

The relationship of work stress for health personnel with the quality of services at UPT Puskesmas Medan Sunggal

Hubungan stres kerja tenaga kesehatan dengan kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Medan Sunggal

Dilla Fitria ^{1*}, Cut Saura Salmira ¹, Sri Agustina Meliala ¹

¹Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia, Medan, Sumatera Utara, Indonesia

*author e-mail: diftria02@gmail.com

ABSTRACT

Introduction: The quality of healthcare services hospital staff provides is essential for advancing a hospital as a healthcare service provider. Work-related stress experienced by healthcare workers due to heavy workloads can impact patient care quality. This study examines the relationship between work-related stress among healthcare workers and service quality at UPT Puskesmas Medan Sunggal in 2023. **Method:** This study employs a quantitative research design with a cross-sectional approach. The population consists of 50 respondents, and a total sampling technique was applied, resulting in a sample size of 50 respondents. Data analysis includes univariate and bivariate analyses. **Results:** The chi-square statistical test revealed a significant relationship between work-related stress and service quality, with a p-value of $0.006 < \alpha (0.05)$. This indicates a significant correlation between healthcare workers' stress levels and the quality of services at UPT Puskesmas Medan Sunggal in 2023. **Conclusion:** There is an important relationship between healthcare workers' stress levels and service quality at UPT Puskesmas Medan Sunggal. Most healthcare workers experience moderate stress (52%), while 66% of respondents express dissatisfaction with the services. The chi-square test confirms a significant association between these variables ($p\text{-value } 0.006 < 0.05$), highlighting the need for effective stress management strategies to improve service quality.

Keywords: Work Stress, Service Quality, Public health center

ABSTRAK

Pendahuluan : Kualitas pelayanan petugas di rumah sakit merupakan hal yang sangat esensial untuk kemajuan sebuah rumah sakit sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan. Adanya stress kerja yang di alami petugas kesehatan yang disebabkan oleh beban kerja yang berat akan berdampak pada pelayanan yang diberikan kepada pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan stres kerja tenaga kesehatan dengan kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Medan Sunggal tahun 2023. **Metode:** Jenis penelitian yang digunakan kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Populasi dari penelitian ini sebanyak 50 responden, dan sampel sebanyak 50 responden. Teknik pengambilan sampel yaitu total sampling. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat. **Hasil** penelitian berdasarkan hasil uji statistik *chi-square* hubungan stres kerja dengan kualitas pelayanan $p\text{-value } 0,006 < \alpha (0,05)$, artinya ada Hubungan Stres Kerja Tenaga Kesehatan dengan Kualitas Pelayanan di UPT Puskesmas Medan Sunggal Tahun 2023. **Kesimpulan:** Terdapat hubungan antara stres kerja tenaga kesehatan dan kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Medan Sunggal Tahun 2023. Mayoritas tenaga kesehatan mengalami stres kerja sedang (52%),

sementara 66% responden menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan. Uji chi-square menunjukkan hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut ($p\text{-value } 0,006 < 0,05$), sehingga diperlukan pengelolaan stres kerja yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata Kunci : *Stres kerja, kualitas pelayanan, Puskesmas*

PENDAHULUAN

Stress di tempat kerja telah menjadi perhatian global di zaman ini, memengaruhi berbagai profesi dan pekerjaan di seluruh dunia, termasuk di negara-negara maju maupun berkembang. Dampaknya tidak hanya dirasakan oleh individu, tetapi juga berpengaruh pada organisasi dan masyarakat secara luas. Tingginya prevalensi dan konsekuensi negatifnya menjadikan stres kerja sebagai isu serius yang memerlukan penanganan yang cepat dan efektif. Sektor kesehatan dianggap memiliki risiko tertinggi mengalami stres kerja (Sembiring, C. M. B. 2021).

Gangguan stres yang terjadi di Amerika Serikat paling banyak (77%) diakibatkan oleh stres kerja. *American national association for Occupational Health* mengatakan dari empat puluh kasus stres kerja, stres kerja pada perawat berada di urutan paling atas dan perawat juga dapat berpeluang mengalami minor *psychiatric disorder* dan depresi. (Puspitasari et al., 2021).

Menurut *World Health Organization* (WHO), sekitar 450 juta orang di seluruh dunia mengalami stres. Pada tahun 2015, di Amerika Serikat, sekitar 77% dari gejala stres patologis disebabkan oleh stres kerja. Diperkirakan kerugian akibat hal ini mencapai 300 miliar dolar AS setiap tahunnya. Di Inggris, pada tahun 2014/2015, terdapat sekitar 440.000 kasus yang terkait dengan stres kerja, depresi, dan kecemasan yang berlebihan (Sembiring, C. M. B. 2021).

Beberapa penelitian telah menyoroti dampak stres, kekerasan, dan ketidaksopanan di tempat kerja terhadap tenaga kesehatan serta pengaruhnya terhadap kualitas layanan yang diberikan. Stres di tempat kerja umumnya dialami oleh tenaga kesehatan, terutama perawat, dan seringkali berhubungan dengan kekerasan dan ketidaknyamanan di lingkungan kerja (Shahrour dkk., 2022; Babazadeh dkk., 2021). Keberadaan kekerasan di tempat kerja juga telah terbukti memiliki dampak negatif pada kesehatan mental dan emosional petugas layanan kesehatan, serta

berkaitan erat dengan tingkat stres yang tinggi (Ma et al., 2021; Alharbi et al., 2021). Sementara itu, adanya perilaku tidak sopan di tempat kerja juga turut menyebabkan ketidakpuasan dan potensi perpindahan antar perawat, yang berpotensi mempengaruhi kualitas layanan (Samad et al., 2021; El-Guindy et al., 2022).

Selain itu, kualitas layanan pasien dipengaruhi oleh faktor-faktor di tempat kerja dan tingkat keterlibatan petugas kesehatan, yang membedakan rumah sakit pendidikan dan non-pendidikan dalam hal kualitas layanan (Agarwal & Sharma, 2010). Pentingnya memperhatikan kesejahteraan petugas kesehatan dalam kaitannya dengan keselamatan pasien juga ditekankan, serta perlunya menciptakan budaya keselamatan yang kuat di lingkungan kerja (Yassi & Hancock, 2005). Dampak stres kerja terhadap kesehatan mental petugas kesehatan menunjukkan perlunya intervensi yang tepat untuk meningkatkan lingkungan kerja yang sehat (Koinis et al., 2015). Selain itu, pentingnya kepemimpinan yang etis dan jaringan sosial dalam meningkatkan kebahagiaan di tempat kerja serta kualitas layanan juga perlu diperhatikan.

Penelitian juga menunjukkan bahwa beban kerja yang tinggi pada perawat berkaitan dengan tingkat stres yang meningkat selama pandemi Covid-19, menyoroti pentingnya memberikan penghargaan kepada petugas kesehatan di masa sulit ini (Solon et al., 2021). Adapun pentingnya memberikan layanan kesehatan yang berkualitas di Puskesmas telah ditekankan, serta perlunya memperhatikan faktor-faktor yang memengaruhi kinerja petugas kesehatan di pusat pelayanan kesehatan tersebut (Yanthi et al., 2021).

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas terakreditasi juga menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kualitas pelayanan yang diberikan, yang berpotensi memengaruhi keputusan masyarakat untuk kembali ke Puskesmas. Demikian pula, faktor-faktor yang memengaruhi kinerja petugas kesehatan di

Puskesmas Kuok Kabupaten Kampar juga perlu dieksplorasi lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas layanan di Puskesmas tersebut (Yanthi et al., 2021).

Agar pelayanan yang diberikan berkualitas, perlu mempertahankan dan menerapkan kualitas layanan inti dan kualitas layanan penunjang, pelayanan inti itu antara lain dari pelayanan dokter, perawat dan alat medis, sedangkan pelayanan penunjang antara lain kamar pasien. Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan oleh dokter, perawat dan alat medis serta pelayanan penunjang kepada pasien semakin tinggi loyalitas pasien dan sebaliknya. Karena loyalitas pasien terhadap Rumah Sakit atau Pusat Layanan Kesehatan Pemerintahan hanya dapat dicapai dengan meningkatkan kualitas layanan yang baik (Mu'ah., 2021).

Penelitian ini penting untuk mengkaji hubungan stres kerja tenaga kesehatan dengan kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Medan Sunggal, karena stres di sektor kesehatan berdampak pada kesehatan mental, kinerja, dan kualitas layanan. Tujuan dari penelitian ini akan melihat hubungan antara stres kerja dengan kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Medan Sunggal.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yang didasarkan pada filosofi positivisme. Pendekatan ini digunakan untuk menyelidiki populasi atau sampel tertentu dengan menggunakan alat pengumpulan data, serta menganalisis data secara kuantitatif atau statistik. Tujuannya adalah untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya (Sugiono., 2019). Penelitian ini dilakukan di UPT Puskesmas Medan Sunggal. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh petugas kesehatan di UPT Puskesmas Medan Sunggal sebanyak 50 orang. Penarikan sampel dilakukan dengan *total sampling*. Yaitu teknik pengambilan sampel dimana sampel sama dengan jumlah populasi.

Teknik pengumpulan data menggunakan 3 (tiga) jenis data, yaitu data primer, data sekunder dan data tertier. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui survei dengan menggunakan kuesioner yang telah dipersiapkan dan dibagikan kepada responden, data sekunder dalam penelitian ini yaitu rekam medik dari rumah sakit, data tertier dalam penelitian ini yaitu data jurnal dan *website*.

Metode dalam pengolahan data yaitu *collecting, checking, coding, entering, dan processing*. Analisis univariat digunakan untuk mendeskripsikan data yang dilakukan pada tiap bivariat yaitu untuk mengetahui hubungan (korelasi) antara variabel bebas (*independent variabel*) dengan variabel terikat (*dependent variabel*) (Muhammad, I. 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini merupakan tenaga kesehatan di UPT Puskesmas Medan Sunggal. Karakteristik tersebut meliputi usia, jenis kelamin, pekerjaan, dan tingkat pendidikan yang dijelaskan dalam Tabel 1. Berdasarkan tabel tersebut, mayoritas responden berusia 20-30 tahun (48%), diikuti oleh kelompok usia 31-40 tahun (30%), >40 tahun (12%), dan <20 tahun (10%). Dari segi jenis kelamin, responden perempuan lebih dominan (68%) dibandingkan laki-laki (32%). Berdasarkan pekerjaan, mayoritas responden merupakan dokter (52%), diikuti bidan (30%) dan perawat (18%). Adapun tingkat pendidikan responden sebagian besar adalah lulusan Diploma (50%), diikuti Sarjana (34%) dan Pascasarjana (16%).

Tabel 1 Distribusi frekuensi karakteristik responden di UPT Puskesmas Medan Sunggal tahun 2023.

No.	Karakteristik Responden	Jumlah	
		f	%
1.	Usia		
	<20 Tahun	5	10
	20-30 Tahun	24	48
	31-40 Tahun	15	30
	>40 Tahun	6	12
2.	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	16	32
	Perempuan	34	68
3.	Pekerjaan		
	Perawat	9	18
	Bidan	15	30
	Dokter	26	52
	Total	50	100

Analisa Univariat

Analisis univariat dilakukan untuk menggambarkan distribusi variabel penelitian, yaitu stres kerja dan kualitas pelayanan. Hasil analisis menunjukkan bahwa dari 50 responden, mayoritas mengalami stres kerja dalam kategori sedang (52%), sedangkan 28% mengalami stres kerja ringan, dan 20% mengalami stres kerja berat (Tabel 2). Selain itu, terkait dengan kualitas pelayanan, sebanyak 34% responden merasa puas, sementara 66% menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima (Tabel 3).

Tabel 2. Distribusi frekuensi stres kerja di UPT Puskesmas Medan Sunggal tahun 2023

No.	Stres Kerja	Jumlah	
		f	%
1.	Ringan	14	28
2.	Sedang	26	52
3.	Berat	10	20
Total		50	100

Tabel 3 Distribusi frekuensi kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Medan Sunggal tahun 2023

No.	Kualitas Pelayanan	Jumlah	
		f	%
1.	Puas	17	34
2.	Tidak Puas	33	66
Total		50	100

Analisa Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk menguji hubungan antara variabel dependen (kualitas pelayanan) dan variabel independen (stres kerja) menggunakan uji chi-square. Hasil analisis disajikan pada Tabel 4. Dari 50 responden, sebanyak 3 responden (6%) yang mengalami stres kerja ringan menyatakan puas dengan kualitas pelayanan, sedangkan 11 responden (22%) menyatakan tidak puas. Sebanyak 10 responden (20%) yang mengalami stres kerja sedang menyatakan puas, sementara 16 responden (32%) menyatakan tidak puas. Selain itu, 4 responden (8%) yang mengalami stres kerja berat menyatakan puas, dan 6 responden (12%) menyatakan tidak puas.

Tabel 4. Tabulasi silang antara hubungan stres kerja dengan kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Medan Sunggal tahun 2023

No	Stres Kerja	Kualitas Pelayanan				Jumlah		P Value
		Puas		Tidak Puas				
		f	%	f	%	f	%	
1.	Ringan	3	6	11	22	14	28	0,006
2.	Sedang	10	20	16	32	26	52	
3.	Berat	4	8	6	12	10	10	
Total		17	34	33	66	50	100	

Berdasarkan hasil uji statistik *chi-square*, diperoleh nilai p-value sebesar 0,006, yang lebih kecil dari α (0,05). Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara stres kerja tenaga kesehatan dengan kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Medan Sunggal tahun 2023. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tingkat stres kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat stres kerja

dan kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan, khususnya di UPT Puskesmas Medan Sunggal. Hasil studi ini menegaskan bahwa semakin tinggi tingkat stres yang dialami oleh tenaga kesehatan, maka semakin rendah tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan, seperti yang juga ditemukan dalam penelitian lain yang menunjukkan bahwa stres kerja negatif mempengaruhi hasil pelayanan kesehatan (Robat et al., 2021; Rossi et al., 2012). Dalam konteks ini, stres kerja menjadi

isu yang krusial karena berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi kepuasan dan pemulihan mereka (Nur'aeni et al., 2019; Dewi & Santoso, 2020).

Demografis responden menampilkan bahwa mayoritas berusia antara 20 hingga 30 tahun, didominasi oleh perempuan, dan banyak di antara mereka berprofesi sebagai dokter. Hal ini sejalan dengan temuan sebelumnya yang menunjukkan bahwa tenaga kesehatan yang lebih muda dan berada pada fase awal karier mereka mungkin mengalami tingkat stres yang lebih tinggi, yang dapat berdampak pada performa dan kepuasan kerja (Robat et al., 2021; Nia et al., 2021). Dalam hal ini, faktor demografis menjadi penting untuk mempertimbangkan strategi pengelolaan stres yang lebih efektif dan disesuaikan dengan karakteristik grup tenaga kesehatan tersebut.

Penelitian lebih lanjut menemukan bahwa sebagian besar responden mengalami stres kerja dalam kategori sedang dan mayoritas merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Temuan ini sejalan dengan penelitian lain yang mencatat bahwa kondisi kerja yang buruk dapat mengakibatkan masalah stres kronis dan mempengaruhi kepuasan kerja (Levterova & Georgieva-Borukova, 2022; Milutinović et al., 2012). Sebagai contoh, adanya beban kerja yang tinggi disertai dengan sumber daya terbatas sering kali dihubungkan dengan tingkat kelelahan dan stres yang tinggi di kalangan tenaga kesehatan, terutama di lingkungan rumah sakit dan unit gawat darurat yang padat (Cotrău et al., 2019; Almenyan et al., 2021).

Analisis bivariat yang dilakukan menunjukkan adanya hubungan signifikan antara stres kerja dengan kualitas pelayanan, dengan $p\text{-value} = 0,006$. Penemuan ini menguatkan bukti yang ada bahwa stres pekerjaan benar-benar mempengaruhi kinerja tenaga kesehatan, yang dapat diukur dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Hal ini selaras dengan hasil penelitian lain yang menunjukkan bahwa tingkat stres kerja yang tinggi berhubungan dengan kepuasan kerja yang rendah dan penurunan kualitas layanan (Robat et al., 2021; Nisar & Rasheed, 2019). Sehingga, penting untuk menerapkan manajemen stres yang berfokus pada peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan kesehatan.

Rerangka strategis yang dapat diterapkan termasuk program intervensi psikologis, pelatihan

manajemen waktu, dan dukungan sosial. Pendekatan ini telah terbukti dapat membantu mengurangi stres kerja dan meningkatkan kinerja tenaga kesehatan (Martin et al., 2022; Srivastava, 2011). Misalnya, program pelatihan dan dukungan yang berkelanjutan di tempat kerja tidak hanya meningkatkan kesejahteraan tenaga kesehatan tetapi juga berpotensi meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan yang mereka terima (Aiken et al., 2018). Strategi yang terstruktur ini memungkinkan tenaga kesehatan untuk belajar mengelola stres lebih baik dalam praktik sehari-hari mereka, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Dalam rangka melaksanakan analisis univariat, peneliti memeriksa setiap variabel yang terdapat dalam hasil penelitian. Proses ini bertujuan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan karakteristik masing-masing variabel, dalam hal ini stres kerja dan kualitas pelayanan (Mehta, 2011; Liu et al., 2010). Analisis ini penting untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai bagaimana masing-masing variabel berinteraksi dan saling mempengaruhi, serta untuk merumuskan intervensi yang tepat berdasarkan temuan yang diperoleh dari penelitian ini. Sebagai bagian dari pemahaman yang lebih mendalam, mempelajari interaksi antara stres kerja dan kepuasan layanan memiliki implikasi yang signifikan bagi manajemen tenaga kesehatan ke depan.

Pengujian bivariat yang menggunakan uji *chi-square* menambah validitas analisis ini dengan menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara dua variabel yang dikaji. Temuan ini menunjukkan bahwa stres kerja bukan hanya sebuah fenomena individual tetapi lebih merupakan isu sistemik yang perlu dikelola dengan baik di tingkat organisasi (Martin et al., 2022; Milutinović et al., 2012). Keberadaan bukti statistik yang menunjukkan adanya pengaruh ini harus menjadi perhatian serius bagi kebijakan pengelolaan sumber daya manusia di sektor kesehatan, untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih mendukung bagi tenaga kesehatan. Hasil penelitian ini mempertegas betapa pentingnya pendekatan manajemen stres yang efektif di lingkungan kerja kesehatan, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Dengan memperhatikan kesehatan mental dan emosional tenaga kesehatan, diharapkan dapat tercipta ekosistem kesehatan yang lebih baik, yang tidak hanya menguntungkan tenaga kerja tetapi juga

meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang diberikan (Cotrău et al., 2019; Nur'aeni et al., 2019).

Stres kerja adalah situasi emosi yang tidak menyenangkan yang dialami individu ketika persyaratan dari sebuah pekerjaan tidak seimbang dengan kemampuannya untuk mengatasi situasi tersebut. Jadi stres merupakan suatu situasi emosi seseorang sebagai akibat terjadinya kesenjangan antara kesulitan atau kerumitan yang dihadapi saat menyelesaikan suatu pekerjaan dengan kemauan individu untuk menghadapi kesulitan atau kerumitan tersebut (Saleh, Russeng, Tadjuddin, & Nurul Mawaddah Syafitri, 2020). Menurut penulis, stres kerja merupakan kondisi psikologis karyawan yang tidak menyenangkan yang terjadi ketika terjadi ketidakseimbangan antara tuntutan kerja dengan kompetensi yang dimiliki karyawan untuk memenuhi tuntutan tersebut.

Stres Kerja dan Kualitas Pelayanan di UPT Puskesmas Medan Sunggal

Menurut asumsi peneliti, tingkat stres kerja pada tenaga kesehatan di UPT Puskesmas Medan Sunggal sebagian besar berada pada tingkat sedang. Stres kerja ini terutama disebabkan oleh kesenjangan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh pihak puskesmas. Stres kerja dapat didefinisikan sebagai kondisi emosi yang tidak stabil, yang menyebabkan ketegangan fisik dan psikologis yang melampaui batas kemampuan seseorang. Untuk mencegah stres kerja, penting untuk memastikan bahwa beban kerja yang diberikan kepada petugas kesehatan tidak berlebihan. Selain itu, perlu dibangun komunikasi yang baik antar rekan kerja, saling membantu, serta memberikan reward atau insentif seperti bonus gaji untuk meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja. Dengan demikian, tujuan puskesmas dapat tercapai secara lebih efektif.

Kualitas pelayanan kesehatan sangat menentukan kepuasan pasien dan keterlibatan mereka dalam program kesehatan. Ketika tenaga kesehatan merasa dihargai dan mendapatkan dukungan dari rekan kerja serta manajemen, mereka lebih mungkin untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi. Hal ini akan berdampak positif pada kepuasan pasien yang dilayani di puskesmas (Solon et al., 2021). Penelitian lebih lanjut dapat diarahkan untuk mengeksplorasi hubungan langsung antara kualitas

pelayanan dan tingkat stres kerja, serta implementasi program yang efektif untuk meningkatkan kesejahteraan tenaga kesehatan (Widyarni et al., 2022).

Keberhasilan puskesmas dalam mencapai tujuan pelayanan kesehatan sangat bergantung pada kemampuan mereka untuk menangani stres kerja di kalangan tenaga kesehatan. Pembelajaran dari pengalaman tenaga kesehatan selama pandemi dapat dimanfaatkan untuk perbaikan kebijakan di masa mendatang. Jika puskesmas dapat menciptakan suasana kerja yang positif dan kolaboratif, tingkat produktivitas dan kualitas pelayanan dapat meningkat secara signifikan. Upaya untuk mengurangi stres kerja, menjalin komunikasi yang baik, serta memberikan reward yang esensial akan memberikan manfaat jangka panjang bagi puskesmas dan semua pihak yang terlibat (Solon et al., 2021).

Temuan Survei Kepuasan Pelayanan

Berdasarkan survei terhadap 50 responden (100%) di UPT Puskesmas Medan Sunggal, ditemukan bahwa 17 responden (34%) merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, sementara 33 responden (66%) merasa tidak puas. Pelayanan kesehatan merupakan upaya yang diselenggarakan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat. Faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan meliputi aspek sosial budaya, faktor pelanggan, dan proses pelayanan itu sendiri.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Medan Sunggal umumnya tidak memuaskan. Salah satu penyebab utamanya adalah stres yang dialami oleh petugas pelayanan dan kurangnya perhatian dari pihak puskesmas, seperti pemberian reward atau insentif untuk meningkatkan semangat kerja. Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan pasien adalah dengan memberikan pelayanan terbaik. Ketika pasien merasa puas, mereka cenderung kembali berobat dan merekomendasikan puskesmas kepada orang lain.

Stres Kerja dan Dampaknya pada Tenaga Kesehatan

Stres kerja merupakan isu penting di kalangan tenaga kesehatan, terutama di UPT Puskesmas Medan Sunggal, di mana banyak

tenaga kesehatan mengalami stres kerja pada tingkat yang cukup tinggi. Penyebab utama stres kerja di puskesmas ini adalah kesenjangan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab, serta beban kerja yang berlebihan. Dukungan kerja dan komunikasi yang baik antar rekan kerja sangat penting untuk mengurangi tingkat stres dalam lingkungan kerja yang penuh tekanan (Solon et al., 2021). Stres kerja dapat muncul dalam berbagai bentuk, termasuk ketegangan psikologis dan fisik, yang pada akhirnya mempengaruhi efisiensi pelayanan kesehatan.

Survei terhadap 50 responden di UPT Puskesmas Medan Sunggal mengungkapkan bahwa sebagian besar responden (33 dari 50, atau 66%) merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Ketidakpuasan ini dapat dikaitkan dengan stres yang dialami oleh tenaga kesehatan. Stres yang berkepanjangan dapat memicu masalah kesehatan serius, seperti hipertensi, sebagaimana diungkapkan dalam penelitian yang menunjukkan bahwa stres dapat menimbulkan sakit kepala dan hipertensi (Sugiarti et al., 2021). Oleh karena itu, dukungan kerja dan lingkungan yang mendukung sangat penting untuk mencegah stres kerja di kalangan tenaga kesehatan.

Upaya Mengurangi Stres Kerja

Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan kerja adalah dengan memberikan insentif atau reward, yang terbukti dapat meningkatkan motivasi dan semangat kerja. Penelitian sebelumnya mengungkapkan bahwa lingkungan kerja yang mendukung sangat penting untuk mengurangi stres kerja di kalangan tenaga kesehatan. Manajemen puskesmas harus memperhatikan tidak hanya beban kerja, tetapi juga kesehatan mental tenaga kerja. Komunikasi yang efektif antar rekan kerja dan dukungan sosial yang baik dapat berperan besar dalam mengurangi stres kerja serta meningkatkan kepuasan di tempat kerja (Sumiati & Sita, 2022).

Dampak Stres pada Kualitas Pelayanan

Kesehatan mental tenaga kesehatan memiliki dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan. Penelitian menunjukkan bahwa stres yang dialami perawat berkorelasi negatif dengan kualitas pelayanan yang mereka berikan. Jika tenaga kesehatan merasa tertekan, potensi mereka untuk memberikan pelayanan yang berkualitas akan berkurang, yang berdampak pada

pengalaman pasien. Pelayanan kesehatan yang buruk dapat membuat pasien merasa tidak puas dan mengurangi niat mereka untuk kembali berobat ke puskesmas tersebut di kemudian hari (Solon et al., 2021).

Selama pandemi COVID-19, stres pada tenaga kesehatan meningkat secara signifikan, dipicu oleh perubahan besar dalam cara pelayanan kesehatan dilakukan dan risiko yang mereka hadapi setiap hari. Banyak tenaga kesehatan merasa kelelahan dan mengalami gejala stres tinggi yang mempengaruhi kinerja mereka. Hal ini menunjukkan perlunya strategi coping yang baik untuk mengatasi stres yang dihadapi. Klarifikasi peran dan tanggung jawab yang lebih baik, serta dukungan manajerial yang efektif, sangat diperlukan untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat (Widyarni et al., 2022).

Manajemen Beban Kerja dan Insentif

Mengelola beban kerja secara adil dan memberikan reward bagi tenaga kesehatan dapat mendorong semangat kerja, yang pada gilirannya akan meningkatkan efisiensi operasional puskesmas. Reward tidak harus selalu dalam bentuk uang, tetapi juga bisa berupa pengakuan atas kerja keras, pengembangan profesional, atau pelatihan (Luther & Fauziah, 2022). Manajemen puskesmas seharusnya mempertimbangkan berbagai bentuk insentif sebagai bagian dari upaya untuk memelihara kesehatan mental tenaga kesehatan.

Kesehatan tenaga kesehatan di puskesmas bukan hanya menjadi tanggung jawab individu, tetapi juga merupakan tanggung jawab bersama yang harus ditangani oleh seluruh jajaran manajemen. Dengan cara ini, puskesmas dapat memastikan kualitas layanan yang tinggi, yang pada akhirnya akan mendukung pencapaian kesehatan masyarakat secara keseluruhan. Puskesmas harus mulai mempertimbangkan secara serius kebijakan yang mendukung kesejahteraan tenaga kesehatan untuk mencapai tujuan layanan kesehatan yang optimal dan berkelanjutan.

Analisis Statistik

Berdasarkan analisis terhadap hubungan antara stres kerja tenaga kesehatan dan kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Medan Sunggal tahun 2023, hasil data yang diperoleh dari 50 responden menunjukkan bahwa terdapat keterkaitan yang signifikan antara kedua variabel

tersebut. Dari data yang dihimpun, terlihat bahwa di antara responden yang mengalami stres kerja ringan, 3 orang (6%) memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan, sementara 11 orang (22%) merasa tidak puas. Dalam konteks stres kerja yang lebih tinggi, yaitu stres sedang, 10 responden (20%) merasa puas, namun 16 responden (32%) mengindikasikan ketidakpuasan. Sementara itu, bagi mereka yang mengalami stres kerja berat, hanya 4 orang (8%) yang memberikan penilaian memuaskan, sedangkan 6 orang (12%) merasa tidak puas.

Hasil analisis menggunakan uji statistik chi-square menunjukkan nilai p-value sebesar 0,006, yang lebih kecil dari alpha (α) 0,05, menyiratkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara stres kerja dan kualitas pelayanan di lingkungan UPT Puskesmas tersebut. Hal ini menegaskan bahwa tingkat stres kerja tenaga kesehatan memiliki pengaruh yang nyata terhadap kualitas pelayanan yang mereka berikan. Kondisi ini berkaitan dengan temuan di berbagai penelitian yang menunjukkan bahwa stres kerja dapat mengganggu konsentrasi dan fokus tenaga kesehatan, yang pada gilirannya dapat memengaruhi kinerja mereka dalam memberikan pelayanan (Sureskiarti et al., 2020).

Rekomendasi untuk Pengelolaan Stres Kerja

Beberapa pendekatan dapat diterapkan untuk mengelola stres kerja, antara lain:

1. Peningkatan Kapasitas Tenaga Kesehatan: Melalui pelatihan dan pengembangan profesional.
2. Pengelolaan Waktu yang Baik: Membantu tenaga kesehatan mengatur beban kerja dengan lebih efektif.
3. Umpan Balik yang Konstruktif: Memberikan ruang untuk umpan balik yang dapat membantu tenaga kesehatan menghadapi stres dengan lebih baik.
4. Lingkungan Kerja yang Mendukung: Menciptakan suasana kerja yang sehat dan kolaboratif.

Dengan menerapkan strategi ini, diharapkan tidak hanya tingkat kepuasan tenaga kesehatan yang meningkat, tetapi juga kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien (Geeo et al., 2022; Susiloningtyas et al., 2022).

Berdasarkan analisis data penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara stres kerja tenaga kesehatan dengan kualitas pelayanan. Dengan pengelolaan yang tepat, diharapkan tenaga kesehatan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, serta meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan (Darmin et al., 2022; Akbar et al., 2020). Oleh karena itu, penting bagi manajemen puskesmas untuk memprioritaskan kesejahteraan tenaga kesehatan sebagai bagian integral dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat stres kerja di UPT Puskesmas Medan Sunggal bervariasi, dengan mayoritas tenaga kesehatan mengalami stres kerja dalam kategori sedang (52%). Selain itu, sebagian besar responden (66%) menyatakan ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Analisis statistik menggunakan uji chi-square mengungkapkan adanya hubungan yang signifikan antara stres kerja tenaga kesehatan dengan kualitas pelayanan ($p\text{-value } 0,006 < \alpha 0,05$). Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat stres kerja yang dialami tenaga kesehatan, semakin besar kemungkinan terjadinya penurunan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya strategis untuk mengelola stres kerja guna meningkatkan kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Medan Sunggal.

REFERENSI

- Agarwal, M. and Sharma, A. (2010). Relationship of Workplace Factors and Job Involvement of Healthcare Employees with Quality of Patient Care in Teaching and nonteaching Hospitals. *Psychological Studies*, 55(4), 374-385. <https://doi.org/10.1007/s12646-010-0045-y>
- Aiken, L., Sloane, D., Ball, J., Bruyneel, L., Rafferty, A., & Griffiths, P. (2018). Patient satisfaction with hospital care and nurses in England: an observational study. *BMJ Open*, 8(1), e019189. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2017-019189>
- Akbar, H., Amir, H., Ningsih, S., & Astuti, W. (2020). Hubungan mutu pelayanan petugas kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di puskesmas x. *Pena*

- Medika Jurnal Kesehatan, 10(2), 8.
<https://doi.org/10.31941/pmjk.v10i2.1247>
- Akbar, H., ku'e, S., & Kaseger, H. (2022). Hubungan beban kerja dengan stres kerja pada perawat di instalasi gawat darurat rsud kota kotamobagu. *Jurnal Ilmiah Sesebanua*, 6(1), 8-12.
<https://doi.org/10.54484/jis.v6i1.484>
- Alharbi, F., Alzneidi, N., Aljbli, G., Morad, S., Alsubaie, E., Mahmoud, M., & Saleh, S. (2021). Workplace violence among healthcare workers in a tertiary medical city in Riyadh: a cross-sectional study. *Cureus*.
<https://doi.org/10.7759/cureus.14836>
- Almenyan, A., Albuduh, A., & Al-Abbas, F. (2021). Effect of nursing workload in intensive care units. *Cureus*.
<https://doi.org/10.7759/cureus.12674>
- Alrashidi, N. A., Mahdi, G. H. A., Elmagd, M. H. A., Alshmemri, M. S., & Alghabbashi, M. T. (2022). Prevalence of Work-Related Stress and its Associated Factors among Healthcare Professionals at Jazan Region, Saudi Arabia. *Journal of Pharmaceutical Negative Results*, 1174-1183.
<https://doi.org/10.47750/pnr.2022.13.s01.144>
- Anjayati, S. (2021). Review artikel: analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di puskesmas menggunakan metode servqual. *Nursing Care and Health Technology Journal (Nchat)*, 1(1), 31-38.
<https://doi.org/10.56742/nchat.v1i1.7>
- Ansyah, A. and Yani, K. (2022). Hubungan beban kerja dan kejenuhan kerja terhadap stres kerja perawat. *Citra Delima Scientific Journal of Citra Internasional Institute*, 6(1), 64-69.
<https://doi.org/10.33862/citradelima.v6i1.289>
- Arif, L. (2019). Kualitas pelayanan balai pemberantasan dan pencegahan penyakit paru di pamekasan. *Dinamika Governance Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(1).
<https://doi.org/10.33005/jdg.v9i1.1423>
- Babazadeh, M., Molavynejad, S., Parhamnia, Z., & Boroun, T. (2021). The interplay of occupational stress, sense of humor, and health status among nurses working at hospitals in Ahvaz. *Journal of Medicine and Life*, 14(2), 262-270.
<https://doi.org/10.25122/jml-2020-0032>
- Cotrău, P., Hodoșan, V., Vladu, A., Timar, C., Daina, L., Pantiș, C., ... & Vernic, C. (2019). Occupational stress and burnout syndrome among ICU nurses. A prospective observational study. *Central European Annals of Clinical Research*, 1(1), 1.
<https://doi.org/10.35995/ceacr1010003>
- Dewi, N. and Santoso, R. (2020). Effect of nursing satisfaction level on service quality at inpatient installation in x hospital..
<https://doi.org/10.2991/assehr.k.200331.156>
- Dyahjatmayanti, D. and Nuggroho, S. (2022). Pengaruh jaminan kesehatan kerja terhadap motivasi kerja karyawan bandar udara di masa pandemi covid-19. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 15(2), 206-214.
<https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v15i2.755>
- El-Guindy, H., Rashed, N., Salam, F., & Maiz, A. (2022). Incivility and ostracism among staff nurses and its relation to the quality of care. *Egyptian Journal of Health Care*, 13(1), 1406-1420.
<https://doi.org/10.21608/ejhc.2022.227160>
- Geoo, N., Yuniar, N., & Hartoyo, A. (2022). Hubungan beban kerja, kedisiplinan dan stres kerja dengan kinerja pelayanan petugas puskesmas abeli di kota kendari tahun 2022. *JAKK*, 2(4).
<https://doi.org/10.37887/jakk.v2i4.38080>
- Hasana, M. (2022). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di puskesmas batoh kota banda aceh tahun 2022. *JHMS*, 93-105.
<https://doi.org/10.51178/jhms.v2i1.1023>
- Hj., Dr. mu'ah , SE M. (2021). kualitas pelayanan rumah sakit terhadap emosi dan kepuasan emosi. *Taman sidoarjo*; P.187.
- Koinis, A., Giannou, V., Angelina, S., Stratou, E., & Saridi, M. (2015). The impact of healthcare workers' job environment on their mental-emotional health. Coping strategies: the case of a local general hospital. *Health Psychology Research*, 3(1).
<https://doi.org/10.4081/hpr.2015.1984>
- Levterova, B. and Georgieva-Borukova, Y. (2022). Motivation and job satisfaction among hospital nurses in Bulgaria: a cross-sectional study. *Srpski Arhiv Za Celokupno Lekarstvo*, 150(9-10), 569-574.
<https://doi.org/10.2298/sarh210609080a>
- Liu, J., Wang, Q., & Lu, Z. (2010). Job satisfaction and modeling among township health center employees: a quantitative study in poor rural China. *BMC Health Services Research*,

- 10(1). <https://doi.org/10.1186/1472-6963-10-115>
- Luther, Y. and Fauziah, A. (2022). Kecerdasan emosi dan problem-focused coping pada tenaga kesehatan di masa pandemi covid-19. *arjwa*, 1(2), 72-84. <https://doi.org/10.35760/arjwa.2022.v1i2.7300>
- Ma, J., Chen, X., Zheng, Q., Yun, Z., Ming, Z., Wang, D., ... & Li, X. (2021). Serious workplace violence against healthcare providers in China between 2004 and 2018. *Frontiers in Public Health*, 8. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2020.574765>
- Martin, L., Hauret, L., & Fuhrer, C. (2022). Digitally transformed home office impacts job satisfaction, stress, and productivity. Covid-19 findings. *Plos One*, 17(3), e0265131. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0265131>
- Mehta, S. (2011). Service quality as a predictor of patient satisfaction. *Journal of Health Management*, 13(2), 211-229. <https://doi.org/10.1177/097206341101300206>
- Milutinović, D., Golubović, B., Brkić, N., & Prokeš, B. (2012). Professional stress and health among critical care nurses in Serbia. *Archives of Industrial Hygiene and Toxicology*, 63(2), 171-180. <https://doi.org/10.2478/10004-1254-63-2012-2140>
- Muhammad, I. (2014). Pemanfaatan SPSS dalam penelitian bidang kesehatan & umum. Bandung: Citapustaka Media Perintis.
- Nia, H., Arslan, G., Naghavi, N., Froelicher, E., Kaveh, O., Sharif, S., ... & Rahmatpour, P. (2021). A model of nurses' intention to care of patients with covid-19: mediating roles of job satisfaction and organizational commitment. *Journal of Clinical Nursing*, 30(11-12), 1684-1693. <https://doi.org/10.1111/jocn.15723>
- Ningsih, S., Amir, H., Sarman, S., & Fauzan, M. (2022). Analisis kepuasan pasien dengan metode important performance analysis (ipa) di rsud datoe binangkang kabupaten bolaang mongondow. *Promotif Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12(1), 66-76. <https://doi.org/10.56338/pjkm.v12i1.2459>
- Nisar, S. and Rasheed, M. (2019). Stress and performance: investigating the relationship between occupational stress, career satisfaction, and job performance of police employees. *Journal of Public Affairs*, 20(1). <https://doi.org/10.1002/pa.1986>
- Nur'aeni, N., AB, A., & Haerani, H. (2019). Relationship quality of health services with the level of satisfaction of hospital patients. *Comprehensive Health Care*, 3(3), 113-120. <https://doi.org/10.37362/jch.v3i3.227>
- Nurmadiyah, N., Asikin, H., & Sari, R. (2022). Hubungan stres kerja dengan gangguan kesehatan perawat covid-19 selama pandemi di rsud andi makkasau parepare. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (Mppki)*, 5(1), 1-6. <https://doi.org/10.56338/mppki.v5i1.1829>
- Pamungkas, G. and Kusmiati, E. (2021). Analisis beban kerja sumber daya manusia (sdm) kesehatan di puskesmas ciwidey kabupaten bandung menggunakan metode workload indicators of staffing need (wisn). *Jurnal Sehat Masada*, 15(1), 93-101. <https://doi.org/10.38037/jsm.v15i1.167>
- Puspita, L. and Nauli, M. (2021). Perbedaan tingkat stres kerja antara perawat instalasi gawat darurat (igd) dengan perawat instalasi rawat inap di rumah sakit umum dr.pirngadi medan. *Miracle Journal*, 1(1), 28-32. <https://doi.org/10.51771/mj.v1i1.31>
- Puspitasari, D. I., Suprayitno, E., & Bustami, B. (2021). Tingkat stres kerja perawat instalasi gawat darurat pada masa pandemi covid-19. *Wiraraja Medika: Jurnal Kesehatan*, 11(1), 25-29.
- Rachmawati, N. and Aristina, T. (2021). Aplikasi mobile mindfulness "œget fresh and rilexsâ€ dapat menurunkan stres perawat. *Jhes (Journal of Health Studies)*, 5(1), 7-15. <https://doi.org/10.31101/jhes.1147>
- Robat, R., Fauzi, M., Saruan, N., Yusoff, H., & Harith, A. (2021). Why so stressed? A comparative study on stressors and stress between hospital and non-hospital nurses. *BMC Nursing*, 20(1). <https://doi.org/10.1186/s12912-020-00511-0>
- Rossi, A., Cetrano, G., Pertile, R., Rabbi, L., Donisi, V., Grigoletti, L., ... & Amaddeo, F. (2012). Burnout, compassion fatigue, and compassion satisfaction among staff in community-based mental health services. *Psychiatry Research*, 200(2-3), 933-938. <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2012.07.029>

- Saleh, L. M., Russeng, S. S., Tadjuddin, I., & Nurul Mawaddah Syafitri, S. K. M. (2020). Manajemen Stres Kerja (Sebuah Kajian Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Dari Aspek Psikologis Pada ATC). Deepublish. Retrieved from <https://books.google.co.id/books?id=vzP4DwAAQBAJ>
- Samad, A., Memon, S., & Maitlo, A. (2021). Workplace incivility and turnover intention among nurses of the public healthcare system in Pakistan. *Independent Journal of Management & Production*, 12(5), 1394-1412. <https://doi.org/10.14807/ijmp.v12i5.1409>
- Sembiring, C. M. B. (2021). Hubungan Beban Kerja Dengan Stres Kerja Pada Perawat Di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Shahrour, G., Taha, I., Ali, A., & Alibrahim, M. (2022). The moderating role of social support on workplace violence and stress among psychiatric nurses. *Nursing Forum*, 57(6), 1281-1288. <https://doi.org/10.1111/nuf.12792>
- Solon, M., Madu, Y., Tolidunde, M., & Megawati, M. (2021). Dampak beban kerja terhadap tingkat stres pada tenaga kesehatan selama masa pandemi covid 19. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(2), 94-101. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i2.74>
- Srivastava, M. (2011). Anxiety, stress, and satisfaction among professionals in manufacturing and service organizations. *Vision the Journal of Business Perspective*, 15(3), 219-229. <https://doi.org/10.1177/097226291101500302>
- Sugiarti, F., Kurniawati, L., & Susanti, Y. (2021). Scoping review: hubungan stres kerja dengan hipertensi pada tenaga kesehatan. *Jurnal Integrasi Kesehatan & Sains*, 3(1), 41-47. <https://doi.org/10.29313/jiks.v3i1.7319>
- Sugiono. (2019) Metode Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D. Indonesia: Alfabeta.
- Sumiati, N. and Sita, F. (2022). Kesejahteraan psikologis tenaga kesehatan indonesia selama pandemi covid-19: pengaruh strategi coping, dukungan sosial, dan faktor demografis. *Journal of Psychological Science* and Profession, 6(3), 199. <https://doi.org/10.24198/jpsp.v6i3.36638>
- Suratri, M., Delima, D., Siswoyo, H., & Edwin, V. (2020). Hubungan antara kepuasan dan motivasi kerja pada tenaga kerja di bidang kesehatan di rumah sakit (risnakes 2017). *Media Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan*, 29(4). <https://doi.org/10.22435/mpk.v29i4.2041>
- Sureskiarti, E., Zulaikha, F., & Murniasih, E. (2020). Studi comparative : gaya kepemimpinan, beban kerja dan motivasi perawat untuk meningkatkan kualitas mutu pelayanan di unit pelayanan kesehatan. *Prosiding Seminar Nasional Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 101-110. <https://doi.org/10.24967/psn.v1i1.813>
- Susiloningtyas, L., Cahyono, A., & Wiseno, B. (2022). Kualitas pelayanan prima tenaga administrasi kesehatan dalam memberikan pelayanan administrasi kesehatan di rsud kabupaten kediri. *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 4(2), 35-47. <https://doi.org/10.53599/jip.v4i2>
- Wardhana, Z., Pramesti, T., Maytadewi, N., & Savitri, N. (2021). Pengaruh konflik dan stres kerja terhadap kinerja tenaga kesehatan di rsud wangaya denpasar. *Bali Medika Jurnal*, 8(1), 13-26. <https://doi.org/10.36376/bmj.v8i1.163>
- Widyarni, A., Syahidan, G., Ishak, N., & Fauzan, A. (2022). Hubungan ketaksamaan dan konflik peran dengan stres pada tenaga kerja di laboratorium k3 provinsi kalimantan selatan. *An-Nadaa Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(1), 22. <https://doi.org/10.31602/ann.v9i1.6898>
- Yanthi, D., Renaldi, R., Widodo, M., & Anggraini, C. (2021). Faktor yang berhubungan dengan kinerja tenaga kesehatan di UPTD Puskesmas Kuok Kabupaten Kampar. *Jurnal Kesehatan Global*, 4(1), 26-32. <https://doi.org/10.33085/jkg.v4i1.4775>
- Yassi, A. and Hancock, T. (2005). Patient-worker safety: building a safety culture to improve healthcare worker and patient well-being. *Healthcare Quarterly*, 8(sp), 32-38. <https://doi.org/10.12927/hcq17659>
- Yuliati, Y. and Joseph, K. (2022). The effect of triage on occupational health at the Kembangan Hospital during the COVID-19 pandemic. *Jurnal Keperawatan Galuh*, 4(2), 45. <https://doi.org/10.25157/jkg.v4i2.8363>