

## BAB 6

### PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil penelitian tentang identifikasi penerapan beban kerja perawat, kecerdasan spiritual, kualitas pelayanan, analisis hubungan beban kerja perawat dengan kualitas pelayanan, analisis hubungan kecerdasan spiritual dengan kualitas pelayanan, serta analisis hubungan beban kerja dan kecerdasan dengan kualitas pelayanan.

#### 6.1 Beban Kerja Perawat Instalasi Hemodialisis

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada perawat di instalasi hemodialisis RSUD Dr. Soetomo Surabaya, hampir seluruh (62,9%) perawat responden menyatakan beban kerja dalam kategori sedang, sebagian kecil responden perawat (8,6%) menyatakan beban kerja ringan dan hampir setengah (28,5%) responden perawat menyatakan beban kerja berat. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja perawat di Instalasi Hemodialisis RSUD Dr. Soetomo cenderung berat.

Beban kerja merupakan suatu perbedaan antara kapasitas pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi (Rohmia, 2019). Beban kerja diartikan sebagai kondisi pekerjaan yang disesuaikan dengan tugas pokok dan fungsi yang harus diselesaikan oleh perawat (Pundati, Tamtomo and Sulaeman, 2018). Beban kerja keperawatan adalah jumlah waktu dan perawatan yang dapat dicurahkan oleh perawat (secara langsung dan tidak langsung) untuk pasien, tempat kerja, dan pengembangan profesional (Alghamdi, 2016). Jumlah total tanggung jawab

perawat selama bertugas di rumah sakit atau fasilitas kesehatan lainnya dikenal dengan beban kerja perawat.

Pada penelitian beban kerja perawat Instalasi Hemodialisis RSUD Dr. Soetomo, didapatkan beban kerja sedang dengan kecenderungan berat. Sejalan dengan penelitian Elias, Welly and Tatura, (2020), menjelaskan bahwa perawat di ruang hemodialisis memiliki beban kerja dan tugas yang berbeda dan tinggi dibandingkan dengan unit lainnya. Beban kerja perawat hemodialisis tinggi disebabkan usaha dalam memberikan kepada pasien dan keluarga. Perawat hemodialisis harus menyelesaikan tindakan dalam satu waktu sehingga diburu-buru dalam pekerjaan dan perawat hemodialisis harus mengobservasi mesin dialysis darah sekaligus pasien yang menyebabkan rasa bosan (Mawikere, Manampiring and Toar, 2021). Hal tersebut menyebabkan stress dan psikologis terganggu, sehingga menimbulkan beban kerja yang tinggi.

Beban kerja perawat merupakan banyaknya pekerjaan yang harus dilaksanakan melebihi batas kemampuan perawat. Beban kerja yang dirasakan perawat timbul karena adanya faktor internal yang muncul dari dalam tubuh dan faktor eksternal yang muncul dari luar tubuh perawat (Wahyuningsih *et al.*, 2021). Faktor yang dapat memengaruhi beban kerja perawat adalah faktor internal terdiri dari usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan. Sedangkan faktor eksternal bisa yang bersifat fisik, mental, dan sosial.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa perawat yang memiliki beban kerja yang ringan merupakan perawat dengan usia 31-40 tahun dan lama kerja sudah diatas 15-21 tahun. Selain itu, perawat dengan beban kerja yang berat dimiliki

oleh perawat pengalaman kerja dibawah 5 tahun. Pendidikan juga menunjukkan ada perbedaan antara D3 dan S1 kebanyakan dimiliki oleh perawat dengan beban kerja yang ringan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Indah Sari, Windyastuti and Widyaningsih, (2019) terkait beban kerja perawat di pelayanan perawatan anak. Beban kerja perawat hemodialisis yang baik banyak dimiliki oleh perawat dengan usia 26-35 tahun. Umur berkaitan dengan kinerja dikarenakan umur yang meningkat akan diikuti dengan proses degenerasi dari organ sehingga kemampuan organ tubuh menurun. Sehingga, semakin berumur maka akan mengalami penurunan otot yang berdampak pada kelelahan dan beban kerja menjadi berat. Faktor predisposisi dalam asuhan keperawatan pada pasien anak adalah masa kerja. Semakin lama bekerja, keterampilan yang dimiliki semakin baik sehingga kerja yang dilakukan akan semakin ringan. Tentunya, meningkatnya keterampilan ini berdampak pada beban kerja semakin berkurang.

Beban kerja perawat hemodialisis memiliki perbedaan dengan beban perawat pada umumnya. Menurut asumsi peneliti bahwa perawat hemodialisis yang memiliki beban kerja ringan karena adanya pengetahuan yang lebih, adanya motivasi, dan keseimbangan banyaknya perawat dan pasien. Biasanya perawat yang memiliki beban kerja tinggi tetapi memberikan kinerja baik dalam melakukan tindakan penanganan pada pasien karena faktor individu yang dimiliki perawat itu sendiri seperti ketrampilan (*skill*), kemampuan, motivasi. Serta hal tersebut juga tidak luput dari pengawasan dari kepala ruangan dan tuntutan dari

pihak rumah sakit yang mengharuskan perawat untuk selalu memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas sesuai dengan visi-misi rumah sakit.

Ada dua beban kerja mencakup kerja fisik dan mental, dalam bentuk fisik contohnya seperti memberikan bantuan pasien untuk menuju kamar mandi, membantu memandikan, menyediakan tempat berbaring pasien, membawa berbagai peralatan kesehatan, dan lainnya. Akan tetapi beban kerja mental contohnya seperti memberikan perawatan pada pasien berdasarkan kognitifnya, berkomunikasi dengan pasien, ikut melaksanakan tindakan ketika kondisi pasien kritis, menjalankan shift kerja, dan sebagainya. Beban kerja tinggi disertai berbagai tugas tambahan selain dari pekerjaan inti mereka bisa menambah beban dari perawat sehingga berdampak pada penurunan kinerja.

## **6.2 Kecerdasan Spiritual Perawat Instalasi Hemodialisis**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada perawat di Instalasi Hemodialisis RSUD Dr. Soetomo Surabaya sebagian besar (57%) perawat responden memiliki kecerdasan spiritual yang sedang, sebagian kecil responden perawat (11,4%) memiliki kecerdasan spiritual rendah dan hampir setengah (31,0%) responder perawat memiliki kecerdasan tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual perawat di Instalasi Hemodialisis RSUD Dr. Soetomo cenderung tinggi.

Kecerdasan spiritual mengacu pada serangkaian aktivitas yang menghasilkan kesadaran diri dan wawasan mendalam tentang kehidupan selain memastikan kasih sayang dan fleksibilitas dalam perilaku, memberikan kualitas hidup yang memiliki tujuan dengan cara yang menarik tujuan melampaui dunia

material (Aliabadi *et al.*, 2021). Proses ini memungkinkan individu untuk beradaptasi dengan baik terhadap lingkungan dalam memuaskan orang lain. Kecerdasan spiritual dapat diartikan sebagai tindakan kognitif dan motivasi yang memperkenalkan serangkaian keterampilan dan sumber daya adaptif yang memfasilitasi pemecahan masalah dan pencapaian tujuan. Selain itu, kecerdasan spiritual adalah kemampuan seseorang untuk memperlukan orang lain sebagai jati diri serta dapat memberikan motivasi yang mendasari setiap perbuatan.

Pada penelitian ini perawat hemodialisis RSUD Dr. Soetomo memiliki kecerdasan spiritual sedang (57,6%). Sejalan dengan penelitian Amin, (2023), menjelaskan bahwa mayoritas kecerdasan spiritual yang paling banyak di ruang hemodialisis RSUD Dr. Hasri Ainun Habibie yaitu kecerdasan spiritual. Sebanyak 68,6% perawat memiliki kecerdasan spiritual tinggi dan 31,4% memiliki kecerdasan spiritual rendah. Perawat dalam memenuhi asuhan spiritual dituntut mampu untuk melakukan 4 bagiannya yaitu komunikasi perawat dengan pasien, pengkajian dan implementasi keperawatan spiritual merujuk kerohaniawan, serta dukungan pribadi dan konseling perawat.

Kecerdasan spiritual perawat adalah cara perawat dalam menempatkan dirinya saat memberikan pelayanan keperawatan dalam konteks yang lebih agung yaitu dasar ibadah dan pertolongan bagi manusia yang membutuhkan. Spiritualitas sebagai tahapan aktualisasi diri seseorang, Dimana seseorang berlimpah dengan kreativitas, intuisi, keceriaan, suka cita, kasih, kedamaian, toleransi, kerendahan hati, serta memiliki tujuan hidup yang jelas (Sinurat *et al.*, 2023). Faktor yang dapat memengaruhi kecerdasan spiritual perawat diantaranya faktor internal yang

dipengaruhi oleh usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan. Sedangkan, faktor eksternal berasal dari lingkungan kerja.

Penelitian ini menunjukkan bahwa perawat yang memiliki kecerdasan spiritual tinggi merupakan perawat dengan usia 31-40 tahun dan lama kerja sudah diatas 7 tahun. Selain itu, perawat dengan kecerdasan spiritual yang rendah dimiliki oleh perawat pengalaman kerja dibawah 5 tahun. Pendidikan juga menunjukkan ada perbedaan antara S1 kebanyakan dimiliki oleh perawat dengan kecerdasan spiritual yang tinggi.

Hal ini sejalan dengan penelitian Herawati, Emma Rachmawati and Mouhamad Bigwanto, (2020), terkait faktor-faktor yang berpengaruh pada kecerdasan spiritual perawat hemodialisis. Kecerdasan spiritual perawat dalam kategori tinggi dikarenakan tingkat pendidikan yang tinggi, dimana hal ini didukung dengan lebih banyak perawat dengan pendidikan S1 Ners sehingga tingkat pengetahuan mereka juga lebih baik. Tingkat pendidikan yang tinggi mengakibatkan perawat lebih mudah menerima dan menambah informasi mengenai kecerdasan spiritual yang baik dan benar bagi seorang perawat dalam memberikat pelayanan kepada pasien.

Oleh sebab itu, perawat yang memiliki tingkat pendidikan S1 Ners memiliki tingkat kecerdasan spiritual yang tinggi pula dibandingkan dengan perawat yang memiliki tingkat pendidikan D3. Dalam konteks ini kecerdasan spiritual adalah kecerdasan untuk menghadapi dan memecahkan persoalan hidup, makna, dan nilai, yaitu menempatkan perilaku hidup kita dalam konteks makna yang lebih luas. Manusia menggunakan kecerdasan spiritual untuk berhadapan dengan

masalah eksistensial yaitu saat pribadi merasa terpuruk, terjebak oleh kebiasaan, kekhawatiran, dan masalah masa lalu akibat penyakit dan kesedihan.

Usia tidak mempengaruhi tanggung jawab seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini bisa terjadi juga bahwa usia lebih tua memiliki tingkat kemangkiran yang tidak dapat dihindarkan, sehubungan dengan tingkat kesehatan dan kondisi fisik yang menurun, serta dalam sering didapatkan usia ini mereka sering meninggalkan tanggung jawab atas pekerjaannya dikarenakan makin kebutuhan yang dipenuhi diluar jam kerja hubungan antara lama kerja perawat dengan kinerja perawat untuk melakukan pemenuhan kebutuhan spiritual pasien. Semakin lama seseorang bekerja, maka keterampilan dan pengalamannya juga semakin meningkat

Menurut asumsi peneliti bahwa kecerdasan spiritual yang ada di dalam diri perawat inilah yang akan membantu pasien dalam memaknai hidupnya, selalu bersyukur apapun yang dia alami dan menganggap semua musibah adalah rahmat dari Tuhan termasuk penyakit. Setiap pasien yang punya penyakit kadang merasa pasrah, dan merasa hidupnya tidak berarti lagi, maka dengan kecerdasan spiritual perawat bisa membuat pasien lebih semangat dalam menjalani pengobatan dan percaya ada hikmah dibalik penyakitnya. Perawat yang cerdas secara spiritual mampu menempatkan pemberian pelayanan keperawatan dalam konteks yang lebih agung yaitu atas dasar ibadah dan pertolongan bagi manusia yang membutuhkan. Spiritualitas sebagai tahapan aktualisasi diri seseorang, dimana seseorang berlimpah dengan kreativitas, intuisi, keceriaan, suka cita, kasih, kedamaian, toleransi, kerendahan hati, serta memiliki tujuan hidup yang jelas

### 6.3 Kualitas Pelayanan Instalasi Hemodialisis

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada pasien di Instalasi Hemodialisis RSUD Dr. Soetomo Surabaya. Setengah (50%) pasien responden menyatakan puas terkait pelayanan, hampir setengah (39%) pasien responden menyatakan cukup puas dan sebagian kecil (11%) pasien responden yang menyatakan kurang puas terkait pelayanan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan asuhan keperawatan hemodialisis telah dijalankan dengan baik.

Kualitas pelayanan merupakan hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan melampaui harapan pasien, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk (Nursalam, 2020a).

Kualitas pelayanan keperawatan dapat direpresentatif dari kepuasan pasien selama mendapatkan perawatan. Kepuasan pasien merupakan persepsi pasien terkait harapannya dalam memperoleh pelayanan keperawatan di rumah sakit. Kepuasan ini terkait sesuatu yang telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan kemampuan pasien dan keluarganya, perhatian terhadap keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan pasien, kondisi lingkungan fisik, serta tanggapan terhadap kebutuhan pasien sehingga kesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas dan hasil (Sesrianty, Machmud and Yeni, 2019).

Setengah responden pasien menyatakan puas terkait kualitas pelayanan, namun masih ditemukan responden pasien merasakan tidak puas terkait kualitas pelayanan di Instalasi Hemodialisis. Hal ini dapat dipakai sebagai informasi ada hal hal yang harus diperhatikan oleh perawat dalam memberikan layanan asuhan keperawatan di Instalasi Hemodialisis sehingga terus ada peningkatan layanan. Kepuasan pelayanan keperawatan ini meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, satu sama lain saling berkaitan dan harus menjadi perhatian dalam hal peningkatan kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan rumah sakit. *Tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* harus difahami dan terus diterapkan dalam pelayanan asuhan perawatan yang pada akhirnya dapat memenuhi harapan pelanggan, oleh karena itu diharapkan kepada perawat untuk terus memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga meningkatkan citra positif rumah sakit.

Pasien yang merasa tidak puas dalam di pelayanan keperawatan memiliki jenis kelamin laki-laki dan berusia 58-67 tahun. Selain itu, pasien yang tidakpuas juga memiliki pendidikan SMA dan berkerja sebagai swasta. Penelitian ini sejalan dengan (Mawikere, Manampiring and Toar, 2021)., menyatakan kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan dari pasien yang timbul akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah membandingkan dengan apa yang diharapkannya, yang dipengaruhi oleh faktor usia, jenis kelamin, dan latar belakang pendidikan. Individu yang berusia lebih tua cenderung menunjukkan tingkat kepuasan lebih tinggi dibandingkan pasien berusia lebih muda karena mereka yang berusia lebih tua cenderung menerima dan bijaksana dalam

menanggapi permasalahan. Hasil penelitian usia pasien rata-rata 46,7 tahun termasuk lansia awal, pada usia ini fase kemunduran sudah mulai terjadi baik kemunduran fisik maupun kognisi.

Peneliti berasumsi bahwa pasien responden menyatakan puas terkait pelayanan keperawatan di ruang hemodialisis. Hal ini menunjukkan perawat telah memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan utamanya memenuhi kebutuhan dan kepuasan pasien maupun keluarga melalui informasi dan tindakan. Kebutuhan pasien dalam hal ini kebutuhan akan informasi yang lengkap, tepat, penjelasan setiap tindakan yang mampu menyakinkan pasien, serta membina saling percaya dengan pasien.

#### **6.4 Hubungan Beban Kerja Perawat dengan Kualitas Pelayanan di Instalasi Hemodialisis**

Berdasarkan hasil uji regresi menunjukkan terdapat hubungan antara beban kerja perawat dengan kualitas pelayanan di Instalasi hemodialisis bernilai p value 0,002. Hal ini menunjukkan nilai p value  $< 0,05$ , sehingga dinyatakan signifikan dan hipotesis pada penelitian ini dapat diterima. Nilai koefisien regresi (B) menunjukkan hasil negatif pada beban kerja perawat sehingga diartikan hubungan beban kerja perawat dengan kualitas pelayanan tidak sejalan. Apabila beban kerja perawat rendah maka kualitas pelayanan hemodialisis yang dirasa oleh pasien akan puas. Sebaliknya, beban kerja perawat berat maka kualitas pelayanan hemodialisis yang dirasakan pasien kurang puas.

Beban kerja merupakan suatu perbedaan antara kapasitas pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi (Rohmia, 2019). Beban kerja perawat

merupakan banyaknya pekerjaan yang harus dilaksanakan melebihi batas kemampuan perawat. Beban kerja yang dirasakan perawat timbul karena adanya faktor internal yang muncul dari dalam tubuh dan faktor eksternal yang muncul dari luar tubuh perawat (Wahyuningsih *et al.*, 2021).

Penelitian ini sejalan dengan Pasaribu and Maryati, (2022), menjelaskan bahwa beban kerja berhubungan dengan kualitas pelayanan di Instalasi hemodialisis. Hal ini disebabkan ketidakseimbangan jumlah pasien dan tindakan dengan tugas dan tindakan perawat hemodialisis lakukan kepada pasien. Ketidakseimbangan tersebut menyebabkan perawat melakukan tindakan dengan cepat dan tepat dengan kurang caring terhadap pasien.

Beban kerja perawat adalah jumlah tenaga perawat yang tidak sebanding dengan jumlah pasien yang dirawat, aktivitas keperawatan langsung, tidak langsung dan pendidikan kesehatan serta rata-rata waktunya dan frekuensi tindakan yang dibutuhkan pasien. Analisa beban kerja juga merupakan upaya menghitung beban kerja pada satuan kerja dengan cara menjumlah semua beban kerja dan selanjutnya membagi kapasitas kerja perorangan per satuan waktu. Beban kerja dapat dilihat dari aktivitas atau kegiatan yang dilakukan staf pada waktu kerja baik kegiatan langsung, kegiatan tidak langsung, dan kegiatan lain seperti kegiatan pribadi dan kegiatan tidak produktif. Kegiatan keperawatan langsung adalah kegiatan yang dilakukan pada pasien dan keluarganya, meliputi komunikasi dengan pasien dan keluarganya, pemeriksaan kondisi pasien, mengukur tanda-tanda vital, tindakan atau prosedur keperawatan dan pengobatan, nutrisi dan eliminasi, kebersihan pasien, mobilisasi, transfusi, serah terima

pasien, pengambilan spesimen untuk pemeriksaan laboratorium. Kegiatan keperawatan tidak langsung seperti: mendokumentasikan hasil pengkajian, membuat diagnosa keperawatan, menyusun intervensi, mendokumentasikan tindakan keperawatan yang telah dilakukan, mendokumentasikan hasil evaluasi keperawatan, melakukan kolaborasi dengan dokter tentang program terapi/visite, mempersiapkan status pasien, mempersiapkan formulir untuk pemeriksaan laboratorium/ radiologi, mempersiapkan alat untuk pelaksanaan tindakan keperawatan/ pemeriksaan atau tindakan khusus, merapikan lingkungan pasien, melakukan/ memeriksa alat dan obat emergency, melakukan koordinasi/konsultasi dengan tim kesehatan lainnya, mengikuti diskusi keperawatan/ kegiatan ilmiah keperawatan dan medis, memberikan bimbingan dalam pelaksanaan tindakan keperawatan, melakukan komunikasi tentang obat pasien dengan pihak farmasi, mengirim/ menerima berita pasien melalui telepon dan membaca status pasien. Kegiatan pribadi perawat seperti : sholat, makan, minum, kebersihan diri, duduk di nurse station, ganti pakaian, dan ke toilet dan kegiatan non produktif misalnya : nonton televisi, baca koran, mengobrol, telepon untuk urusan pribadi, pergi ke luar ruangan/ pergi untuk keperluan pribadi atau keluarga, datang terlambat dan pulang lebih awal dari jadwal. Beban kerja perawat di hemodialisa mengalami beban kerja sedang disebabkan jumlah perawat hemodialisa sebanding dengan jumlah pasien yang dirawat pada saat pengamatan dilakukan serta apabila dilihat berdasarkan data bahwa perawat yang sudah mendapatkan sertifikat pelatihan hemodialisa sebanyak 35 sehingga tingkat kesulitan atau kerumitan dalam bekerja sedang.

Beban kerja perawat sesuai dengan kuesioner penelitian oleh (Izzata, Nursalam and Fitryasari, 2021), beban kerja perawat dibagi menjadi aspek fisik dan aspek psikologis. Aspek fisik yaitu beban kerja yang timbul akibat aktivitas fisik yang dilakukan oleh perawat. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Instalasi Hemodialisis RSUD Dr. Soetomo Surabaya, aspek fisik yang ditemukan antara lain melakukan observasi pasien selama jam kerja, misalnya memeriksa tanda-tanda vital pasien (tekanan darah, frekuensi napas, nadi, suhu pasien), banyak dan beragamnya pekerjaan yang harus dilakukan demi keselamatan pasien, misalnya membantu mengangkat pasien saat kesulitan melakukan aktivitas duduk/berdiri/jalan dan membantu pasien ke kamar mandi, kontak langsung perawat dengan pasien secara terus menerus, tenaga perawat di ruang pelayanan yang kurang dibandingkan dengan pasien, pengetahuan dan keterampilan perawat yang kadang tidak seimbang dengan tuntutan pekerjaan yang harus dilakukan, membuat perawat merasa terbebani dengan aktivitas fisik yang ada. Selain itu, perawat harus operator mesin dialysis dan memonitor kepada pasien secara kontinue.

Penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja perawat yang berat menyebabkan kualitas pelayanan yang dirasa oleh pasien kurang. Beban kerja fisik yang semakin ringan akan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik. Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya, bahwa beban kerja fisik yang berat akan mengurangi kepuasan kerja perawat dan beban kerja fisik yang ringan cenderung akan meningkatkan kepuasan kerja perawat (Lehto *et al.*, 2020). Berdasarkan penelitian yang dilakukan Lehto tersebut beban kerja fisik yang

dimaksud yaitu tuntutan dari jadwal yang tidak dapat diprediksi, kasus penyakit yang berlebihan, situasi pasien yang sangat menantang karena keadaan penyakit kronis, dan kelelahan fisik tersebut dapat mengganggu kemampuan perawat untuk memberikan perawatan yang optimal karena terjadinya ketidakpuasan kerja (Lehto *et al.*, 2020). Beban kerja fisik akan mempengaruhi kepuasan kerja perawat, yang mana dapat mengurangi ataupun meningkatkan kepuasan kerja perawat di rumah sakit.

Aspek psikologis merupakan beban kerja yang timbul dan terlihat dari pekerjaan yang dilakukan perawat, beban kerja aspek psikologis terbentuk secara kognitif dari pikiran perawat (Lado, 2018). Misalnya tuntutan keluarga pasien untuk keselamatan pasien, rasa tanggung jawab perawat dalam melaksanakan perawatan pasien selama di ruang rawat inap, dan hubungan perawat dengan perawat, perawat dengan atasan, maupun perawat dengan keluarganya. Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya, bahwa sebagian besar perawat yang menunjukkan tingkat ketidakpuasan yang tinggi terhadap kondisi kerja dapat tercermin dalam beban kerja yang lebih besar terkait kondisi psikologis yang dialami perawat (Oliveira *et al.*, 2019). Beban kerja psikologis tersebut dapat mempengaruhi kepuasan kerja perawat di rumah sakit yang berdampak pada kinerja yang dilakukan perawat dalam memberikan layanan keperawatan.

Peneliti berasumsi bahwa beban kerja perawat hemodialisis cukup berat sehingga berdampak pada kualitas pelayanan yang dirasakan pasien. Ketidakseimbangan antara jumlah tenaga perawat dengan melakukan tindakan dan tugas kepada pasien menyebabkan beban kerja perawat hemodialisis tergambar

berat. Beban berat ini tentunya menyebabkan kinerja perawat tidak optimal. Sehingga, menyebabkan kualitas yang dirasakan pasien kurang puas, yang dipengaruhi oleh faktor fisik dan psikologis.

### **6.5 Hubungan Kecerdasan Spiritual Perawat dengan Kualitas Pelayanan di Instalasi Hemodialisis**

Berdasarkan hasil uji regresi menunjukkan terdapat hubungan antara kecerdasan spiritual perawat dengan kualitas pelayanan bernilai p value 0,004. Hal ini menunjukkan nilai p value  $< 0,005$ , sehingga dinyatakan signifikan dan hipotesis pada penelitian ini dapat diterima. Nilai koefisien regresi (B) menunjukkan hasil positif pada caring perawat sehingga diartikan hubungan kecerdasan spiritual perawat dengan kualitas pelayanan hemodialisis sejalan. Apabila penerapan kecerdasan spiritual perawat baik maka diikuti dengan kualitas pelayanan yang dirasakan pasien puas. Sebaliknya, kecerdasan spiritual perawat rendah maka diikuti dengan kualitas pelayanan yang dirasakan pasien kurang puas. Hal ini dapat disimpulkan terdapat hubungan yang sejalan antara kecerdasan spiritual perawat hemodialisis dengan kualitas pelayanan yang dirasakan pasien.

Kecerdasan spiritual perawat adalah suatu bentuk kecerdasan yang dengannya individu dapat menghadapi krisis, mengubah situasi, memecahkan masalah, dan mencapai tujuan melalui serangkaian kapasitas dan kemampuan. Perawat dengan memiliki kecerdasan spiritual berkontribusi terhadap praktik profesional dan kompetensi di tempat kerja dan dipandang bermanfaat bagi perawat dan mahasiswa keperawatan (Dewi, 2020).

Penelitian sejalan dengan Zulfita, Hastuti and Nurfianti, (2020), menyatakan bahwa kecerdasan spiritual perawat memiliki hubungan dengan kepuasan pasien terkait kinerja perawat dalam pelayanan. Kecerdasan spiritual sangat mendukung peran perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan pada pasien. Penelitian tentang hubungan kecerdasan spiritual dengan perilaku caring perawat di RSUP Haji Adam Malik Medan menunjukkan terdapat hubungan yang positif antara kecerdasan spiritual dengan perilaku caring perawat pada praktek keperawatan. Hal ini bermakna bahwa semakin meningkat tingkat kecerdasan spiritual, maka kinerja akan semakin meningkat. Penelitian mengenai pengaruh kecerdasan emosi dan spiritual terhadap kinerja mengatakan bahwa kecerdasan emosional dan spiritual perawat berpengaruh signifikan terhadap kinerja, baik secara bersama-sama maupun terpisah. Dengan demikian, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual perawat akan mempengaruhi perawat dalam melaksanakan pekerjaannya termasuk dalam berperilaku caring pada pemberian pelayanan keperawatan

Setiyaningrum and Heny, (2021), menyatakan bahwa terdapat pengaruh kecerdasan spiritual dengan caring perawat. Kecerdasan spiritual membentuk kerjasama antara perawat dengan keluarga pasien, sehingga dalam hal ini perawat memberikan pemahaman, memberikan kehadiran, melakukan kenyamanan, serta memampukan pasien melalui kerjasama dengan keluarga. Hal tersebut membuat perawat meningkatkan perilaku caring dalam menjalin kerjasama dengan keluarga pasien.

Kecerdasan spiritual mengacu pada kecerdasan yang menekankan pentingnya empati, perlakuan terhadap sesama manusia, makhluk lain, dan lingkungan sekitar

dengan penuh perhatian dan kasih sayang, didasarkan pada keyakinan akan adanya Tuhan Yang Maha Esa. Meskipun kecerdasan spiritual tidak secara langsung memengaruhi prestasi kerja, namun hal ini dapat mengakui kompleksitas manusia secara kognitif, emosional, dan spiritual. Dalam konteks dunia kerja, kecerdasan spiritual menjadi faktor penting, terutama di bidang perawatan. Oleh karena itu, keunikan kecerdasan spiritual setiap individu dapat menghasilkan perbedaan dalam cara mereka berinteraksi di lingkungan kerja. Performa perawat, misalnya, dapat meningkat dengan bantuan dukungan, tingkat kecerdasan spiritual yang tinggi, dan kompetensi yang kuat, yang secara kolektif memungkinkan mereka untuk memberikan kontribusi yang signifikan dalam interaksi khusus dengan pasien (Assyfa *et al.*, 2023).

Kecerdasan spiritual berdampak positif dan bersifat signifikan terhadap kinerja perawat. Kecerdasan spiritual dalam meningkatkan performa perawat, apabila memiliki kecerdasan spiritual yang baik, hal tersebut dapat meningkatkan kinerja perawat. Namun menurut penelitian berbeda, ada variabel lain yang harus menjadi perantara untuk dapat mempengaruhi kinerja kerja dengan kecerdasan spiritual yaitu komitmen organisasi. Kecerdasan spiritual membantu keseluruhan perkembangan seseorang dengan memberikan kesempatan supaya nilai-nilai positif dapat diterapkan. Pertumbuhan dan perubahan dalam individu, mencapai keseimbangan antara tugas pekerjaan, kehidupan pribadi, serta keluarga, dan mengekspresikan kebahagiaan dan kepuasan melalui kontribusi positif serta berbagi kegembiraan dengan lingkungan sekitarnya, semuanya mencerminkan tingginya kecerdasan spiritual. Seseorang yang memiliki kecerdasan spiritual

memiliki kemampuan untuk berpikir secara kreatif, memiliki wawasan yang jauh, dan mampu membuat atau mengubah aturan yang menghasilkan peningkatan produktivitas. Apabila kecerdasan spiritual seseorang rendah, ada kemungkinan terjadinya penurunan kinerja. Faktor ini dapat disebabkan oleh kurangnya kemampuan individu untuk menyesuaikan diri dengan tanggung jawab yang melekat pada peran perawat. Sebagai akibatnya, pelayanan yang diberikan kepada pasien mungkin tidak optimal dan kurang berkualitas.

Pengembangan kecerdasan spiritual menjadi penting sebagai bagian dari pertumbuhan profesional seseorang, terutama dalam konteks bidang perawatan kesehatan. Dengan meningkatkan kecerdasan spiritual, individu dapat lebih siap menghadapi tuntutan pekerjaan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kemampuan mereka dalam memberikan perawatan yang efektif dan empati kepada pasien. Melaksanakan ajaran agama dengan sepenuh hati dapat mencegah tindakan yang bertentangan dengan kebijakan perusahaan, sementara memiliki keyakinan kuat pada Tuhan akan memberi dorongan kepada perawat untuk menghadapi pasien dengan keberanian. Kecerdasan spiritual perawat juga akan mendorong mereka untuk bersabar dan mengasihi sesama saat menghadapi kesulitan.

Peneliti berasumsi bahwa kecerdasan spiritual perawat hemodialisis tinggi sehingga berdampak pada kualitas pelayanan yang dirasakan pasien puas. Kecerdasan spiritual perawat dapat menyebabkan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan menjadi optimal disebabkan karena tercipta kinerja perawat yang dilandasi oleh caring. Kecerdasan spiritual membentuk karakter

perawat baik dalam emosi dan perilaku, sehingga tercipta caring perawat yang optimal. Hal tersebut menyebabkan pasien yang dilakukan perawatan di Instalasi hemodialisis merasakan caring dan perawat yang optimal, sehingga merasakan kepuasan pelayanan keperawatan di Hemodialisis.

#### **6.6 Analisis Beban Kerja Perawat dan Kecerdasan Spiritual Perawat dengan Kualitas Pelayanan di Instalasi Hemodialisis**

Hasil constant menunjukkan p-value 0,000 sehingga diartikan bahwa Hasil constant menunjukkan p value 0,000 dapat diartikan bahwa beban kerja perawat dan kecerdasan spiritual perawat memiliki hubungan dengan kualitas pelayanan. Nilai p-value beban kerja perawat (0,002) dan nilai p-value kecerdasan spiritual perawat (0,004). Sehingga, dapat diartikan bahwa kecerdasan spiritual lebih dominan memiliki hubungan dengan kualitas pelayanan dibandingkan dengan beban kerja perawat.

Teori Imogene King menjelaskan pada sistem interaksi terbuka yaitu antara perawat dan pasien saling berinteraksi secara konstan dengan lingkungan dan relevan antara persepsi diri, pertumbuhan, perkembangan citra tubuh, dan waktu. Dengan adanya hal tersebut, King juga mengemukakan di dalam konsep modelnya terdapat suatu model konsep interaksi perawat dan pasien, (Allgood, 2017). Interaksi personal (persepsi diri, pertumbuhan dan perkembangan, citra tubuh, ruang, dan waktu). Interaksi interpersonal (dapat dua atau lebih individu) meliputi komunikasi: baik aspek verbal dan non verbal, transaksi: unik karena pengalaman seseorang akan berbeda-beda, sehingga menimbulkan transaksi hubungan yang berbeda pula, peran: masing -masing perawat dan pasien memiliki

peran yang saling membutuhkan, dan stres: dalam hal ini bagaimana perawat dan pasien dapat mengatasinya dengan baik, sehingga tercapai keseimbangan. Sistem sosial (merupakan interaksi yang dinamis, yang mempengaruhi individu dan masyarakat dapat memahami konsep organisasi, kekuasaan, status, dan pengambilan keputusan)

Berdasarkan teori pencapaian tujuan menurut King diatas, bahwasannya tujuan dari adanya asuhan keperawatan yang profesional dengan menerapkan proses keperawatan yang meliputi pengkajian, analisa data, rencana asuhan keperawatan, implementasi, dan evaluasi adalah untuk kepuasan pasien (Alligood, 2017). Melihat skema teori king, bahwasanya kepuasan pasien sangat bergantung dengan adanya komunikasi yang dilakukan oleh perawat terhadap pasien. Selain komunikasi perawat, kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan pasien terhadap perawat, khususnya saat perawat memberikan *informed consent* yang bertujuan untuk menyusun tujuan bersama atas tindakan yang akan diberikan perawat terhadap pasien.

Kualitas pelayanan merupakan hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan melampaui harapan pasien, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk (Nursalam, 2020a).

Kualitas pelayanan keperawatan dapat direpresentatif dari kepuasan pasien selama mendapatkan perawatan. Kepuasan pasien merupakan persepsi pasien

terkait harapannya dalam memperoleh pelayanan keperawatan di rumah sakit. kepuasan ini terkait sesuatu yang telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan kemampuan pasien dan keluarganya, perhatian terhadap keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan pasien, kondisi lingkungan fisik, serta tanggapan terhadap kebutuhan pasien sehingga kesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas dan hasil (Sesrianty, Machmud and Yeni, 2019).

Penelitian ini sejalan dengan Wahyuni and Erwantiningsih, (2020), menjelaskan bahwa Intelligence Quotient, Emotional Quotient, dan beban kerja yang paling mempengaruhi kualitas pelayanan perawat di seluruh Puskesmas di Kota Pasuruan adalah Intelligence Quotient. Hal ini disebabkan karena perawat memiliki kecerdasan verbal, dimana dengan IQ yang tinggi khususnya kecerdasan verbal seseorang dapat menyelesaikan tugasnya dengan memahami SOP (standard operasional prosedur) sebagai acuan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Dengan kemampuan mengamati, membaca, menulis bahkan berkomunikasi dengan orang lain maka kualitas pelayanan terhadap pasien dapat di tingkatkan. Setiap perawat akan jelas dalam memahami tata tertib pelayanan, mengarahkan pasien serta memberikan penjelasan yang detail dan tidak bertele-tele. Pemberian arahan yang jelas akan dirasakan seorang pasien sebagai salah satu pelayanan pula karena mereka tidak merasa di persulit dalam memperoleh layanan kesehatannya.

Kecerdasan intelektual mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perawat. Artinya semakin tinggi kecerdasan intelektual perawat maka akan

meningkatkan kinerjanya secara signifikan. Sebaliknya, semakin rendah kecerdasan intelektual perawat maka akan menurunkan kinerjanya secara signifikan. Pengaruh Emotional Quotient (EQ) terhadap Kualitas Pelayanan Perawat. Hal ini disebabkan perawat mampu mengenali emosi diri, mengenali emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain serta membina hubungan dengan pasien sedangkan aspek-aspek Emotional Quotient yang paling mendukung perawat di hemodialisis yaitu mereka mampu memotivasi diri sendiri dengan demikian kualitas pelayanan puas yang dirasakan pasien.

Peneliti berasumsi bahwa beban kerja dan kecerdasan spiritual berhubungan dengan kepuasan pasien terkait pelayanan keperawatan di Instalasi hemodialisis. Beban kerja yang ringan dan kecerdasan spiritual tinggi akan menjadikan pasien merasakan puas dalam asuhan keperawatan, hal demikian dan akan meningkatkan kualitas pelayanan di unit kerja.

