

**PENGARUH BEBAN KERJA MENTAL PERAWAT TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP  
RUMAH SAKIT SWASTA DI SURABAYA**

*(The Effect of Nurse's Mental Workload to the Level of Patient's Satisfaction  
in Private Hospital around Surabaya)*

**Yesiana Dwi Wahyu Werdani**

Fakultas Keperawatan, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya  
Jl. Raya Kalisari Selatan 1, Pakuwon City, Surabaya; HP. 085857967430  
Email: ywerdani@yahoo.com

**ABSTRAK**

**Pendahuluan:** Perawat dalam menjalankan tugasnya memiliki tanggungjawab yang besar kepada pasien/keluarganya. Peran ini menuntut profesionalitas tinggi, yang dapat berdampak pada peningkatan beban kerja mental perawat, dan berpengaruh pula pada tingkat kepuasan pasien. Tujuan penelitian menganalisis pengaruh beban kerja mental perawat terhadap tingkat kepuasan pasien. **Metode:** Desain penelitian asosiatif, populasi perawat dan pasien/ keluarga di 3 RS Swasta di Surabaya. Besar sampel 89 perawat diambil melalui *proportionate stratified random sampling* dan 89 pasien/ keluarga melalui *purposive sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner beban kerja mental NASA-TLX, dan kuesioner tingkat kepuasan pasien. Uji Statistik menggunakan ordinal regression  $P < 0.05$ . **Hasil:** Terdapat pengaruh yang bermakna antara beban kerja mental perawat terhadap tingkat kepuasan pasien yaitu  $p = 0.000$ . **Pembahasan:** Tingginya beban kerja mental perawat disebabkan oleh tingginya *Bed Occupation Rate* RS, dengan klasifikasi tingkat ketergantungan pasien terbanyak adalah *total care*, namun ternyata dalam kondisi tersebut, perawat masih dapat memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas kepada pasien, dengan mayoritas pasien menyatakan puas, dan walaupun masih sedikit yang menyatakan sangat puas. **Kesimpulan:** Beban kerja mental memberikan pengaruh secara bermakna terhadap tingkat kepuasan pasien di rumah sakit swasta.

**Kata Kunci:** beban kerja mental, tingkat kepuasan pasien, perawat

**ABSTRACT**

**Introduction:** Nurses in their duty have an important responsibility to patient / family. It requires the professionalism, which have an effect on increasing the nurse's mental workload and can affect the level of patient satisfaction. The study purpose is to analyze the effect of nurse's mental workload to the level of patient satisfaction. **Method:** Research design associative, the population was nurses and patient's families in 3 private hospitals in Surabaya. Samples were 89 nurses it taken by *proportionate stratified random sampling* and 89 patients/ families it

*taken by purposive sampling. The instrument used by questionnaires of mental workload NASA-TLX, and the level of patient satisfaction questionnaires. Statistics was verified by ordinal regression test  $p < 0.05$ . **Result:** There was significant effect between nurse's mental workload to the level of patient satisfaction rate  $p = 0.000$ . **Discussion:** The high burden of nurse's mental workload caused by the high Bed Occupation Rate, with the classification level of dependency of patient most total care. Eventhough nurses were able to provide a good nursing care quality to patients, with the majority of patients said satisfied, and although still a few who expressed a great satisfaction. **Conclusion:** Mental workload has significant effect on the level of patient's satisfaction in private hospital.*

**Keywords:** *mental workload, the level of patient satisfaction, nurses*

## PENDAHULUAN

Perawat di dalam melakukan pekerjaannya memiliki tugas dan tanggungjawab yang sangat besar kepada pasien dan keluarganya, sehingga seorang perawat dituntut untuk profesional dalam melayani pasien. Tuntutan yang tinggi dari masyarakat secara tidak disadari dapat menimbulkan suatu beban kerja mental bagi perawat pada saat melaksanakan tugasnya. Walaupun seringkali beban kerja mental ini tidak nampak dari luar, tetapi sangat mempengaruhi kinerja perawat dalam mengemban tugasnya, sehingga hal ini dapat secara langsung mempengaruhi pula tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan dari survey awal peneliti pada bulan November tahun 2014, terdapat 3 Rumah Sakit Swasta di Surabaya yang memiliki ruang rawat inap dengan tingkat kesibukan yang tinggi dan total pasien yang harus dirawat sebanyak  $\pm 430$  pasien per bulan, namun RS tersebut belum pernah mengukur beban kerja mental perawat mereka.

Penelitian serupa dilakukan oleh Hidayat, Pujangkoro & Anizar (2013) yang menyimpulkan bahwa perawat bedah, perawat mata, perawat fisioterapi yang bekerja di instalasi rawat jalan (poliklinik) di rumah sakit XYZ mengalami beban kerja mental yang tinggi pada faktor dominan *physical demand*.

Bila perawat memiliki beban kerja mental yang tinggi, maka dapat memberikan pengaruh yang besar terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien dan keluarganya, sehingga tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan mungkin saja dapat mengalami penurunan. Tingkat kepuasan pasien merupakan indikator dari mutu sebuah pelayanan RS, sehingga jika banyak pasien/ keluarga yang tidak puas akan pelayanan keperawatan yang diberikan, maka akan berdampak terhadap ketidakloyalan *customer*, dan dalam jangka waktu yang panjang akan menurunkan persentase *Bed Occupation Rate* (BOR) dari RS tersebut. Namun sebaliknya semakin

besar persentase kepuasan dari penerima jasa pelayanan, maka RS akan menjadi tempat rujukan utama bagi masyarakat dalam meminta pertolongan kesehatan

## BAHAN DAN METODE

Penelitian ini menggunakan desain asosiatif dengan pendekatan *cross sectional*. Sebagai populasi adalah perawat yang bekerja di ruang rawat inap beserta pasien/ keluarga pasien di RS-X, RS-Y dan RS-Z Surabaya. Jumlah sampel sebanyak 89 perawat yang diambil dengan teknik *proportionate stratified random sampling* dan 89 pasien/ keluarga yang diambil dengan teknik *purposive sampling*. Yang menjadi variabel independen adalah beban kerja mental perawat, sedangkan variabel dependen adalah tingkat kepuasan pasien. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner beban kerja mental dari NASA-TLX dengan 6 dimensi yaitu *mental demand, physical demand, temporal demand, performance, effort, frustration*. Kuesioner ini telah diuji validitas dengan hasil korelasi menggunakan Pearson Product Moment sebesar 1 – 0.746,

dan uji reliabilitas dengan Cronbach's Alpha 0.963. Kuesioner yang kedua adalah kuesioner tingkat kepuasan pasien dengan menggunakan lima sub skala yaitu *tangible, empathy, responsiveness, reliability, assurance*. Kuesioner ini juga telah diuji validitasnya dengan hasil korelasi 0.935-0.483 dan juga reliabilitasnya dengan hasil 0.949.

Penelitian dilakukan di RS Swasta di Surabaya yang meliputi RS-X, RS-Y dan RS-Z pada rentang bulan Februari – April tahun 2015. Setelah melalui proses *informed consent*, kuesioner beban kerja mental dibagikan kepada responden perawat di ruang rawat inap dewasa, sedangkan kuesioner tingkat kepuasan pasien dibagikan kepada pasien/keluarga pasien yang juga dirawat di ruang rawat inap yang sama dengan perawat yang dijadikan responden. Setelah kuesioner terkumpul dilakukan *editing, scoring* dan *coding*, yang selanjutnya diuji dengan *ordinal regression* untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, dengan tingkat kepercayaan 95%.

## HASIL

Tabel 1. Karakteristik Umum Lokasi Penelitian di RS-X, RS-Y, dan RS-Z di Surabaya, Februari – April 2015

Karakteristik Umum	Hasil
Rerata <i>Bed Occupation Rate</i> (BOR)	80%
Rerata jumlah pasien tiap perawat	4-5 pasien
Rerata tingkat ketergantungan pasien <i>total care</i>	35.5%
Rerata tingkat ketergantungan pasien <i>partial care</i>	32.8%
Rerata tingkat ketergantungan pasien <i>minimal care</i>	31.7%

Pada tabel 1 dapat dideskripsikan bahwa rerata BOR diketiga rumah sakit adalah 80%. Tiap perawat merawat sejumlah 4-5

pasien dengan tingkat ketergantungan pasien yang paling dominan adalah *total care* yaitu sebesar 35.5%.

Tabel 2. Data Umum Responden di RS-X, RSY, dan RS-Z di Surabaya, Februari – April 2015

Data Umum	Kategori	Frekuensi (responden)	Persentase
Usia	<i>Middle Adult</i> (20 – 40 tahun)	78	87.6
	<i>Late Adult</i> (> 40 tahun)	11	12.4
Jenis kelamin	Perempuan	89	100
Lama Bekerja	< 5 tahun	39	43.8
	5 – 10 tahun	22	24.7
	>10 tahun	28	31.5
Latar belakang Pendidikan	SPK	2	2.2
	D3 Keperawatan	77	86.5
	S1 Keperawatan	10	11.2

Pada tabel 2 dapat dideskripsikan bahwa berdasarkan usia perawat paling dominan adalah *middle adult* sejumlah 87.6%, sedangkan berdasarkan jenis kelamin 100% perawat adalah perempuan. Dalam hal lamanya bekerja

didominasi oleh perawat yang bekerja < 5 tahun yaitu sebesar 43.8%, dan dalam hal latar belakang pendidikan yang paling dominan adalah D3 keperawatan sebanyak 86.5%

Tabel 3. Beban Kerja Mental Perawat

Level beban kerja mental	Frekuensi (orang)	Persentase
Level sangat tinggi	47	53
Level tinggi	33	37
Level sedang	8	9
Level rendah	1	1

Pada tabel 3 diatas dapat dijelaskan bahwa frekuensi beban kerja mental (*weighted workload/WWL*) yang terbesar berada pada

level sangat tinggi yaitu sebanyak 47 responden (53%) dan yang frekuensi terkecil berada pada level rendah yaitu hanya 1 responden (1%)

Tabel 4. Dimensi Beban Kerja Mental Perawat di RS-X, RS-Y, RS-Z Surabaya, Februari – April 2015

Dimensi Beban Kerja Mental	Persentase
<i>Physical Demand</i>	10%
<i>Mental Demand</i>	4%
<i>Temporal Demand</i>	10%
<i>Performance</i>	29%
<i>Effort</i>	38%
<i>Frustration</i>	9%

Pada tabel 4 dapat dideskripsikan bahwa dimensi beban kerja mental yang mendominasi

adalah pada dimensi *effort* yaitu sebanyak 38%.

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Pasien di RS-X, RS-Y, RS-Z Surabaya, Februari – April 2015

Tingkat Kepuasan	Persentase
Sangat Puas	39%
Puas	61%

Pada tabel 5 dapat dideskripsikan bahwa pada tingkat kepuasan pasien yang paling

dominan ada berada pada tingkat puas yaitu sebesar 61%, dan hanya 39% yang menyatakan sangat puas.

Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis Variabel Beban Kerja Mental terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di RS-X, RS-Y dan RS-Z Surabaya, Februari – April 2015

Variabel	Signifikansi	Koefisien
Beban kerja mental (WWL)		
Tingkat Kepuasan Pasien	0.000	0.245

Pada tabel 6 dapat dideskripsikan bahwa ada pengaruh yang bermakna antara beban kerja mental perawat terhadap tingkat kepuasan pasien, dengan nilai signifikansi 0.000 dan koefisien 0.245.

## PEMBAHASAN

### 1. Beban Kerja Mental

Berdasarkan hasil penelitian beban kerja mental perawat pada ketiga rumah sakit, berada pada level “sangat tinggi” yaitu mencapai 53%. Tingginya level yang dicapai pada tingkatan beban kerja mental perawat ini kemungkinan disebabkan oleh besarnya persentase BOR di ketiga rumah sakit yaitu mencapai  $\pm$  80% dengan tingkat ketergantungan pasien rata-rata adalah *total care*

yaitu sebesar 35.5%. Dimensi beban kerja mental pada penelitian ini didominasi oleh dimensi *effort*. Hasil penelitian ini sedikit berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayat, Pujangkoro & Anizar (2013) yang meneliti perawat yang bertugas pada poliklinik bedah, mata, fisioterapi, internist dan neurologi, hasilnya menyatakan bahwa beban kerja mental yang tinggi berada pada dimensi *physical demand*.

Marquis & Houston (2000) dalam Kurniadi (2013) mendefinisikan beban kerja adalah seluruh kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh seorang perawat selama bertugas di suatu unit pelayanan keperawatan. Beban kerja perawat tidak bersifat statis, melainkan dinamis yang dapat berubah setiap waktu, tergantung oleh beberapa faktor. Menurut Kurniadi (2013) faktor internal yang dapat mempengaruhi beban kerja perawat yaitu jumlah pasien yang dirawat per hari atau per bulan bahkan per tahun. Pada penelitian ini rata-rata di ketiga RS merawat 4-5 pasien per hari untuk tiap perawat, dengan tingkat ketergantungan rata-rata adalah *total care*. Kondisi ini menuntut perawat untuk melakukan keterampilan yang bersifat invasif ataupun non invasif kepada pasien secara cepat dan tepat tanpa kesalahan. Hal ini seringkali menimbulkan suatu beban kerja mental, karena perawat tidak boleh melakukan kesalahan sedikitpun dalam menjalankan tugasnya. Selain itu jumlah pasien pertahun dapat dilihat dari prosentase BOR, dimana jumlah BOR dari ketiga RS mencapai  $\pm 80\%$ . Dengan demikian ketiga hal ini menyebabkan tingginya aktivitas fisik yang dilakukan oleh perawat, yang seringkali juga menurunkan waktu istirahat perawat, sehingga secara tidak disadari dapat meningkatkan beban kerja mental perawat.

Kurniadi (2013) juga menyebutkan tentang faktor eksternal yang dapat mempengaruhi beban kerja mental perawat, yaitu padatnya jumlah penduduk yang berdampak pada meningkatnya jumlah pasien dengan masalah kesehatan yang bervariasi. Hal ini menyebabkan perawat harus selalu siaga melakukan asuhan keperawatan secara cepat dan tepat. Selain itu pendidikan konsumen juga memberikan kontribusi dalam mempengaruhi beban kerja mental perawat yaitu dengan tingginya status pendidikan pasien saat ini, menuntut pelayanan keperawatan yang optimal dan profesional, dengan kata lain ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat dapat menimbulkan komplain pada perawat. Komplain dari pasien yang terjadi secara rutin dan terus menerus dapat meningkatkan beban kerja mental perawat.

Pada penelitian ini dimensi beban kerja mental yang paling dominan terdapat pada dimensi *effort* yang mencapai 38%, hal ini kemungkinan dikarenakan perawat di ketiga rumah sakit ini memiliki tanggungjawab yang besar dalam memberikan pelayanan keperawatan untuk pasien, sehingga untuk mendapatkan hasil yang optimal, maka perawat harus berupaya dalam kerja fisik dan mental. Gabungan kegiatan kerja antara fisik dan mental perawat dapat menimbulkan suatu beban

kerja mental yang cukup berat dan membebani. Menurut Miller (2001) aktivitas mental seorang perawat pada penilaian beban kerja mental adalah kemampuan perawat dalam melakukan pekerjaan dengan menggunakan panca indera, kemampuan untuk berpikir, mengingat, menganalisis, membuat kesimpulan bahkan mengambil keputusan dalam hal keperawatan. Dalam hal ini aktivitas mental yang dilakukan perawat adalah perpaduan antara kerja fisik untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia dan juga kerja secara mental dalam memikirkan rancangan asuhan keperawatan yang meliputi pengkajian, diagnosis keperawatan, intervensi, implementasi dan evaluasi. Pelepasan energi melalui kegiatan fisik yang dilakukan secara terus menerus ini juga dapat menimbulkan kelelahan yang tidak saja secara fisik namun juga secara mental.

## **2. Tingkat Kepuasan Pasien**

Variabel tingkat kepuasan pasien memiliki 4 kategori yaitu sangat puas, puas, tidak puas dan sangat tidak puas. Pada penelitian ini hasil yang diperoleh hanya meliputi 2 kategori saja yaitu kategori puas sebanyak 61% dan kategori sangat puas 39%. Tercapainya 2 kategori yang baik pada penelitian ini kemungkinan disebabkan oleh dedikasi dari responden untuk memberikan pelayanan keperawatan yang

terbaik kepada pasien, dan mereka tidak menunjukkan secara vulgar tentang beban kerja yang mereka rasakan dan rasa jenuh dalam pekerjaan yang sedang dialaminya, sehingga pasien pun masih merasakan puas dan sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat di ketiga rumah sakit ini. Nursalam (2014) menyebutkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya. Tidak ada satupun dari responden yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. Namun tingkat kepuasan pasien yang menyatakan “sangat puas” hanya mencapai 39%, hal ini sebenarnya profesional kinerja perawat berada dalam batas aman menengah ke bawah, karena jika sedikit saja kinerja perawat buruk, maka tingkat kepuasan itu dapat mengarah ke bawah yaitu pada tingkat tidak puas. Sedikitnya tingkat kepuasan pasien pada rentang “sangat puas” kemungkinan disebabkan oleh beban kerja mental yang sangat tinggi dari perawat.

## **3. Pengaruh Beban Kerja Mental terhadap Tingkat Kepuasan Pasien**

Hasil yang diperoleh tentang pengaruh beban kerja mental terhadap tingkat kepuasan pasien adalah 0.000, yang berarti bahwa beban kerja mental mempengaruhi

tingkat kepuasan pasien secara bermakna. Sedangkan nilai koefisien variabelnya sebesar 0.245 yang berarti beban kerja mental memiliki kecenderungan sebesar 0.245 kali untuk mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Tercapainya 2 kategori yang baik pada penelitian ini kemungkinan disebabkan oleh dedikasi dari responden untuk memberikan pelayanan keperawatan yang terbaik kepada pasien, dan mereka tidak menunjukkan secara vulgar tentang beban kerja yang mereka rasakan dan rasa jenuh dalam pekerjaan yang sedang dialaminya, sehingga pasien pun masih merasakan puas dan sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat di ketiga rumah sakit ini. Nursalam (2014) menyebutkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya. Tidak ada satupun dari responden yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. Menurut Rangkuti (2003) dalam Nursalam (2014) menjelaskan bahwa ada enam faktor yang menyebabkan timbulnya rasa tidak puas pelanggan terhadap suatu produk yaitu tidak sesuai dengan harapan dan kenyataan, layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan, suasana dan kondisi

fisik lingkungan yang tidak menunjang, *cost* terlalu tinggi, promosi/ iklan tidak sesuai dengan kenyataan.

Seperti yang dijelaskan oleh Arifin & Prasetya (2006) di dalam bukunya menyebutkan bahwa salah satu ciri rumah sakit yang mampu bertahan dan berkembang dalam era persaingan ketat adalah rumah sakit yang memperhatikan kepuasan pelanggan atau konsumen. Konsumen akan memberikan *customer value* yang positif dari suatu produk jika mendapatkan manfaat setelah menggunakan produk tersebut. Arifin & Prasetya (2006) juga menjelaskan bahwa *customer satisfaction* di dalam rumah sakit dapat dilihat dari 3 hal yaitu *product benefit*, dimana kualitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan kesehatan baik, yang kedua adalah *service benefit*, dimana pasien memiliki persepsi yang positif terhadap kecepatan layanan kesehatan, prosedur yang tidak berbelit-belit dan perawat yang ramah. Sedangkan faktor yang ketiga adalah *brand benefit*, dimana pasien memiliki kecenderungan untuk memilih rumah sakit yang memiliki komitmen dan reputasi yang baik di mata masyarakat.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh dapat disimpulkan bahwa beban kerja



mental memberikan pengaruh secara bermakna terhadap tingkat kepuasan pasien.

#### **Saran**

Pihak manajemen rumah sakit sebaiknya memodifikasi kegiatan internal yang dapat menurunkan beban kerja mental perawat (misalnya *nursing staff gathering*, pembentukan forum diskusi bersama, atau rekreasi bersama).

#### **KEPUSTAKAAN**

Arifin, J. & Prasetya, H. (2006). *Manajemen Rumah Sakit Modern Berbasis Komputer*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo

Cao, A., Chintamani, K., Pandya, A., Ellis, R. (2009). *NASA TLX: Software for assessing subjective mental workload*. *Behavior Research Methods*, 41(1),113-117doi:10.3758/BRM.41.1.113

Elder, R. Evans, K., Nizette, D. (2012). *Psychiatric and Mental Health Nursing 3rd edition*. USA: Elsevier

Hidayat, T., Pujangkoro, S & Anizar. (2013). Pengukuran Beban Kerja Perawat Menggunakan Metode NASA-TLX di Rumah Sakit XYZ. *Jurnal Teknik Industri FT USU* Vol. 2/ No.1.

Johnson & Christensen. (2010). *Educational Research Fourth Edition; Quantitative, Qualitative, and Mixed Approached*, India: Sage Publication Inc.

Kurniadi, A. (2013). *Manajemen Keperawatan dan Prospektifnya; Teori, Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Balai Penerbit Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia

Miller, S. (2001). *Literature Review Workload Measures*. Iowa: The University of Iowa.

Moore, R. (2012). *A shift in the right direction RCN guidance on the occupational health and safety of shift work in the nursing workforce*. London: Royal College of Nursing.

Notoatmodjo, S. (2005). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya.

Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan; Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.

Susetyo, J., Simanjuntak, R., Wibisono, R. (2012). Pengaruh Beban Kerja Mental dengan Menggunakan Metode NASA Task Load Index (TLX) terhadap Stress Kerja. *Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi (SNAST) Periode III* ISSN: 1979-911X

Whitebeard, D., Weiss, S., Tappen, R. (2010). *Essential of Nursing Leadership and Management fifth edition*. Philadelphia: F.A. Davis Company.

Wilkinson, C. (2001). *Fundamentals of Health at Work*. USA & Canada: Taylor & Francis.