

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KEPERAWATAN
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG
Skripsi, September 2012**

ABSTRAK

Zul Aryan Wibowo

**HUBUNGAN ANTARA BEBAN KERJA PERAWAT DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT ISLAM
SULTAN AGUNG SEMARANG**

60 Hal + 9 tabel + xii

Latar Belakang: Beban kerja merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Produktifitas tenaga kesehatan dipengaruhi oleh beban kerja yang berlebih, sementara beban kerja tersebut disebabkan oleh jumlah tenaga kesehatan yang belum memadai. Berbagai pengalaman pengukuran kepuasan pasien menunjukkan bahwa upaya untuk pengukuran tingkat kepuasan pasien tidak mudah, karena ada kendala kultural. Fenomena pada tahun 2011 menyatakan bahwa kepuasan pasien mencapai 91,6%. Akan tetapi kuesioner yang dibagikan oleh pihak rumah sakit hanya kuesioner mengenai pelayanan saja.

Metode Penelitian: Penelitian ini merupakan penelitian analitik observasional dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner. Jumlah responden sebanyak 88 pasien dengan populasi 772 pasien dengan tehnik *stratified proposional random sampling*. Data yang diperoleh diolah secara statistik menggunakan rumus *Spearman Test*.

Hasil Penelitian: Dari 88 responden dalam penelitian ini menunjukkan beban kerja perawat ringan 73,9%, beban kerja perawat sedang 26,1%, dan Beban kerja berat sebanyak 0%. Pasien dengan kepuasan baik terhadap perawat sebanyak 94,3%, kepuasan pasien cukup 5,7%, dan kepuasan pasien kurang yaitu 0%. Hasil uji kedua variabel tersebut menggunakan *Spearman Test* diperoleh nilai p sejumlah 0,000 ($p < 0,05$) dan nilai r sejumlah -0,976.

Simpulan: Ada hubungan antara beban kerja perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSI Sultan Agung Semarang dengan nilai p sejumlah 0,000 ($p < 0,05$) dengan korelasi sangat kuat.

Kata kunci: Beban kerja perawat, kepuasan pasien

Daftar Pustaka: 21 (2003-2011)

ABSTRACT

Background: Work load means a factor which affect the patients' satisfaction. The productivity of medical workers was affected by the excessive work load while it was caused by the small number of medical workers. Various experiences in measuring patients' satisfaction showed that the way to measures the degree of patients' satisfaction was not easy; it was because of cultural problem. A phenomenon happended in the year of 2011 showed that patients' satisfaction reached up to 91,6%; however, the questionnaire the hospital distributed was only a questionnaire about services.

Method: this study was an *non experimental quantitative* study which used cross sectional approach. Data was complied with questionnaire. The number of respondents was 88 patients with population 772 patients with the *stratified propotional random sampling*. The data which was received was then statistically processed with the formulation of *spearman test*.

Result: From 88 respondents in this study, it showed that the work load nurses was 73,9% venial, 26,1% average, and 0% serious. The percentage of the degree of patients' satisfaction towards the nurses were 94,3% good, 5,7% enough, and 0% less. The results of those two variables use *spearman test* that the score was received was 0,000 ($p < 0,05$) for the p and -0,976 for the r .

Conclusion: There was a very intense correlation between the work load of the nurses and the patients' satisfaction in the ward of Sultan Agung Islamic Hospital Semarang with the p 0,000 ($p < 0,05$).

Keywords: work load of the nurses, patients' satisfaction

Bibilography: 21 (2003 – 2011)