

Analisis Pengaruh Beban Kerja Dan Motivasi Perawat Terhadap Kualitas Pelayanan Di Ruang Rawat Inap RS Islam Faisal Makassar Tahun 2019

Misnawaty A. Muin¹, Rasyidin Abdullah¹, Jasmin Ambas¹
¹PascaSarjana Universitas Muslim Indonesi (UMI)

ABSTRAK :

Pelayanan keperawatan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Pelayanan Keperawatan merupakan cerminan dari pelayanan rumah sakit. Tenaga keperawatan bertanggungjawab memberikan pelayanan keperawatan yang optimal dalam meningkatkan dan mempertahankan mutu pelayanan keperawatan. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis pengaruh beban kerja dan motivasi kerja perawat terhadap kualitas pelayanan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Faisal.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan cross sectional dengan jumlah populasi sebanyak 115 perawat, dan sampel sebanyak 89 orang dihitung menggunakan teknik *Slovin* yang terbagi di 8 ruang rawat inap di RS. Islam Faisal. Data dikumpulkan menggunakan kuisioner dianalisis dengan menggunakan program SPSS (*statistic package for social science*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) ada pengaruh positif beban kerja dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di ruang rawat inap RS. Islam Faisal Makassar dengan nilai ($p < 0,002$), (2) ada pengaruh positif motivasi dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di ruang rawat inap RS. Islam Faisal Makassar dengan nilai ($p < 0,000$), (3) ada pengaruh beban kerja dan motivasi kerja secara simultan terhadap kualitas pelayanan di ruang rawat inap RS. Islam Faisal Makassar dengan nilai 0,369 (36,9%) dengan $p < 0,000$.

Beban Kerja mempengaruhi kualitas pelayanan, sehingga beban kerja dan motivasi harus menjadi perhatian bagi pimpinan rumah sakit.

Kata Kunci : *Beban kerja, Motivasi dan Kualitas Pelayanan.*

Analysis Of The Effect Of Workload And Nurse Motivation On Service Quality In The Inpatient Room Of Faisal Makassar Islamic Hospital In 2019

ABSTRACT :

Nursing services are an inseparable part of health services in Hospitals. Nursing Services are a reflection of hospital services. Nursing staff are responsible for providing optimal nursing services in improving and maintaining the quality of nursing services. The purpose of this study was to analyze the effect of workload and work motivation of nurses on the quality of service in the Inpatient Room of the Faisal Islamic Hospital.

This type of research is quantitative with a cross sectional approach with a population of 115 nurses, and a sample of 89 people was counted using the Slovin technique which is divided into 8 inpatients in the hospital. Faisal Islam. Data collected using questionnaires were analyzed using the SPSS (statistical package for social science) program.

The results showed that (1) there was a positive and significant influence of workload on the quality of services in the inpatient hospital. Islam Faisal Makassar with a value ($p < 0.002$), (2) there is a positive and significant motivation

effect on the quality of service in the inpatient room of the hospital. Islam Faisal Makassar with a value (p 0,000), (3) there is a simultaneous influence of workload and work motivation on the quality of service in the inpatient room of the hospital. Islam Faisal Makassar with a value of 0.369 (36.9%) with p 0,000.

Workload affects service quality, so workload and motivation must be a concern for hospital leaders.

Keywords : Workload, Motivation and Service Quality.

PENDAHULUAN

Perawat merupakan “*The Caring Profession*” mempunyai kedudukan penting dalam menghasilkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit maupun peskesmas, karena pelayanan yang unik dilaksanakan selama 24Jam dan berkesinambungan merupakan kelebihan tersendiri dibanding pelayanan lainnya. Oleh karena itu, rumah sakit harus memiliki perawat berkinerja baik yang akan menunjang kinerja rumah sakit sehingga dapat tercapai kepuasan pelanggan atau pasien (Arofiati dan Wahyuni, 2011).

Upaya memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu diperlukan manajer keperawatan yang mempunyai kemampuan baik kognitif, afektif dan psikomotor dalam menjalankan fungsi-fungsi manajemen, dan kepemimpinan. Setiap manajer bertanggung jawab dalam melakukan manajemen sumber daya manusia yang terdiri dari perencanaan tenaga, penerimaan seleksi dan retensi, orientasi dan latihan, pengembangan staf dan prestasi kerja. Baik buruknya pelayanan rumah sakit sering dinilai dari pengetahuan, ketrampilan serta sikap mandiri dan profesional dari seorang perawat. Pelayanan keperawatan yang diberikan sesuai dengan kompetensi dan kewenangan yang dimiliki secara mandiri maupun bekerjasama dengan tenaga kesehatan lainnya yang dibentuk dalam manajemen keperawatan. (Honesty Diana Morika 2017).

Beban kerja yang dirasakan oleh perawat juga dapat mempengaruhi kinerja perawat. Beban kerja yaitu jumlah pekerjaan yang ditanggung/ dibebankan oleh suatu unit organisasi atau jabatan yang merupakan hasil perkalian waktu dengan jumlah kerja.

Beban kerja yang berlebihan dapat menimbulkan suasana kerja yang kurang nyaman bagi pekerja. Kelebihan beban kerja dapat memicu stres kerja yang lebih cepat. Sebaliknya kekurangan beban kerja dapat menimbulkan kerugian bagi organisasi/instansi. Jika pegawai mengahyati pekerjaan sebagai beban kerja sehingga pegawai mengalami ketegangan didalam pekerjaan karena kemampuannya tidak sesuai dengan tuntutan organisasi hal ini berdampak pada perilaku yang ditampilkan oleh pegawai yaitu perilaku tidak efektif dalam bekerja, seperti malas, menghindari tugas atau rendahnya motivasi dan kinerja pegawai. Oleh karena itu, perlunya memperhatikan beban kerja perawat, karena akan mempengaruhi kinerja perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan di rumah sakit. (Iskandar dan Sembada, 2012).

Beban kerja perawat adalah seluruh kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh perawat selama tugas disuatu unit pelayanan keperawatan. Beban kerja keperawatan pada suatu unit dapat diperkirakan dengan memperhatikan komponen-komponen yaitu jumlah pasien yang dirawat per

hari, per bulan dan per tahun, kondisi pasien, rata-rata pasien dirawat, tindakan langsung dan tidak langsung yang dibutuhkan pasien, frekwensi masing-masing tindakan yang diperlukan dan rata-rata waktu yang dibutuhkan dalam melaksanakan tindakan.

Kepuasan kerja seseorang dipengaruhi oleh faktor-faktor penentu kepuasan kerja, variabel-variabel penentu kepuasan kerja dapat dikelompokkan kedalam tiga kelompok, yaitu karakteristik pekerjaan, karakteristik organisasi, dan karakteristik individu. Karakteristik pekerjaan mempengaruhi tingkat motivasi, kinerja karyawan, kepuasan kerja, tingkat absensi dan tingkat perputaran kerja. Karakteristik pekerjaan terdiri atas keanekaragaman tugas, identitas tugas, keberartian tugas, otonomi, dan umpan balik. (Panggabean, 2004)

Rumah Sakit Islam Faisal merupakan rumah sakit swasta kelas B yang menjadi salah satu pusat rujukan di Sulawesi Selatan. Hal ini menuntut rumah sakit untuk selalu menjaga dan meningkatkan performansi serta mutu pelayanannya. Rumah Sakit Islam Faisal mempunyai kapasitas 245 tempat tidur, dengan *Bed Occupancy Rate (BOR)* pada bulan Januari – Desember 2018 adalah 80%. Jumlah tenaga perawat seluruhnya 246 orang, sebanyak 180 orang ditempatkan di Instalasi rawat inap dengan kapasitas 245 tempat tidur dengan BOR rata-rata 80% dan selebihnya 66 orang di Instalasi rawat jalan, dan rawat khusus. (Profil RS Islam Faisal, 2019).

Fenomena yang terjadi bahwasanya pelayanan kesehatan di Indonesia, khususnya pelayanan kesehatan di rumah sakit mendapat perhatian dari masyarakat. Berbagai keluhan dari masyarakat yang

menyangkut kualitas pelayanan di rumah sakit haruslah mendapat kepedulian dari pihak pengelola dan penyelenggara layanan rumah sakit. Kendala manajemen dan pelaksanaannya perlu untuk segera diatasi dan diminimalkan (Surbanegara, 2005).

Rendahnya pelayanan di rumah sakit diakibatkan oleh pelayanan keperawatan yang merupakan bagian sistem pelayanan kesehatan di rumah sakit yang mempunyai fungsi menjaga mutu pelayanan masih dinilai rendah. Pelayanan keperawatan sering dijadikan barometer oleh masyarakat, dalam menilai mutu rumah sakit, sehingga dalam ini dituntut adanya profesionalisme dari perawat dalam bekerja yang ditunjukkan oleh hasil kinerja perawat, baik itu perawat pelaksana maupun pengelola dalam memberikan asuhan keperawatan kepada klien. Pelaksanaan kerja perawat yang maksimal dalam pelayanan kesehatan yang berkualitas terjadi bila sistem pelaksanaan asuhan keperawatan yang dilakukan mendukung praktik keperawatan profesional sesuai standar (Wahyuni, 2007).

Metode dan Bahan

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *Cross sectional* yaitu rancangan penelitian yang pengukuran atau pengamatannya dilakukan secara simultan pada satu saat (Notoadmojo, 2005; Hidayat, 2007). Pada penelitian ini, untuk melihat pengaruh antara beban kerja dan motivasi kerja perawat terhadap kualitas pelayanan di Unit Rawat Inap RSI Faisal.

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan September sampai Oktober 2019 di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar

di Jalan A.P Pettarani Makassar Sulawesi Selatan

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat di ruang rawat inap sebanyak 115 Perawat yang terbagi di 8 ruang rawat inap.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti dan dianggap mewakili populasi. Sampel diambil dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N (d)^2}$$

Ket :

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

D : Tingkat kepercayaan atau ketepatan yang diinginkan

$$n = \frac{115}{1 + 115 (0,05)^2}$$

$$n = \frac{115}{1,2875} = 89$$

Sampel pada penelitian ini adalah seluruh perawat yang hadir saat pembagian kuisioner.

C. Metode Pengumpulan Data

Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiono, 2016). Setiap poin jawaban pada kuisioner ditentukan skornya menggunakan skala likert. Skala likert berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu. Jawaban pernyataan menggunakan skala Likert, setiap pilihan mempunyai nilai :1 untuk STS = (Sangat tidak setuju), artinya kenyataan yang saudara rasakan sangat tidak sesuai dengan pernyataan, nilai 2 untuk TS (Tidak setuju), artinya

kenyataan yang saudara rasakan tidak sesuai dengan pernyataan, nilai 3 untuk S=(setuju), nilai 4 untuk SS=(Sangat setuju), artinya kenyataan yang saudara rasakan sangat sesuai dengan pernyataan. Untuk pernyataan yang bersifat negatif mempunyai nilai sebaliknya. Sebelum data untuk penelitian dikumpulkan, maka dilakukan uji coba instrument penelitian. Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen (Hastono, 2006). Uji validitas suatu instrumen (kuesioner) dilakukan dengan cara melakukan korelasi antar skor masing-masing variable dengan skor totalnya. Teknik korelasi dengan menggunakan *Pearson Product Moment*. Jika hasil perhitungan ternyata $r_{hitung} > r_{table}$ maka butir instrument dianggap valid, sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{table}$ maka dianggap tidak valid (invalid), sehingga instrument tidak dapat digunakan dalam penelitian atau direvisi pernyataannya.

Uji reliabilitas instrument bertujuan untuk mengetahui konsistensi dari instrumen yang digunakan sebagai alat ukur. Uji reliabilitas instrument dilakukan dengan menggunakan koefisien *alpha Cronbach* (Sugiono, 2007) yaitu dengan membandingkan r_{alpha} dengan r_{tabel} . Jika r_{alpha} lebih besar dari r_{tabel} maka dikatakan bahwa pernyataan tersebut reliabel dan sebaliknya. Pernyataan yang reliabel dapat digunakan dalam butir-butir pernyataan instrument penelitian.

HASIL PENELITIAN

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden adalah ciri khas yang melekat pada diri responden. Dalam penelitian ini yang menjadi karakteristik responden meliputi usia, jenis kelamin,

status pendidikan, lama bekerja. Untuk memperoleh karakteristik responden rawat inap di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar dapat dilihat pada tabel 1

Berdasarkan Tabel 1 dari 89 responden, distribusi usia responden paling banyak adalah (26 – 35 thn) yaitu 60 responden (56,3 %) dan paling sedikit 36-45 yaitu 1 responden (1,1%). Untuk jenis kelamin responden yang paling banyak adalah perempuan sebanyak 61 responden (65,5%) sedangkan paling sedikit laki-laki sebanyak 28 responden (31,5%). Distribusi pengalaman bekerja paling banyak adalah 1 – 3 tahun yaitu 63 responden (70,8%) dan paling sedikit yaitu > 5 sebanyak 8 responden (8,9%). Untuk distribusi pendidikan yang paling banyak adalah D3 yaitu 57 responden (64,0%) dan paling sedikit adalah Lulusan S1 yaitu 32 responden (36%). Untuk distribusi ruang perawatan yang paling banyak adalah ruang perawatan 7 yaitu 17 responden (13%) dan paling sedikit adalah perawatan 3 yaitu 6 responden (4,6%). (Data primer, 2019)

2. Analisis Univariat

a. Beban Kerja

Untuk memberikan informasi yang lebih rinci dari hasil penelitian tentang variabel beban kerja terhadap kualitas pelayanan.

Setelah melakukan perhitungan secara keseluruhan, kemudian total skor penilaian responden terhadap kategori beban kerja dikelompokkan menjadi dua, yaitu baik dan kurang. Untuk memperoleh distribusi beban kerja di unit rawat inap.

Berdasarkan Tabel 2 dari 89 responden terdapat 34 responden (38,2%) yang menyatakan beban kerja di unit rawat inap Rumah Sakit Islam Faisal sudah baik dan sebanyak 55 responden (61,8%) menilai tidak baik.

b. Motivasi Kerja

Untuk memberikan informasi yang lebih rinci dari hasil penelitian tentang variabel motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan di unit rawat inap di Rumah Sakit Islam Faisal.

Setelah melakukan perhitungan secara keseluruhan, kemudian total skor penilaian responden terhadap kategori motivasi kerja dikelompokkan menjadi dua, yaitu baik dan tidak baik. Untuk memperoleh distribusi motivasi kerja di Rumah Sakit Islam Faisal dapat dilihat pada Tabel 3.

Berdasarkan Tabel 3 dari 89 responden terdapat 52 responden (58,4%) yang menyatakan motivasi kerja di unit rawat inap Rumah Sakit Islam Faisal sudah baik dan sebanyak 37 responden (41,6%) menilai masih kurang.

c. Kualitas Pelayanan

Untuk memberikan informasi yang lebih rinci dari hasil penelitian tentang variabel kualitas pelayanan di unit rawat inap di Rumah Sakit Islam Faisal.

1. Reability

Berdasarkan Tabel 4 semua responden terdapat 89 responden (100%) yang menyatakan reability di unit rawat inap Rumah Sakit Islam Faisal sudah Puas.

2. Assurance

Berdasarkan Tabel 5 semua responden terdapat 89 responden (100%) yang menyatakan assurance di unit rawat inap Rumah Sakit Islam Faisal sudah puas.

3. Tangible

Berdasarkan Tabel 6 dari 89 responden terdapat 67 responden (75,3%) yang menyatakan tangible di unit rawat inap Rumah Sakit Islam Faisal sudah puas dan sebanyak 22 responden (24,7) menyatakan tidak puas.

4. Empathy

Berdasarkan Tabel 7 semua responden terdapat 89 responden (100%) yang menyatakan empathy di unit rawat inap Rumah Sakit Islam Faisal sudah puas.

5. Responsiveness

Setelah melakukan perhitungan secara keseluruhan, kemudian total skor penilaian responden terhadap kategori responsiveness dikelompokkan menjadi dua, yaitu puas dan tidak puas. Untuk memperoleh distribusi kualitas pelayanan di unit rawat inap Rumah Sakit Islam Faisal dapat dilihat pada Tabel 8.

Berdasarkan Tabel 8, dari 89 responden terdapat 88 responden (99%) yang menyatakan responsiveness di unit rawat inap Rumah Sakit Islam Faisal sudah puas dan sebanyak 1 responden (1%) menilai tidak puas.

Setelah melakukan perhitungan secara keseluruhan, kemudian total skor penilaian responden terhadap kategori kualitas pelayanan dikelompokkan menjadi dua, yaitu sesuai dan tidak sesuai. Untuk memperoleh distribusi kualitas pelayanan di unit rawat inap Rumah Sakit Islam Faisal dapat dilihat pada Tabel 9.

Berdasarkan Tabel 9, dari 89 responden terdapat 67 responden (75,3%) yang menyatakan kualitas pelayanan di unit rawat inap Rumah Sakit Islam Faisal sudah sesuai dan sebanyak 22 responden (24,7%) menilai tidak sesuai.

3. Analisis Bivariat

a. Pengaruh Beban Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Faisal

Pengaruh beban kerja terhadap kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Islam Faisal dapat dilihat pada Tabel 10

Pada Tabel 10 di atas terlihat bahwa dari 89 responden, yang menyatakan beban kerja tinggi dan kualitas pelayanan tinggi sebanyak 26 responden (29,2%) Responden yang menyatakan beban kerja rendah dan kualitas pelayanan tinggi sebanyak 41 responden (46,1%)

Berdasarkan hasil uji *Chi-Square* nilai $p = 0,000$ ($p.value < 0,05$) membuktikan bahwa secara statistik ada pengaruh beban kerja terhadap kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Islam Faisal, dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima.

b. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Islam Faisal

Pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Islam Faisal dapat dilihat pada Tabel 11.

Pada Tabel 11 terlihat bahwa dari 89 responden, yang menyatakan motivasi kerja baik dan kualitas pelayanan tinggi sebanyak 38 responden (73,1%). Responden yang menyatakan motivasi kerja rendah dan kualitas pelayanan tinggi sebanyak 29 responden (78,4%).

Berdasarkan hasil uji *Chi-Square* nilai $p = 0,000$ ($p.value < 0,05$) membuktikan bahwa secara statistik ada pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Islam Faisal, dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima.

C. Pembahasan

Usia responden paling banyak adalah remaja akhir dan paling sedikit dewasa akhir. Untuk jenis kelamin responden yang paling banyak adalah perempuan sedangkan paling sedikit laki-laki. Untuk distribusi lama kerja terbanyak di periode 1 – 3 tahun. pendidikan yang paling banyak adalah D3 dan paling sedikit adalah S1.

1. Pengaruh beban kerja terhadap kualitas pelayanan di unit rawat inap Rumah Sakit Islam Faisal.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa thitung sebesar 1,717 t tabel signifikansi $0,089 >$ dengan demikian, menerima H_a dan menolak H_0 , maka beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat. Maka dapat disimpulkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat. Artinya, semakin tinggi atau rendahnya beban kerja perawat, maka tidak mempengaruhi peningkatan kinerja perawat.

Berdasarkan hasil analisis statistik, didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden menyatakan beban kerja baik dan kualitas pelayanan baik dengan nilai $p \text{ value} = 0,000$ ($p \text{ value} < 0,05$) membuktikan bahwa secara statistik ada pengaruh beban kerja terhadap kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Islam Faisal, dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan dengan taraf signifikansi 0,000 terhadap kualitas pelayanan RSI Faisal. Pengaruh beban kerja terhadap kualitas pelayanan dapat dijelaskan dengan beberapa faktor. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan waktu kerja merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh sebagian perawat. Penggunaan waktu kerja merupakan hal yang sangat penting peranannya dan sangat mempengaruhi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, karena ketika penggunaan waktu kerja dengan baik maka pekerjaan mereka akan memiliki hasil yang baik karena sesuai dengan apa yang ada dalam standar yang sudah ditentukan. Berdasarkan observasi,

masih terlihat adanya penggunaan waktu kerja kurang baik, karena masih ada perawat yang bekerja melebihi jam kerja yang ditentukan untuk menyelesaikan pekerjaannya. Hal ini tentunya akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karena dengan mereka bekerja melebihi jam kerja yang ditentukan menunjukkan setiap harinya selalu ada pekerjaan yang belum terselesaikan tepat waktu, maka hal tersebut akan menunda selesainya pekerjaan lain yang semestinya mereka kerjakan serta akan menghambat pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa penting bagi pihak RS memperhatikan jam kerja para perawat untuk menggunakan waktu kerja sebaik-baiknya, karena dengan penggunaan waktu kerja yang baik dapat menyelesaikan tugas dan kewajibannya dengan tepat waktu, sehingga tidak akan lagi terjadi keterlambatan dalam pelaksanaan dan pengumpulan tugas dalam pekerjaan.

Pernyataan ini sesuai dengan pendapat yang disampaikan oleh (Iskandar2012) yang menyatakan bahwa beban kerja merupakan faktor ekstrinsik individu yang menjadi salah satu sumber munculnya tekanan, karena beban kerja yang dihadapinya terlalu banyak. Kondisi ini menuntut pegawai untuk memberikan energi yang lebih besar lagi daripada biasanya di dalam menyelesaikan pekerjaannya, tetapi semua ini tergantung pada masing-masing individualnya, maksudnya tugas-tugas tersebut akan selesai dengan baik atau tidak tergantung bagaimana seseorang menghayati beban kerja yang dirasakanya

2. Pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan di unit rawat inap Rumah Sakit Islam Faisal.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakaukan menunjukkan

bahwa thitung sebesar $9,374 > t_{tabel}$ dan signifikan $0,000 < 0,05$. Dengan demikian menolak H_0 dan menerima H_a , maka motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat. Maka dapat disimpulkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat. Artinya, semakin tinggi motivasi perawat, maka kinerja perawat akan meningkat. Demikian sebaliknya semakin rendah motivasi perawat, maka kinerja perawat semakin menurun.

Berdasarkan hasil analisis statistik, didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden menyatakan motivasi kerja baik dan kualitas pelayanan baik dengan nilai $p \text{ value} = 0,000$ ($p \text{ value} < 0,05$) membuktikan bahwa secara statistik ada pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Islam Faisal, dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima.

Motivasi adalah suatu situasi/kondisi internal yang membangkitkan kita untuk bertindak, mendorong kita untuk mencapai tujuan tertentu, dan membuat kita tetap tertarik dalam kegiatan tertentu (Nursalam, 2007)

Motivasi merupakan faktor pendorong dalam melaksanakan kegiatan dari seseorang untuk mencapai suatu tujuan institusi dengan berusaha ketinggian yang lebih tinggi, dengan syarat tidak mengabaikan kemampuan untuk memperoleh kepuasan didalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan pribadi. Motivasi dalam manajemen ditujukan untuk meningkatkan semangat bekerja pegawai, supaya kinerjanya meningkat dengan segala kemampuannya untuk mewujudkan tujuan organisasi. Motivasi mengupayakan cara mengoptimalkan potensi pegawai untuk dapat bekerja dengan baik, mau

bekerja untuk mendorong peningkatan kinerja pegawai, sehingga berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan (Mangkunegara, 2007).

Motivasi merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh pihak manajemen. Apabila mereka menginginkan karyawannya dapat memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian tujuan perusahaan, maka karyawan tersebut harus diberikan motivasi. Dengan adanya motivasi, seorang karyawan akan memiliki semangat yang tinggi dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya.

Menurut Hasibuan (2005), pentingnya motivasi karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal.

Menurut Robbins (1996), motivasi penting karena dengan motivasi diharapkan setiap individu bersedia bekerja keras, disiplin dalam menaati berbagai kebijakan dan peraturan dan antusias dalam untuk mencapai produktivitas tinggi.

Sedangkan menurut Hasibuan (2005) salah satu tujuan pemberian motivasi adalah untuk meningkatkan kedisiplinan dan menurunkan tingkat absensi karyawan. Lanjutnya, Hasibuan (2005) juga menyatakan bahwa kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Masalah kurangnya disiplin pegawai akan berpengaruh pada kinerja pegawai tersebut. Hal ini juga bisa berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan institusi tersebut.

Tinggi rendahnya tingkat kinerja petugas kesehatan dapat di pengaruhi oleh beberapa faktor dan

salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja petugas kesehatan adalah motivasi. Dengan demikian motivasi harus mendapat perhatian khusus dari setiap petugas kesehatan karena motivasi dapat mempengaruhi kinerja petugas kesehatan.

Hasibuan (2017), menyebutkan bahwa motivasi kerja adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerjasama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Kegairahan kerja adalah kemauan dan kesenangan yang mendalam terhadap pekerjaan yang dilakukan dengan mengetahui perilaku manusia, apa sebabnya orang mau bekerja, dan kepuasan-kepuasan apa yang dinikmatinya, maka seorang manajer akan lebih mudah memotivasi bawahan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dengan taraf signifikansi 0,000 antara motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan. Pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan perawat dapat dijelaskan dengan beberapa faktor. Indikator arah perilaku, yaitu perilaku mengacu pada perilaku yang dipilih perawat untuk ditunjukkan dari banyak potensi perilaku yang dapat mereka tunjukkan. Hal ini berarti arah perilaku yang ditunjukkan perawat diperlukan guna meningkatkan kualitas pelayanan.

RSI Faisal perlu meningkatkan ketaatan pada peraturan perawat dalam hal arah perilaku, sehingga perawat akan menunjukkan perilaku yang terbaik dan potensi terbaik yang dimiliki perawat dalam menyelesaikan pekerjaan. Selain itu, Rumah Sakit memberikan reward yang membangun motivasi, sehingga perawat akan memberikan kontribusi terbaiknya dalam pekerjaan seperti

datang tepat waktu untuk segera menyelesaikan pekerjaannya. Hal ini tentunya dapat meningkatkan kualitas pelayanan perawat ke tingkat yang lebih tinggi karena perawat akan berperilaku sesuai visi dan misi Rumah Sakit. Pendapat ini diperkuat Gibson (1995) sesuatu hal yang “mendorong” atau menggerakkan kita untuk berperilaku dengan cara tertentu. Hal itulah yang merangsang seseorang untuk maju. Hal ini didukung oleh hasil penelitian Sari (2012) mengatakan bahwa motivasi berpengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan artinya dalam meningkatkan motivasi perawat dapat dilakukan dengan memberikan penghargaan kepada perawat yang berprestasi.

3. Pengaruh beban kerja dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan di unit rawat inap Rumah Sakit Islam Faisal Makassar.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa F_{hitung} 64,741 lebih besar dari pada F_{tabel} Maka H_0 diterima. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa beban kerja dan motivasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Artinya bahwa beban kerja dan motivasi secara bersama-sama (simultan) akan mempengaruhi kinerja perawat di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi kerja dan beban kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di RSI Faisal. Kontribusi motivasi kerja dan beban kerja untuk menjelaskan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang digunakan untuk melihat keberhasilan suatu organisasi, karena perawat merupakan faktor sentral dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang

ditetapkan oleh organisasi, maka baik buruknya kualitas pelayanan akan sangat berpengaruh pada kualitas atau keberhasilan suatu organisasi.

Dalam memberikan pelayanan kesehatan dibutuhkan perawat yang memiliki kualitas pelayanan yang baik, Kualitas pelayanan perawat dapat dilihat dari asuhan keperawatan yang diberikan kepada pasien. Kualitas kerja perawat yang baik menjadi faktor penentu citra rumah sakit di mata masyarakat dan pendukung tercapainya tujuan organisasi (Badi'ah dkk, 2009).

Sebagai penyedia layanan kesehatan yang terorganisasi maka rumah sakit berfungsi memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien, baik pelayanan rawat jalan maupun rawat inap serta perawatan di Rumah sakit. Rumah sakit juga dapat difungsikan oleh tenaga kesehatan sebagai lembaga pendidikan dan tempat penelitian (Adisasmito, 2009).

Kualitas pelayanan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh motivasi karyawan. Oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan tingkat motivasi tinggi, dengan tingkat motivasi karyawan yang tinggi kualitas pelayanan akan meningkat, sedangkan apabila motivasi karyawan rendah maka akan terjadi penurunan kualitas pelayanan pada organisasi tersebut.

Apabila dalam suatu instansi mempunyai motivasi karyawan yang rendah maka semangat karyawan untuk mencapai target yang ditargetkan akan terhambat. Apabila motivasi yang ada dalam sebuah instansi baik, maka ada kemungkinan karyawan menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan tercapai target yang dicapai.

Beban kerja juga menjadi faktor mempengaruhi kualitas pelayanan yang berasal dari eksternal diri yang meliputi (tugas-tugas yang bersifat fisik,

organisasi kerja, dan lingkungan kerja. Menurut Menpan (1997) beban kerja sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Hal ini sesuai dengan pendapat Mangkuprawira (2003) beban kerja terjadi dalam beban kerja berlebihan atau beban kerja terlalu tinggi akan menyebabkan karyawan kelelahan karena tugasnya terlalu banyak bahkan sampai menyebabkan stres kerja.

Menurut hasil penelitian Afrirahmati (2007) mengemukakan bahwa jika pegawai menghayati pekerjaan sebagai beban kerja sehingga pegawai mengalami ketegangan dalam pekerjaan karena kemampuannya tidak sesuai dengan tuntutan organisasi hal ini akan berdampak pada perilaku yaitu tidak efektif dalam bekerja, seperti malas, menghindari tugas atau rendahnya motivasi dan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan sangat dipengaruhi motivasi kerja karyawan dan beban kerja di dalam RSI Faisal. Karyawan yang memiliki motivasi rendah dan mereka bekerja dengan beban kerja yang tinggi cenderung menunjukkan kualitas pelayanan rendah, karena mereka tidak mempunyai kesadaran dan dorongan dari diri sendiri untuk segera mungkin menyelesaikan pekerjaannya, hal ini akan diikutinya beban kerja menjadi tinggi karena dengan banyaknya pekerjaan yang belum terselesaikan tepat waktu. Sebaliknya, karyawan RSI Faisal yang memiliki motivasi kerja tinggi dan beban kerja yang rendah cenderung menunjukkan kualitas pelayanan lebih baik, karena mereka memiliki kesadaran yang tinggi untuk segera menyelesaikan pekerjaannya dan didukung oleh beban kerja yang rendah karena pekerjaannya dapat

terselesaikan tepat pada waktunya. Hal ini didukung oleh hasil penelitian (Sitepu 2012) penelitian ini mengatakan beban kerja dan motivasi kerja secara bersama mempengaruhi kualitas pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan atas data yang dikumpulkan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Ada pengaruh positif beban kerja secara signifikan terhadap kualitas pelayanan di unit rawat inap Rumah Sakit Islam Faisal.
2. Ada pengaruh positif motivasi kerja secara signifikan terhadap kualitas pelayanan di unit rawat inap Rumah Sakit Islam Faisal.
3. Ada pengaruh simultan antara beban kerja dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan di unit rawat inap Rumah Sakit Islam Faisal.

SARAN

Sebaiknya pihak manajemen rumah sakit lebih meningkatkan tingkat motivasi pegawai dalam hal ini perawat di RSI Faisal. Motivasi intrinsik harus lebih diperhatikan dalam upaya meningkatkan motivasi kerja sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan pula.

Pihak manajemen rumah sakit juga harus memperhatikan beban kerja masing-masing pegawai agar pekerjaan tidak menumpuk sehingga akan memperlambat pelayanan kepada pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Aditama. 2004. Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Cetakan kedua. Jakarta: Universitas Indonesia.

Afrinda Khoirista, EdyYulianto, M. Kholid Maward 2015. Pengaruh

kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Vol. 25 No. 2 Agustus 2015,

Arofiati, Fitri dan wahyuni. (2011). Hubungan antara Tingkat Pengetahuan Perawat tentang Kode Etik Keperawatan dan Hukum Kesehatan dengan Kinerja Perawat Dalam memberikan Asuhan Keperawatan di RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta tahun 2009, *Jurnal kesehatan Suara Forikes*. Vol 11 (No.2) Hal 117.

Ariati, Ni Nengah., dan Ni Made Dewantari. 2011. Beban kerja dan Mikroklimat Ruang Kerja Perajin Kepeng (Pis Bolon) UD. Kamasan Bali di Desa Kamasan Klungkung. *Jurnal Teknik Industri*, 10(1), 101-105.

Arwanai dan Heru Supriyatno. 2005. *Manajemen Bangsal Keperawatan*. Jakarta: ECG

Cakrawala, (2008, <http://pdpersi.co.id>, diperoleh pada tanggal 16 Januari 2008).

Dedy Heriayanto, Sitti Mirsa Volume 6 No 1 Tahun 2018, Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja pegawai Dinas Bina Marga.

Desi Tusnia.C, Ratna PujiPriyanti ,Anis Satus .S, 2017, Vol 3 No 2 September 2017, Hubungan Beban Kerja dengan Perilaku Caring perawat menurut persepsi klien di IGD.

Departemen Kesehatan R.I 2005 Rencana Strategi Departemen Kesehatan Jakarta: Depkes RI.

Gillies, D.A. (1994). *Nursing management a system approach*. (3thed). Philadelphia: W.B. Saunders Company

Glady Endayani Salawangi, Febi K. Kolibu, Ribka Wowor, 2018

- Vol. 7 No. 5, 2018 Hubungan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Perawat Di Instalasi Rawat Inap.
- Hasibuan. 2005. Dalam www.e-jurnal.com/2014/03
- Hidayat, A.A. (2007). *Metode penelitian keperawatan dan teknik analisa data*. Jakarta: Salemba Medika
- Hasibuan, S.P. (1999). *Manajemen sumber daya manusia dan kunci keberhasilan*. Jakarta: Gunung Agung
- Iskandar, Sentot, dan Gredi Granada Sembada. 2012, *Pengaruh Beban Kerja, Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Bank BJB Cabang padalarang*. Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship Vol. 6, No.1, April 2012, 26-38.
- M. Arifki Zainaro, Usastiawaty CikAyu Saadiah Isnainy, Prima Dian Furqoni, Kiramah Wati 2017 Volume 11, No.4, Oktober 2017 Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap.
- Made Pasek Narendra, Oskar Skarayadi, Melkyanto Duda, Putranti Adirestuti, 2017, 5(1), 31-37 – 2017, Analisis Tingkat kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan.
- Muzammil, Aidil., SusiHendriani., dan Henni Noviasari. 2014. *Analisis Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Perawat RSUD Petala Bumi Pekanbaru*. Jom Fekom Vol. 1 No. 2 Oktober 2014
- Panggabean, M.S. (2004). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Philips, Chandler. 2000. *Human Factors Engineering*. United states Of America : Jhon Wiley & Sons, Inc.
- Prihartono dan Purwondoko, G. 2006. *Pemetaan Kebutuhan Pegawai dengan Pendekatan Pengukuran dan Analisis Beban Kerja*. PT. Indonesia Tower.
- Purwaningsih, ratna, dan sugianto. 2007. *Analisis Beban Kerja Mental Dosen Teknik Industri Undip dengan Metode Subjective Workload Assessment Technique (SWAT)*. Jurnal Teknik Industri, II Vol (2), 28-39.
- Prihartanta, W. 2015. *Teori-teori Motivasi*. Aceh.
- Riduwan, 2005. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Robbins, Stephen P. 2003. *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Simanjuntak, Risma A. 2010. Analisis Beban Kerja mental dengan Metoda Nasa-Task Load Index. *Jurnal Teknologi Technoscintia*, Vol 3 (1). 78-86.
- Siregar, Charles, JP. 2004. *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*. Cetakan I, Jakarta: Penerbit EGC.
- Soleman, Aminah. 2011, *Analisis Beban Kerja Ditinjau Dari Factor Usia Dengan Pendekatan Recommended Weighy Limit*, ARIKA, Vol 05. No.2 ISSN: 1978-1105, Universitas Pattimura.
- Sitorus, R. (2006). *Model praktik keperawatan profesional dirumah sakit : Penataan struktur & proses (sistem) pemberian asuhan keperawatan di ruang rawat*. Jakarta: EGC.

- Sugiharjo,R,J, dan aldata,F, 2018, Volume 4, No 1, Maret 2018 Pengaruh beban kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan BPJS.
- Sukarno, Edy. 2002. Sistem Pengendalian Manajemen : Suatu Pendekatan Praktis. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Surbanegara, 2005.*Diamond health Drill* dan Kepemimpinan Dalam Manajemen Rumah Sakit. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Solichah Supartiningsih, 2017, Vol 6 (1): 9-15, April 2017, Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit : Kasus Pada Pasien Rawat Jalan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.
- Usastiawaty Cik Ayu Saadiah Isnainy, Prima Dian Furqoni , LidyaAryanti, Leni Sari Asdi 2019, Vol 1, Nomor 1, Jan 2019, 1-11, Hubungan beban Kerja, Budaya kerja dan lama bekerja terhadap stres perawat.
- Wa Satria, A. Indahwaty Sidin, Noer Bahri Noer 2013, Hubungan beban kerja dengan kinerja perawat dalam mengimplementasikan patient safety di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin.
- Wahyuni,S. 2007. *Analisis Kompetensi Kepala Ruang Dalam Pelaksanaan Standar Manajemen*

Lampiran :

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden (Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan, lama bekerja) di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Islam Faisal Makassar Tahun 2019

Usia	n	%
17-25	28	31,5
	60	67,5
26 -35	1	1,1
36 – 45		
Total	89	100

Jenis Kelamin	n	%
Laki-laki	28	31,5
Perempuan	61	68,5
Total	89	100

Status Pendidikan	n	%
D3	57	64,0
S1	32	36,0
Total	89	100

Lama bekerja	n	%
1 – 3	63	70,8
4 – 5	18	20,2
> 6	8	8,9
Total	89	100

Sumber: Data primer, 2019

Tabel 2

**Distribusi Beban Kerja di Unit Rawat Inap Rumah
Sakit Islam Faisal Tahun 2019**

Beban Kerja	n	%
Baik	34	38,2
Tidak Baik	55	61,8
Total	89	100

Sumber : Data primer, 2019

Tabel 3
**Distribusi Motivasi Kerja di Unit Rawat Inap Rumah
Sakit Islam Faisal Tahun 2019**

Motivasi Kerja	n	%
Baik	52	58,4
Tidak Baik	37	41,6
Total	89	100

Sumber : Data primer, 2019

Tabel 4
**Distribusi Reability di Unit Rawat Inap Rumah Sakit
Islam Faisal Tahun 2019**

	n	%
Puas	89	100
Tidak Puas	0	0
Total	89	100

Sumber : Data primer, 2019

Tabel 5

**Distribusi Assurance di Unit Rawat Inap Rumah Sakit
Islam Faisal Tahun 2019**

	n	%
Puas	89	100
Tidak Puas	0	0
Total	89	100

Sumber : Data primer, 2019

**Tabel 6
Distribusi Tangible di Unit Rawat Inap Rumah Sakit
Islam Faisal Tahun 2019**

	n	%
Puas	67	75,3
Tidak Puas	22	24,7
Total	89	100

Sumber : Data primer, 2019

**Tabel 7
Distribusi Empathy di Unit Rawat Inap Rumah Sakit
Islam Faisal Tahun 2019**

	n	%
Puas	89	100
Tidak Puas	0	0
Total	89	100

Sumber : Data primer, 2019

Tabel 8

**Distribusi Responsiveness di Unit Rawat Inap Rumah
Sakit Islam Faisal Tahun 2019**

	n	%
Puas	88	99
Tidak Puas	1	1
Total	89	100

Sumber : Data primer, 2019

Tabel 9
**Distribusi kualitas pelayanan di Unit Rawat Inap
Rumah Sakit Islam Faisal Tahun 2019**

	n	%
Sesuai	67	75,3
Tidak Sesuai	22	24,7
Total	89	100

Sumber : Data primer, 2019

Tabel 10
**Pengaruh Beban Kerja terhadap Kualitas Pelayanan
di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Islam Faisal Tahun 2019**

Beban Kerja	Kualitas Pelayanan				Total	P.value $\alpha 0.05$
	Tinggi		Rendah			
	N	%	N	%		
Tinggi	26	29,2	8	9,0	34	
Rendah	41	46,1	14	15,7	55	0,000
Jumlah	67	75,3	24	24,7	89	

Sumber: Data primer, 2019

Tabel 11

**Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Unit
Rawat Inap Rumah Sakit Islam Faisal Tahun 2019**

<i>Motivasi Kerja</i>	Kualitas Pelayanan				Total	<i>P.value</i> $\alpha 0.05$
	Tinggi		Rendah			
	<i>n</i>	%	<i>N</i>	%		
Tinggi	38	73,1	14	26,9	52	
Rendah	29	78,4	8	21,6	37	0,000
Jumlah	57	70,4	22	48,5	89	

Sumber: Data primer, 2019