



JURNAL KEPERAWATAN

p-ISSN 2085-1049
e-ISSN 2549-8118

Mengetahui/Mengesahkan
Telah Diperiksa Kebenarannya
Sesuai Dengan Aslinya
Samarinda,.....
Ketua LPPM UMKT



Husni Thamrin, PhD.
NIDN. 0618077001

[Submissions](#) [Current](#) [Archives](#) [Announcements](#) [About](#)

Editorial Team

Editor In Chief

[Livana PH](#) (Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kendal, Indonesia) [Orcid ID: 0000-0002-4905-7214](#); [SINTA ID : 5983298](#); [Schopus ID : 57216412428](#)

Editorial Team

[Yazid Basthomi](#) (Universitas Negeri Malang, Indonesia) [Orcid ID: 0000-0003-3314-3334](#); [SINTA ID : 6027530](#); [Schopus ID : 55312784700](#)

[Mohammad Fatkhul Mubin](#) (Universitas Muhammadiyah Semarang, Indonesia) [Orcid ID: 0000-0001-5171-8627](#); [SINTA ID: 5997757](#); [Scopus ID: 57205695107](#)

[Abdul Wakhid](#) (Universitas Ngudi Waluyo, Indonesia) [Orcid ID: 0000-0002-0941-3720](#); [SINTA ID : 6091883](#); [Scopus ID: 57211785353](#)

[Fitria Anis](#) (Universitas Pendidikan Indonesia, Indonesia) [Orcid ID: 0000-0002-0040-0640](#); [SINTA ID: 6096774](#); [Scopus](#)



Certificate

SK AKREDITASI

- Editorial Team
- Peer-Reviewers
- Peer Review Process
- Focus and Scope

Editorial Team

[Yazid Basthomi](#) (Universitas Negeri Malang, Indonesia) [Orcid ID: 0000-0003-3314-3334](#); [SINTA ID: 6027530](#); [Scopus ID: 55312784700](#)

[Mohammad Fatkhul Mubin](#) (Universitas Muhammadiyah Semarang, Indonesia) [Orcid ID: 0000-0001-5171-8627](#); [Sinta ID: 5997757](#); [Scopus ID: 57205695107](#)

[Abdul Wakhid](#) (Universitas Ngudi Waluyo, Indonesia) [Orcid ID: 0000-0002-0941-3720](#); [SINTA ID: 6091883](#); [Scopus ID: 57211785353](#)

[Firman Aziz](#) (Universitas Pendidikan Indonesia, Indonesian) [Orcid ID: 0000-0002-6040-0618](#) [Sinta ID: 6036674](#); [Scopus ID: 57202387917](#)

[Yulia Susanti](#) (Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kendal) [Sinta ID: 5981513](#); [Scopus ID: 57216415108](#)

SK AKREDITASI

- [Editorial Team](#)
- [Peer-Reviewers](#)
- [Peer Review Process](#)
- [Focus and Scope](#)
- [Author Guidelines](#)
- [Open Access Policy](#)
- [Publication Ethics](#)
- [Author Fee](#)
- [Abstracting & Indexing](#)
- [Contact](#)
- [Publication Frequency](#)
- [Policy of Screening for Plagiarism](#)

Select Language

English

Visitors

See more





Home / Archives /

Vol 12 No 4 (2020): Desember (Supplement: International Nursing Conference "The Challenges of Health Workers in Management Care during the Covid-19 Pandemic": November 10th, 2020.)

DOI: <https://doi.org/10.32583/keperawatan.v12i4>

Published: 2020-12-16



Certificate

SK AKREDITASI

Articles

The Effect of Expressive Writing Therapy Onstress in Children with HIV/AIDS

Angesti Dyah Triyani, Febriana Sartika Sari, Prima Trisna Aji (Author)

701-710



Editorial Team

Peer-Reviewers

Articles

The Effect of Expressive Writing Therapy Onstress in Children with HIV/AIDS

Angesti Dyah Triyani, Febriana Sartika Sari, Prima Trisna Aji (Author)

701-710



Freshman Undergraduate Nursing Student Knowledge Towards Covid-19 Protocol

Dian Nur Adkhana Sari, Aris Setyawan, Supriyadi Supriyadi, Rizki Yulia Purwitaningtyas (Author)

711-718



The Optimization of Post Partum Mothers Milk Production using the Combination of Oxytocin Massage and Marmet Technique at Hospital

Menik Kustriyani, Priharyanti Wulandari (Author)

719-727



Effectiveness and Mechanism of wet Cupping Therapy in Reducing Mean Arterial Pressure Value in Hypertension Patients

Aris Setyawan, Dian Nur Adkhana Sari, Gani Apriningtyas Budiayati (Author)

727-734



Effectiveness of Walking Exercise Therapy on Reducing Blood Pressure in Patients with Hypertension

Moomina Siauta, Selpina Embuai, Hani Tuasikal (Author)

735-742



- Editorial Team
- Peer-Reviewers
- Peer Review Process
- Focus and Scope
- Author Guidelines
- Open Access Policy
- Publication Ethics
- Author Fee
- Abstracting & Indexing
- Contact
- Publication Frequency
- Policy of Screening for Plagiarism

Select Language

English

Visitors

Country	Count
USA	71,800
Indonesia	2,259
UK	398
USA	365
India	173
USA	137
Turkey	134
USA	133
Canada	79
USA	76
USA	75
USA	75

See more FLAG count

Effectiveness of Walking Exercise Therapy on Reducing Blood Pressure in Patients with Hypertension

Moomina Siauta, Selpina Embuai, Hani Tuasikal (Author)

735-742

[PDF](#)

Booklet as Prevention Effort In Its Effect on Adolescent Smoking Intention

Gani Apringtyas Budiayati, Aris Setyawan (Author)

743-750

[PDF](#)

Factor Associated with Covid-19 Guidelines Practice among Nursing Students

Syiddatul Budury (Author)

751-756

[PDF](#)

Early Weaning Food Practice in Baby Viewed from Grandmother's Role

Suryati Suryati, Dian Nur Adkhana Sari, Eka Oktavianto (Author)

757-766

[PDF](#)

The Effect of Health Education on Prevention Of Covid-19 Against Anxiety in Community Yogyakarta

Supriyadi Supriyadi, Andri Setyorini (Author)

767-776

[PDF](#)

The Effect of Earthquake and Tsunami Disaster Education on the Level of Preparedness in Students

Niken Setyaningrum, Andri Setyorini (Author)

777-788

[PDF](#)

71,800	173	79
2,259	137	76
398	134	75
365	133	75

FLAG COUNTER






[View My Stats](#)



[Make a Submission](#)

Indexed by:



Article Title	Author(s)	Page Range	Indexed by
The Effect of Earthquake and Tsunami Disaster Education on the Level of Preparedness in Students	Niken Setyaningrum, Andri Setyorini (Author)	777-788	Indexed by:     
The Family Experience as A Supervisor of Ingesting Drugs to the Adherence to Treatment of Tuberculosis Patients	Anna Nur Hikmawati, Muskhah Eko Riyadi (Author)	789-798	
Effect of Blood Sugar Levels on the High Risk of Diabetic Foot Incidence	Didik Susetiyanto Atmojo, Heny Kristanto, Hengly Irawan (Author)	799-806	
Family Perception on Utilizing Health Care Services	Sinthia Rosanti Maellissa, Mevi Lilipory (Author)	807-814	
Gadget use Relationship Towards Adolescent Social Behavior	Dwi Indah Iswanti, Sri Puji Lestari, Umi Hani (Author)	815-822	
The Effect of Mindfulness on Stress and Psychological Well-Being in Small Medium Business Workers	Arni Nur Rahmawati, Noor Rochmah Ida Ayu Trisno Putri (Author)	823-830	

Information

[For Readers](#)

[For Authors](#)

[For Librarians](#)

The Effect of Mindfulness on Stress and Psychological Well-Being in Small Medium Business Workers	Arni Nur Rahmawati, Noor Rochmah Ida Ayu Trisno Putri (Author)	823-830	Open Journal Systems
Self Efficacy Related to Family Stress in Schizophrenia Patients	Jek Amidos Pardede, Ariyo Ariyo, Jenny Marlindawani Purba (Author)	831-838	
Community-Based Nutritional Literacy Program for Improving Diabetes Self-Management	Umi Hani, Shindi Hapsari (Author)	839-850	
The Effectiveness of Aerobic Low Impact to Changes in Blood Glucose Levels in Type 2 Militus Diabetes	Dian Utama Pratiwi, Satria Nandar Baharza, Hesti Juar Pertiwi (Author)	851-858	
Health Education using Buzz Group and Audio Visual Against Dengue Hemorrhagic Fever Prevention Behavior	Monica Sidun, Wahyuni Langelo, Lucia Cecilia Mandey (Author)	859-868	
The Influence of the Android-Based Sidimes Application on Mother Toddlers Knowledge about Stunting	Akhmad Yanuar Fahmi, Rudiyanto Rudiyanto, Annisa Nur Nazmi (Author)	869-876	

The Influence of the Android-Based Sidimes Application on Mother Toddlers Knowledge about Stunting

Akhmad Yanuar Fahmi, Rudiyanto Rudiyanto, Annisa Nur Nazmi (Author)

869-876



The Mental Health of Coastal Communities during the Covid-19 Pandemic

Yuniar Mansye Soeli, Rachmawaty Dirham Hurawa, Uyon Laloda (Author)

877-882



The Effect of Combined ROM Therapy and Tactile Stimulation on Muscle Strenght in Ischemic Stroke Patients: A Systematic Review

Muliyani Yamlean, Fitri Handayani, Chandra Bagus Ropyanto (Author)

883-892



The Effectiveness of Clay Therapy and Bibliotherapy on the Anxiety of Children

Hani Tuasikal, Moomina Siauta (Author)

893-898



THE Changes in Sleep Quality Scores in Breast Cancer Patients Through Progressive Muscle Relaxation Therapy and Sleep Hygiene Education

Ika Wulansari, Yati Afiyanti, Indang Trihandini (Author)

899-908





THE Changes in Sleep Quality Scores in Breast Cancer Patients Through Progressive Muscle Relaxation Therapy and Sleep Hygiene Education

Ika Wulansari, Yati Afyanti, Indang Trihandini (Author)

899-908



Factors Related to Post Traumatic Stress Disorder Level in Adolescent Victims of Violence

Mariyati Mariyati, Nur Dwi Aini (Author)

909-918



Family Support and Dietary Compliance of Diabetes Melitus Patients : A Literature Review

Nurdiana Djameluddin, Herlina Jusuf, Diman Apriyadi Manto (Author)

919-926



Burdens of Family Caregiving at the Paliative Care: A Literature Review

Emilia Puspitasari Sugiyanto (Author)

827-834



Patient Service Management in the Community Health Centers During the Covid-19 Pandemic

Candra Dewi Rahayu, Muhammad Sahli (Author)

935-942



The The Relationship Between Nurse Motivation and Physical Workload to Improving Quality of Service at Puskesmas

Enok Sureskiarti, Fatma Zulalika, Lidya Vera, Raenaldy Sanjaya (Author)

943-952



The Relationship Between Nurse Motivation and Physical Workload to Improving Quality of Service at Puskesmas Enok Sureskiarti, Fatma Zulaikha, Lidya Vera, Raenaldy Sanjaya (Author)	943-952
PDF	
Implementation of Hospital Without Walls Masruroh Masruroh, Fela Fastabiq Sofia Haq, Aris Suglarto (Author)	952-968
PDF	
The Analysis of Clean and Healty Behaviours in the Family In Preventing Covid-19 Transmission Maulidita Karunianingtyas Wirawati, Dyah Restuning Prihati, Endang Supriyanti (Author)	967-976
PDF	
The Cadres Understanding in the Implementation of a Self Reporting Questionnaire Concerning Mental Health Status Antonelda Marled Wawo, Aysanti Paulus, Appolonaris Berkanis (Author)	977-984
PDF	
Online Learning Stress Relates to Student Coping Strategies During the Covid-19 Pandemic Andikawati Fitriasari, Yurike Septianingrum, Syiddatul Budury, Khamida Khamida (Author)	985-992
PDF	
The Relationship of Workload with Stress Levels in Nurses Suparlan Suparlan, Rahayu Winarti (Author)	993-1000
PDF	

The Relationship of Workload with Stress Levels in Nurses Suparlan Suparlan, Rahayu Winarti (Author)	993-1000
PDF	
Spiritual Well-Being Associated with Type II Diabetes Mellitus Anxiety Ufa Suryani, Nurleny Nurleny (Author)	1011-1016
PDF	
Potential of Nursing Education Towards Of Wellness Tourism Development in Bali Eka Swedarma, Ni Luh Putu Eva Yanti (Author)	1017-1028
PDF	
Life Experiences of Traumatic Post Amputation Clients: A Phenomenological Study Arnika Dwi Asti, Anggun Kusuma Dewi, Tri Sumasih, Putra Ajina Widayawara Suwaryo (Author)	1029-1036
PDF	
Assessment Low Back Pain and Sleep Quality among Pregnant Women: Cross Sectional Study M. Jamaluddin, Widyaningsih Widyaningsih, Dwi Kustriyanti (Author)	1037-1042
PDF	
The Relationship of Family Support and Stress with the Quality of Life of the Elderly Type II Diabetes Mellitus Roza Erda, Cindy Monica Harefa, Revi Yulia, Didi Yunaspi (Author)	1001-1010

The Relationship of Family Support and Stress with the Quality of Life of the Elderly Type II Diabetes Mellitus

Roza Erda, Cindy Monica Harefa, Revi Yulia, Didi Yunaspi (Author)

1001-1010



Family Support and Parent Anxiety in Compliance with Basic Immunization in The Covid-19 Pandemic

Velga Yazla, Hidayatul Hasni, Auliya Mardhotillah, Theresia Eldest Wiselya Gea (Author)

1043-1050



Case Management on Social Isolation Clients

Tati Suryati, Achir Yani Syuhaimie Hamid, Henni Susanti (Author)

1051-1058



Nursing Care for Hypertension Administrative through Giving Oranges to Reduce Blood Pressure

Revi Yulia (Author)

1059-1072



MOTIVASI DAN BEBAN KERJA PERAWAT TERHADAP MUTU PELAYANAN DI PUSKESMAS

Enok Sureskiarti*, Fatma Zulaikha, Lidya Vera, Raenaldy Sanjaya

Ilmu Kesehatan dan Farmasi, Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Jl. Ir. H. Juanda No.15, Sidodadi, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur, Indonesia 75124

*es202@umkt.ac.id

ABSTRAK

Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, adil dan terjangkau. Peningkatan pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah untuk menjalin hubungan yang baik dengan pasien agar pasien tetap loyal kepada Puskesmas. Perawat merupakan salah satu tim pelayanan kesehatan terbesar yang dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan di unit pelayanan kesehatan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perawat adalah faktor internal yaitu motivasi. Semakin tinggi motivasi seseorang maka semakin kuat pula dorongan untuk bekerja lebih keras sehingga dapat meningkatkan kualitas mutu pelayanan. Selain faktor internal, kinerja perawat juga dipengaruhi oleh faktor eksternal antara lain faktor beban kerja Fisik Perawat, semakin banyak beban kerja akan mempengaruhi mutu pelayanan yang di berikan di Puskesmas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan motivasi dan beban kerja fisik perawat terhadap kualitas mutu pelayanan di Puskesmas yang merupakan salah satu unit pelayanan Kesehatan. Metode Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif korelasi dengan pendekatan cross sectional. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 35 perawat yang bekerja di Puskesmas Long Ikis Kabupaten Paser Kalimantan Timur dengan sebaran 19 perawat di Puskesmas Utama dan 16 perawat yang tersebar di 14 Puskesmas Pembantu yang tersebar di Long Ikis Kabupaten Paser Kalimantan Timur. Uji bivariat untuk motivasi dan beban kerja perawat menggunakan Uji Korelasi Gamma. Hasil dari penelitian ini adalah Tidak ada hubungan antara motivasi perawat dengan kualitas pelayanan dengan $P = 0.007 < 0.05$ dan Ada hubungan yang signifikan antara beban kerja perawat terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Long Ikis Kabupaten Paser Kalimantan Timur dengan $P = 0.457 > 0.05$.

Kata kunci: beban kerja fisik; motivasi; mutu pelayanan; puskesmas

THE RELATIONSHIP BETWEEN NURSE MOTIVATION AND PHYSICAL WORKLOAD TO IMPROVING QUALITY OF SERVICE AT PUSKESMAS

ABSTRACT

Puskesmas as the first level health service center are required to be able to provide quality, fair and affordable health services. The improvement of quality health services is to establish good relationships with patients so that patients remain loyal to the Puskesmas. Nurses are one of the largest health service teams who are required to improve the quality of service in the health service unit. One of the factors that influence the quality of nurse services is an internal factor, namely motivation. The higher a person's motivation, the stronger the urge to work harder so that it can improve the quality of service. In addition to internal factors, the performance of nurses is also influenced by external factors, including the physical workload factor of nurses, the more workload will affect the quality of services provided at the Puskesmas. The purpose of this study was to determine the relationship between motivation and physical workload of nurses on the quality of service quality at the Puskesmas, which is a health service unit. Methodology This research is a descriptive correlation study with a cross sectional approach. The number of samples in this study were 35 nurses who worked at the Long Ikis Community Health Center with a distribution of 19 nurses in the Main Health Center and 16 nurses in 14 Puskesmas Paser Village. Bivariate test for motivation and workload of nurses using the Gamma Correlation Test. The conclusion of this study is that there is no relationship between the motivation of nurses and the quality of service with $P =$

$0.007 < 0.05$ and there is a significant relationship between the workload of nurses and the quality of service at Long Ikis Public Health Center, Paser Regency, East Kalimantan with $P = 0.457 > 0.05$.

Keywords: motivation; physical workload; puskesmas; quality of service

PENDAHULUAN

Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama diharuskan memberikan mutu pelayanan kesehatan yang berkualitas, adil dan terjangkau. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan yang menekankan pentingnya upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Tujuan meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu adalah membentuk hubungan yang baik dengan pasien agar pasien tetap loyal terhadap Puskesmas (Bustomi, 2016).

Satrianegara (2018) menjelaskan bahwa layanan bermutu dalam pengertian yang luas dan komprehensif adalah sejauh mana realitas layanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan kriteria dan standar profesional medis terkini dan baik yang sekaligus telah memenuhi atau bahkan melebihi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan tingkat efisiensi yang optimal. Untuk menawarkan komponen kualitas pelayanan dan meningkatkan organisasi penawaran, Semakin tinggi motivasi seseorang, akan semakin kuat dorongan yang timbul untuk bekerja lebih giat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan menggunakan *model Service Quality* terdiri dari lima dimensi mutu pelayanan yang meliputi *responsiveness* (daya tanggap), *reability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *empaty* (empati), dan *tangible* (bukti fisik).

Sistem manajemen mutu merupakan suatu tatanan yang menjamin tercapainya tujuan dan sasaran mutu yang direncanakan termasuk di dalam pelayanan keperawatan (Sulaeman, 2016). Faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan terdiri atas unsur masukan meliputi tenaga, dana dan sarana, unsur lingkungan meliputi kebijakan, organisasi dan manajemen, dan

unsur proses meliputi tindakan medis dan tindakan non medis, dalam unsur masukan terdapat tenaga dan kepemimpinan mutu (Sulaeman, 2016).

Perawat merupakan salah satu tim pelayanan kesehatan terbesar yang dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit. Dalam rangka menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan, maka kinerja dari seluruh perawat pelaksana senantiasa dipacu untuk ditingkatkan. Mutu pelayanan di rumah sakit ditinjau dari sisi keperawatan meliputi aspek jumlah dan kemampuan tenaga profesional, motivasi kerja, dana, sarana dan perlengkapan penunjang, serta manajemen keperawatan di mana akan mempengaruhi beban kerja seorang perawat di uni pelayanan kesehatan (Nursalam, 2014).

Menurut Fauzan (2017) salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dari pegawai adalah faktor motivasi. Motivasi adalah dorongan, baik dari dalam maupun dari luar diri manusia untuk menggerakkan dan mendorong sikap dan tingkah lakunya dalam bekerja. Motivasi adalah karakteristik psikologis manusia memberikan kontribusi pada tingkat komitmen seseorang. Hal ini termasuk faktor-faktor yang menyebabkan, menyalurkan, dan mempertahankan tingkah laku manusia dalam arah tekad tertentu. Motivasi adalah perasaan atau pikiran yang mendorong seseorang melakukan pekerjaan atau menjalankan kekuasaan, terutama dalam berperilaku (Nursalam, 2014). Beban kerja sebagai perbedaan antara kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan. Jika kemampuan pekerja lebih tinggi dari pada tuntutan pekerjaan, akan muncul perasaan bosan. Namun sebaliknya, jika kemampuan pekerja lebih rendah dari pada

tuntutan pekerjaan, maka akan muncul kelelahan yang lebih. Dengan demikian pengertian beban kerja adalah sebuah proses yang dilakukan oleh seseorang dalam menyelesaikan tugas-tugas suatu pekerjaan atau kelompok jabatan yang dilaksanakan dalam keadaan normal dalam suatu jangka waktu tertentu (Meshkati dalam Astuti et al., 2018).

Penelitian yang dilakukan oleh Taekab et al.,(2018) menjelaskan ada hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi mutu pelayanan di PUSKESMAS Leyangan Semarang. Fatimah et al (2016) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kepemimpinan terhadap motivasi kerja perawat rawat jalan Rumah Sakit Islam Harapan Anda Tegal. Penelitian yang dilakukan Astuti et al.,(2018) menyimpulkan bahwa ada pengaruh atau hubungan yang searah antara beban kerja dan motivasi terhadap kinerja perawat secara nyata di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan.

Kecamatan Long Ikis mempunyai luas wilayah sekitar 212.957.5 km² yang terdiri menjadi 3 puskesmas induk yaitu (Puskesmas Long Ikis, Puskesmas krayan dan Puskesmas Long Gelang). Puskesmas Long Ikis berdiri sejak tahun 1979 yang merupakan Puskesmas terbesar di Kecamatan Long Ikis dengan luas wilayah kerja sekitar 63.735.50 km, dengan pelayanan rawat jalan dan rawat inap serta memiliki wilayah kerja di 15 desa. Penilaian tim akreditasi pusat yang dilakukan pada tahun 2015, menetapkan status akreditasi untuk Puskesmas Long ikis adalah dasar. Penelitian Ini sangat di perlukan untuk mengetahui motivasi dan Beban kerja perawat yang dapat berdampak terhadap kualitas mutu pelayanan yang diberikan di Puskesmas, oleh karena itu maka peneliti ingin membuktikan apakah ada hubungan motivasi dan beban kerja fisik perawat

terhadap mutu Pelayanan Kesehatan di PUSKESMAS Long Ikis Kabupaten Paser Kalimantan Timur.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian *descriptive correlation* dengan pendekatan *cross sectional*. *Descriptive correlation* yaitu penelitian atau penelaah hubungan antara dua variable pada suatu situasi kelompok subyek. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah perawat pelaksana keperawatan di PUSKESMAS Induk dan perawat PUSKESMAS pembantu sebanyak 35 orang. Sampel merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi (sugiyono,2010). Teknik pengambilan sampling menggunakan *total sampling*. Sampel yang diambil penelitian ini adalah 35 perawat. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April sampai September 2020 dari mulai pengumpulan data sampai dengan penyusunan hasil penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di seluruh PUSKESMAS baik Puskesmas Induk maupun Puskesmas Pembantu yang berada di Long Ikis Kabupaten Paser Kalimantan Timur. Kuesioner beban kerja Ardiansyah (2016), dari hasil uji validitas pada variabel beban kerja ada 20 item pertanyaan yang valid dari 20 pertanyaan, data dikatakan valid apabila nilai r hasil (corrected item - total correlation) $> r$ tabel yaitu 0,3610 dengan $df = n - 2 = 30 - 2 = 28$ dan $\alpha = 5\%$. Diketahui item pertanyaan semua kuesioner memiliki r hasil $> r$ tabel : 0,3610, sehingga seluruh item pertanyaan tersebut valid di penelitian ini. Kuesioner mutu pelayanan Riandi (2018) dari hasil uji validitas pada variabel mutu pelayanan hanya 26 item pertanyaan yang valid dari 30 pertanyaan, data dikatakan valid apabila nilai r hasil (corrected item - total correlation) $> r$ tabel yaitu 0,3610 dengan $df = n - 2 = 30 - 2 = 28$ dan $\alpha = 5\%$. Diketahui item pertanyaan nomor p2 (0,054), p7 (0,213), p5 (0,032) ,p19 (0,336) memiliki r hasil $< r$ tabel : 0,3610. sehingga item pertanyaan tersebut yaitu

tidak valid dan dihilangkan atau tidak dijadikan item pertanyaan pada kuesioner variabel mutu pelayanan di penelitian ini. Uji reabilitas yang telah dilakukan yaitu variabel beban kerja memiliki realibitas 0,935 dan 0,862 mutu pelayanan kesehatan. Perhitungan hasil uji normalitas Beban Kerja adalah 0,004. Maka data distribusi tidak normal sehingga menggunakan nilai median. Sedangkan variabel mutu pelayanan diperoleh nilai signifikansi : $0,000 < 0,05$ yaitu data berdistribusi tidak normal. Analisis Bivariat dilakukan terhadap dua variable yang diduga berhubungan. Analisi ini melihat hubungan antara tiga variabel yaitu Motivasi, Beban kerja Fisik terhadap Mutu pelayanan Kesehatan di uji menggunakan Uji Gamma.

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1 diperoleh hasil bahwa mayoritas umur responden berada dalam rentang 26-35 tahun (62,9%), sebagian besar berjenis kelamin perempuan (71,4%), sebagian besar berprofesi sebagai perawat honor (71,4%), dan seluruh responden (100%)

bekerja lebih dari 3 tahun dan mayoritas lulusan D3 Keperawatan (65,7%).

Beban Kerja Perawat

Tabel 2 diperoleh hasil bahwa sebagian besar perawat memiliki beban kerja ringan sebanyak 22 orang (62,9%).

Motivasi Perawat

Tabel 3 diperoleh hasil bahwa sebagian besar perawat memiliki motivasi tinggi sebanyak 21 orang (60,0%).

Mutu Pelayanan

Tabel 4 diperoleh hasil bahwa mutu pelayanan PUSKESMAS Long ikis sebagian besar tinggi sebanyak 19 orang (54,3%).

Hasil Analisis Uji Gamma

Data tabel 5 diperoleh nilai *P* adalah 0.457 yang menunjukkan $P > 0.05$ maka $0.457 > 0.05$ yang menunjukkan ada hubungan yang sangat bermakna antara beban kerja fisik terhadap kualitas Mutu pelayanan yang diberikan di Puskesmas Long Ikis Kabupaten Paser Kalimantan Timur.

Tabel 1.
Karakteristik responden (n=35)

Karakteristik	f	%
Umur		
17-25 tahun	1	2.9
26-35 tahun	22	62.9
36-45 tahun	9	25.7
46-55 tahun	3	8.6
Jenis Kelamin		
Laki-laki	10	28.6
Perempuan	25	71.4
Status Kepegawaian		
PNS	10	28.6
Honor	25	71.4
Lama Kerja		
>3 Tahun	35	100
Pendidikan		
D3 Kep	23	65.7
S1 Kep	12	34.3

Tabel 2.
Beban Kerja Perawat (n=35)

Beban Kerja Perawat	f	%
Ringan	22	62.9
Berat	13	37.1

Tabel 3.
Motivasi Perawat Perawat (n=35)

Motivasi Perawat	f	%
Tinggi	21	60.0
Rendah	14	40.0

Tabel 4. Analisis variabel Mutu Pelayanan (n=35)

Mutu Pelayanan	f	%
Tinggi	19	54,3
Rendah	16	45,7

Tabel 5.
Analisis Uji Gamma beban kerja terhadap Mutu pelayanan

		Mutu		Koofisien korelasi r	Nilai P
		optimal	kurang optimal		
Beban kerja fisik	tinggi	13	9	0.255	0.457
	rendah	6	7		

Tabel 6.
Analisis Uji Gamma Motivasi Perawat terhadap Mutu pelayanan

		Mutu		Koofisien korelasi r	Nilai P
		optimal	kurang optimal		
Motivasi Perawat	tinggi	15	6	0.724	0.007
	rendah	4	10		

Data table 6 dapat disimpulkan nilai *P* adalah 0.007 yang menunjukkan $P < 0.05$ maka $0.007 < 0.05$ yang menunjukkan Tidak ada hubungan antara Motivasi perawat terhadap kualitas Mutu pelayanan yang diberikan di Puskesmas Long Ikis Kabupaten Paser Kalimantan Timur

PEMBAHASAN

Beban Kerja Perawat

Berdasarkan data diperoleh hasil bahwa mayoritas perawat memiliki beban kerja ringan sebanyak 22 orang (62,9%) dan beban kerja berat sebanyak 13 orang (37,1%). Peraturan pemerintah RI No.97 tahun 2000 pasal 4 ayat (2) huruf C

tentang Pegawai Negeri Sipil menyatakan bahwa: beban kerja adalah frekuensi rata-rata masing-masing jenis pekerjaan dalam jangka waktu dimana dalam memperkirakan beban kerja organisasi berdasarkan perhitungan dan pengukuran, dari beberapa pengertian diatas dapat di garis bawahi bahwa beban kerja perawat pelaksana di ruang rawat merupakan bagian yang sangat penting untuk diketahui oleh pemimpin atau manajemen sebagai sebuah organisasi dalam hal ini PUSKESMAS, paling tidak diketahui oleh manajer keperawatan dan kepala ruangan, ini berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat di ruang rawat

sebagai sebuah asuhan agar lebih optimal dan berdampak pada mutu pelayanan PUSKESMAS lebih baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Masriati (2018) dimana hasil beban kerja terhadap kinerja perawat di PUSKESMAS Palanro Kabupaten Barru memiliki Beban kerja ringan sebanyak 30 orang (89,5%), Sehingga beban kerja berpengaruh positif terhadap kinerja perawat. Faktor yang mempengaruhi beban kerja terdiri dari Pekerjaan yang sangat bervariasi di ruang rawat, sehingga beban kerja dipisahkan menurut jenis kegiatan, pemberian pelayanan keperawatan. Menurut Suyanto (2009), aktivitas keperawatan dibagi menjadi dua bentuk kegiatan, yaitu: Kegiatan perawatan langsung Aktivitas perawatan yang diberikan oleh perawat yang ada hubungan secara khusus dengan kebutuhan fisik, psikologi dan spritual pasien. Kebutuhan ini meliputi komunikasi, pemberian obat, pemberian makan dan minum, kebersihan diri, serah terima pasien dan prosedur tindakan Kegiatan tindakan perawatan tidak langsung Merupakan kegiatan persiapan untuk melengkapi tindakan keperawatan langsung, antara lain, administrasi pasien, menyiapkan obat-obatan, menyiapkan alat, melakukan koordinasi dan konsultasi demi kepentingan pasien.

Hollon (1976) mengidentifikasi stress kerja dan kepuasan kerja memiliki hubungan timbal balik. Khalidi and Wazalify (2013) Ternyata di dapatkan banyak faktor yang berhubungan dengan kinerja yang menyebabkan penurunan kepuasan pelayanan. Kawasaki, dkk., (2009 : 239) Menyatakan bahwa investigasi yang dilakukan oleh American Society of Anesthesiologists pada tahun 1991 menunjukkan penyebab lain beban kerja adalah stress dalam kerja. Dalam kinerja pekerja sangat penting meningkatkan kebahagiaan pekerja (Okpara JO, dkk., 2005). Kumar (2011) menemukan bahwa

beban kerja merupakan factor kunci yang mempengaruhi perasaan dan menciptakan tekanan atau stress di kalangan pekerja.

Peneliti berasumsi dari hasil dan teori-teori diatas, ternyata tidak semua perawat memiliki beban kerja berat. Mereka memiliki kinerja yang efektif, dapat bekerja secara optimal dan tidak semua perawat didapatkan memiliki penekanan dalam beban kerja. Selain itu perawat bisa menyelesaikan tugasnya dengan baik, melakukan asuhan keperawatan secara optimal. Jika beban kerja perawat berat maka dampak yang akan timbul pun banyak. Dari segi fisik dimana akan mendapatkan koping stress, kurang bersemangat dalam mengerjakan tugas, tidak fokus dan akan kurang optimal dalam melakukan pelayanan kesehatan di puskesmas. Terlebih lagi akan berpengaruh dengan komunikasi perawat.

Sangat penting untuk atasan atau manager keperawatan untuk bisa mengontrol setiap kinerja perawatnya. Apakah perawat memiliki penekanan beban kerja atau tidak. Kerena bisa saja perawat menutupi hal tersebut. Mereka akan bekerja secara optimal namun menyimpan penekanan beban kerja. Hal ini sangat perlu di perhatikan karena akan mempengaruhi dalam kinerja terumata terhadap mutu pelayanan.

Motivasi Perawat

Berdasarkan data diperoleh hasil bahwa mayoritas perawat memiliki motivasi tinggi sebanyak 21 orang (60,0%) dan motivasi rendah sebanyak 14 orang (40,0%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Librianty (2018) dimana sebagian besar perawat di Puskesmas Tapung Kabupaten Kampar memiliki motivasi tinggi sebanyak 30 orang (89,5%). Motivasi merupakan kekuatan (energi) seseorang yang dapat menimbulkan tingkat persistensi dan entusiasmenya dalam melaksanakan suatu kegiatan, baik yang bersumber dari dalam

diri individu itu sendiri (motivasi intrinsik) maupun dari luar individu (motivasi ekstrinsik). Seberapa kuat motivasi yang dimiliki individu akan banyak menentukan kualitas perilaku yang ditampilkannya, baik dalam konteks belajar, bekerja, maupun dalam kehidupan lainnya.

Motivasi dapat diartikan sebagai suatu daya pendorong (driving force) yang menyebabkan orang berbuat sesuatu atau yang diperbuat karena takut akan sesuatu. Menurut Bustomi (2016) motivasi kerja adalah dorongan kehendak yang mempengaruhi perilaku tenaga kerja untuk dapat meningkatkan kinerja karena ada keyakinan bahwa peningkatan kinerja mempunyai manfaat untuk dirinya. Motivasi rendah ditimbulkan oleh berbagai sebab yang berakibat pada rendahnya kinerja. Menurut Luthans (2016) dimana dikatakan bahwa motivasi sangat penting karena dengan motivasi diharapkan setiap individu pegawai dapat membangkitkan keinginan untuk bekerja keras dan antusias untuk mencapai kinerja yang tinggi. Setiap orang memiliki motivasi dalam hidup yang dapat dijadikan suatu alasan pendorong untuk bekerja lebih keras lagi untuk menghasikan output secara maksimal. Peneliti berasumsi hendaknya pimpinan dapat memotivasi perawat yang bekerja dengan cara memberikan reward yang sesuai tanpa memandang status kepegawaian PNS atau honor.

Mutu Pelayanan

Berdasarkan data diperoleh hasil bahwa mutu pelayanan Puskesmas Long ikis sebagian besar tinggi sebanyak 19 orang (54,3%) dan rendah sebanyak 16 orang (45,7%). Hasil ini sejalan dengan peneliti Retno (2017) yang mengatakan mutu pelayanan di Puskesmas Bantul mutu pelayanan kesehatan tinggi sebanyak 74%. Mutu pelayanan kesehatan merupakan derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang

tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan secara normal, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen (Sulaeman, 2016). Kesesuaian pelayanan kesehatan dengan standar profesi dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara baik, sehingga kebutuhan pelanggan dan tujuan untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal dapat tercapai (Bustami, 2016).

Mutu pelayanan derajat haruslah diberikan secara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien, memanfaatkan teknologi tepat guna dan hasil penelitian dalam pengembangan pelayanan kesehatan/keperawatan sehingga tercapai derajat kesehatan yang optimal (Nursalam, 2014). Prinsip pendekatan mutu pelayanan kesehatan terdiri atas: 1) bekerja dalam tim, 2) memberikan fokus perubahan pada proses, 3) mempunyai orientasi kinerja pada pelanggan 4) pengambilan keputusan berdasarkan data, 5) adanya komitmen pimpinan dan keterlibatan staf dalam perbaikan proses pelayanan. Jika kelima prinsip tersebut dapat dirasakan dan dibuktikan keberadaannya di suatu Puskesmas, maka dapat dikatakan bahwa Puskesmas itu telah menerapkan prinsip-prinsip jaminan dalam manajemennya (Mangkunegara, 2019).

Menurut analisis peneliti mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas perlu ditingkatkan karena akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien yang berkunjung ke puskesmas

SIMPULAN

Karakteristik berdasarkan 35 responden mayoritas responden berada dalam rentang 26-35 tahun, berjenis kelamin perempuan, status kepegawaian sebagian besar perawat honor, lama kerja seluruh perawat telah lebih dari 3 tahun, sebagian besar perawat lulusan D3 Keperawatan. Hasil beban kerja diperoleh hasil bahwa sebagian besar perawat memiliki beban kerja rendah, memiliki motivasi tinggi dan hasil mutu pelayanan sebagian besar tinggi.

Hasil uji statistik dengan menggunakan Uji Gamma untuk beban kerja diperoleh nilai P adalah 0.457 yang menunjukkan $P > 0.05$ maka $0.457 > 0.05$ yang menunjukkan ada hubungan yang sangat bermakna antara beban kerja fisik terhadap kualitas mutu pelayanan yang diberikan di Puskesmas Long Ikis Kabupaten Paser Kalimantan Timur. Sedangkan untuk Motivasi Perawat diperoleh nilai P adalah 0.007 yang menunjukkan $P < 0.05$ maka $0.007 < 0.05$ yang menunjukkan tidak ada hubungan antara Motivasi perawat terhadap kualitas Mutu pelayanan yang diberikan di Puskesmas Long Ikis Kabupaten Paser Kalimantan Timur.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Assaf. (2009). *Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Ardiansyah. (2017). *Hubungan Antara Beban Kerja dengan Displin Kerja Perawat di Ruang Rawat INap RSUD I.A. Moeis Samarinda*. Skripsi tidak dipublikasi. Samarinda: Fakultas Ilmu Keperawatan Stikes Muhammadiyah.
<https://dspace.umkt.ac.id/handle/463>. 2017
- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktek. Edisi Revisi VI*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asmar. (2017). *Hubungan Beban Kerja dan Motivasi Perawat dengan Kepatuhan dalam Melaksanakan SOP Pengurangan Resiko Infeksi (Hand Hygiene) RSUD DR Abdul Rivai Berau*. Skripsi tidak dipublikasi. Samarinda: Fakultas Ilmu Keperawatan.
<https://dspace.umkt.ac.id/handle/463>. 2017
- Astuti, L. (2018). Pengaruh Motivasi dan Beban Kerja terhadap Kinerja Perawat pada RSUD Mitra Medika Medan. *Jurnal Ilman*, 42-50.
<https://jurnal.stimsukmamedan.ac.id/index.php/ilman>
- Baharuddin, F. A. (2019). Pengaruh Kualitas Perawat dan Sarana Prasarana Terhadap Askep Melalui Motivasi kerja di RSUD Trikora Salakan Sul-Teng. *Journal of Management*, 2.
- Bahtiar, S. (2017). *Manajemen Keperawatan dengan Pendekatan Praktis*. Tasikmalaya: Erlangga.
- Bustami. (2011). *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Depkes. (2019). *Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Donabedian, (1980) Exlaration ini Quality Assesment And Monitoring Health Administration, Michigan, Press ann Arbor
- Fatmasari, W. A. (2018). Analisis Motivasi Keja Perawat di RSUD Ambarawa Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarkat*, Vol 6, 38-48.
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm>

- Fauzan, M. (2017). Pengaruh Stress dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Perawat. *Wawasan Manajemen*, 89-106.
- Gilles, D. A. (2006). *Manajemen Keperawatan; Suatu Pendekatan Sistem. Edisi kedua*. Philadelphia: W.B Saunders.
- Gurusinga, W. (2017). Hubungan Gaya Kepemimpinan Kepala Ruangan dengan Motivasi Kerja Perawat Pelaksana di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8-15. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm>
- Hamda, W. (2016). Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Katobu Kabupaten Muna Tahun 2016. *HIGEIA JOURNAL OF PUBLIC HEALTH RESEARCH AND DEVELOPMENT*, 65-72.
- Hasibuan, M. S. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hollon, C. J., and Chesser, R. J. (1976). The Relation of Personal Influence dissonance to job tension, satisfaction, and involvement. *Academy of Management Journal*, 19, pp: 308-314.
- Kawasaki, Kazoyoshi., Miho Sekomoto., Tatsuro Ishizaki and Yuichilmanaka. (2009) WorkStress and Workload of Full-time Anesthesiologists in Acute Care Hospital in Japan. *Journal of Anesthesia*, 23 pp: 235-241. <https://bjanaesthesia.org/>
- Khalidi, Doaa Al and Mayyada Wazaify. (2013). Assessment of Pharmacists Job Satisfaction and Job Related Stress in Amman. *Jurnal Int J Clin Pharm*, 32, pp: 821-828.
- Kumar, Kanagaluru Sai. (2011). A Study on Job Stress of the Employees with Reference to Banking Sector. *Internasional. journal of Management* <https://www.emerald.com/insight/publication/issn/0262-1711>
- Koesmono, T. H. (2016). Pengaruh Kepemimpinan dan Tuntutan Tugas Terhadap Komitmen Organisasi dengan Variabel Moderasi Motivasi Perawat Rumah Sakit Swasta Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 2*, 1-6. jurnal.unmer.ac.id/index.php/jmdk/
- Muninjaya, A. (2004). *Manajemen Kesehatan Edisi 2*. Jakarta: EGC.
- Nurhayati, T. (2012). Hubungan Kepemimpinan Transformasional dan Motivasi Kerja. *Jurnal Eduksos, Vol 2*, 77-92. <https://syekhnurjati.ac.id/jurnal/index.php/edueksos/article/view/380>
- Pratiwi, H. A. (2016). Implementasi Sistem Manajemen Mutu Pelayanan Keperawatan Melalui Kepemimpinan Mutu Kepala Ruangan. *Ners*, 1-6.
- Priansa, S. d. (2011). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Riandi. (2018). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wonorejo Samarinda. Skripsi tidak dipublikasi*. Samarinda: Fakultas Ilmu Kesehatan UMKT.
- Sureskiarti, Enok (2020). *Manajemen Keperawatan. Yayasan Pendidikan Dan Sosial Indonesia Maju (YPSIM) Banten*
- Sureskiarti, Enok (2020). *Pengaruh Spiritual Leadership Terhadap*

Kinerja Perawat Dalam Menjalankan Asuhan Keperawatan. Yayasan Pendidikan Dan Sosial Indonesia Maju (YPSIM) Banten

Taekab, e. (2019). Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas dan Hubungannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lelayang Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat, Vol 7, No 1*, 31-40.

Triani, D. (2016). *Hubungan Beban Kerja dan Tipe Kepemimpinan Dengan Tingkat Stress Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Aji Muhammad Parikesit Tenggaraong. Skripsi tidak dipublikasi.* Samarinda: Fakultas Ilmu Keperawatan Stikes Muhammadiyah.
<https://dspace.umkt.ac.id/handle/463>.
2017