

Hubungan Beban Kerja Fisik Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Long Ikis

Rainaldy Sanjaya^{1*}, Enok Sureskiarti²

^{1,2}Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Samarinda, Indonesia.

*Kontak Email: aldysanjaya4@gmail.com

Diterima: 10/08/20

Revisi: 23/08/20

Diterbitkan: 28/04/21

Abstrak

Tujuan studi: Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah ada Hubungan Beban Kerja Fisik Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Long Ikis.

Metodologi: Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif correlation. Pengambilan sampling dalam penelitian ini sendiri menggunakan metode *total sampling* dengan jumlah sampel 35 perawat dan teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner.

Hasil: Didapatkan hasil berdasarkan umur sebagian besar responden berusia 26-35 tahun sebanyak 22 orang (62,9%). Berdasarkan jenis kelamin mayoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 25 orang (71,4%). Berdasarkan pendidikan yaitu responden dengan pendidikan sebagian besar lulusan D3 Keperawatan sebanyak 23 orang (65,7%). Berdasarkan status kepegawaian yaitu sebagian besar perawat honor sebanyak 25 orang (71,4%). Untuk hasil berdasarkan lama kerja seluruh perawat Puskesmas Long Ikis sebanyak 35 orang (100%) bekerja lebih dari 3 tahun. Kemudian sebagian besar perawat memiliki beban kerja ringan sebanyak 22 orang (62,9%) dan sebagian besar tinggi sebanyak 19 orang (54,3%) . Berdasarkan hasil uji statistik dengan nilai $p=0,458$ yang berarti $p < \alpha$ (0,05), dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan beban kerja perawat terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Long Ikis

Manfaat: Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi adanya Hubungan Beban Kerja Fisik Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Long Ikis.

Abstract

Purpose of study: The purpose of this study is to determine whether there is a relationship between workload on the quality of health services in the Long Ikis Health Center.

Methodology: This research is a descriptive correlation study. Sampling in this study itself uses a total sampling method with a sample of 35 nurses and data collection techniques using a questionnaire.

Results: The results based on the age of most respondents aged 26-35 years were 22 people (62.9%). Based on gender, the majority are female as many as 25 people (71.4%). Based on education, the majority of respondents with education were Nursing Diploma 3 graduates (65.7%). Based on employment status, most nurses were 25 people (71.4%). For results based on the length of work of all nurses at the Long Ikis Puskesmas as many as 35 people (100%) worked more than 3 years. Then most of the nurses had a light workload of 22 people (62.9%) and the majority were 19 people (54.3%). Based on the results of statistical tests with a value of $p = 0.458$ which means $p < \alpha$ (0.05), it can be concluded that there is no relationship between the workload of nurses on the quality of health services in the Long Ikis Health Center.

Applications: The results of this study can be used as information material about the relationship between physical workload and quality of health services at Long Ikis Health Center.

Kata kunci: *Beban Kerja Fisik, Perawat, Mutu Pelayanan*

1. PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang harus memberikan mutu pelayanan kesehatan yang berkualitas, adil dan terjangkau. Dengan bertujuan membentuk hubungan baik dengan pasien supaya pasien tetap loyal dengan Puskesmas (Taekab et al., 2019). Visi pembangunan kesehatan melalui puskesmas adalah terwujudnya kecamatan sehat. Kecamatan sehat adalah gambaran masyarakat kecamatan masa depan yang ingin dicapai melalui pembangunan kesehatan, yakni masyarakat yang hidup dalam lingkungan dan dengan perilaku sehat, memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu secara adil dan merata, serta memiliki derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Triwibowo, 2013). Pemberian pelayanan kesehatan tentunya diharapkan dapat menyediakan berbagai variasi produk yang inovatif serta pelayanan yang diperlukan oleh konsumen, kualitas pelayanan yang bermutu tinggi tentunya dapat memuaskan para konsumen (Al-Assaf, 2009)

Kualitas pelayanan yang komprehensif dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan menjadi sangat penting untuk pencapaian pelayanan bermutu. Mutu dari pemberian pelayanan bisa memakai model *Service Quality* yang terdiri dari 5 ukuran kualitas ialah; *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Tangible* (fasilitas prasarana), *Empathy* (empati) serta *Responsiveness* (ketanggapan) (Parasuraman, 2001 dalam Hamda, 2016). Manajemen adalah ilmu dan seni yang mengatur dalam proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu. Mengelola organisasi termasuk karyawan merupakan bagian penting dalam berlangsungnya

pelayanan tentunya memiliki tingkat kesulitan dan kompleksitas tertentu, karena setiap karyawan mempunyai pikiran, perasaan, status, keinginan, dan latar belakang yang heterogen, yang membedakan yang satu dengan yang lainnya (Suwatno, D.J, 2011). Faktor yang mempengaruhi sebuah mutu pelayanan adalah atas unsur meliputi tenaga, dana dan sarana, unsur proses meliputi tindakan medis dan tindakan non medis, dalam unsur masukan terdapat pula tenaga dan kepemimpinan mutu (Pratiwi et al., 2016).

Dalam pelaksanaan asuhan kesehatan sebagai upaya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat atau perorangan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dapat terlaksana melalui pemanfaatan sumber daya secara wajar, efektif serta efisien di tengah keterbatasan pemerintah dan masyarakat, diselenggarakan secara aman dan tetap memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan norma etika yang baik (Bustami, 2011). Perawat adalah salah satu tim pelayanan kesehatan terbesar yang dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit. Untuk menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan, maka kinerja dari seluruh perawat pelaksana akan dipacu untuk ditingkatkan (Gurusinga, 2017). Beban kerja merupakan perbedaan antara kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan. Jika kemampuan kinerja pekerja tinggi daripada tuntutan pekerjaan, maka akan timbul perasaan bosan. Dan akan sebaliknya, jika kemampuan pekerja lebih rendah daripada tuntutan pekerjaan, akan timbul kelelahan yang lebih (Astuti et al., 2018).

Pendekatan sistem pelayanan seharusnya juga mengkaji tentang hasil pelayanan. Hasil pelayanan adalah tindak lanjut dari keluaran yang ada, sehingga perlu ada indikator (tolak ukur) tentang hasil pelayanan tersebut. Indikator yang dimaksud menunjuk pada hasil minimal yang dicapai berdasarkan standar yang sudah ditentukan. (Bustomi, 2011). Mutu pelayanan kesehatan meliputi kinerja yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, tidak saja yang dapat menimbulkan kepuasan bagi pasien sesuai dengan kepuasan rata-rata penduduk tapi tetapi juga sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Mutu layanan kesehatan akan selalu menyangkut dua aspek yaitu pertama aspek teknis dari penyedia layanan kesehatan itu sendiri dan kedua, aspek kemanusiaan yang timbul sebagai akibat hubungan yang terjadi antara pemberi layanan kesehatan dan penerima layanan kesehatan (Pohan, 2013).

Mutu pelayanan kesehatan dapat dikaji antara lain berdasarkan tingkat pemanfaatan sarana pelayanan kesehatan oleh masyarakat dan tingkat efisiensi institusi sarana kesehatan. Beberapa indikator yang dapat digunakan untuk melakukan penilaian mutu pelayanan kesehatan (M. Fais Satianegara dan Sitti Saleha. 2009). Fenomena beban kerja perawat yang didapatkan di Puskesmas Long Ikis pada studi pendahuluan adalah tidak ada perbedaan yang signifikan antara beban kerja PNS dan Honorar. Setiap perawat rata-rata memiliki beban kerja ganda, bukan hanya bekerja sebagai pemberi pelayanan keperawatan, tetapi juga membantu dalam tugas administrasi yang ada di Puskesmas.

2. METODOLOGI

Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan menggunakan metode *descriptive correlation* melalui pendekatan *cross sectional* yaitu penelitian yang mencari ada tidaknya hubungan antara dua variabel dalam suatu kelompok subyek dan penelitian dilaksanakan secara kurun waktu yang bersamaan, (Notoadmodjo, 2010). Teknik pengambilan sampling menggunakan *total sampling*, pengambilan sampel sama dengan jumlah populasi (Sugiyono, 2007). Responden yang menjadi sampel penelitian ini merupakan perawat yang bekerja sebagai pelaksana keperawatan di Puskesmas Induk Long Ikis dan Puskesmas Pembantu berjumlah 35 orang. Selanjutnya instrument yang digunakan berupa kuesioner beban kerja fisik menggunakan skala *Likert* dan kuesioner mutu pelayanan menggunakan skala *Guttman*. Pengelolaan data meliputi *Edditing, Coding, Tabulating, Entry data, Cleaning*. Sedangkan analisis data meliputi analisis univariat berupa distribusi frekuensi dan analisis bivariat.

3. HASIL DAN DISKUSI.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 35 responden didapatkan hasil penelitian dari Hubungan Beban Kerja Fisik Perawat Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Long Ikis.

3.1 Karakteristik Responden

Tabel 1 : Data Demografi Berdasarkan Usia Perawat di Puskesmas Long Ikis

Umur	N	Presentase
17-25	1	2,9%
26-35	22	62,9%
36-45	9	25,7%
46-55	3	8,6%
Jumlah	35	100 %

Berdasarkan [Tabel 1](#) diperoleh gambaran umur responden berada dalam rentang 26-35 tahun sebanyak 22 orang (62,9%), kemudian umur rentang 36-45 tahun sebanyak 9 orang (25,7%), umur rentang 46-55 tahun sebanyak 3 orang (8,6%) dan 17-25 tahun sebanyak 1 orang (2,9%). Menurut asumsi peneliti tenaga perawat yang saat ini memberikan pelayanan kesehatan mayoritas berada pada usia yang sangat produktif. Hal ini sesuai dengan data yang diperoleh dari tabulasi proyeksi penduduk tahun 2020 pada kategori kelompok umur 20 – 44 tahun dengan jumlah 1.251.603 jiwa (33%) dari total proyeksi penduduk tahun 2020 yaitu berjumlah 3.793.152 jiwa (BPS, 2020). Hal ini sesuai dengan (Dessler, 2014), yang menyatakan bahwa umur produktif terbagi beberapa tahap yaitu umur 26-35 tahun yang merupakan awal individu berkarir, merupakan tahap penentu bagi seseorang untuk memilih bidang pekerjaan yang sesuai dengan karir. Dengan demikian diharapkan perawat yang berada pada usia yang masih sangat produktif dapat memberikan pelayanan kesehatan secara cepat dan akurat dengan tetap mengutamakan keselamatan diri petugas dan pasien sebagai penerima jasa.

Tabel 2 : Data Demografi Berdasarkan Jenis Kelamin Perawat di Puskesmas Long Ikis

Jenis Kelamin	N	Presentase
Laki-laki	10	28,6%
Perempuan	25	71,4%
Jumlah	35	100 %

Berdasarkan [Tabel 1.2](#) diperoleh hasil dari jenis kelamin responden yang termasuk dalam penelitian ini perawat Puskesmas Long Ikis sebagian besar adalah perempuan sebanyak 25 orang (71,4%) dan laki-laki sebanyak 10 orang (28,6%). Menurut asumsi peneliti profesi perawat lebih banyak didominasi oleh kaum perempuan dikarenakan sifat *caring* alami yang dimiliki oleh seorang perempuan yang memiliki sifat lemah lembut, teliti dan lebih emosional sehingga profesi perawat cukup besar menjadi pilihan pekerjaan dari seorang perempuan. Namun jenis kelamin tidak dapat menjadi ukuran dalam penilaian mutu pelayanan kesehatan yang ada. Hal ini dikarenakan pada dasarnya perawat laki-laki dan perempuan mempunyai peran yang sama dalam peningkatan pelayanan kesehatan. Baik laki-laki maupun perempuan posisinya setara dan memiliki potensi yang sama untuk berkembang dalam profesinya sebagai pengabdian terhadap kemanusiaan.

Tabel 3: Data Demografi Berdasarkan Status Kepegawaian Perawat di Puskesmas Long Ikis

Status Kepegawaian	N	Presentase
Pns	10	28,6%
Honor	25	71,4%
Jumlah	35	100 %

Berdasarkan [Tabel 3](#) diperoleh gambaran status kepegawaian, sebagian besar perawat adalah honorer sebanyak 25 orang (71,4%) dan PNS sebanyak 10 orang (28,6%). Berdasarkan hasil tersebut peneliti berasumsi bahwa perawat honorer yang bekerja di Puskesmas Long Ikis saat ini memiliki peranan sangat besar dalam berlangsungnya kegiatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Long Ikis. Tentunya pemberian beban kerja yang sesuai dengan tugas dan fungsinya serta terus meningkatkan rasa kebersamaan antara pegawai status PNS dan honorer tetap terjaga sebagai upaya menghindari terjadinya kesenjangan dan juga mendapatkan pelayanan yang baik perlu di dukung dengan meningkatkan mutu pelayanan dan tanpa membedakan status kepegawaian dengan cara memberikan tunjangan yang sesuai antara perawat PNS dan honor.

Tabel 4 Data Demografi Berdasarkan Lama Kerja Perawat di Puskesmas Long Ikis

Lama Kerja	N	Presentase
>3 Tahun	35	100%
Jumlah	35	100%

Berdasarkan [Tabel 4](#) diperoleh gambaran lama kerja, seluruh perawat Puskesmas Long Ikis sebanyak 35 orang (100%) bekerja lebih dari 3 tahun. Berdasarkan hasil tersebut peneliti berasumsi bahwa sebagian besar dari perawat yang memberikan pelayanan kesehatan memiliki cukup pengalaman dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Lamanya masa kerja dapat memberikan pengalaman bagi perawat. Pengalaman ini mempunyai peran yang cukup bermakna dalam meningkatkan rasa percaya diri perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan dengan mengikuti *Standard Operational Procedure (SOP)* dan juga bahwa lama kerja Perawat dalam menjalankan beban kerjanya tidak saja menghadapi orang yang sedang sakit yang menjadi tanggung jawabnya, tetapi juga berhadapan dengan berbagai masalah diantaranya dengan keluarganya, peraturan, prosedur, dan tim kesehatan lainnya yang semua itu memerlukan ketahanan fisik dan mental.

Tabel 5 : Data Demografi Berdasarkan Pendidikan Terakhir Perawat Di Puskesmas Long Ikis

Pendidikan Terakhir	N	Presentase
D3 Kep	23	65,7%
S1 Kep	12	34,3%
Jumlah	35	100%

Berdasarkan [Tabel 5](#) diperoleh sebagian besar perawat Puskesmas Long Ikis adalah lulusan D3 Keperawatan sebanyak 23 orang (65,7%) dan S1 Keperawatan sebanyak 12 orang (34,3%). Berdasarkan hasil tersebut peneliti berasumsi bahwasanya Pendidikan merupakan suatu indikator yang mencerminkan kemampuan seseorang untuk dapat menyelesaikan suatu pekerjaan. Dengan latar belakang pendidikan seseorang dianggap mampu menduduki jabatan tertentu ([Hasibuan, 2009](#)). Peranan perawat vokasional saat ini cukup membantu dalam memberikan pelayanan kesehatan terutama di daerah -dareh kabupaten yang memiliki karakteristik masyarakat beragam serta tantangan wilayah geografis di masing – masing desa yang berada di Kabupaten. Pentingnya peranan dari pimpinan Puskesmas untuk memberikan motivasi bagi perawat di Puskesmas Long Ikis agar melanjutkan pendidikan dalam upaya meningkatkan kompetensi setiap individu perawatnya serta selalu siap menghadapi persaingan dalam dunia kerja dimasa depan dan juga perlu dalam menumbuhkan persepsi dan melakukan pendekatan yang holistik membutuhkan pengetahuan luas, pemahaman berbagai disiplin ilmu yang ada berhubungan dengan tujuan, strategi, rencana dan kegiatan organisasi. Untuk memperoleh keterampilan yang baik tidak hanya diperoleh melalui pendidikan formal saja tetapi pendidikan non formal seperti pelatihan.

3.2 Analisa Univariat

Tabel 6 : Distribusi frekuensi perawat berdasarkan beban kerja di Puskesmas Long Ikis

Beban Kerja	N	Presentase
Ringan	22	62,9%
Berat	13	37,1%
Jumlah	35	100%

Berdasarkan [Tabel 6](#) diatas menunjukkan yang memiliki beban kerja ringan sebanyak 22 orang (62,9%) dan beban kerja berat sebanyak 13 orang (37,1%).

Tabel 7 : Distribusi frekuensi perawat berdasarkan mutu pelayanan di Puskesmas Long Ikis

Mutu Pelayanan	N	Presentase
Tinggi	19	54,3%
Rendah	16	45,7%
Jumlah	35	100 %

Berdasarkan [Tabel 7](#) menunjukkan hasil bahwa mutu pelayanan Puskesmas Long ikis sebagian besar tinggi sebanyak 19 orang (54,3%) dan rendah sebanyak 16 orang (45,7%).

3.3 Analisa Bivariat

Tabel 8 : Analisa Hubungan beban kerja perawat terhadap mutu pelayanan di Puskesmas Long Ikis

Variabel	Mutu Pelayanan				Total		OR	P
	Tinggi		Rendah					
Beban Kerja Fisik	N	%	N	%	N	%	95% CI	Value
	Ringan	13	37.1	6	17.1	22	62.9	
Berat	9	25.7	7	20.0	13	37.1	6.25 (423-6715)	0,458
Jumlah	22	62.9	13	37.1	35	100		

Berdasarkan [Tabel 8](#) menunjukkan hasil yang di dapat dari 22 orang (62,9%) yang memiliki beban kerja ringan didapatkan 13 orang (37,1%) mutu tinggi dan 9 orang (25,7%) mutu rendah. Hasil uji statistik diperoleh nilai $p=0,458$ yang berarti $p>\alpha$ (0,05) dan dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan beban kerja perawat terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Long Ikis.

3.4 Pembahasan

a. Beban Kerja Fisik

Berdasarkan hasil data diperoleh bahwa mayoritas perawat memiliki beban kerja ringan sebanyak 22 orang (62,9%) dan beban kerja berat sebanyak 13 orang (37,1%) Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa beban kerja berpengaruh negative terhadap mutu pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan Penelitian ([Masriati,2018](#)) dimana hasil beban kerja terhadap kinerja perawat di Puskesmas Palanro Kabupaten Barru memiliki Beban kerja ringan.Beban kerja fisik didefinisikan sebagai reaksi manusia untuk pekerjaan fisik eksternal. Beban kerja fisik tergolong kedalam beban kerja eksternal yaitu beban kerja yang berasal dari pekerjaan yang sedang dilakukan ([Ariati & Dewantari, 2011:103](#)). Ketika pekerjaan eksternal adalah kerja fisik, reaksi tubuh yang terdiri dari penyesuaian fisiologis dan adaptasi diperlukan. Fisiologi secara umum mempelajari bagaimana fisik manusia dapat menjalankan fungsinya dengan baik. Penyesuaian dan adaptasi ini dapat diukur dan dihitung, melalui analisis dasar untuk penilaian kuantitatif beban kerja fisik ([Fauzan, 2018:86-106](#)).

Faktor yang mempengaruhi beban kerja terdiri dari Pekerjaan yang sangat bervariasi di ruang rawat, sehingga beban kerja dipisahkan menurut jenis kegiatan, pemberian pelayanan keperawatan. ([Suyanto, 2009](#)).Beban kerja perawat adalah seluruh kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh perawat selama bertugas di suatu unit pelaksana keperawatan. Beban kerja diartikan sebagai patient days yang merujuk pada sejumlah prosedur, pemeriksaan, kunjungan (visite) pada pasien, injeksi, dan sebagainya. Pengertian Beban kerja secara umum adalah upaya merinci komponen dan target volume pekerjaan dalam satuan waktu dan satuan hasil tertentu ([Marquish dan Houston, 2017](#)).

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, 2006](#)) 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 Anesthesiolo-GISTS pada tahun 1991 menunjukan penyebab lain beban kerja adalah stress dalam kerja. Dalam kinerja pekerja sangat penting meningkatkan kebahagiaan pekerja ([Okpara JO,dkk., 2015](#)). ([Kumar, 2011](#)) menemukan bahwa beban kerja merupakan factor kunci yang mempengaruhi perasaan dan menciptakan tekanan atau stress di kalangan pekerja.

Menurut asumsi peneliti berdasarkan teori-teori dan hasil. 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. Selain itu juga beban kerja yang terlalu berlebihan akan menimbulkan kelelahan baik fisik atau mental dan reaksi-reaksi

emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan dan mudah marah. Beban kerja yang terlalu sedikit dimana pekerjaan yang terjadi karena pengulangan gerak akan menimbulkan kebosanan, rasa monoton. Kebosanan dan kerja rutin sehari-hari karena tugas atau pekerjaan yang terlalu sedikit mengakibatkan kurangnya perhatian pada pekerjaan sehingga secara potensial menyebabkan pekerjaan. Beban kerja yang berlebihan atau rendah dapat menimbulkan stress kerja.

b. Mutu Pelayanan

Dari pembahasan diperoleh data dari mutu pelayanan puskesmas long ikis sebagian besar tinggi sebanyak 19 orang (54,3%) dan rendah sebanyak 16 orang (45,7%). Pelayanan adalah suatu kumpulan atau kesatuan yang melakukan kegiatan menguntungkan dan menawarkan suatu kepuasan meskipun hasilnya secara fisik tidak terikat kepada produk (Daryanto, 2014). Pelayanan kesehatan adalah suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok, dan masyarakat. Peranan pelayanan dalam pelayanan kesehatan masyarakat adalah untuk memberikan pelayanan kepada pasien dengan sebaik mungkin. (Mubarak, 20019).

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 (Satrianegara, 2018). Pemberi layanan kesehatan harus memahami status kesehatan dan kebutuhan layanan kesehatan masyarakat yang dilayaninya dan mendidik masyarakat tentang layanan kesehatan dasar dan melibatkan masyarakat dalam menentukan bagaimana cara efektif menyelenggarakan layanan kesehatan. (Pohan, 2013) 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 yang dapat tercapai (Bustami, 2011).

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, 2015). Menurut (Donabedian, 2008:94) menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan siftnya bias dilihat secara umum berdasarkan dua sudut pandang dalam arti luas dan sempit. Menurut asumsi peneliti mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas perlu ditingkatkan karena akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien yang berkunjung ke puskesmas.

4. KESIMPULAN

Beberapa hal yang dapat menjadi kesimpulan dari penelitian ini. Berdasarkan 35 responden mayoritas responden berada dalam rentang 26-35 tahun sejumlah 22 orang (62,9%), jenis kelamin sebagian besar adalah perempuan sejumlah 25 orang (71,4%) status kepegawaian sebagian besar perawat adalah honor sejumlah 25 orang (71,4%), lama kerja seluruh perawat Puskesmas Long Ikis sebanyak 35 orang (100%) bekerja lebih dari 3 tahun, sebagian besar perawat Puskesmas Long Ikis adalah lulusan D3 Keperawatan sejumlah 23 orang (65,7%). Didapatkan gambaran responden berdasarkan umur sebagian besar responden berusia 40-60 tahun sejumlah 26 responden (76,5%). Berdasarkan variable univariat beban kerja fisik. Didapatkan Hasil beban kerja diperoleh hasil bahwa sebagian besar perawat memiliki beban kerja rendah sejumlah 22 orang (62,9%) dan beban kerja berat sejumlah 13 orang (37,1%). Berdasarkan uji statistik bivariat: Di dapatkan hasil uji statistik diperoleh nilai $p=0,458$ yang berarti $p>\alpha$ (0,05) dan dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan beban kerja fisik terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Long Ikis

SARAN DAN REKOMENDASI

Dijadikan sebagai bahan tambahan referensi bacaan dan menambah serta menaikkan ilmu pengetahuan dan wawasan juga pengalaman dalam memaparkan ilmu Keperawatan Manajemen. Bagi manajemen puskesmas perlu menciptakan kondisi kerja yang menyenangkan agar beban kerja terasa ringan dengan berbagai hal seperti mengadakan kegiatan olahraga dan pembinaan terhadap perawat agar beban kerja yang dialami perawat tidak semakin tinggi. Dan juga perlunya dalam setahun sekali diadakan pemberian penghargaan berupa imbalan kepada pegawai dengan kinerja yang paling baik, dengan demikian diharapkan menjadi pemicu ataupun dorongan semangat pada perawat di Puskesmas Long Ikis untuk menyelesaikan tugas seoptimal mungkin dari masing-masing individu, Selain itu pihak Puskesmas juga perlu membuat kotak saran untuk mengumpulkan informasi tentang kondisi kerja serta permasalahan yang ada di Puskesmas sebagai masukan bagi Puskesmas Long ikis. Bagi penelaah diharapkan dapat meningkatkan penelitian dan mencari asal mula informasi lebih lanjut untuk menambah wawasan tentang beban kerja perawat dan memahami lebih dan juga perawat harus bisa memanfaatkan waktu istirahat dengan benar sehingga tidak mengalami kelelahan yang berlebihan. Selain itu perawat perlu menciptakan kerjasama antara teman kerja untuk menciptakan kondisi kerja yang baik dan menyenangkan agar beban kerja berkurang. Selalu berupaya meningkatkan pengetahuan dan keterampilan yang berhubungan dengan tindakan keperawatan di Puskesmas long ikis.. Hasil penelitian ini juga di harapkan bisa memberikan informasi agar nantinya mutu pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas dapat ditingkatkan kualitas pelayanan dan dapat memberikan pelayanan yang optimal. Maka s etiap unsur yang terlibat dalam hal pemberian pelayanan kesehatan diharapkan bersama-sama terus berusaha menjaga dan meningkatkan kualitas dari mutu pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Long Ikis.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada proyeksi KDM (Kolaborasi Dosen Mahasiswa) Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur yang memberikan dukungan bagi peneliti untuk menyelesaikan skripsi mahasiswa dan penerbitan.

REFERENSI

- Al-Assaf. (2009). Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC.
- Arianti dan Dewantari (2011). Beban Kerja Dan Mikrolimat Ruang Kerja Perajin Uang Kepeng (*Pis Bolong*) UD, Kemasan Bali Di Desa Kemasan Klungkung
- Astuti, L. (2018). Pengaruh Motivasi dan Beban Kerja terhadap Kinerja Perawat pada RSUD Mitra Medika Medan. *Jurnal Ilman*, 42-50.
- BPS. (2020, 7 27). kaltim.bps.go.id: [https://kaltim.bps.go.id/dynamictable sp 2010-proyeksi-penduduk-provinsi-kalimantan-timur-menurut-kelompok-umur-perempuan-laki-laki-2010-2020.html](https://kaltim.bps.go.id/dynamictable%20sp%202010-proyeksi-penduduk-provinsi-kalimantan-timur-menurut-kelompok-umur-perempuan-laki-laki-2010-2020.html)
- Bustami. (2011). *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Daryanto. (2014). Manajemen Diklat. Yogyakarta: Gava Media
- Dessler. (2014). Human Resource Management, Global Edition, Person Higher. Education.
- Donabedian, (2008) Exlaration ini Quality Assesment And Monitoring Health Administration, Michigan, Press ann Arbo
- Fauzan, M. (2017). Pengarus Stress dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Perawat. *Wawasan Manajemen*, 89-106.
- Gurusinga, W. (2017). Hubungan Gaya Kepemimpinan Kepala Ruangan dengan Motivasi Kerja Perawat Pelaksana di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam. *Jurnal Kesehata Masyarakat*, 8-15.
- 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. (2006). 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 Ishizakiand Yuichilmanaka. (2009) WorkStress and Workload of Full-time Anesthesiologistsin Acute Care Hospital in Japan. *Journal of Anesthesia*,23,pp: 235-241
- Khalidi, Doaa Al and Mayyada Wazaify. (2013). Assessmentof Pharmacusts 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 Stressof the Employees with Reference to Banking Sector. *Internasional. journal of Management* 1163.
- Masriati (2018). Pengaruh Beban Kerja, Karakteristik Individu Dan Displin Kerja Perawat Terhadap Kinerja Perawat Di Puskesmas Palanro Kabupaten Barru
- Marquish dan Houston (2017). Patient Satisfaction and Servis Quality. *Journal of Nursing. Patient's satisfaction and quality of care: An empirical study in a Greek central hospital.*
- M.Fais dan Siti Saleha. (2009). Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan. Jakarta : Salemba Medika
- Mubarak (2019). Manajemen Kesehatan. CV Sah Media: Makassar
- Notoadmodjo,S (2010). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rikena Cipta.
- Nursalam.(2015). Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Jakarta: Salemba Medika.
- Okpara. JO.Dkk (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi. Aksara.
- Pohan. I.S (2013). Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dasar-dasar Pengertian Cetakan 1. Bekasi: Kesaint Blanc.
- Satrianegara, M (2018) .Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan. Jakarta : Salemba Medika.
- Sugiyono. (2007). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: ALFABETA.
- Suwatno, D.J (2011). MANAJEMEN SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis. Bandung: ALFABETA.
- Suyanto. (2009). Hubungan Beban Kerja Perawat Dengan Timbang Terima Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Ibnu Sina
- Pratiwi, H. A. (2016). Implentasi Sistem Manajemen Mutu Pelayanan Keperawatan Melalui Kepemimpinan Mutu Kepala Ruangan. *Ners*, 1-6.
- 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.
- Triwibowo. (2013). Manajemen pelayanan keperawatan di rumah sakit. Jakarta:TIM.