 5–10 menit, sedangkan pasien baru membutuhkan waktu pelayanan yang lebih lama, yaitu sekitar 10–15 menit. Dengan jam kerja efektif sekitar 540 menit per hari, perbedaan waktu pelayanan ini menyebabkan kebutuhan waktu pelayanan yang harus dipenuhi oleh petugas pendaftaran berpotensi mendekati bahkan melebihi waktu kerja yang tersedia, terutama apabila proporsi pasien baru cukup besar.

Survei awal juga dilakukan melalui wawancara langsung dengan petugas pendaftaran untuk menggambarkan kondisi beban kerja yang dialami. Hasil wawancara menunjukkan bahwa tingginya jumlah kunjungan pasien belum diimbangi dengan ketersediaan sumber daya manusia yang memadai. Menurut standar pelayanan (Kemenkes RI) (Farhani, 2024) untuk tenaga kesehatan perhari nya yaitu 10-20 pasien perhari. Kondisi tersebut menyebabkan beban kerja petugas menjadi tidak sebanding dengan jumlah petugas yang tersedia. Petugas juga mengungkapkan bahwa loket pelayanan pendaftaran masih mengalami kekurangan petugas, yang berpotensi menimbulkan antrean dan meningkatkan waktu tunggu pasien. Berdasarkan kondisi tersebut, terlihat adanya kesenjangan (gap) antara tingginya tuntutan pelayanan administrasi dengan kemampuan petugas dalam menyelesaikan pekerjaan selama waktu kerja

yang tersedia. Tingginya jumlah kunjungan pasien, perbedaan lama waktu pelayanan, tuntutan ketelitian dalam pekerjaan administrasi, serta tekanan waktu dalam pelayanan diduga dapat memengaruhi beban kerja petugas administrasi di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Dalam penelitian ini, faktor-faktor yang dikaji dibatasi pada beban kerja fisik, beban kerja mental, dan beban kerja waktu. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi beban kerja petugas administrasi di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, dengan fokus pada pengaruh beban kerja fisik, beban kerja mental, dan beban kerja waktu terhadap beban kerja petugas administrasi.

Atas dasar kesenjangan tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengangkat judul "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja Petugas Administrasi Di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau." Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pengaruh beban kerja petugas administrasi, serta dapat menjadi dasar dalam perencanaan dan pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efektif guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Beban Kerja**

Beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu (Permendagri No.12, 2014). Teori sumber daya manusia yang dikemukakan oleh (G. Rizky et al., 2023). Menurut Umansky (2016) mengartikan beban kerja sebagai suatu konsep yang timbul akibat adanya keterbatasan kapasitas dalam memproses informasi. Kondisi tenaga kerja saat ini melibatkan mode produksi layanan dengan karakteristik pekerjaan yang diintensifkan, model tersebut menentukan peningkatan produktivitas melalui kombinasi dari ritme kerja, beban tanggung jawab, dan pengurangan interval istirahat dalam pekerjaan yang dapat menyebabkan efek kronis kesehatan pada pekerja (Farhani, 2024).

### **Teori Beban Kerja Fisik**

Teori yang berkaitan dengan beban kerja adalah beban kerja fisik yang pertama kali dikemukakan oleh Frederick W. Taylor yang dikutip dalam buku (Juliana, 2023). Beban kerja fisik ditimbulkan oleh pekerjaan yang didominasi oleh aktivitas fisik. Kerja fisik akan mengakibatkan beberapa perubahan fungsi pada alat-alat tubuh. Perubahan tersebut di antaranya adalah sebagai berikut: a) Konsumsi oksigen, b) Denyut jantung, c) Peredaran udara dalam paru-paru, d) Temperatur tubuh, e) Konsentrasi asam laktat dalam darah, f) Tingkat

penguapan. Metode pengukuran tidak langsung adalah dengan menghitung denyut nadi selama bekerja. Denyut jantung adalah suatu alat estimasi laju metabolisme yang baik, kecuali dalam keadaan emosi. Kategori berat, beban kerja ringan berdasarkan metabolisme, respirasi, suhu tubuh, dan detak jantung. Bobot beban kerja yang dipikul seorang pekerja dapat digunakan untuk menentukan berapa lama seorang pekerja dapat melakukan aktivitas kerja berdasarkan kemampuan atau kesanggupan kerjanya.

### **Beban kerja mental**

Beban kerja mental adalah selisih antara tuntutan kerja dari suatu tugas dengan kapasitas maksimum beban kerja mental seseorang dalam kondisi termotivasi. Beban kerja mental yang berlebihan akan menimbulkan stres bagi pekerja. Pekerjaan yang berbeda bagi setiap pekerja akan menimbulkan tingkat stres yang berbeda. Stres berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap aspek-aspek pekerjaan terutama terhadap motif berprestasi yang kelak akan berhubungan dengan proses kerja (Chriswahyudi, 2022).

### **Beban kerja waktu**

Teori Beban Waktu (*Time Load Theory*) dikembangkan oleh Nath dan Karns pada tahun 2013, yang menyatakan bahwa persepsi stres atau kelelahan seseorang dipengaruhi oleh jumlah waktu yang tersedia dibandingkan dengan tuntutan tugas yang harus diselesaikan. Menurut teori ini, ketika individu menghadapi lebih banyak tugas daripada waktu yang tersedia, terjadi ketegangan psikologis yang memengaruhi kinerja dan kesejahteraan, sedangkan pengelolaan waktu yang efektif dapat mengurangi beban waktu dan meningkatkan produktivitas serta kepuasan kerja. Teori ini sering digunakan dalam konteks manajemen organisasi dan pendidikan untuk memahami dampak waktu terhadap performa dan stres individu (Rahayu & Rosdiana, 2025). Ada 3 dimensi yaitu beban waktu (*time load*), beban usaha mental (*mental effort load*), dan beban tekanan psikologis (*psychological stress load*).

## **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif analitik (Observasional) dengan pendekatan cross sectional. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau pada bulan Februari – bulan Juni 2026. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh petugas administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau. Sampel pada penelitian ini berjumlah 37 responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah total sampling. Jenis data pada penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu data primer berupa kuesioner kepada petugas administrasi dan observasi langsung kepada

petugas administrasi, serta data sekunder berupa jumlah kunjungan pasien, data profil rumah sakit, dan dokumen serta laporan unit kerja. Data yang terkumpul diolah dengan cara komputerisasi dengan langkah collecting, checking, coding, entering, dan data processing. Analisis data dilakukan dengan analisis univariat dan analisis bivariat.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Analisis Univariat

##### Karakteristik Responden

##### a. Jenis Kelamin

**Tabel 1.** Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| No     | Jenis Kelamin | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|--------|---------------|---------------|----------------|
| 1      | Laki-laki     | 9             | 24,3           |
| 2      | Perempuan     | 28            | 75,7           |
| Jumlah |               | 37            | 100,0          |

*Sumber: Data primer yang diolah, 2026*

Berdasarkan Tabel di atas, sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 28 orang (75,7%), sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 9 orang (24,3%). Hal ini menunjukkan bahwa petugas administrasi di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau yang menjadi responden dalam penelitian ini didominasi oleh perempuan.

##### b. Usia

**Tabel 2.** Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

| Kategori Usia | Rentang Usia | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------|--------------|-----------|----------------|
| Dewasa Awal   | 26-35 tahun  | 10        | 27,0           |
| Dewasa Akhir  | 36-45 tahun  | 21        | 56,8           |
| Lansia Awal   | 46-55 Tahun  | 6         | 16,2           |
| Jumlah        |              | 37        | 100,0          |

*Sumber: Data primer yang diolah, 2026*

Berdasarkan Tabel di atas diketahui bahwa sebagian besar berada pada kategori dewasa akhir (36–45 tahun) yaitu sebanyak 21 orang (56,8%). Selanjutnya kategori dewasa awal (26–35 tahun) sebanyak 10 orang (27,0%), sedangkan kategori lansia awal (46–55 tahun) sebanyak 6 orang (16,2%). Dengan demikian, mayoritas petugas administrasi yang menjadi responden dalam penelitian ini berada pada kelompok usia dewasa akhir.

##### c. Unit Kerja

**Tabel 3.** Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Unit Kerja

| No | Unit Kerja        | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|----|-------------------|---------------|----------------|
| 1  | Fetomaternal      | 2             | 5,4            |
| 2  | IGD               | 2             | 5,4            |
| 3  | Instalasi Farmasi | 6             | 16,2           |
| 4  | IRNA Surgikal     | 6             | 16,2           |
| 5  | IRNA Medikal      | 6             | 16,2           |

|        |                           |    |       |
|--------|---------------------------|----|-------|
| 6      | Kanker Terpadu            | 3  | 8,1   |
| 7      | Perawatan Intensif (ICU)  | 1  | 2,7   |
| 8      | Perawatan Intensif (PICU) | 1  | 2,7   |
| 9      | Rawat Jalan (Poli)        | 3  | 8,1   |
| 10     | Rawat Jalan (Rekam Medis) | 7  | 18,9  |
| Jumlah |                           | 37 | 100,0 |

*Sumber: Data primer yang diolah, 2026*

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa dari 37 responden, sebagian besar bekerja di Rawat Jalan (Rekam Medis) yaitu sebanyak 7 orang (18,9%). Selanjutnya, responden yang bekerja di Instalasi Farmasi, IRNA Surgikal, dan IRNA Medikal masing-masing berjumlah 6 orang (16,2%). Responden yang bekerja di Kanker Terpadu dan Rawat Jalan (Poli) masing-masing berjumlah 3 orang (8,1%). Sementara itu, responden yang bekerja di Fetomaternal dan Instalasi Gawat Darurat (IGD) masing-masing sebanyak 2 orang (5,4%). Adapun responden yang bekerja di Perawatan Intensif (ICU) dan Perawatan Intensif (PICU) masing-masing berjumlah 1 orang (2,7%). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini merupakan petugas administrasi yang bertugas di Unit Rawat Jalan (Rekam Medis) dengan jumlah 7 orang (18,9%).

### ***Distribusi Variabel***

#### **a. Beban kerja fisik**

**Tabel 4.** Distribusi Variabel Beban Kerja Fisik

| Rumus  | Kategorisasi     | F  | Persen |
|--------|------------------|----|--------|
| Rendah | $X < 10$         | 1  | 2.7    |
| Sedang | $10 \leq X < 15$ | 22 | 59.46  |
| Tinggi | $15 \leq X$      | 14 | 37.83  |
| Total  |                  | 37 | 100    |

*Sumber: Data primer yang diolah, 2026*

Berdasarkan Tabel hasil kategorisasi variabel beban kerja fisik, diketahui bahwa dari 37 responden, sebagian besar berada pada kategori sedang, yaitu sebanyak 22 responden (59,46%). Selanjutnya, sebanyak 14 responden (37,83%) berada pada kategori tinggi, sedangkan hanya 1 responden (2,70%) yang berada pada kategori rendah. Hasil tersebut menunjukkan bahwa beban kerja fisik yang dirasakan petugas administrasi secara umum berada pada tingkat sedang.

#### **b. Beban kerja mental**

**Tabel 5.** Distribusi Variabel Beban Kerja Mental

| Rumus  | Kategorisasi   | F  | Persen |
|--------|----------------|----|--------|
| Rendah | $X < 6$        | 0  | 0      |
| Sedang | $6 \leq X < 9$ | 6  | 16.21  |
| Tinggi | $9 \leq X$     | 31 | 83.78  |
| Total  |                | 37 | 100    |

*Sumber: Data primer yang diolah, 2026*

Berdasarkan tabel hasil kategorisasi variabel beban kerja mental, diketahui bahwa sebagian besar responden berada pada kategori tinggi, yaitu sebanyak 31 responden (83,78%). Sebanyak 6 responden (16,21%) berada pada kategori sedang, sedangkan tidak terdapat responden (0%) yang berada pada kategori rendah. Hasil ini menunjukkan bahwa beban kerja mental yang dirasakan petugas administrasi cenderung tinggi.

### **Beban Kerja Waktu**

**Tabel 6.** Distribusi Beban Kerja Waktu

| Rumus  | Kategorisasi     | F  | Persen |
|--------|------------------|----|--------|
| Rendah | $X < 10$         | 0  | 0      |
| Sedang | $10 \leq X < 15$ | 20 | 54.05  |
| Tinggi | $15 \leq X$      | 17 | 45.95  |
| Total  |                  | 37 | 100    |

*Sumber: Data primer yang diolah, 2026*

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa 20 responden (54,05%) berada pada kategori sedang, sedangkan 17 responden (45,95%) berada pada kategori tinggi. Tidak terdapat responden (0%) yang termasuk dalam kategori rendah. Dengan demikian, beban kerja waktu petugas administrasi secara umum berada pada kategori sedang.

### **Beban kerja petugas administrasi**

**Tabel 7.** Distribusi Beban Kerja Petugas Administrasi

| Rumus  | Kategorisasi    | F  | Persen |
|--------|-----------------|----|--------|
| Rendah | $X < 8$         | 0  | 0      |
| Sedang | $8 \leq X < 12$ | 6  | 16.22  |
| Tinggi | $12 \leq X$     | 31 | 83.78  |
| Total  |                 | 37 | 100    |

*Sumber: Data primer yang diolah, 2026*

Berdasarkan tabel hasil kategorisasi variabel beban kerja petugas administrasi, diketahui bahwa sebagian besar responden berada pada kategori tinggi, yaitu sebanyak 31 responden (83,78%). Sebanyak 6 responden (16,22%) berada pada kategori sedang, sedangkan tidak terdapat responden (0%) yang berada pada kategori rendah. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum beban kerja petugas administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau berada pada kategori tinggi.

### **Analisis Bivariat**

#### **Beban Kerja Fisik**

**Tabel 8.** Pengaruh Beban Kerja Fisik terhadap Beban Kerja Petugas Administrasi

| Variabel Independen | R     | R Square | F     | Sig.  | B     | Konstanta |
|---------------------|-------|----------|-------|-------|-------|-----------|
| Beban Kerja Fisik   | 0,417 | 0,174    | 7,383 | 0,010 | 0,272 | 9,172     |

*Sumber: Data primer yang diolah, 2026*

Berdasarkan Tabel hasil uji regresi linear sederhana menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,417 dengan nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,174. Hal ini berarti bahwa beban kerja fisik mampu menjelaskan sebesar 17,4% variasi beban kerja petugas administrasi, sedangkan sisanya sebesar 82,6% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji ANOVA menunjukkan nilai F sebesar 7,383 dengan nilai signifikansi (p-value) sebesar 0,010 ( $<0,050$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara beban kerja fisik terhadap beban kerja petugas administrasi. Nilai koefisien regresi (B) sebesar 0,272 dengan nilai konstanta sebesar 9,172 menunjukkan bahwa hubungan yang terbentuk bersifat positif, artinya setiap peningkatan satu satuan beban kerja fisik akan meningkatkan skor beban kerja petugas administrasi sebesar 0,272 satuan.

### ***Beban Kerja Mental***

**Tabel 9.** Pengaruh Beban Kerja Mental terhadap Beban Kerja Petugas Administrasi

| Variabel Independen | R     | R Square | F     | Sig.  | B     | Konstanta |
|---------------------|-------|----------|-------|-------|-------|-----------|
| Beban Kerja Mental  | 0,345 | 0,119    | 4,734 | 0,036 | 0,317 | 9,893     |

*Sumber: Data primer yang diolah, 2026*

Berdasarkan Tabel di atas, hasil uji regresi linear sederhana menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,345 dengan nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,119. Hal ini berarti bahwa beban kerja mental mampu menjelaskan sebesar 11,9% variasi beban kerja petugas administrasi, sedangkan sisanya sebesar 88,1% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji ANOVA menunjukkan nilai F sebesar 4,734 dengan nilai signifikansi (p-value) sebesar 0,036 ( $<0,050$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara beban kerja mental terhadap beban kerja petugas administrasi. Nilai koefisien regresi (B) sebesar 0,317 dengan nilai konstanta sebesar 9,893 menunjukkan bahwa hubungan yang terbentuk bersifat positif, artinya setiap peningkatan satu satuan beban kerja mental akan meningkatkan skor beban kerja petugas administrasi sebesar 0,317 satuan. Dengan demikian, semakin tinggi beban kerja mental yang dirasakan pegawai, maka semakin tinggi pula beban kerja petugas administrasi.

### ***Beban Kerja Waktu***

**Tabel 10.** Pengaruh Beban Kerja Waktu terhadap Beban Kerja Petugas Administrasi

| Variabel Independen | R     | R Square | F     | Sig.  | B     | Konstanta |
|---------------------|-------|----------|-------|-------|-------|-----------|
| Beban Kerja Waktu   | 0,402 | 0,162    | 6,742 | 0,014 | 0,200 | 10,108    |

*Sumber: Data primer yang diolah, 2026*

Berdasarkan Tabel di atas, hasil uji regresi linear sederhana menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,402 dengan nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,162. Hal ini berarti bahwa beban kerja waktu mampu menjelaskan sebesar 16,2% variasi beban kerja petugas administrasi sedangkan sisanya sebesar 83,8% dijelaskan oleh faktor lain

yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji ANOVA menunjukkan nilai F sebesar 6,742 dengan nilai signifikansi (p-value) sebesar 0,014 ( $<0,050$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara beban kerja waktu terhadap beban kerja petugas administrasi. Nilai koefisien regresi (B) sebesar 0,200 dengan nilai konstanta sebesar 10,108 menunjukkan bahwa hubungan yang terbentuk bersifat positif, artinya setiap peningkatan satu satuan beban kerja waktu akan meningkatkan skor beban kerja petugas administrasi sebesar 0,200 satuan. Dengan demikian, semakin tinggi beban kerja waktu yang dirasakan petugas administrasi, maka semakin tinggi pula beban kerja petugas administrasi.

## **Pembahasan Penelitian**

### ***Pengaruh Beban Kerja Fisik Terhadap Beban Kerja Petugas Administrasi***

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara beban kerja fisik terhadap beban kerja petugas administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau sebesar 0,010 atau lebih kecil dari 0,050, hasil tersebut menunjukkan beban kerja fisik merupakan salah satu yang mempengaruhi beban kerja petugas administrasi. Setiap peningkatan beban kerja fisik diikuti oleh peningkatan beban kerja petugas administrasi dengan koefisien regresi sebesar 0,272, nilai R Square sebesar 0,174 menunjukkan bahwa beban kerja fisik mampu menjelaskan 17,4% variasi beban kerja petugas administrasi, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Beban kerja fisik merupakan tuntutan pekerjaan yang berhubungan dengan penggunaan tenaga, posisi kerja, gerakan berulang, serta lamanya aktivitas dilakukan selama bekerja. Pada petugas administrasi rumah sakit, beban kerja fisik tidak hanya dipengaruhi oleh aktivitas yang tampak berat, tetapi juga oleh pekerjaan administratif yang dilakukan secara terus-menerus, seperti duduk dalam waktu lama, menatap layar komputer, melakukan input data berulang, menyusun dan memindahkan dokumen, serta melayani kebutuhan administrasi pasien. Aktivitas yang monoton dan berlangsung dalam durasi panjang dapat menimbulkan kelelahan fisik berupa pegal pada leher, bahu, punggung, dan tangan, sehingga menurunkan kenyamanan kerja dan meningkatkan persepsi terhadap beratnya pekerjaan. Adriansyah (2021) menjelaskan bahwa beban kerja pada tenaga rumah sakit merupakan faktor penting yang dapat memengaruhi kondisi kerja dan mutu pelayanan, sehingga apabila tuntutan kerja melebihi kapasitas tenaga kerja, maka hal tersebut dapat meningkatkan tekanan kerja yang dirasakan. Berdasarkan teori tersebut, dapat dipahami bahwa beban kerja fisik yang tinggi akan berkontribusi pada peningkatan beban kerja petugas administrasi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Siradja (2024) tentang analisis sumber daya manusia pada bidang administrasi di rumah sakit, yang menunjukkan bahwa keterbatasan tenaga administrasi dan

tingginya tuntutan pekerjaan menyebabkan beban kerja pada petugas administrasi menjadi tinggi dan kinerja belum optimal. Meskipun penelitian tersebut menyoroti pengelolaan SDM administrasi secara umum, temuan tersebut mendukung bahwa aktivitas kerja administrasi rumah sakit yang dilakukan secara terus-menerus dapat meningkatkan beban kerja petugas administrasi. Selain itu, hasil penelitian ini juga sejalan dengan Adriansyah (2021) yang menyatakan bahwa beban kerja tenaga rumah sakit perlu menjadi perhatian karena dapat memengaruhi proses kerja dan kualitas pelayanan. Kesesuaian hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja fisik tetap menjadi komponen penting dalam pekerjaan administrasi rumah sakit, walaupun pekerjaan tersebut lebih banyak dilakukan di meja kerja dan menggunakan perangkat komputer.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan kondisi yang ditemukan selama penelitian di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Berdasarkan hasil observasi, petugas administrasi melaksanakan berbagai aktivitas secara berulang selama jam kerja, seperti melakukan verifikasi data pasien, menginput data ke dalam sistem informasi rumah sakit, memeriksa kelengkapan persyaratan administrasi, mencetak dokumen pelayanan, serta memberikan informasi kepada pasien. Aktivitas tersebut dilakukan secara terus-menerus dengan tingkat ketelitian yang tinggi. Selain itu, tingginya jumlah kunjungan pasien menyebabkan intensitas pelayanan meningkat sehingga petugas dituntut untuk bekerja lebih cepat agar proses pelayanan tetap berjalan dengan baik. Kondisi tersebut mengakibatkan penggunaan tenaga dan aktivitas fisik yang lebih besar, sehingga beban kerja fisik yang dirasakan petugas administrasi menjadi semakin tinggi.

Menurut peneliti, beban kerja fisik berpengaruh terhadap beban kerja petugas administrasi karena pekerjaan administrasi rumah sakit tidak sepenuhnya merupakan pekerjaan ringan. Walaupun petugas administrasi tidak melakukan tindakan klinis, mereka tetap menghadapi aktivitas kerja yang menuntut ketahanan fisik, seperti duduk dalam waktu lama, menatap layar komputer secara terus-menerus, melakukan input data berulang, mengelola berkas, serta melayani kebutuhan administrasi pasien dengan intensitas yang tinggi. Kondisi tersebut dapat menyebabkan kelelahan fisik, terutama apabila jumlah pekerjaan banyak dan dilakukan dalam durasi kerja yang panjang.

### ***Pengaruh Beban Kerja Mental Terhadap Beban Kerja Petugas Administrasi***

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara beban kerja mental terhadap beban kerja petugas administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau sebesar 0,036 atau lebih kecil dari 0,050, hasil tersebut menunjukkan beban kerja mental merupakan salah satu yang mempengaruhi beban kerja petugas

administrasi. Setiap peningkatan beban kerja mental diikuti oleh peningkatan beban kerja petugas administrasi dengan koefisien regresi sebesar 0,317, nilai R Square sebesar 0,119 menunjukkan bahwa beban kerja mental mampu menjelaskan 11,9% variasi beban kerja petugas administrasi, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Beban kerja mental merupakan tuntutan pekerjaan yang berkaitan dengan proses berpikir, konsentrasi, ketelitian, pengambilan keputusan, dan tanggung jawab psikologis dalam menyelesaikan pekerjaan. Pada pegawai administrasi rumah sakit, beban kerja mental dapat muncul karena petugas dituntut untuk bekerja cepat dan akurat dalam melakukan pendaftaran pasien, input data, verifikasi berkas, pengarsipan, serta pengelolaan administrasi pelayanan kesehatan. Selain itu, petugas administrasi juga harus menghadapi tekanan dari tingginya jumlah pasien, tuntutan pelayanan yang cepat, kemungkinan terjadinya kesalahan pencatatan, serta keharusan mengikuti prosedur rumah sakit secara tepat. Kondisi tersebut dapat menimbulkan kelelahan mental, penurunan konsentrasi, stres kerja, dan perasaan tertekan dalam bekerja. Risky dan Suhariadi (2021) menjelaskan bahwa *workload* yang tinggi pada tenaga kesehatan berpengaruh terhadap *burnout*, yang menunjukkan bahwa tekanan kerja yang besar dapat meningkatkan kelelahan mental pada pekerja rumah sakit. Berdasarkan teori tersebut, semakin tinggi tuntutan mental dalam pekerjaan, maka semakin tinggi pula beban kerja yang dirasakan oleh pegawai administrasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rizky dan Suhariadi (2021) yang menunjukkan bahwa *workload* berpengaruh terhadap *burnout* pada tenaga kesehatan. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa tekanan kerja yang tinggi dapat menimbulkan kelelahan mental, terutama pada pekerjaan yang menuntut konsentrasi, kecepatan, dan tanggung jawab yang besar. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Siradja et al (2024) yang menunjukkan bahwa bidang administrasi rumah sakit menghadapi beban kerja tinggi akibat keterbatasan sumber daya manusia dan tingginya tuntutan pekerjaan. Kondisi tersebut berpotensi meningkatkan tekanan mental petugas administrasi karena pekerjaan administrasi rumah sakit membutuhkan ketelitian tinggi, ketepatan dalam pengelolaan data, serta tanggung jawab dalam mendukung kelancaran pelayanan pasien. Kesesuaian temuan ini memperkuat bahwa beban kerja mental merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi beban kerja petugas administrasi rumah sakit.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan kondisi yang ditemukan selama penelitian di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Berdasarkan hasil observasi, petugas administrasi dituntut untuk bekerja dengan tingkat konsentrasi dan ketelitian yang tinggi dalam setiap proses pelayanan. Petugas harus memastikan kesesuaian identitas pasien, melakukan penginputan

data ke dalam sistem informasi rumah sakit, memverifikasi kelengkapan persyaratan administrasi, serta memberikan informasi kepada pasien secara tepat. Seluruh pekerjaan tersebut dilakukan secara bersamaan dengan tetap menjaga ketepatan dan kualitas pelayanan. Selain itu, tingginya jumlah pasien yang harus dilayani setiap hari menyebabkan petugas harus mempertahankan fokus dalam waktu yang cukup lama sehingga meningkatkan tuntutan mental selama bekerja. Kondisi tersebut mendukung hasil penelitian bahwa beban kerja mental berpengaruh terhadap beban kerja petugas administrasi.

Menurut peneliti, beban kerja mental berpengaruh terhadap beban kerja petugas administrasi karena pekerjaan administrasi rumah sakit menuntut konsentrasi, ketelitian, tanggung jawab, dan kemampuan menyelesaikan pekerjaan secara cepat. Petugas administrasi harus memastikan data pasien, dokumen pelayanan, jadwal, dan proses administrasi lainnya berjalan dengan tepat agar tidak menimbulkan kesalahan dalam pelayanan rumah sakit. Selain itu, petugas juga bekerja dalam tekanan untuk melayani pasien dengan cepat dan tetap akurat, sehingga kondisi tersebut dapat menimbulkan kelelahan mental. Oleh karena itu, semakin tinggi tuntutan mental yang dirasakan pegawai administrasi, maka semakin tinggi pula beban kerja petugas administrasi secara keseluruhan.

### ***Pengaruh Beban Kerja Waktu terhadap Beban Kerja Petugas Administrasi***

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara beban kerja waktu terhadap beban kerja petugas administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau sebesar 0,014 atau lebih kecil dari 0,050, hasil tersebut menunjukkan beban kerja waktu merupakan salah satu yang mempengaruhi beban kerja petugas administrasi. Setiap peningkatan beban kerja waktu diikuti oleh peningkatan beban kerja petugas administrasi dengan koefisien regresi sebesar 0,200, nilai R Square sebesar 0,162 menunjukkan bahwa beban kerja waktu mampu menjelaskan 16,2% variasi beban kerja petugas administrasi, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Beban kerja waktu merupakan tekanan kerja yang muncul karena keterbatasan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, banyaknya tugas yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu, serta adanya target penyelesaian kerja yang harus dipenuhi. Pada petugas administrasi rumah sakit, beban kerja waktu timbul karena pegawai harus melakukan pendaftaran pasien, input data, verifikasi berkas, pengarsipan, serta pelayanan administrasi lain dalam waktu yang relatif singkat. Kondisi ini dapat menjadi lebih berat apabila jumlah pasien banyak, pekerjaan menumpuk, dan pegawai harus menyelesaikan beberapa tugas secara bersamaan. Tekanan waktu yang tinggi dapat menyebabkan petugas bekerja tergesa-gesa, mudah lelah, mengalami stres, dan merasa pekerjaan yang dilakukan lebih berat. Nurzaman et al (2021) menjelaskan

bahwa beban kerja berhubungan dengan waktu tanggap pelayanan di rumah sakit, yang menunjukkan bahwa keterbatasan waktu dan tuntutan kecepatan kerja merupakan bagian penting dari beban kerja tenaga rumah sakit. Semakin tinggi tekanan waktu yang dirasakan petugas administrasi, maka semakin tinggi pula beban kerja yang dialami.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Siradja et al. (2024) yang menunjukkan bahwa bidang administrasi rumah sakit menghadapi beban kerja tinggi akibat keterbatasan sumber daya manusia dan tingginya tuntutan pekerjaan, sehingga waktu kerja menjadi salah satu aspek penting dalam pelaksanaan tugas administrasi. Keterbatasan jumlah tenaga administrasi menyebabkan petugas administrasi harus menyelesaikan banyak pekerjaan dalam waktu yang terbatas, sehingga meningkatkan tekanan kerja yang dirasakan.

Selain itu, hasil penelitian ini juga didukung oleh Nurzaman et al (2021) yang menyatakan bahwa beban kerja memiliki hubungan dengan waktu tanggap pelayanan di rumah sakit. Temuan tersebut memperkuat bahwa tekanan waktu merupakan komponen penting dalam pembentukan beban kerja, terutama pada lingkungan rumah sakit yang menuntut kecepatan, ketepatan, dan efisiensi pelayanan.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan kondisi yang ditemukan selama penelitian di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Berdasarkan hasil observasi, petugas administrasi dihadapkan pada tuntutan untuk menyelesaikan setiap proses pelayanan dalam waktu yang terbatas, sementara jumlah pasien yang dilayani relatif tinggi. Dalam memberikan pelayanan, petugas harus mampu menyelesaikan setiap tahapan administrasi secara cepat tanpa mengurangi ketelitian agar pelayanan tetap berjalan dengan lancar dan tidak terjadi penumpukan antrean. Perbedaan kebutuhan pelayanan pada setiap pasien juga menyebabkan waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian administrasi menjadi bervariasi. Kondisi tersebut mengakibatkan petugas bekerja di bawah tekanan waktu sehingga mendukung hasil penelitian bahwa beban kerja waktu berpengaruh terhadap beban kerja petugas administrasi.

Menurut peneliti, beban kerja waktu berpengaruh terhadap beban kerja petugas administrasi karena pekerjaan administrasi rumah sakit sangat dipengaruhi oleh target waktu pelayanan. Petugas administrasi harus menyelesaikan pencatatan, input data, verifikasi berkas, pengarsipan, dan pelayanan administrasi pasien dalam waktu yang singkat, sementara jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan sering kali banyak dan berlangsung secara bersamaan. Apabila waktu yang tersedia tidak sebanding dengan volume pekerjaan, maka petugas administrasi akan bekerja dalam tekanan dan lebih mudah merasa terbebani.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Terdapat pengaruh yang signifikan antara beban kerja fisik terhadap beban kerja petugas administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau, dengan nilai signifikansi sebesar 0,010 ( $p < 0,050$ ). Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi beban kerja fisik yang diterima petugas administrasi, maka semakin tinggi pula beban kerja yang dirasakan. Terdapat pengaruh yang signifikan antara beban kerja mental terhadap beban kerja petugas administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau, dengan nilai signifikansi sebesar 0,036 ( $p < 0,050$ ). Hal ini menunjukkan bahwa tuntutan konsentrasi, ketelitian, dan proses pengambilan keputusan dalam pekerjaan turut memengaruhi beban kerja petugas administrasi. Terdapat pengaruh yang signifikan antara beban kerja waktu terhadap beban kerja petugas administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau, dengan nilai signifikansi sebesar 0,014 ( $p < 0,050$ ). Hal ini menunjukkan bahwa keterbatasan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dan tingginya tuntutan pelayanan berpengaruh terhadap peningkatan beban kerja petugas administrasi.

## DAFTAR REFERENSI

- Adriansyah, A. A., Setianto, B., Sa'adah, N., Arindis, P. A. M., Kurniawan, W. E., & Lestari, I. (2021). Analisis insiden keselamatan pasien di rumah sakit berdasarkan pendekatan beban kerja dan komunikasi. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(3), 183–190. <https://doi.org/10.14710/jmki.9.3.2021.183-190>
- Azzari, W. (2022). *Analisis beban kerja perawat pelaksana menggunakan metode Workload Indicators of Staffing Need (WISN) di Rumah Sakit Awal Bros Ujung Batu Tahun 2022*. Universitas Awal Bros.
- Chriswahyudi, D. R. (2022). Analisa beban kerja mental dan fisik yang dialami karyawan EFP section di PT. X Televisi Indonesia. *Jurnal Ilmiah Teknologi dan Rekayasa Volume*, 1(2).
- Farhani, D. S. A. (2024). Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan PT Karya Jalur Bersama Desa Tamiyang Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia*, 7. <https://doi.org/10.35722/japb.v7i2.1085>
- Firdaus, N. A., Deharja, A., & Pandeangan, J. (2023). Analisis kebutuhan petugas pendaftaran pasien rawat inap dengan metode analisis beban kerja kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha Martapura. *Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan*, 8(4), 439–446. <https://doi.org/10.52643/marsi.v8i4.4250>
- Juliana, N. (2023). *Ergonomi dan faal kerja*. CV Eureka Media Aksara.
- Lukito, M., & Gani, A. (2024). Pelayanan kesehatan yang efisien dan terjangkau melalui transformasi kesehatan digital via telemedicine di Indonesia. *Jurnal Kesehatan: Jurnal Ilmiah Multi Sciences*, 14(2), 107–117.
- Media Center Provinsi Riau. (2024). *Tahun 2024 RSUD Arifin Achmad ditargetkan naik kelas jadi tipe A*. <https://mediacenter.riau.go.id/read/83848>

- Nurzaman, A., Windiyaningsih, C., & Wulandari, S. D. (2021). Hubungan antara kompetensi, beban kerja, dan masa kerja dengan waktu tanggap perawat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Medirossa Cikarang. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)*, 5(1), 108–114. <https://doi.org/10.52643/marsi.v5i1.1302>
- Pertiwi, N., Priyatin, W., & Arum, K. K. (2024). Gambaran administrasi pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Umum X Tahun 2024. *Medic Nutricia: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 10(3), 41–50.
- Rahayu, E. P., & Rosdiana, W. (2025). Analisis perhitungan beban kerja mental menggunakan metode National Aeronautics and Space Administration Task Load Index (NASA-TLX) pada pegawai di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Tipe A1 Kota Yogyakarta. *Inovant*, 3, 31–43.
- Rizky, G., Hildawati, Judijanto, L., Jumiono, A., Syafruddin, Kusmayadi, Y., ... Wibowo, S. E. (2023). *Dasar-dasar manajemen sumber daya manusia: Konsep, teori, dan penerapannya dalam organisasi*. PT Sonpedia Publishing Indonesia.
- Rizky, N., & Suhariadi, F. (2021). Pengaruh workload dan social support terhadap burnout pada tenaga kesehatan di masa pandemi COVID-19. *Buletin Riset Psikologi dan Kesehatan Mental (BRPKM)*, 1(2), 1199–1206. <https://doi.org/10.20473/brpkm.v1i2.28426>
- Siradja, S. N., Maidin, A., & Arman. (2024). Analisis sumber daya manusia untuk bidang administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bau-Bau. *Journal of Aafiyah Health Research*, 5(1), 335–349. <https://doi.org/10.52103/jahr.v5i1.1795>
- Widjanarko, H., Tajuddin, M., Cahayani, N. B., Desiree, F., Rahayuningrum, D. P., & Alexangela, J. S. (2024). Total quality management di rumah sakit: Tinjauan literatur tentang metodologi dan pendekatan terkait. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 1(2), 11. <https://doi.org/10.47134/mpk.v1i2.2945>
- World Health Organization. (2021). *Hospital governance and quality improvement: Global best practices for sustainable healthcare systems*. WHO Press.