LIBEROSIS

Jurnal Psikologi dan Bimbingan Konseling
Vol 18 No 3 Tahun 2026
Online ISSN: 3026-7889

HUBUNGAN STRES KERJA DENGAN KUALITAS PELAYANAN PADA PERAWAT DI RSUD X KOTA TERNATE

Takyan Safira Hakim[1*], Novi Elisadevi[2]
[1, 2] Prodi Psikologi, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Khairun
hakimsafira2@gmail.com[1], novielisadevi@unkhair.ac.id[2]

Abstract

Nursing service quality is one of the important indicators in determining the quality of hospital services. One factor that is assumed to be related to service quality is the level of work stress experienced by nurses. This study aimed to determine the relationship between work stress and service quality among nurses at X Regional Hospital, Ternate City. This study employed a quantitative method with a correlational approach. The population consisted of 312 nurses, with a sample of 175 nurses selected using the Proportionate Stratified Random Sampling technique. Data were collected using a work stress scale based on the theory of Robbins and Judge (2017) and a service quality scale based on the SERVQUAL dimensions developed by Parasuraman et al. (1988). Data were analyzed using the Pearson Product Moment correlation test. The results showed a significant negative relationship between work stress and service quality among nurses at X Regional Hospital, Ternate City, with a correlation coefficient of r = -0.244 and a significance value of p = 0.001 (p < 0.05). These findings indicate that higher levels of work stress are associated with lower service quality, whereas lower levels of work stress are associated with higher service quality.

***Keyword**: Work Stress, Service Quality, Nurses, Hospital*

Abstrak

Kualitas pelayanan keperawatan merupakan salah satu indikator penting dalam menentukan mutu pelayanan rumah sakit. Salah satu faktor yang diduga berhubungan dengan kualitas pelayanan adalah stres kerja yang dialami perawat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara stres kerja dengan kualitas pelayanan pada perawat di RSUD X Kota Ternate. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan korelasional. Populasi penelitian berjumlah 312 perawat, dengan sampel sebanyak 175 perawat yang ditentukan menggunakan teknik *Proportionate Stratified Random Sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan skala stres kerja berdasarkan teori Robbins dan Judge (2017) serta skala kualitas pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL dari Parasuraman et al. (1988). Analisis data menggunakan uji korelasi Pearson Product Moment. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif dan signifikan antara stres kerja dengan kualitas pelayanan pada perawat di RSUD X Kota Ternate dengan nilai koefisien korelasi r

Article History
Received: Juli 2026
Reviewed: Juli 2026
Published: Juli 2026

Plagirism Checker No 77

Copyright : Author
Publish by : Liberosis

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

= -0,244 dan nilai signifikansi p = 0,001 (p < 0,05). Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat stres kerja yang dialami perawat, maka semakin rendah kualitas pelayanan yang diberikan dan sebaliknya semakin rendah stres kerja maka semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan.

***Kata kunci**: Stres Kerja, Kualitas Pelayanan, Perawat, Rumah Sakit*

1. Pendahuluan

Rumah sakit adalah organisasi kesehatan yang dirancang untuk menghadirkan pelayanan medis untuk masyarakat dengan menyeluruh melalui penyelenggaraan perawatan berkelanjutan, pemeriksaan dan pengobatan pasien rawat jalan, serta pelayanan darurat bagi pasien yang memerlukan penanganan segera. (UU No.4 tahun 2009). Rumah sakit menjadi pilar utama untuk menyediakan jasa pelayanana medis kepada masyarakat dengan menyeluruh. Dalam menjalankan fungsi tersebut, perawat adalah pegawai medis dengan peranan krusial untuk dalam menyediakan jasa layanan kesehatan karena berinteraksi secara langsung dan intensif dengan pasien dalam proses pelayanan keperawatan (Permadi et al. 2024). Menurut Nurcholis et al., (2023) perawat menjadi garda terdepan pelayanan kesehatan yang tercermin dari kecepatan respon (*response time*) dan keterlibatan langsung perawat dalam penanganan penderita medis. Di samping itu, Murniati et al. (2018) menegaskan bahwasanya frekuensi interaksi dan respon perawat yang cepat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, yang menunjukkan bahwa perawat mendampingi pasien secara berkelanjutan melalui asesmen, tindakan, pemantauan dan edukasi selama 24 jam. Menurut Setyo (2019) Tingginya keterlibatan perawat dalam setiap tahapan pelayanan kesehatan menyebabkan profesi ini menghadapi beban kerja yang lebih besar, baik dari segi fisik, emosional, maupun profesional. Melalui interaksi yang berlangsung secara terus-menerus tersebut, perawat bukan sekedar memiliki peran untuk memenuhi kebutuhan penderita medis secara fisik, melainkan turut menghadirkan dorongan psikis, informasi kesehatan, serta menciptakan pengalaman pelayanan yang berpengaruh pada pasangan penderita terhadap mutu layanan ruman sakit dengan menyeluruh (Tafti et al, 2025).

Penilaian terhadap mutu pelayanan rumah sakit tidak terlepas dari kualitas pelayanan keperawatan yang diterima pasien. Meski memiliki peran yang penting, berbagai temuan penelitian mengindikasikan bahwa pelayanan keperawatan masih menghadapi beragam tantangan dalam pelaksanaannya. (Karaca & Durna, 2019). Lebih lanjut menurut Karaca & Durna (2019) keluhan pasien umumnya berkaitan dengan sikap perawat yang kurang ramah, keterlambatan dalam memberikan respons yang lama. Ketidakoptimalan pemenuhan kebutuhan pasien dan kurang efektifnya proses komunikasi dalam pemberian asuhan keperawatan dapat memengaruhi evaluasi pasien terhadap kualitas layanan yang diterima serta berdampak pada menurunnya legitimasi sosial rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan. (Karaca & Durna, 2019). Beberapa penelitian terkait tingkat kepuasan pasien di Indonesia menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perawat masih menjadi perhatian dalam menilai mutu rumah sakit. Penelitian Wati et al. (2024) salah satu indikator yang sering dikeluhkan pasien adalah sikap kurang ramah, keterlambatan dalam memberikan pelayanan, serta belum optimalnya mekanisme pertukaran informasi dalam interaksi perawat dan pasien.

Data yang dilaporkan Abdullah et al. (2024) memperlihatkan bahwasanya mayoritas pasien belum memberi evaluasi yang sepenuhnya positif pada mutu layanan keperawatan. Temuan tersebut mengisyaratkan bahwa peningkatan mutu layanan keperawatan masih menjadi tantangan yang harus dihadapi oleh institusi pelayanan kesehatan. Senada dengan hal tersebut, Fadilah dan Yusianto (2019) menegaskan bahwa pelayanan keperawatan yang belum memadai dapat berdampak pada meningkatnya keluhan pasien serta menjadi indikator bahwa proses pemberian layanan belum berjalan dengan optimal.

Merujuk pada output wawancara permulaan yang dilaksanakan peneliti terhadap tiga pengguna layanan pada RSUD X Kota Ternate, diperoleh beberapa informasi mengenai aspek pelayanan yang masih perlu mendapat perhatian dan perbaikan. Subjek pertama berinisial P (20 tahun), menjalani perawatan selama 2 minggu di ruang inap pada bulan April 2026, mengungkapkan bahwa selama menjalani perawatan, ia beberapa kali mengalami keterlambatan respon ketika membutuhkan bantuan dari perawat. Menurutnya, perawat sering terlihat sibuk dan harus melayani banyak pasien sehingga kebutuhan pasien tidak selalu dapat ditangani dengan cepat. Selain itu, ia menilai komunikasi yang diberikan oleh perawat terkadang masih kurang jelas, terutama terkait informasi mengenai tindakan yang akan dilakukan dan perkembangan kondisi pasien. Menurutnya, kecepatan respon dan komunikasi kepada pasien perlu ditingkatkan agar pelayanan yang diberikan menjadi lebih optimal. Subjek kedua berinisial N (21 tahun), menjani perawatan selama 1 minggu diruang inap pada bulan Maret 2026, mengatakan bahwa salah satu kendala yang dirasakannya selama dirawat adalah lamanya waktu tunggu ketika membutuhkan bantuan dari petugas yang cukup lama. Kondisi tersebut membuat interaksi antara perawat dan pasien menjadi terbatas. Selain itu, ia menilai bahwa pemantauan kondisi pasien belum selalu dilakukan secara konsisten pada waktu-waktu tertentu. Oleh karena itu, menurutnya diperlukan peningkatan jumlah tenaga perawat dan pengawasan pelayanan agar kebutuhan pasien dapat terpenuhi dengan lebih baik. Sementara itu, subjek ketiga berinisial WS (25 tahun) menjalani perawatan selama 5 hari pada bulan Maret 2026, mengungkapkan bahwa selama menjalani perawatan di RSUD X Kota Ternate, ia mengalami beberapa kendala terkait pelayanan yang diberikan oleh perawat. Menurutnya, ketika pasien harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan atau tindakan tertentu, petugas sering kali tidak memberikan penjelasan yang jelas mengenai alasan maupun lamanya waktu tunggu sehingga pasien merasa bingung dan kurang memperoleh informasi yang memadai. Selain itu, ia menilai bahwa cara penyampaian informasi oleh beberapa perawat terkadang terkesan kurang ramah dan kurang menunjukkan sikap empati kepada pasien. Pengalaman kurang menyenangkan juga dirasakannya saat menjalani prosedur pengambilan darah, di mana perawat dinilai kurang lembut dalam melakukan tindakan serta menunjukkan ekspresi yang terkesan sinis ketika berinteraksi. Pengalaman tersebut menimbulkan rasa tidak nyaman pada pasien dan membatasi keterbukaannya dalam mengungkapkan kebutuhan maupun permasalahan yang dirasakan. Ia berpendapat bahwa peningkatan mutu pelayanan perlu dilakukan bukan sekedar terhadap kontens tindakan medis, melainkan juga terhadap mutu interaksi, keramahan, serta sikap perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Berdasarkan hasil wawancara awal tersebut, diketahui bahwa masih terdapat beberapa permasalahan dalam kualitas pelayanan keperawatan di RSUD X Kota Ternate, seperti keterlambatan respon pada kebutuhan pasien, kurang optimalnya komunikasi perawat dengan pasien, keterbatasan waktu dalam memberikan pelayanan, serta adanya indikasi beban kerja yang tinggi yang terlihat dari kondisi perawat yang sering tampak sibuk dan kelelahan saat bertugas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa

kualitas pelayanan keperawatan masih menjadi perhatian yang perlu ditingkatkan di RSUD X Kota Ternate.

Pengukuran kualitas pelayanan keperawatan tidak hanya dapat dilakukan melalui penilaian pasien sebagai penerima layanan, tetapi juga melalui tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan secara langsung. Jika pasien cenderung menilai pelayanan berdasarkan tingkat kepuasan yang dirasakan, maka perawat dapat memberikan penilaian berdasarkan pengalaman profesional mereka selama proses pemberian asuhan keperawatan (García et al., 2024). Atas dasar tersebut, banyak penelitian keperawatan mulai memanfaatkan perspektif perawat karena dapat merefleksikan mutu pelayanan berdasarkan pengalaman langsung tenaga kesehatan (Rajai et al., 2023). Kualitas pelayanan keperawatan tidak semata-mata ditentukan oleh sistem dan kebijakan organisasi, melainkan juga oleh kondisi psikologis serta kapasitas individu perawat dalam menjalankan perannya (Mayenti et al., 2024). Berbagai kajian menunjukkan bahwa mutu pelayanan dapat dipengaruhi oleh sejumlah aspek, termasuk tuntutan pekerjaan, kepuasan kerja, kelelahan emosional, tingkat kompetensi dan stres yang dialami tenaga keperawatan (Mayenti et al., 2024). Keberadaan faktor-faktor tersebut penting untuk diperhatikan karena berkontribusi terhadap kemampuan perawat untuk memberikan layanan yang akurat, mengarah kepada keselamatan penderita dan memenuhi standar mutu layanan kesehatan (Maghsoud et al., 2022).

Salah satu faktor individu yang banyak mendapat perhatian dalam penelitian keperawatan adalah stres kerja. Perawat yang bekerja dalam lingkungan dengan shift bekerja, tanggung jawab pada keselamatan penderita dan tanggungan bekerja yang besar berisiko mengalami stres kerja yang dapat memengaruhi pelaksanaan tugas profesionalnya (Kim & Park, 2022). Berdasarkan data Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI) (2018), sejunlah 55,88% perawat di Indonesia memiliki gejala stres bekerja sedang hingga berat, terutama yang bekerja diunit dengan beban tinggi seperti Instalasi Gawat Darurat (IGD), Intensive Care Unit (ICU) dan ruang rawat inap. Stres kerja yang tidak ditangani dengan baik mampu menurunkan kinerja tenaga kesehatan, meningkatkan risiko medical error, pada akhirnya mengurangi kualitas pelayanan kesehatan (Huda et al., 2025). Peristiwa stress bekerja yang dialami pegawai keperawatan masih cukup tinggi di berbagai rumah sakit. Salsabila et al. (2022) melaporkan bahwa lebih dari tiga perempat perawat di RSUD X mengalami stres bekerja pada kategori tinggi. Kondisi tersebut dikaitkan dengan tingginya intensitas pekerjaan, minimnya waktu pemulihan selama bekerja, serta pelaksanaan sistem shift yang kurang seimbang. Pada konteks lain, riset yang dilaksanakan Mulyono et al. (2024) di RSUD Nurdin Hamzah menemukan bahwa 47,2% perawat ada dalam tingkatan stres bekerja yang sedang, penemuan tersebut mengindikasikan bahwasanya tekanan dalam bekerja yang dimiliki oleh perawat masih menjadi persoalan yang memerlukan perhatian karena dapat berdampak pada kesehatan tenaga keperawatan sekaligus memengaruhi kualitas layanan yang diterima pasien. RSUD X sebagai rumah sakit rujukan utama di Provinsi Maluku Utara, menerima rata-rata lebih dari 400 pasien per hari, dengan perawat yang terbagi dalam 3 sistem shift kerja yaitu pagi, sore dan malam sehingga menuntut perawat untuk tetap memberikan pelayanan yang optimal meskipun berada dalam kondisi tekanan kerja yang tinggi (Dinas kesehatan Maluku Utara, 2023).

Literatur terdahulu menunjukkan bahwa kondisi stres yang dialami perawat memiliki implikasi terhadap kualitas pelayanan keperawatan. Yanti et al. (2021) menemukan bahwa stres kerja

yang tinggi dapat mengurangi kemampuan perawat dalam menunjukkan empati dan perhatian kepada pasien sehingga berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian Listiana et al. (2026) menemukan bahwa stres kerja merupakan salah satu faktor yang berhubungan dengan kualitas pelayanan keperawatan. Selain itu, Amini et al. (2023) melaporkan bahwa perawat yang mengalami stres kerja cenderung memiliki risiko kesalahan yang lebih tinggi serta mengalami penurunan profesionalisme dalam memberikan pelayanan. Kajian ini dilakukan karena mutu pelayanan keperawatan dibekali dengan unsur yang esensial dalam menentukan mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Sementara itu, tekanan kerja yang dialami perawat masih menjadi fenomena yang cukup sering ditemukan dalam lingkungan pelayanan kesehatan. Melalui penelitian ini, diharapkan diperoleh informasi yang dapat dimanfaatkan oleh manajemen rumah sakit untuk mengembangkan strategi dalam meminimalkan dampak stres kerja serta mengoptimalkan mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien.

2. Tinjauan Pustaka

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan suatu layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna melalui proses yang efektif, aman dan sesuai standar profesi sehingga mampu menghasilkan luaran kesehatan yang optimal (Donabedian, 1988; Parasuraman et al., 1988; Ann Kazanjian et al., 2000). Dalam pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari hasil yang dicapai, tetapi juga dari proses pemberian layanan dan pengalaman pasien selama menerima pelayanan. Parasuraman et al. (1988) mengemukakan lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles*, yang banyak digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan karena mampu menggambarkan aspek keandalan, ketanggapan, kompetensi, kepedulian, serta kondisi fasilitas pelayanan secara komprehensif. Selain itu, kualitas pelayanan dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti struktur organisasi, proses pelayanan, sistem manajemen (Donabedian, 1966), serta kondisi psikologis tenaga kesehatan, kompetensi profesional dan lingkungan kerja (García, 2024). Dalam konteks pelayanan keperawatan, kondisi psikologis perawat, terutama stres kerja, merupakan salah satu faktor yang berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Stres kerja merupakan respons psikologis yang muncul ketika tuntutan pekerjaan dipersepsikan melebihi kemampuan individu untuk mengatasinya sehingga dapat memengaruhi kondisi fisik, emosional dan perilaku (Selye, 1936; Lazarus & Folkman, 1984; Robbins & Judge, 2017; Asih et al., 2018). Pada lingkungan rumah sakit, stres kerja sering dialami perawat akibat tingginya beban kerja, sistem kerja shift, tekanan emosional dan tanggung jawab terhadap keselamatan pasien. Robbins dan Judge (2017) mengelompokkan stres kerja ke dalam tiga aspek, yaitu fisiologis, psikologis dan perilaku, yang juga digunakan sebagai indikator dalam penelitian ini. Stres kerja dipengaruhi oleh faktor lingkungan, organisasi dan individu (Robbins & Judge, 2017; Asih et al., 2018), serta dapat menimbulkan berbagai dampak berupa gangguan kesehatan fisik, kecemasan, penurunan konsentrasi, berkurangnya produktivitas, hingga meningkatnya kesalahan kerja yang pada akhirnya berpotensi menurunkan kualitas pelayanan keperawatan (Robbins & Judge, 2017; Asih et al., 2018).

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain korelasional untuk menganalisis hubungan antara stres kerja sebagai variabel independen dan kualitas pelayanan

sebagai variabel dependen pada perawat di RSUD X Kota Ternate. Populasi penelitian berjumlah 312 perawat yang tersebar di 20-unit pelayanan. Besar sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh 175 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *proportionate stratified random sampling*, sehingga setiap unit pelayanan memperoleh jumlah sampel secara proporsional sesuai dengan jumlah perawat pada masing-masing ruangan. Responden penelitian merupakan perawat yang memenuhi kriteria inklusi, yaitu telah bekerja minimal enam bulan, berstatus pegawai tetap maupun kontrak, aktif bekerja pada saat penelitian dan bersedia menjadi responden melalui pemberian informed consent.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang terdiri atas Skala Stres Kerja berdasarkan teori Robbins dan Judge (2017) serta Skala *Self-Reported Quality of Care* yang disusun berdasarkan dimensi SERVQUAL dari Parasuraman et al. (1988). Sebelum digunakan, instrumen analisis reliabilitas serta validitas dengan menerapkan korelasi item total serta koefisien Cronbach's Alpha. Analisi data meliputi analsis deskriptif pengujian prasyarat berbentuk analisis normalitas Kolmogorov Smirnov serta pengujian linearitas. Selanjutnya dilaksanakan pengujian korelasi Pearson Product Moment agar dapat mengidentifikasi arah dan kekuatan korelasi di antara kualitas pelayanan serta stress bekerja. Suruh analisa dilaksanakan dengan menerapkan software SPSS dan tingkatan signifikansinya 0,05. Riset ini telah sesuai dengan prinsip etika riset melalui persetujuan etik, pemberian informant consent, serta jaminan rahasia identitas sekaligus data responden.

4. Hasil dan Pembahasan

Menurut Ghozali (2023), Pendeskripsian data dilakukan melalui analisis deskriptif dengan tujuan memberikan representasi awal mengenai karakteristik data penelitian berdasarkan beberapa parameter statistik, yaitu rata-rata (*mean*), simpangan baku (*standard deviation*), nilai minimum, nilai maksimum dan banyaknya responden (N).

Tabel 1. Hasil Uji Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maksimum	Mean	Standar Deviasi
Stres kerja	175	97	157	131.37	10.936
Kualitas pelayanan	175	26	52	39.42	4.514

Asumsi normalitas data dalam penelitian ini dievaluasi melalui uji Kolmogorov–Smirnov, sedangkan interpretasi hasilnya mengacu pada nilai Asymptotic Significance (p-value). Hasil pengujian normalitas tersebut selanjutnya disajikan secara rinci pada tabel berikut.

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas

Variabel	Statistik	*Std.Deviation*	Sig.	Ket
X	0.067	10.936	0.056	Normal
Y	0.065	9.394	0.200	Normal

Merujuk pada output analisis normalitas didapatkan skor signifikasi 0,054 pada stres dalam bekerja sedangkan variabel kualitas pelayanan memiliki konfigurasi senilai 0,200. Dikarenakan seluruh spesifikasinya di atas 0,05 artinya diambil kesimpulan bahwasanya data pada kedua variabel ini berdistribusi secara normal.

Sebelum dilakukan analisis lebih lanjut, perlu dipastikan bahwa korelasi diantara variabel yang dianalisis mengikuti pola linear. Dengan begitu, penelitian ini melakukan uji Linearitas terhadap variabel kualitas layanan dan stress dalam bekerja. Output pengujian tersebut ditampilkan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 3. Hasil Uji Linearitas

Hubungan Variabel	*Sig. Linearity*	*Sig. Deviation from Linearity*	Ket
Variabel X dan Y	0.001	0.341	Linear

Hasil pengujian linearitas menunjukkan bahwa komponen Linearity memiliki nilai signifikansi di bawah 0,05 yaitu 0,01 yang mengindikasikan keberadaan korelasi linear yang signifikan diantara kualitas pelayanan serta stres dalam bekerja. Sementara komponen deviation from linearity mendapatkan skor signifikansi senilai 0,341 yang berada di atas 0,05 sehingga korelasi dari seluruh variabelnya tidak memperlihatkan penyimpangan dari pola linear. Merujuk pada penemuan ini diambil kesimpulan bahwasanya korelasi di antara kualitas pelayanan dan stres dalam bekerja memenuhi asumsi linearitas sehingga analisis memanfaatkan pengujian korelasi Pearson Product Moment layak diterapkan.

Pengujian hipotesis pada riset ini menerapkan uji korelasi Pearson Product Moment yang bertujuan mengidentifikasi korelasi diantara stress bekerja dan kualitas pelayanan terhadap tenaga keperawatan RSUD X Kota Ternate. Pengujian hubungan kedua variabel dilaksanakan melalui pemanfaatan analisis korelasi Pearson Product Moment. Skor koefisien korelasi menunjukkan arah dan kekuatan korelasi di antara variabel yang diteliti sedangkan klasifikasi digunakan agar dapat menetapkan signifikansi dari korelasi berdasarkan perhitungan statistika. Jikalau skor signifikansinya di bawah 0,05 artinya diambil kesimpulan bahwasanya ditemukan korelasi diantara kualitas pelayanan dan stres kerja dengan signifikan. Namun apabila skor signifikansinya di atas 0,05 artinya korelasi di antara seluruh variabelnya dinyatakan tidak signifikan. Hasil pengujian korelasi antara stres kerja dan kualitas pelayanan dihadirkan dalam tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji Korelasi Stres Kerja dengan Kualitas Pelayanan

Variabel	N	r hitung	Sig	Ket
X dengan Y	175	- 0.244	0.001	Berhubungan signifikan

Merujuk pada output analisis Pearson Product Moment didapatkan skor koefisien korelasi sebesar -0,244 dan skor signifikansinya di bawah 0,05 yaitu 0,001. Dengan begitu diambil kesimpulan bahwasanya ditemukan korelasi negatif yang signifikan di antara kualitas pelayanan serta stres bekerja perawat. Hal tersebut menandakan tingginya tingkatan stres dalam bekerja

yang memiliki tenaga keperawatan akan menyebabkan kualitas layanan yang dihadirkan untuk pasien mengalami penurunan.

Output analisis mengindikasikan keberadaan korelasi negatif secara signifikan diantara kualitas layanan serta stres dalam bekerja yang dimiliki tenaga keperawatan RSUD X Kota Ternate penemuan tersebut menekankan bahwasanya penambahan tingkatan stres yang dimiliki oleh tenaga keperawatan cenderung meliputi oleh menurunnya mutu layanan yang dihadirkan untuk penderita medis. Sebaliknya, perawat yang mengalami tingkat stress lebih rendah cenderung mampu mempertahankan kualitas pelayanan yang lebih baik dalam pelaksanaaan tugas keperawatan.

Hubungan yang teridentifikasi pada riset ini mengindikasikan bahwasanya kondisi psikologis perawat mempunyai peranan penting dalam mendukung pelaksanaan pelayanan keperawatan yang optimal. Kemampuan perawat dalam mengendalikan tekanan pekerjaan berperan dalam menjaga fokus, ketelitian dan efektivitas komunikasi selama memberikan pelayanan. Sebaliknya, tekanan dalam bekerja yang sangat besar dapat mengakibatkan psikologis serta fisik mudah lelah sehingga kemampuan memberikan pelayanan sesuai standar menjadi berkurang. Output riset ini relevan pada riset Yanti et al. (2021) yang menemukan bahwa stres kerja yang tinggi dapat mengurangi kemampuan perawat dalam menunjukkan empati dan perhatian kepada pasien sehingga berpengaruh pada mutu layanan yang dihadirkan. Di samping itu, penelitian Listiana et al. (2026) juga menemukan bahwa stres kerja merupakan sebuah aspek yang berhubungan dengan kualitas pelayanan keperawatan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kondisi psikologis perawat mempunyai peranan krusial untuk menentukan kualitas layanan yang diberikan untuk penderita medis.

Pada profesi keperawatan, tingginya tingkat stres dapat menyebabkan kelelahan, menurunnya konsentrasi, kesulitan dalam pengambilan keputusan, serta berkurangnya kemampuan untuk memberikan perhatian secara optimal kepada pasien. Kondisi tersebut pada akhirnya dapat memengaruhi mutu layanan yang dihadirkan. Output riset tersebut dapat diuraikan menggunakan konsep yang dijelaskan Robbins serta Judge (2017) yang menjelaskan bahwasanya stres dalam bekerja adalah sebuah situasi ketika seseorang menghadapi beban pekerja yang dianggap melampaui sumber daya ataupun keterampilan yang dimiliki. Stres dalam bekerja yang berlangsung secara terus-menerus memberikan pengaruh terhadap situasi psikologis, fisik, serta tindakan seseorang sehingga berpengaruh terhadap performa saat melakukan tugas pekerjaan.

Jikalau ditinjau berdasarkan konteks stress bekerja yang dikemukakan Robbins dan Judge (2017), hubungan antara stres bekerja dan kualitas pelayanan dapat dijelaskan melalui aspek fisiologis, psikologis dan perilaku. Pada aspek fisiologis, tenaga keperawatan yang memiliki stress dalam bekerja umumnya mudah lelah, gangguan tidur, sakit kepala dan penurunan kondisi fisik. Kondisi tersebut dapat mengurangi stamina perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien sehingga berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.

Pada aspek psikologis, stres kerja dapat menimbulkan kecemasan, ketegangan, frustrasi, serta kesulitan berkonsentrasi dalam bekerja. Dalam pelayanan keperawatan, kemampuan berkonsentrasi sangat diperlukan untuk melakukan pengkajian, pengambilan keputusan dan pemberian tindakan keperawatan secara tepat. Oleh karena itu, gangguan psikologis akibat stres kerja dapat menyebabkan menurunnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Sementara itu, pada aspek perilaku, stres kerja dapat ditunjukkan melalui menurunnya produktivitas kerja, meningkatnya kesalahan kerja, keterlambatan dalam menyelesaikan tugas, serta menurunnya motivasi kerja. Perubahan perilaku tersebut secara langsung dapat memengaruhi kualitas pelayanan karena perawat menjadi kurang optimal dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya kepada pasien.

Dalam praktik keperawatan, mutu pelayanan menjadi tolok ukur yang menunjukkan sejauh mana perawat mampu memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan serta ekspektasi pasien. Pelayanan yang berkualitas tercermin dari kompetensi perawat dalam memberikan asuhan secara efektif, akurat, aman, serta membangun interaksi yang positif dengan pasien maupun anggota keluarganya. Temuan penelitian ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan yang dijelaskan Parasuraman et al. (1988), yang menjelaskan bahwasanya kualitas layanan mendapatkan pengaruh dari lima elemen inti, yakni *tangibles* (bukti fisik), *Empathy* (empati), *assurance* (jaminan), *Responsiveness* (daya tanggap), serta *reliability* (keandalan). Jika perawat menghadapi tingkat stres kerja yang tinggi, pelaksanaan kelima dimensi tersebut berpotensi menjadi kurang optimal sehingga mutu pelayanan yang diberikan dapat mengalami penurunan.

Jika ditinjau pada konteks kualitas layanan menurut Parasuraman et al. (1988), stres kerja berpotensi memengaruhi seluruh dimensi kualitas pelayanan. Pada aspek *reliability* (keandalan), perawat yang mengalami stres kerja tinggi berisiko mengalami penurunan ketelitian dan konsistensi dalam melaksanakan tindakan keperawatan sesuai standar operasional prosedur. Pada aspek *responsiveness* (daya tanggap), stres kerja dapat menyebabkan perawat menjadi kurang cepat dalam merespons kebutuhan dan keluhan pasien karena menurunnya konsentrasi serta meningkatnya kelelahan kerja.

Pada aspek *assurance* (jaminan), stres kerja dapat memengaruhi kepercayaan diri dan profesionalisme perawat dalam memberikan pelayanan sehingga pasien dapat merasa kurang yakin terhadap pelayanan yang diterima. Pada aspek *empathy* (empati), tenaga keperawatan yang memiliki stress dalam bekerja dengan tingkat yang tinggi akan mudah lelah emosional sehingga kemampuan untuk menunjukkan perhatian, kepedulian dan komunikasi yang hangat kepada pasien menjadi berkurang. Sedangkan pada aspek *tangibles* (bukti fisik), kondisi stres yang berkepanjangan dapat memengaruhi kesiapan perawat dalam menjalankan tugas, termasuk dalam menjaga penampilan profesional dan kesiapan memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien.

Output riset ini relevan pada beragam riset terdahulu yang menunjukkan bahwasanya stress dalam bekerja berkorelasi pada kualitas pelayanan tenaga kesehatan. Penelitian Yanti et al. (2021) menjelaskan bahwa penambahan tingkatan stress dalam bekerja dapat berpengaruh terhadap menurunnya kemampuan tenaga keperawatan dalam memberikan perhatian dan empati kepada pasien. Penelitian Listiana et al. (2026) turut menghadirkan analisis bahwasanya stress dalam bekerja adalah aspek yang berhubungan dengan kualitas pelayanan keperawatan. Selain itu, Amini et al. (2023) melaporkan bahwa perawat yang memiliki stress dalam bekerja umumnya berisiko melakukan kesalahan yang semakin besar serta mengalami penurunan profesionalisme dalam memberikan pelayanan. Output reset ini menguatkan penemuan riset yang dilakukan, di mana stress dalam bekerja merupakan faktor yang berkaitan pada mutu layanan yang dihadirkan tenaga keperawatan.

Menurut peneliti, korelasi diantara stress bekerja dan kualitas pelayanan terhadap pegawai keperawatan RSUD X Kota Ternate terjadi dikarenakan tenaga keperawatan adalah pegawai medis dengan kontam paling intens bersama penderita kesehatan selama prosedur pelayanan. Tingginya tuntutan pekerjaan, beban kerja yang besar, total pasien yang mendapatkan pelayanan, serta besarnya tanggung jawab terhadap keselamatan pasien dapat menjadi sumber stres bagi perawat. Pendapat tersebut dikuatkan dengan riset Salsabila et al. (2022) yang mengidentifikasi bahwasanya sebagian besar perawat di RSUD X mengalami stres kerja tinggi akibat lembur yang panjang, waktu istirahat yang terbatas, serta pembagian shift kerja yang tidak seimbang. Di samping itu, Mulyono et al. (2024) juga menekankan bahwasanya tekanan pekerjaan yang tinggi dapat memengaruhi kondisi psikologis perawat dalam menjalankan tugas pelayanan kepada pasien. Jikalau kondisi tersebut tidak diimbangi dengan manajemen stres yang baik dan dukungan dari lingkungan kerja, maka kualitas pelayanan yang diberikan berpotensi mengalami penurunan. Dengan begitu, dibutuhkan sebuah usaha perbaikan dari rumah sakit untuk membantu perawat melakukampengelolaan stress dalam bekerja dengan mengatur beban bekerja yang lebih imbang, menyediakan dorongan psikologis dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif agar mutu layanan yang dihadirkan untuk penderita dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan.

5. Kesimpulan dan Saran

Merujuk temuan ini, diketahui bahwasanya ditemukan keterkaitan yang bersifat negatif diantara tingkatan stress dalam bekerja serta kualitas pelayanan terhadap perawat RSUD X Kota Ternate. Kondisi tersebut menegaskan bahwasanya tingginya tekanan dalam bekerja yang dirasakan pegawai keperawatan, menyebabkan kualitas pelayanan yang berpotensi diberikan kepada pasien akan menurun. Sebaliknya, perawat yang mengalami tingkat stres yang lebih rendah cenderung mampu menghadirkan layanan berkualitas tinggi. Dengan begitu, perhatian terhadap faktor stres kerja menjadi penting dalam mendukung terciptanya pelayanan keperawatan yang berkualitas dan berputar pada kebutuhan pasien.

Selain itu, berdasarkan hasil penelitian, manajerial rumah sakit disarankan agar dapat meningkatkan kualitas layanan keperawatan melalui pengembangan kompetensi perawat, penguatan supervisi, evaluasi kinerja, serta penyediaan sarana dan prasarana yang memadai. Perawat diharapkan terus meningkatkan profesionalisme, komunikasi terapeutik, kompetensi, serta sikap empati dalam memberikan pelayanan. Riset berikutnya diharapkan dapat melakukan analisis tentang berbagai aspek yang berpengaruh terhadap kualitas layanan keperawatan dengan menggunakan metode dan cakupan sampel yang semakin meluas agar mendapatkan output yang semakin komprehensif.

Daftar Referensi

Abdullah, N., Daeli, W., & Hidayatullah, A. (2024). Hubungan kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di ruang ICU RSUD Kembangan tahun 2024. *Jurnal Ilmiah Nusantara, 2*(2). https://doi.org/10.61722/jinu.v2i2.4163

Amini, J. N., Setiyadi, N. A., & Subrata, S. A. (2024). The analysis of factors affecting burnout rate in nurses working in adult nursing rooms at the hospital. *Jurnal Ilmu Kesehatan, 17*(4), 1607–1614.

Asih, Y., Widhiastuti, H., & Dewi, R. (2018). *Stres kerja*. Semarang University Press.

Dinas Kesehatan Provinsi Maluku Utara. (2025). *Wamenkes RI pastikan dukungan alkes untuk RS Chasan*. Dinas Kesehatan Provinsi Maluku Utara.

Donabedian, A. (1966). Evaluating the quality of medical care. *Milbank Memorial Fund Quarterly, 44*(3), 166–206.

Fadilah, A., & Yusianto, W. (2019). Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap bedah di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama, 8*(1), 35–44. https://doi.org/10.31596/jcu.v8i1.303

Garcia, J. C., Cárdenas, Y., García, I., Vallejo, S., & Arteaga, A. (2024). *Working conditions of intensive care unit nurses and quality of care during the pandemic: A qualitative study*. Revista Brasileira de Medicina do Trabalho, 22(4).

Ghozali, I. (2023). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Huda, N. (2025). Hubungan antara tingkat stres kerja perawat dengan kualitas perawatan di ruang bedah umum. *Jurnal Keperawatan Jiwa (JKI), 13*(1), 9–16.

Karaca, A., & Durna, Z. (2019). *Patient satisfaction with the quality of nursing care*. *Nursing Open, 6*(2), 535–545.

Kazanjian, A., Green, C., Wong, J., & Reid, R. (2000). *Effect of the hospital nursing environment on patient mortality*. Nursing Research.

Kim, M. S., & Park, J. H. (2022). Factors Associated with Job Stress among Hospital Nurses: A Meta-Correlation Analysis. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 19*(10), 5792.

Listiana, D., Elasari, Y., Nugroho, T. A., & Wijayanto, W. P. (2026). *Hubungan work life balance dan stres kerja dengan kualitas asuhan keperawatan di ruang rawat inap RSD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung*. Health Research Journal of Indonesia, 4(4), 356–363. https://doi.org/10.63004/hrji.v4i4.904

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer Publishing Company.

Maghsoud, F., Rezaei, M., Asgarian, F. S., et al. (2022). *Workload and quality of nursing care: The mediating role of implicit rationing of nursing care, job satisfaction and emotional exhaustion. BMC Nursing, 21*, 273.

Mayenti, F., Meri, D., & Gusniwati, Y. (2024). Hubungan beban kerja, stres kerja dan kompetensi dengan kinerja perawat dalam pendokumentasian asuhan keperawatan. *Al-Asalmiya Nursing: Jurnal Ilmu Keperawatan, 13*(2), 256–266.

Mulyono, M., Saswati, N., & Harkomah, I. (2024). Hubungan beban kerja dengan stress kerja perawat. *Science: Indonesian Journal of Science, 1*(2), 236–243. https://doi.org/10.31004/science.v1i2.36

Muniarti, Suryani, M., & Fitria, P. (2018). Hubungan *response time* perawat dengan kepuasan pasien di IGD RS Cibabat. *JKBL, 11*(1), 15–19.

Nurcholis, Y. E. H., & Suparjo. (2023). *Response time* perawat dalam penanganan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kardinah Kota Tegal. *Juru Rawat: Jurnal Update Keperawatan, 2*(2), 53–59. https://ejournal.poltekkes-smg.ac.id/ojs/index.php/JUK

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
Permadi, N., et al. (2024). Pengaruh respons time perawat terhadap patient outcomes di IGD. *Jurnal Penelitian Keperawatan, 11*(2), 201–209.
Persatuan Perawat Nasional Indonesia (2018) Tingkat Stres Kerja pada perawat di indonesia.
Rajai, N., Ebadi, A., Karimi, L., Sajadi, S. A., & Parandeh, A. (2023). A systematic review of the measurement properties of self-care scales in nurses. *BMC Nursing, 22*(288), 1–12.
Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). Pearson Education.
Salsabila, Q., dkk. (2023). Masa kerja dan shift kerja dalam hubungannya dengan stres kerja pada perawat Instalasi Rawat Inap di RSUD X Ternate, Maluku Utara tahun 2022. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Mulawarman, 5*(1), 42–54.
Selye, H. (1936). A syndrome produced by diverse nocuous agents. *Nature, 138*(3479), 32.
Setyo, Y., dkk. (2019). *Shift kerja, beban kerja dan burnout pada perawat rawat inap khusus RSUP Dr. Sardjito.*
Tafti, A., Cannaby, M., Carter, V., & Strobel, S. (2025). The relationship between nurse contact time and patient outcomes: A retrospective observational study using Real-Time Location data. *BMC Health Services Research, 25*(670), 2–7.
Wati, P., Aprina, & Sunarsih. (2024). The relationship between service and nurse communication with patient satisfaction in the surgical inpatient room. *Jurnal Kesehatan, 15*(3), 374–380. http://ejurnal.poltekkes-tjk.ac.id/index.php/JK
Yanti, M., & Yudhaningsih, M. (2021). Pengaruh konflik peran ganda dan stres kerja (Studi kasus pada perawat RSUP Sanglah Denpasar). *Journal Satyagraha, 04*(01), 47–64.