



## **HUBUNGAN BEBAN KERJA DENGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN PERIOPERATIF PERAWAT RUANG OPERASI DI RSUD SITUBONDO TAHUN 2023**

**Muchammad Andri Maulidin<sup>1</sup>, Achmad Kusyairi<sup>2</sup>, Iin Aini Isnawati<sup>3</sup>**

STIKES Hafshawaty Pesantren Zainul Hasan Probolinggo

Email : [andrimaludin@gmail.com](mailto:andrimaludin@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Ruang operasi adalah salah satu bagian dari sebuah rumah sakit yang memiliki fungsi sebagai tempat proses melakukan pembedahan secara elektif atau darurat. Kondisi dan beban kerja perawat perioperative perlu diperhatikan agar dapat ditentukan kebutuhan kuantitas dan kualitas tenaga perawat yang diperlukan sehingga tidak terjadi beban kerja yang tidak sesuai yang akhirnya menyebabkan stres kerja pada perawat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan beban kerja dengan kualitas pelayanan keperawatan perioperatif perawat Ruang Operasi Di RSUD Situbondo. Penelitian ini merupakan penelitian analitik korelasi dengan desain penelitian *cross sectional*. Data diambil pada bulan Agustus-September 2023 di RSUD dr. Abdoer Rahem dan RSUD Asembagus kepada 37 responden secara *simple random sampling*. Pengumpulan data meliputi *editing, coding, scoring, dan tabulating*. Kemudian dianalisis dengan uji *spearman rank*. Hasil analisa data didapatkan beban perawat dalam penerapan keperawatan perioperatif sebagian besar beban kerja sedang yaitu sebanyak 25 responden (67,6%) dan kualitas pelayanan baik yaitu sebanyak 27 responden (73,0%). Hasil uji statistik *spearman rank* menunjukkan *P Value* = 0,040 < dari  $\alpha = 0,05$  yang berarti terdapat pengaruh yang bermakna beban kerja dengan kualitas pelayanan keperawatan perioperatif perawat Ruang Operasi. Diharapkan perawat yang ada di pelayanan kesehatan baik di ruang operasi dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan dapat membagi pekerjaan secara tim sehingga beban kerja yang dirasakan akan terasa ringan sehingga tercipta pelayanan yang baik dan bermutu.

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

### **ABSTRACT**

*The operating room is a part of a hospital that functions as a place for elective or emergency surgery. The conditions and workload of perioperative nurses need to be considered so that the quantity and quality of nursing staff needed can be determined so that there is no inappropriate workload which ultimately causes work stress in nurses. This study aims to analyze the correlation between workload and the quality of perioperative nursing services for operating room nurses at Situbondo General Hospital. This research was a correlation analytical research with a cross sectional research design. Data was taken in August-September 2023 at RSUD dr. Abdoer Rahem and Asembagus Regional Hospital to 37 respondents using simple random sampling. Data collection included editing, coding,*

*scoring, and tabulating. Then was analyzed using the Spearman rank test. The results of data analysis showed that the burden of nurses in implementing perioperative nursing was mostly moderate workload, namely 25 respondents (67.6%) and good service quality, namely 27 respondents (73.0%). The results of the Spearman rank statistical test show  $P$  Value = 0.040 <  $\alpha$  = 0.05, which means there is a significant correlation on workload and the quality of perioperative nursing services for Operating Room nurses. It is hoped that nurses in health services, whether in the operating room can provide quality services and can divide work as a team so that the perceived workload will feel light, thereby creating good and quality services.*

**Keywords:** *Workload, Service Quality, Nurses*

## PENDAHULUAN

Ruang operasi adalah salah satu bagian dari sebuah rumah sakit yang memiliki fungsi sebagai tempat proses melakukan pembedahan secara elektif atau darurat (*emergency*) yang membutuhkan keadaan steril .didalamnya. Pelayanan keperawatan yang diberikan di ruang operasi harus memperhatikan keselamatan pasien (*patient safety*) (Heni & Hera, 2018). Kondisi dan beban kerja perawat perioperative perlu diperhatikan agar dapat ditentukan kebutuhan kuantitas dan kualitas tenaga perawat yang diperlukan sehingga tidak terjadi beban kerja yang tidak sesuai yang akhirnya menyebabkan stres kerja pada perawat. Kondisi kerja berupa situasi kerja yang mencakup fasilitas, peraturan yang diterapkan, hubungan sosial kerjasama antar petugas yang dapat mengakibatkan ketidaknyamanan bagi pekerja. Demikian juga dengan beban kerja baik secara kuantitas dimana tugas-tugas yang harus dikerjakan terlalu banyak/sedikit maupun secara kualitas dimana tugas yang harus dikerjakan membutuhkan keahlian. Bila banyaknya tugas tidak sebanding dengan kemampuan baik fisik maupun keahlian dan waktu yang tersedia maka akan menjadi sumber stres yang berakibat pada kualitas pelayanan suatu instransi (Novita, dkk, 2022).

Menurut WHO jumlah klien yang berkunjung ke Rumah Sakit dan menjalani tindakan operasi diperkirakan setiap tahun ada 165 juta tindakan bedah dilakukan di seluruh dunia. Tercatat di tahun 2020 ada 234 juta jiwa klien di semua rumah sakit di dunia. Tindakan operasi/ pembedahan di Indonesia tahun 2020 mencapai hingga 1,2 juta jiwa (WHO, 2020). Berdasarkan data Kemenkes (2021) tindakan operasi/ pembedahan menempati urutan posisi ke-11 dari 50 penanganan penyakit yang ada di Indonesia, 32% diantaranya tindakan pembedahan elektif. Sedangkan data Riskesdas (2020) angka kejadian pembedahan elektif di Jawa Timur berjumlah 41.285 pasien bedah, terjadi penurunan sangat signifikan pada tahun 2019 pembedahan elektif berjumlah 22.894 kasus bedah yang disebabkan covid-19. Berdasarkan data Dinkes Provinsi Jawa Timur angka kejadian pembedahan elektif di Kabupaten Situbondo berjumlah 8.297 pasien (Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur, 2020).

Hasil rekam medis RSUD Asembagus Situbondo, kunjungan pasien pada tahun 2021 sebanyak 2.963 pasien untuk rawat inap, 11.008 pasien untuk kunjungan rawat jalan, dan 1.024 pasien menjalani pembedahan. Kemudian pada tahun 2022 mengalami peningkatan kunjungan pasien yang menjalani pembedahan sebanyak 1.473 pasien. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan kepada 5 orang responden didapatkan data 5 responden (100%) mendapatkan beban kerja yang tinggi dengan 4 responden (80%) dengan memberikan kualitas pelayanan yang cukup, dan 1 responden (40%) dengan kualitas pelayanan yang baik.

Pelayanan keperawatan perioperatif merupakan pelayanan yang diberikan kepada pasien yang menjalani pembedahan atau prosedur invasif dengan harapan dapat membantu pasien dan keluarganya dalam membuat keputusan dan mendukung kebutuhan pasien saat

proses pembedahan, dimulai dari fase pre operasi, intra operasi, dan paska operasi. Perawat perioperatif memberikan asuhan keperawatan kepada pasien sepanjang kontinum perawatan dengan mengidentifikasi empat domain spesifik yaitu keselamatan pasien, respon fisiologis, respons perilaku, dan sistem kesehatan. Perawat perioperatif bekerja secara kolaboratif dengan tenaga kesehatan lainnya untuk memberikan perawatan untuk mencapai hasil yang diinginkan (Novita, dkk, 2022). Perawat perioperatif di rumah sakit harus siaga dalam memberikan pelayanan yang bersifat elektif maupun *emergency*. Perawat bertemu dengan berbagai macam pasien dengan kondisi dan perlakuan perawatan yang berbeda. Perawat dituntut untuk selalu ada, selalu siaga dalam pelayanan, memberikan dukungan, memberikan sikap empati, selalu fokus, dan selalu tampil prima dengan senyum ramah. Tetapi dengan tuntutan dan beban kerja yang berlebih baik fisik maupun mental dan harapan tinggi dari pasien dan masyarakat akan membuat perawat jenuh, stres dalam bekerja, sehingga dapat mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat (Triwijayanti, 2016).

Beban kerja perawat perioperatif sangat tinggi, dimulai dari sebelum pasien dilakukan tindakan sampai pasien selesai tindakan, seorang perawat perioperatif harus terus ada dan memantau kondisi perkembangan pasien. Selain itu waktu yang tidak menentu juga menjadi pemicu tingginya beban kerja yang dialami oleh perawat perioperatif. Hal inilah yang menjadi salah satu sebab kinerja dan produktifitas asuhan keperawatan menjadi menurun dan bisa menyebabkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien menjadi menurun (Novita, dkk, 2022).

Dari pernyataan diatas banyak perawat terutama di rumah sakit, terutama pada perawat perioperatif yang memiliki beban kerja yang tinggi dan diluar jam kerja seperti biasanya. Semakin tinggi beban kerja yang didapatkan oleh perawat perioperatif maka akan menimbulkan masalah stres dan jenuh yang dialaminya, tentu akan mempengaruhi kinerja dari perawat. Jika kinerja perawat tidak optimal maka berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat perioperatif terhadap pasien dan masyarakat. Berdasarkan pemaparan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Hubungan beban kerja dengan kualitas pelayanan keperawatan perioperatif perawat ruang operasi di RSUD Situbondo”.

## METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan jenis penelitian *analitik korelation* dengan rancangan yang dilakukan adalah jenis *cross sectional* dimana jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran/observasi data variable independen dan dependen hanya satu kali pada satu saat, penelitian ini menggunakan tehnik *random sampling* kepada perawat di Ruang Operasi RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo dan RSUD Asembagus sejumlah 37 orang. Penelitian ini telah dilaksanakan pada bulan Agustus-September 2023. Data dikumpulkan dengan memberikan kuesioner kepada responden, kemudian dilakukan pengumpulan dan pengolahan data *editing, coding, scoring, dan tabulating*. Penelitian ini menggunakan uji *spearman rank* untuk data bivariat.

## HASIL PENELITIAN

### Data Umum

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia di RSUD dr. Abdoer Rahem

Usia	Frekuensi (f)	Presentase (%)
21-30 Tahun	2	8,0
31-40 Tahun	7	28,0

41-50 Tahun	11	44,0
>50 Tahun	5	20,0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Sumber : Data primer identitas responden

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa distribusi usia responden di RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo sebagian besar berusia 41-50 tahun sebanyak 11 responden (44,0%) dan sebagian kecil berusia 21-30 tahun sebanyak 2 responden (8,0%).

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia di RSUD Asembagus

Usia	Frekuensi (f)	Presentase (%)
21-30 Tahun	1	8,3
31-40 Tahun	10	83,3
41-50 Tahun	1	8,3
>50 Tahun	0	0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

Sumber : Data primer identitas responden

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa distribusi usia responden di RSUD Asembagus sebagian besar berusia 31-40 tahun sebanyak 10 responden (83,3%).

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di RSUD dr. Abdoer Rahem

Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Laki-laki	21	84
Perempuan	4	16
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100 %</b>

Sumber : Data primer identitas responden

Berdasarkan tabel 5.3 dapat diketahui bahwa distribusi jenis kelamin responden adalah hampir seluruhnya laki-laki yaitu sebanyak 21 responden (84,0%).

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di RSUD Asembagus

Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Laki-laki	9	75
Perempuan	3	25
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100 %</b>

Sumber : Data primer identitas responden

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa distribusi jenis kelamin responden adalah hampir seluruhnya laki-laki yaitu sebanyak 9 responden (75,0%).

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan di RSUD dr. Abdoer Rahem

Variabel	Frekuensi (f)	Presentase (%)
D3 Keperawatan	2	8
S1 Keperawatan/ Ners	23	92

---

<b>Total</b>	25	100
--------------	----	-----

---

*Sumber : Data Primer Angket Penelitian, 2023*

Berdasarkan tabel 5.5 dapat diketahui bahwa distribusi pendidikan responden adalah sebagian besar pendidikan S1 Keperawatan/ Ners yaitu sebanyak 23 responden (92,0%) dan sebagian kecil pendidikan D3 Keperawatan sebanyak 2 responden (8,0%).

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan di RSUD Asembagus

Variabel	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
D3 Keperawatan	8	66,7
S1 Keperawatan/ Ners	4	33,3
<b>Total</b>	12	100

*Sumber : Data Primer Angket Penelitian, 2023*

Berdasarkan tabel 5.6 dapat diketahui bahwa distribusi pendidikan responden adalah sebagian besar pendidikan D3 Keperawatan yaitu sebanyak 8 responden (66,7%) dan sebagian kecil pendidikan S1 Keperawatan/ Ners sebanyak 4 responden (33,3%).

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Tabel 7 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Lama Bekerja di RSUD dr. Abdoer Rahem

Variabel	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
< 5 tahun	1	4
>5 tahun	24	96
<b>Total</b>	25	100

*Sumber : Data Primer Angket Penelitian, 2023*

Berdasarkan tabel 7 dapat diketahui bahwa distribusi lama bekerja responden adalah hampir seluruhnya > 5 tahun yaitu sebanyak 24 responden (96,0%).

Tabel 8 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Lama Bekerja di RSUD Asembagus

Variabel	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
< 5 tahun	0	0
>5 tahun	12	100
<b>Total</b>	12	100

*Sumber : Data Primer Angket Penelitian, 2023*

Berdasarkan tabel 8 dapat diketahui bahwa distribusi lama bekerja responden adalah seluruhnya > 5 tahun yaitu sebanyak 12 responden (100%).

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Status Kepegawaian

Tabel 9 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Status Kepegawaian di RSUD dr. Abdoer Rahem

Variabel	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
ASN	21	86
Kontrak	4	14
<b>Total</b>	25	100

Sumber : Data Primer Angket Penelitian, 2023

Berdasarkan tabel 9 dapat diketahui bahwa distribusi status kepegawaian responden adalah sebagian besar ASN yaitu sebanyak 21 responden (84,0%).

Tabel 10 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Status Kepegawaian di RSUD Asembagus

Variabel	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
ASN	2	16,7
Kontrak	10	83,3
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer Angket Penelitian, 2023

Berdasarkan tabel 10 dapat diketahui bahwa distribusi status kepegawaian responden adalah sebagian besar kontrak yaitu sebanyak 10 responden (83,3%).

### Data Khusus

#### Beban Kerja

Tabel 11 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Beban Kerja

Variabel	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
Tinggi	12	32,4
Sedang	25	67,6
Rendah	0	0
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 11 dari hasil analisa data beban perawat dalam penerapan keperawatan perioperatif didapatkan sebagian besar beban kerja sedang yaitu sebanyak 25 responden (67,6%) dan sebagian kecil responden dengan beban kerja tinggi yaitu sebanyak 12 responden (32,4%).

#### Kualitas Pelayanan

Tabel 12 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan

Variabel	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
Baik	27	73
Cukup	10	27
Kurang	0	0
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 12 dari hasil analisa data kualitas pelayanan didapatkan sebagian besar dengan kualitas pelayanan baik yaitu sebanyak 27 responden (73,0%) dan sebagian kecil dengan kualitas pelayanan cukup sebanyak 10 responden (27,0%).

#### Hasil Analisa Data Bivariat

Tabel 13 Hasil uji *Spearman Rank* Beban Kerja Perawat terhadap Kualitas Pelayanan

Variabel	Kualitas Pelayanan
Beban kerja perawat dalam penerapan	$r : 0,292$ $P Value : 0,040$

---

keperawatan perioperatif	n : 37
-----------------------------	--------

---

Berdasarkan tabel 13 hasil uji statistik *spearman rank* menunjukkan *P Value* = 0,040 < dari nilai alpha ( $\alpha$ ) = 0,05 yang berarti terdapat perbedaan atau hubungan yang bermakna beban kerja dengan kualitas pelayanan keperawatan perioperatif perawat Ruang Operasi Di RSUD Situbondo Tahun 2023.

## PEMBAHASAN

### Beban Kerja Perawat

Berdasarkan tabel 5.11 dari hasil analisa data beban perawat dalam penerapan keperawatan perioperatif didapatkan sebagian besar beban kerja sedang yaitu sebanyak 25 responden (67,6%) dan sebagian kecil responden dengan beban kerja tinggi yaitu sebanyak 12 responden (32,4%). Perawat adalah seorang tenaga kesehatan yang bertugas memberikan asuhan keperawatan dalam bentuk pemeliharaan dan pelayanan kesehatan pada seluruh elemen masyarakat secara paripurna (Tim Bumi Medika, 2016). Sedangkan Keperawatan didefinisikan sebagai ilmu pengetahuan yang memfokuskan pada mempromosikan kualitas hidup yang didefinisikan oleh orang atau keluarga, melalui seluruh pengalaman hidupnya dari kelahiran sampai asuhan pada kematian (Undang-undang No. 38 Tahun 2014).

Menurut Schultz dalam M. Zainal Arifin (2016), mengemukakan bahwa beban kerja adalah terlalu banyak melakukan pekerjaan dibandingkan dengan waktu yang tersedia atau melakukan pekerjaan yang terlalu sulit bagi karyawan untuk dikerjakan. Dhania (2010) menyimpulkan bahwa beban kerja adalah sejumlah kegiatan dalam bentuk fisik maupun psikis yang membutuhkan kemampuan mental dan harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja perawat yang bekerja di rumah sakit berkaitan dengan asuhan keperawatan yang harus diberikan kepada pasien. Hal-hal yang menjadi pertimbangan dalam beban kerja perawat adalah jumlah perawat yang tidak sebanding dengan jumlah pasien yang dirawat, aktivitas keperawatan langsung, tidak langsung dan pendidikan kesehatan serta rata-rata waktunya, dan frekuensi tindakan yang dibutuhkan pasien. Bila banyaknya tugas yang tidak sebanding dengan kemampuan fisik maupun keahlian dan waktu yang tersedia maka akan menjadi sumber stress.

Berdasarkan tabel 5.1 dan 5.2 dapat diketahui bahwa distribusi usia responden di RSUD Situbondo sebagian besar berusia 31-40 tahun sebanyak 11 responden (45,9%) dan sebagian kecil berusia 21-30 tahun sebanyak 3 responden (8,1%). Kematangan individu dapat dilihat langsung secara objektif dengan periode umur, sehingga berbagai proses pengalaman, pengetahuan, keterampilan, kemandirian terkait sejalan dengan bertambahnya umur individu. Umur yang jauh lebih tua, akan cenderung memiliki pengalaman yang lebih dalam masalah kecemasan (Furwanti, 2014). Menurut analisa peneliti bahwa sebagian besar usia responden dimasa usia dewasa yaitu 31-40 tahun. Hal ini karena daya ingat dan pengetahuan seseorang salah satunya dipengaruhi oleh umur.

Berdasarkan tabel 5.2 dapat diketahui bahwa distribusi jenis kelamin responden adalah hampir seluruhnya laki-laki yaitu sebanyak 30 responden (81,1%). Jenis kelamin adalah perbedaan antara perempuan dengan laki-laki secara biologis sejak seorang itu dilahirkan (Hungu, 2016). Berdasarkan analisa peneliti bahwa mayoritas jenis kelamin dalam penelitian ini adalah laki-laki, karena perawat laki-laki memiliki tenaga yang lebih besar dibanding perawat perempuan terutama dalam proses evakuasi dan mobilisasi pasien. Maka keberadaan perawat laki-laki sangat dibutuhkan di ruang operasi.

Berdasarkan tabel 5.5 dan 5.6 dapat diketahui bahwa distribusi pendidikan responden adalah sebagian besar pendidikan S1 Keperawatan/ Ners yaitu sebanyak 27 responden

(73,0%) dan sebagian kecil pendidikan D3 Keperawatan sebanyak 10 responden (27,0%). Pendidikan adalah proses perubahan tingkah laku dan sikap orang dalam usaha mendewasakan diri melalui usaha latihan dan pengajaran, hal ini berhubungan dengan strategi koping yaitu konsekuensi masing-masing individu untuk menilai suatu keadaan. Tingkat pendidikan dalam keperawatan diperlukan karena untuk mengetahui tingkat pengetahuan perawat tentang penanganan pasien. Tingkat pendidikan dihubungkan dengan pengetahuan oleh karena itu seseorang yang berpendidikan tinggi akan lebih mudah untuk menyerap informasi sehingga dalam pemberian asuhan keperawatan dapat berjalan dengan lancar, efisien, bermutu dan pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Tingkat pendidikan adalah faktor yang menentukan tingkat pemahaman, kemampuan, dan pola berfikir perawat sehingga beban kerja perawat menjadi lebih ringan karena pemahaman yang dimilikinya.

Seseorang yang berpendidikan tinggi akan lebih mudah dalam menerima serta mengembangkan pengetahuan dan teknologi. Semakin tinggi pendidikan seseorang makin mudah seseorang berfikir secara luas, makin mudah daya inisiatifnya dan makin mudah pula untuk menemukan cara-cara yang efisien guna menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.

Berdasarkan tabel 5.7 dan 5.8 dapat diketahui bahwa distribusi lama bekerja responden adalah hampir seluruhnya > 5 tahun yaitu sebanyak 36 responden (97,3%). Masa kerja dapat membantu mengembangkan sikap mengenai tinjauan prestasi, kemampuan memimpin, rancangan kerja, dan aktivitas kelompok kerja. mengatakan pengalaman terdahulu menyebabkan beberapa sikap individu terhadap kinerja, loyalitas, dan komitmen terhadap pekerjaannya. Pengalaman merupakan elemen penting dalam membentuk penguasaan kompetensi seseorang terhadap tugas. Seseorang dengan sejumlah pengalaman tertentu akan berbeda penguasaan kompetensi manajerialnya dibandingkan dengan seseorang yang tidak memiliki pengalaman.

Menurut analisa peneliti lama kerja pada perawat di ruang operasi yaitu hampir seluruhnya > 5 tahun. Hal ini karena di ruang operasi sangat membutuhkan banyak tenaga perawat yang berpengalaman dikarenakan ruang operasi merupakan salah satu ikon pelayanan RS sehingga membutuhkan tenaga kesehatan yang berpengalaman untuk menunjang pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Badi'ah (2018) diruang rawat inap RSD Penambahan Senopati Bantul yang menyatakan 74,6% responden masa kerjanya > 5 tahun. Masa kerja biasanya dikaitkan dengan waktu mulai bekerja, dimana pengalaman kerja juga ikut menentukan kinerja seseorang. Semakin lama masa kerja kecakapan dalam menangani pasien akan lebih baik karena sudah menyesuaikan diri dengan pekerjaan.

Beberapa hasil penelitian yang berkaitan dengan beban kerja yaitu hasil penelitian yang dilakukan oleh Trisna (2017) di rumah sakit Haji Jakarta didapatkan dalam upaya melaksanakan tugas dan tanggung jawab, perawat dituntut memberikan pelayanan yang prima yang kadang hal ini dapat mengakibatkan beban kerja dirasa menjadi berat bahwa kegiatan keperawatan tidak langsung merupakan kegiatan yang banyak dilakukan diruang rawat inap dan faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja adalah jumlah pasien yang dirawat, jumlah perawat yang bertugas, dan banyaknya aktivitas keperawatan langsung dan tidak langsung. Hal ini juga terjadi pada hasil penelitian di rumah sakit DR. Muhammad Hoesin Palembang bahwa variabel yang mempunyai hubungan bermakna dengan beban kerja adalah jumlah kegiatan, rata-rata waktu perawatan tidak langsung serta sistem penugasan dan fasilitas.

### **Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan tabel 5.12 dari hasil analisa data kualitas pelayanan didapatkan sebagian besar dengan kualitas pelayanan baik yaitu sebanyak 27 responden (73,0%) dan sebagian

kecil dengan kualitas pelayanan cukup sebanyak 10 responden (27,0%). Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan (Arianto, 2018:83). Kualitas Pelayanan merupakan faktor yang sangat penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Aplikasi kualitas Pelayanan sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian dari strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar maupun strategi untuk terus tumbuh.

Kualitas pelayanan perawat bisa diketahui dari seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat yang menggunakan jasa medis ini. Tingkat kepuasan merupakan hasil evaluasi dengan membandingkan pelayanan yang diterima pasien dengan pelayanan yang diharapkan oleh pasien. Apabila pelayanan yang diterima sama dengan yang diharapkan pasien, maka bisa disimpulkan kualitas pelayanan bagus apalagi sampai bisa melebihi harapan pasien yang sebenarnya. Kriteria kualitas pelayanan rumah sakit dapat berubah sesuai dengan preferensi pasien. Oleh karena itu penting bagi rumah sakit untuk terus memantau preferensi pasien sehingga tidak salah dalam mempersepsikan kriteria kualitas pelayanan yang diharapkannya. Pentingnya mengukur kualitas pelayanan karena kepuasan pasien ditentukan oleh kualitas pelayanan yang dirasakannya (Duggirala et al., 2018).

Choi (2016) menyatakan bahwa, kualitas pelayanan merupakan kesan relatif mengenai tingkat inferioritas atau superioritas dari organisasi dan karyawannya. Di lain pihak, Mukherjee dan Malhotra (2016), mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai hasil dari interaksi antar manusia yaitu antara pemberi jasa dengan konsumen. Definisi lain menjelaskan bahwa kualitas pelayanan sebagai harapan mengenai kualitas pelayanan merupakan harapan keinginan sesuatu yang harus disampaikan oleh penyedia jasa, harapan normatif, standar ideal, pelayanan yang diinginkan, dan tingkat pelayanan yang diharapkan oleh konsumen (Dyke et al., 2019).

Menurut analisa peneliti kinerja perawat di ruang operasi yaitu sebagian besar kualitas pelayanan baik dalam hal keperawatan perioperatif, tetapi perawat di RSUD Situbondo masih memiliki keterbatasan berupa disiplin dalam berpakaian, jam masuk kerja. Masih banyak dari perawat yang datang terlambat dan tidak disiplin dalam pakaian dinas.

### **Hubungan Beban Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan Perioperatif**

Berdasarkan tabel 5.13 beban kerja perawat sedang dengan kualitas pelayanan baik sebanyak 16 responden (43,3%). Berdasarkan tabel 5.14 hasil uji statistik *spearman rank* menunjukkan  $P Value = 0,040 <$  dari nilai alpha ( $\alpha$ ) = 0,05 yang berarti terdapat perbedaan atau hubungan yang bermakna beban kerja dengan kualitas pelayanan keperawatan perioperatif perawat Ruang Operasi Di RSUD Situbondo Tahun 2023. Peran perawat perioperatif tampak meluas, mulai dari praoperatif, intraoperatif, sampai ke perawatan pasien pascaanestesi. Peran perawat di kamar operasi (di Indonesia dikenal dengan sebutan OK) berdasarkan fungsi dan tugasnya terbagi tiga yaitu perawat administratif, perawat pada pembedahan dan perawat pada anestesi (Muttaqin, A & Sari, 2019).

Beban kerja karyawan perlu diperhatikan agar tidak terjadi over yang dapat menimbulkan stres dan berakibat pada menurunnya kinerja karyawan yang berdampak pada kualitas pelayanan. Meskipun tidak berpengaruh secara langsung akan tetapi dapat menimbulkan stres yang berakibat pada performance karyawan. Beban kerja yang dirasakan berlebihan akan memengaruhi kinerja perawat dan kualitas pelayanan rumah sakit. Beban kerja yang harus dilaksanakan perawat hendaknya merata, sehingga dapat dihindarkan adanya seorang perawat yang mempunyai beban kerja yang terlalu banyak atau terlalu sedikit. Namun demikian beban kerja yang merata ini tidak berarti bahwa setiap perawat

dalam organisasi tersebut harus tetap sama beban kerjanya. Beberapa aspek yang berhubungan dengan beban kerja adalah jumlah pasien yang harus dirawat, kapasitas kerja sesuai dengan pendidikan yang diperoleh, shift yang digunakan untuk mengerjakan tugasnya yang sesuai dengan jam kerja yang berlangsung setiap hari (Barahama, 2019).

Perawat memiliki peran penting dalam rumah sakit, hal ini dikarenakan perawat lebih sering bertatap muka dengan pasien dibandingkan dokter. Perawat di dalam rumah sakit memiliki banyak sekali tugas dan tanggung jawab yang ditetapkan oleh rumah sakit itu sendiri, sehingga pekerjaan yang dikerjakan oleh perawat dapat memberikan beban kerja tersendiri dikarenakan banyaknya tugas dan tekanan yang ada. Beban kerja ini pada akhirnya akan menimbulkan tekanan kepada perawat sehingga mempengaruhi kinerja dari perawat. Stres kerja juga dapat dipicu jika suatu pekerjaan yang dilakukan oleh perawat melebihi dari batas dari kemampuannya yang pada akhirnya timbul suatu tekanan yang akan dialami oleh perawat. Hal ini tentunya juga akan sangat berpengaruh terhadap kinerja perawat. Atas dasar penjelasan diatas maka dapat disimpulkan beban kerja dan stres kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja perawat sehingga berdampak pada kualitas pelayanan yang ada di rumah sakit.

Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Ratnaningsih (2015) di Rumah Sakit Ibu dan Anak Hermina Jatinegara, didapatkan bahwa jenis kegiatan perawatan langsung dan jenis ruang rawat berhubungan secara bermakna dengan kualitas kerja perawat. Penelitian lain dilakukan oleh Trisiah (2017) di Rumah Sakit Umum Daerah dr Adjidarmo Kabupaten Lebak, didapatkan bahwa kepuasan kerja, motivasi, dan beban kerja memiliki hubungan yang signifikan terhadap kualitas pekerjaan perawat. Perawat dalam melaksanakan pekerjaannya dalam hal memberikan asuhan keperawatan memerlukan keanekaragaman ketrampilan yang harus dikuasai, identitas tugas yang unik sesuai dengan kebutuhan pasien, keberartian tugas dalam mencapai kesehatan yang optimal bagi pasien yang dirawatnya, otonomi dalam melakukan asuhan keperawatan pasien yang menjadi tanggung jawabnya, dan umpan balik terhadap asuhan yang diberikan oleh atasan. Perawat dalam menyelesaikan pekerjaan/asuhan keperawatan pada waktu berdinis harus diperhatikan/diperhitungkan beban kerjanya karena akan mempengaruhi perilaku perawat terhadap kualitas pekerjaannya.

Kualitas pelayanan keperawatan tidak terlepas dari peran klasifikasi pasien di ruang rawat inap, ruang operasi, dan IGD, karena dengan klasifikasi tersebut pasien merasa lebih dihargai sesuai dengan haknya dan dapat diketahui bagaimana kondisi dan beban kerja perawat dimasing-masing ruang perawatan. Kondisi dan beban kerja diruang rawat inap perlu diketahui agar dapat ditemukan kebutuhan kuantitas dan kualitas tenaga perawat yang diperlukan dalam ruang rawat inap sehingga tidak terjadi beban kerja yang tidak sesuai yang akhirnya menyebabkan stress kerja (ilyas, 2012).

Dari hasil dan pembahasan penelitian ini bahwa ada hubungan yang signifikan antara beban kerja dengan kualitas pelayanan perawat di RSUD Situbondo. Beban kerja tinggi dapat disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya kemampuan kerja seseorang. Kemampuan kerja tersebut berkaitan erat dengan tingkat pendidikan yang ditempuh. Tenaga perawat yang memiliki tingkat pendidikan yang memadai sesuai dengan profesinya akan mempunyai kemampuan yang baik dalam melaksanakan tugasnya. Selain itu juga beban kerja memerlukan kedisiplinan, ketelitian, kepedulian serta kecerdasan. Berdasarkan hasil kuesioner saat penelitian, kegiatan produktif tak langsung perawat lebih tinggi daripada kegiatan produktif langsung. dan kualitas pelayanan terjadi pada tingkatan dimana hasil pekerjaan diterima individu seperti yang diharapkan. Semakin banyak orang menerima hasil, akan semakin puas. Dengan terciptanya kepuasan kerja yang merupakan sikap positif yang dilakukan individual terhadap pekerjaan mereka, maka akan tercapainya kualitas pelayanan individual tersebut.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti terhadap perawat di RSUD Situbondo dapat diambil kesimpulan terdapat hubungan yang bermakna beban kerja terhadap kualitas pelayanan keperawatan perioperatif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abedini, A., Li, W., & Ye, H. 2017. *An Optimization Model For Operating Room Scheduling To Reduce Blocking Across The Perioperative Process*. *Procedia Manufacturing*, 10(859), 60–70. <https://doi.org/10.1016/j.promfg.2017.07.022>.
- Aria Mulyapradana dan Atik Indah Lazulfa. 2018. *Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kkualitas Pelayanan Administrasi di PT. BAM Kabupaten Tegal*. *Jurnal Insitusi Politenik Ganesha Medan*. 1(2) : 1-17.
- Arianto, N. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Home Industri Produk Pakaian Sablon & Bordir)*. *Jurnal Pemasaran* 4(2):254-268.
- Arif Muttaqin dan Kumala Sari. 2013. *Asuhan Keperawatan Perioperatif: Konsep Proses dan aplikasi*. *Cetakan Ketiga*. Jakarta : Salemba Medika
- Arika. 2011. *Jurnal artikel Analisis Beban Kerja Ditinjau dari Faktor Usia Dengan Pendekatan Recommended Weight Limit*. RTT
- Ashar, Sunyoto Munandar. 2018. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press).
- Fandy, Tjiptono. 2015. *Strategi Pemasaran, Edisi 4*. Yogyakarta: Andi Offset..
- Febri, Artadi. 2015. *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Merapi Agung Lestari*. *Jurnal Ekonomi Hasibuan*
- Febri, Furqon Artadi. *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Marapi Agung Lestari*. Skripsi: UNY
- Friska Aprilia. 2016. *Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah*.
- Friska, Aprilia. 2017. *Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan Motivasi terhadap Kinerja Perawat RS Islam Ibnu Sina Pekanbaru” Jom Fekom*, 4 (Februari, 2017) 91.
- Gaspersz, Vincent. 2011. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Gibson. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Keempat*. Jakarta: Erlangga.
- Gruendemann, B & Fersebner, B. 2016. *Keperawatan Perioperatif (Volume 2 Praktik)*. Jakarta: EGC.
- Heni, S.Kep.Ners dan Hera, Hijriani, S.Kep.Ners. 2018. *Keperawqtan Dasar II*. Cirebon: LovRinz Publlising. [https://www.google.co.id/books/edition/Keperawatan\\_Dasar\\_II\\_Buku\\_Lovrinz\\_Publis/UxseEAAAQBAJ?hl=jv&gbpv=1&dq=kamar+operasi&pg=PA90&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Keperawatan_Dasar_II_Buku_Lovrinz_Publis/UxseEAAAQBAJ?hl=jv&gbpv=1&dq=kamar+operasi&pg=PA90&printsec=frontcover)
- Indra, Andriyanto. 2014. *Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan Bank Daerah Karanganyar. Penelitian dan Kajian Ilmiah*, ( 2014), 14: 56-76.
- Indra, Ardiyanto. 2014. *Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan KBPR Bank Daerah Karanganyar. Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah*.
- Irawati, Setia., R. 2017. *Dampak Beban Kerja. Analisis Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan Operator pada PT Giken Precision Indonesia*. 52-53.
- Kasmir. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Teori dan Praktik (1st ed.)*. Depok: Rajawali Pers

- Kaye, dkk 2019. *Buku Ajar: Keperawatan Perioperatif (Comprehensive Perioperative Nursing)*. Jakarta: EGC
- KEPPKN. 2017. *Pedoman Dan Standar Etik Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan Nasional*. Jakarta: Kemkes RI
- Kotler, P dan K.L. Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran. Edisi 12*. Indeks. Jakarta.
- Linda, Muthia Roza, Megawati, Yusri Japriska. 2014. *Analisis Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Pesisir Selatan dengan Menggunakan Partial Least Square (PLS)*. Jurnal Kajian Manajemen Bisnis Vol. 3 No. 1. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang dan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perdagangan
- M. Zainal Arifin. 2016. *Pengaruh Beban Kerja dan Kompensasi terhadap Komitmen Organisasional dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Jurnal Bisnis dan Manajemen
- Mukarom, Zaenal, dan Laksana Muhibudin. 2015. *Manajemen Public Relation*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Munandar. 2018. *Stress Dan Keselamatan Kerja, Psikologi Industri Dan Organisasi*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Notoatmodjo, S. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Novita, dkk. 2022. *Keperawatan Perioperatif dan Medikal Bedah*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.  
[https://www.google.co.id/books/edition/Keperawatan\\_Periooperatif\\_dan\\_Medikal\\_Bed/QIShEAAAQBAJ?hl=jv&gbpv=1&dq=kamar+operasi&pg=PA103&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Keperawatan_Periooperatif_dan_Medikal_Bed/QIShEAAAQBAJ?hl=jv&gbpv=1&dq=kamar+operasi&pg=PA103&printsec=frontcover)
- Nursalam. 2015. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Riny, Chandra & Dodi, Adriansyah. 2017. *Pengaruh Beban Kerja dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Mega Auto Central Finance Cabang Langsa*. Jurnal Manajemen dan Keuangan.
- Roberston, N, 2019. *Pedoman Teknis Ruang Operasi Rumah Sakit*. Jakarta: Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan
- Rosyidi, Kholid dan Basri, M Hasan. 2014. *Konsep Kamar Operasi dan Instrumen Bedah Orthopedi*. Yogyakarta: Gosyen Publishing
- Schultz, Duane and Sydney Ellen Schultz. 2010. *Psychology and Work Today, Tenth Edition*. New Jersey: Pearson-Prentice Hall.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2016. *Service Quality dan Satisfaction, Edisi Keempat*. Yogyakarta : Andi
- Vanchapo, Antonius Rino. 2020. *Beban Kerja dan Stres Kerja*. Pasuruan. CV. Penerbit Qiara Media.
- Wijono, D. 2010. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan (Teori, Strategi dan Aplikasi Volume 2)*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Zeithaml, Bitner, dan Gremler. 2019. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* u. Jurnal