
RELATIONSHIP OF WORK LOAD AND NURSE CONFLICT WITH QUALITY OF SERVICES OF OWNERSHIP RELATED RSUD PASAR MINGGU JAKARTA

*Devita Setiyani*¹, *Tatiana Siregar*²

^{1,2} Program Studi Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, UPN "Veteran" Jakarta, tatiana_siregar@upnvj.ac.id

INFORMASI ARTIKEL:

Riwayat Artikel:
Tanggal di Publikasi: Juli 2019

Kata kunci:
Beban kerja
Konflik perawat
Kualitas pelayanan
Manajemen

ABSTRAK

Perawat sebagai tenaga pelayanan di rumah sakit dihadapi oleh beban kerja yang wajib dijalankannya, untuk memenuhi kebutuhan pasien. Beban kerja yang dialami antar perawat akan berbeda-beda, hal ini dapat mengakibatkan timbulnya masalah yang dihadapi perawat salah satunya adalah konflik. Konflik yang dihadapi perawat akan mempengaruhi kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan mencari hubungan beban kerja dan konflik dengan kualitas pelayanan. Desain penelitian menggunakan deskriptif analitik secara *cross sectional*. Pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, sebanyak 138 responden. Uji hipotesa menggunakan *chi square* pada CI 95%, di dapatkan *p-value* 0,999 > 0,05 diartikan tidak ada hubungan yang signifikan antara beban kerja dan konflik perawat dengan kualitas pelayanan di ruang rawat inap RSUD Pasar Minggu. *Top manager* diharapkan mampu menyesuaikan *job deskripsi* yang jelas terhadap perawat sehingga tidak terjadi konflik dan kualitas pelayanan dapat meningkat.

PENDAHULUAN*

Pemendagri Pasal 1 No. 5 tahun 2008 mendefinisikan beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dikerjakan oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan normal waktu kerja. Banyak faktor faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal seperti jenis kelamin, usia, postur tubuh, status kesehatan (faktor somatis) dan motivasi, kepuasan, keinginan atau persepsi (faktor psikis). Sedangkan faktor eksternal yang dimaksud adalah faktor yang berasal dari luar tubuh seperti lingkungan kerja. Dimana lingkungan kerja yang nyaman dapat mempengaruhi kenyamanan kerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan, akan tetapi bila lingkungan kerja yang kurang nyaman seperti pencahayaan yang kurang optimal, suhu ruangan yang panas, debu, asap dan paparan zat kimia selama bekerja tentunya akan membuat ketidaknyamanan bagi karyawan. Pada puncaknya karyawan akan melakukan pekerjaan yang tidak sesuai dengan standar sebagai akibat dari kondisi lingkungan yang tidak mendukung (Koesomowidjoyo, 2017).

Menurut (Hardjana, 2008) seseorang dengan kurang atau kelebihan beban kerja cenderung mengalami konflik, seseorang dengan beban kerja kurang cenderung merasa dirinya kurang dimanfaatkan, lalu tertekan dan mudah tersulut oleh konflik dengan orang lain. Sedangkan seseorang dengan beban kerja berlebih, cenderung merasa terbebani, tertekan, mudah lelah dan mudah sekali mengalami konflik dengan orang lain. Sesuai dengan penelitian (Agustina, 2015) bahwa kondisi beban

kerja tenaga keperawatan yang berat menyebabkan perawat menjadi rentan terhadap konflik.

Konflik adalah pertentangan diantara dua pihak atau lebih yang saling tergantung dengan objek konflik yang dapat menghasilkan keluaran konflik. Konflik merupakan hasil dari perkembangan manusia yang memiliki karakteristik beragam (Wirawan, 2014).

Konflik yang tinggi di lingkungan perawat dapat menyebabkan menurunnya kualitas pelayanan seperti penelitian (Chaerani, 2013) dimana konflik adalah awal masalah yang dapat timbul, bila tidak di tangani akan mengakibatkan menurunnya tingkat pelayanan pada pasien.

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan terpenuhinya kebutuhan individu atau masyarakat terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang sudah ada dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, dan efektif (Bustami, 2011) Sedangkan menurut (Haryati, 2014) Haryanti *qualiti control* merupakan upaya mempertahankan kualitas, mencegah klien atau pasien atau masyarakat memperoleh pelayanan yang tidak memenuhi standar yang sudah ditetapkan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan pendekatan *cross-sectional*, yaitu suatu cara untuk mencari dinamika hubungan antara variabel independen (beban kerja dan konflik perawat) dengan variabel dependen (kualitas pelayanan). Penelitian dilakukan di ruang rawat inap RSUD Pasar Minggu.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik perawat (usia, jenis

kelamin, pendidikan, masa kerja, status perkawinan), beban kerja, konflik perawat dan kualitas pelayanan, serta mengetahui hubungan antara karakteristik perawat dengan beban kerja, konflik perawat dan kualitas pelayanan, serta menganalisa hubungan antara beban kerja dan konflik perawat dengan kualitas pelayanan di ruang rawat inap RSUD Pasar Minggu Jakarta.

Populasi dalam penelitian ini adalah perawat pelaksana yang bertugas di ruang rawat inap RSUD Pasar Minggu yang berjumlah 211 responden, teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah 138 responden sesuai dengan kriteria inklusi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Univariat

Tabel 1.
Distribusi Karakteristik Responden di RSUD Pasar Minggu (n=138)

Karakteristik	Frekuensi	(%)
Usia :		
Dewasa Dini (18-40)	136	98,6
Dewasa Muda (40-60)	2	1,4
Jenis Kelamin :		
Laki-laki	101	73,2
Perempuan	37	26,8
Tingkat Pendidikan:		
D3	55	39,9
S1/Ners	124	89,9
Masa Kerja :		
1-5 tahun	14	10,1
> 5 tahun	82	59,4
Status Perkawinan :		
Belum Menikah	56	40,6
Sudah Menikah		

Berdasarkan tabel 1 didapatkan distribusi karakteristik usia lebih banyak pada usia dewasa dini (18-40 tahun) sebesar 136 (98,6%), distribusi jenis

kelamin perawat terbanyak adalah perempuan sebesar 101 (73,2%), sedangkan untuk tingkat pendidikan perawat terbanyak adalah D3 83 (60,1%), untuk masa kerja perawat yang tertinggi adalah 1-5 tahun yaitu 124 (89,9%), perawat yang belum menikah sebesar 82 (59,4%) dari 138 responden.

Tabel 2.
Distribusi Frekuensi Beban Kerja Perawat di RSUD Pasar Minggu (n=138)

Beban Kerja	Frekuensi	(%)
Beban Kerja Ringan	37	26,8
Beban Kerja Sedang	98	71
Beban Kerja Berat	3	2,2
Total	138	100

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa beban kerja paling banyak dialami oleh perawat di ruang rawat inap adalah beban kerja sedang sebanyak 98 perawat (71%), ruang rawat inap adalah beban kerja sedang sebanyak 98 perawat (71%).

Tabel 3.
Distribusi Frekuensi Konflik Perawat di RSUD Pasar Minggu (n=138)

Konflik	Frekuensi	(%)
Konflik Ringan	34	24,6
Konflik Sedang	99	71,7
Konflik Berat	5	3,6
Total	138	100

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa konflik sedang banyak

dialami oleh perawat di ruang rawat inap sebesar 99 (71,7%).

Tabel 4.
Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan di RSUD Pasar Minggu (N=138)

Kualitas Pelayanan	Frekuensi	(%)
Kualitas Baik	66	47,8
Kualitas kurang baik	72	52,2
Total	138	100

Berdasarkan tabel 4 didapatkan hasil kualitas pelayanan yang kurang baik sebanyak 72 (52,2%).

Hasil Analisis Bivariat

1) Hubungan Karakteristik Perawat dengan Beban Kerja

Tabel 5.
Analisa Hubungan Usia Perawat Dengan Beban Kerja di Ruang Rawat Inap RSUD Pasar Minggu (n=138)

Usia	Beban Kerja			Total	p Value
	R	S	B		
Dewasa Dua	35	98	3	136	0,063
Dewasa Madya	2	0	0	2	
Total	37	98	3	138	

R: Rungga, S: Sedang, B: Berat

Berdasarkan tabel 5 didapatkan hasil *p value* = 0,063 (> 0,05) hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara usia

perawat dengan beban kerja di ruang rawat inap RSUD Pasar Minggu. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Werdani, 2016) usia perawat yang mengalami beban kerja adalah usia *middle adult* (20-40 tahun). Menurut Soeleman (Aminah Soleman, 2011) faktor internal yang mempengaruhi beban kerja salah satunya adalah usia. Semakin bertambahnya usia seseorang makan akan membuat seseorang menjadi cepat lelah. (Musliamah F, 2015) perawat yang memiliki kelelahan kerja akan menunjukkan hilangnya simpati dan respon terhadap klien, selain itu akan menyebabkan kemunduran dalam penampilan kerja.

Tabel 6.
Analisa Hubungan Jenis Kelamin Dengan Beban Kerja di Ruang Rawat Inap RSUD Pasar Minggu (n- 138)

Jenis Kelamin	Beban Kerja			Total	p Value
	R	S	B		
L	5	31	1	37	0,102
P	32	67	2	101	
Total	37	98	3	138	

R: Rungan, S: Sedang, B: Berat

Berdasarkan tabel 6 didapatkan hasil *p value* 0,102. (0,05) Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan beban kerja.

Menurut (Haryati, 2014) secara sosial budaya, pegawai wanita yang bermoral tinggi akan memiliki tugas tambahan. Berdasarkan pemikiran bahwa perawat perempuan akan lebih teliti, lebih sabar, lebih menghargai, lebih bertanggung jawab dalam

menyelesaikan tugas, sehingga tidak jarang pemimpin akan memberikan tugas tambahan karena merasa yakin pasti akan diselesaikan dengan baik.

Tabel 7.
Analisa Hubungan Tingkat Pendidikan Perawat Dengan Beban Kerja di Ruang Rawat Inap RSUD Pasar Minggu (n=138)

Tingkat Pendidikan	Beban Kerja			Total n	p Value
	R	S	B		
D3	22	60	1	83	0,520
SL/ Ners	15	38	2	55	
Total	37	98	3	138	

Ket: R: Ringan, S: Sedang, B: Berat

Berdasarkan tabel 7 didapatkan *p value* 0,620 ($> 0,05$) hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dengan beban kerja.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kasmarani, 2012) yang menjelaskan tidak ada hubungan antara tingkat pendidikan dengan beban kerja. Karena pendidikan D3 lebih bersifat praktis menjadikan perawat terbiasa dan terlatih dalam menangani pasien sehingga memungkinkan terhindar beban kerja.

Tabel 8.
Analisa Hubungan Masa Kerja Perawat Dengan Beban Kerja Di Ruang Rawat Inap RSUD Pasar Minggu (n=138)

Masa Kerja	Beban Kerja			Total n	p Value
	R	S	B		
1-5	31	90	3	124	0,324
>5	6	8	0	14	
Total	37	98	3	138	

R: Ringan, S: Sedang, B: Berat

Berdasarkan tabel 8 didapatkan hasil *p value* 0,324 ($> 0,05$) hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara masa kerja perawat dengan beban kerja. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan dengan (Elia, Josephus, & Tucunan, 2016) terdapat hubungan antara masa kerja dengan beban kerja, peneliti menyimpulkan bahwa semakin lama masa kerja karyawan, makaproduktivitasnya juga akan menurun, dimana bila produktivitas seseorang menurun akan menimbulkan beban kerja ada orang tersebut produktivitasnya akan semakin tinggi sedangkan masa kerja pendek.

Tabel 9.
Analisa Hubungan Status Perkawinan Perawat Dengan Beban Kerja Di Ruang Rawat Inap RSUD Pasar Minggu (n=138).

Status Perkawinan	Beban Kerja			Total n	p Value
	R	S	B		
Belum Menikah	19	61	2	82	0,499
Sudah Menikah	18	37	1	56	
Total	37	98	3	138	

R: Ringan, S: Sedang, B: Berat

Berdasarkan tabel 9 didapatkan nilai *p value* 0,499 ($> 0,05$) hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara status perkawinan perawat dengan beban kerja.

Menurut (Slany et al., 2014) bahwa ada hubungan antarastatus perkawinan dengan beban kerja, bahwa sistem kerja *shift* yang kurang mendukung menyebabkan perawat diuntut bekerja profesional dengan jam kerja yang tinggi sehingga perawat

banyak kehilangan waktu untuk keluarga atau sosial, sehingga dapat menghalangi seseorang untuk menjalankan kewajiban di luar rumah sakit karena harus menyeimbangkan tuntutan dan tanggung jawab pekerjaan dan tuntutan keluarga.

2) Hubungan Karakteristik Perawat dengan Konflik

Tabel 10.
Analisa Hubungan Usia dengan Konflik di Ruang Rawat Inap RSUD Pasar Minggu (n=138)

Usia	Konflik			Total	p Value
	R	S	T		
Dewasa Dini	34	98	4	136	
Dewasa Madya	0	1	1	2	0,002
Total	34	99	5	138	

R: Ringan, S: Sedang, T: Tinggi

Berdasarkan tabel 10 didapatkan hasil *p value* 0,002 ($< 0,05$) hal ini dapat diartikan bahwa ada hubungan yang signifikan antara usia perawat dengan konflik di ruang rawat inap. Pada dewasa dini (18-40 tahun) rentang terhadap terjadinya konflik, karena pada tahap ini telah sampai puncaknya dalam perkembangan manusia, seseorang akan berusaha untuk bersosialisasi dengan cukup baik, membangun relasi dan berkomunikasi dengan teman tanpa rasa kecemasan atau keraguan. Pada tahap dewasa dini (18-40 tahun) menekankan konflik-konflik pada 2 titik yaitu positif dan negatif (Hurlock, 2015).

Tabel 11.
Analisa Hubungan Jenis Kelamin Perawat dengan Konflik Di Ruang Rawat Inap RSUD Pasar Minggu (n=138)

Jenis Kelamin	Konflik			Total	p Value
	R	S	T		
Laki laki	12	24	1	37	
Perempuan	22	75	4	101	0,428
Total	34	99	5	138	

R: Ringan, S: Sedang, T: Tinggi

Berdasarkan tabel 11 didapatkan *p value* 0,428 ($> 0,05$) hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara jenis kelamin perawat dengan konflik. Namun hal ini tidak sesuai dengan (Agustina, 2015) bahwa jenis kelamin berhubungan dengan konflik, karena perempuan hormon dimana perempuan lebih rentang terhadap konflik dibandingkan dengan perawat laki-laki, dimana hal ini berkaitan dengan peran ganda yang terjadi sebagai ibu, istri dan tenaga medis yang di jalannya, serta lebih mudah mengalami stres.

Beberapa peneliti menemukan bahwa perempuan cenderung menghabiskan lebih banyak waktu dalam hal urusan keluarga sehingga perempuan dilaporkan lebih banyak mengalami konflik pekerjaan dan keluarga, sebaliknya laki-laki cenderung untuk menghabiskan lebih banyak waktunya untuk menangani urusan pekerjaan dari pada perempuan, sehingga perempuan dilaporkan lebih banyak mengalami konflik pekerjaan-keluarga dari pada laki-laki (Indrayani, Djami, 2013).

Tabel 12.
Analisa Hubungan Tingkat Pendidikan Perawat dengan Konflik Di Ruang Rawat Inap RSUD Pasar Minggu (n=138)

Tingkat Pendidikan	Konflik			Total n	p Value
	R n	S n	T n		
D3	22	57	4	83	0,499
Sl/Neers	12	42	1	55	
Total	34	99	5	138	

R: Ringan, S: Sedang, T: Tinggi

Berdasarkan tabel 12 di atas didapatkan hasil *p value* 0,499 ($> 0,05$) hal ini dapat di simpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan perawat dengan konflik.

Tabel 13.
Analisa Hubungan Masa Kerja Perawat Dengan Konflik Di Ruang Rawat Inap RSUD Pasar Minggu (n=138)

Masa Kerja	Konflik			Total n	p Value
	R n	S n	T n		
1-5 tahun	31	90	3	124	0,079
>5 tahun	3	9	2	14	
Total	34	99	5	138	

R: Ringan, S: Sedang, T: Tinggi

Berdasarkan tabel 13 didapatkan hasil *p value* 0,079 ($> 0,05$) hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara masa kerja perawat dengan konflik.

Tabel 14.
Analisa Hubungan Status Perkawinan Perawat Dengan Konflik Di Ruang Rawat Inap RSUD Pasar Minggu (n=138)

Status Perkawinan	Konflik			Total n	p Value
	R n	S n	T n		
Belum Menikah	24	56	2	82	0,237
Sudah Menikah	10	43	3	56	
Total	34	99	5	138	

R: Ringan, S: Sedang, T: Tinggi

Berdasarkan tabel 14 didapatkan hasil *p value* 0,237 ($> 0,05$) hal ini dapat diartikan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara status perkawinan perawat dengan konflik.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang di lakukan Rusmawati bahwa ada pengaruh negatif antara status perkawinan dan konflik perawat, semakin tinggi konflik pekerjaan dan keluarga maka kinerja perawat akan menurun. Karyawan yang tidak dapat membagi atau menyeimbangkan waktu untuk urusan keluarga pekerjaan dapat menimbulkan konflik yaitu konflik keluarga dan konflik pekerjaab, atau sering disebut sebagai konflik antara pekerjaan dan keluarga.

3) **Analisa Hubungan Usia perawat Dengan Kualitas Pelayanan Di Ruang Rawat Inap**

Tabel 15.

Analisa Hubungan Usia Perawat Dengan Kualitas pelayanan Di Ruang Rawat Inap RSUD Pasar Minggu (n=138)

Usia	Kualitas Pelayanan		Total	OR (95% CI)	p Value
	B	KB			
	n	n	n		
Dewasa Dini	64	72	136	0,471 (0,194)	0,227
Dewasa Madya	2	0	2		
Total	66	72	138	0,562)	

B: Baik, KB: Kurang Baik

Berdasarkan Tabel 15 didapatkan hasil *p value* 0,227 ($> 0,05$) hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara usia perawat dengan kualitas pelayanan, dengan *odd ratio* (OR) = 0,471 dapat disimpulkan bahwa perawat dengan usia dewasa dini berpeluang untuk melakukan kualitas pelayanan yang baik sebesar 0,471 dibandingkan dengan perawat yang berusia dewasa madya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yanti (2013) bahwa tidak ada hubungan antara usia dengan kualitas pelayanan, dimana makin lanjut usia seseorang makin kecil tingkat kemangkiran dan menunjukkan kemantapan yang lebih tinggi dengan masuk kerja secara teratur (Farida Anastika, 2012). bila dilihat dari hasil kesehatan, semakin tua akan semakin lama tingkat pemulihannya makan tingkat kemangkirannya akan semakin tinggi, makan kualitas pelayanan yang akan diberikan pun akan kurang maksimal (Isesreni, 2013).

Tabel 16.

Analisa Hubungan Jenis Kelamin Perawat dengan Kualitas pelayanan Di Ruang Rawat Inap RSUD Pasar Minggu (n=138)

Jenis Kelamin	Kualitas Pelayanan		Total	OR (95% CI)	P Value
	B	KB			
	n	n	n		
L	10	27	37	0,298 (0,130)	0,006
P	56	45	101		
Total	66	72	138	0,679)	

B: Baik, KB: Kurang Baik

Berdasarkan tabel 16 didapatkan hasil *p value* 0,006 ($< 0,05$) hal ini dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara jenis kelamin perawat dengan kualitas pelayanan, dengan *odd ratio* (OR) 0,298, dapat di simpulkan bahwa jenis kelamin laki-laki berpeluang untuk melakukan kualitas pelayanan baik dengan perawat berjenis kelamin perempuan.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh (Ramli, Indar, & Masni, 2010) bahwa tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kualitas pelayanan, berdasarkan hasil observasi peneliti di lapangan ketidak ada hubungan karena sistem pembagian jasa pelayanan yang belum bagus, sehingga baik perawat laki-laki maupun perawat perempuan tidak memiliki kemauan serta perasaan untuk menampilkan kinerja yang maksimal. Ketika mereka dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal, akan tetapi tidak di imbangi dengan pemberian jasa pelayanan yang bagus, akhirnya mereka akan malas dalam bekerja.

Tabel 17.
Analisa Hubungan Tingkat Pendidikan Perawat Dengan Kualitas Pelayanan di Ruang Rawat Inap RSUD Pasar Minggu (n=138)

Tingkat Pendidikan	Kualitas Pelayanan			OR (95% CI)	P Value
	B	KB	Total		
	n	n	n		
D3	44	39	83	1,692	0,185
S1/Ners	22	33	55	(0,848	
Total	66	72	138	3,376)	

B: Baik, KB: Kurang Baik

Berdasarkan tabel 17 didapatkan *p value* 0,185 ($> 0,05$) hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan perawat dengan kualitas pelayanan, dengan nilai *odd ratio* (OR) = 1,692 yang diartikan bahwa perawat yang memiliki tingkat pendidikan D3 beresiko melakukan kualitas pelayanan dengan baik sebesar 1,692 kali dari perawat dengan tingkat pendidikan S1/Ners.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Astria, 2013) uji statistik menunjukkan adanya hubungan antara tingkat pendidikan dengan kualitas pelayanan, dimana kemampuan kerja seseorang berkaitan erat dengan tingkat pendidikan yang telah diterapkan untuk ditempuh oleh seseorang sebagai tenaga perawat. Tenaga perawat yang memiliki tingkat pendidikan yang memadai sesuai dengan profesinya akan memiliki kemampuan yang baik dalam melaksanakan pelayanan medis atau melakukan tindakan keperawatan.

Tabel 18.
Analisa Hubungan Masa Kerja Perawat Dengan Kualitas pelayanan Di Ruang Rawat Inap RSUD Pasar Minggu (n=138)

Masa Kerja	Kualitas Pelayanan			OR (95% CI)	p Value
	B	KB	Total		
	n	n	n		
1-5 tahun	58	66	124	0,659 (0,216-2,011)	0,650
>5 tahun	8	6	14		
Total	66	72	138		

B: Baik, KB: Kurang Baik

Berdasarkan tabel 18 didapatkan hasil *p value* 0,650 ($> 0,05$) hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara masa kerja perawat dengan kualitas pelayanan, dengan hasil *odd ratio* (OR) = 0,659 dapat disimpulkan bahwa perawat dengan masa kerja 1-5 tahun berpeluang untuk melakukan kualitas pelayanan baik sebesar 0,659 kali dari perawat yang memiliki masa kerja > 5 tahun.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ramli, dkk (2013) bahwa tidak terdapat hubungan antara masa kerja dengan kualitas pelayanan, peneliti menjelaskan lamanya seorang perawat bekerja di bagian tertentu, membuat mereka jenuh dengan kondisi yang ada diruangan tersebut, keadaan inilah yang mendorong timbulnya perasaan malas bagi perawat dalam bekerja, sehingga keinginan untuk memberikan pelayananpun akan menurun, akibatnya meskipun mereka telah lama bekerja diunit tersebut, tetapi kualitas tidak meningkat. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Madju (2014) penelitian ini menjelaskan bahwa terdapat hubungan bermakna antara umur, masa kerja, tingkat pendidikan, status

perkawinan dan keikutsertaan dalam penelitian.

Tabel 19.
Analisa Hubungan Status Perkawinan Dengan Kualitas pelayanan Di Ruang Rawat Inap RSUD Pasar Minggu (n=138)

Status Perkawinan	Kualitas Pelayanan		Total	OR (95% CI)	p Value
	B	KB			
	n	n			
Belum Menikah	42	40	82	1,400 (0,707-2,774)	0,428
Sudah Menikah	24	32	56		
Total	66	72	138		

B Baik, KB Kurang Baik

Berdasarkan tabel 19 didapatkan *p value* 0,428 ($> 0,05$) hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara status perkawinan dengan kualitas pelayanan, dengan nilai *odd ratio* (OR) 1,400 yang diartikan bahwa perawat yang belum menikah memiliki resiko melakukan kualitas pelayanan baik sebesar 1,400 kali dari perawat yang sudah menikah.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ramli, dkk (2013) yang menjelaskan tidak ada hubungan antara status perkawinan dengan kualitas pelayanan, dimana dijelaskan dimana mayoritas perawat yang berjenis kelamin perempuan dan telah menikah mereka di satu sisi harus memberikan pelayanan keperawatan yang maksimal, akan tetapi di satu sisi lain mereka juga memiliki keluarga yang harus di urusi, sehingga pikiran mereka menjadi terpecah antara tugas dan keluarga, sehingga dalam memberikan pelayanan kesehatan pun akan kurang maksimal.

4) Hubungan Beban Kerja dengan Kualitas Pelayanan

Tabel 20.
Analisa Hubungan Beban Kerja dengan Kualitas pelayanan (Dummy) Di Ruang Rawat Inap RSUD Pasar Minggu (n=138)

Beban Kerja	Kualitas Pelayanan		Total	OR (95% CI)	p Value
	B	KB			
	n	n			
Ringan	36	1	37	0,00	0,999
Sedang	30	68	98	0,00	
Berat	0	3	3	Pembandin. K	
Total	66	72	138		

B Baik, KB Kurang Baik

Berdasarkan tabel 20 didapatkan hasil *p value* 0,999 ($> 0,05$) hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara beban kerja dengan kualitas pelayanan, dengan *odd ratio* (OR) beban kerja ringan dan beban kerja sedang adalah 0,000, maka dapat disimpulkan perawat dengan beban kerja ringan atau beban kerja sedang berpeluang untuk melakukan kualitas pelayanan yang baik dari beban kerja berat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ramli (2013) bahwa tidak terdapat hubungan antara beban kerja dengan kualitas pelayanan. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa ada hubungan positif bermakna antara faktor internal (kemampuan, pengalaman kerja, pelatihan, beban kerja dan motivasi) dengan kualitas pelayanan perawat puskesmas kabupaten dati II Semarang. Tidak tertumpuknya kegiatan yang berdekatan, ketidakadaan target kerja yang tinggi dalam waktu yang cukup singkat juga merupakan hal yang menyebabkan tidak terlalu beratnya beban kerja yang mereka tanggung. Kondisi ini adalah salah satu faktor

seorang perawat tetap memberikan pelayanan kepada pasien, karena tenaga mereka tidak terlalu terkuras dalam melayani pasien dan masih ada waktu untuk bercengrama dengan perawat lain.

5) Analisa Hubungan Konflik Dengan Kualitas Pelayanan di Ruang Rawat Inap

Tabel 21.
Analisa Hubungan Konflik dengan Kualitas pelayanan (*Dummy*) di Ruang Rawat Inap RSUD Pasar Minggu (n=138)

Konflik	Kualitas Pelayanan		Total n	OR (95% CI)	p Value
	D	KD			
Ringan	15	19	34	2,04	0,999
Sedang	45	54	99	1,86	0,999
Tinggi	5	0	5	Pembandian %	
Total	65	73	138		

D: Baik, KD: Kurang Baik

Berdasarkan tabel 21 didapatkan *p value* 0,999 ($> 0,05$) hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara konflik dengan kualitas pelayanan, dengan nilai *odd ratio* (OR) konflik ringan 2,04, maka dapat disimpulkan perawat dengan konflik ringan memiliki resiko melakukan kualitas pelayanan baik sebesar 2,04 kali dari perawat dengan konflik tinggi, sedangkan untuk nilai OR konflik sedang 1,86, disimpulkan perawat dengan konflik sedang memiliki resiko melakukan kualitas pelayanan baik sebesar 1,86 kali dari perawat dengan konflik tinggi.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Benhard Tewel, dkk (2014) bahwa terdapat hubungan antara konflik dengan kualitas pelayanan, dimana tingkat konflik yang tinggi akan

mengganggu proses pelayanan seseorang. Penelitian Kalendesang (2017) seorang perawat yang memiliki konflik, tidak dapat berkonsentrasi dalam bekerja dimana konflik akan mengganggu kualitas pelayanan yang akan diberikan.

Dapat disimpulkan berdasarkan tabel 19 dan tabel 20 bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara beban kerja dan konflik perawat dengan kualitas pelayanan di ruang rawat inap RSUD Pasar Minggu.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan terhadap hasil penelitian yang dilakukan kepada 138 responden perawat di RSUD Pasar Minggu, maka dapat disimpulkan bahwa:

- Gambaran beban kerja perawat diruang rawat inap RSUD Pasar Minggu 37 perawat (26,7%) memiliki beban kerja ringan, 98 perawat (71%) memiliki beban kerja sedang, dan sebanyak 3 perawat (2,2%) memiliki beban kerja berat.
- Gambaran konflik perawat diruang rawat inap RSUD Pasar Minggu 34 perawat (24,6%) memiliki konflik ringan, dan 99 perawat (71,7%) memiliki konflik sedang dan sebanyak 5 perawat (3,6%) memiliki konflik tinggi.
- Tidak ada hubungan yang signifikan antara karakteristik perawat dengan beban kerja perawat diruang rawat inap RSUD Pasar Minggu.
- Ada hubungan yang signifikan antara karakteristik perawat usia dengan konflik di ruang rawat inap RSUD Pasar Minggu dengan *p-value* = 0,002 yang berarti *p-value* $< 0,05$.
- Ada hubungan yang signifikan antara karakteristik perawat jenis

kelamin dengan kualitas pelayanan di ruang rawat inap RSUD Pasar Minggu dengan $p\text{-value} = 0,006$ yang berarti $p\text{-value} < 0,05$. Dari hasil analisa di peroleh OR = 0,298 dan CI (0,130-0,679).

- f. Tidak ada ada hubungan yang signifikan antara beban kerja dengan kualitas pelayanan diruang rawat inap RSUD Pasar Minggu dengan $p\text{-value} = 0,999$ yang berarti $p\text{-value} > 0,05$. Dengan hasil analisa di peroleh OR = 0,000.
- g. Tidak ada hubungan yang signifikan antara konflik dengan kualitas pelayanan diruang rawat inap RSUD Pasar Minggu dengan $p\text{-value} = 0,999$ yang berarti $p\text{-value} > 0,05$.
- h. Tidak ada hubungan yang signifikan antara beban kerja dan konflik perawat dengan kualitas pelayanan diruang rawat inap RSUD Pasar Minggu dengan $p\text{-value} = 0,999$ yang berarti $p\text{-value} > 0,05$.

UCAPAN TERIMA KASIH

Seluruh sivitas akademik Program Studi Keperawatan FIKES UPN “Veteran Jakarta. Seluruh struktur organisasi RSUD Pasar Minggu, dan khususnya semua perawat yang terlibat dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, R. D. (2015). Hubungan antara Konflik Intrapersonal dengan Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II, 14.
- Aminah Soleman, S. M. (2011). Analisis Beban Kerja Ditinjau dari Faktor Usia dengan Pendekatan Recommended Weight Limit (Studi Kasus Mahasiswa Unpatti Poka). *Arika*, 5(2), 83–98.
- Astriana. Hubungan pendidikan, masa kerja dan beban kerja dengan keselamatan pasien RSUD haji

Makassar, (2013).

- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Aksetabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Chaerani, M. Hubungan antara komunikasi interpersonal dengan stress kerja pada perawat (2013).
- Elia, K., Josephus, J., & Tucunan, A. (2016). Hubungan antara Kelelahan Kerja dan Masa Kerja dengan Produktivitas Kerja pada Tenaga Kerja Bongkar Muat di Pelabuhan Bitung Tahun 2015. *Ilmiah Farmasi*, 5(2), 107–113.
- Farida Anastika. Studi Kasus tingkat usia dengan kualitas pelayanan Jakarta (2012).
- Febrina, M. (2015). Di Ruang Rawat Inap Rsud Dr . Rasidin Padang, 1–18.
- Hafid, M. A. (2014). Hubungan kinerja perawat terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna yankestis dalam pelayanan keperawatan di rsud syech yusuf kab.gowa. *Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Yankestis Dalam Pelayanan Keperawatan Di Rsud Syech Yusuf Kab.Gowa*, VII (2), 1–8.
- Hardjana. (2008). *Konflik Di Tempat Kerja*. Yogyakarta: Kanisius.
- Haryati, T. S. (2014). *Pencanaan, Pengembangan dan Utilisasi Tenaga Keperawatan*. Depok: Rajawali Pers.
- Hurlock. (2015). *Perkembangan Anak*. Jakarta: Erlangga.
- Indrayani, Djami. (2013). *Asuhan Persalinan dan Bayi Baru Lahir*.

- Jakarta: Trans Info Media.
- Isesreni. (2013). No Title Hubungan Sistem Penghargaan Dengan Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana di Unit Rawat Inap RSI Ibnu Sina Yarsi Bukittinggi ... 2013, 5(1). Retrieved from Jurnal MNM.
- Kasmarani, M. K. (2012). Pengaruh beban kerja fisik dan mental terhadap stres kerja pada perawat di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Cianjur. *Igarss 2014*, (1), 1–5.
<http://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Koesomowidjoyo. (2017). *Analisa Beban Kerja*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Musliamah F. Hubungan beban kerja dengan kinerja perawat di ruang rawat inap RSUD Dr. Rasidin Padang, (2015).
- Ramli, M., Indar, & Masni. (2010). Hubungan Karakteristik Individu dan Beban Kerja dengan Kinerja Perawat di Ruang Instalasi Rawat Inap RSU Haji Makassar. *Jurnal MKMI*, 6(4), 227–234. Retrieved from
<http://download.portalgaruda.org/>
- Slany, C., Schütte, S., Chastang, J. F., Parent-Thirion, A., Vermeylen, G., & Niedhammer, I. (2014). Psychosocial work factors and long sickness absence in Europe. *International Journal of Occupational and Environmental Health*, 20 (1), 16–25.
<http://doi.org/10.1179/2049396713Y.0000000048>
- Werdani. (2016). Pengaruh Beban Kerja Mental Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Swasta di Surabaya. *URNAL NERS LENTERA*, 4(2), 94–102.
- Wirawan. (2014). *Konflik dan Manajemen Konflik*. Jakarta: Salemba Humnika.