

**KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
HUBUNGAN ANTARA BEBAN KERJA DAN KEPUASAN  
PASIEN SELAMA PANDEMI Covid-19  
DI RUMAH SAKIT**

**Skripsi**

Disusun untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai  
Gelar Sarjana Terapan Kesehatan



**Oleh :**

**Sandra Mar'atus Sholihah**

**10170647N**

**PROGRAM STUDI D4 ANALIS KESEHATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2021**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi :

**KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
HUBUNGAN ANTARA BEBAN KERJA DAN KEPUASAN  
PASIEN SELAMA PANDEMI COVID-19  
DI RUMAH SAKIT**

Oleh :  
**Sandra Mar'atus Sholihah**  
**10170647N**

**Surakarta, 26 Juni 2021**

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



**Nang Among Budiadi, SE., M.Si**  
**NIS. 0120050401109**



**Finisha Mahaestri Noor B.Com., M.PH**  
**NIS. 01201710162232**

## LEMBAR PENGESAHAN

**Skripsi:**

**KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
HUBUNGAN ANTARA BEBAN KERJA DAN KEPUASAN  
PASIEN SELAMA PANDEMI COVID-19  
DI RUMAH SAKIT**

**Oleh:  
Sandra Mar'atus Sholihah  
10170647N**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada  
tanggal 16 Agustus 2021

Menyetujui.

		Tandatangan	Tanggal
Penguji 1	: Dr. Didik Setyawan, SE., MM., M.Sc		27-08-2021
Penguji 2	: dr. RM Narindro Karsanto, MM		26-08-2021
Penguji 3	: Finisha Mahaestri Noor B.Com., M.PH		26-08-2021
Penguji 4	: Nang Among Budiadi, SE., M.Si		25-08-2021

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan  
D4 Analis Kesehatan

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
D4 Analis Kesehatan

Prof, dr, Marsetyawan HNE S., M. Sc., Ph. D  
NIDK. 88930900187

Dr. Dian Kresnadipayana, S.Si., M. Si  
NIS.01 201304161170

## PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa tugas akhir ini yang berjudul **"Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Hubungan Antara beban Kerja dan Kepuasan Pasien Selama Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit"** adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila tugas akhir ini merupakan jiplakan dari penelitian/karya ilmiah /tugas akhir orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademis maupun hukum.

Surakarta, 16 Agustus 2021



Sandra Mar'atus Sholihah

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat hikmat dan hidayah-Nya yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Kesehatan Program Studi DIV Analis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi Surakarta. Penulis menyusun Skripsi ini dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING HUBUNGAN ANTARA BEBAN KERJA DAN KEPUASAN PASIEN SELAMA PANDEMI COVID-19 DI RUMAH SAKIT”** Penulis menyadari bahwa selama penyusunan skripsi ini tidak akan mungkin terselesaikan dengan baik tanpa adanya dorongan, semangat, bimbingan, saran usul serta bantuan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak dan semoga penelitian ini dapat bermanfaat.

1. Secara khusus penulis mengucapkan terima kasih kepada Dr. Ir. Djoni Tarigan, MBA selaku Rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Prof. dr. Marsetyawan HNE Soesatyo, M.Sc., Ph. D selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta.
3. Dr. Dian Kresnadipayana, S.Si., M. Si selaku Ketua Program Studi D4 Analis Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta.
4. Nang Among Budiadi, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah dengan membimbing, mengarahkan, memberi wawasan baru dan

meluangkan waktu serta memberi dukungan dari awal hingga akhir penyusunan skripsi.

5. Ibu Finisha Mahaestri Noor B.Com., M.PH selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, memberi motivasi dan meluangkan waktu serta memberi dukungan dari awal hingga akhir penyusunan skripsi.
6. Tim Penguji skripsi yang telah meluangkan waktu untuk menguji, serta memberikan masukan dan saran-saran kepada penulis.
7. Bapak dan Ibu Dosen, Kepala Perpustakaan beserta staf, karyawan dan karyawan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta.
8. Kepada idol ku BTS yang telah membuat aku semangat sampai saat ini Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung, dan Jeon Jungkook.
9. Kak Raissa Owena Medea yang sudah banyak membantu aku dan memberikan motivasi.
10. Orang tua ku yang selalu mendukung disaat suka maupun duka.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan Skripsi ini. Penulis memohon semoga Tuhan Yang Maha Esa mambalas kebaikan dari semua pihak yang telah membantu sehingga kkripsi ini dapat terselesaikan.

Akhir kata, semoga Skripsi ini memberi tambahan pengetahuan bagi pembaca dan bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Surakarta, 16 Agustus 2021

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Sandra' followed by a stylized flourish.

Sandra Mar'atus Sholihah  
NIM. 10170647N

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI,.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL. ....</b>	<b>viii</b>
<b>INTISARI. ....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>x</b>
 <b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah,.....	1
B. Perumusan Masalah. ....	3
C. Tujuan Penelitian. ....	4
D. Manfaat Penelitian. ....	4
 <b>BAB II METODE PENELITIAN</b>	
A. Hasilstudi Literature.....	6
B. Kriteria Jurnal.....	6
 <b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Studi Literature. ....	8
B. Pembahasan.....	15
 <b>BAB IV PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan. ....	19
B. Saran.....	19
 <b>DAFTAR PUSTAKA</b>	



## DAFTAR TABEL

Table 3.1. Hasil studi literatur pada artikel internasional mengenai kualitas pelayanan, beban kerja tenaga medis, serta kepuasan pasien. .... **Error! Bookmark not defined.**

Table 3.2. Hasil studi literatur pada artikel nasional terakreditasi mengenai kualitas pelayanan, beban kerja tenaga medis, serta kepuasan pasien.  
.....**Error! Bookmark not defined.**

Table 3. 3. Hasil studi literatur pada artikel nasional terakreditasi mengenai kualitas pelayanan, beban kerja tenaga medis, serta kepuasan pasien.  
.....**Error! Bookmark not defined.**

## 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**

## ABSTRACT

**Sholihah, S. M. 2021. Quality of Service as an Intervening Variable Relationship Between Workload and Patients During the Covid-19 Pandemic in Hospitals. D4 Health Analyst Study Program, Faculty of Health Sciences, Setia Budi University, Surakarta.**

*Coronavirus disease or coronavirus (CoV)*, which is a large family of viruses that cause diseases ranging from common cold to even more severe diseases like *MERS-CoV* and *SARS-CoV*. Workload is something that emerges from the interaction between demands of duty, a work environment where it is used as a workplace, skills, behavior and inspection of the worker. As for the purpose of this study is to know how the workload of medical and health workers affected the quality of service and to know the effect health care quality has on the patient's satisfaction during the Covid-19 pandemic at the hospital.

This research method of conducting the search for literature use literature review through library databases. Data was collected on websites of various domestic and foreign universities such as public and other online services. As for the journal criteria used in literature studies: journals of research over the last 10 years, the journal deals with *Workloads*, *service quality*, *patient satisfaction* during the Covid-19 pandemic at hospitals, the national and international journals in English and Indonesian, are officially accredited and valid.

The results of this literature study are the *Workload* of health and medical workers affect the quality of service. The workload that exceeds the capacity will make the quality of service will decrease, with such quality of service resulting in a lack of satisfaction in hospital hospitalization because of a lack of five dimensions of ministerial quality *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible*.

**Keyword : Service Quality, Workload, Covid-19**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada awal tahun 2020 hampir seluruh dunia dikejutkan dengan penyebaran *Coronavirus disease* atau *Coronavirus* (CoV) yang merupakan jenis keluarga besar virus yang menyebabkan penyakit mulai dari *flu* biasa hingga penyakit yang lebih parah seperti *Middle East Respiratory Syndrome* (MERS-CoV) dan *Severe Acute Respiratory Syndrome* (SARS-CoV). Virus Corona (nCoV) atau yang dikenal dengan Covid-19 yang bersifat strain baru yang belum pernah teridentifikasi pada manusia. Infeksi virus tersebut dapat diketahui dengan melihat gejalanya yang saat ini sangat bervariasi seperti gejala influenza, pneumonia berat, *Acute Respiratory Distress Syndrome* sampai dengan gagal nafas sehingga penderita memerlukan bantuan alat untuk bernafas. (Wijono, 2020)

Penyakit menular Covid-19 pada saat itu pertama menyebar luas di kota Wuhan, Tiongkok, pada bulan Desember 2019. Virus yang membawa penyakit tersebut dengan cepat menyebar ke Negara lain, salah satunya Indonesia. Pada tanggal 2 Maret 2020, Indonesia mengonfirmasi kasus pertama, Hingga saat ini kasus terkonfirmasi positif Covid-19 semakin meningkat. Di Indonesia mengalami peningkatan sebesar 8,9% pada bulan Maret. Merujuk pada data di situs kementerian kesehatan pada tanggal 12 Februari 2021, terkonfirmasi positif berjumlah lebih dari 1,2 juta kasus, sebanyak 1 juta kasus dinyatakan sembuh dan 32.656 meninggal. (Wijono, 2020)

Perkembangan angka pasien yang terkonfirmasi terpapar virus Covid-19 pada periode ke 3 Januari 2020 hingga 27 oktober 2020 sudah mencapai 392.934 kasus yang terjadi akibat wabah Covid 19 dan 13.411 kasus meninggal dunia. Covid- 19 terjadi di Wuhan, Tiongkok di sebabkan kemungkinan adanya keterkaitan dengan pasar hewan yang melakukan penjualan berbagai macam jenis binatang, salah satunya yaitu ular, kelelawar, dan berbagai jenis tikus. Virus ini diduga berasal dari kelelawar dan hewan lain yang dikonsumsi oleh manusia sehingga menular kepada orang lain. Masa inkubasi virus Covid-19 tersebut adalah 1-14 hari. Penularan pada penderita Covid-19 adalah melalui batuk dan bersin, selanjutnya seseorang menghirup udara atau terkena air liur penderita tersebut. Tingginya angka penularan Covid-19 dikarenakan masing orang memiliki gejala yang berbeda. Angka kematian Covid-19 sangat rendah jika dibandingkan angka kematian SARS (10%) dan MERS (37%) lebih tinggi dari angka kematian penderita Covid-19. (Amalia *et al.*, 2020)

Seperti telah diketahui bahwa rumah sakit merupakan tujuan awal orang sakit untuk melakukan pelayanan kesehatan. Tingginya khusus penularan pasien Covid-19 di Indonesia mengakibatkan lonjakan yang sangat tinggi diberbagai rumah sakit. Mengakibatkan keterbatasan fasilitas dan pelayanan yang tidak maksimal untuk pasien Covid-19 tersebut.(Nova., 2020) Kinerja tenaga kesehatan sebagai konsekuensi tuntutan masyarakat terhadap kebutuhan akan pelayanan yang bermutu tinggi. Melalui kinerja tenaga kesehatan diharapkan dapat menunjukan kontribusi secara nyata untuk meningkatkan mutu pelayanan agar pasien

mendapatkan kepuasan dalam pelayanan yang didapatkannya. (Feri & Fithriana, 2019)

Akibat dari melonjaknya penyebaran virus Covid-19 yang semakin tinggi berhubungan dengan keterbatasan fasilitas layanan dan peralatan medis, tenaga medis dan tenaga kesehatan memiliki resiko tinggi dalam menangani pasien Covid-19 dan menyebabkan beban kerja pada tenaga medis dan tenaga kesehatan di rumah sakit contohnya perawat, dokter, ahli medis yang mengalami kelelahan kerja. Beban kerja yang dialami tenaga kesehatan memberikan dampak fisik dan memberikan efek pada kesehatan mental seseorang. Beban kerja adalah sesuatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas-tugas, lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, ketrampilan, perilaku dan perspektif dari pekerja tersebut. (Kasmarani, 2012)

Lonjakan pasien pun dirasakan oleh Rumah Sakit yang menangani Covid-19 tersebut. Oleh karena itu, dari uraian yang sudah peneliti paparkan melatar belakangi penelitian yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Hubungan Antara beban Kerja dan Kepuasan Pasien Selama Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah beban kerja tenaga medis dan tenaga kesehatan berpengaruh kepada kualitas layanan selama pandemic Covid-19 di Rumah Sakit?

2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan pasien selama pandemi Covid-19 di Rumah Sakit?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja tenaga medis dan tenaga kesehatan terhadap kualitas pelayanan selama pandemi Covid-19 di Rumah Sakit.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien selama pandemi Covid-19 di Rumah Sakit.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Kegunaan Akademis

Bagi pengembangan ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia agar dapat memberikan referensi tentang beban kerja yang mempengaruhi kualitas layanan kesehatan.

2. Kegunaan Praktisi

- a. Bagi Manajemen

Dapat memberikan masukan pada rumah sakit mengenai pengaruhnya beban kerja terhadap kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit untuk dijadikan bahan acuan dalam pengembangan yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

- b. Bagi Seluruh Tenaga Kesehatan/Tenaga Medis di Rumah Sakit.

Diharapkan dapat bermanfaat bagi seluruh tenaga medis/tenaga kesehatan di Rumah Sakit dan digunakan sebagai umpan balik secara maksimal agar dapat meningkatkan kualitas layanan kesehatan.