

## Hubungan Beban Kerja Dengan Kualitas Penerapan *Service Excellence* Perawat Pelaksana Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Aceh Besar

*The Relationship Between Workload and the Quality of Service Excellence Implementation of Nurses  
at the Aceh Besar District General Hospital*

Eridha Putra<sup>1\*</sup>, Gadis Halizasia<sup>2</sup>, Ferdi Riansyah<sup>3</sup>, Nurul Ibrahim<sup>4</sup>

*Program Studi Sarjana Keperawatan, Universitas Bina Bangsa Getsempena, Banda Aceh, Indonesia*

\*Email: [eridha@bbg.ac.id](mailto:eridha@bbg.ac.id)

Received date : 12-09-2025

Revised date : 22-09-2025

Accepted date : 27-09-2025

**Abstrak:** Perawat pelaksana memiliki peran strategis dalam menjamin mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit. Beban kerja yang tinggi sering kali menjadi faktor yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan, termasuk dalam penerapan *service excellence*. Penelitian ini menggunakan desain deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian adalah seluruh perawat pelaksana di ruang rawat inap, dengan jumlah sampel sebanyak 34 orang yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner beban kerja perawat dan penerapan *service excellence*. Analisis data dilakukan secara univariat untuk menggambarkan distribusi frekuensi, dan bivariat menggunakan uji *Chi-Square* untuk mengetahui hubungan antara beban kerja dengan penerapan *service excellence*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas perawat pelaksana berusia 31–35 tahun, berpendidikan Diploma III Keperawatan, dan telah bekerja kurang dari lima tahun. Sebagian besar memiliki beban kerja kategori berat (64,7%) dan kualitas penerapan *service excellence* pada kategori cukup (47,1%). Uji *Chi-Square* menghasilkan nilai  $p = 0,242$  ( $>0,05$ ), menandakan tidak ada hubungan signifikan antara beban kerja dengan penerapan *service excellence*, meskipun secara deskriptif terlihat kecenderungan bahwa semakin berat beban kerja, semakin rendah kualitas pelayanan prima yang diberikan. Kesimpulan dari penelitian ini secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan pentingnya pengelolaan beban kerja yang proporsional guna mempertahankan kualitas pelayanan prima. Peningkatan kompetensi dan motivasi perawat melalui pelatihan berkelanjutan diharapkan dapat memperkuat penerapan *service excellence* meskipun dalam kondisi beban kerja yang tinggi.

**Kata Kunci:** Beban Kerja, *Service Excellence*, Perawat Pelaksana

**Abstract:** Nurses play a strategic role in ensuring the quality of nursing services in hospitals. A high workload is often a factor that can affect the quality of services provided, including the implementation of *service excellence*. This study used a descriptive analytical design with a cross-sectional approach. The study population was all nurses in the inpatient ward, with a sample of 34 people selected through a purposive sampling technique. The instrument used was a questionnaire on nurse workload and the implementation of *service excellence*. Data analysis was performed univariately to describe the frequency distribution, and bivariately using the *Chi-Square* test to determine the relationship between workload and the implementation of *service excellence*. The results showed that the majority of nurses were aged 31–35 years, had a Diploma III in Nursing, and had worked for less than five years. Most had a heavy workload (64.7%) and the quality of *service excellence* implementation was in the sufficient category (47.1%). The *Chi-Square* test produced



*a p-value of 0.242 ( $>0.05$ ), indicating no significant relationship between workload and the implementation of service excellence, although descriptively there was a tendency that the heavier the workload, the lower the quality of excellent service provided. The overall conclusion of this study is that it emphasizes the importance of proportional workload management to maintain excellent service quality. Improving nurse competency and motivation through ongoing training is expected to strengthen the implementation of service excellence, even under high workload conditions.*

**Keywords:** *Workload, Service Excellence, Nurse Practitioners*

## PENDAHULUAN

Perawat pelaksana memegang peran penting dalam mengelola pasien dengan kondisi klinis yang beragam. Mereka bertanggung jawab terhadap perawatan pasien, baik dari segi jumlah pasien yang harus ditangani maupun tingkat keparahan penyakit yang memerlukan perhatian khusus (Walker et al., 2020). Beban kerja perawat semakin meningkat seiring tuntutan yang lebih besar dalam hal tanggung jawab klinis, administrasi, dan manajemen waktu. Tingginya tuntutan kerja ini sangat memengaruhi kualitas perawatan yang diberikan, di mana perawat harus berupaya menjaga keseimbangan antara memberikan perawatan optimal dan mengelola beban kerja yang berat (Galiano et al., 2023).

Seiring meningkatnya jumlah pasien, beban kerja perawat pun bertambah, mencakup kuantitas pasien yang ditangani serta kompleksitas kondisi klinis (Nabela et al., 2020). Perawat tidak hanya memberikan perawatan langsung, tetapi juga memastikan setiap pasien menerima intervensi sesuai kebutuhan medis. Penelitian menunjukkan bahwa beban kerja tinggi dapat berdampak negatif pada kinerja perawat, mengakibatkan kelelahan, burnout, dan pada akhirnya menurunkan kualitas perawatan (Anggraeni et al., 2021). Kondisi ini tidak hanya memengaruhi kesejahteraan perawat, tetapi

juga berimplikasi pada keselamatan dan kepuasan pasien.

Rumah sakit sebagai fasilitas kesehatan memiliki peran strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Menurut Permenkes No. 3 Tahun 2020, rumah sakit memberikan layanan kesehatan individu maupun kelompok secara menyeluruh, termasuk pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Untuk mempertahankan loyalitas pasien, rumah sakit perlu menawarkan layanan medis unggulan. Salah satunya adalah pelayanan instalasi rawat jalan yang berfokus pada diagnosis dan pengobatan penyakit akut atau kronis yang tidak memerlukan rawat inap (Syamsul, 2021).

Pelayanan yang baik, memenuhi harapan pasien, bahkan melebihi harapan, dapat mempermudah proses penyembuhan dan mencapai tujuan pelayanan prima (*service excellence*) (Pratiwi, 2021). *Service excellence* adalah pelayanan terbaik yang memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik dalam lingkup perusahaan maupun pelayanan publik (Irawati, 2017). Dalam konteks rumah sakit, *service excellence* berdampak langsung pada kepuasan pasien dan citra rumah sakit. Namun, fakta di lapangan menunjukkan bahwa beberapa layanan belum memenuhi standar harapan pasien (Barus, 2023).



Dengan meningkatnya kualitas layanan dapat menghasilkan kepuasan pelanggan yang lebih besar. Perilaku seperti komitmen, retensi pelanggan, dan pembentukan hubungan yang saling menguntungkan antara penyedia layanan dan pengguna, meningkatkan toleransi pelanggan terhadap kegagalan layanan, serta mendorong penyebaran informasi positif dari mulut ke mulut tentang rumah sakit merupakan hasil dari kepuasan pelanggan yang lebih tinggi (Rehaman & Husnain, 2018). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Balinado, et al. (2021), disimpulkan bahwa pelayanan yang baik sangat penting dalam kepuasan pelanggan, terutama untuk layanan purna jual. Penelitian Fida, et al. (2020) mengungkapkan bahwa penerapan tiga faktor penting, yaitu kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan, berhubungan secara signifikan satu sama lain.

Standar Pelayanan Minimal (SPM) Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Aceh Besar ditetapkan melalui Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 17 Tahun 2024. SPM ini disusun sebagai bentuk tanggung jawab Pemerintah Kabupaten dalam menjamin mutu layanan kesehatan dasar yang wajib diperoleh setiap warga masyarakat. SPM RSUD Aceh Besar memiliki maksud untuk menjadi pedoman perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, pengawasan, serta pertanggungjawaban pelayanan rumah sakit. Adapun tujuannya adalah meningkatkan kualitas layanan kesehatan dan menjamin kepastian mutu pelayanan yang diberikan secara berkesinambungan.

Hasil survei awal di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Aceh Besar yang melibatkan 10 perawat pelaksana menunjukkan bahwa 7 orang perawat belum

pernah mengikuti pelatihan *service excellence* dan sering mendapat komplain dari pasien akibat pelayanan yang kurang maksimal. Sementara itu, 3 perawat yang telah mengikuti pelatihan memberikan pelayanan lebih tenang dan berkualitas.

Berdasarkan fenomena tersebut, penting dilakukan penelitian mengenai hubungan antara beban kerja perawat dengan kualitas penerapan *service excellence*. Penelitian ini diharapkan memberikan gambaran empiris sebagai bahan pertimbangan bagi pihak rumah sakit dalam mengelola beban kerja perawat dan meningkatkan mutu pelayanan.”

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilaksanakan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Aceh Besar. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* yang berjumlah 34 orang perawat. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner Beban Kerja Perawat dan Penerapan *Service Excellence*. Uji statistik dalam penelitian ini menggunakan Uji Chi-Square.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, lokasi yang menjadi fokus adalah Ruang Rawat Inap, yang merupakan salah satu unit pelayanan utama di RSUD Kabupaten Aceh Besar. Ruang rawat inap dilengkapi dengan tenaga perawat pelaksana yang bertugas memberikan asuhan keperawatan langsung kepada pasien. Jumlah perawat pelaksana di unit ini adalah 34 orang, yang tersebar di berbagai ruangan perawatan.

**Tabel 1. Data Demografi Perawat Pelaksana**

Umur	Frequency	Percent
21-25 Tahun	6	17.6
26-30 Tahun	10	29.4
31-35 Tahun	12	35.3
36-40 Tahun	6	17.6
Total	34	100.0
Pendidikan	Frequency	Percent
Profesi	7	20.6
D III	27	79.4
Total	34	100.0
Lama Bekerja	Frequency	Percent
Baik	5	14.7
Cukup	16	47.1
Kurang	13	38.2
Total	34	100.0

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada kelompok umur **31–35 tahun** sebanyak 12 orang (35,3%), diikuti umur 26–30 tahun sebanyak 10 orang (29,4%). Kelompok umur 21–25 tahun dan 36–40 tahun masing-masing berjumlah 6 orang (17,6%).

Sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan Diploma III Keperawatan sebanyak 27 orang (79,4%), sedangkan sisanya memiliki pendidikan Profesi Ners sebanyak 7 orang (20,6%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar perawat pelaksana memiliki pendidikan vokasi yang memadai untuk melaksanakan pelayanan, meskipun proporsi perawat dengan pendidikan profesi relatif kecil.

**Tabel 4. Hubungan Beban Kerja Dengan Excellent Service**

Beban Kerja	Excellent Service						Total	p-value
	Baik		Cukup		Kurang			
	f	%	f	%	f	%		
Berat	1	4.5%	11	50.0%	10	45.5%	22	0,242
Sedang	3	33.3%	4	44.4%	2	22.2%	9	
Ringan	1	33.3%	1	33.3%	1	33.3%	3	
Total	5	14.7%	16	47.1%	13	38.2%	34	

Berdasarkan uji Chi-Square, diperoleh nilai  $p = 0,242$  ( $>0,05$ ), yang berarti tidak

Responden dengan lama bekerja  $<5$  tahun berjumlah 13 orang (38,2%),  $>10$  tahun sebanyak 12 orang (35,3%), dan 5–10 tahun sebanyak 9 orang (26,5%).

**Tabel 2. Distribusi Beban Kerja**

Beban Kerja	Frequency	Percent
Berat	22	64.7
Sedang	9	26.5
Ringan	3	8.8
Total	34	100.0

Mayoritas responden menilai beban kerja pada kategori berat sebanyak 22 orang (64,7%), diikuti kategori sedang 9 orang (26,5%), dan ringan hanya 3 orang (8,8%). Tingginya beban kerja ini berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan

**Tabel 3. Distribusi Excellent Service**

Excellent Service	Frequency	Percent
$< 5$ Tahun	13	38.2
5-10 Tahun	9	26.5
$>10$ Tahun	12	35.3
Total	34	100.0

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian terhadap penerapan *service excellence* berada pada kategori cukup sebanyak 16 orang (47,1%), kurang sebanyak 13 orang (38,2%), dan baik hanya 5 orang (14,7%).

terdapat hubungan yang signifikan antara beban kerja perawat dengan pelaksanaan



*service excellence*. Pada kategori beban kerja berat, sebagian besar responden menilai *service excellence* pada kategori cukup (50,0%) dan kurang (45,5%), dengan hanya 4,5% yang menilai baik. Pada kategori beban kerja sedang, penilaian cukup mencapai 44,4%, baik 33,3%, dan kurang 22,2%. Pada kategori beban kerja ringan, proporsi penilaian baik, cukup, dan kurang masing-masing sama (33,3%).

## PEMBAHASAN

### Beban Kerja Perawat Pelaksana di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Aceh Besar

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai beban kerja pada kategori **berat** (64,7%), diikuti kategori sedang (26,5%), dan ringan (8,8%). Tingginya beban kerja ini dapat disebabkan oleh tingginya jumlah pasien yang harus ditangani, kompleksitas kondisi pasien, serta tuntutan administratif yang harus diselesaikan oleh perawat.

Jika dikaitkan dengan karakteristik responden, mayoritas perawat berada pada rentang usia 26–35 tahun, yang umumnya memiliki kondisi fisik prima namun mungkin belum memiliki pengalaman kerja yang cukup lama untuk menangani beban kerja yang kompleks. Jenis kelamin perempuan yang mendominasi juga mencerminkan tren umum dalam profesi keperawatan (Indrawati et al., 2023), di mana perempuan sering kali menghadapi tantangan tambahan dalam menyeimbangkan pekerjaan dan tanggung jawab rumah tangga. Tingkat pendidikan sebagian besar responden adalah Diploma III Keperawatan, yang berarti latar belakang akademiknya memadai, namun kemampuan manajerial dan klinis masih dapat

ditingkatkan melalui pelatihan berkelanjutan (Levi et al., 2020).

Penelitian sebelumnya oleh Brzozowski et al. (2021) menyatakan bahwa beban kerja sedang hingga berat pada perawat seringkali terkait dengan tingginya tuntutan pelayanan dan kompleksitas pasien. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian ini, di mana beban kerja berat mengindikasikan adanya masalah seperti kekurangan tenaga perawat, jumlah pasien yang tinggi, serta tuntutan administratif yang besar (Park & Choi, 2022).

Secara konsep, beban kerja yang berat memiliki dampak signifikan terhadap kesehatan mental dan fisik perawat. Perawat yang terus-menerus mengalami beban kerja tinggi cenderung menghadapi risiko kelelahan fisik akibat tuntutan pekerjaan yang intens, seperti menangani banyak pasien dan menghadapi tugas-tugas administratif yang membebani (Maghsoud et al., 2022). Kelelahan ini sering kali diikuti dengan tekanan mental yang berkepanjangan, yang berkontribusi pada terjadinya *burnout*, suatu kondisi di mana perawat merasa kehabisan energi, kehilangan motivasi, dan merasa kurang efektif dalam menjalankan tugas mereka (Ahmadi et al., 2022; Shan et al., 2022).

*Burnout* tidak hanya berdampak pada kinerja perawat, tetapi juga dapat memengaruhi hubungan interpersonal mereka dengan rekan kerja dan pasien, yang pada akhirnya mengganggu kualitas perawatan (Maghsoud et al., 2022). Kondisi ini juga meningkatkan kemungkinan *turnover*, di mana perawat yang mengalami *burnout* cenderung mempertimbangkan untuk meninggalkan profesinya atau berpindah ke institusi lain dengan harapan mendapatkan lingkungan kerja yang lebih baik (Vincent et al., 2022).





Asumsi peneliti, tingginya beban kerja yang dialami perawat pelaksana di RSUD Kabupaten Aceh Besar berpotensi menurunkan efektivitas pelayanan, meningkatkan risiko kelelahan (*burnout*), serta memengaruhi kualitas interaksi dengan pasien. Hal ini konsisten dengan pendapat Norhidayat et al. (2023) bahwa beban kerja ringan memungkinkan perawat memberikan perawatan yang lebih optimal, sedangkan beban kerja berat dapat mengurangi efektivitas dan ketepatan pelayanan.

### **Penerapan *Service Excellence* Perawat Pelaksana di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Aceh Besar**

Penelitian ini menemukan bahwa kualitas penerapan *service excellence* berada pada kategori **cukup** (47,1%), diikuti kategori **kurang** (38,2%), dan **baik** (14,7%). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan prima belum optimal dan masih memerlukan peningkatan, khususnya pada aspek sikap, kemampuan, dan kecepatan respon perawat terhadap kebutuhan pasien.

Penelitian terdahulu oleh Irawati (2017) menunjukkan bahwa penerapan pelayanan prima berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, terutama dalam dimensi sikap ramah, keterampilan teknis, dan perhatian terhadap pasien. Hasil penelitian ini berbeda dengan temuan Alim (2019) yang menyatakan bahwa sikap ramah perawat tidak memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien di RSUD Makassar. Perbedaan hasil ini dapat disebabkan oleh variasi karakteristik responden, budaya kerja, serta sistem pelayanan yang berbeda pada masing-masing rumah sakit.

Secara konsep, *service excellence* merupakan pendekatan strategis dalam

pelayanan yang menekankan pada pemberian layanan berkualitas tinggi, yang tidak hanya memenuhi tetapi juga melebihi harapan pasien (Rehaman & Husnain, 2018). Penerapan *service excellence* melibatkan kombinasi antara kompetensi teknis (kemampuan klinis), kompetensi interpersonal (sikap ramah, empati, komunikasi), dan kecepatan layanan (responsivitas). Penelitian oleh Balinado et al. (2021) menegaskan bahwa pelayanan yang baik merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan, terutama pada layanan purna jual atau tindak lanjut perawatan.

Selain itu, Fida et al. (2020) mengungkapkan bahwa terdapat hubungan yang saling memengaruhi antara kualitas layanan, kepuasan pasien, dan loyalitas pelanggan. Artinya, ketika *service excellence* diterapkan secara konsisten, hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien tetapi juga membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan antara rumah sakit dan pasien, serta menciptakan citra positif rumah sakit melalui rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*).

Asumsi peneliti, penerapan *service excellence* di RSUD Kabupaten Aceh Besar belum maksimal karena dipengaruhi oleh beban kerja yang tinggi, keterbatasan jumlah perawat, dan minimnya pelatihan pelayanan prima yang berkelanjutan. Hal ini mengindikasikan perlunya intervensi manajemen rumah sakit berupa penambahan tenaga perawat, pelatihan rutin *service excellence*, dan sistem monitoring kualitas pelayanan untuk memastikan standar pelayanan prima dapat dipertahankan.



## Hubungan antara Beban Kerja Perawat dengan Kualitas Penerapan *Service Excellence*

Berdasarkan uji Chi-Square diperoleh nilai  $p = 0,242 (>0,05)$ , yang berarti tidak terdapat hubungan signifikan antara beban kerja dengan penerapan *service excellence*. Walaupun demikian, analisis deskriptif menunjukkan adanya kecenderungan bahwa semakin berat beban kerja, semakin rendah kualitas penerapan *service excellence*. Pada kategori beban kerja berat, sebagian besar responden menilai *service excellence* pada kategori cukup (50,0%) dan kurang (45,5%), sedangkan kategori beban kerja ringan menunjukkan distribusi penilaian yang lebih seimbang.

Hasil ini berbeda dengan temuan Yuliatin (2020) yang menyatakan bahwa beban kerja yang tinggi memiliki hubungan erat dengan penurunan kinerja perawat, khususnya dalam pelaksanaan pendidikan kesehatan pencegahan risiko jatuh. Yuliatin menjelaskan bahwa beban kerja berat dapat membuat perawat kesulitan menjalankan tugas secara optimal karena adanya tugas administratif non-keperawatan, tingginya jumlah pasien, dan kurangnya tenaga perawat.

Penelitian ini sejalan dengan hasil Pratiwi (2021) yang berjudul “*Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar*”, yang menunjukkan bahwa indikator pelayanan prima (sikap, perhatian, tindakan, penampilan, kemampuan, dan tanggung jawab) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Namun, penelitian ini tidak sejalan dengan Rahmatika (2023) yang meneliti “*Faktor-faktor yang Berhubungan Dengan Pelayanan Prima pada Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Sultan Thaha Saifuddin Kabupaten Tebo*”, yang

menemukan tidak ada hubungan bermakna antara perhatian petugas pendaftaran dengan pelayanan yang diberikan.

Secara konsep, kualitas pelayanan keperawatan tidak terlepas dari peran **klasifikasi pasien** di ruang rawat inap. Dengan klasifikasi yang tepat, pasien dapat memperoleh pelayanan sesuai kebutuhannya, dan pihak rumah sakit dapat mengetahui kondisi serta beban kerja perawat pada masing-masing unit (Runtu & Hamel, 2018a). Beban kerja perawat meliputi seluruh kegiatan yang dilakukan selama bertugas, baik beban kerja fisik maupun mental. Beban kerja yang terlalu berat atau tidak seimbang dengan kapasitas fisik dan mental perawat dapat mengakibatkan gangguan kesehatan, penurunan kinerja, dan penurunan kualitas pelayanan.

Beban kerja perawat dapat diukur melalui berbagai aspek seperti: jumlah pasien yang dirawat, kompleksitas kondisi pasien, tindakan langsung maupun tidak langsung yang dibutuhkan, waktu yang diperlukan untuk melaksanakan tindakan, serta kelengkapan fasilitas pendukung (Barahama, Katuuk, & Oroh, 2019). Analisis beban kerja yang tepat akan membantu menentukan kebutuhan jumlah dan kompetensi tenaga perawat yang ideal, sehingga kualitas *service excellence* dapat terjaga.

Asumsi peneliti, meskipun hasil analisis statistik menunjukkan tidak adanya hubungan signifikan, secara praktis beban kerja tetap memiliki dampak terhadap penerapan *service excellence*. Tingginya beban kerja dapat mengurangi waktu interaksi efektif antara perawat dan pasien, menurunkan empati, serta memperlambat respons terhadap kebutuhan pasien. Hal ini sejalan dengan Moghadam et al. (2021) yang menegaskan bahwa beban kerja melebihi kapasitas akan memengaruhi



kualitas interaksi perawat-pasien, meskipun kompetensi teknis perawat tetap terjaga

## KESIMPULAN

Mayoritas perawat pelaksana di Ruang Rawat Inap RSUD Kabupaten Aceh Besar memiliki beban kerja kategori berat. Penerapan *service excellence* oleh perawat umumnya berada pada kategori cukup. Hasil analisis menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara beban kerja dengan kualitas penerapan *service excellence* ( $p = 0,242$ ), meskipun secara deskriptif terdapat kecenderungan bahwa peningkatan beban kerja diikuti dengan penurunan kualitas pelayanan prima.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Rektor Universitas Bina Bangsa Getsempena (UBBG) dan LPPM UBBG atas dukungan serta fasilitas yang diberikan dalam pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Direktur Rumah Sakit Kabupaten Aceh Besar atas izin dan kerja sama yang memungkinkan penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Ahmadi, A., Rezaei, M., & Sharifian, R. (2022). Burnout syndrome and its impact on nurses' performance: A systematic review. *Journal of Nursing Management*, 30(4), 899–908. <https://doi.org/10.1111/jonm.13567>
2. Alim. (2019). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar* [Skripsi]. Universitas Hasanuddin.
3. Barahama, N., Katuuk, M., & Oroh, W. (2019). Analisis beban kerja perawat pelaksana di ruang rawat inap. *Jurnal Keperawatan*, 7(2), 45–53.
4. Banda, F., Chola, M., & Munsaka, E. (2022). Nurse workload and quality of care: An integrative review. *International Journal of Nursing Studies*, 129, 104212. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2022.104212>
5. Brzozowski, S., Piskorz, M., & Mazur, M. (2021). The relationship between nurses' workload and the quality of patient care. *Nursing Open*, 8(5), 2473–2482. <https://doi.org/10.1002/nop2.826>
6. Fida, R., Tramontano, C., & Paciello, M. (2020). Service quality, patient satisfaction and nurse-patient relationships: The mediating role of emotional intelligence. *Journal of Advanced Nursing*, 76(6), 1580–1590. <https://doi.org/10.1111/jan.14357>
7. Godbold, R., Wills, J., & Engward, H. (2021). Nurses' experiences of workload in acute care settings. *Journal of Clinical Nursing*, 30(17-18), 2638–2649. <https://doi.org/10.1111/jocn.15782>
8. Goldsby, E., Goldsby, M., & Neck, C. P. (2020). Work-life balance of female nurses: Exploring the impact of personal and organizational factors. *Journal of Nursing Scholarship*, 52(6), 680–689. <https://doi.org/10.1111/jnu.12589>
9. Indrawati, S., Sari, Y., & Lestari, R. (2023). Profil perawat pelaksana dan implikasinya terhadap beban kerja di rumah sakit. *Jurnal Ilmu Keperawatan*, 11(1), 15–24.
10. Irawati, T. (2017). *Hubungan Penerapan Pelayanan Prima (Service Excellent) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Sayidiman Magetan* [Skripsi]. Universitas Sebelas Maret.
11. Levi, U., Binda, M., & Peretti, G. (2020). Nursing education and its role in managing complex workload. *Nurse Education Today*, 91, 104465.





- <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2020.104465>
12. Maghsoud, N., Hosseini, M., & Ranjbar, H. (2022). The impact of heavy workload on nurses' mental and physical health: A cross-sectional study. *BMC Nursing*, 21, 112. <https://doi.org/10.1186/s12912-022-00892-4>
  13. Moghadam, M., Borhani, F., & Abbaszadeh, A. (2021). The effect of nurses' workload on quality of nursing care: A systematic review. *Nursing Practice Today*, 8(2), 87–95.
  14. Norhidayat, N., Sari, R., & Yuliana, D. (2023). Beban kerja dan kualitas pelayanan keperawatan di rumah sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 26(1), 35–44.
  15. Park, S., & Choi, S. (2022). The effects of nurse staffing and workload on patient safety. *International Nursing Review*, 69(3), 342–351. <https://doi.org/10.1111/inr.12768>
  16. Pratiwi, A. (2021). *Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar* [Skripsi]. Universitas Hasanuddin.
  17. Rahmatika, N. (2023). *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pelayanan Prima pada Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Sultan Thaha Saifuddin Kabupaten Tebo Tahun 2020* [Skripsi]. Universitas Jambi.
  18. Halimatussakdiah, H., Miko, A., & Isneini, I. (2017). The Correlation Between A Supervision Competence And A Conflict Management Style Of Head Of Nursing Department In Government Hospital In Banda Aceh. *Journal Of Healthcare Technology And Medicine*, 1(1).
  19. Halimatussakdiah, H., Isneini, I., Taufik, T., & Sari, M. (2025). Edukasi Activity Daily Living (Adl) pada Pasien Penyakit Jantung (Coronary Artery Disease). *Jurnal Kreativitas Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM)*, 8(4), 1786-1796.
  20. Runtu, F., & Hamel, R. (2018a). Klasifikasi pasien dan beban kerja perawat di ruang rawat inap. *Jurnal Keperawatan*, 6(2), 45–54.
  21. Shan, Y., Yang, L., & Zhang, X. (2022). Burnout and work engagement among nurses: The moderating role of workload. *Journal of Nursing Management*, 30(2), 432–440. <https://doi.org/10.1111/jonm.13480>
  22. Vincent, C., Tan, W., & Ho, J. (2022). Nurse burnout and turnover intention: The role of work environment. *Journal of Advanced Nursing*, 78(9), 2900–2911. <https://doi.org/10.1111/jan.15292>
  23. Yuliatin, E. (2020). Beban kerja perawat dan pelaksanaan pendidikan kesehatan di rumah sakit. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 5(1), 10–20