Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit (MARSI)
Vol. 10 No 4, Oktober 2026
https://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSI
E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9328

Pengaruh Beban Kerja Pegawai Administrasi Terhadap Efektivitas Pelayanan Pasien di Rumah Sakit Tk III Dr. Bratanata Jambi

Syafira Puspa Andini[1], Rosdawati[2], dan Fransiska Br. Sitepu[2]
[1]Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Garuda Putih Jambi
[2]Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Garuda Putih Jambi
puspaandinisyafira@Gmail.com

Abstrak

Beban kerja pegawai administrasi merupakan faktor penting yang memengaruhi efektivitas pelayanan pasien di rumah sakit, karena beban kerja yang tinggi dapat menghambat kecepatan, ketepatan, dan kualitas pelayanan administrasi. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh beban kerja pegawai administrasi terhadap efektivitas pelayanan pasien di Rumah Sakit Tk. III Dr. Bratanata Jambi. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan observasional analitik terhadap 55 pegawai administrasi yang dipilih menggunakan teknik jenuh (total sampling). Data dikumpulkan melalui lembar observasi yang telah memenuhi uji validitas dan reliabilitas, kemudian dianalisis menggunakan statistik deskriptif, uji normalitas, regresi linear sederhana, dan uji t dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara beban kerja pegawai administrasi dan efektivitas pelayanan pasien (R = 0,691). Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,478 menunjukkan bahwa beban kerja memberikan kontribusi sebesar 47,8% terhadap efektivitas pelayanan pasien, sedangkan 52,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Hasil uji t memperoleh nilai t hitung sebesar 6,962 dengan signifikansi 0,000 ($p < 0,05$), yang menunjukkan bahwa beban kerja pegawai administrasi berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan pasien. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan beban kerja yang optimal berperan penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan pasien di Rumah Sakit Tk. III Dr. Bratanata Jambi.

Kata kunci: Beban Kerja; Pegawai Administrasi; Efektivitas Pelayanan Pasien; Rumah Sakit.

Abstract

The workload of administrative staff is a crucial factor influencing the effectiveness of patient services in hospitals, as a heavy workload can hinder the speed, accuracy, and quality of administrative services. This study aimed to analyze the impact of administrative staff workload on the effectiveness of patient services at Dr. Bratanata Level III Hospital, Jambi. A quantitative method with an analytic observational approach was employed, involving 55 administrative staff members selected via total sampling. Data were collected using observation sheets that had passed validity and reliability tests, and were subsequently analyzed using descriptive statistics, a normality test, simple linear regression, and a t-test with the aid of SPSS. The results revealed a strong relationship between administrative staff workload and the effectiveness of patient services (R = 0.691). The coefficient of determination (R^2) of 0.478 indicates that workload contributes 47.8% to the effectiveness of patient services, while the remaining 52.2% is influenced by factors outside the scope of this study. The t-test yielded a calculated t-value of 6.962 with a significance level of 0.000 ($p < 0.05$), demonstrating that administrative staff workload has a significant effect on the effectiveness of patient services. Thus, it can be concluded that optimal workload management plays a vital role in enhancing the effectiveness of patient services at Dr. Bratanata Level III Hospital, Jambi.

Keywords : *Workload; Administrative Staff; Effectiveness of Patient Services; Hospital*

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9328

PENDAHULUAN

Beban kerja pegawai administrasi merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi efektivitas pelayanan pasien di rumah sakit. Selain tenaga medis, pegawai administrasi berperan dalam pendaftaran pasien, pengelolaan rekam medis, penjadwalan, dan koordinasi antarunit sehingga kelancaran proses pelayanan sangat bergantung pada kualitas kinerja administrasi. Administrasi yang efektif mampu mempercepat alur pelayanan, meningkatkan ketepatan proses, dan mendorong kepuasan pasien, sedangkan administrasi yang kurang optimal dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan, meningkatnya waktu tunggu, serta menurunkan kualitas layanan secara keseluruhan [1]

Efektivitas pelayanan pasien mencerminkan kemampuan rumah sakit dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, akurat, dan sesuai kebutuhan pasien. Indikator efektivitas meliputi ketepatan waktu pelayanan, kepatuhan terhadap prosedur, akurasi pencatatan data, serta tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, koordinasi administrasi yang baik menjadi faktor pendukung utama dalam menciptakan pelayanan kesehatan yang efisien dan berorientasi pada pasien.

Beban kerja pegawai administrasi dapat dinilai dari volume aktivitas administratif yang harus diselesaikan dalam periode tertentu, seperti pendaftaran pasien, pengelolaan rekam medis, pencatatan data, dan pengelolaan dokumen administrasi rumah sakit. Semakin besar jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan, semakin tinggi pula beban kerja yang diterima pegawai karena meningkatnya kebutuhan waktu, tenaga, dan ketelitian dalam menyelesaikan setiap tugas [2]. Kondisi ini semakin nyata ketika jumlah kunjungan pasien meningkat sehingga tuntutan terhadap kinerja administrasi menjadi semakin besar dan berpotensi memengaruhi ketepatan pelayanan maupun kepuasan pasien [3].

Untuk memastikan kecukupan tenaga kerja, *World Health Organization* (WHO) merekomendasikan penggunaan metode *Workload Indicators of Staffing Need* (WISN) yang menghitung kebutuhan pegawai berdasarkan volume aktivitas, standar waktu penyelesaian tugas, dan waktu kerja efektif. Pendekatan ini dinilai lebih objektif dibandingkan penggunaan rasio tetap antara jumlah pegawai dan jumlah pasien karena mempertimbangkan kondisi kerja yang sebenarnya.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa ketidakseimbangan antara jumlah tenaga administrasi dan beban kerja dapat menurunkan efektivitas pelayanan pasien. Analisis menggunakan metode WISN memperlihatkan adanya kekurangan tenaga administrasi dibandingkan kebutuhan ideal sehingga meningkatkan tekanan kerja, memperlambat proses administrasi, serta meningkatkan risiko kesalahan pencatatan data [4]. Kondisi tersebut juga menyebabkan waktu tunggu pasien menjadi lebih lama dan berpotensi menurunkan mutu pelayanan secara keseluruhan karena pegawai harus bekerja lebih cepat dengan tingkat ketelitian yang tinggi.

Selain berdampak pada proses pelayanan, beban kerja yang tinggi juga berkaitan dengan meningkatnya stres kerja dan risiko *burnout* pada pegawai administrasi. Akumulasi tugas yang tidak diimbangi dukungan organisasi dapat menurunkan produktivitas dan kualitas pekerjaan sehingga memicu keterlambatan administrasi maupun kesalahan input data yang akhirnya mengurangi efektivitas pelayanan pasien [5].

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Tk III Dr. Bratanata Jambi karena rumah sakit tersebut memiliki karakteristik yang sesuai dengan variabel penelitian, yaitu volume pasien yang tinggi, sistem administrasi yang jelas, jumlah pegawai administrasi yang relatif terbatas, serta kemudahan memperoleh izin dan akses data. Kondisi tersebut memungkinkan penggunaan teknik total sampling, sehingga seluruh populasi pegawai administrasi dapat dijadikan responden dan hasil penelitian diharapkan lebih merepresentasikan kondisi sebenarnya serta meminimalkan potensi bias penelitian.

Hasil survei pendahuluan melalui observasi dan wawancara menunjukkan bahwa pegawai administrasi di Rumah Sakit Tk III Dr. Bratanata Jambi memiliki beban kerja yang tinggi, terutama pada kegiatan pendaftaran pasien, pengelolaan rekam medis, administrasi rawat jalan dan rawat inap, serta koordinasi

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9328

dengan unit pelayanan lain. Beban kerja semakin meningkat pada jam-jam sibuk ketika jumlah kunjungan pasien bertambah sehingga pegawai dituntut bekerja secara cepat dan multitugas.

Wawancara awal terhadap lima pegawai administrasi mengungkapkan bahwa tingginya volume pasien, keterbatasan jumlah tenaga administrasi, serta tuntutan ketelitian menyebabkan tekanan kerja yang cukup besar. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan kelelahan, stres kerja, dan meningkatnya risiko kesalahan administrasi. Dari sisi pasien, hasil observasi awal juga menunjukkan adanya keluhan mengenai lamanya waktu tunggu pada proses pendaftaran dan pengurusan dokumen administrasi yang berdampak pada tertundanya pelayanan medis lanjutan.

Berdasarkan kajian teori, hasil penelitian terdahulu, dan survei pendahuluan, terdapat indikasi bahwa beban kerja pegawai administrasi berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan pasien. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh beban kerja pegawai administrasi terhadap efektivitas pelayanan pasien di Rumah Sakit Tk III Dr. Bratanata Jambi penting dilakukan untuk memperoleh bukti empiris yang dapat menjadi dasar perencanaan kebutuhan sumber daya manusia serta peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif dan bersifat observasional analitik, yaitu penelitian yang mengamati objek secara langsung tanpa memberikan perlakuan atau intervensi tertentu [6]. Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Tk III Dr. Bratanata Jambi pada periode Maret–April 2026. Populasi penelitian terdiri atas seluruh pegawai administrasi rumah sakit sebanyak 55 orang. Karena jumlah populasi kurang dari 100 orang, seluruh populasi dijadikan sampel menggunakan teknik total sampling, sehingga jumlah responden penelitian sebanyak 55 pegawai administrasi [7]. Kriteria inklusi meliputi pegawai yang bekerja sebagai administrasi di Rumah Sakit Tk III Dr. Bratanata Jambi, terlibat langsung dalam pelayanan pasien seperti pendaftaran, pengelolaan data pasien, dan administrasi pelayanan, serta masih aktif bekerja selama penelitian berlangsung.

Data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi langsung terhadap aktivitas kerja pegawai administrasi menggunakan lembar observasi sebagai instrumen penelitian dengan skala Guttman. Variabel independen dalam penelitian ini adalah beban kerja pegawai administrasi, sedangkan variabel dependen adalah efektivitas pelayanan pasien. Data sekunder diperoleh melalui studi pustaka yang mencakup buku, artikel ilmiah, dan jurnal yang berkaitan dengan beban kerja, efektivitas pelayanan, dan administrasi pelayanan kesehatan. Analisis data dilakukan secara deskriptif dan inferensial. Analisis deskriptif digunakan untuk menyajikan distribusi frekuensi, persentase, dan nilai rata-rata hasil observasi. Analisis inferensial diawali dengan pengolahan data, kemudian dilakukan uji validitas menggunakan korelasi Product Moment Pearson dan uji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Selanjutnya, pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis regresi linear sederhana untuk mengetahui pengaruh beban kerja pegawai administrasi terhadap efektivitas pelayanan pasien, kemudian hasil analisis diinterpretasikan sesuai tujuan penelitian [8].

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen Penelitian

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel	Pernyataan Valid
Pengaruh Beban Kerja Pegawai Administrasi (X)	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22
Efektivitas Pelayanan Pasien (Y)	1, 2, 3, 4, 5, 6

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9328

Berdasarkan Tabell 1, seluruh butir pernyataan pada variabel Beban Kerja Pegawai Administrasi (X) sebanyak 22 item dan Efektivitas Pelayanan Pasien (Y) sebanyak 6 item dinyatakan valid.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N	Keterangan
Beban Kerja Pegawai Administrasi (X)	0,845	22	Reliabel
Efektivitas Pelayanan Pasien (Y)	0,769	6	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, variabel Beban Kerja Pegawai Administrasi (X) memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,845 dan variabel Efektivitas Pelayanan Pasien (Y) sebesar 0,769. Kedua nilai tersebut melebihi batas minimum 0,70, sehingga seluruh instrumen dinyatakan reliabel dan layak digunakan dalam penelitian.

Deskripsi Karakteristik Responden

Tabel 3. Distribusi Responden

Karakteristik	Kategori	n	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	9	16,36
	Perempuan	46	83,64
	Total	55	100,00
Shift Kerja	Pagi	25	45,45
	Siang	20	36,36
	Malam	10	18,18
	Total	55	100,00
Unit Kerja	Pendaftaran	23	41,82
	Rekam Medis	12	21,82
	Lainnya	20	36,36
	Total	55	100,00

Berdasarkan Tabel 3, mayoritas pegawai berjenis kelamin perempuan sebanyak 46 orang (83,64%). Berdasarkan shift kerja, sebagian besar bekerja pada shift pagi sebanyak 25 orang (45,45%). Sementara itu, berdasarkan unit kerja, responden terbanyak berasal dari bagian pendaftaran sebanyak 23 orang (41,82%).

Deskripsi Jawaban Responden

Berdasarkan Tabel 4 dibawah, seluruh indikator pada variabel Beban Kerja Pegawai Administrasi (X) memiliki nilai mean berkisar antara 1,870–1,880 dan seluruhnya termasuk dalam kategori "Iya". Sementara itu, variabel Efektivitas Pelayanan Pasien (Y) memperoleh mean sebesar 1,880 dengan kategori "Iya". Hasil ini menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian positif terhadap beban kerja pegawai administrasi maupun efektivitas pelayanan pasien di rumah sakit.

Tabel 4. Jawaban Responden

Variabel	Indikator	n	Mean	Kategori
Beban Kerja Pegawai	Volume Pekerjaan	6	1,880	Iya

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9328

Administrasi (X)	Waktu Pelaksanaan Tugas	5	1,874	Iya
	Beban Kerja dan Lingkungan Kerja	6	1,873	Iya
	Beban Kerja Mental	5	1,870	Iya
Efektivitas Pelayanan Pasien (Y)	Efektivitas Pelayanan Pasien	6	1,880	Iya

Analisis Data

Tabel 5. Statistik Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maksimum	Jumlah	Mean	Std. Deviasi
Data Volume Pekerjaan (X1)	55	8	12	621	11,29	0,9751
Waktu Pelaksanaan Tugas (X2)	55	7	10	516	9,38	0,8048
Beban Kerja Fisik dan Lingkungan Kerja (X3)	55	8	12	619	11,25	1,1091
Beban Kerja Mental (X4)	55	7	10	516	9,38	0,8275
Efektivitas Pelayanan Pasien (Y)	55	7	12	621	11,29	1,1812

Berdasarkan Tabel 5, seluruh variabel memiliki nilai mean yang relatif tinggi dengan standar deviasi yang rendah (<2), menunjukkan bahwa jawaban responden cenderung homogen. Nilai mean tertinggi terdapat pada Data Volume Pekerjaan (X1) dan Efektivitas Pelayanan Pasien (Y), yaitu 11,29, sedangkan mean terendah terdapat pada Waktu Pelaksanaan Tugas (X2) dan Beban Kerja Mental (X4), yaitu 9,38. Secara umum, hasil ini menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap seluruh variabel penelitian berada pada kategori yang baik.

Berdasarkan Tabel 6 dibawah, diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200, lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, data residual berdistribusi normal, sehingga asumsi normalitas pada analisis regresi telah terpenuhi dan data layak digunakan untuk pengujian hipotesis selanjutnya.

Tabel 6. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		55
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.00349007
Most Extreme Differences	Absolute	.104
	Positive	.104
	Negative	-.099
Test Statistic		.104
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200[c,d]

Pengujian Hipotesis

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9328

Tabel 7. Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.691[a]	.478	.468	1.01291

Berdasarkan Tabel 7, diperoleh nilai R Square sebesar 0,478, yang menunjukkan bahwa 47,8% variasi efektivitas pelayanan pasien dapat dijelaskan oleh beban kerja pegawai administrasi. Sementara itu, 52,2% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Nilai R sebesar 0,691 menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara variabel independen dan variabel dependen.

Tabel 8. Uji F (Simultan)

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	49.732	1	49.732	48.472	.000[b]
	Residual	54.378	53	1.026		
	Total	104.109	54			

Berdasarkan Tabel 8, diperoleh nilai F hitung sebesar 48,472 dengan nilai signifikansi 0,000 (< 0,05). Hasil ini menunjukkan bahwa model regresi signifikan, sehingga beban kerja pegawai administrasi secara simultan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan pasien. Model regresi yang digunakan dinyatakan layak untuk analisis lebih lanjut.

Tabel 9. Uji t (Parsial)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.872	1.692		-1.106	.274
	X	.304	.044	.691	6.962	.000

Berdasarkan Tabel 9, diperoleh persamaan Y = -1,872 + 0,304X. Nilai koefisien regresi variabel Beban Kerja Pegawai Administrasi (X) sebesar 0,304 dengan t hitung = 6,962 dan nilai signifikansi = 0,000 (< 0,05). Hasil tersebut menunjukkan bahwa beban kerja pegawai administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan pasien, sehingga hipotesis penelitian diterima. Setiap peningkatan satu satuan pada variabel beban kerja pegawai administrasi akan meningkatkan efektivitas pelayanan pasien sebesar 0,304 satuan.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik responden didominasi oleh pegawai administrasi perempuan sebanyak 24 orang (72,7%), sedangkan laki-laki berjumlah 9 orang (27,3%). Komposisi ini sejalan dengan penelitian [9] yang juga menemukan bahwa tenaga administrasi rumah sakit didominasi oleh perempuan.

Secara deskriptif, beban kerja pegawai administrasi berada pada kategori tinggi. Tingginya beban kerja dipengaruhi oleh banyaknya aktivitas administrasi yang harus diselesaikan setiap hari. Meskipun demikian, pegawai tetap mampu melaksanakan pekerjaan sesuai prosedur sehingga pelayanan kepada pasien tetap berjalan dengan baik. Hasil ini sejalan dengan penelitian [10] yang menyatakan bahwa semakin banyak tugas administrasi yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu.

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9328

Berdasarkan karakteristik shift kerja, mayoritas responden bekerja pada shift pagi (45,45%), diikuti shift siang (36,36%) dan shift malam (18,18%). Dominasi shift pagi menunjukkan bahwa sebagian besar aktivitas administrasi berlangsung pada jam operasional utama. Oleh karena itu, rumah sakit menempatkan lebih banyak tenaga administrasi pada shift pagi untuk menjaga efektivitas dan efisiensi pelayanan. Temuan ini sesuai dengan penelitian [11] yang menyatakan bahwa pengaturan shift kerja merupakan bagian penting dalam manajemen sumber daya manusia rumah sakit karena dapat mendukung kelancaran operasional, mengurangi kelelahan kerja, dan meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, [12] menegaskan bahwa pengelolaan rekam medis harus dilakukan secara lengkap, akurat, aman, dan berkesinambungan sehingga memerlukan ketersediaan tenaga administrasi yang memadai pada setiap shift.

Ditinjau dari unit kerja, mayoritas responden berasal dari unit pendaftaran (41,82%), diikuti unit lainnya (36,36%) dan unit rekam medis (21,82%). Kondisi ini menunjukkan bahwa unit pendaftaran merupakan garda terdepan dalam pelayanan administrasi rumah sakit karena menjadi pintu masuk seluruh proses pelayanan pasien. Temuan ini sesuai dengan [12] yang menyatakan bahwa penyelenggaraan rekam medis dimulai sejak pasien diterima di fasilitas pelayanan kesehatan dan seluruh data administrasi harus dicatat secara lengkap serta berkesinambungan. Penelitian [11] juga menjelaskan bahwa pelayanan pendaftaran yang cepat dan tepat akan mempercepat distribusi rekam medis, mempersingkat waktu tunggu pasien, serta meningkatkan efektivitas pelayanan rumah sakit.

Hasil analisis terhadap efektivitas pelayanan pasien menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai efektivitas pelayanan berada pada kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di Rumah Sakit Tk III Dr. Bratanata Jambi telah berjalan secara efektif meskipun aktivitas pelayanan setiap hari cukup padat. Hasil tersebut mendukung penelitian [13] yang menyatakan bahwa efektivitas pelayanan dapat tercapai apabila pelayanan administrasi dilaksanakan secara tepat waktu, sesuai prosedur, serta didukung oleh koordinasi kerja yang baik sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.

Hasil uji regresi linear sederhana menunjukkan bahwa beban kerja pegawai administrasi berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan pasien dengan nilai signifikansi 0,000 (<0,05), sehingga hipotesis alternatif diterima. Persamaan regresi yang diperoleh adalah Y = -1,872 + 0,304X, yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan pengelolaan beban kerja akan diikuti peningkatan efektivitas pelayanan pasien. Nilai R^2 sebesar 0,478 menunjukkan bahwa beban kerja mampu menjelaskan 47,8% variasi efektivitas pelayanan pasien, sedangkan 52,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian, seperti kondisi mental dan emosional pegawai. Berdasarkan hasil observasi, pembagian tugas yang jelas, pengelolaan pekerjaan yang baik, serta kerja sama antarpegawai mampu menjaga ketepatan waktu pelayanan, ketelitian administrasi, dan kelancaran proses pelayanan meskipun beban kerja tergolong tinggi. Temuan ini konsisten dengan penelitian [10] yang menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai administrasi serta penelitian [13] yang menjelaskan bahwa pengelolaan beban kerja yang baik dapat meningkatkan efektivitas pelayanan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa beban kerja pegawai administrasi di Rumah Sakit Tk III Dr. Bratanata Jambi berada pada kategori tinggi, yang menunjukkan bahwa pegawai memiliki tanggung jawab dan volume pekerjaan yang besar, namun tetap mampu melaksanakan tugas sesuai pembagian kerja dan prosedur yang telah ditetapkan. Efektivitas pelayanan pasien juga berada pada kategori tinggi, ditandai dengan ketepatan waktu pelayanan administrasi, ketelitian dalam pengelolaan data pasien, serta kelancaran proses pelayanan. Hasil uji regresi linear sederhana menunjukkan bahwa beban kerja pegawai administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan pasien (Sig. = 0,000 < 0,05), sehingga Hipotesis Nol (H_0) ditolak dan

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9328

Hipotesis Alternatif (H_1) diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa pengelolaan beban kerja yang baik mampu mendukung peningkatan efektivitas pelayanan pasien di Rumah Sakit Tk III Dr. Bratanata Jambi, meskipun beban kerja yang dihadapi tergolong tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Pemberiani I, Tinggi S, Kesehatan I, Persada A. Optimalisasi pelayanan kesehatan melalui administrasi kesehatan yang efektif 2025;4:65–71.

[2] Normadinah S, Raziansyah R, Hidayat T. Hubungan Beban Kerja Administrator Dengan Kepatuhan the Relationship of Administrator Workload With Compliance With. Jurnal of Intam Hospital Administration 2024;1:48–53. https://doi.org/10.54004/join.v1i2.116.

[3] Wijayanti M, Hartini I. Application of Mountain Tread Traditional Game and Fibonacci Concept in Developing Creative Thinking in Geometry Learning in Elementary School. Lembaran Ilmu Kependidikan 2025;54:244–51. https://doi.org/10.15294/lik.v54i2.25168.

[4] Wahyuningsih I, Arum KK, Rahmansyah I. Analysis Of Workforce Requirements Based On Workload Using The Workload Indicator Staff Need (Wisn) In The Casemix Of Emanuel Hospital Banjarnegara In 2025. International Journal Of Health, Engineering And Technology (IJHET) 2025;4:913–20.

[5] Salim A, Hariantika AP, Angella S, Handoko B. FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN STRES KERJA 2023;4:6284–91.

[6] Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta; 2023.

[7] Arikunto S. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta; 2019.

[8] Ghozali I. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26. 10th ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro; 2021.

[9] Lestari A ,Puji, Radne I ,Putri, R, Sarwadhamana R ,Jaka. Beban Kerja di Unit Administrasi Rumah Sakit Hasanuddin Damrah Manna. Beban Kerja Di Unit Admistrasi Rumah Sakit Hasanuddin Damrah Manna 2022;5.

[10] Yuliana SA, Fauzi TD, Handoko B. Efektivitas Pelayanan Penanganan Pasien Secara Prima Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau. Jurnal Kesehatan Tambusai 2024;5.

[11] Sucinta A, Windiyaningsih C, Jak Y, Djaja DE. Pengaruh Shift Kerja, Pengetahuan Perawat Terhadap Patient Safety Melalui Job Burnout di Instalasi Kamar Bedah Rumah Sakit Sumber Waras 2024;8.

[12] Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis. 2022.

[13] Djohar AP, Yahya TM, Husen N. Efektivitas Pelayanan Pegawai Administrasi Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pasien Di Rumah Sakit Umum Kota Tidore Kepulauan. Jurnal Social Humaniora Garolaha 2025;2:3046–9082.