

Hubungan Beban Kerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Bangsal Bedah

Ana Hidayatul Maqfiroh¹, Yeni Nur Rahmayanti², Anindhita Yudha C³

^{1,2,3}STIKes Mitra Husada Karanganyar

E-mail: annamaqfiroh9@gmail.com

Abstrak

Keperawatan sebagai bentuk pelayanan profesional merupakan bagian integral yang tidak dapat dipisahkan dari upaya pelayanan kesehatan secara menyeluruh. Pelayanan keperawatan yang berkualitas menjadi faktor penentu tingkat kepuasan pasien. Tuntutan yang tinggi dari masyarakat akan pelayanan keperawatan secara tidak disadari dapat menimbulkan suatu beban kerja bagi perawat. Beban kerja merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Produktivitas tenaga kesehatan dipengaruhi oleh beban kerja yang berlebih, sementara beban kerja tersebut disebabkan oleh jumlah tenaga kesehatan yang belum memadai. Berbagai pengalaman pengukuran kepuasan pasien menunjukkan bahwa upaya untuk pengukuran tingkat kepuasan pasien tidak mudah, karena ada kendala kultural. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan beban kerja perawat dengan kepuasan pasien di bangsal bedah RSUD Kabupaten Karanganyar. Desain penelitian yang digunakan yaitu korelasional dengan pendekatan *Cross Sectional*. Sampel berjumlah 41 perawat dan 41 pasien yang didapat dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Hasil penelitian uji statistik menggunakan *Rank Spearmans* diperoleh nilai r_{rho} atau r_{hitung} 0,406 > r_{tabel} 0,308 dan didukung nilai sig. < 0,05 (0,008 < 0,05), sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara beban kerja perawat dengan kepuasan pasien di Bangsal Bedah RSUD Kabupaten Karanganyar.

Kata Kunci : Beban Kerja, Perawat, Kepuasan Pasien.

The Relationship Between Nurse Workload and Patient Satisfaction in the Surgical Ward

Abstract

Nursing as a form of professional service is an integral part that cannot be separated from overall health care efforts. Quality nursing services are a determining factor in the level of patient satisfaction. The high demands from the community for nursing services can unconsciously cause a workload for nurses. Workload is a factor that influences patient satisfaction. The productivity of health workers is affected by excessive workload, while the workload is caused by an inadequate number of health workers. Various experiences of measuring patient satisfaction show that efforts to measure patient satisfaction levels are not easy, because there are cultural constraints. The purpose of this study was to determine the relationship between nurse workload and patient satisfaction in the surgical ward of Karanganyar District Hospital. The research design used was correlational with a cross sectional approach. A sample of 41 nurses and 41 patients were obtained using purposive sampling technique. The results of the statistical test using Rank Spearmans obtained the value of r_{rho} or r_{count} 0.406 > r_{table} 0.308 and is supported by the sig value < 0.05 (0.008 < 0.05), so it can be concluded that there is a significant relationship between nurse workload and patient satisfaction in the Surgical Ward of Karanganyar District Hospital.

Keywords : Workload, Nurses, Patient Satisfaction.

PENDAHULUAN

Profesi perawat mengemban tanggung jawab yang besar, menuntut kepada anggotanya untuk memiliki sikap, pengetahuan dan keterampilan diterapkan pada asuhan keperawatan sesuai dengan kode etik perawat. Dengan demikian, maka perawat merupakan pelayanan kesehatan dan sering digunakan sebagai acuan dalam mencapai suatu tujuan pelayanan yang berperan dalam menentukan tingkat kepuasan pasien, keluarga, dan masyarakat baik sehat maupun sakit (Nursalam, 2018).

Jumlah perawat di seluruh dunia menurut WHO ada 19,3 juta perawat sedangkan di Indonesia jumlah perawat di rumah sakit sebanyak 147.264 orang perawat (45,65 %) dari seluruh jumlah tenaga kesehatan di rumah sakit (Rizky, 2018). Data kepuasan pasien di salah satu rumah sakit umum daerah di Indonesia didapatkan 70% pasien kurang puas terhadap pelayanan keperawatan. Data di rumah sakit salah satu negara ASEAN pada tahun 2016 didapatkan bahwa kepuasan pasien 79%, sedangkan standar yang ditetapkan kepuasan pasien >80% dengan angka komplain 4–5 kasus/bulan (Widiasari, 2019).

Kepuasan pasien tergantung pada pelayanan dan upaya yang dilakukan perawat untuk memenuhi keinginan pasien dengan asuhan keperawatan yang diberikan. Suatu tindakan dikatakan baik oleh pasien ditentukan pada saat perawat melakukan tindakan apabila tindakan yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien dengan menggunakan persepsi pasien tentang tindakan yang diterima memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lama waktu tindakan. Pasien biasanya mempunyai pengalaman kurang atau tidak menyenangkan, bahkan menakutkan ketika di rumah sakit karena tindakan yang didapatkan tidak maksimal dan cenderung merugikan pasien dan hal ini bisa mengakibatkan ketidakpuasan pasien (Anjaryani, 2019).

Kepuasan pasien akan terpenuhi bila tindakan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pasien. Perawat harus mampu memberikan tindakan keperawatan yang optimal sesuai standar asuhan keperawatan yang telah ada, hal tersebut dikarenakan kepuasan pasien merupakan indikator keberhasilan tindakan keperawatan (Ismuntania, 2020). Faktor yang mempengaruhi kepuasan yaitu *responsiveness*, *reliability*, *empathy*, *tangible*, *assurance* (Imbali dalam Hasim 2019). Tindakan keperawatan yang diperlukan pasien, waktu yang dibutuhkan dalam memberikan tindakan, tingkat ketergantungan pasien rata-rata per hari perawatan, masing-masing tindakan yang dibutuhkan oleh pasien dan total pasien yang masuk tiap unit merupakan faktor yang dapat mempengaruhi beban kerja. (Barahama dkk., 2019).

Perawat dilaporkan mengalami beban kerja yang berat di sejumlah negara Asia Tenggara, seperti Malaysia, Thailand, dan Indonesia. Beban kerja yang berat dialami perawat dikarenakan menghadapi keterbatasan waktu dalam mengerjakan tugas, banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan perawatan, dan tingginya tingkat kompleksitas pekerjaan ataupun perawatan pasien yang dikerjakan serta rasio perawat tidak sebanding dengan pasien untuk memberikan tindakan keperawatan yang cepat sesuai prosedur dan mampu memenuhi kepuasan pasien (Saputra, 2019).

Hasil studi pendahuluan di bangsal bedah RSUD Kabupaten Karanganyar di dua bangsal bedah yaitu cempaka 2 dan teratai 2 menunjukan bangsal bedah tersebut memiliki jumlah tempat tidur sebanyak 81 dan terisi 30 pasien pada bulan November 2022. Jumlah perawat di dua bangsal bedah tersebut berjumlah 41 orang dimana setiap bangsal pada shift terdapat 4 orang. Hal tersebut sudah sesuai dengan standar yang direkomendasikan oleh rumah sakit dengan rumus *Douglas* yaitu 4 orang shift pagi, 3 orang shift

sore, dan 4 orang shift malam, tetapi perawat masih mengeluh dengan beban kerja yang terlalu berat. Perawat mengeluh beban kerja yang berat pada saat shift pagi dan shift sore dan perawat mengatakan jika pasien di rawat inap mencapai lebih dari 30 pasien perawat mengeluh sangat berat beban kerjanya karena masih kurang tenaga pada pelayanan. Pasien juga banyak yang mengeluh perawat kurang ramah dan kasar saat memberikan pelayanan pada saat memberikan injeksi obat pada pasien serta waktu pada saat melakukan tindakan sangat lama contohnya pada saat pasien memanggil perawat untuk memperbaiki selang infus yang macet dan infus yang sudah habis tetapi perawat lama datang untuk memberikan pelayanan kepada pasien.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain korelasional. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Cross Sectional*., yaitu suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko efek dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat.

Populasi yang didapatkan penelitian ini adalah seluruh perawat dan pasien yang dirawat di bangsal bedah yaitu di bangsal Cempaka 2 dan Teratai 2. Untuk perawat berjumlah 41 perawat dan jumlah pasien selama 1 tahun dari bulan Maret 2022- Februari 2023 berjumlah 3.360 pasien di bangsal bedah. Sampel penelitian ini adalah perawat dan pasien. Untuk perawat berjumlah 41 perawat dan pasien berjumlah 41 pasien.

Teknik sampling yang digunakan *total Sampling*, sampel yang diambil didasarkan atas pertimbangan tertentu seperti sifat-sifat populasi atau ciri khas tertentu yang sudah ditentukan sebelumnya.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa lembar kuisioner beban kerja perawat dan kuisioner kepuasan pasien. Data diambil secara langsung dari responden melalui kuisioner beban kerja perawat dan kuisioner kepuasan pasien. Sebelum memberikan kuisioner responden diberikan *Informed Consent* terlebih dahulu.

HASIL PENELITIAN

- a. **karakteristik responden perawat meliputi umur, jenis kelamin, jabatan, pendidikan dan masa kerja perawat dapat dilihat pada tabel 4.1 sebagai berikut:**

Tabel 1. Karakteristik Responden Perawat

No	Karakteristik Perawat	Frekuensi	Persentase
1	Umur		
	< 26 Tahun	7	17.1
	26-30 Tahun	8	19.5
	31-35 Tahun	11	26.8
	41-45 Tahun	6	14.6
	46-50 Tahun	5	12.2
	> 50 Tahun	4	9.8
2	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	16	39.0
	Perempuan	25	61.0
3	Pekerjaan		
	Perawat	38	92.7
	P N S	3	7.3
4	Pendidikan		
	D3	17	41.5
	S1	8	19.5
	S1 & Ners	14	34.1
	S2	2	4.9
5	Masa Kerja		
	< 6 Tahun	18	43.9
	6-10 Tahun	2	4.9
	11-15 Tahun	10	24.4
	16-20 Tahun	6	14.6

Sumber: Data Primer Diolah (Mei 2023)

Tabel 1 di atas menunjukkan karakteristik responden perawat paling banyak berumur 31-35 tahun sebanyak 11 perawat (26,8%), sebanyak 38 perawat (92,7%) bekerja sebagai perawat dan pendidikan perawat paling banyak D3 sebanyak 17 perawat (41,5%).

b. karakteristik responden perawat meliputi umur, jenis kelamin, jabatan, pendidikan dan masa kerja perawat dapat dilihat pada tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel 2. Karakteristik Responden Pasien

No	Karakteristik Pasien	Frekuensi	Persentase
1	Umur		
	< 30 Tahun	6	14.6
	31-40 Tahun	9	22.0
	41-50 Tahun	13	31.7
	51-60 Tahun	6	14.6
	61-70 Tahun	4	9.8
	> 70 Tahun	3	7.3
2	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	24	58.5
	Perempuan	17	41.5
3	Pekerjaan		
	Buruh	5	12.2
	Petani	13	31.7
	IRT	6	14.6
	ASN	2	4.9
	Swasta	11	26.8
	Wiraswasta	3	7.3
	Pensiunan ASN	1	2.4
4	Pendidikan		
	Tidak Sekolah	3	7.3
	SD	14	34.1
	SMP	11	26.8

Tabel 2 di atas menunjukkan karakteristik responden pasien paling banyak berumur 41-50 tahun sebanyak 13 pasien (31,7%), pekerjaan pasien paling banyak petani sebanyak 13 pasien (31,7%),

dan pendidikan pasien paling banyak SD sebanyak 14 pasien (34,1%).

c. Analisa bivariat

Tabel 3. Hubungan Beban Kerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Bangsal Bedah RSUD Kabupaten Karanganyar.

	r_{rho}	r_{tabel}	Sig.
Hubungan beban kerja perawat dengan kepuasan pasien	-0,406	0,308	0,008

Sumber: Data Primer Diolah (Mei 2023)

Berdasarkan tabel 3 uji *Correlations Rank Spearmans* diperoleh nilai r_{rho} atau r_{hitung} 0,406 > r_{tabel} 0,308 dan didukung nilai sig. < 0,05 (0,008 < 0,05), sehingga dapat disimpulkan terdapat ada hubungan yang signifikan antara beban kerja perawat dengan kepuasan pasien di Bangsal Bedah RSUD Kabupaten Karanganyar.

PEMBAHASAN

a. Beban kerja perawat

Hasil penelitian beban kerja perawat didapat beban kerja perawat paling besar kategori ringan sebanyak 20 perawat (48,78%). Koesomowidjojo (2017) menyatakan bahwa ada beberapa indikator untuk mengetahui seberapa besar beban kerja yang harus diemban oleh perawat yaitu Kondisi pekerjaan bagaimana seorang perawat memahami pekerjaan tersebut dengan baik sejauh mana kemampuan serta pemahaman perawat atas pekerjaannya, Penggunaan waktu kerja dimana waktu kerja yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) tentu akan meminimalisir beban kerja apabila perawat diberikan beban yang tidak sesuai dengan waktu standar SOP maka perawat akan terbebani atas

pekerjaan yang didelegasikan kepadanya, Target yang harus dicapai yaitu target kerja yang ditetapkan untuk perawat apabila terdapat ketidakseimbangan antara waktu penyelesaian target pelaksanaan dan volume pekerjaan yang diberikan maka akan semakin besar beban kerja yang dirasakan oleh perawat.

Mugianti (2018) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi beban kerja adalah:

- 1) *Patient-to-Nurse Ratio*, yaitu jumlah pasien yang harus ditangani oleh masing-masing perawat.
- 2) *Activity Type*, yaitu jenis kegiatan yang dilakukan perawat mulai dari kegiatan pokok yang penting seperti melakukan dokumentasi asuhan keperawatan, kegiatan tambahan yang bukan bagian dari tugas pokok seperti menyusun kegiatan tambahan yang merupakan bagian dari tugas pokok seperti pemberian obat.
- 3) *Time Pressure*, yaitu rasio waktu yang dibutuhkan atau total waktu yang digunakan untuk mengerjakan tugas pokok dan waktu yang harus diperhitungkan.
- 4) *Physical Expenditure*, yaitu jumlah, rata-rata standar tiap perawat berjalan selama melaksanakan tugas.

Hasil penelitian ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Toar (2021) yang menemukan perawat dalam pemberian Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado termasuk kategori beban kerja ringan dimana sebanyak 46 perawat (38,2%). Namun hasil berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Syara (2018) yang menemukan kategori beban kerja perawat di Rumah Sakit

GrandMed Lubuk Pakam termasuk berat dimana sebanyak 43 perawat (53,8%).

b. Kepuasan pasien

Hasil penelitian kepuasan pasien didapat kepuasan pasien paling besar kategori cukup sebanyak 20 pasien (48,78%). Apabila pelayanan yang diterima memenuhi harapan pasien, maka pasien akan merasa puas dan sebaliknya apabila pelayanan yang diterima tidak memenuhi harapan pasien maka pasien akan merasa tidak puas dengan pelayanannya (Gaghana, 2018).

Hasil penelitian ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2022) yang menemukan kepuasan pasien di ruang rawat inap medikal dan surgikal RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau termasuk kategori cukup yaitu sebanyak 38 pasien (40,25%). Namun hasil berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Roar (2021) yang menemukan kategori kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado kategori cukup sebanyak 32 pasien (36,25%).

c. Analisa Beban Kerja Perawat dan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisa dengan menggunakan uji *Correlations Rank Spearmans* diperoleh nilai r_{ρ} atau r_{hitung} 0,406 > r_{tabel} 0,308 dan didukung nilai $sig. < 0,05$ ($0,008 < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan terdapat ada hubungan yang signifikan antara beban kerja perawat dengan kepuasan pasien di Bangsal Bedah RSUD Kabupaten Karanganyar.

Peneliti berasumsi dimana kepuasan pasien merupakan suatu hal yang sangat krusial dan penting bagi pihak rumah sakit. Setiap rumah sakit menginginkan tingkat kepuasan pasien selalu berada diatas nilai rata-rata. Hal ini menuntut pihak manajemen

dan khususnya pemberi layanan kesehatan untuk terus meningkatkan kualitas asuhan yang diberikan untuk mencapai angka kepuasan pasien yang datang berkunjung atau dirawat di ruangan rumah sakit. Sehingga semakin berat beban kerja seorang perawat maka akan menurunkan kinerja sehingga dapat menyebabkan tingkat kepuasan pasien menurun, sebaliknya semakin ringan beban kerja perawat semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan pendapat Tjiptono dan diono (2019) bahwa kepuasan adalah kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila kinerja perawat di bawah harapan maka pasien akan kecewa, bila kinerja sesuai harapan pasien akan puas dan bila kinerja melebihi harapan pasien akan sangat puas.

Imbalo dalam Hasyim (2019), Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien diantaranya yaitu bukti fisik (*Tangibles*) tindakan yang dapat dirasakan langsung terhadap penampilan fasilitas fisik serta pendukung dalam pelayanan, kehandalan (*Reliability*) kemampuan untuk memberikan tindakan keperawatan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditetapkan, daya tanggap (*Responsiveness*) kesediaan perawat untuk memberikan tindakan keperawatan yang cepat sesuai prosedur dan mampu memenuhi harapan pelanggan, jaminan (*Assurance*) berhubungan dengan rasa aman dan kenyamanan pasien karena adanya kepercayaan terhadap perawat, dan empati (*Emphaty*) berhubungan dengan kepedulian dan perhatian perawat kepada setiap pasien dengan mendengarkan keluhan dan memahami kebutuhan serta memberikan kemudahan bagi seluruh pasien dalam menghubungi perawat.

Hasil penelitian ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Toar (2021) yang

menemukan terdapat hubungan yang signifikan antara beban kerja perawat dengan kepuasan pasien di ruang Rawat Inap RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. Namun hasil berbeda diketemukan pada penelitian Syara (2018) yang menemukan tidak ada hubungan beban kerja perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit GrandMed Lubuk Pakam. Penelitian Dewi (2022) juga menemukan tidak ada hubungan yang signifikan antara beban kerja dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap medikal dan surgikal RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa, ada hubungan antara beban kerja perawat dengan kepuasan pasien. Pelayanan keperawatan yang berkualitas menjadi faktor penentu tingkat kepuasan pasien. Tuntutan yang tinggi dari masyarakat akan pelayanan keperawatan secara tidak disadari dapat menimbulkan suatu beban kerja bagi perawat. Beban kerja merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Dari hasil penelitian di dapatkan beban kerja perawat dan kepuasan pasien di bangsal bedah cempaka 2 dan teratai 2 di RSUD Kabupaten Karanganyar termasuk kategori cukup. Sehingga dengan beban kerja yang cukup dari seorang perawat mempengaruhi kepuasan dari pasien ang menerima perawatan. Dibuktikan dari hasil penelitian yang menunjukkan pasien cukup puas dengan pelayanan asuhan keperawatan yang diberikan perawat kepada pasien.

KESIMPULAN

Beban kerja perawat di Bangsal Bedah RSUD Karanganyar paling banyak termasuk kategori ringan dibuktikan terdapat 20 perawat

(48,78%) yang menyatakan beban kerja perawat termasuk kategori ringan.

Kepuasan pasien di Bangsal Bedah RSUD Karanganyar paling banyak termasuk kategori cukup dibuktikan terdapat 20 pasien (48,78%) yang menyatakan kepuasan pasien termasuk kategori cukup.

Hasil analisis untuk beban kerja perawat dengan kepuasan pasien di Bangsal Bedah RSUD Karanganyar diperoleh p value $0,008 < 0,05$ ini menunjukkan ada hubungan antara beban kerja perawat dengan kepuasan pasien di Bangsal Bedah RSUD Kabupaten Karanganyar.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjaryani. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Satelit Tobadak Mamuju Tengah”. Dalam *Jurnal Ilmiah Kesehatan IQRA*, Vol IV, 90–98.
- Barahama K. F., Katuuk M & Oroh W. M. 2019 Hubungan Beban Kerja dengan Kepuasan Kerja Perawat di Ruang Perawat Dewasa RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. *E-juournal Keperawatan (E-Kp)* vol.7, (1). Universitas Sam Ratulangi.
- Dewi. 2022. “Hubungan Beban Kerja Dengan Kepuasan Pasien Ter di Bangsal Bedah Cempaka 2 dan Teratai 2 RSUD Kabupaten Karanganyar terhadap Pelayanan Keperawatan selama Pandemi Covid-19”. *Jurnal Kesehatan*. Vol.9 No 1, 14-23. *E-juournal Keperawatan (E-Kp)* Vol.7, (2). Universitas Sumatera Utara.
- Gaghana. 2018. “Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Bangsal Jantung di RSUD Raden Mattaher Jambi”. Dalam *Jurnal Manajemen*, Vol 1 No 1, 11–30.
- Koesomowidjojo. 2017. “Hubungan Beban Kerja dan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam.
- Mugianti. 2018. Hubungan Beban Kerja Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pemberian Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSU GMIM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Keperawatan*, 9 (9).
- Nursalam. 2018. Manajemen Keperawatan: aplikasi dalam praktik keperawatan profesional. Jakarta: Salemba Medika.
- Saputra. 2019. Hubungan Beban Kerja Perawat dengan Mutu Pelayanan Keperawatan di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak. *Skripsi Universitas Tanjungpura*.
- Tjiptono F dan Diono A, 2019. *Total quality management*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Toar. 2021. “Hubungan Beban Kerja Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pemberian Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSU GMIM Pancaran Kasih Manado”. *Jurnal Keperawatan* 9 (1), 71-77.
- Widiasari. 2019. Kepuasan Pasien terhadap Penerapan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit. Universitas Indonesia