



## Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Perawat melalui Kualitas Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Bluto, Kabupaten Sumenep

<sup>1\*</sup>Kartono, <sup>2</sup>Rusdiyanto, <sup>3</sup>Woro Utari

<sup>1,2,3</sup> Universitas Wijaya Putra Surabaya, Indonesia

[ncung21@gmail.com](mailto:ncung21@gmail.com) <sup>1\*</sup>, [rusdiyanto.se.m.ak-2017@feb.unair.ac.id](mailto:rusdiyanto.se.m.ak-2017@feb.unair.ac.id) <sup>2</sup>, [woroutari@uwp.ac.id](mailto:woroutari@uwp.ac.id) <sup>3</sup>

Korespondensi penulis: [ncung21@gmail.com](mailto:ncung21@gmail.com)

**Abstract:** This study aims to analyze the effect of workload and work stress on nurse performance by considering the role of nursing service quality as a mediating variable. The study was conducted at the Bluto Health Center, Sumenep Regency, which is one of the first-level public health service centers in the area. The research method used a quantitative approach with an explanatory design. A total of 37 nurses became research respondents. Data were collected through structured questionnaires and analyzed using the Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) technique. The results showed that workload had a significant positive effect on the quality of nursing services (coefficient 0.461;  $p = 0.001$ ) and nurse performance (coefficient 0.343;  $p = 0.003$ ). Conversely, work stress had a significant negative impact on the quality of nursing services (coefficient -0.362;  $p = 0.02$ ) but did not have a significant direct effect on nurse performance (coefficient -0.129;  $p = 0.290$ ). In addition, the quality of nursing services is proven to have a significant positive effect on nurse performance (coefficient 0.526;  $p = 0.000$ ). Furthermore, the quality of nursing services is proven to mediate the relationship between workload and work stress on performance. Workload increases performance through service quality (coefficient 0.243;  $p = 0.020$ ), while work stress decreases performance through the same pathway (coefficient -0.191;  $p = 0.040$ ). This study emphasizes the importance of managing workload and stress to improve nurse performance through improving the quality of nursing services.

**Keywords:** Job Stress, Nurse Performance, Quality of Nursing Services, Workload

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja perawat dengan mempertimbangkan peran kualitas pelayanan keperawatan sebagai variabel mediasi. Studi dilakukan di Puskesmas Bluto, Kabupaten Sumenep, yang menjadi salah satu pusat pelayanan kesehatan masyarakat tingkat pertama di wilayah tersebut. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori. Sebanyak 37 perawat menjadi responden penelitian. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur dan dianalisis menggunakan teknik *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan keperawatan (koefisien 0,461;  $p = 0,001$ ) dan kinerja perawat (koefisien 0,343;  $p = 0,003$ ). Sebaliknya, stres kerja berdampak negatif signifikan terhadap kualitas pelayanan keperawatan (koefisien -0,362;  $p = 0,02$ ) tetapi tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kinerja perawat (koefisien -0,129;  $p = 0,290$ ). Selain itu, kualitas pelayanan keperawatan terbukti memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja perawat (koefisien 0,526;  $p = 0,000$ ). Lebih jauh, kualitas pelayanan keperawatan terbukti memediasi hubungan antara beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja. Beban kerja meningkatkan kinerja melalui kualitas pelayanan (koefisien 0,243;  $p = 0,020$ ), sementara stres kerja menurunkan kinerja melalui jalur yang sama (koefisien -0,191;  $p = 0,040$ ). Penelitian ini menegaskan pentingnya pengelolaan beban kerja dan stres untuk meningkatkan kinerja perawat melalui peningkatan kualitas pelayanan keperawatan.

**Kata Kunci:** Stres Kerja, Kinerja Perawat, Kualitas Pelayanan Keperawatan, Beban Kerja

### 1. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu indikator penting dalam pembangunan suatu bangsa. Ketersediaan layanan kesehatan yang berkualitas menjadi komponen utama untuk mencapai masyarakat yang sehat. Di Indonesia, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) memiliki peran sentral dalam memberikan pelayanan kesehatan tingkat pertama, termasuk pelayanan keperawatan. Peran perawat di Puskesmas menjadi sangat strategis karena

mereka berada di garis depan dalam memberikan layanan langsung kepada masyarakat. Namun, tingginya tuntutan kerja dan beban tanggung jawab sering kali menjadi tantangan bagi perawat dalam menjalankan tugasnya. Beban kerja yang berlebihan dapat memengaruhi kemampuan perawat untuk memberikan pelayanan berkualitas (Junaidah et al., 2023). Perawat adalah tenaga kesehatan yang rentan terhadap tekanan psikologis. Data global menunjukkan bahwa sekitar 74% perawat mengalami stres dalam pekerjaannya. Kondisi ini sebagian besar dipengaruhi oleh tingginya beban kerja yang harus mereka tangani (Mariana et al., 2021). Selain itu, stres kerja yang sering dialami akibat tekanan waktu, kekurangan tenaga, dan kondisi kerja yang kurang ideal juga menjadi faktor yang dapat menurunkan produktivitas dan kinerja mereka (Junaidah et al., 2023).

Kinerja perawat tidak hanya berdampak pada individu tetapi juga pada kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Penurunan kinerja dapat berakibat pada rendahnya kepuasan pasien dan efektivitas layanan kesehatan (Cesilia & Kosasih, 2024). Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang memengaruhi kinerja perawat, seperti beban kerja dan stres kerja, menjadi sangat penting untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan keperawatan merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan kesehatan di Puskesmas (Novianti et al., 2023). Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya ditentukan oleh kompetensi perawat tetapi juga oleh kemampuan mereka untuk menghadapi tantangan pekerjaan. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan keperawatan dapat menjadi variabel mediasi yang menghubungkan beban kerja, stres kerja, dan kinerja perawat (Santoso & Setiani, 2022).

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa beban kerja yang tinggi dapat berdampak negatif pada kinerja tenaga kesehatan, termasuk perawat (Mariana et al., 2021). Di sisi lain, beberapa studi mengindikasikan bahwa hubungan tersebut dapat dimediasi oleh faktor lain, seperti kepuasan kerja atau kualitas pelayanan (Lasri et al., 2022; Pangestuti et al., 2024). Hal ini membuka peluang untuk mengeksplorasi lebih lanjut peran mediasi kualitas pelayanan keperawatan dalam hubungan antara beban kerja dan kinerja perawat. Stres kerja juga telah banyak dibahas dalam literatur sebagai salah satu faktor yang dapat menurunkan kinerja individu (Dewi et al., 2018; Irawan & Sri Yuniar, 2022; Nur, 2013). Namun, dampak stres kerja terhadap kinerja perawat dapat bervariasi tergantung pada konteks pekerjaan dan dukungan organisasi. Dalam beberapa kasus, stres kerja tidak hanya memengaruhi individu secara langsung tetapi juga berdampak pada aspek-aspek pelayanan yang mereka berikan (Cesilia & Kosasih, 2024).

Penelitian sebelumnya belum banyak yang secara spesifik mengkaji hubungan antara beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja, dengan mempertimbangkan peran mediasi kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini dirancang untuk mengeksplorasi dan menjelaskan bagaimana beban kerja serta stres kerja memengaruhi kinerja, dengan kualitas pelayanan sebagai variabel mediasi. Dengan pendekatan ini, diharapkan penelitian ini memiliki karakteristik unik yang mampu memberikan kontribusi signifikan terhadap pengembangan kajian akademis, khususnya dalam bidang beban kerja, stres kerja, dan kinerja.

Puskesmas Bluto, Kabupaten Sumenep, menjadi lokasi penelitian ini karena karakteristiknya yang unik. Sebagai salah satu Puskesmas yang melayani wilayah dengan tantangan geografis dan demografis tertentu, perawat di Puskesmas ini menghadapi beban kerja yang beragam dan sering kali diiringi dengan tekanan kerja yang tinggi. Kondisi ini menjadikannya lokasi yang relevan untuk menganalisis hubungan antara beban kerja, stres kerja, kualitas pelayanan, dan kinerja perawat. Pengamatan yang dilakukan di Puskesmas Bluto, Kabupaten Sumenep, mengungkap adanya permasalahan dalam pencapaian kinerja optimal oleh para perawat. Banyak target pekerjaan tidak tercapai tepat waktu. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan pimpinan Puskesmas pada 15 Januari 2024, terungkap bahwa berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan kinerja, seperti memastikan agar para perawat tidak mengalami stres berlebihan dan merasa terlalu terbebani, serta meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan. Meski demikian, masih terdapat kendala yang diduga terkait dengan beban kerja yang berat, tingkat stres kerja yang tinggi, serta kualitas pelayanan yang belum maksimal, yang pada akhirnya berdampak pada kinerja para perawat.

Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis bahwa pengurangan beban kerja dan stres kerja, serta peningkatan kualitas pelayanan keperawatan, dapat berkontribusi secara signifikan pada pencapaian kinerja optimal. Dengan fokus pada lingkungan kerja di Puskesmas Bluto, Kabupaten Sumenep, penelitian ini diharapkan mampu memberikan bukti empiris yang mendukung pentingnya pengelolaan beban kerja dan stres, serta penguatan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kinerja organisasi keperawatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan eksplanatori untuk menggali hubungan sebab-akibat antara variabel yang diteliti. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk tidak hanya menguji hubungan langsung tetapi juga hubungan tidak langsung melalui variabel mediasi. Dengan menggunakan analisis *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS), penelitian ini dapat

memberikan gambaran yang lebih komprehensif terkait pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja perawat.

Secara lebih khusus, tujuan penelitian ini adalah untuk: (1) mendeskripsikan beban kerja, stres kerja, kualitas pelayanan, dan kinerja perawat di Puskesmas Bluto; (2) menguji pengaruh langsung beban kerja dan stres kerja terhadap kualitas pelayanan dan kinerja perawat; (3) menguji pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap kinerja perawat; dan (4) menganalisis peran mediasi kualitas pelayanan dalam hubungan antara beban kerja, stres kerja, dan kinerja perawat. Dengan memahami hubungan antara variabel-variabel tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dan teoritis. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pengelola Puskesmas dalam mengelola beban kerja dan stres kerja perawat untuk meningkatkan kinerja mereka. Secara teoritis, penelitian ini memperkaya kajian literatur terkait manajemen sumber daya manusia di sektor kesehatan, khususnya dalam konteks pelayanan keperawatan di tingkat pelayanan primer.

Companies that have competence in the fields of marketing, manufacturing and innovation can make its as a source to achieve competitive advantage (Daengs GS, et al. 2020:1419). The research design is a plan to determine the resources and data that will be used to be processed in order to answer the research question. (Asep Iwa Soemantri, 2020:5). Standard of the company demands regarding the results or output produced are intended to develop the company. (Istanti, Enny, 2021:560). Time management skills can facilitate the implementation of the work and plans outlined. (Rina Dewi, et al. 2020:14). Saat mengumpulkan sumber data, peneliti mengumpulkan sumber data berupa data mentah. Metode survei adalah metode pengumpulan data primer dengan menggunakan pertanyaan tertulis (Kumala Dewi, Indri et al., 2022 : 29).

## **2. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif (Sugiyono, 2013, 2021) dengan jenis penelitian *eksplanatori* yang bertujuan untuk menguji hubungan antar variabel yang telah diajukan dalam hipotesis. Untuk memperoleh data, metode survei dipilih sebagai instrumen utama, dengan menggunakan kuesioner yang disusun secara sistematis untuk menggali informasi dari para responden (Strydom, 2013). Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan perangkat lunak Smart PLS, yang memungkinkan peneliti untuk menguji hubungan sebab-akibat antara variabel-variabel penelitian, yaitu beban kerja, stres kerja (variabel eksogen / bebas), kualitas pelayanan keperawatan (variabel *intervening* /

moderat / mediasi), dan kinerja perawat (variabel endogen/terikat). Pendekatan ini memungkinkan pengujian pengaruh langsung dan tidak langsung melalui variabel mediasi.

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Bluto, yang berlokasi di Jl. Raya Bluto No.13, Tajjan, Bungbungan, Kecamatan Bluto, Kabupaten Sumenep. Pemilihan lokasi ini karena representatif dalam mencerminkan tantangan operasional Puskesmas di daerah dengan keterbatasan sumber daya. Selain itu, lokasi ini dipilih karena memberikan kemudahan bagi peneliti dalam mengakses data dan informasi yang diperlukan untuk menggambarkan objek penelitian secara lebih mendalam. Populasi penelitian ini adalah seluruh perawat yang bekerja di Puskesmas Bluto, dengan total populasi sebanyak 37 orang. Karena jumlah populasi relatif kecil, penelitian ini menggunakan teknik sensus, yaitu seluruh populasi dijadikan sampel penelitian. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dokumentasi, serta dianalisis secara deskriptif untuk memberikan gambaran karakteristik responden. Kuesioner dirancang Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang dirancang untuk mengukur semua variabel penelitian. Kuesioner disusun berdasarkan indikator-indikator yang relevan dan telah divalidasi dari literatur sebelumnya. Skala Likert 1–5 digunakan untuk mengukur tingkat kesetujuan responden terhadap pernyataan-pernyataan dalam kuesioner. Skala ini diorganisir dalam kategori: Sangat Setuju (SS) dengan nilai tertinggi 5, Setuju (S) dengan nilai 4, Ragu-Ragu (R) dengan nilai 3, Tidak Setuju (TS) dengan nilai 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) dengan nilai terendah 1.

Penelitian ini menggunakan empat variabel utama, yaitu kinerja perawat (Y2), beban kerja (X1), stres kerja (X2), dan kualitas pelayanan keperawatan (Y1), dengan masing-masing variabel memiliki indikator dan item pengukuran spesifik yang mendukung analisis mendalam. **Pertama**, kinerja perawat (Y2) meliputi tiga dimensi utama: input, seperti kepatuhan terhadap SOP dan pemahaman tugas asuhan perawatan; proses, seperti monitoring kinerja dan pengelolaan risiko pekerjaan; serta output, seperti peningkatan motivasi dan tanggung jawab perawat terhadap pekerjaannya. **Kedua**, beban kerja (X1) menyoroti tiga aspek penting: perbaikan dalam bekerja, seperti evaluasi rutin dan penyelesaian masalah kerja; peningkatan mutu hasil pekerjaan, termasuk inovasi dalam pelaksanaan tugas; serta etos kerja, dengan fokus pada keselamatan dan keamanan selama bekerja. **Ketiga**, stres kerja (X2), ditinjau melalui faktor-faktor seperti beban kerja yang berlebihan atau sulit, sikap pemimpin yang kurang adil atau objektif, serta waktu kerja yang berlebihan atau tidak teratur, yang semuanya dapat mempengaruhi kondisi psikologis perawat. **Keempat**, kualitas pelayanan keperawatan (Y1), melibatkan tiga dimensi: keselamatan pasien, misalnya penyelesaian masalah infeksi dan dekubitus; kenyamanan

pasien, seperti pelayanan yang responsif dan ramah; serta pengetahuan pasien terhadap perawatan, melalui pemberian informasi sebelum tindakan medis dilakukan. Keempat variabel ini dirancang untuk saling melengkapi dalam memahami bagaimana faktor beban kerja dan stres kerja dapat memengaruhi kinerja perawat melalui mediasi kualitas pelayanan keperawatan.

Analisis data dilakukan dengan menerapkan teknik *Partial Least Square* (PLS) untuk mengeksplorasi hubungan kausal antara variabel-variabel yang ada (Ghozali & Latan, 2015). Teknik ini dipilih karena mampu menganalisis hubungan kausal antara variabel-variabel penelitian, termasuk pengaruh langsung dan tidak langsung melalui variabel mediasi. Proses evaluasi model pengukuran dilakukan melalui pengujian reliabilitas dan validitas, di mana *composite reliability* dan *Average Variance Extracted* (AVE) digunakan untuk menilai konsistensi serta keabsahan konstruk yang diteliti. Reliabilitas diukur dengan menggunakan koefisien alpha Cronbach, dengan nilai  $\geq 0,70$  dianggap cukup memadai. Adapun validitas, diukur melalui AVE, di mana nilai  $\geq 0,50$  mengindikasikan bahwa konstruk tersebut dapat menjelaskan lebih dari 50% varians indikator, sedangkan nilai AVE  $< 0,50$  menunjukkan bahwa varians kesalahan lebih dominan daripada varians yang dapat dijelaskan oleh konstruk tersebut. Di sisi lain, model struktural diuji untuk menggali hubungan antar variabel, dengan pengujian hipotesis dilakukan melalui analisis T-statistik. Hipotesis dianggap diterima jika nilai T-statistik yang diperoleh lebih besar dari T-tabel. Diagram jalur digunakan untuk memvisualisasikan hubungan antar variabel, memberikan gambaran yang lebih mendalam tentang interaksi dinamis antara variabel eksogen, intervening, dan endogen. Pendekatan metodologis ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang signifikan dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja personel di Polres Pamekasan.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Deskripsi Karakteristik Responden Penelitian

Tabel 1: Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
Jenis Kelamin	▪ Laki-laki	21	56,8
	▪ Perempuan	16	43,2
	<b>Jumlah</b>	<b>37</b>	<b>100 %</b>
Usia	▪ 21-25 tahun	3	8,1
	▪ 26-30 tahun	9	24,3
	▪ 31-35 tahun	13	35,2

	▪ >35 tahun	12	32,4
	<b>Jumlah</b>	<b>37</b>	<b>100 %</b>
Jenjang Pendidikan	▪ Diploma (D3)	16	43,2
	▪ S1	12	32,5
	▪ S2	9	24,3
	<b>Jumlah</b>	<b>37</b>	<b>100 %</b>
Masa Kerja	▪ <5 Tahun	7	19
	▪ 5-10 Tahun	15	40,5
	▪ 11-15 Tahun	9	24,3
	▪ >15 Tahun	6	16,2
	<b>Jumlah</b>	<b>37</b>	<b>100 %</b>

*Sumber: Data Primer Diolah*

Berdasarkan data yang disajikan dalam Tabel 1, karakteristik responden penelitian di Puskesmas Bluto Kabupaten Sumenep menunjukkan beragam profil perawat dari segi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan masa kerja. Jenis kelamin responden menunjukkan bahwa mayoritas perawat di Puskesmas Bluto adalah laki-laki, dengan jumlah 21 orang atau 56,8%. Sementara itu, perawat perempuan berjumlah 16 orang atau 43,2%. Hal ini mengindikasikan dominasi perawat laki-laki dalam lingkungan kerja Puskesmas Bluto. Dari segi usia, perawat yang berusia antara 31 hingga 35 tahun mendominasi, dengan jumlah 13 orang atau 35,2%. Kelompok usia ini diikuti oleh perawat yang berusia lebih dari 35 tahun, dengan jumlah 12 orang atau 32,4%. Kelompok usia yang lebih muda, yaitu 21-25 tahun, hanya terdiri dari 3 orang (8,1%), sementara usia 26-30 tahun memiliki 9 orang (24,3%). Ini menunjukkan bahwa sebagian besar perawat di Puskesmas Bluto berada pada rentang usia dewasa produktif, dengan usia 31-35 tahun sebagai kelompok terbanyak.

Mengenai jenjang pendidikan, sebagian besar perawat memiliki pendidikan D3 (Diploma 3), dengan jumlah 16 orang (43,2%). Pendidikan Strata 1 (S1) diikuti dengan 12 orang (32,5%), sementara perawat dengan pendidikan Strata 2 (S2) berjumlah 9 orang (24,3%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas perawat di Puskesmas Bluto memiliki latar belakang pendidikan tingkat diploma, meskipun ada juga perawat dengan pendidikan lebih tinggi. Terkait dengan masa kerja, perawat dengan masa kerja 5-10 tahun menjadi kelompok terbanyak, dengan jumlah 15 orang atau 40,5%. Kelompok ini diikuti oleh perawat dengan masa kerja antara 11-15 tahun (9 orang atau 24,3%) dan lebih dari 15 tahun (6 orang atau 16,2%). Sedangkan perawat dengan masa kerja kurang dari 5 tahun berjumlah 7 orang (19%). Ini menunjukkan bahwa perawat di Puskesmas Bluto sebagian besar memiliki pengalaman kerja yang cukup, dengan kelompok masa kerja 5-10 tahun sebagai mayoritas.

Secara keseluruhan, data karakteristik ini memberikan gambaran bahwa perawat di

Puskesmas Bluto sebagian besar adalah laki-laki dengan rentang usia dewasa produktif, berpendidikan D3, dan memiliki pengalaman kerja yang beragam, dengan mayoritas memiliki masa kerja 5-10 tahun.

### Deskripsi Variabel Penelitian

**Tabel 2:** Variabel Kinerja Perawat (Y2)

Indikator	Item/ Pernyataan	Jawaban Responden										Rerata (Mean) Item	Rerata (Mean) Indikator
		(STS)		(TS)		(R)		(S)		(SS)			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Y2.1 (Input)	Y2.1.1	0	0	1	2,7	26	70,3	8	21,6	2	5,4	3,30	3,31 (baik)
	Y2.1.2	0	0	1	2,7	24	64,9	11	29,7	1	2,7	3,32	
Y2.2 (proses)	Y2.2.1	0	0	1	2,7	26	70,3	7	18,9	3	8,1	3,32	3,38 (cukup baik)
	Y2.2.2	0	0	0	0	23	62,2	12	32,4	2	5,4	3,43	
Y2.3 (output)	Y2.3.1	0	0	0	0	20	54,1	16	43,2	1	2,7	3,49	3,43 (baik)
	Y2.3.2	0	0	1	2,7	23	62,2	11	29,7	2	5,4	3,38	
<b>Rata-rata Kinerja Perawat</b>												<b>3,37</b>	<b>(Cukup Baik)</b>

*Sumber: Data Primer Diolah*

Variabel kinerja perawat direfleksikan oleh 3 indikator meliputi: input (Y2.1) dengan 2 pernyataan, proses (Y2.2) dengan 2 pernyataan, dan output (Y2.3) dengan 2 pernyataan. Berdasarkan hasil analisis terhadap kinerja perawat, sebagaimana termuat dalam tabel 2 menunjukkan bahwa persepsi responden secara umum berada pada kategori cukup baik, dengan rata-rata nilai keseluruhan sebesar 3,37. Hasil ini mencerminkan bahwa meskipun perawat telah menunjukkan kinerja yang positif di beberapa aspek, masih ada ruang untuk perbaikan di beberapa dimensi penting.

Pada aspek input (Y2.1), yang mencakup pelaksanaan tugas sesuai SOP dan pemahaman terhadap uraian tugas, diperoleh rata-rata nilai sebesar 3,31. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas perawat memahami tugas mereka, ada indikasi bahwa pemahaman tersebut belum sepenuhnya diterapkan secara konsisten dalam praktik. Aspek proses (Y2.2), yang menilai kemampuan perawat dalam melakukan monitoring dan mengelola risiko kerja, mencatat rata-rata nilai sebesar 3,38. Skor ini menunjukkan adanya langkah-langkah positif dalam pelaksanaan tugas, namun masih ada keraguan di antara

responden, yang mengisyaratkan perlunya penguatan pelatihan dan dukungan di bidang ini.

Pada aspek output (Y2.3), yang meliputi peningkatan kesadaran tanggung jawab dan motivasi kerja, rata-rata nilai mencapai 3,43, yang merupakan skor tertinggi di antara ketiga aspek. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar perawat memiliki motivasi yang cukup baik untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien.

Secara keseluruhan, meskipun kinerja perawat dipersepsikan cukup baik oleh responden, nilai rata-rata tertinggi berada pada aspek output, sedangkan aspek input perlu menjadi perhatian khusus untuk ditingkatkan. Dengan fokus pada penguatan pemahaman tugas dan penerapan SOP, didukung oleh pelatihan yang berkelanjutan, kinerja perawat dapat lebih ditingkatkan sehingga memberikan dampak yang lebih signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

**Tabel 3:** Variabel Kualitas Pelayanan (Y1)

Indikator	Item/ Pernyataan	Jawaban Responden										Rerata (Mean) Item	Rerata (Mean) Indikat or
		(STS)		(TS)		(R)		(S)		(SS)			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Y1.1 (Keselamatan Pasien)	Y111	0	0	3	8,1	19	51,4	14	37,8	1	2,7	3,35	3,35 (cukup baik)
	Y112	0	0	2	5,4	23	62,2	9	24,3	3	8,1	3,35	
Y1.2 (Kenyamanan Pasien dalam Perawatan)	Y121	0	0	0	0	22	59,5	15	40,5	0	0	3,41	3,38 (baik)
	Y122	0	0	1	2,7	23	62,2	12	32,4	1	2,7	3,35	
Y1.3 (Pengetahuan Pasien terhadap Perawatan)	Y131	0	0	0	0	24	64,9	12	32,4	1	2,7	3,38	3,39 (cukup baik)
	Y132	0	0	1	2,7	22	59,5	12	32,4	2	5,4	3,41	
<b>Rata-rata Kualitas Pelayanan Keperawatan</b>												<b>3,37</b> <b>(cukup baik)</b>	

*Sumber: Data Primer Diolah*

Variabel kualitas pelayanan keperawatan memiliki 3 indikator yaitu keselamatan pasien (Y1.1) dengan 2 pernyataan, kenyamanan pasien dalam perawatan (Y1.2) dengan 2 pernyataan, dan pengetahuan pasien terhadap perawatan (Y1.3) dengan 2 pernyataan. Berdasarkan analisis terhadap variabel kualitas pelayanan keperawatan, sebagaimana termuat dalam tabel 3 menunjukkan bahwa persepsi responden secara keseluruhan berada

pada kategori cukup baik, dengan nilai rata-rata sebesar 3,37. Hasil ini memberikan gambaran bahwa meskipun pelayanan keperawatan sudah berjalan dengan cukup baik, terdapat aspek-aspek tertentu yang memerlukan perhatian lebih untuk mencapai kualitas yang lebih optimal.

Pada aspek keselamatan pasien (Y1.1), yang mencakup kemampuan perawat dalam menangani masalah seperti infeksi dan dekubitus, rata-rata nilai mencapai 3,35, dengan mayoritas responden menjawab ragu-ragu dan setuju. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar perawat telah berupaya menangani masalah tersebut, tingkat kepercayaan terhadap kemampuan menyelesaikan kasus tertentu masih dapat ditingkatkan. Aspek kenyamanan pasien dalam perawatan (Y1.2) memperoleh rata-rata nilai 3,38, yang merupakan kategori baik. Indikator ini meliputi pelayanan yang baik untuk kenyamanan pasien dan respons cepat perawat saat dibutuhkan. Responden sebagian besar memberikan jawaban ragu-ragu dan setuju, yang mengindikasikan adanya apresiasi terhadap upaya perawat dalam menciptakan kenyamanan, meskipun masih ada keraguan terkait konsistensinya. Sementara itu, pada aspek pengetahuan pasien terhadap perawatan (Y1.3), yang mencakup pemberian informasi kepada pasien mengenai pemberian obat dan pemeriksaan kondisi, rata-rata nilai mencapai 3,39. Jawaban responden menunjukkan kecenderungan ragu-ragu dan setuju, yang mengindikasikan bahwa edukasi kepada pasien sudah dilakukan, tetapi perlu ditingkatkan untuk memberikan pemahaman yang lebih baik kepada pasien.

Secara keseluruhan, meskipun kualitas pelayanan keperawatan dinilai cukup baik oleh responden, terdapat peluang untuk meningkatkan kualitas, terutama pada aspek pemberian informasi dan konsistensi pelayanan. Upaya peningkatan keterampilan komunikasi, pelatihan penanganan masalah, serta penguatan standar pelayanan akan sangat mendukung perbaikan kualitas pelayanan keperawatan di masa depan.

**Tabel 4:** Variabel Beban Kerja (X1)

Indikator	Item/ Pernyataan	Jawaban Responden										Rerata (Mean) Item	Rerata (Mean) Indikator
		(STS)		(TS)		(R)		(S)		(SS)			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
X1.1 (Perbaikan dalam Bekerja)	X111	0	0	3	8,1	20	54,1	13	35,1	1	2,7	3,32	3,46 (Baik)
	X112	0	0	0	0	18	48,6	16	43,2	3	8,1	3,59	
X1.2 (Peningkatan Mutu)	X121	0	0	2	5,4	20	54,1	12	32,4	3	8,1	3,43	3,54 (Baik)
	X122	0	0	1	2,7	14	37,8	19	51,4	3	8,1	3,65	

Hasil Pekerjaan)													
X1.3 (Etos Kerja)	X131	0	0	0	0	23	62,2	11	29,7	3	8,1	3,46	3,49 (Baik)
	X132	0	0	0	0	18	48,6	19	51,4	0	0	3,51	
<b>Rata-rata Beban Kerja</b>													<b>3,50 (Baik)</b>

*Sumber: Data Primer Diolah*

Variabel beban kerja memiliki 3 indikator yaitu perawat senantiasa melakukan evaluasi secara rutin (X1.1) dengan 2 pernyataan, peningkatan mutu hasil pekerjaan (X1.2) dengan 2 pernyataan, dan etos kerja (X1.3) dengan 2 pernyataan. Berdasarkan analisis tabel 4, persepsi responden terhadap variabel beban kerja menunjukkan kategori baik, dengan nilai rata-rata sebesar 3,50. Penilaian ini mencerminkan pandangan positif terhadap berbagai dimensi pekerjaan, meskipun ada ruang untuk perbaikan dalam beberapa aspek.

Pada indikator perbaikan dalam bekerja (X1.1), yang melibatkan evaluasi rutin dan kemampuan menemukan solusi masalah, nilai rata-rata mencapai 3,46. Sebagian besar responden memberikan jawaban ragu-ragu dan setuju, yang menunjukkan bahwa upaya perbaikan kerja sudah berjalan, tetapi belum sepenuhnya konsisten di semua situasi. Indikator peningkatan mutu hasil pekerjaan (X1.2) mencatat nilai rata-rata 3,54, yang juga masuk dalam kategori baik. Responden mengapresiasi upaya perawat dalam meningkatkan kualitas pekerjaan dan mencari inovasi dalam pelaksanaannya. Namun, tingkat ragu-ragu yang signifikan menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan keyakinan dan konsistensi dalam aspek ini. Indikator etos kerja (X1.3) memperoleh nilai rata-rata 3,49, dengan mayoritas responden menyatakan ragu-ragu dan setuju terhadap aspek perhatian pada keselamatan dan keamanan selama bekerja. Ini menunjukkan adanya kesadaran yang baik, tetapi perlu diperkuat untuk mencapai standar kerja yang lebih optimal.

Secara keseluruhan, meskipun mayoritas responden memberikan penilaian baik terhadap beban kerja, indikator perbaikan dalam bekerja (X1.1) memiliki nilai rata-rata terendah. Hal ini menunjukkan perlunya perhatian lebih pada upaya evaluasi rutin dan pencarian solusi, agar beban kerja dapat dikelola secara lebih efektif dan berkontribusi pada peningkatan kinerja yang berkelanjutan.

**Tabel 5:** Variabel Stres Kerja (X2)

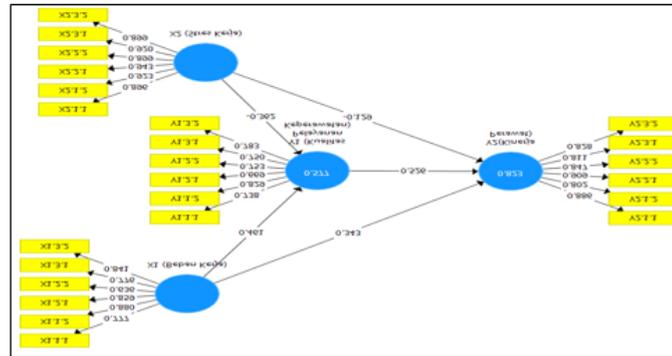
Indikator	Item/ Pernyataan	Jawaban Responden										Rerata (Mean) Item	Rerata (Mean) Indikator
		(STS)		(TS)		(R)		(S)		(SS)			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
X2.1 (Beban Kerja)	X2.1.1	0	0	18	48,6	14	37,8	4	10,8	1	2,7	2,68	2,68 (cukup baik)
	X2.1.2	0	0	17	45,9	16	43,2	3	8,1	1	2,7	2,68	
X2.2 (Sikap Pemimpin)	X2.2.1	1	2,7	13	35,1	19	51,4	3	8,1	1	2,7	2,73	2,73 (cukup baik)
	X2.2.2	1	2,7	15	40,5	15	40,5	5	13,5	1	2,7	2,73	
X2.3 (Waktu Kerja)	X2.3.1	2	5,4	13	35,1	18	48,6	2	5,4	2	5,4	2,70	2,69 (cukup baik)
	X2.3.2	2	5,4	13	35,1	18	48,6	3	8,1	1	2,7	2,68	
<b>Rata-rata Stres Kerja</b>													<b>2,70 (cukup baik)</b>

*Sumber: Data Primer Diolah*

Variabel stress kerja 5 indikator meliputi: beban kerja (X2.1) dengan 2 pernyataan, sikap pemimpin (X2.2) dengan 2 pernyataan, dan waktu kerja (X2.3) dengan 2 pernyataan. Berdasarkan analisis tabel 5, variabel stres kerja perawat memperoleh nilai rata-rata 2,70, yang menunjukkan persepsi cukup baik secara keseluruhan. Namun, terdapat beberapa aspek yang memerlukan perhatian lebih, terutama pada indikator beban kerja dan waktu kerja, yang masing-masing memperoleh nilai rata-rata 2,68 dan 2,69, menjadi yang terendah di antara indikator lainnya.

Indikator beban kerja mencerminkan bahwa sebagian besar responden merasa tuntutan pekerjaan tidak terlalu berat, meskipun masih ada responden yang menunjukkan keraguan. Pada aspek sikap pemimpin, meskipun persepsi cukup baik dengan nilai rata-rata 2,73, keraguan tentang keadilan dan objektivitas dalam pembagian tugas masih cukup signifikan. Sementara itu, indikator waktu kerja juga mencerminkan adanya persepsi terhadap jadwal kerja yang kadang tidak teratur atau terasa berlebihan bagi sebagian kecil responden. Temuan ini menggambarkan bahwa meskipun stres kerja masih berada dalam kategori cukup baik, pengelolaan yang lebih optimal pada aspek beban kerja, keadilan pemimpin, dan penjadwalan waktu kerja dapat berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan kerja perawat. Hal ini penting untuk menjaga keseimbangan antara produktivitas dan kualitas kehidupan kerja, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada kualitas pelayanan keperawatan.

## Hasil Uji Analisis Diagram Jalur



**Gambar 1:** Model Struktural Hasil Analisis

Hasil analisis jalur menunjukkan hubungan yang signifikan antara variabel-variabel penelitian. Beban kerja terbukti memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan keperawatan dengan koefisien 0,461, yang mengindikasikan bahwa peningkatan beban kerja dapat meningkatkan kualitas pelayanan, dengan asumsi variabel lain tetap konstan. Hal serupa terjadi pada pengaruh beban kerja terhadap kinerja perawat, di mana koefisien 0,343 menunjukkan hubungan positif yang berarti. Sebaliknya, stres kerja menunjukkan pengaruh negatif terhadap kedua variabel utama. Pada kualitas pelayanan keperawatan, stres kerja memiliki koefisien -0,362, yang mencerminkan bahwa peningkatan stres kerja akan menurunkan kualitas pelayanan. Pengaruh negatif ini juga terlihat pada kinerja perawat, dengan koefisien -0,129, yang berarti bahwa stres kerja yang meningkat akan berkontribusi pada penurunan kinerja perawat. Sementara itu, hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dan kinerja perawat menunjukkan pengaruh positif yang kuat dengan koefisien 0,526. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan berdampak langsung pada peningkatan kinerja perawat.

Secara keseluruhan, temuan ini menggarisbawahi pentingnya pengelolaan beban kerja yang tepat untuk mendukung kualitas pelayanan dan kinerja perawat. Selain itu, pengurangan tingkat stres kerja perlu menjadi prioritas guna memastikan mutu pelayanan dan performa perawat tetap optimal. Kombinasi antara kualitas pelayanan yang baik dan kinerja perawat yang optimal berkontribusi pada keberhasilan sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

**Hasil Uji Analisis Outer Model (Evaluasi Pengukuran Model)**

**Tabel 6:** Hasil Uji Konsistensi Internal

<b>Variabel</b>	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>Composite Reliability</b>	<b>Keterangan</b>
Beban Kerja (X1)	0,885	0,913	Reliabel
Stres Kerja (X2)	0,960	0,968	Reliabel
Kualitas Pelayanan Keperawatan (Y1)	0,849	0,888	Reliabel
Kinerja Perawat (Y2)	0,921	0,939	Reliabel

*Sumber: Data Primer Diolah*

**Tabel 7:** Hasil Uji Validitas Konvergen

<b>Variabel</b>	<b>AVE (Average Variance Extracted)</b>	<b>Keterangan</b>
Beban Kerja (X1)	0,638	Valid
Stres Kerja (X2)	0,834	Valid
Kualitas Pelayanan Keperawatan (Y1)	0,570	Valid
Kinerja Perawat (Y2)	0,719	Valid

*Sumber: Data Primer Diolah*

Pada Tabel 6, hasil analisis konsistensi internal menunjukkan bahwa nilai Cronbach's alpha dan composite reliability untuk setiap variabel penelitian lebih besar dari 0,7. Hal ini mengindikasikan bahwa instrumen kuesioner memiliki tingkat konsistensi internal yang baik, yang berarti bahwa hasil pengukuran akan tetap konsisten meskipun dilakukan pada objek yang sama menggunakan alat pengukur yang berbeda, diuji oleh peneliti yang berbeda, atau pada waktu yang berbeda. Selanjutnya, pada Tabel 7, nilai Average Variance Extracted (AVE) untuk semua variabel penelitian menunjukkan nilai lebih besar dari 0,5. Ini menandakan bahwa validitas konvergen telah terpenuhi, yang berarti bahwa setiap variabel dalam penelitian ini—beban kerja, stres kerja, kualitas pelayanan keperawatan, dan kinerja perawat—mampu menjelaskan lebih dari 50% varians yang berasal dari indikator-indikatornya. Validitas ini memberikan jaminan bahwa setiap indikator dalam penelitian ini secara efektif merepresentasikan konstruk yang dimaksud, memperkuat kredibilitas dan ketepatan hasil penelitian..

**Hasil Uji Validitas Diskriminan (*Cross Loading dan Discriminant Validity*)****Tabel 8:** Hasil Nilai *Cross Loading*

Variabel	Beban Kerja	Stres Kerja	Kualitas Pelayanan Keperawatan	Kinerja Perawat
X1.1.1	0,777	-0,675	0,665	0,748
X1.1.2	0,880	-0,591	0,687	0,757
X1.2.1	0,859	-0,513	0,505	0,615
X1.2.2	0,636	-0,333	0,369	0,425
X1.3.1	0,776	-0,523	0,520	0,604
X1.3.2	0,841	-0,620	0,587	0,639
X2.1.1	-0,613	0,896	-0,602	-0,638
X2.1.2	-0,689	0,923	-0,660	-0,692
X2.2.1	-0,714	0,943	-0,685	-0,749
X2.2.2	-0,616	0,899	-0,627	-0,675
X2.3.1	-0,612	0,920	-0,565	-0,602
X2.3.2	-0,552	0,899	-0,592	-0,611
Y1.1.1	0,645	-0,568	0,738	0,698
Y1.1.2	0,631	-0,562	0,829	0,735
Y1.2.1	0,405	-0,455	0,669	0,509
Y1.2.2	0,464	-0,415	0,753	0,605
Y1.3.1	0,607	-0,540	0,750	0,696
Y1.3.2	0,414	-0,529	0,783	0,602
Y2.1.1	0,707	-0,637	0,706	0,886
Y2.1.2	0,643	-0,547	0,698	0,802
Y2.2.1	0,753	-0,674	0,825	0,909
Y2.2.2	0,678	-0,551	0,762	0,847
Y2.3.1	0,642	-0,606	0,679	0,811
Y2.3.2	0,681	-0,680	0,690	0,828

Sumber: Data Primer Diolah

**Tabel 9:** Hasil Uji Validitas Akar AVE

Variabel	Gaya Kepemimpinan (X1)	Disiplin Kerja (X2)	Produktivitas Kerja (Y1)	Kinerja Personel (Y2)
Gaya Kepemimpinan (X1)	0,758			
Disiplin Kerja (X2)	0,797	0,777		
Produktivitas Kerja (Y1)	0,642	0,695	0,723	
Kinerja Personel (Y2)	0,747	0,695	0,665	0,733

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan Tabel 8, nilai cross loading pada setiap variabel dan indikatornya menunjukkan nilai yang lebih besar atau sama dengan 0,6. Ini mengindikasikan bahwa setiap variabel penelitian dapat dengan baik memprediksi indikator-indikator yang termasuk dalam bloknnya sendiri, dibandingkan dengan indikator yang berada pada blok

variabel lain. Dengan demikian, hal ini menunjukkan adanya korelasi yang valid antara setiap variabel dan indikator-indikator yang dimilikinya, yang menegaskan kekuatan hubungan antara konstruk dan indikator yang diuji dalam penelitian ini. Selanjutnya, hasil uji validitas diskriminan pada tingkat variabel dapat dilihat melalui akar Average Variance Extracted (AVE) yang terdapat pada Tabel 9. Hasil analisis menunjukkan bahwa akar AVE untuk setiap variabel memiliki nilai lebih besar dari 0,7. Ini menegaskan bahwa setiap variabel dalam penelitian ini memiliki validitas diskriminan yang baik, yang berarti setiap variabel dapat membedakan dirinya dengan jelas dari variabel lainnya, serta menunjukkan bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini lebih kuat terkait dengan konstruk yang dimaksud dibandingkan dengan konstruk lain.

### Hasil Uji Analisis Inner Model

**Tabel 10:** Hasil Uji Signifikansi Koefisien Jalur

No	Korelasi	P Values	Keterangan
1.	Beban Kerja (X1) → Kualitas Pelayanan Keperawatan (Y1)	0,001	Signifikan
2.	Beban Kerja (X1) → Kinerja Perawat (Y2)	0,003	Signifikan
3.	Stres Kerja (X2) → Kualitas Pelayanan Keperawatan (Y1)	0,021	Signifikan
4.	Stres Kerja (X2) → Kinerja Perawat (Y2)	0,290	Tidak Signifikan
5.	Kualitas Pelayanan Keperawatan (Y1) → Kinerja Perawat (Y2)	0,000	Signifikan
6.	Beban Kerja (X1) → Kualitas Pelayanan Keperawatan (Y1) → Kinerja Perawat (Y2)	0,020	Signifikan
7.	Stres Kerja (X2) → Kualitas Pelayanan Keperawatan (Y1) → Kinerja Perawat (Y2)	0,040	Signifikan

*Sumber: Data Primer Diolah*

**Tabel 11:** Hasil Uji Koefisien Determinasi R Square

	R Square	R Square Adjusted
Kualitas Pelayanan Keperawatan (Y1)	0,577	0,552
Kinerja Perawat (Y2)	0,823	0,807

*Sumber: Data Primer Diolah*

Berdasarkan Tabel 10, hasil uji signifikansi koefisien jalur menunjukkan bahwa hampir semua variabel dalam penelitian ini memiliki nilai p-value yang lebih kecil dari 0,05, yang berarti bahwa hampir seluruh hubungan antar variabel dalam model ini signifikan secara statistik. Hal ini menunjukkan bahwa variabel-variabel yang diuji memiliki pengaruh yang cukup kuat dan dapat dipercaya dalam menjelaskan fenomena

yang sedang diteliti. Selanjutnya, berdasarkan Tabel 11, uji koefisien determinasi (R-square) digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel laten endogen dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen dalam model. Nilai R-square untuk variabel kualitas pelayanan keperawatan sebesar 0,577 atau 57,7%, yang menunjukkan bahwa model ini memiliki kemampuan yang sedang dalam menjelaskan kualitas pelayanan keperawatan. Sementara itu, nilai R-square untuk variabel kinerja perawat sebesar 0,823 atau 82,3%, menunjukkan bahwa model ini memiliki kemampuan yang sangat kuat dalam menjelaskan kinerja perawat.

Lebih lanjut, variabel kualitas pelayanan keperawatan dapat dijelaskan oleh variabel beban kerja dan stres kerja, dengan sisanya sebesar 42,3% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak tercakup dalam model ini. Sedangkan, variabel kinerja perawat sebesar 82,3% dapat dijelaskan oleh kombinasi variabel beban kerja, stres kerja, dan kualitas pelayanan keperawatan, yang menegaskan betapa pentingnya ketiga variabel tersebut dalam mempengaruhi kinerja perawat secara keseluruhan.

### Pengujian Hipotesis

**Tabel 12:** Hasil Uji *Path Coefficiencies*

Korelasi	P Values	Ket
Beban Kerja (X1) → Kualitas Pelayanan Keperawatan (Y1)	0,001	H <sub>1</sub> diterima
Beban Kerja (X1) → Kinerja Perawat (Y2)	0,003	H <sub>2</sub> diterima
Stres Kerja (X2) → Kualitas Pelayanan Keperawatan (Y1)	0,021	H <sub>3</sub> diterima
Stres Kerja (X2) → Kinerja Perawat (Y2)	0,290	H <sub>4</sub> ditolak
Kualitas Pelayanan Keperawatan (Y1) → Kinerja Perawat (Y2)	0,000	H <sub>5</sub> diterima
Beban Kerja (X1) → Kualitas Pelayanan Keperawatan (Y1) → Kinerja Perawat (Y2)	0,020	H <sub>6</sub> diterima
Stres Kerja (X2) → Kualitas Pelayanan Keperawatan (Y1) → Kinerja Perawat (Y2)	0,040	H <sub>7</sub> diterima

*Sumber: Data Primer Diolah*

Berdasarkan hasil uji signifikansi yang tertera pada Tabel 12, dapat disimpulkan bahwa hampir seluruh hipotesis dalam penelitian ini diterima, kecuali satu hipotesis yang ditolak. Penjelasan lebih lanjut mengenai setiap hipotesis adalah sebagai berikut:

- a. H<sub>1</sub>: Beban Kerja Berpengaruh Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Bluto Kabupaten Sumenep

Hasil uji menunjukkan bahwa p-value untuk hubungan antara beban kerja (X1)

dan kualitas pelayanan keperawatan (Y1) adalah 0,001, yang jauh lebih kecil dari batas signifikansi 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa beban kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan keperawatan. Dengan demikian, hipotesis 1 diterima, yang menegaskan bahwa semakin berat beban kerja, semakin baik pula kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan.

Berdasarkan temuan penelitian ini, beban kerja memiliki hubungan signifikan terhadap kualitas pelayanan keperawatan, yang tercermin dalam beberapa aspek penting. Perawat di Puskesmas Bluto Kabupaten Sumenep menunjukkan sikap proaktif dengan mencari solusi atas tantangan yang mereka hadapi, menginisiasi berbagai terobosan untuk meningkatkan efisiensi kerja, dan selalu mengutamakan keselamatan dalam setiap tindakan mereka. Selain itu, beban kerja yang dihadapi juga mencerminkan upaya perbaikan berkelanjutan, peningkatan kualitas hasil pekerjaan, dan penguatan etos kerja.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Pangestuti et al., 2024), yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara beban kerja dan kualitas pelayanan keperawatan. Namun, temuan ini juga menekankan bahwa beban kerja yang berlebihan dapat berdampak pada penurunan fokus para perawat, mengingat sifat pekerjaan mereka yang menuntut tingkat ketelitian tinggi. Kesalahan dalam pelayanan kesehatan memiliki konsekuensi yang signifikan, sehingga penting untuk memastikan bahwa beban kerja tetap berada pada tingkat yang memungkinkan perawat memberikan pelayanan terbaik tanpa mengorbankan ketelitian maupun keselamatan pasien.

b. H<sub>2</sub>: Beban Kerja Berpengaruh Signifikan Terhadap Kinerja Perawat di Puskesmas Bluto Kabupaten Sumenep

P-value untuk hubungan antara beban kerja (X<sub>2</sub>) dan kinerja perawat (Y<sub>2</sub>) adalah 0,003, yang juga lebih kecil dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat. Oleh karena itu, hipotesis 2 diterima, yang berarti beban kerja yang tinggi berkontribusi pada peningkatan kinerja perawat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja memiliki hubungan signifikan terhadap kinerja perawat, yang tercermin melalui beberapa aspek kunci. Di Puskesmas Bluto Kabupaten Sumenep, para perawat secara konsisten melakukan evaluasi rutin, meningkatkan kualitas pekerjaan, dan menjaga keamanan dalam setiap aktivitas kerja mereka. Beban kerja yang dihadapi juga menjadi cerminan dari upaya perbaikan terus-menerus, peningkatan mutu hasil kerja, dan penguatan etos kerja profesional.

Temuan ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh (Cesilia & Kosasih, 2024) yang juga menunjukkan adanya hubungan signifikan antara beban kerja dan

kinerja perawat. Namun, hasil ini bertentangan dengan penelitian (Lasri et al., 2022), yang menemukan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat, tetapi dengan arah pengaruh yang berbeda. Lebih jauh, beban kerja yang dimaknai secara positif oleh perawat dapat menjadi pemicu pembentukan standar diri yang lebih baik, sehingga mampu mendukung peningkatan kinerja mereka (Sonia & Gurning, 2023). Dalam konteks ini, beban kerja tidak hanya dianggap sebagai tantangan, tetapi juga sebagai peluang untuk memperkuat kapasitas profesional perawat dan memberikan pelayanan kesehatan yang optimal.

c. H<sub>3</sub>: Stres Kerja Berpengaruh Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Bluto Kabupaten Sumenep

Nilai p-value sebesar 0,021 menunjukkan bahwa stres kerja (X<sub>1</sub>) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan keperawatan (Y<sub>1</sub>), karena nilainya lebih kecil dari 0,05. Hal ini mengonfirmasi bahwa stres kerja mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga hipotesis 3 diterima. Penelitian ini mengungkapkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara stres kerja dan kualitas pelayanan keperawatan, yang tercermin dari beberapa faktor utama. Di Puskesmas Bluto Kabupaten Sumenep, stres kerja perawat dipengaruhi oleh beban kerja yang tinggi, objektivitas pimpinan dalam pembagian tugas, dan pengelolaan waktu kerja yang tidak berlebihan. Faktor-faktor seperti beban kerja, sikap pemimpin, dan waktu kerja menjadi refleksi nyata dari dinamika stres kerja di lingkungan tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan (Mauli et al., 2012), yang juga menunjukkan adanya hubungan signifikan antara stres kerja dan kualitas pelayanan keperawatan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat stres yang dialami perawat, jika tidak dikelola dengan baik, berpotensi memengaruhi kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan yang optimal. Namun, komitmen kerja yang dijalankan secara konsisten oleh perawat menjadi penentu keberhasilan dalam menghadapi tekanan kerja. Dengan dedikasi dan kesadaran akan tanggung jawab profesional yang berkaitan langsung dengan kesembuhan dan keselamatan pasien, perawat di Puskesmas Bluto mampu tetap memberikan pelayanan berkualitas meskipun berada di bawah tekanan. Stres kerja yang terkelola dengan baik bukanlah penghalang, melainkan menjadi dorongan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

d. H<sub>4</sub>: Stres Kerja Berpengaruh Tidak Signifikan Terhadap Kinerja Perawat di Puskesmas Bluto Kabupaten Sumenep

P-value untuk pengaruh stres kerja (X<sub>2</sub>) terhadap kinerja perawat (Y<sub>2</sub>) adalah

0,290, yang lebih besar dari 0,05. Ini berarti bahwa stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat. Dengan demikian, hipotesis 4 ditolak, menunjukkan bahwa meskipun stres kerja mungkin mempengaruhi kualitas pelayanan, ia tidak secara langsung memengaruhi kinerja perawat di sini. Penelitian ini mengungkap bahwa hubungan antara stres kerja dan kinerja perawat di Puskesmas Bluto Kabupaten Sumenep tidak signifikan. Hal ini terlihat dari beberapa faktor yang mencerminkan stres kerja, seperti beban kerja yang terlalu sulit, ketidakadilan pimpinan dalam pembagian tugas, serta ketidakteraturan waktu kerja. Faktor-faktor ini menjadi tantangan bagi perawat dalam menjalankan tugasnya secara optimal.

Stres kerja di kalangan perawat Puskesmas Bluto direfleksikan oleh beban kerja yang berat, kurangnya sikap adil dari pimpinan, dan pengelolaan waktu kerja yang tidak terstruktur. Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan (Atmaji, 2011), yang juga menunjukkan bahwa stres kerja tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja perawat. Namun, temuan ini berbeda dengan penelitian (Dewi et al., 2018) yang menyimpulkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja perawat. Jika stres kerja tidak dikelola dengan baik, dampaknya dapat meluas hingga memengaruhi kesehatan mental perawat, yang pada akhirnya dapat menurunkan kualitas kinerja mereka. Penurunan ini tidak hanya merugikan perawat itu sendiri, tetapi juga dapat berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Oleh karena itu, pengelolaan stres yang efektif menjadi langkah penting dalam menjaga stabilitas kinerja dan kesejahteraan para perawat di lingkungan kerja mereka.

e. H<sub>5</sub>: Kualitas Pelayanan Keperawatan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kinerja Perawat di Puskesmas Bluto Kabupaten Sumenep

Hasil uji menunjukkan p-value 0,000, yang sangat kecil dan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan (Y1) memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja perawat (Y2). Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kinerja perawat. Hipotesis 5 diterima. Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dan kinerja perawat di Puskesmas Bluto Kabupaten Sumenep. Hubungan ini tercermin dari beberapa aspek penting, seperti kemampuan perawat dalam menyelesaikan masalah pasien yang mengalami dekubitus, pemberian pelayanan yang mendukung kenyamanan pasien, serta pemberian informasi yang jelas kepada pasien sebelum pemberian obat.

Kualitas pelayanan keperawatan di Puskesmas Bluto direfleksikan melalui tiga elemen utama, yaitu keselamatan pasien sebagai prioritas utama, kenyamanan pasien

selama proses perawatan, dan peningkatan pemahaman pasien mengenai prosedur serta perawatan yang diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan (Wiyandari, 2022), yang juga menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan terhadap kinerja perawat. Hubungan ini menggambarkan bahwa perawat yang berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik, mencerminkan komitmen mereka terhadap profesionalisme dan keberhasilan dalam memberikan perawatan terbaik kepada pasien.

- f. H<sub>6</sub>: Beban Kerja Berpengaruh Signifikan Secara Tidak Langsung Terhadap Kinerja Perawat melalui Kualitas Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Bluto Kabupaten Sumenep

P-value untuk pengaruh tidak langsung beban kerja (X1) terhadap kinerja perawat (Y2) melalui kualitas pelayanan keperawatan (Y1) adalah 0,020, yang lebih kecil dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja perawat, meskipun pengaruh tersebut melalui peningkatan kualitas pelayanan. Hipotesis 6 diterima. Penelitian ini mengungkapkan adanya hubungan signifikan antara beban kerja dan kinerja perawat melalui kualitas pelayanan keperawatan. Hubungan ini tercermin dalam kemampuan perawat untuk mengatasi masalah pasien, seperti penanganan infeksi, mencari solusi proaktif dalam menghadapi tantangan pekerjaan, dan menjaga keselamatan dalam setiap tindakan keperawatan.

Keunikan dari penelitian ini terletak pada temuan yang menggarisbawahi peran mediasi kualitas pelayanan keperawatan dalam hubungan antara beban kerja dan kinerja perawat, sebuah aspek yang belum banyak dijelajahi dalam penelitian sebelumnya. Temuan ini memperlihatkan bahwa ketika beban kerja dipersepsikan secara positif, perawat cenderung memanfaatkannya sebagai dorongan untuk meningkatkan kinerja. Dengan pola pikir yang terfokus pada solusi dan optimisme, perawat tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan tetapi juga memastikan kebutuhan pasien terpenuhi secara optimal. Keterbaruan ini menunjukkan pentingnya pengelolaan beban kerja yang tepat untuk mendorong kinerja perawat, sekaligus memperkuat kualitas pelayanan keperawatan sebagai elemen sentral dalam mendukung keberhasilan tenaga kesehatan.

- g. H<sub>7</sub>: Stres Kerja Berpengaruh Signifikan Secara Tidak Langsung Terhadap Kinerja Perawat melalui Kualitas Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Bluto Kabupaten Sumenep

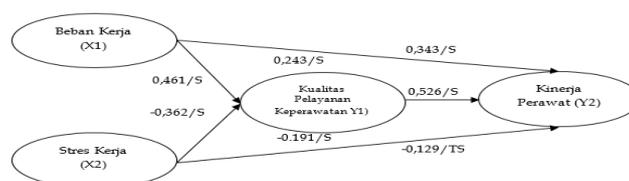
Hasil uji menunjukkan p-value 0,040, yang juga lebih kecil dari 0,05. Ini mengindikasikan bahwa stres kerja mempengaruhi kinerja perawat secara tidak

langsung melalui kualitas pelayanan keperawatan. Hipotesis 7 diterima, yang mempertegas pentingnya kualitas pelayanan dalam mengelola dampak stres kerja terhadap kinerja perawat. Penelitian ini mengungkapkan peningkatan kepuasan pasien yang tercermin melalui beberapa faktor penting. Di antaranya adalah proses pemesanan berkas rekam medis yang efisien, dilakukan dalam waktu kurang dari 10 menit, adanya fasilitas pendaftaran online bagi pasien, sikap proaktif petugas kesehatan dalam membantu pasien tanpa harus diminta, dan kolaborasi tenaga kesehatan lintas profesi untuk memberikan pelayanan terbaik. Selain itu, keberanian tenaga kesehatan untuk bertanya kepada rekan sejawat di profesi lain menunjukkan semangat kerja sama demi memastikan kebutuhan pasien terpenuhi secara optimal.

Hubungan antara stres kerja dan kinerja perawat yang dimediasi oleh kualitas pelayanan keperawatan menjadi aspek inovatif dalam penelitian ini. Sebagai sebuah keterbaruan (*novelty*), temuan ini menunjukkan bahwa meskipun stres kerja dialami oleh para perawat di Puskesmas Bluto Kabupaten Sumenep, pengelolaan yang tepat terhadap stres tersebut dapat membantu perawat tetap fokus pada tugas utamanya, yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien. Stres kerja, apabila dihadapi dengan sikap positif dan profesional, tidak hanya dapat diminimalkan dampaknya, tetapi juga menjadi pemacu bagi perawat untuk meningkatkan kinerja. Hal ini mencerminkan dedikasi perawat dalam menghadapi tantangan sekaligus menegaskan pentingnya dukungan sistem kerja yang kondusif untuk menunjang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Secara keseluruhan, sebagian besar hipotesis dalam penelitian ini didukung oleh bukti empirik yang signifikan, kecuali hipotesis 4, yang ditolak karena stres kerja tidak berpengaruh langsung terhadap kinerja perawat. Temuan ini memberikan wawasan penting bagi pengelolaan beban kerja dan stres di lingkungan puskesmas, serta menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan memegang peranan kunci dalam meningkatkan kinerja perawat.

### Model Struktural Hasil Penelitian



**Gambar 2:** Model Struktural Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil model struktural yang telah dianalisis, beberapa temuan penting dapat digarisbawahi sebagai berikut: *Pertama*, beban kerja terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan keperawatan. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin besar beban kerja yang diberikan kepada perawat, semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada pasien. Koefisien jalur sebesar 0,461 dan p-value yang sangat signifikan (0,001) mengonfirmasi hubungan ini, mencerminkan bahwa beban kerja yang dikelola dengan baik dapat mendorong perawat untuk memberikan pelayanan yang lebih optimal. *Kedua*, beban kerja juga memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja perawat. Hasil ini memperlihatkan bahwa peningkatan beban kerja dapat mendorong perawat untuk bekerja lebih keras dan lebih efisien, dengan koefisien jalur 0,343 dan p-value 0,003. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun beban kerja meningkat, perawat tetap menunjukkan performa yang baik, asalkan didukung oleh lingkungan kerja yang kondusif.

Di sisi lain, stres kerja ternyata berpengaruh negatif signifikan terhadap kualitas pelayanan keperawatan. Koefisien jalur yang sebesar -0,362 dengan p-value 0,021 menegaskan bahwa stres kerja dapat menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat. Stres yang tinggi, yang bisa disebabkan oleh beban kerja yang berat, membuat perawat sulit memberikan pelayanan terbaik kepada pasien, yang pada akhirnya mempengaruhi hasil perawatan secara keseluruhan. Meskipun demikian, stres kerja tidak menunjukkan pengaruh negatif yang signifikan terhadap kinerja perawat. Dengan p-value 0,290, hubungan antara stres kerja dan kinerja perawat terbukti tidak signifikan, yang berarti meskipun stres meningkat, kinerja perawat tidak selalu terdampak langsung. Ini mengindikasikan bahwa faktor-faktor lain, seperti motivasi pribadi atau dukungan sosial di tempat kerja, mungkin berperan dalam mempertahankan kinerja perawat meskipun tingkat stres meningkat.

Kualitas pelayanan keperawatan, pada gilirannya, memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja perawat. Semakin baik kualitas pelayanan yang diterima pasien, semakin tinggi pula kinerja perawat dalam melaksanakan tugas mereka. Dengan koefisien jalur sebesar 0,526 dan p-value 0,000, hal ini mengonfirmasi bahwa kualitas pelayanan yang baik memberikan dampak langsung terhadap produktivitas dan kepuasan kerja perawat. Lebih jauh lagi, beban kerja berpengaruh positif terhadap kinerja perawat melalui kualitas pelayanan keperawatan. Artinya, meskipun beban kerja meningkat, kinerja perawat tetap terjaga jika kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien tetap tinggi. Koefisien jalur 0,243 dengan p-value 0,020 menunjukkan bahwa beban kerja tidak hanya

memengaruhi kinerja secara langsung, tetapi juga melalui peningkatan kualitas pelayanan yang mereka berikan. Di sisi lain, stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja perawat melalui kualitas pelayanan keperawatan. Hasil ini menunjukkan bahwa stres kerja yang tinggi dapat menurunkan kualitas pelayanan, yang pada gilirannya memengaruhi kinerja perawat. Koefisien jalur  $-0,191$  dengan  $p$ -value  $0,040$  menunjukkan adanya pengaruh negatif yang signifikan, yang mengindikasikan bahwa pengelolaan stres di tempat kerja sangat penting untuk menjaga kualitas pelayanan dan kinerja perawat.

Secara keseluruhan, temuan ini memberikan wawasan yang mendalam tentang dinamika yang terjadi di tempat kerja. Beban kerja dan kualitas pelayanan keperawatan terbukti menjadi faktor penting yang dapat meningkatkan kinerja perawat. Sebaliknya, stres kerja, meskipun tidak selalu berpengaruh langsung terhadap kinerja, tetap menjadi faktor yang memerlukan perhatian serius karena dampaknya terhadap kualitas pelayanan keperawatan. Oleh karena itu, penting bagi manajemen rumah sakit atau puskesmas untuk menciptakan lingkungan kerja yang seimbang, di mana beban kerja dapat dikelola dengan baik dan stres kerja dapat diminimalkan, untuk mendukung kinerja perawat dan kualitas pelayanan yang optimal.

The Research model or framework is intended to further clarify the essence of the discussion of previous research result and the theoretical basis in the research, including the relationship between influential variables. (Enny Istanti, et al. 2024 : 150). This research will be conducted in three phases : measurement model (external model), structural model (internal model), and hypothesis testing. (Pramono Budi, et al., 2023 ; 970). Melalui proses tersebut, karyawan diberikan pelatihan dan pengembangan yang relevan dengan kinerja pekerjaannya, sehingga diharapkan dapat menjalankan tanggung jawab pekerjaannya dengan sebaik - baiknya. (Abdul Aziz Sholeh et.al. 2024 :82). Memilih merupakan bagian dari suatu upaya pemecahan sekaligus sebagai bagian dari proses pengambilan keputusan. Oleh karena itu dibutuhkan keputusan pembelian yang tepat (Kristiawati Indriana et.al. 2019 : 28). Kerja sama antara pemerintah, industri, lembaga penelitian dan masyarakat sipil dalam merancang menerapkan, Komitmen dan kerja sama yang kuat dari seluruh pemangku kepentingan menjadi kunci keberhasilan upaya - upaya tersebut. (Gazali Salim et al. 2024 : 63). The SERVQUAL model includes calculating the difference between the values given by customers for each pair of statements related to expectations and perceptions (Diana Zuhro et al. 2024 : 98)

#### 4. KESIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah kinerja perawat di Puskesmas Bluto Kabupaten Sumenep dipengaruhi oleh beban kerja dan stres kerja, dengan kualitas pelayanan keperawatan berperan sebagai mediator penting. Beban kerja yang tinggi, meski dapat menambah tekanan, ternyata dapat meningkatkan motivasi perawat untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Sebaliknya, stres kerja yang berlebihan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, meskipun tidak secara langsung berdampak pada kinerja perawat. Temuan menarik lainnya adalah bahwa kualitas pelayanan keperawatan dapat memediasi pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja perawat. Ketika pelayanan keperawatan dilakukan dengan baik, perawat merasa lebih puas dan terdorong untuk bekerja lebih optimal, yang berujung pada peningkatan kinerja. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan pentingnya pengelolaan beban kerja dan stres kerja, serta peningkatan kualitas pelayanan untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung perawat. Hal ini tidak hanya berdampak pada kinerja perawat, tetapi juga pada kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien, menjadikan penelitian ini relevan untuk perbaikan sistem kesehatan di Puskesmas Bluto.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Atmaji, L. (2011). *Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Perawat*. <https://core.ac.uk/download/pdf/11728612.pdf>
- Aziz Sholeh, Abdul et al. (2024). Kompensasi terhadap motivasi kerja karyawan pada PT. Insolent Raya di Surabaya. *Journal of Management and Creative Business*, 2(1), 82–96.
- Cesilia, R., & Kosasih. (2024). Pengaruh beban kerja dan kelelahan kerja terhadap kinerja perawat. *Jurnal Sosial dan Teknologi (SOSTECH)*, 4(10), 909–922. <https://doi.org/10.59188/jurnalsostech.v4i10.26775>
- Daengs, G. S. A., Istanti, E., Negoro, R. M. B. K., & Sanusi, R. (2020). The aftermath of management action on competitive advantage through process attributes at food and beverage industries export import in Perak Harbor of Surabaya. *International Journal of Criminology and Sociology*, 9, 1418–1425.
- Dewi, C. N. C., Bagia, I. W., & Susila, G. P. A. J. (2018). Pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada bagian tenaga penjualan UD Surya Raditya Negara. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 4(2), 154–161. <https://doi.org/10.23887/bjm.v4i2.22015>
- Enny Istanti, Bramastyo Kusumo, & I. N. (2020). Implementasi harga, kualitas pelayanan dan pembelian berulang pada penjualan produk gamis Afifathin. *Ekonomika* 45, 8(1), 1–10.

- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 untuk Penelitian Empiris*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irawan, I. A., & Sri Yuniar, E. (2022). Pengaruh konflik kerja, stres kerja, kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ekonomi Perjuangan*, 4(2), 93–105. <https://doi.org/10.36423/jumper.v4i2.1137>
- Istanti, E., et al. (2024). Service design performance based on consumer preferences. *International Journal of Economics and Management Sciences*, 1(3), 142–160.
- Iwa Soemantri, A., et al. (2020). Entrepreneurship orientation strategy, market orientation and its effect on business performance in MSMEs. *Jurnal EKSpeKTRA Unitomo*, 4(1), 1–10.
- Junaidah, J., Wardhani, U. C., & Muharni, S. (2023). Hubungan beban kerja dan lingkungan kerja dengan tingkat stres perawat di RS X Kota Batam. *SAINTEKES: Jurnal Sains, Teknologi Dan Kesehatan*, 2(2), 85–94. <https://doi.org/10.55681/saintekes.v2i2.40>
- Kristiawati, et al. (2019). Citra merek, persepsi harga dan nilai pelanggan terhadap keputusan pembelian pada Mini Market Indomaret Lontar Surabaya. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen (JMM 17)*, 6(2), 27–36.
- Kumala Dewi, I., et al. (2022). Peningkatan kinerja UMKM melalui pengelolaan keuangan. *Jurnal Ekonomi Akuntansi*, UNTAG Surabaya, 23–36.
- Lasri, I. A., Rohyani, D., & Helen, M. (2022). Hubungan beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia. *MAHESA: Malahayati Health Student Journal*, 2(1), 33–45. <https://doi.org/10.33024/mahesa.v2i1.5985>
- Mariana, E. R., Ramie, A., & Sidik, M. I. (2021). Analisis hubungan beban kerja dengan stres kerja perawat: *Literature Review*. *JKM: Jurnal Keperawatan Merdeka*, 1(2), 158–168. <https://doi.org/10.36086/jkm.v1i2.997>
- Mauli, T., Mujiono, & Rosmida. (2012). Pengaruh stres terhadap kinerja karyawan (studi kasus pada dosen Politeknik Negeri Bengkalis). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1(1), 10–18.
- Novianti, N., Widia, E., & Heryadi, H. (2023). Determinasi lingkungan kerja, motivasi, dan insentif terhadap kinerja melalui kepuasan kerja pegawai puskesmas di Kota Tanjungpinang. *Jurnal Dimensi*, 12(3), 771–785. <https://doi.org/10.33373/dms.v12i3.5730>
- Nur, S. (2013). Konflik, stres kerja dan kepuasan kerja pengaruhnya terhadap kinerja pegawai pada Universitas Khairun Ternate. *Jurnal EMBA*, 1(3), 739–749. <https://doi.org/10.35794/emba.1.3.2013.2238>
- Pangestuti, M. R., Romadhon, Y. A., & Kuswati, R. (2024). The influence of compensation and workload on the quality of health services in hospitals with the effectiveness of electronic medical records as a mediating variable. *International Journal of Management Science and Information Technology*, 4(2), 285–296. <https://doi.org/10.35870/ijmsit.v4i2.2934>

- Pramono Budi, Istanti Enny, Daengs G. S., Achmad, Syafi'i, Bramastyo K. N., & R. M. (2023). Impact of social media marketing and brand awareness on purchase intention in coffee shop culinary in Surabaya. *International Journal of Entrepreneurship and Business Development*, 5(6), 968–977.
- Rina Dewi, et al. (2020). Internal factor effects in forming the success of small businesses. *Jurnal SINERGI UNITOMO*, 10(1), 13–21.
- Salim Gazali, et al. (2024). *Ikan Nomei, Merdeka Belajar Kampus Merdeka*. Halaman: 1–98.
- Santoso, A. D., & Setiani, S. (2022). Stres kerja sebagai variabel mediasi pada beban kerja dan kinerja perawat Puskesmas Cemoro Donomulyo Malang. *JPEKBM: Jurnal Pendidikan Ekonomi, Kewirausahaan, Bisnis dan Manajemen*, 6(1), 185. <https://doi.org/10.32682/jpekbm.v6i1.2349>
- Sonia, P., & Gurning, F. P. (2023). Hubungan motivasi dan beban kerja dengan kinerja perawat instalasi rawat inap di Rumah Sakit Umum Sundari Medan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(4), 6259–6266. <https://doi.org/10.31004/jkt.v4i4.19029>
- Strydom, H. (2013). An evaluation of the purposes of research in social work. *Social Work (South Africa)*, 49(2), 149–164. <https://doi.org/10.15270/49-2-58>
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D* (Cet. XIX). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Wiyandari, M. (2022). The effect of health service quality on BPJS Kesehatan customer satisfaction with employee performance as an intervening variable (case study on General Poly of Mitra Keluarga Samarinda Clinic). *International Journal of Review Management Business and Entrepreneurship (RMBE)*, 2(2), 84–92. <https://doi.org/10.37715/rmbe.v2i2.3365>
- Zuhro, D., et al. (2024). Impact of measurement of service quality using the Servqual method. *Digital Innovation: International Journal of Management*, 1(3), 94–114.