

## ABSTRAK

Pelayanan keperawatan yang bermutu dapat dicapai salah satunya tergantung pada seimbangannya antara jumlah tenaga dan beban perawat di suatu institusi. Beban kerja yang tidak seimbang akan dapat menghambat motivasi perawat dalam melaksanakan tugas keperawatan. Pelayanan keperawatan yang bermutu bisa di lihat dari tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana gambaran beban kerja perawat dan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di Ruang Shofa dan Marwah Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang.

Desain penelitian dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan jenis rancangan *Cross Sectional*, populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan perawat pelaksana di Ruang Shofa dan Marwah Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang dan pasien yang di rawat di Ruang Shofa dan Marwah Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang. Sampel sebanyak 13 orang perawat di Ruang Shofa, 13 orang perawat di Ruang Marwah, 25 orang pasien di Ruang Shofa dan 22 orang pasien di Ruang Marwah Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang, diambil secara *Total Sampling*. Pengambilan data beban kerja menggunakan formulir daftar kegiatan perawat, sedangkan untuk tingkat kepuasan pasien menggunakan kuesioner tertutup, data kemudian dianalisis secara deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja perawat di Ruang Shofa dalam kategori sedang untuk *shift* pagi sebanyak 69,2%, *shift* sore sebanyak 61,5%. Beban kerja perawat di Ruang Marwah dalam kategori sedang untuk *shift* pagi sebanyak 76,9%, *shift* sore sebanyak 84,6%. Sedangkan tingkat kepuasan pasien sebagian pasien di Ruang Shofa (64%) dan sebagian pasien di Ruang Marwah (59,1%) menyatakan puas dalam pelayanan keperawatan.

Untuk itu diharapkan bagi tenaga perawat hendaknya mempertahankan atau meningkatkan mutu pelayanan keperawatan agar pasien tetap merasa puas dan kembali menggunakan jasa pelayanan di Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang.

Kata Kunci : Beban Kerja, Tingkat Kepuasan.