



ARTIKEL RISET

URL artikel: <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/wonj/article/view/wonj7110>

Beban Kerja dan Kualitas Layanan Perawat pada Tindakan Pemasangan Infus di Rumah Sakit

Sitti Mukminan¹, Andi Mappanganro², Haeril Amir³,

^{1,3}Ilmu Keperawatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia

²Profesi Ners, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia

Email Penulis Korespondensi (^K): sittimukminan0401@gmail.com

sittimukminan0401@gmail.com¹, andi_ns20@yahoo.com², haeril.amir@umi.ac.id³

ABSTRAK

Beban kerja merupakan faktor yang penting yang dapat dilihat dari pemberian pelayanan kesehatan di rumah sakit, salah satunya yaitu pada pemberian intravena, baik itu pemasangan infus ataupun pemberian obat injeksi melalui selang infus. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui hubungan beban kerja terhadap kualitas layanan perawat pada tindakan pemasangan infus di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Makassar. Desain pada penelitian ini menggunakan desain cross-sectional, teknik pengambilan sample menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 51 responden di IGD dan Ruang Perawatan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah analisis statistik Uji *Chi-Square*. Hasil pada penelitian dari analisis data univariat dan analisis bivariat menunjukkan bahwa ada hubungan beban kerja terhadap kualitas layanan perawat pada tindakan pemasangan infus dengan nilai *p value* $0,042 < 0,05$. Kesimpulan pada penelitian ini adalah terdapat hubungan beban kerja terhadap kualitas layanan perawat pada tindakan pemasangan infus. Oleh karena itu, diharapkan dengan beratnya beban kerja tidak mempengaruhi kualitas layanan perawat pada tindakan pemasangan infus. Saran pada penelitian ini diharapkan kepada perawat untuk tetap mempertahankan kualitas layanan salah satunya pada tindakan pemasangan infus.

Kata kunci: Beban kerja; kualitas layanan; pemasangan infus; perawat

PUBLISHED BY :

Pusat Kajian dan Pengelola Jurnal
Fakultas Kesehatan Masyarakat UMI

Address :

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI)
Makassar, Sulawesi Selatan.

Email :

jurnal.wonj@umi.ac.id

Article history :

Received 25 Juni 2025

Received in revised 10 September 2025

Accepted 19 Maret 2026

Available online 30 Juni 2026

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



ABSTRACT

Workload is an important factor that can be seen from the provision of health services in hospitals, one of which is intravenous administration, be it intravenous insertion or injection drug administration through an IV tube. The purpose of this study was to determine the relationship between workload and the quality of nurse services in the infusion installation action at Ibnu Sina YW-UMI Hospital Makassar. The design in this study used a cross-sectional design, a sampling technique using purposive sampling with a total of 51 respondents in the ER and Treatment Room. The data analysis used in this study is statistical analysis of Chi-Square Test. The results of the study from univariate data analysis and bivariate analysis showed that there was a workload relationship to the quality of nurse services in the infusion installation procedure with a p value of $0.042 < 0.05$. The conclusion in this study is that there is a relationship between workload and the quality of nurse services in the infusion procedure. Therefore, it is expected that the heavy workload does not affect the quality of nurse services on the follow-up of infusion installation. Advice in this study is expected for nurses to maintain the quality of service, one of which is the infusion insertion.

Keywords: Workload; quality of service; infusion installation; nurse

PENDAHULUAN

Tindakan yang paling sering dilakukan di rumah sakit yaitu pemasangan infus¹. Pemasangan infus ialah salah satu tindakan invasif dengan tujuan memasukkan jarum steril ke intravena². Penerapan standar praktik berbasis bukti secara konsisten dalam perawatan kateter intravena perifer atau pemasangan infus sangat penting untuk memberikan terapi infus yang aman dan berkualitas³. Pemasangan infus dikatakan berkualitas apabila dalam tindakannya sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas⁴.

Peningkatan kualitas layanan saat ini merupakan permintaan dari masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan yang terus ditekankan adalah pelayanan Kesehatan⁵. Rumah sakit merupakan pelayanan kesehatan yang memiliki tugas pokok memberikan pelayanan Kesehatan⁶. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit yaitu dengan meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit. Rumah sakit perlu menjaga kualitas pelayanan agar dapat mempertahankan standar pelayanan yang telah ditentukan. Maka dari itu perawat merupakan salah satu profesi yang di tuntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan⁸.

Keberhasilan dalam memberikan pelayanan secara profesional melibatkan berbagai tenaga kesehatan, salah satu diantaranya yang terlibat secara langsung dalam pemberian pelayanan kepada pasien ialah perawat⁹. Perawat berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit¹⁰. Pelayanan yang diberikan oleh perawat sangat penting dalam menilai kualitas pelayanan Kesehatan¹¹. Menurut Dinas Kesehatan Sulawesi Selatan 2020 jumlah tenaga perawat di Sulawesi Selatan sebesar 8.444 orang perawat dengan rasio sebesar 92,03 per 100.000 penduduk. Berdasarkan Renstra Sulawesi Selatan tahun 2018 menetapkan rasio perawat yaitu 100/100.000 penduduk, maka jumlah perawat yang ada saat ini belum memenuhi rasio. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga perawat masih sangat terbatas, dan keterbatasan ini bisa menyebabkan beban kerja perawat menjadi meningkat¹³.

Faktor beban kerja ini semakin meningkat dengan kurangnya perawat. Kekurangan perawat saat ini membuat kondisi pekerjaan keperawatan lebih penting¹⁴. Perawat yang diberi beban kerja berlebih dapat berdampak kepada penurunan tingkat kesehatan, motivasi kerja, kualitas pelayanan keperawatan, dan

kegagalan melakukan tindakan pertolongan terhadap pasien¹⁵. Beban kerja menjadi salah satu faktor yang penting yang dapat dilihat dari pemberian pelayanan kesehatan di rumah sakit, salah satunya yaitu pada pemberian intravena⁴, baik itu pemasangan infus ataupun pemberian obat injeksi melalui selang infus, dampak pada beban kerja perawat ialah kondisi pasien yang kerap berubah, dan total rata-rata jam perawatan yang diperlukan agar dapat memberikan pelayanan tepat pada pasien¹⁶.

Peningkatan indikator pelayanan akan berdampak pada peningkatan beban kerja perawat. Berdasarkan data yang diperoleh dari Rumah Sakit Ibnu Sina rata-rata pemakaian tempat tidur *Bed Occupation Rate* (BOR) pada tahun 2022 adalah sebanyak 47,34% dimana hal itu belum mencapai standar yang diharapkan, yaitu 60-85%. Hal ini memberikan gambaran bahwa kualitas pelayanan yang diterima pasien di Rumah Sakit Ibnu Sina belum sesuai dengan yang diharapkan, dari banyaknya jumlah pasien yang masuk rata-rata mendapat tindakan pemasangan infus.

Jumlah tenaga keperawatan yang bekerja di ruang perawatan dan IGD di Rumah Sakit Ibnu Sina pada tahun 2022 sebanyak 106 orang perawat, terdiri dari 17 orang perawat di ruang As-salam, 17 orang perawat di ruang Ar-Rahman, 13 orang perawat di ruang Raodah/Madinah, 13 orang perawat di ruang Assafii, 13 orang perawat di ruang Bukhari Muslim, 13 orang perawat di ruang Al-Ikhlas, dan 20 orang perawat di ruang IGD. Jika dibandingkan dengan jumlah perawat, dapat disimpulkan bahwa jumlah pasien lebih banyak dibanding dengan jumlah perawat, oleh karena itu tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan beban kerja perawat terhadap kualitas pelayanan pada tindakan pemasangan infus.

METODE

Metode penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif desain korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah perawat yang bekerja di IGD dan ruang perawatan di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Makassar sebanyak 106 perawat. Pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 51 orang. Instrumen penelitian ini yaitu kuesioner, dan observasi. Kuesioner digunakan untuk mengukur beban kerja perawat yang bekerja di ruang IGD dan ruang perawatan, sedangkan Lembar observasi digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan perawat. Uji hubungan dilakukan dengan menggunakan uji statistik *chi-square* dengan tingkat kemaknaan = 0,05.

HASIL

Karakteristik responden menunjukkan bahwa dari 51 responden, jenis kelamin pada frekuensi tertinggi adalah perempuan sebanyak 37 (72,5%), dan selanjutnya umur responden pada frekuensi tertinggi adalah 17-25 tahun sebanyak 27 (52,9%), sedangkan lama kerja perawat pada frekuensi tertinggi adalah 11-20 Tahun sebanyak 26 (51,0%), dan Pendidikan terbanyak yaitu Ners sebanyak 21 (41,2%).

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Variabel	n	%
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	14	27.5
Perempuan	37	72.5
Umur		
21-30	27	52.9
31-40	15	29.4
41-50	9	17.6
Lama Kerja		
1-10 Tahun	25	49.0
11-20 Tahun	26	51.0
Pendidikan		
DIII Keperawatan	20	39.2
SI Keperawatan	10	19.6
Ners	21	41.2
Total	51	100

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Beban Kerja Perawat

Beban Kerja	n	%
Berat	31	60.8
Ringan	20	39.2
Total	51	100

Berdasarkan hasil penelitian dari tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar perawat mengalami beban kerja berat dengan jumlah responden 31 (60,8%), sedangkan yang mengalami beban kerja ringan dengan jumlah responden 20 (39,2%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan

Kualitas Layanan	(n)	(%)
Baik	39	76.5
Kurang	12	23.5
Total	51	100

Berdasarkan hasil penelitian dari table di atas menunjukkan hasil analisis bivariat, frekuensi tertinggi adalah kualitas layanan baik dengan jumlah responden 39 (76,5%), sedangkan frekuensi terendah adalah kualitas layanan kurang dengan jumlah responden 12 (23,5%)

Tabel 4. Hubungan Beban Kerja terhadap Kualitas Layanan Perawat pada Tindakan

Pemasangan Infus

Variabel		Kualitas Layanan				Total		p
		Baik		Kurang				
		n	%	n	%	n	%	
Beban Kerja	Berat	27	52,9	4	7,8	31	100	0,042
	Ringan	12	23,5	8	15,7	20	100	
	Total	36	76,5	12	23,5	51	100	

Berdasarkan tabel diatas beban kerja dan kualitas layanan perawat yang digambarkan dalam tabel

menunjukkan hasil analisis menggunakan uji *Chi-Square* terlihat nilai Asymp. Sig. Sebesar 0,042. Karena nilai Asymp. Sig $0,042 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara beban kerja dengan kualitas layanan perawat.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian di dapatkan kualitas pelayanan baik sebanyak 76,5%, sedangkan kualitas pelayanan kurang sebanyak 23,5%, dan yang mengatakan beban kerja berat sebanyak 60,8%, sedangkan yang mengatakan beban kerja ringan sebanyak 39,2%. Dari hasil perhitungan secara statistic dengan uji *chi-square* diperoleh nilai signifikasi dari p. value $0,042 < 0,05$ ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara beban kerja perawat terhadap kualitas pelayanan pada Tindakan pemasangan infus di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Makassar.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Saputra (2016) yang mengatakan bahwa terdapat hubungan antara beban kerja perawat dengan mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Umum semakin tinggi beban kerja perawat, maka semakin rendah mutu pelayanan keperawatan dan sebaliknya, semakin rendah beban kerja perawat, maka semakin tinggi mutu pelayanan keperawatan.

Beban kerja perawat berhubungan dengan kualitas pelayanan keperawatan yang ditunjukkan oleh perawat, akan tetapi ada faktor lain yang akan mempengaruhi beban kerja dan kualitas pelayanan keperawatan yaitu umur perawat, jenjang pendidikan perawat, dan lama perawat bekerja. Beban kerja yang berlebihan berbeda-beda tergantung pada penelitian dan kriteria serta alat yang digunakan berbeda, tergantung pada persepsi individu peneliti dalam setiap kasus. Jika beban kerja perawat meningkat, maka dapat mempengaruhi kualitas layanan perawat¹⁸. Kesesuaian kualitas pelayanan kesehatan terhadap standar profesi dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara baik¹⁹.

Berdasarkan observasi dan informasi dari perawat yang bertugas, perawat masih tetap merasakan beban kerja yang tinggi dalam bekerja. Hal ini dikarenakan belum efektifnya pelaksanaan manajemen asuhan keperawatan di ruang perawatan. Berkaitan dengan penerapan manajemen asuhan keperawatan yang professional, apa bila peran dan tanggungjawab perawat baik dalam hal dokumentasi, timbang terima, supervisi, sentralisasi obat tidak dijalankan dengan baik, maka hal ini menunjukkan kualitas layanan perawat yang menurun.

Penelitian ini dapat dilihat bahwa beban kerja perawat baik kategori berat dan ringan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan yang ditunjukkan oleh perawat, hal ini dipengaruhi oleh adanya jenjang pendidikan dan lama perawat bekerja yang akan mempengaruhi beban kerja tersebut, semakin lama perawat bekerja maka minat kerja akan menurun sehingga beban kerja yang dirasakan pun berbeda-beda. Sedangkan kualitas layanan dapat di observasi pada perawat yang melakukan tindakan pemasangan infus.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka hasil penelitian ini menyimpulkan secara uji statistik terdapat hubungan antara beban kerja terhadap kualitas layanan perawat pada tindakan pemasangan infus di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Makassar. Adapun saran dari peneliti untuk Rumah Sakit Ibnu Sina agar tetap mempertahankan kualitas layanan terutama pada Tindakan pemasangan infus.

DAFTAR PUSTAKA

1. Hastomo MT, Suryadi B. Teknik Relaksasi Nafas Dalam Terhadap Skala Nyeri Pada Saat Pemasangan Infus di Instalasi Gawat Darurat. *J Ilm Ilmu Keperawatan Indones*. 2019;8(02):436–42.
2. Demur DRDN. Lama Pemasangan Infus Dengan Kejadian Plebitis Pada Pasien Di Ruang Cempaka I RSUD dr. Adnaan Wd. *Cakrawala Ilm* [Internet]. 2021;1(4):715–24. Available from: <https://bajangjournal.com/index.php/JCI/article/view/853>
3. Nickel B. Peripheral Intravenous Access: Applying Infusion Therapy Standards of Practice to Improve Patient Safety. *Am Assoc Crit Nurses* [Internet]. 2019;39(1):61–71. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30710037/>
4. Putra OCE, Fatmawati Y. Kepatuhan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pemasangan Infus dan Kejadian Phlebitis di Kudus. *Indones J Nurs Res* [Internet]. 2020;3(2):42–51. Available from: <https://jurnal.unw.ac.id/index.php/ijnr/article/view/1424>
5. Botha HH. Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta (Reliability, Accessibility, Comfortabel, Competence, Assurance, dan Tangibel). *J Ilm Manaj Publik Dan Kebijakan Sos* [Internet]. 2020;4(1):53–67. Available from: <https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/negara/article/view/2463>
6. Rahmiati, Temesvari NA. Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang. *J Kesehat* [Internet]. 2019;13(1):13–21. Available from: <https://journals.ums.ac.id/index.php/jk/article/view/11097>
7. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 [Internet]. Jakarta, Indonesia: LN. 2009/ No. 153, TLN NO. 5072, LL SETNEG : 41 HLM; 2009. Available from: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38789/uu-no-44-tahun-2009>
8. Suryani E, Rambe N. Analisis pengaruh beban kerja perawat terhadap kualitas pelayanan keperawatan rsud kota padangsidempuan. *J Mutiara Ners* [Internet]. 2022;5(1):7–14. Available from: <http://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/NERS/article/view/1956>
9. Putra TB, AG H, Dasong S. Hubungan Otonomi Dan Beban Kerja Dengan Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana Di Ruang Interna RSUD Labuang Baji Makassar. 2017; Available from: <https://stikespanakkukang.ac.id/assets/uploads/alumni/c5609ce8849dcf55c617c484d3f08973.pdf>
10. Nursalam. Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional [Internet]. 4th ed. Jakarta: Salemba Medika; 2014. 1–564 p. Available from: [https://perpus.stiehidayatullah.ac.id/file_ebook/Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4.pdf](https://perpus.stiehidayatullah.ac.id/file_ebook/Manajemen%20Keperawatan%20Aplikasi%20dalam%20Praktik%20Keperawatan%20Profesional%20Edisi%204.pdf)

11. Nshimirimana DA, Kokonya D, Mwaura Tenambergen W. Patient Perceptions on Primary Health Care (PHC) Nurses and Its Impact on Services Delivery at County Level, Machakos, Kenya. *Cent African J Public Heal* [Internet]. 2019;5(1):17–23. Available from: <https://www.sciencepublishinggroup.com/journal/paperinfo?journalid=326&doi=10.11648/j.cajph.20190501.13>
12. Dinas Kesehatan Sulawesi Selatan. Profil Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan [Internet]. Makassar; 2020. Available from: https://apidinkes.sulselprov.go.id/repo/dinkes-PROFIL_20211.pdf
13. Rizky W, Darmaningtyas N, Yulitasari BI. Hubungan Jumlah Tenaga Perawat dengan Beban Kerja Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Wates *Correlation Between Quantity of Nurse and Workload of Nurses on Duty in Class III at RSUD Wates Hospital. Indones J Hosp Adm* [Internet]. 2018;1(1):38–42. Available from: <https://ejournal.almaata.ac.id/index.php/IJHAA/article/view/752/979>
14. Phillips C. Relationships between workload perception, burnout, and intent to leave among medical-surgical nurses. *Int J Evid Based Healthc* [Internet]. 2020;18(2):265–73. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32141948/>
15. Said S, Mappanganro A. Hubungan beban kerja perawat dengan respon time pada penanganan pasien di instalasi gawat darurat rumah sakit Ibnu Sina Makassar 1,2. 2018;3(1). Available from: <https://journal3.uin-alauddin.ac.id/index.php/join/article/view/5516>
16. Yulidha S. Hubungan Motivasi Dan Beban Kerja Dengan Kinerja Perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Universitas Hasanuddin [Internet]. UNIVERSITAS HASANUDDIN; 2022. Available from: http://repository.unhas.ac.id/17125/2/K011181034_skripsi_02-06-2022_1-2.pdf
17. Saputra RT. Hubungan Beban Kerja Perawat Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak. 2016;
18. Pérez-Francisco DH, Duarte-Clíments G, Del Rosario-Melián JM, Gómez-Salgado J, Romero-Martín M, Sánchez-Gómez MB. Influence of workload on primary care nurses' health and burnout, patients' safety, and quality of care: Integrative review. *Healthc* [Internet]. 2020;8(1):1–14. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31947761/>
19. Sureskiarti E, Zulaikha F, Murniasih E. Studi Comparative: Gaya Kepemimpinan, Beban Kerja Dan Motivasi Perawat Untuk Meningkatkan Kualitas Mutu Pelayanan di Unit Pelayanan Kesehatan. *Pros Semin Nas Penelit dan Pengabdian Kpd Masy* [Internet]. 2020;1(1):101–10. Available from: https://www.researchgate.net/publication/358241489_Studi_Comparative_Gaya_Kepemimpinan_Beban_Kerja_Dan_Motivasi_Perawat_Untuk_Meningkatkan_Kualitas_Mutu_Pelayanan_Di_Unit_Pelayanan_Kesehatan