



**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PENGELOLAAN PASIEN
DI RUANG RAWAT INAP RSU PKU MUHAMMADIYAH GUBUG
KABUPATEN GROBOGAN**

**FACTORS AFFECTING THE QUALITY OF PATIENT MANAGEMENT IN THE INPATIENT
WARD OF RSU PKU MUHAMMADIYAH GUBUG, GROBOGAN**

Syifa Maulina Kasanah^a, M. Purnomo^b, Fitriana Kartikasari^c

^aProgram Studi S1 Keperawatan, maulinasyifa987@gmail.com, Universitas Muhammadiyah Kudus

^bProgram Studi S1 Keperawatan, mhkespurnomo@gmail.com, Universitas Muhammadiyah Kudus

^cProgram Studi S1 Keperawatan, fitrianakartikasari@umkudus.ac.id, Universitas Muhammadiyah Kudus

ABSTRACT

Patient management quality in inpatient services is an important indicator of hospital service quality. Several factors are assumed to influence patient management quality, including head nurse leadership, nurses' workload, and compliance with Standard Operating Procedures (SOP). This study aimed to analyze the relationship between head nurse leadership, nurses' workload, and compliance with SOP and patient management quality in the inpatient ward of RSU PKU Muhammadiyah Gubug, Grobogan Regency. This research used a quantitative approach with a descriptive analytic design and a cross-sectional method. The sample consisted of 40 nurses selected using total sampling. Data were collected using questionnaires and analyzed using Spearman correlation with a significance level of 0.05. The results showed that most respondents assessed head nurse leadership as moderate (80.0%), nurses' workload as moderate (92.5%), compliance with SOP as moderate (82.5%), and patient management quality as sufficient (87.5%). The Spearman test results showed a significant relationship between nurses' workload and patient management quality ($r = 0.321$; $p = 0.043$). Meanwhile, leadership and SOP compliance were not significantly related to patient management quality. These findings indicate that workload management plays an important role in improving the quality of patient management in inpatient services.

Keywords: leadership, nurses' workload, SOP compliance, patient management quality

ABSTRAK

Kualitas pengelolaan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit, khususnya di ruang rawat inap. Beberapa faktor yang diduga memengaruhi kualitas pengelolaan pasien antara lain kepemimpinan kepala ruangan, beban kerja perawat, dan kepatuhan terhadap Prosedur Operasional Standar (POS). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kepemimpinan kepala ruangan, beban kerja perawat, dan kepatuhan terhadap POS dengan kualitas pengelolaan pasien di ruang rawat inap RSU PKU Muhammadiyah Gubug Kabupaten Grobogan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif analitik dan metode cross-sectional. Sampel penelitian sebanyak 40 perawat yang dipilih menggunakan teknik total sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan uji korelasi Spearman dengan tingkat signifikansi 0,05. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas kepemimpinan kepala ruangan berada pada kategori sedang (80,0%), beban kerja perawat pada kategori sedang (92,5%), kepatuhan terhadap POS pada kategori sedang (82,5%), dan kualitas pengelolaan pasien pada kategori cukup (87,5%). Hasil uji Spearman menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara beban kerja perawat dengan kualitas pengelolaan pasien ($r = 0,321$; $p = 0,043$), sedangkan kepemimpinan kepala ruangan dan kepatuhan terhadap POS tidak menunjukkan hubungan yang signifikan.

Kata kunci: kepemimpinan, beban kerja perawat, kepatuhan POS, kualitas pengelolaan pasien

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan komponen penting dalam sistem kesehatan yang berperan dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki tanggung jawab dalam menyediakan pelayanan yang aman, efektif, dan bermutu bagi pasien. Salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit adalah kualitas pengelolaan pasien, khususnya di ruang rawat inap.

Organisasi Kesehatan Dunia melaporkan bahwa sekitar 10% pasien rawat inap di dunia mengalami insiden keselamatan pasien yang sebenarnya dapat dicegah. Insiden tersebut sebagian besar berkaitan dengan kelemahan dalam sistem pelayanan kesehatan, termasuk manajemen pelayanan dan praktik keperawatan yang kurang optimal (1).

Di Indonesia, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia melaporkan bahwa insiden keselamatan pasien di rumah sakit mencapai 8,2%. Faktor yang berkontribusi terhadap kejadian tersebut antara lain ketidakpatuhan terhadap prosedur operasional standar serta tingginya beban kerja tenaga kesehatan, khususnya perawat (2).

Perawat merupakan tenaga kesehatan yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan langsung kepada pasien selama 24 jam. Beban kerja yang tinggi dapat menyebabkan kelelahan fisik dan mental, sehingga berpotensi menurunkan konsentrasi dan meningkatkan risiko kesalahan dalam pelayanan. Selain beban kerja, kepemimpinan kepala ruangan juga memiliki peran strategis dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan. Kepemimpinan yang efektif mampu meningkatkan motivasi kerja, koordinasi tim, serta produktivitas tenaga kesehatan (3).

Faktor lain yang memengaruhi kualitas pelayanan adalah kepatuhan terhadap Prosedur Operasional Standar (POS). Kepatuhan terhadap POS merupakan dasar dalam menjamin keselamatan pasien dan konsistensi pelayanan kesehatan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis hubungan antara kepemimpinan kepala ruangan, beban kerja perawat, dan kepatuhan terhadap POS dengan kualitas pengelolaan pasien di ruang rawat inap RSUD Muhammadiyah Gubug Kabupaten Grobogan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepemimpinan Kepala Ruangan

Kepemimpinan merupakan proses mempengaruhi individu atau kelompok untuk mencapai tujuan organisasi (2). Dalam pelayanan keperawatan, kepala ruangan memiliki peran penting dalam mengatur, mengarahkan, serta memotivasi perawat agar bekerja sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. Kepemimpinan yang efektif dapat meningkatkan koordinasi tim, produktivitas kerja, serta kepuasan kerja perawat (8).

Gaya kepemimpinan transformasional yang menekankan komunikasi, dukungan emosional, dan pemberdayaan staf terbukti mampu meningkatkan kinerja perawat dan kepatuhan terhadap prosedur pelayanan (3). Penelitian juga menunjukkan bahwa kepemimpinan kepala ruangan yang efektif berhubungan dengan peningkatan kualitas kerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan (8). Dengan demikian, kepemimpinan kepala ruangan memiliki peran penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif serta meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

2.2 Beban Kerja Perawat

Beban kerja merupakan jumlah dan tingkat kompleksitas tugas yang harus diselesaikan oleh perawat dalam periode waktu tertentu (4). Beban kerja yang tinggi dapat menyebabkan kelelahan fisik dan mental, stres kerja, serta penurunan konsentrasi yang berpotensi meningkatkan risiko kesalahan dalam pelayanan kesehatan (7).

Pengelolaan beban kerja yang tidak proporsional dapat menurunkan kualitas pelayanan dan berdampak pada kualitas pengelolaan pasien. Oleh karena itu, pengaturan beban kerja yang seimbang menjadi faktor penting dalam menjaga keselamatan pasien serta meningkatkan efektivitas pelayanan keperawatan (4).

2.3 Kepatuhan terhadap Prosedur Operasional Standar (POS)

Prosedur Operasional Standar (POS) merupakan pedoman baku yang digunakan tenaga kesehatan dalam melaksanakan tindakan pelayanan sesuai standar mutu dan keselamatan pasien (10). Kepatuhan terhadap POS sangat penting dalam mencegah kesalahan medis serta meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan (5).

Tingkat kepatuhan perawat terhadap POS dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kepemimpinan, pelatihan, supervisi, serta beban kerja (9). Kepemimpinan yang mendukung serta supervisi yang konsisten dapat meningkatkan kepatuhan perawat dalam menjalankan prosedur pelayanan sehingga mutu pelayanan kesehatan dapat terjaga.

2.4 Kualitas Pengelolaan Pasien

Kualitas pengelolaan pasien mencerminkan keberhasilan pelayanan kesehatan dalam memberikan perawatan yang aman, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien (6). Model Donabedian menjelaskan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari tiga komponen utama, yaitu struktur, proses, dan hasil pelayanan.

Faktor kepemimpinan, beban kerja, dan kepatuhan terhadap POS merupakan bagian dari komponen struktur dan proses yang berperan dalam menentukan kualitas hasil pelayanan kesehatan (5). Pengelolaan sumber daya manusia yang baik serta penerapan standar pelayanan yang konsisten dapat meningkatkan kualitas pengelolaan pasien di rumah sakit.

2.5 Hubungan Antarvariabel

Kepemimpinan kepala ruangan, beban kerja perawat, dan kepatuhan terhadap Prosedur Operasional Standar (POS) merupakan faktor penting yang memengaruhi kualitas pengelolaan pasien di rumah sakit. Kepemimpinan yang efektif dapat meningkatkan motivasi, koordinasi, dan kedisiplinan perawat dalam melaksanakan prosedur pelayanan (8). Selain itu, beban kerja yang terkendali memungkinkan perawat bekerja secara optimal tanpa mengalami kelelahan yang berlebihan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien (4). Kepatuhan terhadap POS juga berperan dalam menjaga konsistensi pelayanan serta meningkatkan keselamatan pasien (9). Dengan demikian, ketiga faktor tersebut secara simultan berperan dalam meningkatkan kualitas pengelolaan pasien. Namun, hasil penelitian empiris dapat berbeda tergantung pada karakteristik organisasi, budaya kerja, serta distribusi beban kerja di masing-masing rumah sakit.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif analitik dan metode cross-sectional untuk menganalisis hubungan antara kepemimpinan kepala ruangan, beban kerja perawat, dan kepatuhan terhadap Prosedur Operasional Standar (POS) dengan kualitas pengelolaan pasien di ruang rawat inap RSU PKU Muhammadiyah Gubug Kabupaten Grobogan.

Penelitian dilaksanakan di ruang rawat inap RSU PKU Muhammadiyah Gubug pada bulan Februari 2026. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat pelaksana yang bekerja di ruang rawat inap sebanyak 40 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan total sampling, sehingga seluruh populasi dijadikan sebagai responden penelitian.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan teori dan penelitian sebelumnya untuk mengukur variabel kepemimpinan kepala ruangan, beban kerja perawat, kepatuhan terhadap Prosedur Operasional Standar (POS), serta kualitas pengelolaan pasien. Kuesioner terdiri dari 48 item pernyataan dengan menggunakan skala Likert 4 poin. Instrumen penelitian telah melalui proses uji validitas dan reliabilitas sebelum digunakan dalam penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang telah memenuhi kriteria penelitian. Selain itu, data pendukung diperoleh melalui dokumentasi terkait kondisi tenaga keperawatan dan pelayanan di rumah sakit.

Analisis data dilakukan melalui analisis univariat dan bivariat. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta distribusi masing-masing variabel penelitian dalam bentuk frekuensi dan persentase. Analisis bivariat menggunakan uji korelasi Spearman (Spearman's rho) untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Pengambilan keputusan didasarkan pada nilai signifikansi $p < 0,05$ dengan tingkat kepercayaan 95%. Seluruh analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

4.1 Analisis Univariat

1. Karakteristik Responden

Analisis univariat dilakukan untuk menggambarkan karakteristik responden yang meliputi jenis kelamin, pendidikan terakhir, masa kerja, dan usia. Distribusi karakteristik responden disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1 Karakteristik Responden

Karakteristik	f (n=40)	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	7	17,5
Perempuan	33	82,5
Pendidikan Terakhir		
D3	23	57,5
Ners	17	42,5
Masa Kerja		
1–5 tahun	16	40,0
6–10 tahun	13	32,5
>10 tahun	11	27,5
Usia (Tahun)		
Mean $\pm$ SD	35,30 $\pm$ 8,942	
Median (Min–Maks)	35 (22–49)	

Sumber : Hasil Olah Data Primer, 2026

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (82,5%), sedangkan laki-laki sebanyak 17,5%. Pendidikan terakhir responden sebagian besar adalah D3 (57,5%). Berdasarkan masa kerja, mayoritas responden memiliki masa kerja 1-5 tahun (40,0%). Rata-rata usia responden adalah 35,30 $\pm$ 8,942 tahun dengan rentang usia 22-49 tahun.

2. Distribusi Variabel Penelitian

Distribusi variabel kepemimpinan kepala ruangan, beban kerja perawat, kepatuhan terhadap Prosedur Operasional Standar (POS), dan kualitas pengelolaan pasien disajikan pada Tabel 2.

Tabel 4.2 Distribusi Variabel Penelitian (n = 40)

Variabel	Kategori	f (n=40)	%
Kepemimpinan	Rendah	2	5,0
	Sedang	32	80,0
	Tinggi	6	15,0
Beban Kerja	Ringan	3	7,5
	Sedang	37	92,5
	Tinggi	3	7,5
Kepatuhan POS	Rendah	4	10,0
	Sedang	33	82,5
	Tinggi	3	7,5
Kualitas Pengelolaan	Kurang	2	5,0
	Cukup	35	87,5
	Baik	3	7,5
Total		40	100

Sumber : Hasil Olah Data Primer, 2026

Berdasarkan Tabel 2, mayoritas kepemimpinan kepala ruangan berada pada kategori sedang (80,0%). Beban kerja perawat sebagian besar berada pada kategori sedang (92,5%). Kepatuhan terhadap POS juga mayoritas berada pada kategori sedang (82,5%). Sementara itu, kualitas pengelolaan pasien sebagian besar berada pada kategori cukup (87,5%).

4.2 Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara kepemimpinan kepala ruangan, beban kerja perawat, dan kepatuhan terhadap Prosedur Operasional Standar (POS) dengan kualitas pengelolaan pasien. Uji statistik yang digunakan adalah korelasi Spearman (Spearman's rho) dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Hasil analisis hubungan antar variabel disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3 Hubungan Variabel Independen dengan Kualitas Pengelolaan Pasien (n = 40)

Variabel Independen	r (Spearman)	p value	Keterangan
Kepemimpinan Kepala Ruangan	0,072	0,659	Tidak signifikan
Beban Kerja Perawat	0,321	0,043*	Signifikan
Kepatuhan terhadap SOP	0,123	0,450	Tidak signifikan

Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2026

Berdasarkan Tabel 3, hasil uji korelasi Spearman menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara beban kerja perawat dengan kualitas pengelolaan pasien ($r = 0,321$; $p = 0,043$). Hubungan tersebut bersifat positif dengan kekuatan korelasi lemah hingga sedang, yang menunjukkan bahwa semakin baik pengelolaan beban kerja perawat maka kualitas pengelolaan pasien cenderung meningkat. Sementara itu, variabel kepemimpinan kepala ruangan ($p = 0,659$) dan kepatuhan terhadap POS ($p = 0,450$) tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kualitas pengelolaan pasien karena nilai p lebih besar dari 0,05.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kepemimpinan kepala ruangan, beban kerja perawat, dan kepatuhan terhadap Prosedur Operasional Standar (POS) dengan kualitas pengelolaan pasien di ruang rawat inap RSUD Muhammadiyah Gubug. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas kepemimpinan kepala ruangan berada pada kategori sedang (80,0%), beban kerja perawat pada kategori sedang (92,5%), kepatuhan terhadap POS pada kategori sedang (82,5%), serta kualitas pengelolaan pasien pada kategori cukup (87,5%). Kondisi ini menunjukkan bahwa secara umum mutu pelayanan keperawatan berada pada tingkat cukup.

Hasil analisis korelasi Spearman menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara beban kerja perawat dengan kualitas pengelolaan pasien ($r = 0,321$; $p = 0,043$). Hubungan tersebut bersifat positif dengan kekuatan korelasi lemah hingga sedang. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan beban kerja yang proporsional dapat mendukung peningkatan kualitas pengelolaan pasien. Beban kerja yang terdistribusi secara seimbang memungkinkan perawat bekerja lebih fokus, menjaga ketepatan tindakan, serta mempertahankan kontinuitas pelayanan kepada pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Saputra (2021) yang menyatakan bahwa beban kerja memiliki hubungan dengan mutu pelayanan keperawatan. Carayon dan Gurses (2020) juga menjelaskan bahwa pengaturan beban kerja yang tepat dapat meningkatkan keselamatan pasien dan kualitas pelayanan kesehatan. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat bahwa beban kerja merupakan salah satu faktor operasional yang berperan penting dalam pengelolaan pasien di ruang rawat inap.

Sebaliknya, kepemimpinan kepala ruangan tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kualitas pengelolaan pasien ($r = 0,072$; $p = 0,659$). Meskipun secara teoritis kepemimpinan memiliki peran penting dalam manajemen pelayanan keperawatan, dalam penelitian ini tidak ditemukan hubungan yang signifikan secara statistik. Hal ini kemungkinan disebabkan oleh distribusi data kepemimpinan yang relatif homogen, dimana sebagian besar responden menilai kepemimpinan kepala ruangan berada pada kategori sedang.

Demikian pula, kepatuhan terhadap POS tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kualitas pengelolaan pasien ($r = 0,123$; $p = 0,450$). Walaupun kepatuhan terhadap POS merupakan komponen penting dalam menjamin keselamatan pasien dan mutu pelayanan, dalam penelitian ini sebagian besar responden berada pada kategori kepatuhan sedang sehingga variasi data relatif kecil dan tidak menunjukkan hubungan yang signifikan secara statistik.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa dari ketiga faktor yang diteliti, beban kerja perawat merupakan faktor yang memiliki hubungan signifikan dengan kualitas pengelolaan pasien di ruang rawat inap. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan beban kerja yang baik dapat berkontribusi dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan serta kualitas pengelolaan pasien.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan sebagai berikut:

- Jumlah sampel terbatas ($n = 40$) sehingga dapat memengaruhi kekuatan analisis statistik.
- Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berbasis persepsi responden sehingga berpotensi menimbulkan bias subjektivitas.
- Penelitian hanya dilakukan pada satu rumah sakit sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan secara luas.

- d. Variasi kategori pada beberapa variabel relatif homogen sehingga dapat memengaruhi hasil analisis hubungan antar variabel.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas kepemimpinan kepala ruangan, beban kerja perawat, dan kepatuhan terhadap POS berada pada kategori sedang, sedangkan kualitas pengelolaan pasien berada pada kategori cukup. Analisis korelasi menunjukkan bahwa hanya beban kerja perawat yang memiliki hubungan signifikan dengan kualitas pengelolaan pasien ($p = 0,043$), sedangkan kepemimpinan kepala ruangan dan kepatuhan terhadap POS tidak menunjukkan hubungan yang signifikan.

Saran

Rumah sakit diharapkan dapat mengelola beban kerja perawat secara lebih proporsional untuk meningkatkan kualitas pengelolaan pasien. Penelitian selanjutnya disarankan meneliti faktor lain dengan jumlah sampel dan cakupan penelitian yang lebih luas.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada RSUD Muhammadiyah Gubug yang telah memberikan izin dan dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada seluruh responden yang telah bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini sehingga penelitian dapat terlaksana dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] World Health Organization. Quality of care: A process for making strategic choices in health systems. Geneva: WHO; 2021.
- [2] Robbins SP, Coulter M. Management. 15th ed. Pearson Education; 2021.
- [3] Marquis BL, Huston CJ. Leadership roles and management functions in nursing: Theory and application. 10th ed. Philadelphia: Wolters Kluwer; 2021.
- [4] Carayon P, Gurses AP. Nursing workload and patient safety: A human factors engineering perspective. Patient Safety and Quality Healthcare. 2020;17(3):134–140.
- [5] Aiken LH, Sloane D, Griffiths P, Rafferty AM, Bruyneel L, McHugh M, et al. Nursing skill mix in European hospitals: Cross-sectional study of the association with mortality, patient ratings, and quality of care. BMJ Quality & Safety. 2019;28(5):370–378.
- [6] Donabedian A. The quality of care: How can it be assessed? JAMA. 1988;260(12):1743–1748.
- [7] Saputra R. Hubungan beban kerja dengan kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit X. Jurnal Ilmu Keperawatan. 2021;9(1):23–29.
- [8] Aprilianawati R, Wijayanti S, Putri D. Pengaruh kepemimpinan kepala ruangan terhadap kepuasan kerja perawat di RSUD Muhammadiyah Bantul. Jurnal Manajemen Keperawatan. 2024;12(1):45–53.
- [9] Ningsih DR, Sari Y, Putri FA. Pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kepatuhan perawat pada prosedur operasional standar di RSUD GMIBM Monompia Kotamobagu. Jurnal Keperawatan Indonesia. 2022;14(2):112–120.
- [10] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Pedoman pelayanan kesehatan rumah sakit. Jakarta: Kemenkes RI; 2022.
- [11] RSUD Muhammadiyah Gubug. Laporan kepegawaian dan data internal rumah sakit. Grobogan: RSUD Muhammadiyah Gubug; 2024.