

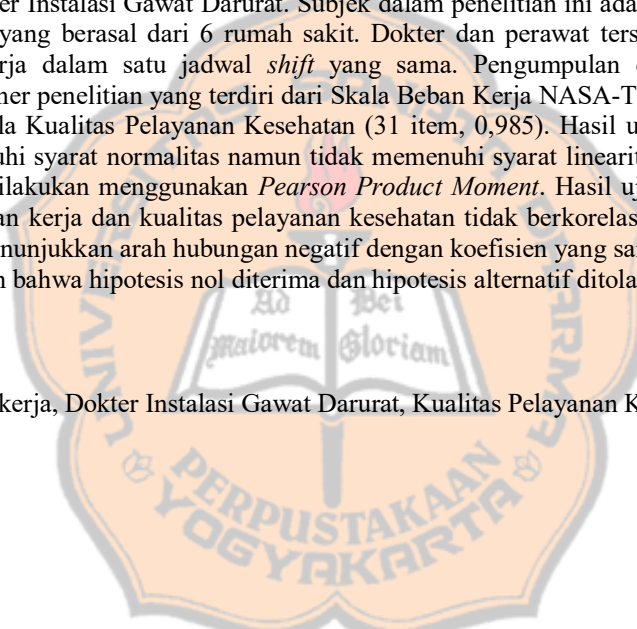
**HUBUNGAN BEBAN KERJA
DENGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
PADA DOKTER INSTALASI GAWAT DARURAT**

Anastasia Tiara Putri

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris hubungan antara beban kerja dan kualitas pelayanan kesehatan pada dokter Instalasi Gawat Darurat. Hipotesis penelitian ini adalah ada hubungan yang bersifat negatif dan signifikan antara variabel beban kerja dan kualitas pelayanan kesehatan pada dokter Instalasi Gawat Darurat. Subjek dalam penelitian ini adalah 50 orang dokter dan 134 orang perawat yang berasal dari 6 rumah sakit. Dokter dan perawat tersebut adalah dokter dan perawat yang bekerja dalam satu jadwal *shift* yang sama. Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner penelitian yang terdiri dari Skala Beban Kerja NASA-Task Load Index (6 item, $\alpha = 0,892$) dan Skala Kualitas Pelayanan Kesehatan (31 item, 0,985). Hasil uji asumsi menunjukkan bahwa data memenuhi syarat normalitas namun tidak memenuhi syarat linearitas. Meskipun demikian uji hipotesis tetap dilakukan menggunakan *Pearson Product Moment*. Hasil uji analisis menunjukkan bahwa variabel beban kerja dan kualitas pelayanan kesehatan tidak berkorelasi secara signifikan ($p = 0,289$) walaupun menunjukkan arah hubungan negatif dengan koefisien yang sangat rendah ($r = -0,080$). Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis nol diterima dan hipotesis alternatif ditolak.

Kata kunci: Beban kerja, Dokter Instalasi Gawat Darurat, Kualitas Pelayanan Kesehatan



**CORRELATION OF DOCTORS' WORKLOAD
AND HEALTHCARE SERVICE QUALITY
IN EMERGENCY DEPARTMENT**

Anastasia Tiara Putri

ABSTRACT

This study aims to empirically examine the correlation between doctors' workload and healthcare service quality in the emergency department. The proposed research hypothesis shows that there is negative and significant correlation between doctors' workload and healthcare service quality in the emergency department. Subjects in this study were 50 doctors and 134 nurses in the emergency department from six hospitals. The data were collected by distributing questionnaires, those are adaptations of NASA-Task Load Index Scale ($\alpha = 0,892$) and Healthcare Service Quality Scale ($\alpha = 0,985$). The analysis results showed that the data were normal but not linear. Instead of the data were not linear, hypothesis analysis was still carried out with *Pearson Product Moment* which requires normality of the data. The analysis showed that doctors' workload didn't correlate significantly with doctors' healthcare service quality ($p = 0,289$), but those variables have negative correlation even though it is very low ($r = -0,080$). It can be concluded that the alternative hypothesis is rejected and the nol hypothesis is accepted.

Keywords: Workload, Emergency Department Doctors, Healthcare Service Quality

