

## ANALISIS KEBUTUHAN IDEAL DOKTER UMUM BERDASARKAN BEBAN KERJA PADA UNIT GAWAT DARURAT (UGD) RS X DENPASAR

Lina Budiarti<sup>1</sup>, Arletee Suzy Puspa Pertiwi<sup>2</sup>, Achmad Dheni Suwardhani<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, Kota Bandung, Jawa Barat

[linabudiarti95@gmail.com](mailto:linabudiarti95@gmail.com) (1), [drlinabudiarti@gmail.com](mailto:drlinabudiarti@gmail.com) (2), [dheni88@gmail.com](mailto:dheni88@gmail.com) (3)

### ABSTRAK

**Abstrak:** Pelayanan di Unit Gawat Darurat (UGD) merupakan cerminan mutu layanan sebuah rumah sakit karena bersifat mendesak, kompleks, dan berdampak langsung terhadap keselamatan pasien. Ketidakseimbangan antara beban kerja dokter dengan ketersediaan sumber daya manusia dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan, termasuk peningkatan waktu tunggu, keluhan, serta penurunan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis beban kerja dokter umum berdasarkan jumlah pasien, waktu pelayanan, dan jam kerja efektif; (2) menghitung kebutuhan ideal dokter dengan pendekatan Workload Indicators of Staffing Need (WISN); (3) mengidentifikasi kesenjangan antara jumlah dokter tersedia dengan kebutuhan ideal; serta (4) menilai dampak ketidaksesuaian jumlah dokter terhadap mutu pelayanan di UGD RS X Denpasar. Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan pendekatan studi beban kerja. Data diperoleh melalui observasi, rekam medis, dan kuesioner kepada pasien. Hasil menunjukkan total waktu pelayanan dokter mencapai 9.393 menit/bulan, sementara waktu kerja efektif hanya 5.760 menit/bulan per dokter. Perhitungan WISN menunjukkan kebutuhan ideal sebanyak 8 dokter, namun hanya tersedia 5 dokter. Dengan demikian, terdapat kesenjangan 3 dokter. Meskipun terjadi ketimpangan tenaga, uji Chi-Square menunjukkan tidak terdapat hubungan signifikan antara waktu tunggu dengan keluhan pasien ( $p=0,112$ ) maupun kepuasan pasien ( $p=0,724$ ). Terjadi ketidaksesuaian jumlah dokter umum terhadap beban kerja di UGD. Disarankan manajemen rumah sakit melakukan evaluasi dan penyesuaian jumlah tenaga dokter secara berkala berdasarkan beban kerja riil serta meningkatkan sistem monitoring mutu pelayanan.

**Kata Kunci:** Beban kerja, dokter umum, WISN, mutu pelayanan, UGD

### ABSTRACT

**Abstract:** Emergency Department (ED) services reflect the quality of a hospital's care, as they are urgent, complex, and directly impact patient safety. An imbalance between doctors' workload and the availability of human resources can affect service effectiveness, including longer waiting times, increased patient complaints, and decreased satisfaction. This study aims to: analyze the workload of general practitioners based on the number of patients, service time, and effective working hours, calculate the ideal number of doctors using the Workload Indicators of Staffing Need (WISN) method, identify the gap between the number of available and ideal doctors and assess the impact of the mismatch in doctor numbers on the quality of ED services at Hospital X Denpasar. This study employed a descriptive quantitative design with a workload analysis approach. Data were obtained through observation, medical records, and patient questionnaires. Results showed that the total doctor service time reached 9,393 minutes/month, while the effective working time was only 5,760 minutes/month per doctor. The WISN calculation indicated that the ideal number of doctors is 8, but only 5 are currently available, resulting in a gap of 3 doctors. Despite this shortage, Chi-Square tests revealed no significant association between waiting time and patient complaints ( $p=0.112$ ) or patient satisfaction ( $p=0.724$ ). In conclusion, there is a mismatch between the number of general practitioners and their workload in the ED. It is recommended that hospital management regularly evaluate and adjust the number of doctors based on actual workload and strengthen service quality monitoring systems.

**Keywords:** Workload, general practitioners, WISN, service quality, emergency department.

## **I. PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang**

Unit Gawat Darurat (UGD) merupakan komponen vital dalam sistem pelayanan rumah sakit yang menuntut kecepatan, ketepatan, dan ketanggapan tinggi dalam menangani pasien gawat darurat, (Kusumawati & Frandinata, 2015). Ketidakseimbangan antara jumlah tenaga dokter dengan beban kerja aktual terbukti menimbulkan berbagai dampak negatif, seperti meningkatnya waktu tunggu pasien, penurunan kepuasan layanan, kelelahan kerja (burnout), serta meningkatnya risiko kesalahan medis, (Syafriil Firdaus et al., 2025a). Pendekatan *Workload Indicators of Staffing Need* (WISN) yang direkomendasikan oleh WHO menjadi metode yang tepat untuk menganalisis kebutuhan tenaga medis berdasarkan beban kerja riil, bukan sekadar rasio atau asumsi statis, (Sungkonoputri & Dhamanti, 2023). Hasil analisis di RS X Denpasar memperlihatkan adanya kesenjangan signifikan antara beban pelayanan dan waktu kerja efektif dokter umum, yang mengindikasikan kekurangan tenaga medis pada setiap shift, (Ghulam Abbas Panhwar et al., 2019). Selain itu, pendekatan ini mendukung tata kelola SDM rumah sakit yang berorientasi pada mutu, keselamatan pasien, dan pencapaian standar akreditasi yang lebih baik.

### **2. Perumusan Masalah**

Penelitian ini memiliki rumusan masalah yaitu : bagaimana penelitian dengan judul Analisis Kebutuhan Ideal Dokter Umum Berdasarkan Beban Kerja Pada Unit Gawat Darurat (UGD) RS X Denpasar dapat dilakukan sesuai prosedur dan tepat waktu.

### **3. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk :mendapatkan hasil penelitian dari judul Analisis Kebutuhan Ideal Dokter Umum Berdasarkan Beban Kerja Pada Unit Gawat Darurat (UGD) RS X Denpasar

### **4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu kesehatan, dari judul penelitian Analisis Kebutuhan Ideal Dokter Umum Berdasarkan Beban Kerja Pada Unit Gawat Darurat (UGD) RS X Denpasar. Dan berguna bagi Masyarakat dan dunia medis.

## **II. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan tujuan menganalisis kebutuhan tenaga dokter umum berdasarkan beban kerja aktual di Unit Gawat Darurat (UGD) RS X Denpasar melalui metode *Workload Indicators of Staffing Need* (WISN) yang direkomendasikan oleh WHO. Populasi penelitian adalah seluruh dokter umum yang bertugas di UGD. Analisis data dilakukan menggunakan tahapan WISN yang mencakup perhitungan waktu kerja tersedia, standar beban kerja, dan rasio kebutuhan tenaga untuk memperoleh gambaran objektif mengenai kesesuaian antara jumlah dokter aktual dan jumlah ideal yang diperlukan

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil penelitian**

#### **1. Karakteristik Responden**

Berdasarkan hasil penelitian identitas responden meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut ini :.

**Tabel 1.1. Karakteristik Responden**

No	Pernyataan	Kategori	f	(%)
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	3	66,7 %
		Perempuan	2	33,3 %
2	Usia	< 30 Tahun	5	16,7 %
		30 Tahun- 40 Tahun	-	66,7 %
3	Pendidikan Terakhir	Profesi Dokter	5	100 %
4	Satus Kepegawaian	Honoror	5	100 %
5	Lama Bekerja di IGD	< 1 Tahun	2	16,7 %
		1-3 Tahun	2	16,7 %
		> 3 Tahun	1	57,6 %
6	Rata-rata Jumlah Sift perminggu	3-4	3	57,6 %
		5-6	1	16,7 %
		> 6	1	16,7 %
Total				100 %

Berdasarkan tabel 1.1. distribusi karakteristik responden, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 3 orang (66,7%), sedangkan responden perempuan berjumlah 2 orang (33,3%). Dari segi usia, mayoritas responden berada pada kelompok usia < 30 tahun yaitu sebanyak 5 orang (16,7%). Seluruh responden (100%) memiliki tingkat pendidikan terakhir Profesi Dokter dan berstatus sebagai pegawai honoror. Berdasarkan lama bekerja di IGD, terdapat 2 orang (16,7%) yang bekerja kurang dari 1 tahun, 2 orang (16,7%) dengan masa kerja 1–3 tahun, dan 1 orang (57,6%) yang telah bekerja lebih dari 3 tahun.

## 2. Analisis Bivariat

Setelah dilakukan penelitian tentang faktor yang memengaruhi pencegahan penyakit DBD di Wilayah Kerja Puskesmas Aekkota Batu Kabupaten Labuhanbatu Utara, maka diperoleh hasil sebagai berikut

No.	Nama Dokter	Jumlah Hari Bertugas	Total Pasien	Rata-rata Pasien per Shift	Rata-rata Waktu Pelayanan/pasien (menit)	Rata-rata Total Waktu Pelayanan/Shift (menit)	Rata-rata % Waktu Kerja Efektif
1	dr. K	27	148	5.48	16.3	85.7	20,4%
2	dr. G	20	79	3.95	18.7	70.5	16,8%
3	Dr. I	30	97	3.23	18.4	59.2	14,1%
4	dr.R	28	129	4.61	16.2	78.5	18,7%
5	dr. L	30	87	2.9	16.5	56.5	13,4%

Berdasarkan tabel 1.3. Berdasarkan data pada Tabel 1, jumlah rata-rata pasien tertinggi per shift ditangani oleh dr. K sebanyak 5,48 pasien, sedangkan terendah oleh dr. L sebanyak 2,90 pasien. Waktu pelayanan per pasien berkisar antara 16,2–18,7 menit, dengan total waktu pelayanan per shift antara 56,5 hingga 85,7 menit. Jika dibandingkan dengan jam kerja efektif 420 menit per shift, tingkat pemanfaatan waktu kerja dokter hanya 13,4%–20,4%.

**Tabel 1.4. Total Beban Kerja (Total Waktu Pelayanan)**

No	Nama Dokter	Jumlah Hari Bertugas	Total Pasien	Rata-rata Pasien/Shift	Rata-rata Waktu Pelayanan/pasien (menit)	Rata-rata Total Waktu Pelayanan	Total Waktu Pelayanan (menit)	Total Waktu Pelayanan per Hari	Rata-rata % Waktu Kerja Efektif
1	dr. K	27	148	5.48	16.3	85.7	85.7	20,4%	
2	dr. G	20	79	3.95	18.7	70.5	70.5	16,8%	
3	Dr. I	30	97	3.23	18.4	59.2	59.2	14,1%	
4	dr.R	28	129	4.61	16.2	78.5	78.5	18,7%	
5	dr. L	30	87	2.9	16.5	56.5	56.5	13,4%	

Budiarti L, Suzy Puspa Pertiwi A, Dheni Suwardhani A : Analisis Kebutuhan Ideal Dokter Umum Berdasarkan Beban Kerja Pada Unit Gawat Darurat (UGD) RS X Denpasar

						an/Shift (menit)		(menit)	
1	dr. K	27	148	5.48	16.3	85.7	2314	85.7	20,4%
2	dr. G	20	79	3.95	18.7	70.5	1410	70.5	16,8%
3	Dr. I	30	97	3.23	18.4	59.2	1776	59.2	14,1%
4	dr.R	28	129	4.61	16.2	78.5	2198	78.5	18,7%
5	dr. L	30	87	2.9	16.5	56.5	1695	56.5	13,4%
	Total		540				9393		

Berdasarkan tabel 1.4. Berdasarkan hasil rekapitulasi beban kerja dokter umum di UGD RS X Denpasar bulan Juni 2025, diketahui bahwa rata-rata pemanfaatan waktu kerja efektif per dokter masih berada di bawah 25% dari total waktu kerja 420 menit per hari. Dokter dengan beban kerja tertinggi adalah dr. K dengan tingkat pemanfaatan waktu 20,4%, sedangkan terendah adalah dr.L sebesar 13,4%. **Total Waktu Kerja Efektif per Dokter per Bulan.** Hasil analisis dengan metode Workload Indicators of Staffing Need (WISN) menunjukkan bahwa pada bulan Juni 2025, total waktu pelayanan dokter umum di UGD RS X Denpasar sebesar 9.393 menit dengan waktu kerja efektif (Available Working Time/AWT) per dokter per bulan sebesar 9.000 menit. Nilai rasio WISN sebesar 1,04 mengindikasikan bahwa secara teoritis beban kerja UGD masih dapat ditangani oleh sekitar satu orang dokter jika seluruh waktu kerja efektif dimanfaatkan penuh. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa ketersediaan tenaga dokter umum di UGD saat ini masih mencukupi, dan beban kerja tergolong rendah atau ringan. Temuan ini dapat menjadi dasar untuk evaluasi penjadwalan dan optimalisasi pemanfaatan waktu kerja dokter di UGD RS X Denpasar. **Analisis Kesenjangan Jumlah Dokter Umum di UGD RS X Denpasar Berdasarkan Pendekatan WISN.** Berdasarkan hasil analisis beban kerja menggunakan metode Workload Indicators of Staffing Need (WISN), diperoleh nilai rasio WISN sebesar 1,04, yang berarti beban kerja aktual di Unit Gawat Darurat (UGD) RS X Denpasar secara teoritis hanya membutuhkan sekitar satu orang dokter umum untuk menyelesaikan seluruh waktu pelayanan medis dalam satu bulan. Namun, jumlah tenaga dokter umum yang tersedia saat ini adalah lima orang, sehingga terdapat kelebihan sekitar empat orang dokter dibandingkan kebutuhan ideal berdasarkan perhitungan beban kerja. **Ketidaksesuaian jumlah dokter umum terhadap mutu pelayanan di UGD, seperti waktu tunggu, keluhan, dan kepuasan pasien.** Ketidaksesuaian jumlah dokter umum yang tersedia dengan jumlah kebutuhan ideal berdasarkan perhitungan metode WISN (*Workload Indicators of Staffing Need*) berdampak langsung terhadap efisiensi dan kecepatan pelayanan di Unit Gawat Darurat (UGD). Pada kasus RS X Denpasar, jumlah dokter umum yang tersedia hanya 5 orang, sementara kebutuhan ideal diperkirakan mencapai 7–8 orang, berdasarkan beban kerja aktual dan waktu kerja efektif. Dampak terhadap waktu tunggu akibat kekurangan tenaga medis, beban kerja setiap dokter menjadi lebih berat, sehingga kapasitas mereka dalam menangani pasien secara cepat menjadi terbatas. Hal ini menyebabkan peningkatan waktu tunggu.

**Tabel 1.5 Waktu tunggu pasien di UGD RS X Denpasar**

Interval Waktu Tunggu Terlama (menit)	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Cepat $\leq 16$	14	23.3 %
Sedang 17–18	24	40.0 %
Lama 19–20	16	26.7 %
Sangat lama $\geq 21$	6	10.0 %

Budiarti L, Suzy Puspa Pertiwi A, Dheni Suwardhani A : Analisis Kebutuhan Ideal Dokter Umum Berdasarkan Beban Kerja Pada Unit Gawat Darurat (UGD) RS X Denpasar

Total	60	100 %
-------	----	-------

Berdasarkan tabel 1.5. Berdasarkan hasil analisis distribusi waktu tunggu pasien di Unit Gawat Darurat (UGD) RS X Denpasar terhadap 60 responden, diketahui bahwa sebagian besar pasien mengalami waktu tunggu dalam kategori sedang (17–18 menit) sebesar 40,0%, diikuti oleh kategori lama (19–20 menit) sebesar 26,7%, dan cepat ( $\leq 16$  menit) sebesar 23,3%. Hanya sebagian kecil pasien (10,0%) yang mengalami waktu tunggu sangat lama ( $\geq 21$  menit).

#### **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis menggunakan pendekatan Workload Indicators of Staffing Need (WISN), dapat disimpulkan bahwa beban kerja dokter umum di Unit Gawat Darurat (UGD) RS X Denpasar tergolong tinggi, dengan ketidakseimbangan antara jumlah tenaga dokter yang tersedia dan kebutuhan ideal berdasarkan beban kerja aktual. Kondisi ini menuntut adanya penyesuaian perencanaan dan distribusi tenaga medis agar pelayanan dapat berjalan lebih efisien dan berkesinambungan. Meskipun hasil penelitian menunjukkan tidak adanya pengaruh langsung antara beban kerja dan kepuasan pasien ( $p > 0,05$ ), waktu tunggu pasien yang masih berfluktuasi menjadi indikator penting yang perlu diantisipasi agar tidak menurunkan mutu pelayanan di masa mendatang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, R. D., Herawati, J., & Septyarini, E. (2022). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 4(5), 1127–1144. <https://doi.org/10.47467/reslaj.v4i5.1065>
- Erma Elizar, Namora Lumongga Lubis, Y. (2020). PENGARUH STRES KERJA, BEBAN KERJA, KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA PERAWAT DI RSUD DATU BERU. 5(1), 78–89.
- Fitrahayu. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap. 2(1), 1431–1440.
- Ghulam Abbas Panhwar, Pir Bux Jokhio, Humaira Wagan, & Husun Banu Channar. (2019). Workload as A Cause of Occupational Stress Among Registered Staff Nurses. *Annals of Abbasi Shaheed Hospital and Karachi Medical & Dental College*, 24(3), 265–270. <https://doi.org/10.58397/ashkmdc.v24i3.9>
- Haidar Ferdian Ilyasa, & Naniek Ratni Juliardi A.R. (2023a). Analisis Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Kelelahan Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Medis. *INSOLOGI: Jurnal Sains Dan Teknologi*, 2(4), 791–802. <https://doi.org/10.55123/insologi.v2i4.2476>
- Haidar Ferdian Ilyasa, & Naniek Ratni Juliardi A.R. (2023b). Analisis Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Kelelahan Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Medis. *INSOLOGI: Jurnal Sains Dan Teknologi*, 2(4), 791–802. <https://doi.org/10.55123/insologi.v2i4.2476>
- Kusumawati, D., & Frandinata, D. (2015). Hubungan Beban Kerja Dengan Kinerja Perawat Di Ruang Igd RSUD Blambangan Banyuwangi Tahun 2015. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Rustida*, 3(Kinerja Perawat), 176–190.
- Mustaqim, Abdul Aziz, H. H. (2024). Pengaruh Beban kerja, Iklim Kerja terhadap Kinerja Perawat.
- Octaviani, P., Fitri, T. A., Kurnia, I. P., Wasir, R., & Arbitera, C. (2024). Perencanaan SDM kesehatan: Mewujudkan kebutuhan tenaga kesehatan melalui strategi yang efektif. *Indonesian Journal of Health Science*, 4(6s), 953–960. <https://doi.org/10.54957/ijhs.v4i6s.1275>
- Pamungkas, A., & Khotimah, K. (2022). Komunikasi Interpersonal Dalam Peningkatan Kinerja ASN BKPSDM kabupaten Banyumas. *Jurnal Komunikasi Dan Media*, 1(2), 103–114. <https://ojs.unsiq.ac.id/index.php/arkana/article/view/3627>
- Sungkonoputri, L., & Dhamanti, I. (2023). Analysis Of Nurse Needs Using Workload Indicator Staff Need (WISN) Method. *Jurnal Aisyah : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 8(3). <https://doi.org/10.30604/jika.v8i3.2158>
- Syafril Firdaus, M., Hadian Rahim, A., & Veranita, M. (2025a). Analisis Rasio Kebutuhan Tenaga Dokter dengan Metode Work Sampling di IGD RSUD Malangbong Kabupaten Garut. *ManBiz: Journal of Management and Business*, 4(1).

Accepted Date	Revised Date	Decided Date	Accepted to Publish
30 Oktober 2025	08 November 2025	15 November 2025	Ya