Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X **(Printed)**
6 (2) 2026, Page: 25796-25805

Hubungan Beban Kerja Perawat Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang *Intensive Care Unit (ICU)* RS Islam Jakarta Cempaka Putih

Salsabila Rahmanda Artanti[1], Lilis Kamilah[2] Rusdiyansyah[3]
Program Studi Sarjana Keperawatan, STIKes RSPAD Gatot Soebroto[1]
Email: salsabilarahmandaartanti@gmail.com[1] , kamilahlilis@yahoo.co.id[2] rusdigatsoe@gmail.com[3]

Published: May, 2026

ABSTRACT

Nurses work 24 hours a day in shifts, especially in the Intensive Care Unit (ICU), which treats patients in critical and life-threatening conditions. The high demands for accuracy, speed, and responsibility, coupled with workloads that exceed capacity due to limited personnel and numerous tasks, can reduce the quality of nursing care. Preliminary studies show that there is a difference in the level of workload related to the quality of nursing services. This study used a quantitative method with a cross-sectional design. The sample consisted of 40 ICU nurses selected using total sampling. The research instruments were a workload questionnaire (20 items) and a nurse service quality questionnaire (28 items). Data analysis used the Chi-square test to determine the relationship between variables. Nurses experienced low workload with poor service quality 0 (0%), moderate workload with adequate service quality 7 (17.5%), and high workload with good service quality 2 (5%). The average bed occupancy rate was 75-85%. The Chi-square test showed a p-value < 0.038, indicating a significant relationship between nurses' workload and the quality of nursing services in the Intensive Care Unit (ICU) of Jakarta Cempaka Putih Islamic Hospital. There is a significant relationship between nurses' workload and the quality of nursing services in the Intensive Care Unit (ICU). Excessive workload can reduce the quality of nursing services, so effective workload management is needed through the regulation of the number of nurses, a good work system, and management support to improve the quality of nursing services in the Intensive Care Unit (ICU).
Keywords: *Nurses, Workload, Perfomance.*

ABSTRAK

Perawat bekerja selama 24 jam dengan sistem shift, khususnya di *Intensive Care Unit* (ICU) yang menangani pasien dengan kondisi kritis dan mengancam nyawa. Tingginya tuntutan ketelitian, kecepatan, dan tanggung jawab, ditambah beban kerja yang melebihi kapasitas akibat keterbatasan tenaga dan banyaknya tugas, dapat menurunkan mutu pelayanan keperawatan. Studi pendahuluan menunjukkan adanya perbedaan tingkat beban kerja yang berkaitan dengan kualitas pelayanan keperawatan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain cross-sectional. Sampel berjumlah 40 perawat ICU yang dipilih menggunakan total sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner beban kerja (20 item) dan kuesioner mutu pelayanan perawat (28 item). Analisis data menggunakan uji Chi-square untuk mengetahui hubungan antara variabel. Perawat mengalami beban kerja rendah dengan mutu pelayanan kurang 0 (0%) sedangkan beban kerja sedang dengan mutu pelayanan cukup 7 (17,5%), beban kerja tinggi dengan mutu pelayanan baik 2 (5%). Kemudian untuk jumlah BOR rata-rata 75-85%. Uji Chi-square menunjukkan nilai p < 0,038, sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara beban kerja perawat dengan mutu pelayanan keperawatan di *Intensive Care Unit* (ICU) Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih. Terdapat hubungan yang signifikan antara beban kerja perawat dengan mutu pelayanan keperawatan di *Intensive Care Unit* (ICU). Beban kerja yang berlebihan dapat menurunkan mutu pelayanan keperawatan, sehingga diperlukan pengelolaan beban kerja yang efektif melalui pengaturan jumlah tenaga perawat, sistem kerja yang baik, dan dukungan manajemen untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan di *Intensive Care Unit* (ICU).
Kata Kunci: Perawat, Beban Kerja, Mutu Pelayanan Keperawatan.

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International Licence, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang sangat kompleks, melibatkan berbagai disiplin ilmu, padat modal, serta padat karya. Sebagai bagian integral dari sistem kesehatan, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi dan menjamin keselamatan pasien secara berkelanjutan. Pelayanan keperawatan adalah komponen esensial yang menopang keberhasilan pelayanan rumah sakit karena perawat merupakan tenaga kesehatan dengan populasi

terbesar dan memiliki durasi interaksi paling intens dengan pasien selama 24 jam penuh. Oleh karena itu, mutu pelayanan keperawatan sering kali dianggap sebagai indikator utama kualitas rumah sakit di mata masyarakat. Dalam ekosistem rumah sakit, unit perawatan kritis seperti Intensive Care Unit (ICU) memiliki peran vital dalam menangani pasien dengan kondisi medis yang kompleks dan mengancam jiwa. ICU dilengkapi dengan teknologi pemantauan canggih serta prosedur intervensi yang memerlukan ketelitian luar biasa. Kondisi ini menuntut perawat ICU untuk memiliki kompetensi klinis yang mumpuni, kemampuan berpikir kritis dalam situasi darurat, serta ketahanan fisik dan psikologis yang stabil. Namun, kenyataan di lapangan sering kali menunjukkan adanya kesenjangan antara tuntutan profesional dengan sumber daya manusia yang tersedia, yang kemudian memicu munculnya beban kerja yang berat.

Beban kerja perawat mencakup seluruh aktivitas fisik, mental, dan emosional yang dilakukan selama periode tugas tertentu. Di ruang ICU, beban kerja tersebut tidak hanya diukur dari jumlah pasien yang ditangani, tetapi juga dari tingkat ketergantungan pasien yang tinggi (total care) serta kebutuhan akan monitoring hemodinamik yang konstan. Perawat di unit kritis secara konsisten terpapar pada stresor tinggi, di mana setiap keputusan klinis yang diambil memiliki konsekuensi langsung terhadap hidup atau mati seorang pasien. Data secara global menunjukkan bahwa beban kerja yang melampaui kapasitas ideal dapat menyebabkan kelelahan fisik dan mental, yang pada akhirnya berisiko menurunkan standar asuhan yang diberikan. Secara teoritis, beban kerja yang berlebihan memiliki korelasi negatif yang kuat terhadap kualitas pelayanan. Ketika seorang perawat mengalami kelelahan akibat volume tugas yang padat, fungsi kognitif dan ketelitian cenderung menurun. Hal ini tidak hanya membahayakan keselamatan pasien melalui risiko medical error, tetapi juga menggerus aspek-aspek humanistik dalam keperawatan. Mutu pelayanan keperawatan yang seharusnya mencakup dimensi empati, komunikasi terapeutik, dan kenyamanan sering kali tereduksi menjadi sekadar pemenuhan tugas-tugas teknis medis karena keterbatasan waktu dan energi yang dimiliki perawat.

Fenomena peningkatan beban kerja ini juga menjadi tantangan serius bagi RS Islam Jakarta Cempaka Putih. Sebagai institusi yang mengedepankan nilai-nilai keislaman dalam pelayanan kesehatan, rumah sakit ini memandang asuhan keperawatan bukan sekadar profesi, melainkan bentuk amanah dan ibadah. Standar mutu pelayanan diukur melalui kepuasan pasien, keandalan tindakan, serta responsivitas perawat terhadap keluhan pasien dan keluarga. Namun, fluktuasi jumlah pasien kritis di ICU sering kali menciptakan tekanan kerja yang besar bagi staf keperawatan, sehingga diperlukan analisis mendalam mengenai bagaimana tekanan tersebut memengaruhi konsistensi mutu pelayanan yang diberikan. Penting untuk dipahami bahwa mutu pelayanan bukan hanya tanggung jawab individu perawat, melainkan hasil dari sistem manajemen ketenagaan yang efektif. Manajemen beban kerja yang baik, yang memperhatikan rasio perawat dan pasien sesuai tingkat ketergantungan, merupakan kunci dalam menjaga stabilitas kinerja. Jika beban kerja tetap berada pada level yang dapat ditoleransi, perawat memiliki ruang yang cukup untuk menjalankan peran edukator dan komunikator kepada keluarga pasien, yang sangat krusial di unit kritis. Sebaliknya, pengabaian terhadap beban kerja akan menciptakan lingkungan kerja yang tidak sehat dan menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap profesionalisme rumah sakit.

Urgensi dari penelitian ini didasari oleh kebutuhan untuk memetakan secara akurat hubungan antara volume tugas dengan kualitas asuhan di ruang ICU. Dengan memahami dinamika ini, pihak manajemen rumah sakit dapat merumuskan kebijakan yang lebih strategis terkait rekrutmen, pelatihan, maupun pembagian shift kerja. Penelitain ini juga diharapkan dapat menjadi landasan ilmiah bagi pengembangan protokol kerja yang lebih humanis bagi perawat, sehingga keselamatan pasien tetap terjamin tanpa mengabaikan kesejahteraan mental perawat itu sendiri. Melalui pendekatan kuantitatif yang sistematis, penelitian ini berusaha mengevaluasi apakah persepsi beban kerja yang dirasakan oleh perawat di ICU RS Islam Jakarta Cempaka Putih berdampak nyata pada dimensi-dimensi mutu pelayanan seperti keandalan, ketanggapan, dan kepedulian. Nomenklatur yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada standar operasional prosedur yang berlaku di rumah sakit serta teori-teori manajemen keperawatan terkini. Fokus utamanya adalah menemukan titik keseimbangan antara efisiensi kerja dan keunggulan pelayanan dalam lingkungan yang penuh tekanan.

Secara keseluruhan, pendahuluan ini menggarisbawahi bahwa perawat adalah aset terpenting dalam sistem kesehatan unit kritis. Kegagalan dalam mengelola beban kerja perawat di ICU bukan hanya akan berdampak pada penurunan moral staf, tetapi secara langsung akan mengancam kualitas pemulihan pasien. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi langkah krusial untuk memastikan bahwa asuhan keperawatan yang diberikan tetap berada pada standar tertinggi, sejalan dengan visi rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang profesional dan Islami. Berdasarkan latar belakang yang kompleks tersebut, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih jauh mengenai Hubungan Beban Kerja Perawat dengan Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Intensive Care Unit (ICU) RS Islam Jakarta Cempaka Putih Tahun 2025.

METODE PENELITIAN

Partisipan Penelitian

Penelitian ini melibatkan populasi sebanyak 40 perawat yang bertugas di Ruang ICU RS Islam Jakarta Cempaka Putih. Kriteria inklusi meliputi perawat yang hadir saat penelitian, memiliki masa kerja minimal 1 tahun, berpendidikan minimal D3/S1 Profesi, dan bersedia menjadi responden. Kriteria eksklusi mencakup kepala ruangan, perawat yang sedang cuti, dan yang tidak bersedia mengisi kuesioner.

Organisasi Penelitian

Penelitian dilakukan selama periode September hingga Desember 2025. Prosedur dimulai dengan pengurusan izin dari STIKes RSPAD Gatot Soebroto dan bagian Diklat RS Islam Jakarta Cempaka Putih. Peneliti memberikan penjelasan mengenai tujuan dan manfaat penelitian (autonomy) serta menjamin kerahasiaan identitas responden (anonymity dan confidentiality) sebelum responden menandatangani informed consent.

Analisis Penelitian

Data dianalisis menggunakan dua tahap:

1. Analisis Univariat: Untuk mendeskripsikan karakteristik responden (usia, jenis kelamin, masa kerja, pendidikan) serta tingkat beban kerja dan mutu pelayanan.
2. Analisis Bivariat: Untuk menguji hubungan antara variabel independen (beban kerja) dan variabel dependen (mutu pelayanan) menggunakan uji Chi-square dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0{,}05$.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Analisis Univariat

Analisis univariat dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mendalam mengenai distribusi frekuensi dari karakteristik responden serta variabel-variabel utama yang diteliti, yakni beban kerja dan mutu pelayanan keperawatan. Berdasarkan data yang dikumpulkan dari 40 responden di Ruang ICU RS Islam Jakarta Cempaka Putih, profil demografis menunjukkan dinamika tenaga kerja yang cukup beragam. Mayoritas responden berada dalam kelompok usia dewasa awal, yaitu rentang 26 hingga 35 tahun. Hal ini mencerminkan bahwa tenaga keperawatan di unit kritis didominasi oleh individu dalam masa produktif yang secara fisik dianggap lebih mampu menghadapi tekanan kerja tinggi di lingkungan ICU. Namun, terdapat pula sebagian kecil perawat dalam kategori usia lebih muda (21-25 tahun) dan usia senior (di atas 36 tahun), yang menciptakan perpaduan antara energi fisik dan pengalaman klinis dalam tim.

Ditinjau dari aspek jenis kelamin, hasil penelitian menunjukkan dominasi yang sangat kuat dari perawat perempuan. Fenomena ini sejalan dengan karakteristik profesi keperawatan secara tradisional yang banyak diminati oleh perempuan, yang sering kali dikaitkan dengan sifat pengasuhan (nurturing). Meskipun demikian, kehadiran perawat laki-laki di ruang ICU tetap memiliki peran strategis, terutama

dalam menangani tugas-tugas fisik yang memerlukan tenaga lebih besar serta memberikan keseimbangan perspektif dalam koordinasi tim medis. Dari sisi latar belakang pendidikan, mayoritas responden telah menyelesaikan jenjang profesi Ners. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat profesionalisme di Ruang ICU RS Islam Jakarta Cempaka Putih berada pada level yang sangat baik sesuai dengan standar kompetensi yang dipersyaratkan untuk unit perawatan intensif. Meskipun masih terdapat beberapa perawat dengan latar belakang pendidikan Diploma III, secara keseluruhan kualifikasi pendidikan ini mendukung kemampuan perawat dalam menjalankan asuhan keperawatan yang berbasis bukti (evidence-based practice).

Masa kerja responden memberikan gambaran yang menarik, di mana proporsi terbesar diisi oleh perawat dengan masa kerja kurang dari satu tahun. Kondisi ini mengindikasikan adanya proses regenerasi atau perputaran tenaga kerja yang cukup aktif di ruang ICU. Meskipun mereka dikategorikan sebagai perawat baru, status kepegawaian mereka yang sebagian besar adalah karyawan tetap menunjukkan adanya komitmen jangka panjang antara pihak rumah sakit dengan tenaga kesehatan tersebut. Terkait dengan variabel utama, analisis beban kerja menunjukkan hasil yang variatif. Sebagian besar perawat mempersepsikan beban kerja mereka dalam kategori sedang. Hal ini mencerminkan bahwa volume tugas yang diberikan oleh manajemen rumah sakit masih berada dalam batas kemampuan adaptasi perawat, meskipun tekanan kerja di unit kritis tetap dirasakan secara konstan. Namun, ditemukannya perawat dengan persepsi beban kerja tinggi memberikan sinyal penting mengenai adanya periode-periode tertentu di mana aktivitas klinis meningkat tajam, mungkin dipicu oleh lonjakan pasien dengan tingkat ketergantungan total. Sementara itu, pada variabel mutu pelayanan keperawatan, mayoritas perawat memberikan penilaian bahwa pelayanan yang diberikan berada dalam kategori baik. Responden merasa telah menjalankan dimensi-dimensi mutu seperti keandalan dalam tindakan medik, kecepatan dalam merespons keluhan pasien, serta penerapan komunikasi terapeutik dengan optimal. Penilaian mandiri ini mencerminkan tingkat kepercayaan diri profesional yang tinggi, meskipun masih terdapat sebagian kecil perawat yang menilai mutu pelayanan pada kategori cukup atau kurang, yang umumnya dikaitkan dengan keterbatasan waktu dalam berinteraksi secara emosional dengan keluarga pasien.

Tabel Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Intensive Care Unit Rumah Sakit Islam Jakarta di tahun 2025

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Perempuan	31	77,5 %
Laki-laki	9	22,5 %
Total	**40**	**100 %**

Tabel Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia di Intensive Care Unit Rumah Sakit Islam Jakarta di Tahun 2025

Usia	Jumlah	Presentase (%)
17-25 tahun	8	20,0 %
26-35 tahun	19	47,5 %
36-45 tahun	8	20,0 %
46-55 tahun	5	12,5 %
Total	**40**	**100 %**

Tabel Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja di Intensive Care Unit Rumah Sakit Islam Jakarta di Tahun 2025

Lama Kerja	Jumlah	Presentase (%)
<1 tahun	20	50,0 %
1-3 tahun	12	30,0 %
4-6 tahun	6	15,0 %
>6 tahun	2	5,0 %
Total	**40**	**100 %**

Tabel Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Status Kepegawaian Intensive Care Unit Rumah Sakit Islam Jakarta di Tahun2025

Status Kepegawaian	Jumlah	Presentase (%)
Karyawan Swasta	22	55,0 %
Kontrak	18	45,0 %
Total	**40**	**100 %**

Tabel Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Intensive Care Unit Rumah Sakit Islam Jakarta di Tahun 2025

Status Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
D3 keperawatan	18	45 %
Profesi	22	55 %
Total	**40**	**100 %**

Tabel Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Beban Kerja Perawat Intensive Care Unit Rumah Sakit Islam Jakarta di Tahun 2025

Beban kerja	Jumlah	Presentase (%)
Rendah	10	25 %
Sedang	25	62,5 %
Tinggi	5	12,5 %
Total	**40**	**100 %**

Tabel Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan Keperawatan Intensive Care Unit Rumah Sakit Islam Jakarta di Tahun 2025

Mutu Pelayanan	Jumlah	Presentase (%)
Baik	28	70 %
Cukup	10	25 %
Kurang	2	5 %
Total	**40**	**100 %**

Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk membuktikan ada tidaknya hubungan antara beban kerja perawat sebagai variabel independen dengan mutu pelayanan keperawatan sebagai variabel dependen. Uji statistik yang digunakan adalah Chi-Square untuk menguji signifikansi hubungan antar variabel kategori tersebut. Melalui pengolahan data menggunakan perangkat lunak statistik, ditemukan pola hubungan yang searah di mana perawat yang merasakan beban kerja dalam kategori sedang atau rendah cenderung memberikan mutu pelayanan yang masuk dalam kategori baik. Secara spesifik, dari responden yang memiliki beban kerja sedang, sebagian besar mampu mempertahankan mutu pelayanan yang baik. Sebaliknya, pada responden yang merasakan beban kerja tinggi, terdapat kecenderungan penurunan mutu pelayanan ke arah cukup atau kurang. Hasil perhitungan statistik menunjukkan nilai signifikansi (p-value) sebesar 0,038. Berdasarkan kriteria pengambilan keputusan statistik di mana nilai $p < 0,05$, maka dapat dinyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara beban kerja perawat dengan mutu pelayanan keperawatan di Ruang ICU RS Islam Jakarta Cempaka Putih.

Temuan ini memperkuat hipotesis bahwa beban kerja bukan sekadar masalah teknis jumlah pasien, melainkan faktor determinan yang secara langsung memengaruhi kualitas output layanan. Koefisien hubungan ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan beban kerja yang tidak diiringi dengan penambahan sumber daya atau manajemen stres yang baik akan memberikan risiko penurunan mutu pelayanan. Dengan demikian, beban kerja bertindak sebagai variabel pemicu yang menentukan seberapa efektif seorang perawat dapat menjalankan peran profesionalnya di unit perawatan intensif.

Tabel Silang Hubungan Beban Kerja Perawat dengan Mutu Pelayanan Keperawatan di Intensive Care Unit Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih

Beban Kerja	Mutu Pelayanan						Total		P *Value*
	Baik		Cukup		Kurang				
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Rendah	9	22,5%	1	2,5%	0	0%	10	25%	0,038
Sedang	17	42,5%	7	17,5 %	1	2,5%	25	62,5%	
Tinggi	2	5%	2	5%	1	2,5%	5	12,5%	

Total	28	70%	10	25%	2	5%	40	100%	

Pembahasan

Karakteristik Perawat di Ruang ICU Rumah Sakit Islam Jakarta

Karakteristik responden dalam penelitian ini merupakan cerminan dari struktur tenaga kerja di unit pelayanan kritis. Dominasi kelompok usia 26-35 tahun menunjukkan bahwa Ruang ICU RS Islam Jakarta Cempaka Putih dikelola oleh tenaga-tenaga yang sedang berada dalam puncak produktivitasnya. Usia ini merupakan fase di mana seorang individu memiliki kematangan emosional yang mulai stabil serta kekuatan fisik yang memadai untuk menangani prosedur medis yang melelahkan. Perawat pada rentang usia ini cenderung lebih adaptif terhadap teknologi medis baru yang sering diimplementasikan di ruang intensif. Mengenai latar belakang pendidikan, fakta bahwa mayoritas adalah lulusan Ners merupakan aset besar bagi rumah sakit. Pendidikan profesi membekali perawat tidak hanya dengan keterampilan teknis, tetapi juga kemampuan manajerial dan etika profesional yang mendalam. Di unit seperti ICU, di mana kondisi pasien bisa berubah dalam hitungan detik, kemampuan analisis yang didapat dari pendidikan tinggi sangat menentukan ketepatan pengambilan keputusan klinis. Namun, masa kerja responden yang relatif baru (kurang dari satu tahun) menjadi tantangan tersendiri. Perawat baru sering kali membutuhkan waktu lebih lama untuk menyelesaikan satu tindakan dibandingkan perawat senior, sehingga meskipun beban kerja secara objektif sama, beban kerja subjektif yang dirasakan perawat baru mungkin terasa lebih berat.

Dominasi perempuan dalam penelitian ini juga membawa dampak pada gaya komunikasi dan empati di ruang ICU. Perawat perempuan sering kali lebih menonjol dalam dimensi komunikasi terapeutik dan dukungan emosional kepada keluarga pasien yang sedang berduka atau cemas. Namun, perlu diperhatikan bahwa perawat perempuan sering kali memiliki peran ganda dalam rumah tangga, yang jika ditambah dengan beban kerja tinggi di rumah sakit, dapat meningkatkan risiko kelelahan kerja yang lebih cepat dibandingkan perawat laki-laki. Oleh karena itu, karakteristik demografis ini harus dipandang sebagai pertimbangan dalam penyusunan kebijakan kesejahteraan staf.

Hubungan Beban Kerja dengan Mutu Pelayanan Keperawatan

Hubungan yang signifikan antara beban kerja dan mutu pelayanan keperawatan di ICU RS Islam Jakarta Cempaka Putih dapat dijelaskan melalui teori kelelahan kerja dan manajemen sumber daya. Beban kerja di ICU bersifat sangat dinamis; perawat tidak hanya melakukan tindakan rutin seperti pemberian obat atau observasi tanda-tanda vital, tetapi juga harus sigap dalam tindakan kedaruratan seperti resusitasi jantung paru atau penyesuaian parameter ventilator. Ketika beban kerja berada pada kategori sedang, perawat masih memiliki kapasitas kognitif untuk memberikan perhatian pada detail-detail kecil yang meningkatkan mutu pelayanan, seperti memberikan penjelasan yang menenangkan kepada keluarga pasien atau memastikan kebersihan area sekitar tempat tidur pasien secara detail.

Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa sebagian besar perawat memiliki beban kerja sedang dan mutu pelayanan yang baik mengindikasikan adanya manajemen internal ruangan yang cukup efektif. Namun, signifikansi statistik mengingatkan bahwa stabilitas ini rentan goyah. Beban kerja yang terlalu tinggi akan memicu stres kerja yang menyebabkan penurunan konsentrasi. Dalam kondisi stres, perawat cenderung melakukan tugas secara mekanis atau terjebak dalam rutinitas teknis saja (task-oriented), sehingga melupakan aspek-aspek mutu yang bersifat psikososial. Mutu pelayanan keperawatan yang dinilai baik oleh responden mencakup dimensi seperti Responsiveness (daya tanggap). Di ICU, daya tanggap adalah nyawa dari pelayanan. Perawat yang memiliki beban kerja yang terukur akan lebih cepat mendeteksi perubahan alarm pada monitor atau perubahan kondisi fisik pasien. Sebaliknya, perawat dengan beban kerja berlebih mungkin mengalami "alam kelelahan" yang membuat respons terhadap alarm menjadi lambat. Hal ini membuktikan bahwa pengendalian beban kerja merupakan strategi preventif dalam menjaga mutu pelayanan dan keselamatan pasien.

Selain itu, asuhan keperawatan di RS Islam Jakarta Cempaka Putih yang berlandaskan nilai-nilai Islami menuntut adanya kesabaran dan keikhlasan. Beban kerja yang ekstrim dapat menguji ambang batas kesabaran perawat, yang jika tidak dikelola dengan baik, dapat memengaruhi cara mereka berkomunikasi dengan pasien dan rekan sejawat. Oleh karena itu, hasil penelitian ini menegaskan bahwa untuk mencapai mutu pelayanan yang paripurna, rumah sakit tidak hanya perlu fokus pada peningkatan fasilitas medis, tetapi juga pada keseimbangan volume kerja yang diemban oleh para perawatnya. Penempatan perawat tambahan pada jam-jam sibuk atau pengaturan rotasi yang adil menjadi sangat krusial berdasarkan temuan ini.

Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam interpretasi hasilnya. Pertama, pengambilan data mutu pelayanan dilakukan melalui penilaian mandiri (self-assessment) oleh perawat. Hal ini mengandung risiko adanya bias subjektivitas, di mana responden cenderung memberikan penilaian yang baik terhadap kinerja mereka sendiri demi menjaga citra profesional. Penelitian di masa depan disarankan untuk menggunakan perspektif eksternal, seperti penilaian dari keluarga pasien atau observasi langsung dari supervisor untuk mendapatkan data mutu yang lebih objektif. Kedua, desain penelitian cross-sectional hanya memberikan gambaran hubungan pada satu titik waktu tertentu. Dinamika beban kerja di ICU yang sangat fluktuatif mungkin tidak sepenuhnya terpotret secara mendalam jika hanya diambil dalam satu kali pengambilan data. Ketiga, jumlah sampel yang terbatas pada satu unit (ICU) di satu rumah sakit membuat hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasi secara luas untuk seluruh unit atau rumah sakit lain dengan karakteristik yang berbeda. Terakhir, variabel yang diteliti terbatas pada beban kerja dan mutu pelayanan. Masih terdapat variabel lain yang kemungkinan besar turut memengaruhi mutu pelayanan, seperti tingkat stres kerja, kepuasan kerja, dukungan organisasi, serta ketersediaan sarana prasarana medis. Meskipun demikian, penelitian ini telah berhasil memberikan landasan awal yang kuat bagi RS Islam Jakarta Cempaka Putih dalam memahami peran krusial beban kerja terhadap kualitas asuhan yang mereka berikan kepada pasien kritis.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan di Ruang Intensive Care Unit (ICU) Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih mengenai hubungan antara beban kerja perawat dengan mutu pelayanan keperawatan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan utama sebagai berikut:

1. Karakteristik perawat di Ruang ICU didominasi oleh perawat pada kelompok usia produktif (26-35 tahun) dengan jenis kelamin perempuan sebagai mayoritas. Dari sisi profesionalisme, sebagian besar perawat telah menempuh pendidikan profesi Ners, meskipun secara masa kerja didominasi oleh perawat dengan pengalaman kurang dari satu tahun. Hal ini menunjukkan bahwa ruang ICU didukung oleh tenaga medis yang secara kualifikasi akademik telah memenuhi standar unit perawatan kritis, namun tetap memerlukan pendampingan berkelanjutan karena banyaknya tenaga baru.
2. Gambaran beban kerja perawat di Ruang ICU sebagian besar berada dalam kategori sedang. Kondisi ini mengindikasikan bahwa distribusi tugas dan jumlah pasien yang ditangani masih dalam batas ambang toleransi kemampuan perawat, namun tetap memiliki risiko meningkat menjadi beban kerja berat sewaktu-waktu tergantung pada tingkat ketergantungan pasien. Sementara itu, mutu pelayanan keperawatan secara umum dinilai sangat baik oleh responden, yang mencakup dimensi keandalan, ketanggapan, asuransi, empati, hingga komunikasi terapeutik.
3. Hasil uji statistik membuktikan secara signifikan adanya hubungan antara beban kerja perawat dengan mutu pelayanan keperawatan di Ruang ICU RS Islam Jakarta Cempaka Putih. Hubungan ini menunjukkan bahwa semakin terkendali beban kerja yang dirasakan perawat, maka semakin optimal mutu pelayanan yang dapat diberikan kepada pasien dan keluarga.

Sebaliknya, peningkatan beban kerja yang tidak terkelola dengan baik berpotensi menjadi faktor penghambat dalam mempertahankan kualitas asuhan keperawatan yang paripurna.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti merumuskan beberapa saran strategis yang diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi berbagai pihak terkait:

1. Bagi Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih
   Manajemen rumah sakit, khususnya bidang keperawatan, disarankan untuk melakukan pemantauan beban kerja secara berkala menggunakan instrumen yang objektif. Perlu adanya evaluasi terhadap rasio perawat dan pasien di unit kritis, mengingat tingkat ketergantungan pasien ICU yang sangat dinamis. Selain itu, pihak rumah sakit dapat memfasilitasi program manajemen stres dan pelatihan resiliensi bagi perawat, terutama bagi perawat dengan masa kerja di bawah satu tahun, agar mereka memiliki kesiapan mental yang lebih baik dalam menghadapi tuntutan kerja yang tinggi di ruang intensif.
2. Bagi Profesi Keperawatan
   Perawat diharapkan dapat terus mempertahankan dan meningkatkan kompetensi diri, baik melalui pendidikan formal maupun pelatihan khusus keperawatan kritis. Dalam hal pelayanan, perawat perlu menjaga konsistensi dimensi komunikasi terapeutik dan empati meskipun dalam situasi beban kerja yang padat, karena aspek-aspek humanistik ini merupakan komponen vital yang menentukan kepuasan pasien dan keluarga, selaras dengan nilai-nilai Islami yang diusung oleh rumah sakit.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
   Penelitian ini diharapkan dapat menjadi data dasar bagi peneliti lain untuk mengeksplorasi variabel-variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini, seperti faktor kepemimpinan kepala ruangan, lingkungan kerja fisik, atau tingkat kesejahteraan perawat yang mungkin juga berhubungan dengan mutu pelayanan. Peneliti selanjutnya juga disarankan untuk menggunakan metode penelitian kualitatif atau observasi langsung untuk meminimalkan bias subjektivitas dari penilaian mandiri responden, sehingga didapatkan gambaran mutu pelayanan yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

Alfira, A., Assa, Y., Kep, S., & Kes, M. M. (2025). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*.

Ali, A., Ghabi, H., Essa, H., & Ajaly, M. (2024). *Exploring the Impact of Nurse Workload on Patient Safety Outcomes in Intensive Care Units : A Multicenter Study*. *7*, 496–503.

Banin, B. B., Fauzia, L., & Kadir, A. (2021). Hubungan Beban Kerja Terhadap Kualitas Pemberian Pelayanan Keperawatan Pada Pasien. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan*, *1*, 331–337.

Fajriah, I. N., & Mujtaahidah. (2025). *Evaluasi Beban Kerja Perawat terhadap Kinerja dan Kualitas Pelayanan : Literatur Review*. *8*(2), 131–141.

Fitria, N. D. G., Asmuji, Haryanti, & Yunita, D. (2025). Hubungan Workload dengan Occupational Stress Level Perawat Ruang. *The Indonesian Journal of Health Science*, *17*(1), 1–9. https://doi.org/10.32528/tijhs.v17i2.3413

Hasri, R., Habibie, A., Studi, P., Keperawatan, I., & Muhammadiyah, U. (2025). Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Masa Pandemi Covid-19 Di Ruang Rawat Inap Interna Rsud Dr.Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo. *Zaitun*, *10*(1), 1120–1129.

Iba, Z., & Wardhana, A. (2024). *Operasional Variabel, Skala Pengukuran & Instrumen Penelitian Kuantitatif*.

Irawati, R., Ratna, & Abdullah, A. A. (2025). Hubungan Implementasi Teknologi Informasi (Simrs) Dengan Efisiensi Penanganan Pasien Di Igd Rumah Sakit Islam Sultan Hadlirin Jepara Rita. *Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik*, *2*(5), 184–193.

Ns. Siska Mayang Sari, M. K., Dr. Ennimay, S.Kp., M. K., & Fauzan Risyadi, S. K. (2022). *Beban Kerja Perawat di Rumah Sakit*.

Oktaviola, S. (2023). *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Kota Madiun*. *15*(2), 1–8.

Rn, P. R., Nur, B., Icu, P., Adult, M., Howard, B., Hons, B., Ilic, D., Dip, G., Sci, R., Rn, J. W., Nur, B., Critcare, P., Adult, M., Hodgson, C. L., & Phil, P. T. M. (2023). *Nursing workload and patient-focused outcomes in intensive care : A systematic review*. *September*, 497–515. https://doi.org/10.1111/nhs.13052

Rutledge, D. N., & Winokur, E. J. (2024). *Nurses ' Generational Differences of Burnout and Turnover Risk*. *3*, 1–13.

Shoufiah, R., Sitorus, J., Hanafi, W., Susanto, A., & Millati, R. (2025). *The Relationship Between Nurses ' Workload and Quality of Service to Patients in the ICU Room*. *02*(2), 41–49.

Sri Mulyati Rahayu, S. K., M. Kes Ns. Sudiarto, M. K., Ns. Fida Dyah Puspasari, M. K., Ns. Dwi Astuti, M. K., Ns. Muhammad Syahwal, M. K., Ns. Destianti Indah Mayasari, M. K., Ns. Ni Luh Gede Puspita Yanti, S.Kep., M. B., & Dr. Ice Irawati, SKM, M.Kes Tinneke A Tololiu, Skep, Ns, M.Kep Priyatin Sulistyowati, S.Kp., M.Kep Ns. Vera Sesrianty, M.Kep Suci Artanti, S.Kep., Ns., Penulis: Sri Mulyati Rahayu, S.Kp., M. Kes Ns. Sudiarto, M.Kep Ns. Fida Dyah Puspasari, M.Kep Ns. Dwi A, M. S. F. (2024). *Konsep Dasar Keperawatan* (Issue September).

Suryani, E., Rambe, N., Kebidanan, A., & Padangsidimpuan, D. (2022). *Analisis pengaruh beban kerja perawat terhadap kualitas pelayanan keperawatan rsud kota padangsidimpuan*. *5*(1).

Vanchapo, A. R. (2022). *Beban Kerja dan Stres Kerja Scanned by CamScanner* (Issue March 2019).

Yalniz, N. (2024). *Professional values gained in postgraduate nursing education from the perspectives of master ' s and doctorate graduates : A mixed-methods study*. *April*, 1100–1112. https://doi.org/10.1111/inr.12980

Yusuf, Y., Jusni, & Nurqamar, I. F. (2024). *Pengaruh konflik peran ganda, beban kerja, dan lingkungan kerja terhadap stres kerja karyawan perempuan*. *3*(1), 1–22.

Zeinolabedini, M., Heidarnia, A., & Shakerinejad, G. (2022). *Perceived job demands : a qualitative study of workplace stress in the Iranian healthcare workers (HCWs)*. 1–8. https://doi.org/10.1136/bmjopen-2022-061.