

ABSTRAK

Beban kerja merupakan seluruh kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh seorang perawat selama bertugas di suatu unit pelayanan keperawatan. Kualitas pelayanan merupakan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pasien atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Semakin tinggi beban kerja perawat, maka semakin rendah kualitas pelayanan keperawatan dan sebaliknya, semakin rendah beban kerja perawat, maka semakin tinggi kualitas pelayanan keperawatan. Tujuan penelitian yaitu menganalisis hubungan antara beban kerja perawat dengan kualitas pelayanan pasien di Rumah Sakit berdasarkan studi empiris dalam lima tahun terakhir.

Desain penelitian *literature review*, sumber *database* yang digunakan meliputi *SCOPUS*, *Google Scholar* dan *PubMed* yang diterbitkan mulai tahun 2017 s.d 2021. Strategi pencarian literature menggunakan PICOS, dengan menggunakan kata kunci “beban kerja” OR “*workload*” OR “*workload nurse*” OR “*working pressure*” AND “*quality service*”. Literatur yang ditemukan akan diseleksi menggunakan diagram PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Review and Meta-Analysis*).

Hasil pencarian *literature review* awal ditemukan 275 artikel, setelah direduksi sesuai dengan PICOS dan kata kunci didapatkan 10 literatur yang sesuai. Hasil analisis dari 10 *literature review* diperoleh 60% beban kerja tinggi dan 40% beban kerja rendah. Kualitas pelayanan tinggi diperoleh 60% dan kualitas pelayanan rendah diperoleh 40%. Terdapat 6 jurnal yang berkaitan / ada hubungan antara beban kerja dan kualitas pelayanan perawatan di Rumah Sakit dan 4 jurnal yang tidak ada hubungan antara beban kerja dan kualitas pelayanan perawatan di Rumah Sakit.

Simpulan sari penelitian ini adalah ada hubungan beban kerja dengan kualitas pelayanan di rumah sakit.

Kata kunci: beban kerja, *workload nurse*, *quality service*.