

**HUBUNGAN ANTARA BEBAN KERJA PERAWAT DENGAN
PELAYANAN PRIMA DI RUANG RAWAT INAP RUMAH
SAKIT WIJAYA KUSUMAH
TAHUN 2025**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Keperawatan Pada Program Studi S1 Keperawatan Universitas Bhakti
Husada Indonesia**

Oleh:

**Galuh Putra Pratama
CKR0210018**



**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS BHAKTI HUSADA INDONESIA
TAHUN 2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**HUBUNGAN ANTARA BEBAN KERJA PERAWAT DENGAN
PELAYANAN PRIMA DI RUANG RAWAT INAP RUMAH
SAKIT WIJAYA KUSUMAH
TAHUN 2025**

Diajukan Oleh:

GALUH PUTRA PRATAMA
CKR02008

Kuningan, Januari 2025
Telah Disetujui Oleh,

Pembimbing I

Pembimbing II

Aria Pranatha, S.Kep., Ners., M.Kep.
NIK.790405.201010.041.

Aditiya Puspanegara.S.Kep.,Ners.,M.Kep.
NIK. 860529.201110.067

LEMBAR PENGESAHAN

HUBUNGAN ANTARA BEBAN KERJA PERAWAT DENGAN PELAYANAN PRIMA DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT WIJAYA KUSUMAH TAHUN 2025

Skripsi ini telah diujikan oleh Tim Penguji
Program Studi Keperawatan
Universitas Bhakti Husada Indonesia
Pada Mei 2025

Penguji I

Penguji II

Penguji III

Heri Hermansyah.S.Kep.,Ners.,M.Km.
NIDN.402118303

Aria Pranatha, S.Kep., Ners., M.Kep.
NIDN.405047903

Aditiya Puspanegara, S.Kep., Ners., M.Kep.
NIDN.429058606

Mengetahui,

Rektor Universitas Bhakti Husada Indonesia

Ketua Program Studi SI Ilmu Keperawatan

Dr. H. Abdal Rohim, S.Kp., M.H.
NIK. 700805 200908 026

Ns. Neneng Aria Nengsih, S.Kep., M.Kep
NIK. 851005 200912 033

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Galuh Putra Pratama

Nim : CKR021008

Judul : Hubungan Antara Beban Kerja Perawat dengan Pelayanan Pima di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Wijaya Kusumah Tahun 2025

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi bila ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan tersebut dalam karya saya. Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenar- benarnya.

Kuningan, Juni 2025

Galuh Putra Pratama
CKR021008

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah kupanjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan kesempatannya untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan segala kekuranganku. Segala syukur ku ucapkan kepadamu karena telah menghadirkan mereka yang selalu memberi semangat dan doa disaat ku tertatih.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang-orang yang sangat aku kasihi dan sayangi : Keluarga tercinta, kedua orang tua , terimakasih untuk setiap nasehat yang telah diberikan, terimakasih untuk semua Cinta dan Kasih sayang tanpa balas dari kalian, dan terimakasih untuk untaian doa terindah disetiap Sujud kalian. Tanpa Bapak dan Mamah aku bukanlah siapa-siapa. Begitu juga untuk seseorang yang selalu menemaniku selama ini, terimakasih telah memberikan dukungan, kebaikan dan perhatian. Terimakasih sudah menjadi sosok wanita yang istimewa selama ini.

UNIVERSITAS BHAKTI HUSADA INDONESIA
PROGAM STUDI S1 KEPERAWATAN
SKRIPSI, MEI 2025

GALUH PUTRA PRATAMA
NIM : CKR0210016

HUBUNGAN ANTARA BEBAN KERJA PERAWAT DENGAN PELAYANAN
PRIMA DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT WIJAYA KUSUMAH
TAHUN 2025

ABSTRAK

Latar Belakang: Banyaknya beban kerja perawat menghambat dalam pelayanan yang diberikan kepada pasien. Studi Pendahuluan 8 orang perawat pelaksana, 4 di antaranya mengeluh terhadap banyaknya pasien namun tidak ada penambahan perawat, 4 perawat lainnya tidak merasa terbebani, sedangkan 4 dari 8 perawat merasa sudah melakukan pelayanan sebaik mungkin dan 4 diantaranya tidak melakukan pelayanan prima.

Metode: Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi sebanyak 66 responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *total sampling*. Instrumen menggunakan kuesioner. Analisis univariat menggunakan distribusi frekuensi dan analisis bivariat menggunakan Rank Spearman.

Hasil: Dapat disimpulkan, dari penelitian lebih dari setengahnya beban kerja perawat berat yaitu sebanyak 36 perawat (54,5%) dan sebagian besar memiliki pelayanan prima kurang sebanyak 43 perawat (65,2%). Hasil analisis bivariat menggunakan rank spearman diperoleh nilai $p = 0,000 (<0,05)$ sehingga dikatakan H_a diterima artinya terdapat pengaruh signifikan antara Hubungan Beban Kerja Perawat dengan Pelayanan Prima di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Wijaya Kusumah Tahun 2025.

Kesimpulan: Terdapat hubungan yang signifikan beban kerja perawat dengan pelayanan prima di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Wijaya Kusumah Tahun 2025. Saran: Sikap profesional perawat harus lebih ditingkatkan, agar beban kerja tersebut tidak mempengaruhi perawat dalam memberikan pelayanan prima kepada pasien.

Kata Kunci : Beban Kerja Perawat, Pelayanan Prima, Rawat Inap, Rumah Sakit
Kepustakaan : 3 Buku (2015-2022), 20 Jurnal Nasional (2016-2022), 9 Skripsi (2016-2022)

**BHAKTI HUSADA OF UNIVERSITY INDONESIA
NURSING S1 STUDY PROGRAM
THESIS, MAY 2025**

**GALUH PUTRA PRATAMA
NIM: CKR0210016**

***THE RELATIONSHIP BETWEEN NURSES' WORKLOAD AND
EXCELLENT SERVICE IN THE INPATIENT ROOM OF WIJAYA KUSUMAH
HOSPITAL IN 2025***

ABSTRACT

Background: The large workload of nurses hinders the services provided to patients. Preliminary Study of 8 implementing nurses, 4 of whom complained about the number of patients but no additional nurses, 4 other nurses did not feel burdened, while 4 out of 8 nurses felt that they had done the best possible service and 4 of them did not provide excellent service.

Methods: This study used a quantitative research method, with a cross sectional approach. The population is 66 respondents. The sampling technique in this study uses total sampling,. Instruments use questionnaires. Univariate analysis uses frequency distribution and bivariate analysis uses Rank Spearman.

Results: It can be concluded from the study that more than half of the workload of heavy nurses is 36 nurses (54.5%) and most of them have excellent service as many as 43 nurses (65.2%). The results of bivariate analysis using spearman rank obtained a value of $p = 0.000 (<0.05)$ so that it is said that H_a is accepted, meaning that there is a significant influence between the Relationship between Nurse Workload and Excellent Service in the Inpatient Installation of Wijaya Kusumah Hospital in 2025.

Conclusion: There is a significant relationship between nurse workload and excellent service at the Inpatient Installation of Wijaya Kusumah Hospital in 2025. ***Suggestion:*** The professional attitude of nurses must be further improved, so that the workload does not affect nurses in providing excellent service to patients.

Keywords : Nurse Workload, Excellent Service, Inpatient Installation, Hospital
Literature : 3 Books (2015-2022), 20 Journals national (2020-2024), 9 Theses (2022-2024)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur keHadirat Allah SWT Tuhan semesta alam. Karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Beban Kerja Perawat dengan Pelayanan Prima di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Wijaya Kusumah Tahun 2025”.

Peneliti menyadari dalam penulisan skripsi ini banyak mengalami kesulitan dan hambatan. Namun dengan bimbingan, arahan, dan motivasi dari berbagai pihak sehingga *Alhamdulillah* peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Maka dalam kesempatan kali ini peneliti menyampaikan terimakasih yang tidak terhingga kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Hj. Dewi Laelatul Badriah, M.Kes., AIFO., selaku Ketua Yayasan Pendidikan Bhakti Husada Kuningan.
2. Dr. H. Abdal Rohim, S.Kp., M.H., selaku Rektor Universitas Bhakti Husada Indonesia
3. Ns. Neneng Aria Nengsih, S.Kep., M.Kep., selaku Ketua Program Studi S1 Ilmu Keperawatan Universitas Bhakti Husada Indonesia
4. Ns. Heri Hermansyah, S.Kep., M.Km., selaku penguji yang telah memberikan nasehat maupun arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ns. Aria Pranatha, S.Kep., M.Kep., selaku Pembimbing I yang telah memberikan ilmu, motivasi, nasihat, bimbingan serta arahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ns. Aditiya Puspanegara, S.Kep., M.Kep., selaku Pembimbing II yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.

7. Kedua orang tua yang sangat saya cintai Bapak Udin dan Ibu Juju dan Adik saya, yang tak pernah lelah memberikan segala dukungan motivasi, doa, moril dan material yang tak pernah putus-putusnya.
8. Seluruh Staf Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Bhakti Husada Indonesia yang telah membantu dan menyusun skripsi ini.
9. Seluruh Staf Administrasi dan Pengelola Perpustakaan Universitas Bhakti Husada Indonesia yang telah membantu peneliti selama masa pendidikan dan penyelesaian skripsi ini.
10. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi S1 Keperawatan angkatan 2021, sahabat-sahabatku dan semua pihak yang telah memberikan bantuan, saran, serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas jasa yang telah diberikan dan menjadikan ladang pahala bagi kita semua, aamiin. Peneliti dalam skripsi ini masih terdapat banyak sekali kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca demi terciptanya perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi peneliti, dan umumnya bagi pembaca. *Aamiin Allahumma Aamiin.*

Kuningan, 2025

Peneliti

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Umum	5
1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5

1.5 Keaslian Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Beban Kerja	10
2.1.1 Definisi Beban Kerja.....	10
2.1.2 Jenis Beban Kerja.....	11
2.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja dan Penilaian Beban Kerja ..	15
2.1.4 Dampak Negatif Beban Kerja	16
2.1.5 Penghitungan Beban Kerja.....	17
2.2 Pelayanan Prima.....	19
2.2.1 Pengertian pelayanan prima	19
2.2.2 Tujuan Pelayanan Prima.....	20
2.2.3 Indikator Pelayanan Prima	21
2.3 Kerangka Teori Penelitian.....	22
BAB III.....	23
KERANGKA KONSEP,DEFINISI OPERASIONAL	23
DAN HIPOTESIS	23
3.1 Kerangka konsep.....	23
3.2 Definisi Operasional	25
3.3 Hipotesis	27
BAB IV	29
METODOLOGI PENELITIAN	29

4.1 Jenis Penelitian dan Rancangan	29
4.1.1 Jenis Penelitian.....	29
4.1.2 Rancangan Penelitian	29
4.2 Variabel Penelitian	30
4.2.1 Variabel Independen.....	30
4.2.2 Variabel Dependent	30
4.3 Populasi dan Sampel	31
4.3.1 Populasi	31
4.3.2 Sampel.....	31
4.4 Instrumen Penelitian	32
4.4.1 Uji Validitas.....	33
4.4.3 Uji Reliabilitas	35
4.5 Teknik Pengumpulan Data	37
4.5.1 Sifat Data.....	37
4.5.2 Tata Cara Pengumpulan Data	37
4.6 Teknik Analisis Data	39
4.6.1 Teknik Pengolahan Data	39
4.6.2 Analisis Data	40
4.7 Etika Penelitian	42
4.8 Lokasi, Waktu dan Jadwal Penelitian.....	43

4.8.1 Lokasi Penelitian	43
4.8.2 Waktu Penelitian	43
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
5.1 Hasil Penelitian	44
5.1.1 Gambaran Umum Penelitian.....	44
5.1.2 Analisis Univariat.....	44
5.1.3 Analisis Bivariat.....	45
5.2 Pembahasan.....	47
5.2.1 Gambaran beban kerja perawat.....	47
5.2.2 Gambaran Pelayanan Prima	49
5.2.3 Hubungan antara beban kerja perawat dengan pelayanan prima	52
5.2.4 Keterbatasan penelitian	56
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN	57
6.1 Simpulan	57
6.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....	7
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	25
Tabel 4. 3 Kriteria Koefisien Korelasi	42
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi dan Persentase Beban Kerja Perawat di Instalasi Rumah Sakit Rumah Sakit Wijaya Kusumah Tahun 2025.....	46
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi dan Persentase Pelayanan Prima di Instalasi Rumah Sakit Rumah Sakit Wijaya Kusumah Tahun 2025.....	47
Tabel 5.3 Tabulasi Silang hubungan beban kerja perawat dengan pelayanan prima di instalasi rawat inap Rumah Sakit Rumah Sakit Wijaya Kusumah Tahun 2025.....	48

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Teori Penelitian.....	22
Bagan 3. 1 Kerangka Konsep Penelitian.....	24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Kegiatan Penyusunan Penelitian.....	
Lampiran 2 Surat Permohonan Menjadi Responden.....	
Lampiran 3 Lembar Persetujuan Menjadi Responden	
Lampiran 4 Tata Cara Pengisian Kuesioner.....	
Lampiran 5 Kuesioner Penelitian.....	
Lampiran 6 Kisi-kisi Kuesioner Penelitian	