AKADEMIK E-ISSN 2774-888X
Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis
Vol. 6, No. 3, September 2026

Analisis Beban Kerja dan Motivasi terhadap Kepuasan Pelayanan Perawat pada Klinik Rodondo Pamulang

Yuni Kartikasari[1], Harries Madiistriyatno[2], Nurwulan Kusuma Devi[3]
Universitas Mitra Bangsa, Indonesia
yunikartika2395@gmail.com

Submitted: 07th July 2026 | **Edited**: 14th August 2026 | **Issued**: 01st September 2026

Cited on: Kartikasari, Y., Madiistriyatno, H., & Devi. N. K. (2026). Analisis Beban Kerja dan Motivasi terhadap Kepuasan Pelayanan Perawat pada Klinik Rodondo Pamulang. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis, 6*(3), 1661-1672.

ABSTRACT

The increasing demand for healthcare services requires clinics to maintain high-quality nursing services despite limitations in human resources and growing workloads. At the Rodondo Pamulang Clinic, several patient complaints indicate that service satisfaction has not yet met expectations, highlighting the importance of evaluating factors that influence nursing service quality. This study aimed to examine the effects of workload and work motivation on nurses' service satisfaction, both individually and simultaneously. A quantitative approach was employed using a saturated sampling technique involving all 36 nurses working at the clinic. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression, including partial and simultaneous hypothesis testing. The findings indicate that workload and work motivation each have a significant influence on nurses' service satisfaction. Simultaneously, both variables provide a strong contribution to the improvement of service satisfaction, with a coefficient of determination of 91.4%, indicating that workload and motivation explain most of the variation in the dependent variable. These findings suggest that effective workload management combined with efforts to strengthen employee motivation can improve the quality of nursing services. The study provides practical evidence for healthcare managers in developing human resource strategies to enhance service performance and patient satisfaction.

Keywords: Workload, Work Motivation, Nurse Satisfaction, Healthcare Service, Human Resources

PENDAHULUAN

Perkembangan sektor pelayanan kesehatan menuntut setiap fasilitas kesehatan untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, aman, dan berorientasi pada kepuasan pasien. Dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut, perawat merupakan sumber daya manusia yang memiliki peran strategis karena berinteraksi secara langsung dengan pasien selama proses pelayanan berlangsung. Menurut Mangkunegara (2019), kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam mengelola sumber daya manusianya secara efektif. Salah satu aspek yang menentukan kualitas

pelayanan adalah keseimbangan beban kerja yang diterima tenaga kesehatan. Beban kerja yang tidak sesuai dengan kapasitas individu dapat menimbulkan kelelahan fisik maupun psikologis sehingga berdampak pada penurunan kualitas pelayanan. Sebaliknya, motivasi kerja yang tinggi akan mendorong perawat untuk bekerja lebih optimal, bertanggung jawab, serta memberikan pelayanan yang lebih berkualitas kepada pasien (Harries Madiistriyatno, 2024). Hasil penelitian Aiken et al. (2021) dan Labrague (2021) juga menunjukkan bahwa pengelolaan beban kerja dan peningkatan motivasi kerja merupakan faktor penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan serta kepuasan pasien.

Klinik Rodondo Pamulang merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang melayani kebutuhan masyarakat di Kota Tangerang Selatan. Berdasarkan hasil observasi awal dan ulasan pelanggan pada media digital, masih ditemukan beberapa keluhan terkait lamanya waktu pelayanan, kurang responsifnya petugas, serta pelayanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien. Selain itu, hasil pra-survei menunjukkan bahwa sebagian perawat merasakan tingginya beban kerja, terutama pada aspek beban mental, pembagian waktu kerja, dan jumlah tugas yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu. Di sisi lain, hasil pengukuran Key Performance Indicator (KPI) motivasi kerja memperlihatkan bahwa beberapa indikator, seperti kepuasan terhadap kompensasi, lingkungan kerja, penghargaan, dan keseimbangan kehidupan kerja, belum mencapai target yang ditetapkan organisasi. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa beban kerja dan motivasi kerja masih menjadi persoalan yang perlu mendapatkan perhatian dalam upaya meningkatkan kepuasan pelayanan perawat.

Secara teoritis, beban kerja merupakan sejumlah tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan seseorang dalam periode tertentu sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya. Apabila beban kerja melebihi kapasitas individu, maka kondisi tersebut berpotensi meningkatkan stres kerja, kelelahan, bahkan menurunkan kualitas pelayanan kepada pasien (Dall'Ora et al., 2020). Sebaliknya, motivasi kerja merupakan dorongan internal maupun eksternal yang memengaruhi kesediaan seseorang untuk bekerja secara maksimal dalam mencapai tujuan organisasi (Alrawahi et al., 2020). Penelitian yang dilakukan oleh Dewi dan Wibowo (2022) membuktikan bahwa pengelolaan beban kerja yang proporsional mampu meningkatkan kualitas pelayanan tenaga kesehatan. Sejalan

dengan itu, penelitian Prasetyo et al. (2023) serta Yuliana et al. (2024) menunjukkan bahwa motivasi kerja yang tinggi berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan karena mendorong tenaga kesehatan bekerja secara profesional, disiplin, dan berorientasi pada kepuasan pasien.

Meskipun hubungan antara beban kerja, motivasi kerja, dan kualitas pelayanan telah banyak dikaji, sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada rumah sakit sebagai objek penelitian. Penelitian mengenai klinik swasta sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama masih relatif terbatas, padahal karakteristik organisasi, jumlah tenaga kesehatan, serta kompleksitas pelayanan berbeda dengan rumah sakit. Selain itu, beberapa penelitian terdahulu juga menunjukkan hasil yang belum sepenuhnya konsisten mengenai besarnya pengaruh beban kerja terhadap kualitas pelayanan maupun kepuasan kerja tenaga kesehatan (Aiken et al., 2021; Dall'Ora et al., 2020). Penelitian Sari dan Kurniawan (2021) lebih menitikberatkan pada pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan perawat di rumah sakit, sedangkan penelitian Prasetyo et al. (2023) mengkaji hubungan beban kerja dan kualitas pelayanan tanpa memasukkan motivasi sebagai variabel yang dianalisis secara simultan. Perbedaan fokus, objek penelitian, dan hasil penelitian tersebut menunjukkan masih adanya research gap yang perlu dikaji lebih lanjut, khususnya pada klinik swasta.

Berdasarkan fenomena empiris dan kesenjangan penelitian tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh beban kerja dan motivasi terhadap kepuasan pelayanan perawat di Klinik Rodondo Pamulang, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini memiliki kebaruan pada pengujian kedua variabel secara bersama-sama pada klinik swasta yang memiliki karakteristik pelayanan berbeda dengan rumah sakit. Hasil penelitian diharapkan dapat memperkaya kajian manajemen sumber daya manusia di bidang kesehatan sekaligus menjadi dasar pertimbangan bagi pengelola klinik dalam menyusun kebijakan pengelolaan beban kerja dan peningkatan motivasi kerja untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang lebih efektif, berkualitas, dan berorientasi pada kepuasan pasien.

LANDASAN TEORI

Beban Kerja

Beban kerja merupakan sejumlah aktivitas atau tugas yang harus diselesaikan oleh seseorang dalam kurun waktu tertentu sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan organisasi. Beban kerja tidak hanya berkaitan dengan kuantitas pekerjaan, tetapi juga mencakup kompleksitas tugas, tekanan waktu, serta tuntutan fisik dan mental yang harus dihadapi tenaga kerja. Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2022), pengelolaan beban kerja tenaga kesehatan perlu disesuaikan dengan kompetensi, jumlah pasien, dan tingkat kompleksitas pelayanan agar kualitas layanan tetap terjaga. Beban kerja yang proporsional memungkinkan tenaga kesehatan bekerja secara efektif, sedangkan beban kerja yang berlebihan dapat menimbulkan kelelahan, stres kerja, serta menurunkan kualitas pelayanan kepada pasien.

Dalam perspektif manajemen sumber daya manusia, beban kerja dipandang sebagai salah satu faktor yang memengaruhi produktivitas dan kinerja individu. Tarwaka (2021) menjelaskan bahwa beban kerja merupakan interaksi antara tuntutan pekerjaan dengan kemampuan fisik maupun mental pekerja. Ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kapasitas individu berpotensi menimbulkan work overload yang berdampak pada penurunan konsentrasi, meningkatnya kesalahan kerja, serta rendahnya kualitas pelayanan. Temuan tersebut diperkuat oleh penelitian Al Maqbali et al. (2021) yang menunjukkan bahwa tingginya beban kerja tenaga kesehatan berkorelasi dengan meningkatnya kelelahan kerja (burnout) dan menurunnya kualitas pelayanan kepada pasien.

Motivasi Kerja

Motivasi kerja merupakan dorongan internal maupun eksternal yang memengaruhi kemauan seseorang untuk melaksanakan pekerjaan secara optimal dalam mencapai tujuan organisasi. Motivasi menjadi faktor penting karena menentukan intensitas, arah, dan ketekunan seseorang dalam menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Robbins dan Judge (2022) menjelaskan bahwa individu yang memiliki motivasi tinggi cenderung menunjukkan komitmen yang lebih besar terhadap organisasi, memiliki semangat kerja yang tinggi, serta mampu menghasilkan kinerja yang lebih baik dibandingkan individu dengan tingkat motivasi yang rendah.

Pada sektor pelayanan kesehatan, motivasi kerja memiliki hubungan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Putri dan Handayani (2023) menjelaskan bahwa motivasi kerja yang baik mampu meningkatkan disiplin, tanggung jawab, dan kepedulian tenaga kesehatan terhadap kebutuhan pasien. Selain dipengaruhi oleh faktor intrinsik, motivasi juga dipengaruhi oleh faktor ekstrinsik seperti sistem penghargaan, kepemimpinan, lingkungan kerja, peluang pengembangan karier, dan kompensasi yang diterima pegawai. Penelitian Badu et al. (2020) membuktikan bahwa motivasi kerja menjadi salah satu prediktor utama peningkatan kinerja tenaga kesehatan karena mendorong individu untuk memberikan pelayanan yang lebih profesional, efektif, dan berorientasi pada kepuasan pasien.

Kepuasan Pelayanan Perawat

Kepuasan pelayanan perawat merupakan kondisi yang menggambarkan tercapainya pelayanan keperawatan sesuai dengan harapan pasien terhadap mutu pelayanan yang diterima. Kepuasan pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi klinis perawat, tetapi juga oleh kecepatan pelayanan, komunikasi, empati, ketepatan tindakan, serta kemampuan perawat dalam memberikan rasa aman dan nyaman kepada pasien. Menurut World Health Organization (2021), pelayanan kesehatan yang berpusat pada pasien (people-centred care) menjadi salah satu indikator penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara berkelanjutan.

Dalam praktik pelayanan kesehatan, kepuasan pasien sering dijadikan indikator keberhasilan organisasi dalam memberikan pelayanan. Penelitian Abdelhadi (2021) menunjukkan bahwa kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian Nababan dan Simamora (2024) juga membuktikan bahwa pelayanan keperawatan yang responsif, komunikatif, dan profesional mampu meningkatkan kepuasan pasien sekaligus memperkuat citra positif fasilitas pelayanan kesehatan.

Hubungan Beban Kerja, Motivasi Kerja, dan Kepuasan Pelayanan

Beban kerja dan motivasi kerja merupakan dua faktor yang saling berkaitan dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan. Beban kerja yang sesuai dengan kapasitas tenaga kesehatan memungkinkan pelayanan diberikan secara optimal, sedangkan beban kerja yang berlebihan dapat mengurangi ketelitian, konsentrasi, dan kualitas interaksi dengan pasien. Di sisi lain, motivasi kerja yang tinggi

mampu mendorong tenaga kesehatan tetap memberikan pelayanan terbaik meskipun menghadapi tekanan pekerjaan. Oleh karena itu, organisasi perlu menjaga keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dengan pemberian dukungan yang mampu meningkatkan motivasi pegawai.

Penelitian Liu et al. (2022) menjelaskan bahwa keseimbangan beban kerja dan motivasi kerja memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Temuan serupa juga disampaikan oleh Rahmawati dan Nugroho (2023) yang menyatakan bahwa motivasi kerja mampu memperkuat pengaruh positif pengelolaan beban kerja terhadap kualitas pelayanan tenaga kesehatan. Dengan demikian, semakin proporsional beban kerja dan semakin tinggi motivasi kerja yang dimiliki perawat, maka semakin tinggi pula kepuasan pelayanan yang dapat diberikan kepada pasien. Berdasarkan landasan teoritis tersebut, penelitian ini menguji pengaruh beban kerja dan motivasi kerja terhadap kepuasan pelayanan perawat, baik secara parsial maupun simultan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei yang bertujuan menguji pengaruh beban kerja dan motivasi kerja terhadap kepuasan pelayanan perawat di Klinik Rodondo Pamulang. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu menjelaskan hubungan antarvariabel secara objektif melalui analisis statistik (Creswell & Creswell, 2023). Populasi penelitian adalah seluruh perawat yang bekerja di Klinik Rodondo Pamulang sebanyak 36 orang. Mengingat jumlah populasi relatif kecil, penelitian menggunakan teknik sampling jenuh (saturated sampling) sehingga seluruh anggota populasi dijadikan responden penelitian (Sugiyono, 2022). Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert lima tingkat, mulai dari skor 1 (sangat tidak setuju) sampai skor 5 (sangat setuju), sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen internal klinik, laporan Key Performance Indicator (KPI), serta literatur yang relevan. Variabel independen dalam penelitian ini terdiri atas beban kerja (X_1) dan motivasi kerja (X_2), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pelayanan perawat (Y). Penyusunan indikator setiap variabel mengacu pada konsep teoritis yang telah disesuaikan dengan karakteristik pelayanan kesehatan sehingga mampu menggambarkan kondisi empiris di lokasi penelitian.

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji melalui uji validitas menggunakan korelasi Product Moment Pearson dan uji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha, dengan nilai alpha ≥ 0,70 sebagai indikator bahwa instrumen memiliki tingkat konsistensi yang baik (Hair et al., 2022). Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas untuk memastikan model regresi memenuhi persyaratan analisis. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS Statistics, yang meliputi uji parsial (t-test), uji simultan (F-test), serta analisis koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Pemilihan teknik analisis tersebut dinilai sesuai karena mampu menjelaskan pengaruh masing-masing variabel maupun pengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pelayanan perawat secara empiris (Ghozali, 2021).

HASIL PENELITIAN

Uji Parsial (Uji t)

Tabel 1. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1,580	2,027		,780	,441
	Beban Kerja (X1)	,367	,065	,396	5,648	,000
	Motivasi (X2)	,669	,073	,640	9,138	,000

Sumber: Hasil Olah Data, 2026

Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Pelayanan Perawat

Hasil pengujian hipotesis secara parsial menggunakan uji t pada Tabel 1 menunjukkan bahwa variabel Beban Kerja (X_1) memperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,367, nilai t hitung sebesar 5,648, dan tingkat signifikansi 0,000. Nilai t hitung lebih besar daripada t tabel (5,648 > 2,028) dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05). Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan perawat di Klinik Rodondo Pamulang.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan beban kerja yang sesuai dengan kapasitas tenaga perawat mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Pembagian tugas yang proporsional memungkinkan perawat

menyelesaikan pekerjaan secara lebih efektif, mengurangi tekanan kerja, serta meningkatkan ketelitian dalam memberikan pelayanan. Sebaliknya, apabila beban kerja melebihi kemampuan individu, maka risiko kelelahan kerja akan meningkat dan berpotensi menurunkan kualitas interaksi dengan pasien. Temuan ini mengindikasikan bahwa beban kerja bukan hanya berkaitan dengan jumlah pekerjaan, tetapi juga mencerminkan efektivitas pengelolaan sumber daya manusia dalam organisasi pelayanan kesehatan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Dewi dan Wibowo (2022) yang menyatakan bahwa pengaturan beban kerja yang proporsional berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan tenaga kesehatan. Hasil serupa juga ditemukan oleh Rahmawati dan Nugroho (2023) yang menjelaskan bahwa keseimbangan beban kerja mampu meningkatkan efektivitas pelayanan karena tenaga kesehatan memiliki kesempatan yang lebih baik dalam memberikan perhatian kepada pasien. Selain itu, penelitian Al Maqbali et al. (2021) menunjukkan bahwa tingginya beban kerja berkaitan erat dengan meningkatnya kelelahan kerja (burnout), yang pada akhirnya berdampak pada penurunan kualitas pelayanan. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat bahwa pengelolaan beban kerja merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelayanan perawat.

Pengaruh Motivasi terhadap Kepuasan Pelayanan Perawat

Berdasarkan hasil uji parsial pada Tabel 1, variabel Motivasi (X_2) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,669, nilai t hitung sebesar 9,138, dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai t hitung lebih besar daripada t tabel (9,138 > 2,028) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05). Oleh karena itu, H_0 ditolak dan H_2 diterima, yang menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan perawat.

Besarnya koefisien regresi menunjukkan bahwa motivasi memberikan kontribusi yang lebih dominan dibandingkan variabel beban kerja dalam meningkatkan kepuasan pelayanan perawat. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa perawat yang memiliki motivasi tinggi cenderung menunjukkan semangat kerja, tanggung jawab, disiplin, dan kepedulian yang lebih baik dalam melayani pasien. Motivasi yang baik juga mendorong perawat untuk mempertahankan kualitas pelayanan meskipun menghadapi tekanan pekerjaan, sehingga kepuasan pelayanan dapat terus ditingkatkan.

Hasil penelitian ini mendukung temuan Putri dan Handayani (2023) yang menyatakan bahwa motivasi kerja merupakan salah satu faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan tenaga kesehatan. Penelitian Yuliana et al. (2024) juga menunjukkan bahwa tenaga kesehatan yang memiliki motivasi tinggi cenderung memberikan pelayanan yang lebih cepat, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Sejalan dengan itu, Badu et al. (2020) menjelaskan bahwa motivasi kerja mampu meningkatkan komitmen organisasi dan kualitas pelayanan karena mendorong tenaga kesehatan untuk bekerja secara profesional. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa peningkatan motivasi melalui sistem penghargaan, pengembangan karier, lingkungan kerja yang kondusif, serta dukungan pimpinan menjadi strategi penting dalam meningkatkan kepuasan pelayanan perawat.

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 2. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3157,713	2	1578,857	176,066	,000[b]
	Residual	295,925	33	8,967		
	Total	3453,639	35			

Sumber: Hasil Olah Data, 2026

Pengaruh Beban Kerja dan Motivasi terhadap Kepuasan Pelayanan Perawat

Hasil uji simultan menggunakan uji F pada Tabel 2 menunjukkan nilai F hitung sebesar 176,066, sedangkan F tabel sebesar 2,87 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena nilai F hitung lebih besar daripada F tabel (176,066 > 2,87) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05), maka H_0 ditolak dan H_3 diterima. Hasil tersebut membuktikan bahwa beban kerja dan motivasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan perawat di Klinik Rodondo Pamulang.

Besarnya nilai F hitung menunjukkan bahwa kedua variabel independen secara bersama-sama mampu menjelaskan perubahan kepuasan pelayanan perawat secara kuat. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak cukup hanya dilakukan melalui pengaturan beban kerja atau peningkatan motivasi secara terpisah, tetapi memerlukan pengelolaan keduanya secara terpadu. Beban kerja yang sesuai akan menciptakan kondisi kerja yang lebih nyaman, sedangkan motivasi yang tinggi akan mendorong perawat untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pasien. Sinergi kedua faktor tersebut menjadi dasar penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Prasetyo et al. (2023) yang menyimpulkan bahwa beban kerja dan motivasi secara simultan memberikan pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan tenaga kesehatan. Penelitian Liu et al. (2022) juga menunjukkan bahwa keseimbangan beban kerja yang didukung motivasi kerja mampu meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan tenaga kesehatan secara berkelanjutan. Temuan tersebut memperkuat bahwa keberhasilan organisasi pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis pelayanan, tetapi juga oleh efektivitas pengelolaan sumber daya manusia.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,956[a]	,914	,909	2,99457

Sumber: Hasil Olah Data, 2026

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 3 diperoleh nilai R Square sebesar 0,914. Nilai tersebut menunjukkan bahwa 91,4% variasi kepuasan pelayanan perawat dapat dijelaskan oleh variabel beban kerja dan motivasi secara bersama-sama, sedangkan 8,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian, seperti kepemimpinan, budaya organisasi, lingkungan kerja, sistem kompensasi, kompetensi, maupun kepuasan kerja yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

Nilai koefisien determinasi yang sangat tinggi mengindikasikan bahwa model regresi yang digunakan memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Temuan ini memperlihatkan bahwa pengelolaan beban kerja yang tepat disertai peningkatan motivasi kerja merupakan faktor dominan dalam meningkatkan kepuasan pelayanan perawat di Klinik Rodondo Pamulang. Oleh karena itu, manajemen klinik perlu menerapkan kebijakan pengelolaan sumber daya manusia yang berorientasi pada pemerataan beban kerja, pemberian penghargaan yang adil, pengembangan kompetensi, serta penciptaan lingkungan kerja yang kondusif agar kualitas pelayanan kepada pasien dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan pelayanan perawat merupakan hasil dari pengelolaan sumber daya manusia yang efektif, terutama melalui

pengaturan beban kerja yang proporsional dan penguatan motivasi kerja. Beban kerja yang sesuai dengan kapasitas perawat memungkinkan pelayanan diberikan secara lebih optimal, sedangkan motivasi kerja mendorong tumbuhnya komitmen, tanggung jawab, dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan individu, tetapi juga oleh kebijakan organisasi dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kinerja perawat.

Secara praktis, hasil penelitian memberikan implikasi bahwa pengelola Klinik Rodondo Pamulang perlu menerapkan strategi pengelolaan sumber daya manusia secara terpadu melalui pemerataan beban kerja, peningkatan sistem penghargaan, pengembangan kompetensi, serta penciptaan lingkungan kerja yang kondusif untuk menjaga motivasi perawat. Dari sisi akademis, penelitian ini memperkaya kajian mengenai pengaruh beban kerja dan motivasi terhadap kepuasan pelayanan pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya untuk mengembangkan model penelitian dengan melibatkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

Abdelhadi, N. (2021). Patient satisfaction with nursing care in healthcare organizations. *International Journal of Nursing Sciences, 8*(3), 307-314.

Aiken, L. H., Sloane, D. M., Ball, J., Bruyneel, L., Rafferty, A. M., & Griffiths, P. (2021). Patient satisfaction with hospital care and nurses in England: An observational study. *BMJ Open, 11*(1), 1-10.

Al Maqbali, M., Al Sinani, M., & Al-Lenjawi, B. (2021). Prevalence of stress, depression, anxiety and sleep disturbance among nurses during the COVID-19 pandemic: A systematic review. *Journal of Psychosocial Nursing and Mental Health Services, 59*(12), 25-33.

Alrawahi, S., Sellgren, S. F., Altouby, S., Alwahaibi, N., & Brommels, M. (2020). The application of Herzberg's two-factor theory of motivation to job satisfaction in clinical laboratories. *Heliyon, 6*(9), 1-9.

Badu, E., O'Brien, A. P., Mitchell, R., Rubin, M., James, C., McNeil, K., & Giles, M. (2020). Workplace stress and resilience in the nursing profession. *International Journal of Mental Health Nursing, 29*(5), 812-821.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). SAGE Publications.

Dall'Ora, C., Ball, J., Reinius, M., & Griffiths, P. (2020). Burnout in nursing: A theoretical review. *Human Resources for Health, 18*(41), 1-17.

Dewi, R., & Wibowo, A. (2022). Pengaruh beban kerja terhadap kualitas pelayanan tenaga kesehatan pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia, 10*(2), 112-121.

Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2022). *Multivariate data analysis* (9th ed.). Cengage Learning.

Harries Madiistriyatno. (2024). *Selayang pandang mengelola sumber daya manusia di lingkungan perusahaan*. Pena Persada.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Pedoman manajemen sumber daya manusia kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan*. Kementerian Kesehatan RI.

Labrague, L. J. (2021). Psychological resilience, coping behaviours and social support among healthcare workers during the COVID-19 pandemic: A systematic review. *Journal of Nursing Management, 29*(7), 1893-1905.

Liu, Y., Aungsuroch, Y., & Yunibhand, J. (2022). Job demands, work motivation, and nursing performance: Evidence from healthcare organizations. *Nursing Open, 9*(4), 1884-1893.

Mangkunegara, A. A. A. P. (2019). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.

Nababan, R., & Simamora, R. H. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. *Jurnal Keperawatan Silampari, 8*(1), 210-221.

Prasetyo, A., Suryani, N., & Hidayat, R. (2023). Pengaruh beban kerja dan motivasi terhadap kualitas pelayanan tenaga kesehatan pada klinik swasta. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 11*(1), 35-45.

Putri, D. A., & Handayani, S. (2023). Motivasi kerja sebagai determinan kualitas pelayanan tenaga kesehatan pada fasilitas kesehatan primer. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 11*(2), 142-151.

Rahmawati, I., & Nugroho, R. (2023). Pengaruh beban kerja dan motivasi terhadap kualitas pelayanan tenaga kesehatan. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia, 11*(3), 201-212.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational behavior* (19th ed.). Pearson.

Sari, D. P., & Kurniawan, A. (2021). Motivasi kerja dan kualitas pelayanan perawat pada rumah sakit swasta. *Jurnal Keperawatan Indonesia, 24*(3), 180-189.

Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.

Tarwaka. (2021). *Ergonomi industri: Dasar-dasar pengetahuan ergonomi dan aplikasi di tempat kerja* (Edisi revisi). Harapan Press.

World Health Organization. (2021). *Global strategy on people-centred and integrated health services*. World Health Organization.

Yuliana, R., Hidayati, T., & Rahmawati, N. (2024). Pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan tenaga kesehatan pada fasilitas kesehatan primer. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 27*(1), 15-26.