

Risa Arianti  
202410420720190  
Program Studi Ilmu Keperawatan

**HUBUNGAN BEBAN KERJA KARYAWAN DENGAN  
KUALITAS PELAYANAN DI PUSKESMAS ARJUNO MALANG**

**SKRIPSI**



**RISA ARIANTI  
202410420720190**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2026**

Risa Arianti  
202410420720190  
Program Studi Ilmu Keperawatan

## LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH BEBAN KERJA KARYAWAN DENGAN KUALITAS PELAYANAN DI  
PUSKESMAS ARJUNO MALANG

PROPOSAL SKRIPSI


Disusun Oleh:

**RISA ARIANTI**

**NIM.202410420720190**

**Proposal skripsi ini Telah Disetujui**

Tanggal



**Sunardi, S.Kep., Ns., M.Kep**

**NIP. UMM. 11205080424**

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan

Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang



**Sunardi, S.Kep., Ns., MNg**

**NIP. UMM. 112.0508.0426**

Risa Arianti  
202410420720190  
Program Studi Ilmu Keperawatan

LEMBAR PENGESAHAN

HUBUNGAN BEBAN KERJA KARYAWAN DENGAN KUALITAS  
PELAYANAN DI PUSKESMAS ARJUNO MALANG

SKRIPSI

Disusun Oleh:

RISAARIANTI  
NIM. 202410420720190

Diujikan pada tanggal • 30 Januari 2026

Penguji 1

Zahid Fikri, S.Kep., Ns., M.Kep  
NIP. UMM. 112118030638

Penguji 2

Lilis Setyowati, M.Sc  
NIP.UMM. 110916051980

Penguji 3

Sunardi, S.Kep. Ns., M.Kep  
NIP. UMM. 11205080425

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Malang



Dr. apt. Hidajah Rachmawati, S.Si, Sp.FRS.  
NIP.UMM. 114.0609.0449

## ABSTRAK

# HUBUNGAN BEBAN KERJA KARYAWAN DENGAN KUALITAS PELAYANAN DI PUSKESMAS ARJUNO MALANG

Risa Arianti<sup>1</sup>, Sunardi<sup>2</sup>

*Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang, Jl.  
Bendungan Sutami 188A Kota Malang, Jawa Timur, Indonesia, 65145*

E-mail: [risaarianti20@gmail.com](mailto:risaarianti20@gmail.com)

**Latar Belakang** : Beban kerja berlebih dapat menyebabkan rasa kelelahan dan stres bagi karyawan maupun pekerja. Sehingga pada akhirnya hal tersebut berpengaruh, baik terhadap aktivitas maupun kualitas pekerjaan mereka. Ketika seorang karyawan merasa terbebani oleh banyaknya tugas, maka akan dapat berpengaruh pada kinerjanya. Beban kerja memiliki kaitan erat dengan kualitas pelayanan kesehatan, dimana 53.2% waktu yang benar benar produktif digunakan sebagai pelayanan kesehatan langsung dan 39.9% sisanya digunakan untuk penunjang.

**Tujuan** : Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan beban kerja karyawan dengan kualitas pelayanan di Puskesmas Arjuno Malang

**Metode** : Penelitian ini dilakukan menggunakan desain deskriptif korelasional dan dengan pendekatan *cross-sectional*. 50 karyawan Puskesmas Arjuno Malang dipilih sebagai sampel menggunakan *total sampling*. Kuesiner beban kerja dan kualitas pelayanan dipakai guna pengumpulan data. Analisa data yang dilakukan menggunakan Uji Spearman Rank dengan perolehan nilai  $p > 0.05$  yang berarti tidak signifikan.

**Hasil** : Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 50 responden. Didapatkan hasil beban kerja sedang mendominasi yaitu sebanyak 64% dan kualitas pelayanan kategori kurang sebanyak 58%. Hubungan beban kerja dengan kualitas pelayanan ( $p=0.744$ ).

**Kesimpulan** : Penelitian yang dilakukan terkait hubungan beban kerja dengan kualitas pelayanan ini mendapat kesimpulan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan yang berarti tidak ada hubungan beban kerja dengan kualitas pelayanan

**Kata Kunci** : Beban Kerja, Kualitas Pelayanan, Puskesmas

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Malang.

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Malang.

## ABSTRACT

# THE RELATIONSHIP BETWEEN EMPLOYEE WORKLOAD AND SERVICE QUALITY AT ARJUNO PUBLIC HEALTH CENTER MALANG

Risa Arianti<sup>1</sup>, Sunardi<sup>2</sup>

*Department of Nursing Science, Faculty of Health Science, University of Muhammadiyah Malang Bendungan  
Sutami Street 188A, Malang City, East Java, Indonesia, 65145*

E-mail: [risaarianti20@gmail.com](mailto:risaarianti20@gmail.com)

**Background :** Excessive workload can lead to fatigue and stress for both employees and workers. This ultimately impacts their productivity and work quality. When an employee feels overwhelmed by multiple tasks, it can impact their performance. Workload is strongly linked to the quality of healthcare services, with 53.2% of truly productive time spent on direct healthcare services and the remaining 39.9% on support services.

**Objective :** This study aims to analyze the relationship between employee workload and service quality at the Arjuno Malang Community Health Center.

**Method :** This study used a descriptive correlational design and a cross-sectional approach. Fifty employees of the Arjuno Community Health Center in Malang were selected as samples using total sampling. Questionnaires on workload and service quality were used for data collection. Data analysis was performed using the Spearman Rank Test with a p-value  $>0.05$ , indicating insignificant results.

**Result :** The results showed that there were 50 respondents. The results showed that moderate workload dominated at 64% and poor service quality at 58%. The relationship between workload and service quality was ( $p=0.744$ ).

**Conclusion :** The research conducted regarding the relationship between workload and service quality concluded that there was no significant relationship, meaning there was no relationship between workload and service quality.

**Keywords :** Workload, Service Quality, Community Health Center

---

<sup>1</sup> Student of the Nursing Science Study Program, Faculty of Health Sciences, University of Muhammadiyah Malang.

<sup>2</sup> Lecturer in the Nursing Science Study Program, Faculty of Health Sciences, University of Muhammadiyah Malang.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat- Nya, saya dapat menyelesaikan Skripsi Ini. Penulisan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelai Sarjana Keperawatan pada Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak pada penyusunan Skripsi, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Apt. Hidayah Rahmawati, S.Si., Sp.FRS Selaku Dekan S1 Keperawatan
2. Ibu Nur Aini, S.Kep., Ns., M.Kep. Selaku Kaprodi S1 Keperawatan
3. Bapak Sunardi, S.Kep., Ns., M.Kep Selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu dan tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan Skripsi ini.
4. Ibu Lilis Setyowati, M.Sc Selaku Wali kelas Alih Jenjang yang selalu memberi dorongan serta semangat dalam menyelesaikan Skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen S1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama kuliah.
6. Kedua Orangtua tersayang, Terima kasih penulis ucapkan atas segala pengorbanan dan ketulusan yang diberikan. Meskipun Abah dan mama tidak sempat merasakan pendidikan dibangku perkuliahan, namun selalu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan, mengusahakan, memberikan dukungan baik secara moral maupun finansial, serta memprioritaskan pendidikan dan kebahagiaan anak- anaknya. Harapan yang selalu ada di setiap Doa yang penulis panjatkan “Semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan dan kebahagiaan”

7. Kepada salah satu support system saya Mohd. Ridzwal yang selalu memberikan semangat dalam mengerjakan Skripsi ini.
8. Sahabat saya terutama Adel dan Alifah yang sudah mau meluangkan waktunya untuk menemani dan memberikan saya semangat untuk mengerjakan Skripsi ini
9. Teman- teman Alih Jenjang Keperawatan yang telah memberikan semangat, motivasi, dan masukan- masukan yang bermanfaat demi terselesaikannya Skripsi ini.

Dan semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini. Mohon maaf atas segala kesalahan dan ketidaksopanan yang mungkin saya perbuat. Semoga Allah SWT senantiasa memudahkan setiap langkah- langkah kita menuju kebaikan dan selalu menganugerahkan kasih sayang- Nya untuk kita semua Amin.

Malang , Januari 2026

Penulis,

Risa Arianti



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian .....	2
1.4 Manfaat Penelitian .....	2
1.4.1 Bagi Peneliti.....	2
1.4.2 Bagi Perawat Puskesmas.....	3
1.5 Keaslian Penelitian.....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1 Konsep Beban Kerja Karyawan.....	6
2.1.1 Definisi Beban Kerja.....	6
2.1.2 Macam- macam Beban Kerja.....	6
2.1.3 Faktor - faktor Beban Kerja.....	7
2.1.4 Pengukuran Beban Kerja .....	9
2.1.5 Jenis- jenis Beban Kerja.....	11
2.2 Konsep Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	12
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	12
2.2.2 Faktor- faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	13
2.3 Hubungan Beban Kerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan.....	15
2.4 Konsep Pelayanan Kesehatan .....	15
2.4.1 Definisi Pelayanan Kesehatan.....	15

2.4.2 Bentuk dan Jenis Pelayanan Kesehatan .....	16
2.4.3 Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan .....	17
2.4.4 Stratifikasi Pelayanan Kesehatan .....	17
2.5 Konsep Puskesmas.....	18
2.5.1 Pengertian Puskesmas.....	18
2.5.2 Kedudukan dan Fungsi Puskesmas .....	18
2.5.3 Stratifikasi Puskesmas .....	19
2.6 Studi Terkait Di Puskesmas .....	20
<b>BAB III KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>21</b>
3.1 Kerangka Konsep.....	21
3.2 Penjelasan Kerangka Konsep.....	22
3.3 Hipotesis Penelitian.....	23
<b>BAB IV METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
4.1 Desain Penelitian.....	24
4.2 Populasi, Teknik Sampling dan Sampel.....	24
4.2.1 Populasi .....	24
4.2.2 Teknik Sampling.....	25
4.2.3 Sampel.....	25
4.3.1 Variabel Independen.....	25
4.3.2 Variabel Dependen .....	27
4.3 Definisi Operasional.....	28
4.4 Kerangka Kerja.....	29
4.5 Tempat Penelitian .....	30
4.6 Waktu Penelitian.....	30
4.7 Instrumen Penelitian .....	30
4.8 Prosedur Pengumpulan Data .....	30
4.9 Analisa Data.....	31
4.10.1 Analisis Univariat .....	31
4.10.2 Analisis Bivariat .....	31
4.10.3 Pengolahan Data.....	32
4.10 Etika Penelitian .....	34
<b>BAB V .....</b>	<b>36</b>
<b>HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
5.1 Data Umum .....	37

Risa Arianti  
202410420720190  
Program Studi Ilmu Keperawatan

5.1.1 Karakteristik Responden .....	37
5.2 Data Khusus .....	38
5.2.1 Beban Kerja Karyawan .....	38
5.2.2 Kualitas Pelayanan .....	38
<b>BAB VI .....</b>	<b>40</b>
<b>PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
6.1 Beban Kerja.....	40
6.2 Kualitas Pelayanan.....	42
6.4 Hubungan Beban Kerja dengan Kualitas Pelayanan.....	44
6.5 Keterbatasan Penelitian.....	45
6.6 Implikasi Penelitian .....	45
<b>BAB VII.....</b>	<b>46</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>46</b>
7.1 Kesimpulan .....	46
7.2 Saran.....	46
7.2.1 Bagi Puskesmas Arjuno Malang .....	46
7.2.2 Bagi Tenaga Kesehatan.....	46
7.2.3 Bagi Institusi Pendidikan .....	47
7.2.4 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	47
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>48</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>56</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Menunjukkan kerangka kerja mengenai Hubungan Beban Kerja  
Karyawan Dengan Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Arjuno  
Malang .....29



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Definisi operasional Beban kerja karyawan dengan kualitas pelayanan.....



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Pendahuluan .....	56
Lampiran 2 Balasan Ijin Studi Pendahuluan.....	56
Lampiran 3 Informed Consent.....	58
Lampiran 4. Lembar Persetujuan Responden .....	59
Lampiran 5 Kuesioner data responden.....	60
Lampiran 6. Kuesioner Beban Kerja .....	61
Lampiran 7. Kuesioner Kualitas Pelayanan .....	62
Lampiran 8 Lembar Konsultasi .....	64
Lampiran 9. Lembar ACC Judul .....	68
Lampiran 10. Hasil Uji Plagiasi .....	69
Lampiran 11. Angket Persetujuan.....	70
Lampiran 12. Transkrip Nilai.....	71
Lampiran 13. Hasil Rekap Data Responden.....	73
Lampiran 14. Hasil Rekap Kuesioner Beban Kerja.....	73
Lampiran 15. Hasil Rekap Kuesioner Kualitas Pelayanan.....	74
Lampiran 16. Hasil SPSS .....	75
Lampiran 17. Surat Penyelesaian Penelitian .....	78



## DAFTAR PUSTAKA

- Aiken, L. H., et al. (2021). *Nurse staffing and patient outcomes: A systematic review*. International Journal of Nursing Studies.
- Almutairi, A. F., et al. (2021). *Workload and quality of care in primary healthcare*. BMC Health Services Research.
- Asmawati, Purwanda, E., & Vip Paramarta. (2024). *Pengaruh komunikasi organisasi, beban kerja, dan lingkungan kerja terhadap stres kerja pada tenaga medis di rumah sakit: tinjauan literatur*. 6(4), 1–16.
- Ayatulloh, D., Fahmi, N., Laily, R., Alfianti, K. Z., Priyantini, D., & Masruri, M. (2024). *Faktor Determinan Yang Mempengaruhi Perilaku Caring Perawat Emergency Di Ruang Instalasi Gawat Darurat*. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 9(2), 78–86.
- Carayon, P., & Perry, S. (2020). *Human factors and ergonomics in healthcare workload*. *Applied Ergonomics*.
- Dewi, Y. K., Arisandy, T., & Pristina, N. (2024). *Hubungan Beban Kerja dengan Kualitas Pelayanan pada Perawat Pelaksana di Ruang IGD RSUD Dr. Doris Sylvanus Palangka Raya beban kerja yang tinggi . Menurut Profil RSUD dr Doris Sylvanus Palangkaraya ( 2023), jumlah. 3, 322–333*.
- Hasibuan, M. S. P. (2020). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.

- Hermawati, A., & Yosiana, Y. (2021). Optimalisasi Kinerja Perawat Berbasis Beban Kerja Dengan Intervening Stres Kerja Pada Perawat Di Puskesmas. *Equilibrium: Jurnal Ilmiah Ekonomi ...*, 10(1), 44–50.
- Hurlock, E. B. (2019). *Developmental psychology: A life-span approach*. McGraw-Hill.
- Kim, Y., et al. (2021). *Workload, burnout, and patient safety*. *Journal of Nursing Management*.
- Novita, F., & Riza, S. (2023). Analysis of Nurse Workload on the Quality of Nursing Services in the Inpatient Room at Pertamedika Umami Rosnati Hospital, Banda Aceh City in 2023. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 9(2), 2615–109.
- Nurchalisa, & Agustina. (2023). Hubungan Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja
- Nursalam. (2021). *Manajemen keperawatan: Aplikasi dalam praktik keperawatan profesional*. Salemba Medika.
- Sakit Mulyang Kute Bener Meriah. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(4), 6347–6355.
- Nursalam, N., Fardiana, A., Asmoro, C. P., Fadhillah, H., & Efendi, F. (2018). The correlation between the quality of nursing work life and job performance. *Indian Journal of Public Health Research and Development*, 9(10), 330–335.

Of, E., Nurses, n. e. w., dealing, i. n., patient, w., during, i., orientation, t. h. e., in, p., & inpatient, t. h. e. (2019). indonesian journal of global health research. *indonesin journal of global health research*, 2(4), 779–792.

oktaviola, s., widiarini, r., & sakufa, m. a. (2023). pengaruh beban kerja terhadap kualitas pelayanan perawat di ruang rawat inap rumah sakit islam siti aisyah kota madiun. *healt information:jurnal penelitian*, 15(2), 1–8.

paramarta, v., purwanda, e., & manajemen, p. (2024). *pelaksanaan program manajemen*. 7, 13490–13501.

parasuraman, a., zeithaml, v. a., & berry, l. l. (2020). *servqual: a multiple-item scale for measuring service quality*. journal of retailing.

qurrotu'aini, z.-s., ardan, m., & purwaningsih, e. (2023). faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja perawat unit rawat inap di rumah sakit. *jurnal sains dan teknologi*, 5(1), 277–283.

rahmawati, s., jurnal, p., masyarakat, k., zuhri, s., asmadi, d., & ulfa, s. (2023). pengaruh stres kerja, resilience dan faktor demografi terhadap burnout syndrome pada perawat igd selama masa post covid 19. *prepotif : jurnal kesehatan masyarakat*, 7(1), 303–315.

rahmawati, s., et al. (2023). *faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan*

*kesehatan*. prepotif: jurnal kesehatan masyarakat.

rikwan, sudirman, fajrah, s., paundanan, m., dafer, f., & purwiningsih, s. (2022).

robbins, s. p., & judge, t. a. (2020). *organizational behavior*. pearson education.

pelayanan perawat di puskesmas. *jurnal ilmiah stikes kendal*, 12(3), 623–628.

riska meilinawati, s. f. (2023). hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di puskesmas alalak selatan kota banjarmasin. *jurnal psikologi*, 19(2), 1–8.

runtu, v. v., pondaag, l., & hamel, r. (2018). hubungan beban kerja fisik dengan stres kerja perawat diruang instalasi rawat inap rumah sakit umum gmim pancaran kasih manado. *journal keperawatan (ekp)*, 6(1), 1–7.

santrock, j. w. (2020). *life-span development*. mcgraw-hill.

yuniarti, r., & pratiwi, a. (2021). *masa kerja dan kinerja tenaga kesehatan*. jurnal keperawatan indonesia.

afiyanti, y. and budiarti, y. (2025) ‘korelasi beban kerja dan kinerja perawat serta faktor yang memengaruhinya’, 8, pp. 1171–1178.

aina, l. *et al.* (2026) ‘research article fakultas kesehatan masyarakat , universitas islam negeri sumatera utara , indonesia fakultas ilmu sosial , universitas islam negeri sumatera utara , indonesia abstract nurses are health professionals who face high workloads ,

both *physica*', 10(2), pp. 288–295. available at:  
<https://doi.org/10.30829/jumantik.v10i2.25912>.

al-hasan, m.s. (2025) 'hubungan beban kerja perawat intensive care unit ( icu )  
dengan', 6(3). available at:  
<https://doi.org/10.33475/mhjns.v6i3.806>.

anggraeny, c. (2020) 'inovasi pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kualitas  
pelayanan di puskesmas jagir kota surabaya', *kebijakan dan  
manajemen publik*, 1, pp. 85–93.

ayumi fujiyama, dedeh hamdiah, r.s. (2025) 'pengorganisasian mengkoordinasikan  
adalah tugas proses dan penentuan mekanisme untuk  
kordinasi atau mengintegrasikan aktivitas antar bagian  
dalam organisasi ( parinussa , komando , penetapan  
wewenang 2021 ). perawat adalah suatu profesi untuk  
membantu mas', 6(2), pp. 48–59.

djamil, r.m. (2025) 'sentri : hubungan antara job demands dengan kepuasan kerja  
pada perawat', 4(11), pp. 2955–2964.

dwika saputri (2024) 'pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pt karya  
jalur bersama desa tamiyang kecamatan tanta kabupaten  
tabalong', 7.

endang (2024) 'hubungan antara beban kerja dengan kepuasan kerja perawat di rsud  
bangkinang kabupaten kampar tahun 2023', 8(23).

huda, h., nugroho, d. and yoshida, e. (2025) 'pengaruh beban kerja , stres kerja dan work live balance terhadap kinerja perawat rawat inap', 9(4).

ike prafita sari, r. (2020) 'hubungan beban kerja dengan stres kerja perawat di nashrul ummah lamongan', *краткие сообщения по физике физического института им. п.н. лебедева российской академии наук*, 47(3), pp. 1–8.

kasmarani, m. (2020) 'pengaruh beban kerja fisik dan mental terhadap stres kerja pada perawat di instalasi gawat darurat (igd) rsud cianjur', *jurnal kesehatan masyarakat universitas diponegoro*, 1(2), p. 18807.

liviah (2021) 'kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas kecamatan ulaweng kabupaten bone', *skripsi administrasi negara universitas hasanuddin*, 1, pp. 105–112.

mandacan, y. and aco, f. (2021) 'analisis kinerja pegawai puskesmas depok ii kecamatan depok kabupaten sleman', *jurnal enersia publika*, 5(1), pp. 330–341.

munira, andi surahman batara, h. (2025) . 'penerbit : pusat kajian dan pengelola jurnal fakultas kesehatan masyarakat umi 130', 6(1), pp. 130–141.

najib, k. (2022) 'pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rsud saptosari gunungkidul d.i. yogyakarta',

*manajemen, bisnis dan ekonomi*, 1(1), p. 35. available at:

<https://doi.org/10.26798/manise.v1i1.666>.

nursalam (2017) 'manajemen keperawatan', p. 117.

pratiwi, r.i. and perwitasari, m. (2017) 'analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pasien hipertensi dalam penggunaan obat di rsud kardinah', *2nd seminar nasional iptek terapan (seint) 2017*, pp. 204–208.

putu, n. *et al.* (2023) 'community of publishing in nursing (coping), p-issn 2303-1298, e-issn 2715-1980', 13, pp. 333–342.

rahmawati, s. *et al.* (2023) 'pengaruh stres kerja, resilience dan faktor demografi terhadap burnout syndrome pada perawat igd selama masa post covid 19', *prepotif: jurnal kesehatan masyarakat*, 7(1), pp. 303–315.

rainaldy sanjaya (2021) 'hubungan beban kerja fisik terhadap mutu pelayanan kesehatan di puskesmas long ikis', 2(2), pp. 1017–1023.

riska meilinawati, s.f. (2023) 'hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di puskesmas alalak selatan kota banjarmasin', *jurnal psikologi*, 19(2), pp. 1–8.

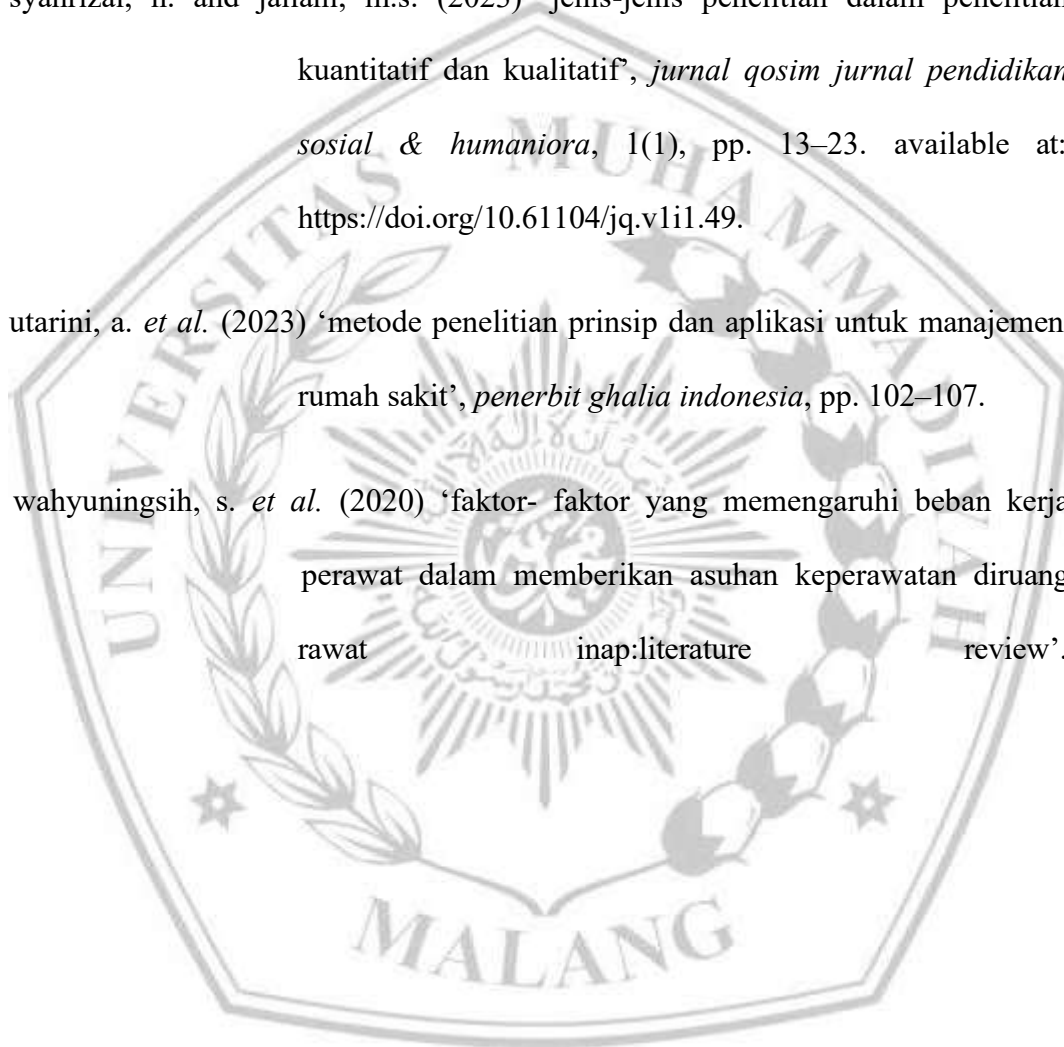
setianingsih, a. and susanti, a.s. (2021) 'pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit "s"', *menara medika*, 4(1), pp. 22–27.

sundari, p.r. and meria, l. (2022) ‘pengaruh beban kerja melalui burnout dan kepuasan kerja terhadap turnover intention pengaruh beban kerja melalui burnout dan kepuasan kerja terhadap turnover intention’.

syahrizal, h. and jailani, m.s. (2023) ‘jenis-jenis penelitian dalam penelitian kuantitatif dan kualitatif’, *jurnal qosim jurnal pendidikan sosial & humaniora*, 1(1), pp. 13–23. available at: <https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.49>.

utarini, a. *et al.* (2023) ‘metode penelitian prinsip dan aplikasi untuk manajemen rumah sakit’, *penerbit ghalia indonesia*, pp. 102–107.

wahyuningsih, s. *et al.* (2020) ‘faktor- faktor yang memengaruhi beban kerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan diruang rawat inap:literature review’.



Risa Arianti  
202410420720190  
Program Studi Ilmu Keperawatan



UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
MALANG



## FAKULTAS ILMU KESEHATAN

### ILMU KEPERAWATAN

s1-keperawatan.umm.ac.id | s1-keperawatan@umm.ac.id

#### SURAT KETERANGAN HASIL DETEKSI PLAGIASI

Berdasarkan hasil tes deteksi plagiasi yang telah dilakukan oleh Biro Tugas Akhir Prodi Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang yang telah dilaksanakan pada 9/15/2025, pada karya ilmiah mahasiswa di bawah ini :

Nama : Risa Arianti  
Nim : 202410420720190  
Prodi : Ilmu Keperawatan

Judul Naskah : Pengaruh Beban Kerja Karyawan Dengan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Arjuno Malang

Jenis Naskah : Proposal Skripsi  
Keperluan : Seminar Proposal

Hasilnya dinyatakan Memenuhi Syarat, dengan Rincian Sebagai Berikut :

No	Jenis Naskah	Maksimum Kesamaan	Hasil Deteksi
1.	Bab 1 (Pendahuluan)	10	6%
2.	Bab 2 (Tinjauan Pustaka)	25	17%
3.	Bab 3 & 4 (Kerangka Konsep / Metodologi)	35	23%
4.	Bab 5 & 6 (Hasil & Pembahasan)	15	
5.	Bab 7 (Kesimpulan & Saran)	5	
6.	Naskah Publikasi	25	

Keputusan : Lolos



Mengetahui,  
  
**Edi Purwanto MNg  
Kaprodi**

Malang, 9/15/2025  
Hormat Kami,

**Muhammad Ari Ariyanto, M.Kep.  
Biro Skripsi**

Catatan :  
Pemeriksa : Mulyana S.Psi



Kampus 1  
J. Semarang 1 Malang, Jawa Timur  
P: +62 341 521 233 (Pusat)  
F: +62 341 401 432

Kampus 2  
J. Bendulijen, Sukolilo No. 100 Malang, Jawa Timur  
P: +62 341 521 144 (Pusat)  
F: +62 341 581 585

Kampus 3  
J. Ploso Tuguas No. 200 Malang, Jawa Timur  
P: +62 341 401 378 (Pusat)  
F: +62 341 401 432  
E: webmaster@umm.ac.id



UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
MALANG



## FAKULTAS ILMU KESEHATAN

### ILMU KEPERAWATAN

s1-keperawatan.umm.ac.id | s1-keperawatan@umm.ac.id

#### SURAT KETERANGAN HASIL DETEKSI PLAGIASI

Berdasarkan hasil tes deteksi plagiasi yang telah dilakukan oleh Biro Tugas Akhir Prodi Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang yang telah dilaksanakan pada 1/26/2026, pada karya ilmiah mahasiswa di bawah ini :

Nama : Risa Arianti  
Nim : 202410420720190  
Prodi : Ilmu Keperawatan

Judul Naskah : HUBUNGAN BEBAN KERJA KARYAWAN DENGAN KUALITAS PELAYANAN DI PUSKESMAS ARJUNO MALANG

Jenis Naskah : Skripsi  
Keperluan : Seminar Hasil

Hasilnya dinyatakan Memenuhi Syarat, dengan Rincian Sebagai Berikut :

No	Jenis Naskah	Maksimum Kesamaan	Hasil Deteksi
1.	Bab 1 (Pendahuluan)	10	
2.	Bab 2 (Tinjauan Pustaka)	25	
3.	Bab 3 & 4 (Kerangka Konsep / Metodologi)	35	
4.	Bab 5 & 6 (Hasil & Pembahasan)	15	10%
5.	Bab 7 (Kesimpulan & Saran)	5	4%
6.	Naskah Publikasi	25	10%

Keputusan : Lolos



Mengetahui,  
  
**Nur Anni, M.Kep., PhD**  
Kaprosdi

Malang, 1/26/2026  
Hormat Kami,

**Muhammad Ari Arfianto, M.Kep.**  
Biro Skripsi

Catatan :  
Pemeriksa : Mulyana S.Psi



Kampus 1  
J. Bendang 1 Malang, Jawa Timur  
P: +62 341 521 233 (Pusat)  
F: +62 341 460 435

Kampus 6  
J. Bendungan Surojo No. 158 Malang, Jawa Timur  
P: +62 341 751 148 (Pusat)  
F: +62 341 583 080

Kampus 10  
J. Ploso Tigomas No.280 Malang, Jawa Timur  
P: +62 341 464 212 (Pusat)  
T: +62 341 460 435  
E: webmaster@umm.ac.id