
Original Artikel

Pengaruh Beban Kerja, Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan melalui Engagement pada Perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob

Imam Santoso^{1*}, Yuhelmis², Risky Kusuma Hartono³

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Indonesia Maju
Jl. Harapan No. 50, Lenteng Agung, Kec. Jagakarsa, Kota Jakarta Selatan
*Email: simam8303@gmail.com

ABSTRACT

Editor: MH

Received: 2025/10/30

Reviewed: 2025/11/13

Published: 2025/11/22

Copyright:

©2025 This article is open access and may be distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided that the original author(s) and source are properly cited. This work is licensed under a **Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License**.

Introduction: The quality of nursing services is influenced by multiple factors, including workload, work motivation, and the work environment. Nurse engagement, as a positive psychological state, may mediate the relationship between these factors and service quality.

Objectives: This study aims to examine the effects of workload, work motivation, and work environment on nursing service quality through engagement among nurses at Bhayangkara Brimob Hospital.

Method: A quantitative study with a survey design and path analysis was conducted involving 142 nurses selected through total sampling. Data were collected using a validated and reliable questionnaire. Statistical analyses included linear regression and path analysis.

Result: Workload had a negative effect on service quality ($\beta = -0.252$; $p < 0.003$) and engagement ($\beta = -0.344$; $p < 0.000$). Work motivation positively affected service quality ($\beta = 0.405$; $p < 0.000$) and engagement ($\beta = 0.472$; $p < 0.000$). The work environment positively influenced service quality ($\beta = 0.742$; $p < 0.000$) and engagement ($\beta = 0.322$; $p < 0.003$). Engagement significantly improved service quality ($\beta = 0.475$; $p < 0.000$). Mediation analysis showed that workload and motivation had indirect effects on service quality through engagement, while the work environment did not demonstrate a significant indirect effect.

Conclusion: Workload, work motivation, and work environment significantly influence nursing service quality. Engagement mediates the effects of workload and motivation but does not mediate the influence of the work environment.

Keyword: *Service quality, engagement, workload, work motivation, work environment.*

Pendahuluan

Rumah sakit merupakan fasilitas kesehatan yang menyediakan berbagai bentuk pelayanan mulai dari pemeriksaan penunjang, pengobatan, rehabilitasi, hingga layanan rawat jalan, rawat inap, dan kegawatdaruratan.¹ Sebagai institusi yang memiliki peran sentral dalam menjaga derajat kesehatan masyarakat, rumah sakit dituntut menerapkan sistem pelayanan yang transparan dan mampu beradaptasi dengan lingkungan secara dinamis untuk memenuhi kebutuhan pasien.² Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 13 Tahun 2022, pengelolaan sumber daya manusia (SDM) menjadi komponen esensial dalam menjamin mutu pelayanan rumah sakit, yang meliputi penilaian kualifikasi, kompetensi, serta kinerja tenaga kesehatan.³ Keberhasilan organisasi sangat bergantung pada kinerja SDM,⁴ karena SDM berfungsi sebagai sistem formal yang dirancang untuk mengoptimalkan potensi individu dalam mendukung pencapaian tujuan strategis.⁵

Dalam perspektif manajerial, evaluasi kinerja menjadi langkah penting untuk memastikan bahwa perilaku tenaga kesehatan sejalan dengan visi dan misi organisasi. Berbagai faktor telah terbukti memengaruhi kinerja, di antaranya disiplin kerja, motivasi, dan budaya organisasi.⁶ Disiplin kerja berfungsi menjaga perilaku pegawai tetap sesuai standar organisasi,⁷ sedangkan motivasi kerja merupakan kekuatan internal yang mendorong individu untuk bekerja secara optimal dalam mencapai tujuan organisasi.⁸

Perawat sebagai *The Caring Profession* memiliki peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan karena memberikan asuhan secara berkesinambungan selama 24 jam. Posisi ini menjadikan perawat sebagai garda terdepan dalam menciptakan kepuasan pasien dan mendukung kinerja rumah sakit.⁹ Kualitas pelayanan merupakan penilaian pasien terhadap kesesuaian antara pelayanan yang diterima dan yang diharapkan,¹⁰ sedangkan kualitas pelayanan keperawatan mencerminkan kemampuan perawat memberikan asuhan yang responsif, empatik, tepat, dan profesional sesuai kebutuhan pasien.¹¹ Dengan demikian, pelayanan keperawatan menjadi indikator langsung mutu rumah sakit.¹²

Tiga faktor utama yang banyak memengaruhi kualitas pelayanan keperawatan adalah beban kerja, motivasi kerja, dan lingkungan kerja. Beban kerja yang berlebihan dapat menimbulkan kelelahan fisik maupun mental sehingga menurunkan kemampuan komunikasi dan pelayanan perawat.¹³ Beban kerja didefinisikan sebagai jumlah tugas yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu dan dapat menimbulkan tuntutan fisik-mental pada perawat.¹⁴ Motivasi kerja juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Perawat yang memiliki motivasi tinggi cenderung bekerja lebih giat, disiplin, dan berkomitmen dalam memberikan pelayanan terbaik.¹⁵ Motivasi merupakan dorongan internal dan eksternal yang memengaruhi arah, intensitas, dan ketekunan seseorang dalam mencapai tujuan kerja.¹⁶ Lingkungan kerja, baik fisik maupun psikososial, menentukan kenyamanan dan keamanan perawat dalam bekerja. Lingkungan kerja yang kondusif memperkuat hubungan tim, meningkatkan kenyamanan kerja, dan mendorong perawat bekerja secara optimal. Sebaliknya, lingkungan kerja yang buruk dapat menurunkan semangat kerja dan produktivitas.^{18, 19}

Ketiga faktor tersebut di atas dapat memengaruhi *Work Engagement*, yaitu kondisi psikologis positif yang ditandai oleh vigor, dedication, dan absorption. Engagement berperan sebagai mediator penting dalam hubungan antara beban kerja, motivasi, lingkungan kerja, dan kualitas pelayanan.^{20–22} Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa engagement mampu memperkuat pengaruh motivasi dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan,²³ serta menjaga produktivitas perawat meskipun mereka memiliki beban kerja tinggi.²⁴ Penelitian lain juga memperkuat hubungan beban kerja,²⁵ motivasi,²⁶ dan lingkungan kerja²⁷ terhadap mutu pelayanan keperawatan.

Data internal Rumah Sakit Bhayangkara Brimob Tahun 2025 menunjukkan adanya masalah pada seluruh dimensi kualitas pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles), dengan proporsi ketidaksesuaian berada pada kisaran 27,8%–35,6%. Hal ini menunjukkan tantangan nyata dalam mutu layanan yang diberikan perawat. Indikator kinerja rumah sakit pada tahun 2024 juga memperlihatkan BOR sangat tinggi (95,43%), ALOS rendah (3,17), BTO rendah (7,08), serta TOI sangat singkat (0,33), yang dapat mengindikasikan ketidakseimbangan antara kapasitas perawatan dan jumlah pasien, sehingga berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh beban kerja, motivasi kerja, dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan keperawatan melalui engagement pada perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob Tahun 2025.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei untuk menguji hubungan antar variabel sesuai hipotesis penelitian.²⁸ Analisis jalur (path analysis) digunakan untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung antara beban kerja, motivasi kerja, lingkungan kerja, engagement, dan kualitas pelayanan keperawatan. Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob Kelapa Dua Depok pada bulan Agustus 2025.

Populasi terdiri dari seluruh perawat yang bekerja di rumah sakit tersebut, yaitu perawat Polri (6 orang), perawat PNS (16 orang), dan perawat P3K (120 orang), dengan total 142 perawat. Teknik pengambilan sampel menggunakan total sampling, sehingga seluruh populasi dijadikan sampel.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 40 item pernyataan. Uji Validitas: seluruh item dinyatakan valid dengan nilai korelasi $> 0,361$. Sedangkan Uji Reliabilitas: seluruh variabel reliabel dengan nilai Cronbach's alpha $> 0,700$. Adapun teknik analisis data yang digunakan meliputi: Uji Normalitas untuk memastikan distribusi data; Uji Homogenitas untuk menilai keseragaman varians; Uji Signifikansi dan Linearitas untuk menguji kesesuaian model regresi; dan Analisis Jalur (Path Analysis) untuk melihat pengaruh langsung, tidak langsung, dan total antar variabel.

Hasil

Tabel 1. Karakteristik Perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob

Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Usia		
21–30 tahun	24	16,9
31–40 tahun	59	41,5
41–50 tahun	42	29,6
51–60 tahun	17	12,0
Jenis Kelamin		
Perempuan	98	69,0
Laki-laki	44	31,0
Pendidikan		
D3	96	67,6
S1	19	13,4
NERS	27	19,0
Status Perawat		
P3K	120	84,5
PNS	16	11,3
Polri	6	4,2

Berdasarkan tabel 1 karakteristik perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob Tahun 2025, diketahui bahwa dari 142 responden usia perawat lebih banyak usia 31–40 tahun sebanyak 59 responden (41,5%), jenis kelamin perawat lebih banyak berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 98 responden (69,0%), pendidikan perawat lebih banyak yang berpendidikan D3 yaitu sebanyak 96 responden (67,6%), dan status perawat lebih banyak yang P3K sebanyak 120 responden (84,5%).

Tabel 2. Uji Normalitas

Normalitas	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Nilai Statistik	Df	Nilai p
Beban Kerja	0,067	142	0,200
Motivasi Kerja	0,067	142	0,200
Lingkungan Kerja	0,068	142	0,200
Engagement	0,062	142	0,200
Kualitas Pelayanan	0,067	142	0,200

Berdasarkan tabel 2 diketahui hasil uji normalitas tersebut diketahui nilai $p > 0,05$ maka hasil tersebut dinyatakan berdistribusi normal. Maka berdasarkan hasil uji normalitas layak untuk persyaratan analisis jalur. Didapatkan beban kerja dengan nilai statistik 0,067, motivasi kerja dengan nilai statistik 0,067, lingkungan kerja dengan nilai statistik 0,068, engagement dengan nilai statistik 0,062, dan kualitas pelayanan dengan nilai statistik 0,067.

Tabel 3. Uji Homogenitas Varians

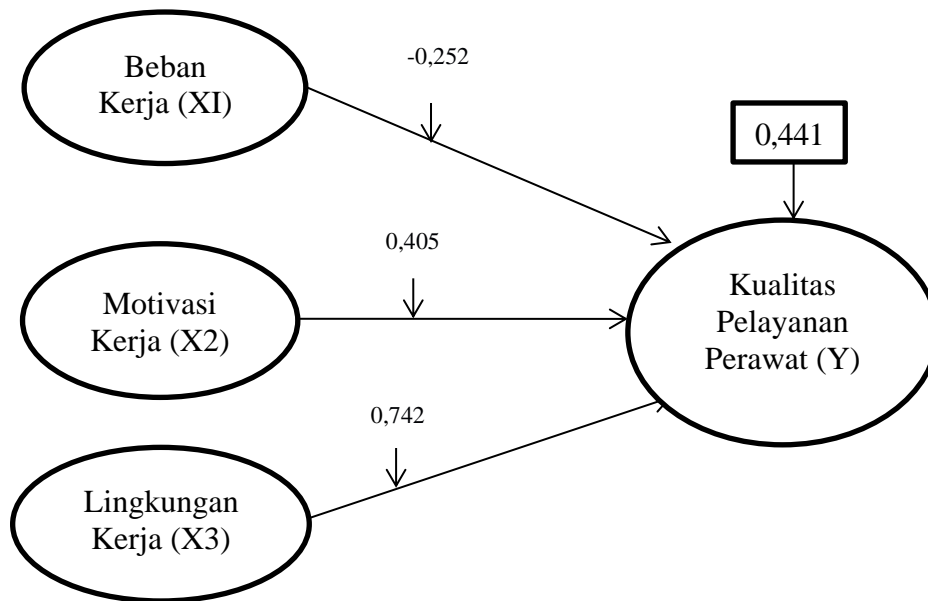
Discriminant	Nilai p	Keterangan
Test Results	0,632	Homogen

Berdasarkan tabel 3 diketahui hasil uji homogenitas menunjukkan tersebut diketahui nilai $p > 0,05$ maka hasil tersebut dinyatakan berdistribusi homogen. Maka berdasarkan hasil uji homogenitas maka data tersebut sudah layak untuk syarat uji analisis jalur.

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Jalur 1

Model		Coefficients ^a			Nilai p
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	8,709	5,284		0,102
	Beban Kerja	-0,281	0,093	-0,252	0,003
	Motivasi Kerja	0,420	0,096	0,405	0,000
	Lingkungan Kerja	0,795	0,079	0,742	0,000
	<i>R Square</i>	0,805			

Berdasarkan tabel 4 didapatkan hasil analisis regresi Nilai *R Square* = 0,805 berarti ketiga variabel independen tersebut secara bersama-sama mampu menjelaskan sebesar 80,5% terhadap kualitas pelayanan. Variabel beban kerja berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob Tahun 2025, hal ini ditunjukkan dengan hasil perhitungan regresi linear diperoleh nilai $(\beta) = -0,252$ ($p < 0,003$). Variabel Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob Tahun 2025, hal ini ditunjukkan dengan hasil perhitungan regresi linear diperoleh nilai $(\beta) = 0,405$ ($p < 0,000$). Variabel Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob Tahun 2025, hal ini ditunjukkan dengan hasil perhitungan regresi linear diperoleh nilai $(\beta) = 0,742$ ($p < 0,000$).



Gambar 1. Hasil Uji Analisis Diagram Jalur 1

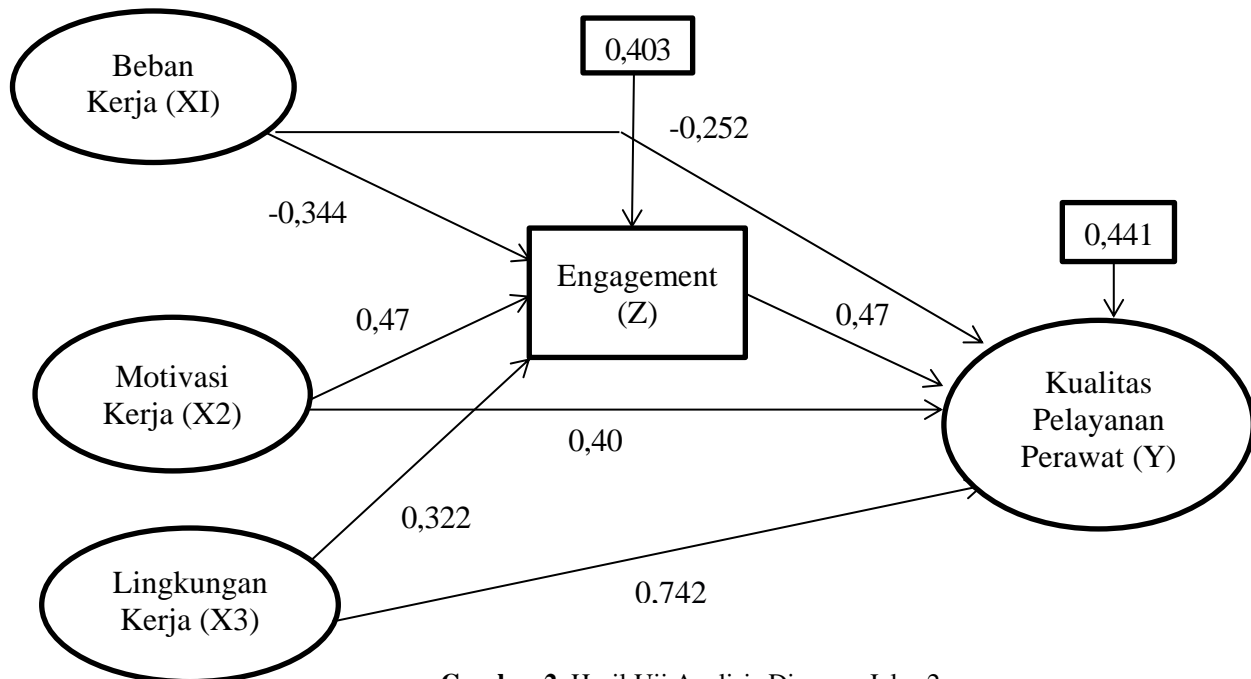
Berdasarkan gambar 1 variabel beban kerja terbukti memiliki pengaruh negatif terhadap kualitas pelayanan keperawatan dengan koefisien $\beta = -0,252$, yang mengindikasikan bahwa peningkatan beban kerja dapat menurunkan kualitas pelayanan. Variabel motivasi kerja terbukti memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan keperawatan dengan koefisien $\beta = 0,405$, yang mengindikasikan bahwa peningkatan motivasi kerja dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Variabel lingkungan kerja terbukti memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan keperawatan dengan koefisien $\beta = 0,742$ yang mengindikasikan bahwa lingkungan kerja dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Variabel Y (Kualitas Pelayanan Perawat) didapatkan nilai koefisien residual 0,441 yang artinya 44,1% variasi Kualitas Pelayanan didapatkan dari Beban Kerja, Motivasi Kerja, dan Lingkungan Kerja yang berarti 55,9% dijelaskan oleh faktor lain di luar model.

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Jalur 2

Model		Coefficients ^a			Nilai p
		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	
1	(Constant)	2,575	4,997		0,607
	Beban Kerja	-0,383	0,088	-0,344	0,000
	Motivasi Kerja	0,488	0,089	0,472	0,000
	Lingkungan Kerja	0,345	0,113	0,322	0,003
	Engagement	0,530	0,103	0,475	0,000
	R Square	0,837			

Berdasarkan tabel 5 didapatkan nilai *R Square* = 0,837 berarti ketiga variabel independen dan variabel mediasi tersebut secara bersama-sama mampu menjelaskan sebesar 83,7% terhadap kualitas pelayanan. Variabel beban kerja berpengaruh terhadap Engagement di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob Tahun 2025, hal ini ditunjukkan dengan hasil perhitungan regresi linear diperoleh nilai $(\beta) = -0,344$ ($p < 0,000$). Variabel Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Engagement di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob Tahun 2025, hal ini ditunjukkan dengan hasil perhitungan regresi linear diperoleh nilai $(\beta) = 0,472$ ($p < 0,000$). Variabel Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Engagement di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob Tahun 2025, hal ini ditunjukkan dengan hasil perhitungan regresi linear diperoleh nilai $(\beta) = 0,322$ ($p < 0,003$). Variabel Engagement berpengaruh terhadap kualitas pelayanan

keperawatan di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob Tahun 2025, hal ini ditunjukkan dengan hasil perhitungan regresi linear diperoleh nilai $(\beta) = 0,475$ ($p < 0,000$).



Gambar 2. Hasil Uji Analisis Diagram Jalur 2

Berdasarkan gambar 2 didapatkan hasil analisis jalur menunjukkan pengaruh yang signifikan antara variabel-variabel penelitian. Variabel beban kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kualitas pelayanan keperawatan dengan koefisien $(\beta) = -0,252$, yang mengindikasikan bahwa peningkatan beban kerja dapat menurunkan kualitas pelayanan dan beban kerja terbukti memiliki pengaruh negatif terhadap engagement dengan koefisien $(\beta) = -0,344$, yang mengindikasikan bahwa peningkatan beban kerja dapat menurunkan engagement perawat. Variabel motivasi kerja memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan keperawatan dengan koefisien 0,405, yang mengindikasikan bahwa peningkatan motivasi kerja dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan motivasi kerja terbukti memiliki pengaruh positif terhadap engagement dengan koefisien $(\beta) = 0,472$, yang mengindikasikan bahwa peningkatan motivasi kerja dapat meningkatkan engagement perawat. Variabel lingkungan kerja memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan keperawatan dengan koefisien $(\beta) = 0,742$ yang mengindikasikan bahwa lingkungan kerja dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan lingkungan kerja terbukti memiliki pengaruh positif terhadap engagement dengan koefisien $(\beta) = 0,322$, yang mengindikasikan bahwa peningkatan lingkungan kerja dapat meningkatkan engagement perawat. Variabel engagement terbukti memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan keperawatan dengan koefisien $(\beta) = 0,475$ yang mengindikasikan bahwa engagement dapat meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan. Variabel Z (Engagement) didapatkan nilai koefisien residual 0,403 yang artinya 40,3% variasi Kualitas Pelayanan didapatkan dari Engagement, Beban Kerja, Motivasi Kerja, dan Lingkungan Kerja yang berarti 59,7% dijelaskan oleh faktor lain di luar model. Variabel Y (Kualitas Pelayanan Perawat) didapatkan nilai koefisien residual 0,441 yang artinya 44,1% variasi Kualitas Pelayanan didapatkan dari Beban Kerja, Motivasi Kerja, dan Lingkungan Kerja yang berarti 55,9% dijelaskan oleh faktor lain di luar model.

Tabel 6. Pengaruh Tidak Langsung

No	Variabel	Pengaruh	Pengaruh Tidak Langsung + Pengaruh Langsung
1	X1 x Y	-0,252 x 0,475	-0,119 + -0,344 = -0,463
2	X2 x Y	0,405 x 0,475	0,192 + 0,472 = 0,664
3	X3 x Y	0,742 x 0,475	0,352 + 0,322 = 0,674

Berdasarkan tabel 6 didapatkan pengaruh langsung kualitas pelayananang diberikan beban kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar -0,252, sedangkan pengaruh tidak langsung beban kerja melalui engagement terhadap kualitas pelayanan adalah perkalian nilai beta $-0,252 \times 0,475 = -0,119$. Maka pengaruh total kualitas pelayananang diberikan beban kerja terhadap kualitas pelayanan kualitas pelayananaitu pengaruh langsung ditambah dengan pengaruh tidak langsung kualitas pelayananaitu $-0,119 + -0,344 = -0,463$. Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh bahwa nilai pengaruh langsung beban kerja terhadap kualitas pelayanan lebih kecil dibanding pengaruh tidak langsung melalui engagement. Hal ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung, beban kerja melalui engagement memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan keperawatan.

Pengaruh langsung kualitas pelayananang diberikan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,405, sedangkan pengaruh tidak langsung motivasi kerja melalui engagement terhadap kualitas pelayanan adalah perkalian nilai beta $0,405 \times 0,475 = 0,192$. Maka pengaruh total kualitas pelayananang fdiberikan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan kualitas pelayananaitu pengaruh langsung ditambah dengan pengaruh tidak langsung kualitas pelayananaitu $0,192 + 0,472 = 0,664$. Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh bahwa nilai pengaruh langsung motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan lebih kecil dibanding pengaruh tidak langsung melalui engagement. Hal ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung, motivasi kerja melalui engagement memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan keperawatan.

Lingkungan Kerja Pengaruh langsung kualitas pelayananang diberikan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,742, sedangkan pengaruh tidak langsung lingkungan kerja melalui engagement terhadap kualitas pelayanan adalah perkalian nilai beta $0,742 \times 0,475 = 0,352$. Maka pengaruh total kualitas pelayananang fdiberikan beban kerja terhadap kualitas pelayanan kualitas pelayananaitu pengaruh langsung ditambah dengan pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan $0,352 + 0,322 = 0,674$. Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh bahwa nilai pengaruh langsung lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan lebih besar dibanding pengaruh tidak langsung melalui engagement. Hal ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung, lingkungan kerja melalui engagement tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan keperawatan.

Pembahasan

Pengaruh Langsung Beban Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob

Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kualitas pelayanan keperawatan ($\beta = -0,252$; $p < 0,003$). Nilai R Square sebesar 0,805 mengindikasikan bahwa beban kerja, motivasi kerja, dan lingkungan kerja secara simultan menjelaskan 80,5% variasi kualitas pelayanan. Temuan ini berbeda dengan hasil penelitian Dian Esha et al. (2021), yang menemukan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan ($\beta = 0,238$; $p = 0,021$)²⁹. Dalam konteks tersebut, beban kerja yang dikelola dengan baik dapat meningkatkan responsivitas dan keterampilan adaptif tenaga kesehatan. Penelitian Sukmawati et al. (2023) juga menunjukkan pengaruh positif beban kerja terhadap kinerja pegawai ($\beta = 0,553$; $p = 0,000$)³⁰, selama beban kerja berada dalam batas wajar dan didukung manajemen waktu yang efektif.

Perbedaan hasil penelitian ini dengan penelitian sebelumnya dapat dijelaskan oleh karakteristik beban kerja perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob, yang cenderung tinggi dan tidak selalu diimbangi dengan waktu serta sumber daya yang memadai. Beban kerja yang berlebihan menyebabkan perawat terburu-buru, mudah lelah, dan kurang fokus sehingga menurunkan ketelitian dan responsivitas terhadap kebutuhan pasien³¹. Hal ini sejalan dengan konsep bahwa beban kerja berlebih dapat menimbulkan tekanan fisik dan psikologis yang berdampak pada penurunan kinerja pelayanan¹⁴.

Menurut asumsi peneliti, pengaruh negatif ini muncul akibat kelelahan fisik dan mental, keterbatasan waktu dalam memberikan pelayanan, tingginya variasi kasus pasien, serta kurang optimalnya pengelolaan beban kerja di unit pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan strategi manajemen beban kerja melalui penjadwalan yang efisien, distribusi tugas yang proporsional, dan dukungan psikologis untuk meminimalkan dampak negatif beban kerja terhadap kualitas pelayanan keperawatan.

Pengaruh Langsung Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob

Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan keperawatan dengan nilai $\beta = 0,405$ ($p < 0,000$). Nilai R Square sebesar 0,805 menunjukkan bahwa beban kerja, motivasi kerja, dan lingkungan kerja secara bersama-sama menjelaskan 80,5% variasi kualitas pelayanan. Temuan ini konsisten dengan penelitian Mukaromah (2021), yang menemukan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan di BRI Balikpapan ($\beta = 0,393$; $p = 0,000$)³². Pada lingkungan perbankan, pencapaian target menjadi indikator motivasi dominan, sehingga pegawai yang berhasil mencapai sasaran menunjukkan kinerja pelayanan yang lebih baik.

Penelitian Luluk Khoiriyah (2021) juga menunjukkan pengaruh positif motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan publik melalui peningkatan kinerja pegawai ($\beta = 0,379$; $p = 0,000$)³³. Pegawai yang memiliki dorongan internal bekerja lebih bertanggung jawab dalam memenuhi standar pelayanan. Perbedaan konteks dengan penelitian sebelumnya terletak pada karakteristik tugas perawat yang menuntut kesiapan fisik, ketenangan emosional, dan empati tinggi. Dalam konteks pelayanan keperawatan, motivasi kerja menjadi faktor penting karena perawat yang termotivasi cenderung lebih profesional, teliti, komunikatif, serta mampu mempertahankan kualitas pelayanan meskipun menghadapi tekanan pekerjaan. Pengakuan terhadap kinerja perawat juga meningkatkan rasa percaya diri dan kebanggaan profesi, yang berdampak pada peningkatan kualitas layanan¹⁶.

Menurut asumsi peneliti, peningkatan motivasi kerja perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui beberapa mekanisme, antara lain: meningkatnya ketelitian dan responsivitas terhadap kebutuhan pasien, kemampuan mengelola stres kerja, serta munculnya inisiatif untuk memperbaiki mutu layanan. Oleh karena itu, strategi manajemen seperti pemberian penghargaan, pelatihan, dan penciptaan lingkungan kerja yang mendukung menjadi penting untuk memperkuat motivasi kerja perawat.

Pengaruh Langsung Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan keperawatan, ditunjukkan oleh nilai $\beta = 0,742$ ($p < 0,000$). Nilai R Square sebesar 0,805 menandakan bahwa variabel beban kerja, motivasi kerja, dan lingkungan kerja secara simultan menjelaskan 80,5% variasi kualitas pelayanan keperawatan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Yeni et al. (2023), yang melaporkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan ($\beta = 0,317$; $p = 0,003$)³⁴ serta penelitian Rina Dewi (2022) yang menunjukkan pengaruh positif lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit ($\beta = 0,412$; $p = 0,001$)³⁵.

Pengaruh lingkungan kerja yang lebih kuat dalam penelitian ini dapat dijelaskan oleh karakteristik kerja perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob, yang menuntut konsentrasi tinggi, stabilitas emosional, dan dukungan fasilitas kerja yang memadai. Lingkungan kerja yang baik memungkinkan perawat memberikan pelayanan secara optimal. Faktor kunci dalam lingkungan kerja

yang paling berkontribusi adalah hubungan interpersonal dan komunikasi antarpegawai. Hubungan kerja yang harmonis, kerja sama tim yang efektif, serta komunikasi yang jelas membantu menciptakan suasana kerja yang kondusif, menurunkan stres, serta meningkatkan kesiapan perawat dalam memberikan pelayanan. Elemen-elemen ini terbukti mendukung motivasi intrinsik, rasa aman emosional, dan kualitas pelayanan keperawatan secara keseluruhan.³⁶

Menurut asumsi peneliti bahwa peningkatan kualitas lingkungan kerja di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob akan mendorong perawat untuk lebih fokus, disiplin, dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung secara psikologis maupun fisik diyakini akan meningkatkan produktivitas perawat, meminimalkan stres kerja, serta mendorong peningkatan mutu pelayanan keperawatan secara keseluruhan. Oleh karena itu, manajemen rumah sakit perlu memperhatikan perbaikan lingkungan kerja sebagai salah satu strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan.

Pengaruh Langsung Engagement terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan nilai $R Square = 0,837$ berarti ketiga variabel independen dan variabel mediasi tersebut secara bersama-sama mampu menjelaskan sebesar 83,7% terhadap kualitas pelayanan. Variabel Engagement berpengaruh terhadap kualitas pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob Tahun 2025, hal ini ditunjukkan dengan hasil perhitungan regresi linear diperoleh nilai $(\beta) = 0,475$ ($p < 0,000$).

Berdasarkan penelitian Putra & Darmastuti, (2021), bahwa didapatkan pengaruh positif dan signifikan antara engagement karyawan terhadap kualitas layanan ($\beta = 0,56$; $p = 0,001$). Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat keterlibatan karyawan, semakin baik kualitas layanan yang diberikan.²⁴

Berdasarkan penelitian Prasetyo & Santoso, (2020), bahwa didapatkan pengaruh positif dan signifikan engagement karyawan terhadap kualitas layanan di sektor kesehatan ($\beta = 0,62$; $p = 0,000$)³⁷. Karyawan yang terlibat aktif mampu meningkatkan responsivitas dan mutu pelayanan kepada pasien.

Perbedaan dengan penelitian sebelumnya bahwa pengaruh engagement dalam lingkup kerja umum maupun sektor kesehatan secara luas, sedangkan penelitian ini lebih spesifik pada lingkungan pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob. Dengan demikian, penelitian ini memperkuat bukti bahwa engagement tidak hanya berdampak pada kualitas layanan secara umum, tetapi juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan pelayanan keperawatan secara khusus. Faktor-faktor yang memengaruhi engagement meliputi dukungan kepemimpinan, lingkungan kerja yang kondusif, pengakuan dan penghargaan, kesempatan pengembangan diri, serta keseimbangan kerja-hidup. Tingkat engagement yang tinggi diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan, karena perawat yang terlibat secara emosional dan profesional cenderung memberikan pelayanan lebih optimal, ramah, dan efektif.³⁸

Menurut asumsi peneliti bahwa tingkat engagement yang tinggi akan menjadi mediator penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan. Sehingga, perawat merasa terlibat secara emosional dan profesional yang cenderung memberikan pelayanan yang lebih optimal, ramah, dan efektif, sehingga berdampak positif pada kualitas layanan di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob.

Pengaruh Langsung Beban Kerja terhadap Engagement di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan nilai $R Square = 0,837$ berarti ketiga variabel independen dan variabel mediasi tersebut secara bersama-sama mampu menjelaskan sebesar 83,7% terhadap kualitas pelayanan. Variabel beban kerja berpengaruh terhadap Engagement di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob Tahun 2025, hal ini ditunjukkan dengan hasil perhitungan regresi linear diperoleh nilai $(\beta) = -0,344$ ($p < 0,000$). Hasil analisis jalur variabel beban kerja terbukti memiliki pengaruh negatif terhadap kualitas pelayanan keperawatan dengan koefisien $(\beta) = -0,252$, yang mengindikasikan bahwa peningkatan beban kerja dapat menurunkan kualitas pelayanan dan beban kerja terbukti

memiliki pengaruh negatif terhadap engagement dengan koefisien $\beta = -0,344$, yang mengindikasikan bahwa peningkatan beban kerja dapat menurunkan engagement perawat.

Berdasarkan penelitian Agung Tri Lestari, (2024), bahwa terdapat pengaruh signifikan antara beban kerja dan employee engagement pada penerbang PT NAM Air nilai $(\beta) = 3,691$, $P = 0,001 < 0,05$, dengan demikian H_0 ditolak, yang berarti beban kerja (X_1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap employee engagement (Y).³⁹

Perbedaan dengan penelitian sebelumnya bahwa beban kerja memiliki pengaruh negatif terhadap engagement, artinya semakin tinggi beban kerja, semakin rendah tingkat keterlibatan perawat dalam pekerjaan. Sedangkan penelitian sebelumnya nilai positif di mana engagement masih bisa meningkat ketika beban kerja dianggap sebagai tantangan yang dapat dikelola. Faktor yang memengaruhi pengaruh beban kerja terhadap engagement antara lain: jumlah dan kompleksitas tugas, waktu penyelesaian pekerjaan, dukungan pimpinan, keterampilan manajemen stres, serta keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Beban kerja yang terkelola dengan baik dapat menjaga energi, fokus, dan motivasi perawat, sehingga keterlibatan dalam pekerjaan tetap tinggi. Sebaliknya, beban kerja berlebihan dapat menyebabkan kelelahan, stres, dan berkurangnya keterikatan terhadap pekerjaan, yang berdampak negatif terhadap kualitas pelayanan keperawatan⁴⁰.

Menurut asumsi peneliti bahwa pengelolaan beban kerja yang efektif, dukungan manajerial, dan lingkungan kerja kondusif merupakan kunci dalam meningkatkan engagement perawat, sehingga kualitas pelayanan dapat terjaga secara optimal.

Pengaruh Langsung Motivasi Kerja terhadap Engagement di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob

Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap engagement ($\beta = 0,472$; $p < 0,000$) dan kualitas pelayanan keperawatan ($\beta = 0,405$). Nilai R Square sebesar 0,837 mengindikasikan bahwa variabel beban kerja, motivasi kerja, lingkungan kerja, dan engagement secara simultan menjelaskan 83,7% variasi kualitas pelayanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Nafis et al. (2023), yang melaporkan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap keterikatan kerja ($\beta = 0,290$; $p < 0,05$)⁴¹. Motivasi kerja yang tinggi mendorong individu untuk terlibat secara emosional dan kognitif dalam pekerjaannya, sehingga meningkatkan antusiasme, dedikasi, serta ketekunan dalam menyelesaikan tugas.

Perbandingan dengan penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penelitian ini memberikan bukti lebih spesifik pada konteks tenaga kesehatan, khususnya perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob. Motivasi kerja terbukti menjadi faktor kunci yang memperkuat engagement perawat, yang pada akhirnya meningkatkan mutu pelayanan keperawatan. Faktor-faktor yang memengaruhi kedua variabel ini meliputi dukungan kepemimpinan, lingkungan kerja yang kondusif, kesempatan pengembangan diri, keseimbangan antara kerja dengan kehidupan, serta sistem penghargaan dan insentif.⁴²

Menurut asumsi peneliti, perawat yang memiliki motivasi tinggi, baik intrinsik maupun ekstrinsik akan menunjukkan rasa tanggung jawab yang lebih besar, konsistensi kerja, dan komitmen yang kuat untuk memberikan pelayanan terbaik. Dengan demikian, motivasi kerja berperan penting dalam meningkatkan engagement perawat yang selanjutnya berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan keperawatan.

Pengaruh Langsung Lingkungan Kerja terhadap Engagement di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh positif terhadap engagement ($\beta = 0,322$; $p < 0,003$) dan kualitas pelayanan keperawatan ($\beta = 0,742$). Nilai R Square sebesar 0,837 mengindikasikan bahwa variabel beban kerja, motivasi kerja, lingkungan kerja, serta engagement secara simultan mampu menjelaskan 83,7% variasi kualitas pelayanan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Nurindahsari (2024) yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap keterikatan kerja karyawan. Lingkungan kerja yang aman, nyaman, dan didukung fasilitas memadai terbukti meningkatkan keterlibatan dan komitmen tenaga

kesehatan. Pada konteks perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob, dukungan rekan kerja, supervisi yang baik, serta kondisi kerja yang kondusif menjadi faktor utama yang memperkuat engagement.

Lingkungan kerja yang berkualitas tidak hanya meningkatkan kenyamanan dan rasa aman, tetapi juga mendorong perawat untuk bekerja lebih fokus, bertanggung jawab, dan berorientasi pada mutu pelayanan. Oleh karena itu, engagement berperan sebagai mekanisme psikologis yang menjembatani pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan keperawatan. Semakin baik lingkungan kerja, semakin tinggi keterikatan perawat, yang selanjutnya berkontribusi pada peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.

Pengaruh Tidak Langsung Beban Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan Melalui Engagement pada Perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob

Berdasarkan hasil penelitian variabel beban kerjadidapatkan Pengaruh langsung kualitas pelayananang diberikan beban kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar $-0,252$, sedangkan pengaruh tidak langsung beban kerja melalui engagement terhadap kualitas pelayanan adalah perkalian nilai beta $-0,252 \times 0,475 = -0,119$. Maka pengaruh total kualitas pelayananang diberikan beban kerja terhadap kualitas pelayanan kualitas pelayananaitu pengaruh langsung ditambah dengan pengaruh tidak langsung kualitas pelayananaitu $-0,119 + -0,344 = -0,463$. Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan nilai pengaruh langsung lebih kecil dari pengaruh tidak langsung, hasil ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung beban kerja melalui engagement mempengaruhi kualitas pelayanan pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Beban kerja merupakan jumlah tugas atau tanggung jawab yang harus diselesaikan oleh perawat dalam periode waktu tertentu dan dapat diartikan sebagai sejumlah target pekerjaan yang harus dicapai dalam waktu tertentu yang memengaruhi kenyamanan dan kapasitas kerja karyawan⁴⁰. Sementara itu, engagement atau keterlibatan karyawan adalah kondisi psikologis positif yang tercermin melalui dedikasi, semangat, dan keterlibatan penuh dalam menjalankan tugas, yang dipengaruhi oleh dukungan manajerial, lingkungan kerja yang kondusif, motivasi kerja, beban kerja yang seimbang, serta kepuasan kerja. Dengan demikian, engagement berperan sebagai mediator yang memperkuat pengaruh beban kerja terhadap kualitas pelayanan keperawatan²¹.

Menurut asumsi peneliti bahwa pengelolaan beban kerja yang tepat dan terciptanya lingkungan kerja yang mendukung dapat meningkatkan engagement perawat, sehingga menekan dampak negatif terhadap kualitas pelayanan dan menciptakan pelayanan yang lebih optimal.

Pengaruh Tidak Langsung Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan Melalui Engagement pada Perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob

Berdasarkan hasil penelitian variabel motivasi kerja didapatkan Pengaruh langsung kualitas pelayananang diberikan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar $0,405$, sedangkan pengaruh tidak langsung motivasi kerja melalui engagement terhadap kualitas pelayanan adalah perkalian nilai beta $0,405 \times 0,475 = 0,192$. Maka pengaruh total kualitas pelayanan yang diberikan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan kualitas pelayananaitu pengaruh langsung ditambah dengan pengaruh tidak langsung kualitas pelayananaitu $0,192 + 0,472 = 0,664$. Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan nilai pengaruh langsung lebih kecil dari pengaruh tidak langsung, hasil ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung motivasi kerja melalui engagement mempengaruhi pelayananai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Motivasi kerja adalah dorongan internal yang memengaruhi arah, intensitas, dan ketekunan individu dalam mencapai tujuan tertentu, di mana motivasi yang tinggi mendorong perawat untuk bekerja lebih optimal, meningkatkan inisiatif, produktivitas, dan kualitas pelayanan.⁴⁴ Motivasi yang tinggi juga berperan dalam membentuk engagement, yaitu keadaan psikologis positif yang ditandai oleh semangat (vigor), dedikasi (dedication), dan keterlibatan penuh dalam pekerjaan (absorption). Sehingga perawat yang termotivasi cenderung lebih engaged, proaktif, bertanggung jawab, dan berinisiatif dalam memberikan pelayanan keperawatan.⁴⁵

Menurut asumsi peneliti bahwa motivasi kerja yang tinggi tidak selalu langsung meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi melalui engagement, motivasi tersebut dapat diwujudkan menjadi tindakan nyata yang meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan. Dengan kata lain, engagement bertindak sebagai mediator penting dalam hubungan antara motivasi kerja dan kualitas pelayanan.

Pengaruh Tidak Langsung Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan Melalui Engagement pada Perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob

Berdasarkan hasil penelitian variabel Lingkungan Kerja Pengaruh langsung kualitas pelayananang diberikan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,742, sedangkan pengaruh tidak langsung lingkungan kerja melalui engagement terhadap kualitas pelayanan adalah perkalian nilai beta $0,742 \times 0,475 = 0,352$. Maka pengaruh total kualitas pelayananang fdiberikan beban kerja terhadap kualitas pelayanan kualitas pelayananana itu pengaruh langsung ditambah dengan pengaruh tidak langsung kualitas pelayananaitu $0,352 + 0,322 = 0,674$. Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh bahwa nilai pengaruh langsung lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan lebih besar dibanding pengaruh tidak langsung melalui engagement. Hal ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung, lingkungan kerja melalui engagement tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan keperawatan.

Lingkungan kerja merupakan kondisi fisik, psikologis, sosial, dan organisasional tempat perawat melaksanakan tugasnya. Lingkungan kerja yang kondusif mencakup fasilitas yang memadai, tata ruang yang nyaman, hubungan interpersonal yang baik, serta dukungan organisasi. Lingkungan kerja yang mendukung dapat meningkatkan kenyamanan, keamanan, motivasi, dan kinerja perawat, sehingga berdampak positif terhadap kualitas pelayanan keperawatan.⁴⁶ Selain itu, keterlibatan kerja atau engagement merupakan kondisi psikologis positif yang ditandai dengan tiga dimensi utama: vigor (semangat), yaitu energi dan ketahanan dalam menghadapi pekerjaan; dedication (dedikasi), yaitu keterlibatan emosional dan komitmen terhadap pekerjaan; dan absorption (kepedulian penuh), yaitu fokus penuh dan terlibat dalam pekerjaan. Perawat yang engagement cenderung proaktif, bertanggung jawab, dan berinisiatif dalam memberikan pelayanan keperawatan. Oleh karena itu, engagement berpotensi menjadi mediator yang memperkuat hubungan antara lingkungan kerja dan kualitas pelayanan.⁴⁵

Menurut asumsi peneliti bahwa lingkungan kerja yang kondusif secara langsung meningkatkan kualitas pelayanan, sedangkan pengaruh tidak langsung melalui engagement tidak signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun engagement perawat berperan dalam mendukung kinerja, kualitas pelayanan lebih dipengaruhi oleh kondisi fisik, psikologis, sosial, dan organisasional dari lingkungan kerja itu sendiri.

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja, motivasi kerja, dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob. Beban kerja berpengaruh negatif, sedangkan motivasi kerja dan lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Engagement juga terbukti memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan keperawatan. Selain itu, beban kerja dan motivasi kerja memiliki pengaruh tidak langsung terhadap kualitas pelayanan melalui engagement, sementara lingkungan kerja tidak menunjukkan pengaruh tidak langsung melalui variabel tersebut. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan motivasi serta penciptaan lingkungan kerja yang mendukung, disertai pengelolaan beban kerja yang proporsional, berperan penting dalam memperkuat engagement dan mutu pelayanan keperawatan.

Konflik Kepentingan

Peneliti menyatakan bahwa penelitian ini bersifat independen dan tidak terlibat dalam konflik kepentingan, baik individu maupun organisasi

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak institusi, responden, dan semua yang telah mendukung pelaksanaan serta penulisan penelitian ini.

Pendanaan

Pendanaan dalam penelitian ini berasal dari peneliti

References

1. Basalamah FF, Ahri RA, Arman A. Pengaruh Kelelahan Kerja, Stress Kerja, Motivasi Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Perawat Di RSUD Kota Makassar. *An Idea Heal J.* 2022.
2. Russeng SS, Wahiduddin ., Saleh LM, Diah TAT, Achmad H. The Effect of Workload on Emotional Exhaustion and Its Impact on the Performance of Female Nurses at Hospital Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. *J Pharm Res Int.* 2020.
3. Kementerian Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit Nomor 13 Tahun 2022. 16 Januari 2020 2022.
4. Robert L. Mathis JHJ. *Human Resource Management; Thirteenth Edition. The Business Planning Tool Kit.* 2019.
5. Fazrin et al. Analisis kualitas sumber daya manusia sebagai pendukung peningkatan kinerja karyawan pada PT MNC sekuritas. *Naut J Ilm Multidisiplin,* 1(2), 69–73. 2022.
6. Campbell JP, Wiernik BM. *The Modeling and Assessment of Work Performance. Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior.* 2015.
7. Paz HL, Willits BS, Weaver DC, Young S. *Human Resources and Personnel Management. In: Confluence of Policy and Leadership in Academic Health Science Centers.* 2022.
8. Zainuddin I, Saifuddin S, Marwan M, Konadi W. Pengaruh motivasi, budaya organisasi, lingkungan, dan kepuasan kerja terhadap kinerja guru SMA Kota Juang. *J Akuntabilitas Manaj Pendidik.* 2021.
9. Putri, R., & Hidayat A. Peran Perawat dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit. *J Keperawatan Indones.* 2023.
10. Fandi T. *Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3.* Yogyakarta: Penerbit Andi; 2018.
11. Triwibowo. *Manajemen pelayanan keperawatan di rumah sakit.* Jakarta: TIM; 2018.
12. Hikmat R, Melinda M. Hubungan Beban Kerja Dengan Kepuasan Kerja Perawat. *J Kesehat.* 2020.
13. Rahmawati, F., & Sari N. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja dan Kualitas Pelayanan Perawat di Rumah Sakit. *J Keperawatan Indones.* 2023.
14. Koesomowidjojo SR. *Panduan Praktis Menyusun Analisis Beban Kerja. Raih Asa Sukses.* 2017.
15. Siti Muhayana. Pengaruh Motivasi Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Umum Daerah Morowali. *Jwm (Jurnal Wawasan Manajemen).* 2023.
16. Gunawan H, Efendi S. Analisis pengaruh kompensasi, budaya kerja dan gaya kepemimpinan transformasional terhadap motivasi intrinsik serta dampaknya pada kinerja karyawan PT. *Sentra Strategis Indonesia (SSI) Jakarta Selatan. Fair Value J Ilm Akunt dan Keuang.* 2022.
17. Fadilah W. Pengaruh Kepuasan Kerja Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Perawat di RS Awal Bros Bekasi. *Syntax Lit ; J Ilm Indones.* 2023.
18. Olivia G, Fenia SZ. Pengaruh Disiplin Kerja, Etos Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt. Harry Tridarma Kota Padang. *J Bisnis Digit.* 2023.
19. Sedarmayanti. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja: Sedarmayanti. Mandar Maju.* 2019.
20. Pipin Krisna Yanti. Hubungan Karakteristik Perawat dengan Work Engagement di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Majene. *J Nurs Care,*10(2) 2022 P-ISSN 2407-28859, E-ISSN 2829-4238. 2022.
21. Xiong XY. Linking high-performance work systems to work engagement: Exploring the mediating role of perceived internal marketability. *J Manag Organ.* 2023.
22. Sari DK, Yudiarto A, Sinambela FC. Work Engagement and Innovative Work Behavior: Meta-Analysis Study. In: *Proceedings of the International Conference on Psychological Studies (ICPSYCHE 2020).* 2021.
23. Apulina R, SpEm W, Hilmy R. Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja Fisik, Employee Engagement Terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit Taman Harapan Baru. *J Heal Sains.* 2022.
24. Putra AM, Darmastuti I. Pengaruh Work Engagement Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variable Intervening (Studi Pada Karyawan Cv. Karunia Ibu Sayid, Yogyakarta). *Diponegoro J Manag.* 2021.
25. Suryani E, Rambe N. Analisis Pengaruh Beban Kerja Perawat Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan

- Rsud Kota Padangsidempuan. *J Mutiara Ners*. 2022.
26. Vera Sianturi L, Sureskiarti E. Hubungan Motivasi Perawat terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Long Ikis. *Borneo Student Res*. 2021.
 27. Puadniaji. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Patia Kabupaten Pandeglang. *Kappemi Kaji Adm Polit dan Pemerintah Indones Vol 1, Nomor 2, Novemb 2021*. 2021;
 28. Sugiyono. *Metode Penelitian Kesehatan*. Bandung: Alfabeta; 2020.
 29. Esha D, Hakim F, Rizkia PSU. Pengaruh Attitude Karyawan Dan Beban Kerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Di RSUD Balaraja Kabupaten Tangerang. *J JKFT*. 2021;
 30. Sukmawati, Alwany H, Maryadi. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Komitmen Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. *Cendekia Akad Indones 2 540 - 553, Desember 2023*. 2023.
 31. Jeky K R Rolos, Sofia A P Sambul, Wehelmina Rumawas. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota. *J Adm Bisnis*. 2018.
 32. Mukaromah. Pengaruh Motivasi Kerja dan Kemampuan Kerja Terhadap Mutu Pelayanan Karyawan Bank Rakyat Indonesia Balikpapan. *Psikoborneo*. 2021;
 33. Khoiriyah L. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai dan Dampaknya pada Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Hal 191–198. 2021.
 34. Yeni DH, Yeni A, Rasidah Nasrah. Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Efektivitas Pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Solok. *J Pendidik Tambusai*, 7(3), 21679–21684. 2023.
 35. Rina Dewi. Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kompensasi terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah XYZ. 2022.
 36. Irman I, Kurniati D, Oktoriana S. The Influence of motivation and work environment on performance of employees in PT Prakarsa Tani Sejati Ketapang District. *Mimb Agribisnis J Pemikir Masy Ilm Berwawasan Agribisnis*. 2021.
 37. Prasetyo, A., & Santoso B. Engagement karyawan dan pengaruhnya terhadap kualitas layanan di sektor kesehatan. (hal 23–30). 2020.
 38. Agnes Wahyu Handoyo. Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Tirta Rejeki Dewata. *GORA Vol 5, No1* ., 2017.
 39. Agung Tri Lestari. Pengaruh Beban Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Employee Engagement Pada Nam Air Di Jakarta. *J Adm BISNIS Vol 4, (2), 2024,33-39*. 2024.
 40. Irawati R, Carrollina DA. Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Operator Pada Pt Giken Precision Indonesia. *Inovbiz J Inov Bisnis*. 2017.
 41. Nafis RY, Safitri FN, Qatrunnada RZ. Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Work Engagement pada Karyawan PT. Eka Timur Raya Pasuruan Jawa Timur. *J Ilm Psikol Candradiwa*. 2023;
 42. Burns R. Motivation and personality. In: *The Adult Learner at Work*. 2020.
 43. Afandi P. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Konsep, dan Indikator*. Riau: Zanafa Publishing. 2018.
 44. Robbins, Stephen P. *TAJ. Perilaku Organisasi*. 16th ed. Jakarta: Salemba Empat.; 2017.
 45. Schaufeli WB, Salanova M, González-Romá V, Bakker AB. The Measurement of Engagement and Burnout: *J Happiness Stud*. 2022.
 46. Sutrisno E. *Manajemen Sumber Daya Manusia, edisi pertama, Cetakan ke-8*. Penerbit: Kencana Pranada Media Group. 2022.