

## BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA PERAWAT DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT : LITERATURE REVIEW

<sup>1</sup>Yunita Martha Supitra, <sup>2</sup>Oktavy Budi Kusumawardhani\*

<sup>1</sup>Universitas Kusuma Husada Surakarta, [yunitamartha27@gmail.com](mailto:yunitamartha27@gmail.com)

<sup>2</sup>Universitas Kusuma Husada Surakarta, [oktavybudi@ukh.ac.id](mailto:oktavybudi@ukh.ac.id)

\*Penulis Korespondensi

### ABSTRAK

*Beban kerja adalah sejumlah kegiatan yang harus segera di selesaikan dalam waktu tertentu sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Beban kerja yang berlebihan akan membuat kinerja seorang perawat menurun dan mengakibatkan pelayanan yang diberikan kepada pasien kurang maksimal. Tujuan: untuk mengetahui beban kerja terhadap kinerja perawat di ruang rawat inap. Metode: karya tulis ini merupakan hasil dari studi literature berupa analisis menggunakan metode systematic mapping study yang dilakukan melalui penelusuran Google Scholar dan ditetapkan 6 jurnal nasional. Hasil: menunjukkan bahwa tingginya beban kerja berhubungan dengan kinerja perawat dan akan berdampak pada pelayanan kesehatan yang diberikan perawat kepada pasien. Simpulan: menunjukkan bahwa tingginya beban kerja berhubungan dengan kinerja perawat dan akan berdampak pada pelayanan kesehatan yang diberikan perawat kepada pasien.*

**Kata Kunci : beban kerja, kinerja perawat, ruang rawat inap**

### ABSTRACT

*Workload is the number of activities that must be completed within a certain time according to the capabilities possessed. Excessive workload will make a nurse's performance decrease and result in services provided to patients that are less than optimal. Purpose: to determine the impact of the workload on the performance of nurses in the inpatient room. Methods: This paper is the result of a literature study in the form of an analysis using the systematic mapping study method, which was carried out through Google Scholar searches and determined six national journals. Results: indicate that high workload is related to nurse performance and will have an impact on the health services provided by nurses to patients. Conclusion: This shows that the high workload is related to the performance of nurses and will have an impact on the health services provided by nurses to patients.*

**Keyword : workload, nurse performance, inpatient room**

### PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kesehatan menempatkan pasien sebagai pihak yang dapat menikmati jasa pelayanan kesehatan termasuk kualitas jasa (Kusumawardhani, Adji and Supriyanto, 2021). Kualitas dalam pelayanan jasa dapat memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk selalu menikmati jasa yang diberikan (Alim dkk., 2019). Dengan adanya pelayanan kesehatan dapat membantu masyarakat untuk menikmati pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat (Kemenkes, 2018).

Untuk dapat menjalankan pelayanan kesehatan tersebut, rumah sakit membutuhkan sumber daya manusia untuk menjalankan pelayanan kesehatan secara profesional (Hakman dkk., 2021). Menurut Elbadiansyah (2018) menjelaskan bahwa sumber daya manusia adalah manusia yang akan dipekerjakan pada suatu perusahaan sebagai sumber untuk penggerak, pemikir, dan perencana untuk mencapai suatu tujuan pada organisasi tersebut. Rumah sakit harus memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat karena menyangkut kesehatan dan kepentingan bagi semua orang (Mardiani & Dudija, 2021). Penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang bermutu dan

berkualitas di rumah sakit selalu dipengaruhi oleh efektivitas kerja dari sumber daya manusia salah satunya yakni oleh perawat (Basalamah dkk., 2021).

Perawat merupakan tim kesehatan yang selalu sedia dalam melayani kebutuhan kesehatan masyarakat selama 24 jam untuk memberikan pertolongan pertama dengan penuh tanggung jawab (Pasaribu dkk., 2021). Perawat memiliki peran yang sangat penting pada setiap rumah sakit karena perawat selalu berinteraksi kepada pasien (Hakman dkk., 2021). Dalam memberikan asuhan keperawatan, perawat memiliki tugas yang sesuai dengan fungsinya. Pelayanan keperawatan juga dapat menjadi faktor penentu baik buruknya mutu dan citra rumah sakit dalam pelayanan Kesehatan (Kusumawardhani, Widyastuti and Rejeki, 2023). Jumlah perawat dapat menjadi faktor penentu dalam menentukan mutu rumah sakit karena sering digunakan sebagai indikator pelayanan kesehatan yang bermutu serta dapat meningkatkan kepuasan pasien (Basalamah dkk., 2021).

Hal ini dijelaskan juga dalam hasil survei Persatuan Perawat Indonesia yang menyatakan bahwa terdapat sekitar 51% perawat Indonesia mengalami kejenuhan bekerja disertai dengan gejala sering pusing, kurang ramah, merasa lelah dan kurang istirahat (Pasaribu dkk., 2021). Kemudian perawat di rumah sakit memiliki tugas yang banyak dan tanggung jawab yang besar yang mana tugas-tugas yang harus dikerjakan oleh perawat sudah ditetapkan oleh rumah sakit sehingga beban kerja perawat menjadi banyak dan perawat sulit untuk menyelesaikannya tugasnya (Hakman dkk., 2021). Selain itu jika dalam suatu rumah sakit mendapatkan perawat baru yang masuk, maka beban kerja perawat senior mengalami double job dimana perawat senior harus mengarahkan dan memberi pelatihan kepada perawat baru dan juga perawat senior harus tetap menjalankan tugas-tugasnya (Kusumawardhani *et al.*, 2021). Sehingga tanggung jawab yang dikerjakan harus terbagi. Beban kerja yang tinggi pada perawat akan berakibat pada penurunan kerja perawat karena penanganan yang lama pada pasien dan pasien merasa kurang puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh perawat (Astuti, R., & Lesmana, 2019).

Beban kerja dapat diukur dari jumlah jam dalam menyelesaikan pekerjaan dan jumlah pasien yang harus dilayani. Beban kerja yang ditanggung oleh karyawan rumah sakit selalu berkaitan dengan pelayanan dan perawatan yang diberikan kepada para pasien. Dengan bekerja di rumah sakit karyawan rumah sakit khususnya perawat harus siap dengan adanya sistem kerja shift yang dituntut ada dalam rumah sakit terlebih adanya shift malam yang mana shift malam merupakan waktu untuk beristirahat dan harus selalu dijaga dalam kondisi apapun sehingga ketentuan perilaku karyawan rumah sakit harus dijaga karena akan berdampak pada kinerja karyawan rumah sakit (Pasaribu dkk., 2021).

Kinerja merupakan keberhasilan yang dapat dicapai yang sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan oleh suatu organisasi kemudian tugas tersebut akan dibebankan kepada karyawan yang dapat diukur melalui kuantitas, kualitas bahkan waktu yang telah digunakan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan (Kusumawardhani, 2020). Penilaian kinerja dapat diukur dari pencapaian kinerja dari program rumah sakit yang sesuai dengan visi dan misi rumah sakit. Salah satu contoh tercapainya indikator kinerja mutu pelayanan kesehatan yaitu yang dapat mencapai target dalam program-program kegiatan yang bermanfaat bagi pasien. Pencapaian kinerja dalam suatu rumah sakit harus selalu berkaitan dengan sumber daya manusia dari rumah sakit tersebut yakni dari kinerja perawat (Pasaribu dkk., 2021).

Kinerja perawat dapat diartikan sebagai tugas-tugas keperawatan seperti melaksanakan asuhan keperawatan, mendiagnosa, mengkaji, bahkan merencanakan tindakan dan evaluasi. Dengan adanya keprofesionalan dari hasil kinerja perawat akan berdampak dalam kualitas mutu pelayanan yang baik dan akan meningkatkan citra rumah sakit juga. Jika dalam kinerja perawat mengalami penurunan maka akan berdampak pada penurunan dalam kepuasan pasien maupun keluarga pasien (Erlina dkk., 2019). Penurunan kinerja perawat dapat dipengaruhi oleh pekerjaan yang harus dilakukan oleh perawat dimana pekerjaan tersebut sudah berlebihan dan banyak pasien yang harus dilayani sedangkan banyak rumah sakit mengalami kekurangan dalam tenaga kerja

perawat, sehingga membuat beban kerja perawat menjadi banyak dan berdampak dalam kesehatan perawat (Pasaribu dkk., 2021).

Hasil penelitian dari Erlina, dkk (2019) di instalasi rawat inap RSUD Labung Baji Makassar menyatakan bahwa ( $p = 0,011$ ) yang artinya ada pengaruh beban kerja terhadap kinerja perawat di instalasi rawat inap karena banyaknya kegiatan yang harus dikerjakan oleh perawat dan perawat selalu dituntut untuk bekerja secara cepat agar semua pasien dapat di tangani namun kurangnya tenaga medis keperawatan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Basalamah, dkk (2021) di RSUD Kota Makassar yang menyatakan bahwa ( $p = 0.000$ ) yang artinya beban kerja perawat tergolong tinggi dengan persentase 48% dari target yang harus dicapai dalam pekerjaan yang terlalu tinggi dalam penanganan kasus Covid-19 pada saat penggunaan APD yang berpengaruh dalam menurunnya imunitas tubuh, risiko untuk tertular virus semakin banyak dan membuat para perawat bekerja lebih banyak dari biasanya. Dari latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian literature review tentang “Beban Kerja Terhadap Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit”.

## METODE

Jenis penelitian ini adalah literature review. Metode yang digunakan dalam literature review ini berupa *systematic mapping study* yakni metode untuk menulis studi literature yang sistematis dengan tahapan-tahapan yang telah di tetapkan sebelumnya. Pemilihan jenis literature review ini tidak sesuai keinginan dan pengetahuan pribadi. Studi literatur ini diambil dari beberapa artikel jurnal ilmiah yang dilakukan dari penelusuran Google Scholar. Jurnal awal ditemukan 400 jurnal nasional, setelah dilakukan penyaringan maka ditetapkan 6 jurnal nasional dengan menggunakan kata kunci seperti –Beban Kerja-, -Kinerja-, dan -Kinerja Perawat-. Jurnal yang digunakan memiliki desain studi kuantitatif yang dipublikasikan dalam rentang waktu 2018-2022.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingginya beban kerja yang dialami oleh perawat sangat berpengaruh dalam pelayanan kesehatan pada pasien melalui kinerja perawat. Beban kerja yang berlebihan akan membuat kinerja perawat untuk melayani pasien menjadi kurang maksimal dan menjadikan pasien merasa tenaga medis khususnya perawat kurang handal dan menyebabkan keterlambatan pemeriksaan atau waktu pengobatan tidak tepat. Beban kerja yang tinggi dapat timbul karena kurangnya Sumber Daya Manusia khususnya perawat di dalam suatu rumah sakit dan perawat dapat melakukan pekerjaan yang sifatnya double job atau dapat melakukan pekerjaan selain melayani pasien. Adanya beban kerja yang tinggi pasien maupun keluarga pasien selalu menuntut perawat melakukan tugas secara profesional dan meminta untuk bekerja secara cepat dan tepat supaya semua pasien dapat ditangani. Hal ini akan berdampak pada penurunan kinerja perawat seperti perawat merasa terbebani adanya pekerjaan yang selalu menuntut untuk dapat menyelesaikan semua tugasnya dengan cepat dan tepat. Namun di sisi lain ada perawat yang berfikir bahwa dengan adanya pekerjaan yang banyak menjadikan perawat semakin handal dan mahir dalam menjalani tugasnya sebagai perawat.

Menurut Basalamah, dkk (2021) yang berjudul Pengaruh Kelelahan Kerja, Stress Kerja, Motivasi Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Perawat Di RSUD Kota Makassar mengatakan bahwa populasi yang digunakan yakni 168 orang dengan sampel yang diambil yakni sebesar 100 orang dengan menggunakan rumus slovin. Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pengaruh beban kerja terhadap kinerja perawat di RSUD Kota Makassar. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa terdapat pengaruh beban kerja ( $p=0,000$ ) terhadap kinerja perawat di RSUD Kota Makassar. Menurut data yang diperoleh dari kuesioner, responden memiliki beban kerja yang tinggi dari target yang harus dicapai dalam pekerjaan terlalu tinggi. Hal ini disebabkan tingginya beban kerja dalam menangani kasus Covid-19. Penggunaan Alat Pelindung Diri (APD) level 3 sangat berpengaruh terhadap kesehatan, sehingga terdapat

resiko tertularnya virus meningkat dan memberikan beban kerja yang lebih. Kemudian adanya jumlah kegiatan yang banyak harus dilakukan oleh perawat untuk memenuhi kebutuhan pasien. Dari hasil pengamatan ini karena perawat selalu dituntut untuk mengerjakan pekerjaannya secara cepat dan rata kepada seluruh pasien.

Menurut Erlina, dkk (2018) yang berjudul Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar mengatakan bahwa populasi yang diteliti merupakan seluruh perawat pelaksana yang berjumlah 130 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh beban kerja indirect care terhadap kinerja perawat di instalasi rawat inap RSUD Labuang Baji Makassar. Kegiatan keperawatan secara tidak langsung yaitu dapat ikut serta merapikan lingkungan pasien, menyiapkan alat pemeriksaan serta obat emergency, dapat melakukan berkoordinasi dengan tim kesehatan lainnya, hingga memberikan bimbingan dalam melakukan tindakan keperawatan. Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji mengalami ketidakstabilan jumlah kunjungan pasien pada 3 tahun terakhir, contoh pada tahun 2014 dan 2015 jumlah kunjungan mengalami peningkatan, namun pada tahun 2016 jumlah kunjungan pasien mengalami penurunan yang cukup drastis. Menurunnya angka kunjungan pasien ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh perawat belum maksimal.

Hakman, dkk (2021) yang berjudul Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat Pasien Covid-19 menyatakan bahwa populasi dari penelitian yakni 77 orang responden. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa hipotesis penelitian terdapat pengaruh beban kerja kinerja perawat pasien Covid-19 di RSUD Kota Kendari yaitu perawat dapat memberikan diagnosa terhadap pasien, perawat juga melakukan pencatatan rekam medis pada pasien yang di rawat dengan tetap menggunakan alat pelindung diri, sehingga mereka tidak melakukan aktifitas seperti biasanya. Beban kerja perlu diperhatikan karena jika terjadi kelebihan beban kerja maka dapat menimbulkan stress kepada perawat dan akan mempengaruhi kinerja perawat. Dalam penelitian terlihat adanya kecenderungan pada perawat di ruang 3 perawatan pasien covid-19 karena perawat menilai bahwa beban kerja yang diterima adalah pekerjaan yang ringan namun berisiko.

Menurut Alim, dkk (2019) yang berjudul Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar menyatakan bahwa populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan dalam kurun waktu satu bulan dan diambil secara simple random sampling yaitu 186 sampel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien rawat jalan menganggap kehandalan petugas kurang dan menyebabkan keterlambatan pemeriksaan atau kurangnya ketepatan waktu.

Pasaribu, dkk (2021) yang berjudul Analisis Beban Kerja dan Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum Bethesda Gunungsitoli dengan Kejenuhan Perawat sebagai Variabel Intervening menyatakan bahwa populasi dan sampel yang diambil yakni 84 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Umum Bethesda Gunungsitoli-Nias. Beban kerja yang tinggi akan menyebabkan perawat mengalami stress kerja yang kemudian akan berdampak pada penurunan kinerja. Adanya ketidakseimbangan antara beban kerja dan jumlah perawat akan menyebabkan adanya overload pada beban kerja perawat. kejenuhan dapat timbul akibat jumlah beban kerja yang dikerjakan sangat banyak maka dari itu beban kerja harus dikerjakan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh setiap perawat. Beban kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja dan penting untuk manajemen rumah sakit dapat memperhatikan beban kerja perawat dan dapat di evaluasi kemudian dapat diambil keputusan sebaik-baiknya.

Menurut Astuti, dkk (2018) yang berjudul Pengaruh Motivasi dan Beban Kerja terhadap Kinerja Perawat pada Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan menyatakan bahwa populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah perawat ICU Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan yang berjumlah 32 orang. Sampel yang diteliti berjumlah 32 responden perawat Rumah Sakit Umum

Mitra Medika Medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 3 variabel yang di uji dengan hasil yang pertama, terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel motivasi dan beban kerja terhadap kinerja yang artinya bahwa ada pengaruh atau hubungan antara motivasi dan beban kerja terhadap kinerja secara nyata. Yang kedua, hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif terhadap motivasi dengan kinerja secara nyata dimana motivasi kerja merupakan dorongan yang kuat untuk melakukan pekerjaan dari dalam diri maupun dari luar dan akan berpengaruh ke dalam hasil yang baik. Yang ketiga, terdapat pengaruh yang signifikan terhadap beban kerja dengan kinerja dimana beban kerja dapat dilihat dari kemampuan pekerjaan dan tuntutan pekerjaan, beban kerja yang tinggi tidak membuat perawat menjadi terbebani namun dapat meningkatkan skill atau kemampuan dari perawat.

## SIMPULAN

Tingginya beban kerja yang dialami oleh perawat sangat berpengaruh dalam pelayanan kesehatan pada pasien melalui kinerja perawat. Beban kerja yang berlebihan akan membuat kinerja perawat untuk melayani pasien menjadi kurang maksimal dan menjadikan pasien merasa tenaga medis khususnya perawat kurang handal dan menyebabkan keterlambatan pemeriksaan atau waktu pengobatan tidak tepat. Beban kerja yang tinggi dapat timbul karena kurangnya Sumber Daya Manusia khususnya perawat di dalam suatu rumah sakit dan perawat dapat melakukan pekerjaan yang sifatnya double job atau dapat melakukan pekerjaan selain melayani pasien. Adanya beban kerja yang tinggi pasien maupun keluarga pasien selalu menuntut perawat melakukan tugas secara profesional dan meminta untuk bekerja secara cepat dan tepat supaya semua pasien dapat ditangani. Hal ini akan berdampak pada penurunan kinerja perawat seperti perawat merasa terbebani adanya pekerjaan yang selalu menuntut untuk dapat menyelesaikan semua tugasnya dengan cepat dan tepat. Namun di sisi lain ada perawat yang berfikir bahwa dengan adanya pekerjaan yang banyak menjadikan perawat semakin handal dan mahir dalam menjalani tugasnya sebagai perawat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar). *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 5(2), 165. <https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164>
- Astuti, R., & Lesmana, O. P. A. (2019). Pengaruh Motivasi dan Beban Kerja terhadap Kinerja Perawat pada Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan. *Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen*. 6(2)(2), 42–50.
- Basalamah, F. F., Ahri, R. A., & Arman. (2021). Pengaruh Kelelahan Kerja , Stress Kerja , Motivasi Kerja dan Beban Kerja. 1(02), 67–80.
- Erlina, E., Arifin, A., & Salamah, A. U. (2019). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Perawat Di Instalasi Rawat Inap Rsud Labuang Baji Makassar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Maritim*, 1(3), 335–341. <https://doi.org/10.30597/jkmm.v1i3.8825>
- Hakman, Suhadi, & Nani, Y. (2021). Pengaruh Beban Kerja , Stres Kerja , Motivasi Kerja Terhadap Kinerja. *Nursing Care and Health Technology Journal*, 1(2), 47–54.
- Kusumawardhani, O.B. (2020) ‘Analisis Pengaruh Pemahaman Akreditasi dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan Medis dan Non Medis di RSUD Kabupaten Karanganyar’, *Journal of Hospital Administration*, 3(2), pp. 74–79.
- Kusumawardhani, O.B. et al. (2021) ‘Pemahaman akreditasi dan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan rumah sakit’, *DAYA SAING Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, Vol. 23, N, pp. 51–58.
- Kusumawardhani, O.B., Adji, I.S. and Supriyanto, A. (2021) ‘Analysis of the Effect of Performance and Individual Characteristics of Medical Employees on Understanding of Accreditation in Karanganyar District Hospital’, *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 8(4), p. 140. Available at: <https://doi.org/10.18415/ijmmu.v8i4.2477>.

- Kusumawardhani, O.B., Widyastuti, K. and Rejeki, M. (2023) 'Penyuluhan Peningkatan Akreditasi RS Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rehabilitatif Dalam Masyarakat', 3(1), pp. 243–249.
- Mardiani, L., & Dudija, N. (2021). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Masa Pandemi Covid-19 ( Studi Kasus Pada Tenaga Kesehatan the Effect of Work Load on Employee Performance Through Job Stress As in Intervention Variable Du. eProceedings ..., 8(5), 4428–4442. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/15913%0Ahttps://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/15913/15626>
- Pasaribu, M. D., Lumbanraja, P., & Rini, E. S. (2021). Analisis Beban Kerja Dan Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum Bethesda Gunungsitoli Dengan Kejenuhan Perawat Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*, 10(03), 606–618. <https://doi.org/10.22437/jmk.v10i03.13988>