

BAB 5

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di 4 Puskesmas Wilayah Dinas Kesehatan Kabupaten Probolinggo dengan menggunakan jumlah sampel sebanyak 61 responden yang diambil dengan teknik total sampling untuk responden perawat dan purposive *sampling* untuk responden pasien sebanyak 61 pasien sehingga total sampel pada penelitian ini adalah 122 responden. Hasil penelitian ini berisikan tentang data umum dan data khusus serta hasil analisa statistik. Pembahasan pada penelitian ini disesuaikan dengan hasil penelitian yang diperoleh dan pendapat dari peneliti serta teori yang mendukung.

5.1. Hasil Penelitian

5.1.1. Data Umum

1. Karakteristik Perawat

Analisis univariat terhadap masing-masing variabel ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi untuk data kategorik yaitu umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, lama kerja. Karakteristik berdasarkan data umum yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 5.1 Distribusi frekuensi berdasarkan data umum Perawat di Puskesmas Di Wilayah Dinas Kesehatan Kabupaten Probolinggo Bulan Juni Tahun 2023

No	Data Umum Responden Perawat	Jumlah	Persentase
Umur			
1	21-30 Tahun	15	24,6
2	31-40 Tahun	40	65,6
3	41-50 Tahun	5	8,2
3	> 50 Tahun	1	1,6
Jenis Kelamin			
1	Laki-laki	31	50,8
2	Perempuan	30	49,2

Lama Kerja			
1	< 1 Tahun	5	5
2	1-5 Tahun	54	54
3	6-10 Tahun	32	32
4	> 10 Tahun	9	9
Pendidikan			
1	D3 Keperawatan	44	26
2	S1 Keperawatan	17	74
Jumlah		61	100

Berdasarkan table 5.1 menunjukkan data bahwa berdasarkan umur didapatkan data sebagian besar perawat berusia 31-40 tahun sebanyak 40 perawat (65,6%). Berdasarkan jenis kelamin didapatkan data bahwa sebagian besar perawat berjenis kelamin laki-laki sebanyak 31 perawat (50,8%). Berdasarkan lama kerja perawat menunjukkan bahwa sebagian besar perawat sudah bekerja selama 5-10 tahun sebanyak 38 perawat (62,3%). Berdasarkan tingkat pendidikan menunjukkan bahwa sebagian besar perawat lulusan D3 perawat sebanyak 44 perawat (72,1%).

2. Karakteristik Pasien

Analisis karakteristik pasien ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi untuk data kategorik yaitu umur, pekerjaan, tingkat pendidikan, jumlah kunjungan ke puskesmas. Karakteristik pasien berdasarkan data umum yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 5.2 Distribusi frekuensi Pasien berdasarkan data umum Pasien di Puskesmas Wilayah Dinas Kesehatan Kabupaten Probolinggo Bulan Juni Tahun 2023

No	Data Umum Responden Pasien	Jumlah	Persentase
Umur			
1	31-40 Tahun	14	23,
2	41-50 Tahun	37	60,7
3	51-60 Tahun	5	8,2
3	> 60 Tahun	5	8,2
Pendidikan			
1	SMP/Sederajat	19	31,1
2	SMA/Sederajat	35	57,4
3	Akademi/Diploma	4	6,6
4	Sarjana	3	4,9

Pekerjaan			
1	Swasta	3	4,9
2	Wiraswasta	7	11,5
3	PNS	12	19,7
4	TNI/Polri	2	3,3
5	Tidak Bekerja/IRT	37	60,7
Jumlah Kunjungan			
1	1 Kali	9	14,8
2	2 Kali	24	39,3
3	>	28	45,9
Jumlah		61	100

Berdasarkan table 5.2 menunjukkan data bahwa berdasarkan umur pasien didapatkan data bahwa sebagian besar pasien berusia 41-50 tahun sebanyak 37 pasien (60,75). Berdasarkan pendidikan pasien diperoleh data bahwa sebagian besar lulusan SMA/ sederajat sebanyak 35 pasien (57,4%). Berdasarkan pekerjaan pasien didapatkan data bahwa sebagian besar pasien tidak bekerja atau hanya sebagai ibu rumah tangga sebanyak 37 pasien (60,7%). Berdasarkan jumlah kunjungan ke puskesmas ditemukan bahwa hampir setengahnya pasien sudah melakukan kunjungan lebih dari dua kali sebanyak 28 pasien (45,9%).

5.1.2. Data Khusus

Data khusus diperoleh berdasarkan pengisian instrument penelitian yang dikategorikan sesuai dengan variable independen (Beban Kerja) dan variable dependen (Kepuasan pasien). Hasil pengisian kuesioner tersebut dianalisis secara univariat dan didapatkan data sebagai berikut :

1. Beban Kerja Perawat

Tabel 5.3 Distribusi frekuensi berdasarkan Beban Kerja perawat di Puskesmas Wilayah Dinas Kesehatan Kabupaten Probolinggo Bulan Juni Tahun 2023

No	Beban Kerja	Jumlah	Persentase
1	Berat	23	37,7
2	Ringan	38	62,3
Jumlah		61	100

Berdasarkan tabel 5.3 menunjukkan data bahwa beban kerja yang dialami oleh perawat di 4 puskesmas wilayah dinas kesehatan Kabupaten Probolinggo dalam kategori Ringan sebanyak 38 Perawat (62,3%).

2. Kepuasan Pasien

Tabel 5.4 Distribusi frekuensi berdasarkan Kepuasan pasien di Puskesmas Wilayah Dinas Kesehatan Kabupaten Probolinggo Bulan Juni Tahun 2023

No	Kepuasan Pasien	Jumlah	Persentase
1	Kurang Puas	12	19,7
2	Cukup Puas	25	41
3	Puas	24	39,3
Jumlah		61	100

Berdasarkan table 5.4 menunjukkan data bahwa kepuasan pasien di 4 Puskesmas wilayah Dinas Kesehatan Kabupaten Probolinggo dalam kategori antara yang Cukup puas dan hamper sama yaitu 25 pasien (41%) kategori Cukup Puas dan 24 Pasien (39,3%) mengatakan Puas .

5.1.3. Analisis Data Bivariat

1. Tabulasi Silang Antara Variabel Beban Kerja Perawat Dengan Puskesmas Penelitian

Tabel 5.5 Tabulasi Silang Antara Variabel Beban Kerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Wilayah Dinas Kesehatan Kabupaten Probolinggo Bulan Juni Tahun 2023

Beban Kerja	Puskesmas							
	Sukapura		Ranagedang		Glagah		Suko	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Berat	12	52,2	6	35,3	2	14,3	3	42,9
Ringan	11	47,8	11	67	12	85,7	4	57,1
Jumlah	23	100	17	100	14	100	7	100

Berdasarkan tabel 5.5 diatas menunjukkan bahwa beban kerja perawat pada puskesmas Sukapura antara yang berat dan ringan hampr sama, yang kategori perawat dengan beban kerja berat sebanyak 12 perawat (52,2%) dan yang mempunyai beban kerja ringan sebanyak 11 perawat (47,8%). Pada Puskesmas Ranagedang sebagian besar perawat menyatakan beban kerjanya

ringan sebanyak 11 responden (67%). Pada Puskesmas Glagah didapatkan data bahwa beban kerja perawat ringan sebanyak 12 responden (857%) dan pada puskesmas suko didapatkan data beban kerja perawat dalam kategori ringan sebanyak 4 responden (57,1%).

2. Tabulasi Silang Antara Variabel Kepuasan Pasien Dengan Puskesmas Penelitian

Tabel 5.6 Tabulasi Silang Antara Variabel Kepuasan Pasien dengan Puskesmas di Puskesmas Wilayah Dinas Kesehatan Kabupaten Probolinggo Bulan Juni Tahun 2023

Kepuasan Pasien	Puskesmas							
	Sukapura		Ranagedang		Glagah		Suko	
	f	%	f	%	F	%	f	%
Kurang Puas	3	13	6	35,3	2	14,3	1	14,3
Cukup Puas	14	60,9	7	41,2	2	14,3	2	28,6
Puas	6	26,1	4	23,5	10	71,4	4	57,1
Jumlah	23	100	17	100	14	100	7	100

Berdasarkan tabel 5.6 diatas menunjukkan bahwa kepuasan pasien di Puskemas Sukapura dalam kategori cukup puas dengan pelayanan yang diberikan sebanyak 14 responden (60,95). Pada Puskesmas Ranagedang didapatkan data bahwa pasien merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan sebanyak 7 responden (41,25). Pada Puskesmas Glagah didapatkan data bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterima sebanyak 10 pasien (71,45) dan pada Puskesmas Suko didapatkan data bahwa pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diterima sebanyak 4 responden (57,1%).

3. Tabulasi Silang Antara Variabel Beban Kerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien.

Tabel 5.7 Tabulasi Silang Antara Variabel Beban Kerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Wilayah Dinas Kesehatan Kabupaten Probolinggo Bulan Juni Tahun 2023

Beban Kerja	Kepuasan Pasien							
	Kurang		Cukup		Puas		Jumlah	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Berat	7	30,4	13	56,5	3	13	23	100
Ringan	5	13,2	12	31,6	21	55,3	38	100
Jumlah	12	19,7	25	41	24	39,3	61	100
$\rho = 0,001$, $\alpha = 0,05$, $r = 0,401$								

Berdasarkan tabel 5.7 diatas menunjukkan bahwa beban kerja perawat dalam kategori berat dan pasien merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan sebanyak 13 pasien (56,5%). Sedangkan pada perawat yang merasa beban kerja perawat ringan dan pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sebanyak 21 pasien (55,3%).

Berdasarkan hasil uji spearman rho di dapatkan nilai $\rho = 0,001$ dan $\alpha = 0,05$, hal ini menunjukkan bahwa $\rho = 0,000 < \alpha = 0,05$ maka H_1 diterima berarti ada hubungan antara beban kerja perawat Dengan kepuasan pasien di Puskesmas Wilayah Dinas Kesehatan Kabupaten Probolinggo Bulan Juni Tahun 2023. Berdasarkan nilai koefisien korelasi didapatkan data nilai $r = 0,401$ maka dapat dikatakan hubungan kedua variable dalam kategori hubungan sedang dan arah hubungan positif searah.

5.2. Pembahasan

1. Beban Kerja Perawat

Hasil penelitian yang dilakukan di 4 Puskesmas wilayah Dinas Kesehatan Kabupaten Probolinggo terkait dengan beban kerja perawat di dapatkan data bahwa beban kerja perawat dalam kategori ringan yang telah

ditetapkan sebanyak sebanyak 38 pasien (62,3%). Hal ini menunjukkan bahwasannya beban kerja yang dialami oleh perawat di 4 puskesmas tersebut yaitu Puskesmas Sukapura, Puskesmas Ranugedang, Puskesmas Glagah dan Puskesmas Suko tidak melebihi beban kerja yang harus dijalankan sehingga perawat dapat melakukan pekerjaan secara optimal.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Susilawati (2023) yang menunjukkan bahwa persentase pelaksanaan kegiatan keperawatan langsung adalah sebesar 32,2% dan kegiatan keperawatan tidak langsung sebesar 34,4%. Proporsi waktu yang diperoleh dari komponen beban kerja kegiatan langsung dan kegiatan tidak langsung masih dalam batas beban kerja ringan yaitu 66,6%. Senada dengan Penelitian yang dilakukan oleh Annisa (2022) yang menunjukkan hasil bahwa beban kerja perawat di tiga ruangan yaitu ali (83,9%), dan sahabat (83,4%) tergolong berat karena lebih dari batas kerja produktif 80%. Sedangkan ruang pejuang (64,1%) tergolong ringan.

Menurut Permenkes RI No. 75 Tahun 2014, Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat. Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Nuryati (2016) menjelaskan

bahwa untuk mencapai visi dan misi puskesmas, keterampilan dan kemampuan sumber daya manusia sangat diperlukan untuk mendiagnosa dan mengintervensi permasalahan sehingga didapatkan penyelesaian dari setiap permasalahan yang menjadi tugas dan fungsi puskesmas dan/atau dinas kesehatan tersebut. Agar tercapai pelayanan kesehatan yang mengikuti kaidah tertib administrasi yang baik, puskesmas perlu didukung oleh suatu pengelolaan sumber daya manusia yang mencukupi sesuai standar yang diberlakukan. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik akan menghasilkan pelayanan yang maksimal untuk diberikan kepada masyarakat. Salah satu pengelolaan sumber daya manusia tersebut adalah perhitungan beban kerja perawat.

Maslach dan Leiter (1997) mengistilahkan beban kerja sebagai *work overload* yang artinya adanya ketidaksesuaian antara pekerja dengan pekerjaannya. Menurut Bowling dan Kirkendall (2012) beban kerja merupakan segala sesuatu yang mencakup berbagai variabel yang mencerminkan jumlah atau kesulitan suatu pekerjaan seseorang. Beban kerja perawat dapat dilihat dari aspek seperti tugas yang dijalankan berdasarkan fungsi utama dan fungsi tambahan yang dikerjakan, jumlah pasien yang dirawat per hari, per bulan dan per tahun, kondisi pasien, rata-rata pasien dirawat, tindakan langsung dan tidak langsung yang dibutuhkan pasien, frekuensi masing-masing tindakan yang diperlukan dan rata-rata waktu yang dibutuhkan dalam melaksanakan tindakan (Nursalam, 2020).

Menurut asumsi peneliti hasil penelitian ini menunjukkan bahwasannya beban kerja yang dialami oleh perawat di 4 puskesmas wilayah Dinas Kesehatan

Kabupaten Probolinggo memiliki beban kerja dalam kategori ringan yang telah ditetapkan. Beban kerja yang dijalani oleh perawat di 4 Puskesmas Wilayah Dinas Kesehatan Kabupaten Probolinggo tidak terlalu membebani pekerjaan yang diberikan oleh Puskesmas kepada perawat, dimana masing masing puskesmas sudah menyesuaikan kebutuhan tenaga kerja perawat dengan beban kerja yang ada. Hal ini dilaksanakan dengan tujuan agar pelayanan yang diberikan oleh perawat di Puskesmas bisa lebih maksimal dan lebih berkualitas sehingga tidak terjadi pelayanan yang kurang baik kepada pasien. Sedangkan pada perawat yang merasa beban kerja dalam kategori berat terjadi karena ada beberapa pelayanan keperawatan yang seharusnya dilakukan oleh dua perawat tetapi hanya dilaksanakan oleh satu perawat sehingga perawat merasa kurang beban kerja yang diterimanya tidak sesuai dengan standart kerja yang ditetapkan, ditambah lagi ketika pelayanan di Puskesmas bertepatan dengan dokter tidak hadir dan ada beberapa yang dobel job seperti perawat pelaksana poli merangkap menjadi bendahara dan lain-lain sehingga perawat harus berperan ganda menambah beban kerja mereka.

Berdasarkan tabulasi silang antara Beban Kerja Perawat dengan Puskesmas tempat penelitian didapatkan data bahwa beban kerja perawat pada puskesmas Sukapura didapatkan data sebagian besar perawat merasa beban kerja perawat dalam kategori berat sebanyak 12 perawat (52,2%). Pada Puskesmas Ranugedang beban kerja perawat dalam kategori ringan sebanyak 11 perawat (67%). Pada Puskesmas Glagah didapatkan data beban kerja perawat dalam kategori ringan sebanyak 12 perawat (857%) dan pada

puskesmas suko didapatkan data bahwa perawat dengan beban kerja dalam kategori ringan sebanyak 4 perawat (57,1%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maiwekere (2021) menunjukkan bahwa hasil uji statistik menggunakan uji Chi-square pada tingkat kemaknaan 95%, didapatkan nilai signifikan $p = 0,000 < \alpha$ (0,05). Kesimpulan ada hubungan antara beban kerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Saran dalam kebijakan pengelolaan tenaga kesehatan, khususnya perawat untuk dapat menetapkan pembagian tugas yang jelas dan tegas pada tiap-tiap perawat di Puskesmas.

Beban kerja merupakan sejauh mana kapasitas individu pekerja dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya, yang dapat diindikasikan dari jumlah pekerjaan yang harus dilakukan, waktu/batasan waktu yang dimiliki oleh pekerja dalam menyelesaikan tugasnya, serta pandangan subjektif individu tersebut sendiri mengenai pekerjaan yang diberikan kepadanya (Sarnia, 2022). Puskesmas memiliki peran sebagai gerbang utama jalan masuknya perawatan tingkat pertama bagi pasien yang sedang mengalami gangguan kesehatan pada tubuhnya. Kemampuan suatu fasilitas kesehatan secara keseluruhan dalam kualitas dan kesiapan sebagai pusat rujukan penderita yang tercermin dari kemampuan unit penanganannya (Pohan, 2017).

Menurut asumsi peneliti dari 4 Puskesmas yang menjadi tempat penelitian hampir kesemua perawat di 4 Puskesmas wilayah Dinas Kesehatan Kabupaten probolinggo tersebut menyatakan beban kerja yang mereka jalani

masih ringan (sesuai dengan standart beban kerja) yang telah ditetapkan, hanya pada Puskesmas Sukapura 12 perawat yang menyatakan bahwa beban kerja yang mereka jalani dalam kategori berat (tidak sesuai dengan standart beban kerja) yang telah ditetapkan. Perawat Puskesmas menjadi salah satu tenaga kesehatan yang berada didepan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan. Ciri khas perawat puskesmas yang mmebedakan dengan perawat di rumah sakit yaitu perawat puskesmas memiliki beban kerja ganda dalam pekerjaannya baik dalam memberikan pelayanan rawat jalan ataupun rawat inap juga dalam memberikan Asuhan Keperawatan (Askep) kepada keluarga, kelompok dan masyarakat diwilayah, sekaligus melaksanakan program kerja penanggulangan penyakit di masyarkat seperti program TB, lansia, Balita, Kusta, dll yang ditugaskan atau dibebankan kepada perawat oleh kepala Puskesmas.

Keadaan ini juga terjadi pada Puskesmas Sukapura meskipun standart beban kerja yang telah dihitung dan ditetapkan, dimana puskesmas Sukapura memiliki standart beban kerja yang berat dari pada 3 puskesmas lainnya. Namun beban kerja yang dijalani oleh perawat masih dikategorikan beban kerja berat karena masih terdapat perawat yang melakukan peran ganda tersebut yaitu memberikan pelayanan kepada pasien akan tetapi juga melakukan pelayanan administrasi program dan lainnya sehingga pekerjaan yang dijalani perawat masih tumpang tindih dengan beban kerja tenaga lainnya. sperti masih adanya perawat yang memegang dua program sesuai arahan kepala Puskesmas agar bisa membantu rekan sejawat lainnya dalam mencapai target program yang sudah ditetapkan ada juga perawat yang selain menjadi pelaksana pelayanan di

poli masih ditambah dengan menjadi bendahara, ada juga perawat yang menjadi tenakun akan tetapi juga melaksanakan pelayanan keperawatan di IGD dan di masyarakat, hal ini menunjukkan beban kerja yang dilaksanakan oleh perawat pelaksana di Puskesmas Sukapura termasuk dalam kategori beban kerja berat.

2. Kepuasan Pasien di Puskesmas Wilayah Dinas Kesehatan Kabupaten Probolinggo

Hasil penelitian tentang kepuasan pasien yang dilakukan di 4 Puskesmas Wilayah Dinas Kesehatan Kabupaten Probolinggo yaitu Puskesmas Sukapura, Puskesmas Ranagedang, Puskesmas Glagah dan Puskesmas Suko dengan jumlah responden sebanyak 122 yang terdiri dari 61 perawat dan 61 pasien didapatkan data bahwa kepuasan pasien di 4 Puskesmas wilayah Dinas Kesehatan Kabupaten Probolinggo hampir setengahnya merasa cukup puas sebanyak 25 responden (41%). Hal ini terjadi karena pasien merasa pelayanan yang diberikan oleh perawat atau petugas kesehatan di ke 4 puskesmas tersebut sudah sesuai dengan keinginan dan harapan pasien. Berdasarkan hasil tabulasi silang antara kepuasan pasien dengan puskesmas penelitian yang ditunjukkan pada tabel 5.6 yaitu kepuasan responden di Puskemas Sukapura dalam kategori cukup puas dengan pelayanan yang diberikan sebanyak 14 pasien (60,95). Pada Puskesmas Ranagedang didapatkan data pasien dengan kategori cukup puas dengan pelayanan yang diberikan sebanyak 7 responden (41,25). Pada Puskesmas Glagah didapatkan data pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diterima sebanyak 10 pasien (71,45) dan pada Puskesmas Suko didapatkan

data pasien dalam kategori puas dengan pelayanan yang diterima sebanyak 4 pasien (57,1%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suryani dan Rambe (2022) dengan hasil analisis menunjukkan ada pengaruh antara beban kerja perawat dengan kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Kelas I Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padangsidimpuan tahun 2021 dimana menggunakan uji *Chi-Square* mempunyai nilai *pvalue* < 0,05 sebesar 0,004 dengan nilai OR = 4,167 (95% CI = 1,194-14,541). Senada dengan penelitian diatas menurut Sirait (2019) juga menjelaskan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelaksanaan asuhan rawat inap, semakin rendah beban kerja perawat dalam bekerja maka dapat meningkatkan kinerja sehingga kualitas pelayanan menjadi lebih baik dan kepuasan pasien dapat terpenuhi secara maksimal.

Kepuasan pasien merupakan ekspresi emosional yang muncul dalam bentuk senang atau kecewa setelah membandingkan harapan atau keinginan dengan hasil produk pelayanan. Kepuasan pasien memiliki dimensi wujud (*tangible*), dimensi keandalan (*reliability*), dimensi ketanggapan (*responsive*), dimensi kepercayaan (*assurance*), dan dimensi empati (*empathy*) (Rochana & Djogotuga, 2020). Kepuasan pelanggan adalah evaluasi pelanggan terhadap produk atau layanan dalam hal menilai apakah produk atau layanan tersebut memenuhi kebutuhan dan persyaratan pelanggan. Kepuasan konsumen adalah suatu perasaan dimana pelanggan mendapatkan pelayanan yang diharapkan atau melebihi kebutuhan pelanggan / konsumen produk daur ulang

(Parasuraman dalam (Ismanto, 2020). Kepuasan disini merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (Jasa) yang diterima dan yang diharapkan (Rosnaini Daga, 2019)

Menurut asumsi peneliti sebagian besar responden pada penelitian ini merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat atau petugas kesehatan lainnya di puskesmas tersebut. Kepuasan pasien terjadi dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya karena keramahan dan ketrampilan perawat dalam memberikan pelayanan dimana dari banyak dari responden pasien yang menyatakan pelayanan yang diberikan perawat atau petugas kesehatan sudah sesuai dengan prosedur yang harus dilakukan, dan perawat juga ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada pasien, penjelasan terkait informasi pelayanan diberikan dengan jelas dan mudah untuk dimengerti oleh pasien. Berdasarkan asasek komunikasi yang ditunjukkan perawat juga mempengaruhi kepuasan pasien dimana pada hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang ditunjukkan oleh perawat di Puskesmas banyak yang memberikan komunikasi dengan baik dan jelas dimana pada aspek ini ditunjukkan dengan adanya pasien yang mengatakan bahwasannya komunikasi yang disampaikan oleh perawat pada saat memberikan pelayanan sudah cukup baik dan jelas serta sikap dalam menyampaikan juga cukup ramah sehingga pasien merasa nyaman dan cukup puas dengan pelayanan yang diterima sedangkan pada pasien yang merasa kurang puas terjadi karena pasien yang menyatakan bahwa beberapa perawat yang menunjukkan komunikasi kurang ramah dan penyampaian informasi kurang jelas sehingga pasien merasa kurang nyaman dan kurang puas dengan

pelayanan yang diterima. Jaminan Kenyamanan yang dirasakan pasien inilah yang membuat pasien merasa bahwasannya pelayanan yang diberikan sudah cukup memuaskan dan sesuai dengan harapan dari pasien. Sedangkan pada pasien yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diterima terjadi karena pasien merasa lama dalam menunggu antrian yang terjadi di loket pendaftaran karena petugas pendaftaran yang tampak kurang aktif dan kurang cekatan dalam memberikan pelayanan pendaftaran kepada pasien.

3. Hubungan beban kerja perawat dengan Kepuasan pasien di Puskesmas Wilayah Dinas Kesehatan Kabupaten Probolinggo

Berdasarkan tabel 5.7 menunjukkan bahwa pada perawat yang merasa beban kerja perawat dalam kategori berat dan pasien merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan sebanyak 13 responden (56,5%). Seangkan pada perawat dalam kategori beban kerja ringan dan pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sebanyak 21 responden (55,3%). Berdasarkan hasil uji spearman rho di dapatkan nilai $\rho = 0,001$ dan $\alpha = 0,05$, hal ini menunjukkan bahwa $\rho = 0,000 < \alpha = 0,05$ maka H_1 diterima berarti ada hubungan antara beban kerja perawat Dengan kepuasan pasien di Puskesmas Wilayah Dinas Kesehatan Kabupaten Probolinggo Bulan Juni Tahun 2023. Berdasarkan nilai koefisien korelasi didapatkan data nilai $r = 0,401$ maka dapat dikatakan hubungan kedua variable dalam hubungan yang sedang positif searah.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Penelitian Sarnia (2022) yang menunjukkan hasil bahwa beban kerja dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas

elayanan kesehatan di Puskesmas Siontapina Kabupaten Buton dengan koefisien determinasi sebesar 42,5% tinggi rendahnya kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Siontapina dipengaruhi oleh faktor beban kerja dan fasilitas. Beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Siontapina Kabupaten Buton dengan dengan koefisien determinasi sebesar 68,72% tinggi rendahnya kualitas pelayanan ditentukan oleh faktor beban kerja. Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Siontapina Kabupaten Buton dengan koefisien determinasi sebesar 50,27% tinggi rendahnya kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Siontapina dipengaruhi oleh faktor fasilitas. Hal senada disampaikan juga oleh Kartika (2022) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa nilai $p = 0,002 < 0,05$ yang berarti ada hubungan beban kerja fisik terhadap kepuasan pasien dan didapatkan $p = 0,481 > 0,005$ yang berarti tidak ada hubungan beban kerja mental dengan kepuasan pasien. Pelayanan keperawatan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu pihak manajemen rumah sakit juga dapat meninjau kembali kebutuhan tenaga perawat dengan beban kerja perawat untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien atas pelayanan keperawatan.

Penilaian kinerja perawat tidak luput dari beberapa faktor yang mempengaruhinya. Secara garis besar terdapat dua faktor yang mempengaruhi kinerja perawat yaitu faktor internal dan eksternal. salah satu Faktor eksternal adalah lingkungan pekerjaan yang meliputi beban kerja, organisasi lingkungan tempat kerja, relasi kerja, dan lainnya yang berhubungan dengan aktifitas

sehari-hari individu tersebut (Anggraheny & dkk, 2020). Beban kerja perawat adalah seluruh kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh seorang perawat selama bertugas di suatu unit pelayanan keperawatan. Beban kerja yang tinggi dapat menyebabkan kelelahan serta stress kerja. Kelelahan yang dirasakan perawat ketika bertugas dapat mengakibatkan penyimpangan serta kemunduran dalam penampilan kerja. Kelelahan kerja ini juga dapat memberikan dampak terhadap kualitas asuhan keperawatan serta pelayanan kepada pasien menjadi tidak optimal. Beban kerja yang tinggi dapat berefek pada penurunan kinerja personel rumah sakit. Kinerja tenaga kesehatan di rumah sakit mempengaruhi pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien (Kartika, 2022)

Menurut asumsi peneliti hasil penelitian menunjukkan bahwasannya beban kerja yang dirasakan oleh perawat dalam melaksanakan tugas dan perannya akan berdampak terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien. beban kerja yang tinggi atau tidak sesuai dengan standart pelayanan yang ditetapkan akan mempengaruhi performance atau kinerja perawat dalam bertugas. Perawat yang mempunyai tugas melebihi kapasitas dan kompetensinya atau perawat yang mempunyai tugas ganda akan memberikan beban kerja yang berat, selain itu banyaknya tugas yang dijalankan oleh selain tugas pokoknya akan mempengaruhi kinerja yang ditunjukkan dan pemberian pelayanan akan kurang maksimal sehingga kepuasan pasien tidak dapat terwujud secara optimal.

Adanya 3 responden yang menyatakan beban kerja perawat tidak sesuai dengan standart akan tetapi pasien merasa puas dengan pelayanan yang

diterima. Hal ini terjadi karena responden sudah berusaha untuk dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diembannya secara maksimal, meskipun responden memahami bahwasannya beban kerja perawat ini tidak sesuai dengan fungsinya akan tetapi perawat tetap berusaha untuk memberikan pelayanan yang berkualitas agar pasien dapat melakukan kunjungan ulang ke puskesmas. Sedangkan pada 5 responden yang merasa beban kerja sudah sesuai dengan kemampuan dan tugas pokok perawat akan tetapi pelayanan yang diterima pasien kurang memuaskan. Hal ini terjadi karena perawat memang menerima tugas yang sesuai dan tidak melakukan pekerjaan lain selama memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien, akan tetapi ketrampilan yang ditunjukkan perawat dalam berkomunikasi dan memberikan pelayanan masih kurang baik dan kurang sopan serta kurang jelas dalam penyampaian informasi sehingga pasien merasa kurang nyaman dengan pelayanan yang diterima, disamping itu latar belakang pendidikan yang banyak didominasi dengan pendidikan diploma 3 keperawatan sehingga pemahaman dan kompetensi perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dan manajemen keperawatan masih cukup kurang.