

## **INTISARI**

**Sholihah, S. M. 2021. Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Hubungan Antara Beban Kerja Dan Kepuasan Pasien Selama Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit. Program Studi D4 Analis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi, Surakarta.**

Penyakit *Coronavirus* atau *Coronavirus (CoV)*, yang merupakan keluarga besar virus yang menyebabkan penyakit mulai dari flu biasa hingga penyakit yang lebih parah seperti *MERS-CoV* dan *SARS-CoV*. Beban kerja adalah sesuatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas, lingkungan kerja yang digunakan sebagai tempat kerja, keterampilan, perilaku dan pengawasan pekerja. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana beban kerja tenaga medis dan tenaga kesehatan mempengaruhi kualitas pelayanan dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien selama masa pandemi Covid-19 di rumah sakit.

Metode penelitian ini melakukan pencarian literatur menggunakan literature review melalui database perpustakaan. Data dikumpulkan di situs web berbagai universitas dalam dan luar negeri seperti publik dan layanan online lainnya. Adapun kriteria jurnal yang digunakan dalam studi literatur: jurnal penelitian selama 10 tahun terakhir, jurnal membahas beban kerja, kualitas pelayanan, kepuasan pasien selama pandemi Covid-19 di rumah sakit, jurnal nasional dan internasional berbahasa Inggris dan Indonesia, resmi terakreditasi dan valid.

Hasil studi pustaka ini adalah beban kerja tenaga kesehatan dan tenaga medis berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Beban kerja yang melebihi kapasitas membuat kualitas pelayanan akan semakin menurun, dengan kualitas pelayanan yang demikian mengakibatkan kurangnya kepuasan dalam rawat inap di rumah sakit karena kurangnya lima dimensi kualitas pelayanan kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, berwujud/nyata.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Beban Kerja, Covid-19**