

Hubungan Beban Kerja dengan Kualitas Pelayanan pada Perawat Pelaksana di Ruang IGD RSUD Dr. Doris Sylvanus Palangka Raya

Yeni Kristina Dewi^{1*}, Takesi Arisandy², Nia Pristina³

^{1, 2, 3} STIKes Eka Harap, Indonesia

christy.dewi86@gmail.com^{1*}

Alamat: Jl Beliang No. 110 Palangkaraya, Kalimantan Tengah

Koreprodensi Penulis: christy.dewi86@gmail.com

Abstract. The Emergency Department (ED) is the first destination for patients in emergency situations. One of the key healthcare providers in delivering services to patients is the nurse. The quality of hospital services is partly influenced by the workload of nurses. This condition can trigger work-related stress, necessitating research to determine whether there is a relationship between workload and service quality among nursing staff in the ED of RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya. This study aims to identify the relationship between workload and service quality among nursing staff in the ED of RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya. Method: This correlational study employed a cross-sectional approach to examine the relationship between workload and service quality among 40 nursing staff members, using total sampling and Chi-Square test. Data were collected using a workload questionnaire and a service quality questionnaire. Results: The Chi-Square test analysis yielded a p -value = 0.028, indicating a significance level of $p < 0.05$. Therefore, H_1 was accepted, showing a significant relationship between workload and service quality, with a substantial degree of association. Conclusion: The study demonstrates a significant relationship between workload and service quality among nursing staff in the ED of RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya..

Keywords: Workload, Nurse Workload, Service Quality

Abstrak. UGD merupakan tempat pertama yang dituju oleh pasien yang berada dalam keadaan darurat. Salah satu tenaga medis yang berperan penting dalam memberikan pelayanan terhadap pasien adalah perawat. Kualitas pelayanan di rumah sakit salah satunya dipengaruhi oleh beban kerja perawat. Kondisi ini dapat memicu munculnya stres kerja, untuk itu perlu penelitian apakah ada hubungan antara beban kerja dengan kualitas pelayanan pada perawat pelaksana di ruang IGD RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan beban kerja dengan kualitas pelayanan pada perawat pelaksana di ruang IGD RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya. **Metode :** Menggunakan penelitian korelasional dengan menggunakan pendekatan *Cross Sectional* untuk mengetahui hubungan beban kerja dengan kualitas pelayanan pada perawat pelaksana di ruang IGD RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya. Sampel adalah perawat pelaksana sebanyak 40 responden dengan teknik *total sampling*, menggunakan *Uji Chi-Square*. Pengumpulan data menggunakan lembar kuesioner yaitu kuesioner beban kerja dan kuesioner kualitas pelayanan. **Hasil :** Hasil analisis *Uji Chi Square* didapat p value = 0,028 atau tingkat signifikansi $p < 0,05$, maka disimpulkan H_1 diterima sehingga ada hubungan antara beban kerja dengan kualitas pelayanan dengan tingkat keeratan hubungan yang signifikan. **Kesimpulan :** Penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara beban kerja dengan kualitas pelayanan pada perawat pelaksana di ruang IGD RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya.

Kata Kunci : Beban Kerja, Beban Kerja Perawat, Kualitas Pelayanan

1. PENDAHULUAN

Gawat darurat adalah keadaan klinis yang membutuhkan tindakan medis segera untuk penyelamatan nyawa dan pencegahan kecacatan (Permenkes No. 47 2018). Salah satu unit kerja pada rumah sakit yang sangat penting adalah Unit Gawat Darurat (UGD). UGD merupakan tempat pertama yang dituju oleh pasien yang berada dalam keadaan darurat. Salah satu tenaga medis yang berperan penting dalam memberikan pelayanan terhadap pasien adalah tim perawat. Perawat yang bertugas pada UGD harus siap siaga selama 24 jam untuk menangani pasien yang jumlah dan tingkat keparahannya tidak dapat diprediksi. Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, perawat merupakan lini terdepan bagi tercapainya kepuasan pasien terhadap kebutuhannya akan perawatan kesehatan atau pemulihan dari kondisi sakit. Kualitas pelayanan di rumah sakit salah satunya dipengaruhi oleh beban kerja perawat dimana beban kerja perawat merupakan seluruh kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh perawat selama tugas disuatu unit pelayanan keperawatan (Maharani and Budianto 2019). Beban kerja yang berlebihan ini sangat berpengaruh terhadap produktifitas tenaga kesehatan dan tentu saja berpengaruh terhadap produktifitas perawat. Perawat merasakan bahwa jumlah yang ada tidak sebanding dengan jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan. Kondisi ini dapat memicu munculnya stres kerja, karena semua pasien rawat inap perlu mendapatkan pelayanan yang efektif dan efisien sehingga permasalahan yang dihadapi pasien segera terselesaikan (Maharani and Budianto, 2019). Sehingga dari fenomena yang ada ditemukan yaitu beban kerja perawat UGD tergolong berat karena antara beban kerja dengan jumlah tenaga tidak sebanding untuk menangani pasien yang datang adalah pasien darurat yang membutuhkan pelayanan kesehatan secepat dan setepat mungkin sehingga dapat berpengaruh pada pemberian pelayanan terhadap pasien yang berhubungan dengan kualitas pelayanan keperawatan di rumah sakit.

Hasil penelitian *World Health Organization* (WHO), (2016) menyatakan bahwa perawat yang bekerja di rumah sakit di Asia Tenggara termasuk Indonesia memiliki beban kerja berlebih akibat dibebani dengan tugas-tugas non keperawatan. Penelitian yang telah dilakukan oleh Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI, 2018) menyatakan bahwa 50,9% perawat di empat provinsi di Indonesia mengalami stres kerja anatar lain disebabkan oleh beban kerja yang tinggi. Menurut Profil RSUD dr Doris Sylvanus Palangkaraya (2023), jumlah kunjungan pasien IGD dalam 1 tahun belakangan ini sangat meningkat dimana tahun 2021 jumlah kunjungan pasien IGD hanya 13.216, sedangkan jumlah kunjungan tahun 2022 adalah 20.147. Peningkatan beban kerja dapat terjadi jika jumlah perawat tidak sesuai dengan tingkat kebutuhan perawatan pada pasien (Simamora, 2018). Berdasarkan hasil survei pendahuluan

pada tanggal 2 dan 3 Nopember 2023 dengan teknik wawancara pada 3 perawat pelaksana di ruangan IGD RSUD dr. Doris Sylvanus menyatakan bahwa aktifitas terlalu banyak dan melelahkan karena mendapatkan tugas tambahan selain tugas pokok keperawatan, seperti tugas delegasi dari dokter, pengurusan administrasi, perawat juga mengatakan bahwa pada saat pasien datang lebih dari satu orang dengan kondisi gawat atau kritis, membuat perawat mengalami kelelahan dalam menanganinya serta bertambahnya pasien yang tidak mendapatkan ruang rawat inap yang harus di tangani juga oleh perawat IGD. Berdasarkan hasil survei juga pada tanggal 2 dan 3 Nopember 2023 dengan teknik wawancara pada keluarga pasien menyatakan bahwa banyak pasien lambat diantar keruangan inap, dikarenakan perawat harus menyelesaikan kegiatan administrasi terlebih dahulu, perawat juga sibuk menerima pasien baru serta perawat juga merawat pasien yang masih belum mendapatkan ruangan rawat inap dan jumlah tenaga yang sedikit.

Analisa beban kerja perawat dapat dilihat dari aspek-aspek seperti tugas-tugas yang dijalankan berdasarkan fungsi utama dan tugas tambahan yang dikerjakan, jumlah pasien yang harus dirawat, kapasitas kerjanya sesuai dengan pendidikan yang diperoleh, waktu kerja yang digunakan untuk mengerjakan tugasnya sesuai dengan jam kerja yang berlangsung setiap hari, serta kelengkapan fasilitas yang dapat membantu perawat menyelesaikan kerjanya dengan baik (Barahama, Katuuk, and Oroh 2019). Hal yang sama juga disampaikan oleh Kusmiati (2017), yang menyatakan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi beban kerja perawat yaitu kondisi pasien yang selalu berubah, jumlah rata-rata jam perawatan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan langsung pada pasien, serta banyaknya tugas tambahan yang harus dikerjakan oleh seorang perawat sehingga dapat mengganggu penampilan kerja dari perawat tersebut. Disamping tugas tambahan, beban kerja seorang perawat juga sangat dipengaruhi oleh waktu kerjanya. Apabila waktu kerja yang harus ditanggung oleh perawat melebihi dari kapasitasnya, seperti banyaknya waktu lembur, akan berdampak buruk bagi produktifitas perawat tersebut. Menurut Banin (2021), dalam penelitiannya dengan judul “Hubungan Beban Kerja Terhadap Kualitas Pemberian Pelayanan Pada Pasien” menyatakan bahwa terdapat hubungan antara beban kerja terhadap kualitas pelayanan keperawatan pada pasien di RSUD Labuang Baji. Kemudian Suryani dan Rambe (2022) dalam penelitiannya dengan judul “Analisis Pengaruh Beban Kerja Perawat Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan RSUD Kota Padangsidempun” menyatakan bahwa perawat di ruang inap dimana jam kerjanya melakukan kegiatan keperawatan produktif 70,0% dan kegiatan non produktif sebanyak 30,0%, variabel kualitas pelayanan keperawatan dominan kurang 60,0% sehingga ada pengaruh beban kerja perawat dengan kualitas pelayanan

keperawawatan dimana nilai p 0,001.

Beban kerja perawat akan memberi dampak terhadap kualitas layanan, terutama dalam meningkatkan kinerja perawat (Kemenkes, 2018). Dalam rangka mengoptimalkan kinerja perawat, maka upaya untuk meningkatkan kinerja perawat yaitu antara lain dengan cara pemenuhan kebutuhan perawat sesuai dengan perencanaan SDM keperawatan, menciptakan lingkungan yang kondusif dimana potensi dari perawat dapat direalisasi, kualitas (tingkat kesalahan, kerusakan dan kecermatan), kuantitas (jumlah pekerjaan yang dihasilkan), penggunaan waktu dalam bekerja (tingkat ketidak hadirannya, keterlambatan, dan waktu kerja tidak efektif/jam kerja hilang), dan kerjasama dengan orang lain dalam bekerja (Dharma, 2018). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan, Rumah Sakit harus lebih mengoptimalkan, memotivasi, serta mengevaluasi beban kerja perawat agar kinerja perawat dapat terlaksana dengan baik dan efektif. Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka peneliti ingin meneliti lebih lanjut tentang hubungan beban kerja terhadap kualitas pelayanan pada perawat pelaksana di Ruang IGD RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya.

Berdasarkan latar belakang, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui “Hubungan Beban Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Pada Perawat Pelaksana Di Ruang IGD RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan studi korelasional yang menerapkan pendekatan *cross-sectional*, di mana data untuk variabel independen dan dependen dikumpulkan secara bersamaan (Notoadmodjo, 2009). Sampel yang digunakan terdiri dari 40 responden yang dipilih dengan teknik purposive sampling. Peneliti berfokus pada penggambaran dan analisis hubungan antara beban kerja dan kualitas pelayanan pada perawat pelaksana di Ruang IGD RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya. Untuk analisis data, penelitian ini memanfaatkan uji *Chi-Square*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan umur

Umur	Frekuensi	%
< 25 Tahun	2	5
25 - 35 Tahun	24	60
> 35 Tahun	14	35
Jumlah	40	100

Hasil penelitian karakteristik responden perawat berdasarkan umur dari 40 responden didapatkan sebanyak 24 responden (60%) pada rentang umur 25 – 35 tahun, sebanyak 14 responden (35%) pada rentang umur > 35 tahun, dan sebanyak 2 responden (5%) pada rentang umur < 25 tahun, dapat disimpulkan bahwa perawat pelaksana di Ruang IGD RSUD dr. Doris Sylvanus sebagian besar berada direntang umur 25 – 35 tahun

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	%
Laki-laki	15	37.5
Perempuan	25	62.5
Jumlah	40	100

Karakteristik responden perawat berdasarkan jenis kelamin dari 40 responden didapatkan sebanyak 25 responden (62.5%) berjenis kelamin perempuan, dan sebanyak 15 responden (37.5%) berjenis kelamin laki-laki, dapat disimpulkan bahwa perawat pelaksana di Ruang IGD RSUD dr. Doris Sylvanus sebagian besar berjenis kelamin perempuan.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	%
SPK	0	0
D - III	20	50
S1	1	2.5
Profesi Ners	19	47.5
Jumlah	40	100

Berdasarkan jenis pendidikan dari 40 responden didapatkan lulusan D – III sebanyak 20 responden (50%), lulusan Profesi Ners sebanyak 19 responden (47.5%), lulusan S1 sebanyak 1 responden (2.5%), disimpulkan bahwa perawat pelaksana di Ruang IGD RSUD dr. Doris Sylvanus sebagian besar lulusan profesi Ners

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Lama Kerja	Frekuensi	%
< 5 Tahun	10	25
5 - 10 Tahun	20	50
> 10 Tahun	10	25
Jumlah	40	100

Berdasarkan lama bekerja dari 40 responden didapatkan sebanyak 20 responden (50%) untuk 5 – 10 tahun, sebanyak 10 responden (25%) untuk < 5 tahun, dan sebanyak 10 responden (25%) untuk yang > 10 tahun, disimpulkan bahwa perawat pelaksana di Ruang IGD RSUD dr. Doris Sylvanus lama bekerja di rentang 5 – 10 tahun

Tabel 5. Identifikasi Beban Kerja Perawat Pelaksana Di Ruang IGD RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya

Beban Kerja	Frekuensi	%
Berat	5	12.5
Sedang	28	70
Ringan	7	17.5
Jumlah	40	100

Dari 40 responden didapatkan sebanyak 28 responden (70%) mengatakan beban kerja sedang, 7 responden (17.5%) mengatakan beban kerja ringan, dan 5 responden (12.5%) mengatakan beban kerja berat, disimpulkan bahwa perawat pelaksana di Ruang IGD RSUD dr. Doris Sylvanus sebagian besar mengalami beban kerja sedang.

Tabel 6. Kualitas Pelayanan Perawat Di Ruang IGD RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya

Kualitas	Frekuensi	%
Baik	39	97.5
Kurang	1	2.5
Jumlah	40	100

Kualitas pelayanan menunjukkan hasil kualitas baik 39 responden (97.5%), kualitas kurang sebanyak 1 responden (2.5%). Sehingga dari tabel tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa perawat pelaksana di Ruang IGD RSUD dr. Doris Sylvanus sebagian besar memiliki kualitas pelayanan yang baik

Tabel 7. *Cross tabulation* (tabulasi silang) Hubungan Beban Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Pada Perawat Pelaksana Di Ruang IGD RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya

Beban Kerja Perawat	Kualitas Pelayanan				Total	
	Baik		Kurang			
Ringan	7	17.5%	0	0%	7	12.5%
Sedang	28	70%	0	0%	28	70%
Berat	4	10%	1	2,5%	5	17.5%
Total	39	97.5%	1	2.5%	40	100%

Dari 40 responden dengan beban kerja sedang menunjukkan kualitas pelayanan baik sebanyak 28 responden (70%), beban kerja ringan menunjukkan kualitas pelayanan baik sebanyak 7 responden (17.5%), beban kerja berat menunjukkan kualitas pelayanan baik sebanyak 4 responden (10%), dan menunjukkan kualitas pelayanan kurang sebanyak 1 responden (2,5%).

Tabel 8. Hasil Uji analisis Chi Square

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.179a	2	.028
Likelihood Ratio	4.349	2	.114
Linear-by-Linear Association	3.706	1	.054
N of Valid Cases	40		

a. 4 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,13.

Hasil *Uji Chi Square* didapatkan $p\text{ value} = 0,028$ atau tingkat signifikansi $p < 0,05$, maka disimpulkan H1 diterima sehingga ada hubungan antara beban kerja dengan kualitas pelayanan perawat pelaksana di Ruang IGD RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya dengan tingkat keeratan hubungan yang signifikan.

Beban Kerja Perawat Pelaksana

Dari 40 responden mengenai beban kerja perawat didapatkan sebagian besar mengalami beban kerja sedang yaitu sebanyak 28 responden (70%) dari total keseluruhan dengan data umum yang diperoleh yaitu sebagian besar responden tersebut berumur direntang 25 – 35 tahun sebanyak 16 responden, berjenis kelamin perempuan sebanyak 17 responden, lama bekerja direntang 5 – 10 tahun sebanyak 11 responden dan berpendidikan lulusan Profesi Ners sebanyak 16 responden.

Menurut (Rohman and Ichsan 2021) beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Pemberian beban kerja kepada para karyawan harus seimbang dengan kompetensi dan kemampuan yang dimiliki karyawan itu sendiri, jika tidak maka cepat atau lambat akan menimbulkan masalah yang dapat mengganggu kinerja karyawan tersebut kedepannya. Menurut (Fransiska and Tupti 2020) beban kerja adalah sebuah proses atau kegiatan yang terlalu banyak dan dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang. Hal ini dapat menimbulkan penurunan kinerja pegawai yang disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan yang terlalu tinggi, volume kerja yang terlalu banyak dan sebagainya. Intensitas beban kerja yang terlalu besar dapat menciptakan stres kerja, sebaliknya intensitas beban kerja yang terlalu rendah dapat menimbulkan rasa bosan atau kejenuhan. Suwanto & Priansa (2016) menyatakan terdapat 2 faktor yang mempengaruhi beban kerja yaitu faktor lingkungan fisik dan faktor lingkungan psikis ditempat kerja dapat berdampak positif

dan negatif. Namun pekerjaan yang berlebihan belum tentu dapat menimbulkan stres. Sistem pengawasan yang buruk atau tidak efisien, seperti ketidakstabilan suasana politik, kurangnya feedback prestasi kerja, dan ketidaksesuaian dalam pemberian wewenang serta tanggung jawab. Pekerjaan yang memiliki tanggung jawab besar tapi tidak diimbangi dengan pemberian wewenang yang besar pula akan menimbulkan ketidakpuasan. Antara waktu penyelesaian target pelaksanaan dan volume kerja yang diberikan, akan semakin besar beban kerja yang diterima dan dirasakan oleh karyawan. Untuk itu, dibutuhkan penetapan waktu baku/dasar dalam menyelesaikan volume pekerjaan tertentu pada masing-masing organisasi yang jumlahnya tentu berbeda satu sama lain.

Teori ini sejalan dengan penelitian Antonius Rino Vanchapo, Ni Made Merlin, Serly Sani Mahoklory (2019) yaitu beban kerja sebagian besar responden di unit gawat darurat termasuk kategori sedang mengalami stres kerja sedang 27 responden (67.5%). Beban kerja berkontribusi terhadap stres kerja yang dipengaruhi oleh variabel jenis kelamin, usia, pendidikan dan pengalaman kerja sehingga beban kerja berhubungan dengan stres kerja dari perawat di lokasi penelitian. Juga pada penelitian Ike Prafitia Sari (2020) yaitu berdasarkan hasil penelitian didapatkan beban kerja perawat IGD dan ICU kadang terbebani dan stres kerja sedang sehingga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan pihak manajemen rumah sakit untuk mempertahankan dan menyesuaikan beban kerja dengan kemampuan dan keahlian perawat sehingga tidak terjadi stres kerja yang tinggi pada perawat sehingga ada hubungan yang bermakna antara beban kerja dengan stres kerja pada perawat di Ruang IGD dan ICU. Semakin tinggi tingkat beban kerja perawat yang bekerja di Ruang IGD dan ICU, maka tingkat stres kerja yang dirasakan juga akan semakin meningkat, demikian juga sebaliknya jika tingkat beban kerjanya rendah maka stres kerjanya juga akan rendah.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa antara teori dan fakta tidak ada kesenjangan. Intensitas beban kerja yang terlalu besar dapat menciptakan stres kerja, sebaliknya intensitas beban kerja yang terlalu rendah dapat menimbulkan rasa bosan atau kejenuhan. Dan faktor yang mempengaruhi beban kerja yaitu faktor lingkungan fisik dan faktor lingkungan psikis.

Kualitas Pelayanan Perawat Pelaksana

Dari 40 responden mengenai kualitas pelayanan menunjukkan sebagian besar menunjukkan kualitas pelayanan baik sebanyak 39 responden (97.5%) dari total keseluruhan dengan data umum yang diperoleh sebagian besar berumur di rentang 25 – 35 tahun sebanyak 23 responden, berjenis kelamin perempuan sebanyak 25 responden, lama bekerja di rentang 5 – 10 tahun dan berpendidikan lulusan D – III sebanyak 20 responden. Peneliti juga menemukan

adanya hasil yang menunjukkan kualitas pelayanan kurang sebanyak 1 responden (2.5%) dengan data umum yang diperoleh yaitu responden berumur direntang 25 – 35 tahun, berjenis kelamin laki-laki, lama bekerja direntang 5 – 10 tahun dan berpendidikan lulusan Profesi Ners.

Menurut Diana (2019) beban kerja yang berlebihan akan menimbulkan hal - hal seperti kualitas kerja menurun beban kerja yang terlalu berat dan tidak sesuai dengan kemampuan yang dimiliki tenaga kerja akan mengakibatkan menurunnya kualitas kerja karena pekerja merasa kewalahan dan kelelahan yang berakibat menurunnya konsentrasi, pengawasan diri, dan akurasi kerja. Dampaknya hasil kerja yang diberikan tidak akan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Keluhan pelanggan keluhan pelanggan timbul karena pelanggan tidak puas dengan hasil kerja yang diberikan atau hasil kerja tidak sesuai harapan para pelanggan. Kenaikan tingkat absensi pekerja yang memiliki beban kerja terlalu banyak akan merasa kelelahan dan akhirnya sakit. Hal ini akan berdampak pada tingkat absensi karyawan. ketidakhadiran pekerja akan mempengaruhi kinerja organisasi. Kualitas sering diartikan sebagai sesuatu yang dapat memuaskan pelanggan atau dapat memenuhi kebutuhan yang diinginkan pelanggan. Oleh karena itu kualitas dapat diartikan memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas memberikan hubungan erat terhadap perusahaan dalam jangka panjang perusahaan dapat memahami dengan seksama kebutuhan dan harapan pelanggan. Sebuah instansi dikatakan baik apabila dalam memberikan pelayanan dapat memperhatikan kebutuhan pelanggan yang sedang mengunjungi instansi tersebut. kepuasan pelanggan dapat dilihat dari kesan pertama saat pelayanan keperawatan yang diberikan (Pratiwi dan Ayubi, 2020).

Teori ini sejalan dengan penelitian Wahyuni & Erwantiningsih (2020) bahwa Semakin tinggi beban kerja yang dialami perawat maka akan semakin tinggi tingkatan stress yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Juga pada penelitian Hidayati, S (2021) mengatakan semakin tinggi beban kerja yang dialami karyawan, semakin tinggi pula tingkatan stres yang dirasakan yang berakibat menurunnya kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa antara teori dan fakta tidak ada kesenjangan. Beban kerja yang berlebihan akan menimbulkan kualitas kerja menurun. Pada penelitian ini didapatkan 1 responden yang menunjukkan hasil kualitas pelayanan kurang mengalami beban kerja berat. Sehingga beban kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan dan beban kerja mempunyai hubungan keeratan yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Hasil Analisis Hubungan Beban Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Pada Perawat Pelaksana

Dari 40 responden dapat disimpulkan tingkat beban kerja dengan kualitas pelayanan pada perawat pelaksana di Ruang IGD RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya yaitu sebanyak 5 responden (12.5%) mengalami beban kerja berat, sebanyak 28 responden (70%) mengalami beban kerja sedang, sebanyak 7 responden (17.5%) mengalami beban kerja ringan. Sedangkan dari kualitas pelayanan menunjukkan hasil yaitu sebanyak 39 responden (97.5%) menunjukkan kualitas pelayanan baik, dan sebanyak 1 responden (2.5%) menunjukkan kualitas pelayanan kurang. Berdasarkan tabel output diketahui nilai Asymp. Sig. (2-sided) pada uji Pearson Chi-Square adalah sebesar 0,028. Karena nilai Asymp. Sig. (2-sided) $0,028 < 0,05$, maka dasar pengambilan keputusan di atas, dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Berdasarkan teori Rolos et al (2019) beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Jika kemampuan pekerja lebih tinggi daripada tuntutan pekerjaan, nantinya akan muncul rasa bosan dan sebaliknya, jika kemampuan pekerja lebih rendah daripada tuntutan pekerjaan, maka akan muncul kelelahan yang berlebihan. Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan beban kerja merupakan kegiatan yang meliputi aktivitas fisik, mental, dan sosial yang harus diselesaikan oleh suatu unit dalam perusahaan dalam jangka waktu tertentu. Menurut Diana (2019) beban kerja yang berlebihan akan menimbulkan kualitas kerja menurun beban kerja yang terlalu berat dan tidak sesuai dengan kemampuan yang dimiliki tenaga kerja akan mengakibatkan menurunnya kualitas kerja karena pekerja merasa kewalahan dan kelelahan yang berakibat menurunnya konsentrasi, pengawasan diri, dan akurasi kerja. Dampaknya hasil kerja yang diberikan tidak akan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Menurut Singgih Santoso (2019: 222) Pedoman atau dasar pengambilan keputusan dalam uji chi square dapat dilakukan dengan cara melihat nilai tabel output “Chi Square Test” dari hasil olah data SPSS. Dalam pengambilan keputusan untuk uji chi square, kita dapat berpedoman pada dua hal, yakni membandingkan antara nilai Asymp. Sig. dengan batas kritis yakni 0,05 atau dapat juga dengan cara membandingkan antara nilai chi square hitung dengan nilai chi square tabel pada signifikansi 5%.

Teori ini sejalan dengan penelitian Bik Billi Banin (2021) dengan judul “Hubungan Beban Kerja Terhadap Kualitas Pemberian Pelayanan Pada Pasien” menyatakan bahwa terdapat hubungan antara beban kerja terhadap kualitas pelayanan keperawatan pada pasien di RSUD Labuang Baji. Kemudian Suryani dan Rambe (2022) dalam penelitiannya dengan judul

“Analisis Pengaruh Beban Kerja Perawat Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan RSUD Kota Padangsidimpuh” menyatakan bahwa perawat di ruang inap dimana jam kerjanya melakukan kegiatan keperawatan produktif 70,0% dan kegiatan non produktif sebanyak 30,0%, variabel kualitas pelayanan keperawatan dominan kurang 60,0% sehingga ada pengaruh beban kerja perawat dengan kualitas pelayanan keperawatan dimana nilai $p < 0,001$.

Dengan demikian dapat diartikan bahwa adanya hubungan antara beban kerja dengan kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada kesenjangan antara teori dengan fakta, bahwa beban kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Sehingga sangat penting untuk melakukan perhitungan yang tepat dalam menganalisa beban kerja yang dimiliki perawat sehingga tidak menjadi penyebab menurunnya atau berkurangnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil identifikasi beban kerja perawat pelaksana di ruang IGD RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya menunjukkan bahwa dari 40 responden, 28 responden (70%) menyatakan beban kerja sedang, 7 responden (17,5%) menyatakan beban kerja ringan, dan 5 responden (12,5%) menyatakan beban kerja berat. Identifikasi kualitas pelayanan perawat pelaksana di ruang IGD menunjukkan bahwa 39 responden (97,5%) menyatakan kualitas pelayanan baik, sementara 1 responden (2,5%) menyatakan kurang baik. Berdasarkan analisis hubungan antara beban kerja dan kualitas pelayanan menggunakan Uji Chi Square, diperoleh nilai $p = 0,028$ ($p < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima, yang berarti terdapat hubungan signifikan antara beban kerja dengan kualitas pelayanan pada perawat pelaksana di ruang IGD RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan studi yang lebih mendalam dengan memperluas faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja perawat dan bagaimana faktor tersebut berdampak pada kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Notoatmodjo. (2018). Metode Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta
- Nursalam, N. (2011). Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4.
- Nursalam, N. I. D. N. (2016). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan.
- Nursalam. (2017). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan (4th ed). Jakarta: Salemba Medika.
- Permenkes Indonesia No. 4/Menkes//2018 tentang Pelayanan Rumah Sakit
- Persatuan Perawat Nasional Indonesia, (2018). Tingkat Stres Kerja Perawat Indonesia
- ROHMAN, M. A., & ICHSAN, R. M. (2021). Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Honda Daya Anugrah Mandiri Cabang Sukabumi: Manajemen Sumber Daya Manusia. Jurnal Mahasiswa Manajemen, 2(1), 1-22.
- Rohman, Malik Abdul, and Rully Mochammad Ichsan. (2021). Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt Honda Daya Anugrah Mandiri Cabang Sukabumi Malik. Jurnal Mahasiswa Manajemen, Volume 2 No.1 (April 2021) E-ISSN 2798-1851 PENGARUH 2(1): 1–22.
- Santoso, S. (2019). Mahir statistik parametrik. Elex Media Komputindo.
- Sari, I. P. S. (2020). Hubungan beban kerja dengan stres kerja perawat di rsi nashrul ummah lamongan. Hospital Majapahit (Jurnal Ilmiah Kesehatan Politeknik Kesehatan Majapahit Mojokerto), 12(1), 9-17.
- Wahyuni, H., & Erwantiningsih, E. (2020). Pengaruh Intelegensi Quotient (IQ), Emotional Quotient (EQ) dan Beban Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Perawat. Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan Universitas Merdeka Malang, 8(1), 50-58.