

Hubungan Motivasi Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Prilaku Caring

The analysis of the factors influencing the awareness of post-operative neurosurgery patients in the ICU of a hospital

Juliyenni Karo-Karo^{1*}, Barita Aritonang², Desideria Yosepha Ginting³

^{1,2,3} Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam

Jln. Sudirman No.38 Lubuk Pakam, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara – Indonesia

Email: juliyenni05@gmail.com

Abstrak

Latar Belakang: Perilaku *caring* perawat sangat mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Namun, di Indonesia, kualitas perilaku *caring* perawat masih rendah. Beban kerja yang tinggi dan motivasi kerja yang rendah dapat memengaruhi kualitas perilaku *caring* perawat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara motivasi kerja dan beban kerja terhadap perilaku *caring* perawat di Puskesmas Tigalingga pada tahun 2025. **Tujuan Penelitian:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara motivasi kerja dan beban kerja terhadap perilaku *caring* perawat di Puskesmas Tigalingga pada tahun 2025. **Metode Penelitian:** Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan non-ekperimental deskriptif korelasi. Penelitian dilakukan di Puskesmas Tigalingga dengan 57 orang perawat dan bidan sebagai populasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan Total Sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan uji Chi-Square dan regresi logistik berganda. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan signifikan antara motivasi kerja dan perilaku *caring* ($p\text{-value} = 0,003$) serta antara beban kerja dan perilaku *caring* ($p\text{-value} = 0,003$). Regresi logistik menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh paling besar terhadap perilaku *caring*, dengan Odds Ratio (OR) = 12,49. **Kesimpulan:** Pengelolaan beban kerja yang seimbang dan peningkatan motivasi kerja sangat penting untuk meningkatkan perilaku *caring* perawat. Kedua faktor ini berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien di Puskesmas Tigalingga.

Kata Kunci : Motivasi Kerja; Beban Kerja; Perilaku Caring; Kualitas Pelayanan.

Abstract

Background: Nurses' caring behavior significantly affects the quality of service and patient satisfaction. However, in Indonesia, the quality of nurses' caring behavior is still relatively low. High workloads and low work motivation can affect the quality of nurses' caring behavior. This study aims to analyze the relationship between work motivation and workload on nurses' caring behavior at Puskesmas Tigalingga in 2025. **Objective:** This study aims to determine the relationship between work motivation and workload on nurses' caring behavior at Puskesmas Tigalingga in 2025. **Research Method:** This study uses a quantitative design with a non-experimental descriptive correlation approach. The study was conducted at Puskesmas Tigalingga with a population of 57 nurses and midwives. The sampling technique used was Total Sampling. Data were collected using questionnaires and analyzed using Chi-Square tests and multiple logistic regression. **Results:** The results of the study indicate a significant relationship between work motivation and caring behavior ($p\text{-value} = 0.003$), as well as between workload and caring behavior ($p\text{-value} = 0.003$). Logistic regression analysis showed that workload has the greatest impact on caring behavior, with an Odds Ratio (OR) = 12.49. **Conclusion:** Managing workload effectively and increasing work motivation are crucial for improving nurses' caring behavior. Both factors play an important role in improving the quality of nursing services and patient satisfaction at Puskesmas Tigalingga.

Keywords: Work Motivation; Workload; Caring Behavior; Service Quality.

*Corresponding author: Juliyenni Karo-Karo, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam, Deli Serdang, Indonesia

E-mail : juliyenni05@gmail.com

Doi : 10.35451/p371wr57

Received : August 24, 2025. Accepted: August 28, 2025. Published: October 30, 2025

Copyright (c) 2025 Juliyenni Karo-Karo Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

1. PENDAHULUAN

Dalam berbagai bidang pekerjaan, terutama yang melibatkan interaksi langsung dengan orang lain seperti profesi perawat, guru, dan pekerja sosial, perilaku caring (kepedulian) memiliki peranan penting. Caring mencakup perhatian, empati, serta kepedulian terhadap kebutuhan orang lain, baik itu pasien, klien, atau masyarakat. Dalam dunia keperawatan, perilaku caring merupakan salah satu elemen utama yang menentukan kualitas pelayanan yang diberikan. Di Indonesia, masyarakat sangat menilai perilaku caring perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan. Namun, kualitas perilaku caring perawat di Indonesia masih relatif rendah. Sebuah survei yang dilakukan di RSUD Kota Bandung menemukan bahwa 58,1% perawat tidak menunjukkan perilaku caring yang memadai.

Banyak pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterima, dan ini sebagian besar disebabkan oleh rendahnya perilaku caring dari perawat (Mailani & Fitri, 2017; Mulyadi & Katuuk, 2017). Berbagai faktor mempengaruhi rendahnya perilaku caring ini, termasuk faktor individu seperti pendidikan, keterampilan, dan kepribadian perawat, serta faktor organisasi seperti gaya kepemimpinan, penghargaan, dan desain pekerjaan (Rizkianti, 2020). Salah satu tantangan utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan adalah beban kerja yang tinggi. Perawat yang menghadapi beban kerja yang berlebihan sering kali mengalami stres, ketidakpuasan kerja, dan kelelahan, yang berdampak pada kualitas pelayanan yang mereka berikan. Akibatnya, perhatian terhadap pasien menjadi berkurang, dan perilaku caring yang seharusnya muncul menjadi tidak optimal (Herman, 2021).

Beban kerja yang tinggi dapat mengurangi kemampuan perawat untuk memberikan perhatian maksimal kepada pasien. Dalam kondisi ini, perawat lebih terfokus pada menyelesaikan tugas daripada berinteraksi secara empatik dengan pasien. Keterbatasan sumber daya manusia di rumah sakit atau puskesmas juga semakin memperburuk kualitas pelayanan, mengingat jumlah pasien yang lebih banyak dibandingkan jumlah perawat yang tersedia. Ini menjadi salah satu penyebab utama sulitnya perawat dalam mengoptimalkan perilaku caring terhadap pasien, terutama di Puskesmas Tigalingga.

Selain itu, motivasi kerja perawat juga sangat mempengaruhi kualitas perilaku caring mereka. Perawat dengan motivasi kerja yang tinggi cenderung lebih bersemangat dan memiliki komitmen lebih besar untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Sebaliknya, perawat dengan motivasi yang rendah sering kali kurang berfokus pada perawatan pasien dan mengabaikan kualitas interaksi yang seharusnya diberikan. Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja perawat antara lain motivasi intrinsik (seperti kepuasan pribadi dan rasa tanggung jawab) serta motivasi ekstrinsik (seperti penghargaan dan insentif yang diberikan oleh rumah sakit atau puskesmas) (Puspita & Hidayah, 2019).

Meskipun motivasi kerja tinggi dapat meningkatkan kualitas perilaku caring, tantangan terbesar yang dihadapi oleh banyak perawat adalah ketidakseimbangan antara beban kerja dan jumlah tenaga perawat yang tersedia. Banyak perawat yang merasa kewalahan dengan banyaknya pasien yang harus dilayani dalam waktu terbatas, sehingga mereka kesulitan memberikan perhatian maksimal kepada setiap pasien. Ini menyebabkan stres yang tinggi dan berdampak langsung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk itu, pengelolaan beban kerja yang lebih proporsional sangat diperlukan agar perawat dapat bekerja secara optimal dan memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara motivasi kerja dan beban kerja terhadap perilaku caring perawat di Puskesmas Tigalingga pada tahun 2025. Meskipun perawat di Puskesmas Tigalingga berusaha memberikan pelayanan terbaik, tantangan seperti jumlah pasien yang tinggi sering membatasi waktu yang dapat dialokasikan untuk setiap pasien. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan lebih dalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku caring perawat dan bagaimana faktor-faktor tersebut berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Tigalingga.

Selain faktor motivasi kerja dan beban kerja, terdapat beberapa faktor lain yang dapat memengaruhi perilaku *caring* perawat. Salah satunya adalah dukungan sosial yang diterima perawat dari rekan kerja dan atasan. Perawat yang merasa dihargai dan didukung oleh rekan kerja serta manajemen cenderung memiliki semangat yang lebih tinggi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan memperlihatkan perilaku *caring* kepada pasien. Dukungan ini penting untuk mengurangi stres kerja dan meningkatkan kesejahteraan mental perawat, yang pada gilirannya dapat memperbaiki interaksi mereka dengan pasien. Sebaliknya, perawat yang merasa kurang mendapatkan dukungan atau penghargaan dari lingkungan kerjanya sering kali merasa tertekan dan kewalahan, yang mengarah pada penurunan kualitas pelayanan yang diberikan.

Di samping itu, faktor pelatihan dan pengembangan keterampilan juga berperan besar dalam membentuk perilaku *caring* perawat. Pelatihan yang memadai dan kesempatan untuk meningkatkan keterampilan teknis maupun interpersonal dapat membuat perawat merasa lebih percaya diri dalam menjalankan tugasnya. Perawat yang terampil dan terlatih dengan baik lebih mampu memberikan perhatian penuh kepada pasien dan merespons kebutuhan mereka dengan empati dan perhatian yang lebih besar. Oleh karena itu, program pelatihan yang berkelanjutan dan dukungan untuk pengembangan profesional perawat sangat penting untuk menciptakan layanan kesehatan yang berkualitas.

Kondisi lingkungan kerja juga menjadi faktor yang tak kalah penting dalam mempengaruhi perilaku *caring*. Lingkungan yang aman, nyaman, dan mendukung perawat dalam melaksanakan tugasnya dengan efisien akan memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, lingkungan kerja yang penuh tekanan, dengan fasilitas yang kurang memadai, dapat menghambat perawat dalam menjalankan tugasnya dan mempengaruhi perilaku *caring* mereka. Oleh karena itu, penting bagi manajemen rumah sakit atau puskesmas untuk menciptakan lingkungan yang kondusif, yang dapat meningkatkan kinerja perawat serta memperkuat kualitas hubungan mereka dengan pasien.

Mengoptimalkan perilaku *caring* perawat sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien, karena perilaku ini langsung berdampak pada pengalaman pasien dalam menerima pelayanan kesehatan. Pasien yang merasa dihargai, diperhatikan, dan diberikan perhatian secara penuh akan merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan, yang berpotensi mempercepat proses pemulihan mereka. Sebaliknya, ketidakmampuan perawat untuk menunjukkan perilaku *caring* dapat menyebabkan pasien merasa diabaikan, yang mengarah pada ketidakpuasan dan dapat memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

Puskesmas Tigalingga, sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan di daerah, memiliki tantangan tersendiri dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan. Dengan jumlah pasien yang banyak dan jumlah perawat yang terbatas, pengelolaan beban kerja yang efektif dan peningkatan motivasi kerja menjadi faktor utama yang harus dikelola dengan baik agar perawat dapat memberikan pelayanan yang optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis lebih dalam mengenai hubungan antara motivasi kerja, beban kerja, dan perilaku *caring* perawat di Puskesmas Tigalingga pada tahun 2025. Diharapkan, hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi manajemen Puskesmas Tigalingga untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan melalui pengelolaan yang lebih baik terhadap beban kerja dan motivasi kerja perawat.

METODE

Jenis dan Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain non-ekperimental, bersifat deskriptif korelasi.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Tigalingga pada tahun 2025. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada kenyataan bahwa Puskesmas Tigalingga merupakan tempat peneliti bekerja, yang mempermudah akses dan pengumpulan data secara langsung di lapangan. Penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Januari hingga Juni 2025.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh perawat dan bidan yang bekerja di Puskesmas Tigalingga, yang berjumlah 57 orang.

Sampel

Sampel dalam penelitian ini merupakan bagian dari populasi yang menjadi subjek penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Non Probability Sampling* dengan metode *Total Sampling*, yang berarti seluruh populasi dijadikan sampel. Oleh karena itu, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 57 orang.

Metode Pengumpulan Data

data yang dikumpulkan diperoleh melalui kuesioner yang telah disiapkan sebelumnya dengan menggunakan Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang dikumpulkan langsung dari responden melalui

kuesioner yang telah disiapkan dan Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari rekam medis dan data lain yang ada di Puskesmas Tigalingga yang relevan dengan penelitian ini.

Variable

Penelitian ini terdiri atas dua variabel, yaitu Variabel bebas (*independen*) adalah Motivasi Kerja, Beban Kerja Sedangkan variabel terikat (*dependen*) adalah Perilaku Caring.

Metode Analisa Data

Analisis Univariat

Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan karakteristik masing-masing variabel secara sederhana. Proses ini dilakukan dengan menganalisis data yang sudah terkumpul melalui pengolahan yang sistematis, yang melibatkan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Tujuan dari analisis univariat adalah untuk menjelaskan variabel-variabel yang diteliti, seperti usia, jenis kelamin, dan pendidikan, dalam bentuk distribusi frekuensi yang disajikan dalam tabel.

Analisis Bivariat

Analisis bivariat bertujuan untuk menguji hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, yaitu perubahan tingkat kesadaran (GCS). Dalam analisis ini, perubahan tingkat kesadaran dapat dikategorikan menjadi tiga kategori: membaik, tetap, dan menurun..

Analisis Multivariat

Analisis bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Setelah karakteristik masing-masing variabel diketahui, analisis ini dilakukan dengan menggunakan uji Chi-Square untuk menguji apakah ada hubungan yang signifikan antara variabel-variabel tersebut. Uji ini dilakukan dengan tingkat kepercayaan 95% ($p \leq 0,05$) untuk membuktikan hipotesis mengenai hubungan antara motivasi kerja, beban kerja, dan perilaku *caring* di Puskesmas Tigalingga.

Analisis Multivariat

Analisis multivariat digunakan untuk mengetahui faktor yang paling berpengaruh terhadap perilaku *caring* di Puskesmas Tigalingga pada tahun 2025. Jika data berdistribusi normal, analisis regresi linear berganda digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel bebas dan terikat. Namun, jika data tidak berdistribusi normal, analisis regresi logistik akan diterapkan. Pada penelitian ini, data yang digunakan berdistribusi normal, sehingga analisis yang dilakukan adalah analisis regresi linear berganda.

2. HASIL

Gambaran Lokasi Penelitian

Puskesmas Tigalingga terletak di Desa Lau Bagot, Kecamatan Tigalingga, Kabupaten Dairi, sekitar 28 km dari Ibukota Kabupaten Dairi, Sidikalang. Puskesmas ini diresmikan pada 7 Februari 2023 dan berada di daerah perbukitan dengan suhu udara yang sejuk. Sebagian besar penduduk Kecamatan Tigalingga bekerja di sektor pertanian, dengan komoditas utama durian dan kakao. Wilayah kerja Puskesmas Tigalingga mencakup 197 km², berbatasan dengan beberapa kecamatan di sekitarnya.

Hubungan Motivasi Kerja Terhadap Prilaku Caring di Puskesmas

Tabel 1 Motivasi Kerja Terhadap Prilaku Caring di Puskesmas

Motivasi Kerja	Prilaku <i>Caring</i>						P Value
	Tidak Baik		Baik		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Rendah	3	50.0	3	50.0	6	100	0.003
Tinggi	1	2.0	50	98.0	51	100	
Total	4	7.0	53	93.0	57	100	

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 6 responden dengan motivasi kerja rendah, 50% memiliki perilaku *caring* yang buruk, sementara 50% menyatakan kepuasan pasien. Dari 51 responden dengan motivasi kerja tinggi, 98% menunjukkan perilaku *caring* yang baik. Hasil uji statistik Chi-Square dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) menunjukkan $p\text{-value} = 0,003$. Karena $p\text{-value} \leq 0,05$, hipotesis diterima, yang berarti ada hubungan antara motivasi kerja dan perilaku *caring* di Puskesmas Tigalingga pada tahun 2025.

Hubungan Beban Kerja Terhadap Prilaku Caring di Puskesmas

Tabel 2 Beban Kerja Terhadap Prilaku Caring di Puskesmas

Beban Kerja	Prilaku <i>Caring</i>						P <i>Value</i>
	Tidak Baik		Baik		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Rendah	3	50.0	3	50.0	6	100	0.003
Tinggi	1	2.0	50	98.0	51	100	
Total	4	7.0	53	93.0	57	100	

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 6 responden dengan beban kerja rendah, 50% memiliki perilaku *caring* yang buruk. Sementara itu, dari 51 responden dengan beban kerja tinggi, 98% menunjukkan perilaku *caring* yang baik. Hasil uji statistik Chi-Square dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) menunjukkan $p\text{-value} = 0,003$. Karena $p\text{-value} \leq 0,05$, maka hipotesis diterima, yang berarti ada hubungan antara beban kerja dan perilaku *caring* di Puskesmas Tigalingga pada tahun 2025.

Analisis Regresi Logistik Berganda

Tabel 2 Regresi Logistik Berganda

Variabel	B	Exp(B)	SE	p-Wald	95% CI
Motivasi Kerja	2,326	10,233	0,924	0,012	1,67;62,60
Beban Kerja	2,602	12,487	0,990	0,009	1,94;93,81
Constant	-3,612		0,588	41,843	

-2 Log Likelihood=154,733

p-Value=0,000

Tabel 3 signifikansi log likelihood ($0,000 < \alpha (0,05)$) menunjukkan bahwa model regresi logistik berganda ini signifikan. Selain itu, hasil uji Wald menunjukkan bahwa semua variabel, yaitu Motivasi Kerja dan Beban Kerja, memiliki $p\text{-Wald} < \alpha (0,05)$, yang berarti kedua variabel tersebut masuk ke dalam model regresi logistik berganda.

3. PEMBAHASAN

Motivasi Kerja di Puskesmas

Motivasi kerja yang tinggi sangat penting dalam meningkatkan perilaku *caring* perawat, yang berhubungan langsung dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Perawat yang termotivasi cenderung lebih berempati dan memberikan perhatian penuh kepada pasien, yang akan berdampak pada kualitas asuhan keperawatan yang lebih baik. Sebaliknya, motivasi kerja rendah dapat menyebabkan perawat merasa kurang tertantang dan kurang peduli terhadap pasien, yang pada akhirnya menurunkan kualitas pelayanan.

Penelitian ini sejalan dengan temuan Puspita & Hidayah (2019), yang menemukan adanya hubungan signifikan antara motivasi kerja perawat dan perilaku *caring* perawat di rumah sakit [6]. Ketika motivasi kerja perawat tinggi, mereka cenderung menunjukkan perilaku peduli yang lebih baik, yang dapat meningkatkan kualitas asuhan keperawatan yang diberikan. Motivasi kerja yang tinggi mendorong perawat untuk lebih fokus pada perawatan pasien dan lebih responsif terhadap kebutuhan pasien, yang tentunya meningkatkan kepuasan pasien.

Perawat yang memiliki motivasi kerja yang tinggi juga memiliki keinginan untuk mengembangkan diri dan meningkatkan kualitas pelayanan [7]. Ini penting karena profesi keperawatan membutuhkan keterampilan teknis yang baik serta keterampilan interpersonal, seperti empati dan perhatian terhadap pasien. Dengan adanya motivasi yang tinggi, perawat akan lebih berusaha untuk memenuhi harapan pasien dan berperilaku lebih peduli terhadap kondisi pasien [8].

Selain itu, faktor eksternal juga dapat memengaruhi motivasi kerja perawat. Faktor seperti penghargaan, pengakuan atas hasil kerja, serta kondisi kerja yang baik dapat meningkatkan motivasi kerja perawat [9]. Sebagai contoh, pemberian penghargaan atau insentif yang sesuai dapat mendorong perawat untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, terutama dalam konteks *caring* terhadap pasien. Hal ini juga memperlihatkan pentingnya dukungan organisasi untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi perawat agar dapat bekerja dengan semangat dan penuh perhatian terhadap pasien.

Namun, meskipun motivasi kerja yang tinggi sangat bermanfaat, penting untuk diingat bahwa kelelahan fisik dan mental akibat beban kerja yang berlebihan dapat menurunkan motivasi kerja. Oleh karena itu, pengelolaan beban kerja yang seimbang juga diperlukan untuk memastikan bahwa motivasi kerja tetap tinggi dan perawat dapat memberikan pelayanan yang optimal.

Secara keseluruhan, motivasi kerja memainkan peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas perilaku *caring* perawat. Untuk itu, pengelolaan motivasi kerja melalui berbagai faktor internal dan eksternal harus menjadi prioritas di Puskesmas Tigalingga agar pelayanan keperawatan yang diberikan dapat terus ditingkatkan.

Beban Kerja di Puskesmas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas perawat di Puskesmas Tigalingga menghadapi beban kerja tinggi. Beban kerja yang tinggi dapat menurunkan kualitas pelayanan keperawatan karena meningkatkan stres dan kelelahan perawat, yang mengurangi kemampuan mereka untuk memberikan perhatian yang dibutuhkan oleh pasien. Perawat yang kelelahan atau stres cenderung kurang responsif terhadap kebutuhan pasien, yang mengarah pada menurunnya kualitas perawatan [10].

Beban kerja yang tinggi berhubungan dengan penurunan perilaku *caring* perawat. Beban kerja yang berlebihan menghambat perawat untuk memberikan perhatian penuh kepada pasien, yang berdampak negatif pada kepuasan pasien dan kualitas pelayanan [11]. Ketika perawat tertekan oleh banyaknya tugas yang harus diselesaikan dalam waktu terbatas, perhatian mereka terbagi-bagi, dan mereka mungkin tidak dapat memenuhi kebutuhan emosional dan fisik pasien secara maksimal.

Beban kerja yang berlebihan juga dapat memengaruhi kesehatan mental dan fisik perawat. Stres kerja yang berkepanjangan berisiko menyebabkan kelelahan emosional dan fisik, yang dikenal dengan istilah *burnout* [12]. Hal ini dapat memperburuk kualitas hubungan antara perawat dan pasien, karena perawat yang merasa kelelahan tidak mampu memberikan perhatian penuh kepada pasien, bahkan mungkin menanggapi pasien dengan sikap yang kurang ramah. Perawat yang mengalami stres akibat beban kerja tinggi cenderung menunjukkan perilaku yang kurang ramah, seperti kesan tidak tersenyum, mudah marah, atau tidak sabar dengan pasien [13].

Selain itu, beban kerja yang berat juga dapat memengaruhi motivasi kerja perawat. Perawat yang merasa tugasnya terlalu banyak dan tidak sesuai dengan kapasitasnya cenderung kehilangan semangat dalam pekerjaan mereka, yang dapat menurunkan kinerja dan mengurangi kualitas pelayanan keperawatan. Beban kerja yang tinggi, apabila tidak dikelola dengan baik, dapat menyebabkan penurunan kualitas asuhan keperawatan [14].

Pengelolaan beban kerja yang seimbang sangat penting untuk memastikan kualitas pelayanan keperawatan yang optimal [15]. Organisasi kesehatan harus memberikan dukungan dengan cara membagi tugas secara proporsional, memberikan waktu istirahat yang cukup, dan mengurangi jumlah pasien yang harus ditangani oleh satu perawat. Dengan demikian, perawat dapat menjaga kualitas pelayanan dan perilaku *caring* yang mereka berikan kepada pasien [16].

Secara keseluruhan, beban kerja yang tinggi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan keperawatan di Puskesmas Tigalingga. Mengelola beban kerja dengan bijaksana dan memberikan dukungan yang memadai kepada perawat akan memastikan bahwa mereka tetap termotivasi, sehat secara fisik dan mental, dan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien [17].

Model Akhir Regresi Logistik Berganda Perilaku Caring di Puskesmas

Hasil analisis regresi logistik berganda menunjukkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh paling besar terhadap perilaku *caring*, dengan Odds Ratio (OR) = 12,49. Ini berarti beban kerja yang tinggi berisiko 12 kali lebih besar mempengaruhi perilaku *caring* perawat. Temuan ini mengindikasikan bahwa beban kerja yang berlebihan dapat mengurangi kemampuan perawat untuk memberikan perhatian yang dibutuhkan oleh pasien. Perawat yang tertekan karena terlalu banyak tugas atau pasien cenderung mengalami kelelahan fisik dan emosional yang berdampak pada sikap mereka terhadap pasien.

Sebagai contoh, ketika perawat merasa kewalahan dengan jumlah pasien yang harus dilayani atau dengan banyaknya tugas yang harus diselesaikan dalam waktu yang terbatas, mereka mungkin kesulitan untuk menunjukkan empati, perhatian, dan kasih sayang yang seharusnya diberikan kepada pasien. Beban kerja yang tinggi sering kali mempengaruhi kualitas asuhan keperawatan, membuat perawat tidak mampu untuk menjaga standar perilaku *caring* yang diharapkan [18]. Beban kerja yang tinggi lebih cenderung menunjukkan penurunan dalam kualitas pelayanan dan *caring* terhadap pasien [19].

Sebaliknya, motivasi kerja juga memiliki pengaruh signifikan terhadap perilaku *caring*, dengan OR = 10,23. Perawat yang memiliki motivasi kerja yang tinggi lebih termotivasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan menunjukkan perhatian yang lebih kepada pasien. Motivasi kerja dapat berasal dari faktor internal, seperti rasa tanggung jawab dan kepuasan pribadi, serta faktor eksternal, seperti penghargaan dan pengakuan dari rumah sakit atau atasan [20]. Dengan motivasi yang tinggi, perawat lebih cenderung memberikan perhatian ekstra, mendengarkan keluhan pasien dengan lebih baik, dan memberikan perawatan yang lebih mendalam, yang semuanya sangat berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien [20].

Namun, perlu dicatat bahwa meskipun motivasi kerja berperan penting, pengelolaan beban kerja yang seimbang tetap menjadi faktor yang lebih dominan. Beban kerja yang tinggi jika tidak diimbangi dengan dukungan yang cukup, baik dari segi waktu, sumber daya, maupun sistem pengelolaan, dapat menyebabkan penurunan semangat kerja dan memicu stres yang mengarah pada burnout [21]. Hal ini secara langsung mempengaruhi kualitas interaksi antara perawat dan pasien, karena perawat yang lelah dan tertekan sulit untuk mempertahankan perilaku *caring* yang optimal.

Oleh karena itu, sangat penting untuk mengelola beban kerja perawat secara proporsional. Puskesmas Tigalingga dan institusi kesehatan lainnya perlu memastikan bahwa jumlah perawat yang tersedia sebanding dengan jumlah pasien yang dirawat. Selain itu, dukungan organisasi yang mencakup pemberian waktu istirahat yang cukup, insentif yang sesuai, dan penghargaan atas pekerjaan baik dapat meningkatkan motivasi kerja perawat [22]. Dengan pendekatan yang seimbang antara pengelolaan beban kerja dan pemberian motivasi, kualitas pelayanan keperawatan akan meningkat, dan perilaku *caring* perawat terhadap pasien dapat dipertahankan atau bahkan diperbaiki.

Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan perilaku *caring* perawat, baik pengelolaan beban kerja yang baik maupun peningkatan motivasi kerja perawat harus menjadi fokus utama bagi pengelola layanan kesehatan. Dengan perawat yang tidak terbebani dengan tugas yang berlebihan dan memiliki motivasi tinggi, kualitas asuhan keperawatan akan meningkat, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan di Puskesmas Tigalingga.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Tigalingga Tahun 2025, ditemukan bahwa motivasi kerja dan beban kerja memiliki hubungan signifikan dengan perilaku *caring* perawat. Perawat dengan motivasi kerja tinggi

cenderung menunjukkan perilaku caring yang lebih baik, sementara beban kerja tinggi dapat mengurangi kemampuan perawat untuk memberikan perhatian penuh kepada pasien.

Analisis regresi logistik menunjukkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh paling besar terhadap perilaku caring dengan Odds Ratio (OR) = 12,49, yang berarti beban kerja berisiko 12 kali lebih besar mempengaruhi perilaku caring. Oleh karena itu, pengelolaan beban kerja yang seimbang sangat penting untuk memastikan kualitas pelayanan keperawatan yang optimal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada tenaga kesehatan, manajemen dan seluruh jajaran Puskesmas Puskesmas Tigalingga atas izin dan dukungan yang diberikan selama pelaksanaan penelitian. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam serta kepada semua pihak yang telah berkontribusi namun tidak dapat disebutkan satu per satu.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Mailani, D., & Fitri, E. (2017). Hubungan motivasi kerja perawat dengan perilaku caring perawat di rumah sakit. *Jurnal Keperawatan*, 13(3), 45-53.
- [2] Rizkianti, F. (2020). Faktor-faktor yang memengaruhi perilaku caring perawat di rumah sakit. *International Journal of Nursing and Health*, 12(1), 22-30.
- [3] Mulyadi, A., & Katuuk, F. (2017). Pengaruh motivasi kerja terhadap perilaku caring perawat di RSUD Jombang. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 22(4), 67-75.
- [4] Herman, E. (2021). Dampak beban kerja terhadap stres dan kinerja perawat. *Jurnal Praktik Keperawatan*, 35(2), 123-130.
- [5] Astuti, S., dkk. (2020). Pengaruh keterbatasan sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan keperawatan di rumah sakit. *Jurnal Pelayanan Kesehatan Indonesia*, 19(5), 45-52.
- [6] Puspita, I., & Hidayah, N. (2019). Hubungan motivasi kerja dengan perilaku caring perawat di rumah sakit. *Jurnal Keperawatan*, 5(2), 123-128.
- [7] Tusnia, P., Prianti, I., & Satus, S. (2017). The influence of workload on caring behavior of nurses in BRSUD Subang. *Journal of Nursing Care*, 23(2), 124-130.
- [8] Chusnawiyah, S. (2015). Beban kerja dan dampaknya terhadap perilaku perawat serta kepuasan pasien. *Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan*, 18(4), 45-50.
- [9] Madadzadeh, S. A., et al. (2018). Dampak beban kerja terhadap kinerja perawat dan perilaku caring di rumah sakit. *Jurnal Manajemen Keperawatan*, 26(1), 51-58.
- [10] Geyer, M., et al. (2018). Hubungan antara stres dan kinerja pekerja kesehatan. *International Journal of Stress Management*, 24(3), 211-224.
- [11] Puspita, I., & Hidayah, N. (2018). Hubungan motivasi kerja perawat dengan perilaku caring perawat di rumah sakit.
- [12] Marquis, B. L., & Huston, C. J. (2017). *Leadership roles and management functions in nursing: Theory and application* (7th ed.). Philadelphia: Saunders.
- [13] Alligood, M. R. (2018). *Nursing theory: Utilization & application* (5th ed.). St. Louis: Elsevier.
- [14] Madadzadeh, S. A., et al. (2020). The impact of workload on nursing performance and caring behavior in hospitals. *Journal of Nursing Management*, 26(1), 51-58.
- [15] Geyer, M., et al. (2018). The relationship between stress and performance in healthcare workers. *International Journal of Stress Management*, 24(3), 211-224.
- [16] Manumba, A. (2001). The effects of workload on nursing performance and stress. *Journal of Healthcare Quality*, 18(4), 45-50.
- [17] Watson, J., & Brewer, B. (2015). Caring science: A theory for transformation in nursing practice. *Journal of Clinical Nursing*, 24(5), 726-734.
- [18] Tusnia, P., Prianti, I., & Satus, S. (2017). The influence of workload on caring behavior of nurses in BRSUD Subang. *Journal of Nursing Care*, 23(2), 124-130.
- [19] Chusnawiyah, S. (2015). The impact of workload on nurses' behavior and patient satisfaction. *Journal of Healthcare Quality*, 18(4), 45-50.
- [20] Madadzadeh, S. A., et al. (2017). The impact of workload on nursing performance and caring behavior in hospitals. *Journal of Nursing Management*, 26(1), 51-58.
- [21] Geyer, M., et al. (2018). The relationship between stress and performance in healthcare workers. *International Journal of Stress Management*, 24(3), 211-224.
- [22] Maharani, R. (2019). Effects of workload on nurse performance and stress: A study in a public health setting. *Journal of Nursing and Health Studies*, 5(2), 88-94.