

## Pengaruh Beban Kerja Perawat Terhadap Respon Time Dan Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit X

<sup>1</sup>Raafika Studiviani Dwi Binuko\*, <sup>2</sup>Nida Faradisa

Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surakarta

\*rsd554@ums.ac.id, nff220@ums.ac.id

### ABSTRAK

Perawat merupakan kebutuhan primer rumah sakit dan hampir diseluruh pelayanan rumah sakit. Tugas perawat rawat jalan yaitu untuk tindakan langsung ke pasien. Banyaknya jumlah pasien rawat jalan setiap harinya membuat beban kerja akan meningkat. Adanya kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan terhadap pasien rawat jalan menjadikan indikator kepuasan pasien rawat jalan. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh beban kerja perawat terhadap respon time dan kepuasan pasien instalasi rawat jalan di rumah sakit X. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian *survey* analitik dengan pendekatan *cross sectional study*. Proses pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini dengan menggunakan metode analisis regresi linear berganda antara variabel beban kerja perawat, respon time dan kepuasan pasien. Hasil penelitian Pada uji Linieritas terlihat bahwa nilai Sig. Pada baris Deviation from Linearity adalah 0,793, artinya hubungan antara variabel Respon Time dan Beban Perawat adalah bersifat linier. Sedangkan pada baris Deviation from Linearity adalah 0,990, artinya hubungan antara variabel Kepuasan Pasien dan Beban Perawat adalah bersifat linier.

**Kata Kunci :** Beban Kerja Perawat, Respon Time, Kepuasan Pasien, Regresi Linear

### ABSTRACT

*Nurses are the primary needs of hospitals and almost all hospital services. The outpatient nurse must take direct action against the patient. A large number of outpatients every day makes the workload increase. The existence of speed and accuracy in providing services to outpatients is an indicator of outpatient satisfaction. The purpose of this study was to determine the effect of the nurse's workload on response time and patient satisfaction in the outpatient installation at Hospital X. The method used in this study was analytic survey research with a cross-sectional study approach. The data processing is carried out in this study using multiple linear regression analysis between the variables of nurse workload, response time, and patient satisfaction. The results of the linearity test show that the value of Sig. In the line Deviation from Linearity is 0.793, meaning that the relationship between the Response Time and Nurse Burden variables is linear. While the line Deviation from Linearity is 0.990, meaning that the relationship between the variables of Patient Satisfaction and Nurse Burden is linear.*

**Keywords:** Nurse Workload, Response Time, Patient Satisfaction, Linear Regression

### PENDAHULUAN

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 147/MENKES/PER/I/2010 menjelaskan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2010).

Pelayanan rawat jalan menurut Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: 1165/MENKES/SK/X/2007 adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di rumah sakit.

(Laeliyah & Subekti, 2017) mengungkapkan waktu tunggu pelayanan merupakan waktu yang digunakan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan dimulai dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Sedangkan menurut (Zayanthy et al., 2017), waktu tunggu

merupakan waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan Kesehatan mulai tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan bagi pasien. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Waktu tunggu pasien berhubungan dengan beban kerja perawat pada suatu rumah sakit.

(Patria Asda, 2021) mengungkapkan beban kerja adalah segala sesuatu yang mencakup berbagai variable yang mencerminkan jumlah atau kesulitan suatu pekerjaan seseorang. Dalam memberikan pelayanan kesehatan, peranan perawat dalam rumah sakit sangat penting. Kualitas kinerja perawat semakin dituntut dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Profesi perawat mengemban tanggung jawab yang

besar, menuntut kepada anggotanya untuk memiliki sikap, pengetahuan dan ketrampilan diterapkan pada asuhan keperawatan sesuai dengan kode etik profesi. Salah satu unsur yang harus diperhatikan untuk mendapatkan keserasian dan produktifitas kerja yang tinggi adalah beban kerja. Beban kerja seorang perawat juga harus sesuai dengan kemampuan individu perawat. Kinerja perawat yang sesuai dengan standar asuhan keperawatan akan menjamin tingginya mutu pelayanan keperawatan kepada pasien.

Perawat merupakan kebutuhan primer rumah sakit dan hampir diseluruh pelayanan rumah sakit. Menurut (Patria Asda, 2021) tugas perawat rawat jalan untuk tindakan langsung ke pasien anatara lain dari assessment awal, mengukur vital sign, assessment nyeri, resiko jatuh, penilaian kriteria pasien yang didahulukan sampai pengisian rekam medis, analisa data, merumuskan diagnose keperawatan, melakukan pendokumentasian asuhan keperawatan, mendampingi pemeriksaan dokter dan tindakan medis terutama di poli bedah.

Banyaknya jumlah pasien rawat jalan setiap harinya membuat beban kerja akan meningkat. Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan terhadap pasien rawat jalan menjadikan indikator kepuasan pasien rawat jalan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh yang ditimbulkan dari beban kerja tenaga kesehatan terhadap respon time dan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan terhadap rumah sakit dalam mempertimbangkan beban kerja tenaga kesehatan untuk memaksimalkan kinerja karyawan dan kepuasan pasien.

## METODE PENELITIAN

### Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian survey analitik dengan pendekatan *cross sectional study*. Penelitian ini merupakan sebuah panalitian yang digunakan untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor resiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasional maupun pengumpulan data.

### Populasi

Populasi merupakan seluruh jumlah dari subjek yang akan diteliti oleh seorang peneliti. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat yang bekerja pada instalasi rawat jalan di rumah sakit X, dan pasien yang datang pada saat pengambilan data penelitian.(A. Purwanto et al., 2021)

Tenaga kesehatan yang ada di Rumah Sakit X berjumlah 62 tenaga kesehatan. Sedangkan untuk keperluan penelitian. peneliti mengambil

sampel responden secara acak sebanyak 30 responden.

### Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di instalasi rawat jalan rumah sakit X pada bulan September 2021

### Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah atribut atau objek yang memiliki variasi antara satu sama lainnya. Identifikasi variable dalam penelitian ini digunakan untuk membantu dalam menentukan alat pengumpulan data dan teknis analisis data yang digunakan. Variabel yang diteliti antara lain variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat). (N. Purwanto, 2019)

Dalam penelitian ini yang digunakan sebagai variable dependent adalah beban kerja dan variable independent adalah respon time dan kepuasan pasien.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1.1 Hasil

#### 1. Jenis Kelamin

Penelitian yang dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden diketahui responden perempuan sebanyak 26 orang (86.6%) dan laki-laki sebanyak 4 orang (13.3%). Hal ini menunjukkan bahwa perawat masih didominasi oleh perempuan, dikarenakan perempuan dianggap lebih mampu, teliti menjalankan tugas keperawatan serta lebih sabar dalam menghadapi bermacam karakteristik pasien dan keluarga.

#### 2. Umur

Dengan menggunakan data dari kuesioner yang disebarkan kepada seluruh responden, diketahui umur responden adalah 20-30 yaitu sebanyak 22 orang. Melalui data tersebut dapat diketahui bahwa banyak didominasi oleh perawat yang berusia muda sehingga kemungkinan akan memiliki motivasi yang tinggi dan produktivitas yang baik jika dibandingkan dengan perawat yang berusia lanjut. Selain itu juga (R et al., 2019) mengungkapkan semakin tua usia seseorang maka dikarenakan semakin tua usia seorang pekerja maka akan semakin tinggi kemungkinan menderita stres kerja.

Pekerja dengan usia yang lebih tua cenderung mempunyai kondisi kesehatan yang kurang baik disbanding pekerja dengan usia yang lebih muda.

Para perawat kadang adapun perawat yang mengalami stress kerja kadang akan merasakan adanya keluhan seperti misalnya keluhan maag (gastritis), buang air besar tidak teratur (diare), keteganganotot-otot semakin terasa, perasaan ketidak tenang dan ketegangan emosional semakin meningkat, gangguan pola tidur (*insomnia*),

misalnya sukar untuk mulai masuk tidur (*early insomnia*), atau terbangun tengah malam dan sukar kembali tidur (*middle insomnia*), atau bangun terlalu pagi/dini hari dan tidak dapat kembali tidur (*late insomnia*) dan koordinasi tubuh terganggu (badan serasa mau pingsan).

3. Status Perkawinan

Melalui data kuesioner, diperoleh data status perkawinan responden telah menikah sebanyak 25 responden. Responden yang telah menikah khususnya responden berjenis kelamin perempuan tentunya memiliki kesibukan lainnya selain bekerja sebagai perawat yaitu sebagai ibu rumah tangga dirumah. Hal ini tentunya akan mempengaruhi kinerja karena faktor tersebut.

4. Pendidikan Terakhir

Melalui hasil kuesioner, diperoleh data bahwa terdapat 20 perawat yang memiliki ijazah S1 dan sisanya D3. Dari data tersebut menunjukkan bahwa perawat dengan lulusan sarjana jauh lebih banyak dibandingkan dengan lulusan lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa tingginya tingkat Pendidikan seseorang akan lebih rasional dan kreatif dalam menerima adanya bermacam perubahan dalam manajemen rumah sakit.

5. Lama Bekerja

Peneliti memperoleh data tentang lamanya kerja 1-3 tahun. Masa kerja tersebut masih tergolong sangat baru sehingga hal ini jelas akan mempengaruhi pelayanan yang dilakukan. Semakin lama masa kerja, maka akan semakin baik orang tersebut memberikan pelayanan terhadap pasien.

Uji Linieritas

Dalam uji linieritas, hasil dari analisis yang perlu diperhatikan adalah pada kolom Anova gambar 1.

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Respon Time (Y1) * Beban Perawat (X)	Between Groups (Combined)	8.000	6	1.333	466	.827
	Linearity	1.232	1	1.232	430	.518
	Deviation from Linearity	6.768	5	1.354	473	.793
	Within Groups	65.887	23	2.864		
	Total	73.887	29			
Kepuasan Pasien (Y2) * Beban Perawat (X)	Between Groups (Combined)	72.100	6	12.017	20.83	.000
	Linearity	71.798	1	71.798	124.4	.000
	Deviation from Linearity	.302	5	.060	105	.990
	Within Groups	13.287	23	.577		
	Total	85.387	29			

Gambar 1. Uji Linieritas

Dari Anova gambar 1, hal yang perlu diamati adalah nilai Sig. pada baris *Deviation from Linearity*. Jika nilai Sig. Kurang dari nilai  $\alpha = 5\%$ , maka hubungannya tidak linier. Akan tetapi jika nilai Sig. lebih besar atau sama dengan nilai  $\alpha = 5\%$ , maka hubungan kedua variabel bersifat linier. Berdasarkan Tabel di atas dapat terlihat bahwa nilai Sig. Pada baris

*Deviation from Linearity* adalah 0,793, artinya hubungan antara variabel Respon Time dan Beban Perawat adalah bersifat linier. Sedangkan pada baris *Deviation from Linearity* adalah 0,990, artinya hubungan antara variabel Kepuasan Pasien dan Beban Perawat adalah bersifat linier.

Uji Homokedastisitas

Dalam uji homokedastisitas hasil analisis yang perlu di perhatikan adalah ANOVA dan *Coefficients*.

Homokedastisitas (Respon Time)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	71.424	1	71.424	1651.169	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1.211	28	.043		
	Total	72.635	29			

a. Dependent Variable: *abs\_res*  
b. Predictors: (Constant), Respon Time (Y1)

Gambar 2. Anova

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-17.634	.436		-40.480	.000
	Respon Time (Y1)	.983	.024	.992	40.635	.000

a. Dependent Variable: *abs\_res*

Gambar 3. Coefficients

Terjadi homokedastisitas apabila nilai Sig. Dari ANOVA lebih besar atau sama dengan nilai  $\alpha = 5\%$ . Dari tabel pertama, dapat dilihat bahwa nilai Sig. Adalah 0,000, maka dapat disimpulkan tidak terjadi homokedastisitas yang artinya variansi tidak eror untuk setiap nilai Y1 (*Respon Time*) adalah homogen.

Homokedastisitas (Kepuasan Pasien)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.157	1	2.157	5.291	.029 <sup>b</sup>
	Residual	11.412	28	.408		
	Total	13.568	29			

a. Dependent Variable: *abs\_res2*  
b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pasien (Y2)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.905	1.701		-2.295	.029
	Kepuasan Pasien (Y2)	.159	.069	.399	2.300	.029

a. Dependent Variable: *abs\_res2*

Gambar 4. Anova dan Coefficients

Terjadi homokedastisitas apabila nilai Sig. Dari ANOVA lebih besar atau sama dengan nilai  $\alpha = 5\%$ . Dari tabel pertama, dapat dilihat bahwa nilai Sig. Adalah 0,029, maka dapat disimpulkan tidak terjadi homokedastisitas yang artinya variansi tidak eror untuk setiap nilai Y1 (Kepuasan Pasien) adalah homogen.

1.2 Pembahasan

Berdasarkan gambar 3 terdapat hubungan antara beban kerja dengan respon time di poli rawat jalan rumah sakit X. Beban kerja merupakan salah satu faktot yang mempengaruhi respon time pelayanan perawat kepada pasien atau keluarga. Pernyataan tersebut juga diungkapkan oleh (Cahyono et al.,

2020) bahwa telah dilakukan penelitian lainnya yang dilakukan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr Soedirman Kebumen menjelaskan bahwa secara statistik bahwa terdapat hubungan beban kerja perawat dengan waktu tanggap (*response time*) perawat ( $p$  value= 0,003;  $\alpha \leq 0,05$ ; dengan sampel 24 responden), dimana beban kerja adalah salah satu faktor yang akan mempengaruhi *response time*.

(Cahyono et al., 2020) juga mengungkapkan faktor psikis (motivasi) merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi beban kerja. Motivasi yang tinggi, kesigapan, serta kerja keras perawat dalam menjalankan tanggung jawabnya membuat kinerja perawat menjadi baik, meskipun memiliki beban kerja sedang hingga berat.

(Maulana et al., 2020) mengungkapkan beban kerja yang diberikan pada pekerja khususnya perawat perlu diperhatikan dan disesuaikan dengan kemampuan psikis dan fisik perawat yang bersangkutan. Keadaan perjalanan, waktu tempuh dari tempat tinggal ke rumah sakit yang seminimal mungkin, dan seaman mungkin berpengaruh terhadap kondisi kesehatan kerja pada umumnya dan kelelahan kerja terutama apabila jumlah pasien semakin meningkat dengan perubahan cuaca dan epidemiologi penyakit, sehingga akan semakin meningkatkan beban kerja perawat yang nantinya akan menyebabkan kelelahan kerja yang mempengaruhi *respon time* yang cepat dan sigap kepada pasien.

Berdasarkan gambar 4 terdapat adanya hubungan antara beban kerja dengan kepuasan pasien dengan nilai Sig. adalah 0,029. Kepuasan pasien sangat erat hubungannya dengan beban kerja perawat. Faktor beban kerja yang tinggi dapat menyebabkan kualitas dan kuantitas pelayanan kepada pasien menurun. Sehingga rumah sakit perlu menyediakan perawat yang cukup baik dari segi kualitas dan kuantitas agar menjaga mutu pelayanan rumah sakit.

(Program et al., 2017) mengungkapkan dengan memaksimalkan pelayanan kesehatan melalui perhatian terhadap keluhan pasien, maka akan didapatkan kepuasan yang maksimal dari pasien. Harapan pasien telah sesuai dengan pelayanan yang diberikan secara optimal pada suatu rumah sakit.

## KESIMPULAN

Berdasarkan analisis hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh beban kerja perawat terhadap *respon time* dan kepuasan pasien instalasi rawat jalan di rumah sakit X, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Pada uji Linieritas terlihat bahwa nilai Sig. Pada baris *Deviation from Linearity* adalah 0,793, artinya hubungan antara variabel *Respon Time* dan Beban Perawat adalah bersifat linier. Sedangkan pada baris

*Deviation from Linearity* adalah 0,990, artinya hubungan antara variabel Kepuasan Pasien dan Beban Perawat adalah bersifat linier.

- b. Terjadi homokesdastisitas apabila nilai Sig. Dari ANOVA lebih besar atau sama dengan nilai  $\alpha = 5\%$ . Dari tabel pertama, dapat dilihat bahwa nilai Sig. Adalah 0,000, maka dapat disimpulkan tidak terjadi homokesdastisitas yang artinya variansi tidak eror untuk setiap nilai Y1 (*Respon Time*) adalah homogen.
- c. Terjadi homokesdastisitas apabila nilai Sig. Dari ANOVA lebih besar atau sama dengan nilai  $\alpha = 5\%$ . Dari tabel pertama, dapat dilihat bahwa nilai Sig. Adalah 0,029, maka dapat disimpulkan tidak terjadi homokesdastisitas yang artinya variansi tidak eror untuk setiap nilai Y1 (Kepuasan Pasien) adalah homogen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Cahyono, A. E., Siswoyo, S., & A'la, M. Z. (2020). Hubungan Beban Kerja Dengan Response Time Perawat Instalasi Gawat Darurat (IGD) Pada Rumah Sakit Tipe C Di Kabupaten Jember. *Pustaka Kesehatan*, 8(3), 183. <https://doi.org/10.19184/pk.v8i3.12724>
- Kemendes RI. (2010). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 147/MENKES/PER/I Tentang Perizinan Rumah Sakit. *Peraturan Menteri Kesehatan Tentang Perizinan Rumah Sakit*.
- Laeliyah, N., & Subekti, H. (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 102. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.27576>
- Maulana, I., Surya Mediawati, A., & Permana, E. (2020). BEBAN KERJA MENTAL, FISIK DAN WAKTU PERAWAT DI POLI RSUD dr. SLAMET GARUT. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 161–168. <https://doi.org/10.34035/jk.v11i2.441>
- Patria Asda, I. N. (2021). Beban Kerja Perawat di Unit Rawat Jalan RSUD Panembahan Senopati Bantul. *Majalah Ilmu Keperawatan Dan Kesehatan Indonesia MIKKI Vol. 10. No. 2. Oktober 2021*, 2, 159–166.
- Program, M., Ilmu, S., Fakultas, K., Kesehatan, I., Tribhuwana, U., Malang, T., Program, D., Keperawatan, S., Kemenkes, P., Tribhuwana, U., & Malang, T. (2017). *Nursing News Volume 2, Nomor 2, 2017*. 2, 688–699.
- Purwanto, A., Asbari, M., & Santoso, T. I. (2021). Analisis Data Penelitian

Manajemen Pendidikan: Perbandingan Hasil antara Amos, SmartPLS, WarpPLS, dan SPSS untuk Jumlah Sampel Kecil. *International Journal of Social, Policy and Law (IJOSPL)*, 01(01), 111–122. <https://ijospl.org/index.php/ijospl/article/view/64>

Purwanto, N. (2019). Variabel Dalam Penelitian Pendidikan. *Jurnal Teknodik*, 6115, 196–215. <https://doi.org/10.32550/teknodik.v0i0.554>

R, S. T., Akbar, S. A., Widya, U., Mahakam, G., Abdul, R., & Syahranie, W. (2019). *Hubungan Usia , Masa Kerja dan Beban Kerja Dengan Stres Kerja Pada Karyawan Service Well Company PT . ELNUSA TBK Wilayah Muara Badak PENDAHULUAN Kesehatan mempunyai peranan kesehatan perseorangan , kelompok ataupun masyarakat ( Depkes RI , 2011 ). Konfere. 5(1).*

Zayanthy, P., Saptaningsih, A. B., & Andarusito, N. (2017). *Analisis Waktu Tunggu Pasien Poliklinik Obgyn Untuk Mendukung Pelayanan Prima Di Rumah Sakit Ibu dan Anak Andhika. 1(1), 21–29.*