

Analisis Beban Kerja Perawat Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Kota Banda Aceh Tahun 2023

Analysis of Nurse Workload on the Quality of Nursing Services in the Inpatient Room at Pertamedika Ummi Rosnati Hospital, Banda Aceh City in 2023

Frisca Novita ^{*1}, Syukriadi, ² Saiful Riza³

¹Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati, Jln Sekolah No 5, Gampong Atuek Pahlawan, Banda Aceh Indonesia 23241

^{2,3} Fakultas, Universitas Abulyatama, Jl. Blang Bintang Lama Km 8,5 Lampoh Keude Aceh Besar 23372

*Koresponding Penulis: ¹ Frisca.princess@gmail.com ; ² syukriadi@abulyatama.ac.id ; ³ Sriza90@gmail.com

Abstrak

Jumlah pasien yang meningkat pada tahun 2021 sebanyak 8251 menjadi sebanyak 14.147 pada tahun 2022. Tujuan penelitian untuk menganalisis beban kerja perawat terhadap kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Kota Banda Aceh. Jenis penelitian ini bersifat analitik deskriptif dengan menggunakan desain Cross-Sectional. Populasi dan sampel dalam penelitian adalah 107 orang. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini adalah total sampling. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang signifikan tuntutan tugas dan performansi dengan kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati dengan nilai p value berturut-turut 0,001 dan 0,009, selain itu tidak ada hubungan usaha dengan kualitas pelayanan keperawatan ruang rawat inap rumah sakit pertamedika ummi rosnati dengan nilai p value 1,000.

Kata Kunci: Beban Kerja, Performansi, Tuntutan Tugas, Usaha

Abstrak

The aim of the research was to analyze nurses' workload on the quality of nursing services in the inpatient ward at Pertamedika Ummi Rosnati Hospital, Banda Aceh City. This type of research is descriptive analytical using a cross-sectional design. The population and sample in the study were 107 people. The sampling method in this research was total sampling. The results of the research show that there is a significant relationship between task demands and performance with the quality of nursing services in the inpatient room at Pertamedika Ummi Rosnati Hospital with p values of 0.001 and 0.009 respectively, apart from that there is no relationship between effort and the quality of nursing services in the hospital's inpatient room. Pertamedika Ummi Rosnati with a p value of 1,000.

Keywords: workload, performance, task demands, effort

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan intervensi terintegrasi kepada pasien atau pelanggan secara aman dan sesuai standar profesi dengan memanfaatkan sumber daya yang terlatih sehingga kebutuhan pasien dapat terpenuhi dan mencapai derajat kesehatan yang optimal. Mutu pelayanan keperawatan profesionalitas yang mengacu pada 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu: *reability, tangibles, assurance, responsiveness dan empathy*.

Pelayanan keperawatan merupakan pelayanan/ asuhan profesional yang diberikan kepada pasien bersifat humanistik, menggunakan pendekatan holistik, dilakukan berdasarkan kiat keperawatan, berorientasi pada kebutuhan objektif pasien, mengacu pada standar profesional keperawatan dan menggunakan etika keperawatan sebagai tuntutan utama. Pelayanan keperawatan yang efektif dapat diberikan kepada pasien dan keluarga bila dikelola oleh seorang manajer keperawatan yang melaksanakan fungsi-fungsi manajemen yaitu merencanakan, mengorganisir, memimpin serta mengontrol, keuangan, material, dan sumber daya manusia yang ada. Pelayanan yang diberikan dirumah sakit sangat tergantung dari upaya manajer keperawatan dalam mengelola pelayanan/asuhan keperawatan.

Beban kerja adalah segala sesuatu yang mencakup berbagai variabel yang mencerminkan jumlah atau kesulitan suatu pekerjaan seseorang. Dalam

memberikan pelayanan kesehatan, peranan perawat dalam rumah sakit sangat penting. Kualitas kinerja perawat semakin dituntut dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Banyaknya jumlah pasien rawat inap setiap harinya membuat beban kerja akan meningkat. Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan terhadap pasien rawat inap menjadikan indikator kepuasan pasien rawat inap.

Beban kerja di rumah sakit meliputi beban kerja fisik dan mental. Beban kerja fisik meliputi mengangkat pasien, memandikan pasien, membantu pasien ke kamar mandi, mendorong peralatan kesehatan, merapikan tempat tidur pasien. Beban kerja yang bersifat mental dapat berupa bekerja dengan shift atau bergiliran, bekerja dengan keterampilan khusus dalam merawat pasien serta tanggung jawab terhadap kesembuhan dan harus menjalin komunikasi dengan pasien.

Masalah beban kerja perawat memiliki dampak yang luas sehingga harus menjadi perhatian bagi institusi pelayanan kesehatan terlebih bagi profesi perawat. Beban kerja perawat yang tinggi dapat menyebabkan penurunan kinerja perawat dan kurang atau buruknya komunikasi antara pasien dan perawat, berpengaruh terhadap kondisi pasien, sehingga berdampak pada buruknya mutu pelayanan keperawatan.

Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati merupakan rumah sakit swasta yang menyediakan dokter spesialis. Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati (RSPUR) merupakan rumah sakit yang berada di kota Banda Aceh, terletak tidak jauh dari pusat kota, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. RSPUR memberikan fasilitas pelayanan spesialisasi klinik dan rawat inap dengan jumlah perawat 107 orang yang terdiri dari kelas VIP (5 orang perawat), I (25 orang perawat), II (18 orang perawat), III (18 orang perawat), VK (22 orang perawat), Ameera (8 orang perawat), ICU (11 orang

perawat). Berdasarkan hasil wawancara terhadap 10 orang perawat, 8 orang perawat mengeluh kelelahan dengan tugas-tugas yang harus dilaksanakan ketika jam kerja berlangsung dan ketika diluar jam kerja dimana mereka harus menyelesaikan laporan yang harus dikumpulkan, dan mereka menyatakan jumlah pasien rawat inap dalam 1 tahun belakangan ini sangat meningkat dimana pada tahun 2021 jumlah pasien rawat inap hanya 8251, sedangkan jumlah pasien tahun 2022 adalah 14.147.

Berdasarkan data yang diperoleh BOR Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati mencapai 70% hingga 90%. Berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap 10 orang pasien yang sedang mengantri di IGD untuk mendapatkan pelayanan, mereka mengatakan bahwa alasan mereka mengantri adalah disebabkan oleh kondisi bed IGD yang penuh sehingga pasien yang sudah mendapatkan pelayanan di IGD tidak bisa dibawa ke ruangan karena kondisi ruangan yang juga penuh. Banyak pasien yang belum mendapatkan ruangan dan harus menunggu di instalasi gawat darurat sampai tersedia ruangan yang kosong. Kondisi ruangan yang selalu penuh karena jumlah pasien yang banyak dengan tenaga perawat rawat inap yang terbatas sehingga menimbulkan kelelahan kerja bagi perawat dan mengeluh dalam memberikan layanan keperawatan dimana mereka dituntut untuk tepat, cepat dan sigap dalam melayani pasien selain tugas asuhan keperawatan terdapat juga tuntutan kerja diluar asuhan keperawatan seperti laporan-laporan yang harus diserahkan yang memiliki waktu *deadlinenya* masing-masing. Jam kerja perawat di RSPUR dibagi menjadi tiga shif yaitu shif pagi (08.00-14.00), siang (14.00-20.00), malam (20.00-08.00).

Berdasarkan masalah diatas peneliti tertarik melakukan penelitisn tentang “analisis beban kerja perawat terhadap kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat inap rumah sakit pertamedika ummi rosnati kota banda aceh”

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini yaitu bersifat analitik deskriptif dengan menggunakan pendekatan *Cross-Sectional*, yaitu untuk mengetahui hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Jumlah populasi adalah sebanyak 107 perawat dirawat inap. instrumen penelitian yang digunakan adalah koesioner (nursetyaningsih, 2020). Waktu pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan pada tanggal 14-18 agustus 2023 di ruang rawat inap Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Kota Banda Aceh

HASIL DAN PEMBAHASAN

Table 1.
Distribusi Frekuensi Data Demografi Perawat Rawat Inap (N=107)

<i>No</i>	<i>Jenis</i>	<i>Kategori</i>	<i>Frekuensi</i>	<i>%</i>
1	Umur perawat	Remaja akhir (17-25)	28	26,2
		Dewasa awal (26-35)	79	73,8

			107	100
2	Jenis kelamin	Perempuan	103	96,3
		Laki-laki	4	3,7
			107	100
3	Pendidikan	D3	100	93,5
		Ners	7	6,5
			107	100
4	Masa kerja	1 tahun	4	3,7
		2 tahun	13	12,1
		3 tahun	33	30,8
		4 tahun	21	19,6
		5 tahun	16	15
		6 tahun	9	8,4
		7 tahun	7	6,5
		8 tahun	4	3,7
			107	100
5	Pendapatan	UMR	107	100
		<UMR	-	-
			107	100

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 1 dilihat dari umur perawat sebanyak 73,8% perawat berumur pada kategori dewasa awal (26-35), sedangkan yang berumur dalam kategori remaja akhir hanya 26,2%. Kemudian mayoritas jenis kelamin terbanyak di RSPUR adalah perempuan yaitu sebanyak 96,3% dan laki-laki hanya 3,7%. Pendidikan D3 keperawatan merupakan mayoritas terbanyak di RSPUR yaitu 93,5% dan NERS hanya 6,5%. Perawat RSPUR dengan masa kerja tertinggi yaitu 3 tahun sebanyak 30,8%. Semua perawat RSPUR memiliki pendapatan UMR (Rp. 3.400.000,-).

Hasil univariat

Tabel 2
 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat
 Inap Rumah Sakit Pertamedika Umni Rosnati Kota
 Banda Aceh (N=107)

<i>No</i>	<i>Kualitas Pelayanan</i>	<i>Frekuensi</i>	<i>%</i>
-----------	---------------------------	------------------	----------

1	Baik	98	91,6
2	Kurang	9	8,4
	Total	107	100

Tabel 2 menunjukkan bahwa responden dengan kualitas pelayanan yang baik lebih besar yaitu 91,6%, sedangkan responden dengan kualitas pelayanan yang kurang sebesar 8,4%.

Tabel 3
 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tuntutan Tugas Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit
 Pertamedika Ummi Rosnati Kota
 Banda Aceh (N=107)

<i>No</i>	<i>Tuntutan Tugas</i>	<i>Frekuensi</i>	<i>%</i>
1	Tidak membebani	56	52,3
2	Membebani	51	47,7
	Total	107	100

Tabel 3 menunjukkan bahwa responden dengan tuntutan tugas yang tidak membebani lebih besar yaitu 52,3%, dibandingkan responden dengan tugas yang membebani 47,7%.

Tabel 4
 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usaha Di Ruang Rawat Inap
 Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Kota
 Banda Aceh (N=107)

<i>No</i>	<i>Usaha</i>	<i>Frekuensi</i>	<i>%</i>
1	Baik	102	95,3
2	Kurang	5	4,7
	Total	107	100

Tabel 4 menunjukkan bahwa responden dengan usaha yang baik lebih besar yaitu 95,3% dibandingkan dengan responden dengan usaha yang kurang yaitu 4,7%.

Tabel 5
 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Performansi Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit
 Pertamedika Ummi Rosnati Kota
 Banda Aceh (N=107)

<i>No</i>	<i>Performansi</i>	<i>Frekuensi</i>	<i>%</i>
1	Baik	84	78,5
2	Kurang	23	21,5

Total 107 100

Tabel 5 menunjukkan responden dengan performansi yang baik lebih besar yaitu 78,5% jika dibandingkan dengan responden dengan performansi yang kurang yaitu 2,5%.

Hasil Bivariat

Tabel 6

Hubungan Tuntutan Tugas Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Tahun 2023 (N=107)

No	Tuntutan Tugas	Kualitas Pelayanan				Total		a	P Value
		Baik		Kurang		N	%		
		N	%	N	%				
1	Tidak Membebani	56	100	0	0	56	100	0,05	0,001
2	Membebani	42	82,4	9	17,6	51	100		
Total		98		9		107			

Tabel 6 menunjukkan bahwa responden yang memiliki tuntutan tugas yang tidak membebani namun tetap memberikan kualitas pelayanan yang baik sebanyak 56 responden sedangkan responden yang memiliki tuntutan tugas membebani dan tetap memberikan kualitas pelayanan yang baik sebesar 82,4%. Selain itu responden yang memiliki tuntutan tugas yang membebani dan memberikan kualitas pelayanan yang kurang sebesar 17,6%.

Berdasarkan hasil uji *Chi-Square* dengan tingkat kemaknaan $\alpha = 0,05$ diperoleh nilai *p value* 0,001 ($p < 0,05$) yang artinya terdapat hubungan yang signifikan tuntutan tugas terhadap kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat inap rumah sakit pertamedika ummi rosnati dimana hipotesis awal (H_0) ditolak sedangkan hipotesis alternatif (H_a) diterima.

Tabel 7

Hubungan Usaha Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Tahun 2023 (N=107)

No	Usaha	Kualitas Pelayanan				Total		a	P Value
		Baik		Kurang		N	%		
		N	%	N	%				
1	Baik	93	91,2	9	8,8	102	100	0,05	1,000
2	Kurang	5	100	0	0	5	100		
Total		98		9		107			

Tabel 7 menunjukkan bahwa responden yang memiliki usaha yang baik dan memberikan kualitas pelayanan yang baik 91,2%, hasil ini jauh lebih besar jika dibandingkan responden dengan usaha yang baik namun memberikan kualitas pelayanan yang kurang yaitu 8,8%. Selain itu responden dengan usaha yang kurang dan tetap memberikan pelayanan keperawatan yang baik hanya 5 responden.

Berdasarkan hasil uji *Chi-Square* dengan tingkat kemaknaan $\alpha = 0,05$ diperoleh nilai *p value* 1,000 ($p > 0,05$) yang artinya tidak terdapat hubungan yang signifikan usaha terhadap kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat inap rumah sakit pertamedika ummi rosnati dimana hipotesis awal (H_0) diterima sedangkan hipotesis alternatif (H_a) ditolak.

Tabel 8

Hubungan Performansi Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Tahun 2023 (N=107)

No	Performansi	Kualitas Pelayanan				Total		a	P Value
		Baik		Kurang		N	%		
		N	%	N	%				
1	Baik	80	95,2	4	4,8	84	100	0,05	0,021
2	Kurang	18	78,3	5	21,7	23	100		
Total		98		9		107			

Tabel 8 menunjukkan bahwa responden yang memiliki performansi yang baik dan memberikan kualitas pelayanan yang baik 95,2%, hasil ini jauh lebih besar jika dibandingkan responden dengan usaha yang baik namun memberikan kualitas pelayanan yang kurang yaitu 4,8%. Selain itu responden dengan usaha yang kurang dan tetap memberikan pelayanan keperawatan yang baik 78,3% hasil ini lebih besar jika dibandingkan dengan responden dengan performansi yang baik dan memberikan pelayanan yang kurang yaitu 21,7%.

Berdasarkan hasil uji *Chi-Square* dengan tingkat kemaknaan $\alpha = 0,05$ diperoleh nilai *p value* 0,021 ($p > 0,05$) yang artinya terdapat hubungan yang signifikan performansi terhadap kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat inap rumah sakit pertamedika ummi rosnati dimana hipotesis awal (H_0) ditolak sedangkan hipotesis alternatif (H_a) diterima.

PEMBAHASAN

Hubungan Beban kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Tahun 2023

Hasil penelitian menunjukkan beban kerja perawat yang mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan adalah tuntutan tugas dan performansi dengan nilai p value masing-masing 0,001 dan 0,021. Para perawat menyatakan bahwa mereka memiliki tuntutan tugas yang membebani sehingga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Namun performansi yang diberikan oleh perawat rawat inap menunjukkan bahwa mereka telah memberikan performansi yang baik yaitu 78,5% dibandingkan yang kurang hanya 21,5%.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Saputra (2020) dimana terdapat hubungan yang signifikan antara beban kerja dengan mutu pelayanan keperawatan di rawat inap RSUD Sultan Syarif Kota Pontianak dengan nilai p value 0,009. Selain itu penelitian juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Iqra dan Tahir dengan judul analisis beban kerja perawat pelaksana di RSUD Bahteramas Sulawesi Tenggara dengan nilai p value 0,037 yang artinya terdapat hubungan antara beban kerja dengan kualitas pelayanan.

Hubungan Tuntutan Tugas Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Tahun 2023

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang memiliki tuntutan tugas yang tidak membebani namun tetap memberikan kualitas pelayanan yang baik sebanyak 56 responden sedangkan responden yang memiliki tuntutan tugas membebani dan tetap memberikan kualitas pelayanan yang baik sebesar 82,4%. Selain itu responden yang memiliki tuntutan tugas yang membebani dan memberikan kualitas pelayanan yang kurang sebesar 17,6%. Hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai p value 0,001, yang artinya terdapat hubungan antara tuntutan tugas dengan kualitas pelayanan keperawatan di rawat inap Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Kota Banda Aceh.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Banin (2021) dimana tuntutan tugas berhubungan dengan kualitas pelayanan dengan nilai p value 0,023 (p value < 0,05). Selain itu, penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mallapiang dkk (2019) dimana terdapat hubungan antara tuntutan tugas dengan kualitas pelayanan keperawatan dengan nilai p value 0.037.

Hubungan Usaha Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Tahun 2023

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang memiliki usaha yang baik dan memberikan kualitas pelayanan yang baik 91,2%, hasil ini jauh lebih besar jika dibandingkan responden dengan usaha yang baik namun memberikan kualitas pelayanan yang kurang yaitu 8,8%. Selain itu responden dengan usaha yang kurang dan tetap memberikan pelayanan keperawatan yang baik hanya 5 responden. Hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai p value 1,000 yang artinya tidak terdapat hubungan antara usaha perawat terhadap kualitas pelayanan keperawatan di RSPUR. Hampir seluruh perawat rawat inap di RSPUR memiliki usaha yang kurang namun tetap memberikan kualitas pelayanan yang baik yaitu 91,2%.

Hasil penelitian berbanding terbalik dengan yang dilakukan oleh Puspokumo tentang analisis pengaruh *ability*, *effort* dan *support* terhadap kualitas pelayanan dimana diperoleh nilai p value 0,000 yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara usaha (*effort*) dengan kualitas pelayanan.

Hubungan Performansi Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Tahun 2023

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang memiliki performansi yang baik dan memberikan kualitas pelayanan yang baik 95,2%, hasil ini jauh lebih besar jika dibandingkan responden dengan usaha yang baik namun memberikan kualitas pelayanan yang kurang yaitu 4,8%. Selain itu responden dengan usaha yang kurang dan tetap memberikan pelayanan keperawatan yang baik 78,3% hasil ini lebih besar jika dibandingkan dengan responden dengan performansi yang baik dan memberikan pelayanan yang kurang yaitu 21,7%.

Hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai p value 0,021 yang artinya terdapat hubungan antara performansi dengan kualitas pelayanan keperawatan. Berdasarkan hasil studi tentang beban kerja memiliki perhati dengan performansi yang akan dicapai. Performansi sangat bergantung pada besarnya tuntutan tugas sehingga menyebabkan beban kerja. Hasil penelitian ini menunjukkan hipotesis awal (H₀) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hafid (2020) dimana dikatakan bahwa performansi berpengaruh terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan di RSUD Syech Yusuf Kab.Gowa. selain itu penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Tarjono (2022) dimana dikatakan bahwa performansi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan keperawatan dengan nilai p value 0,000.

KESIMPULAN

Ada hubungan tuntutan tugas terhadap kualitas pelayanan keperawatan ruang rawat inap Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Kota Banda Aceh tahun 2023 dengan nilai p value 0,001. Tidak ada hubungan usaha terhadap kualitas pelayanan keperawatan ruang rawat inap Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Kota Banda Aceh tahun 2023 dengan nilai p value 1,000. Ada hubungan performansi terhadap kualitas pelayanan keperawatan ruang rawat inap Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Kota Banda Aceh tahun 2023 dengan nilai p value 0,021.

SARAN

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan kajian ilmu keperawatan tentang beban kerja keperawatan terhadap kualitas pelayanan yang akan diberikan di rumah sakit dan dapat meneliti variabel lain yang berkaitan dengan beban

kerja. Bagi tempat penelitian, diharapkan kepada rumah sakit untuk dapat memperhatikan beban kerja karyawan terkhusus perawat rawat inap dan dapat melakukan penambahan jumlah perawat, melakukan pembagian jumlah perawat sesuai shift dengan beban kerja pada periode waktu tertentu sehingga perawat dapat memberikan pelayanan yang berkualitas pada pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Ibrahim Z. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati (Rspur) Banda Aceh. Universitas Abulyatama.2022.

Barahama Dkk. Hubungan Beban Kerja Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pemberian Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rsu Gmim Pancaran Kasih Manado. Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran. 2019.

Hikmat R. Hubungan Beban Kerja Dengan Kepuasan Kerja Perawat. Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Cirebon .2019. 10(2):135. Available From: [Http://Dx.Doi.Org/10.38165/Jk](http://Dx.Doi.Org/10.38165/Jk).

Winarso Fa, Paselle E, Rande S. Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit TK.IV Kota Samarinda. Ejournal Administrasi negara,. 2020;8(1).

Binuko F. Pengaruh Beban Kerja Perawat Terhadap Respon Time Dan Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit X. Universitas Muhammadiyah Surakarta. 2022.

Fanka F. Pengaruh Stres Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Prestasi Kerja Perawat Pada Rumah Sakit Sansani Pekanbaru. Universitas Islam Riau. 2021.

Suryani E, Rambe N. Analisis Pengaruh Beban Kerja Perawat Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan RSUD Kota Padangsidempuan. Jurnal Mutiara Ners. 2022.

Farida N, Zacky Anwary. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Umum Puskesmas Beruntung Raya. Universitas Islam Kalimantan MAB. 2020.

Maweikere Y. Hubungan Beban Kerja Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pemberian Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RSU Gmim Pancaran Kasih Manado. Universitas Sam Ratulangi .2021.

Purnamasari W. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Antang Kota Makassar. Universitas Hasanuddin Makassar. 2020.

Putri At. Hubungan Beban Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Dokter Instalasi Gawat Darurat. Universitas Sanata Dharma Yogyakarta. 2021.

Sanjaya Dan Sureskiarti. Hubungan Beban Kerja Fisik Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Long Ikis. Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur . 2021.

Roflin Dkk. Populasi, Sampel, Variabel Dalam Penelitian Kedokteran. Penerbit: PT.Nasya Expanding Management Jt. 2021.

Nursetyaningsih D. Hubungan Tuntutan Tugas, Tuntutan Peran, Dan Tuntutan Antarpribadi Dengan Stres Kerja Pada Perawat Di Bagian Igd Rumah Sakit Haji Kota Makassar. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. 2020.

Nurchayati F. Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Mutu Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun Tahun 2019. , Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bhakti Husada Mulia Madiun . 2019.

AS Pratama, AA lestari, K Yudiant, SW Megawati, A Praghlopati Jurnal Keperawatan Aisyiyah 7 (1) 56-62.