

Hubungan Antara Beban Kerja dan Keramahan Perawat di Rumah Sakit Permata Medika Semarang

The Relationship Between Workload and Nurse Friendliness in Permata Medika Hospital Semarang

Reza Febriana¹, Ratnasari², Suksi Riani³

^{1,2,3} Universitas Telogorejo, Semarang, Jawa Tengah; (024) 76632823

E-mail korespondensi: ratnasari@universitastelogorejo.ac.id

Article info Received : 17 Juli 2025, Accepted : 30 Juli 2025, Publish : 31 Juli 2025

ABSTRAK

Latar Belakang: Hasil dari kepuasan pasien beban kerja yang dialami perawat meningkat sehingga masalah sering muncul dipelayanan keperawatan. Perawat yang tidak ramah dalam memberikan asuhan keperawatan karena adanya tuntutan hidup yang banyak akibat tugas dan beban moral yang di emban oleh perawat. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan beban kerja dengan keramahan perawat di RS Permata Medika Semarang. **Metode:** desain penelitian yang digunakan adalah analitik korelasional dengan pendekatan cross sectional. Sampel penelitian berjumlah 45 perawat dan 45 pasien yang diambil dengan teknik *purposive sampling*. Analisa data dalam penelitian ini menggunakan spearman rank. **Hasil:** Perawat yang memiliki beban kerja tinggi sebanyak 20 responden (44,4%) dan perawat memiliki beban kerja ringan sebanyak 13 responden (28,9%). Keramahan perawat didapatkan hasil paling banyak dalam kategori ramah sebanyak 30 pasien (66,7%), kategori kurang ramah sebanyak 12 pasien (26,7%). Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara beban kerja dengan keramahan perawat di RS Permata Medika Semarang dengan p-value 0,004 dan nilai koefisien korelasi -0,426. **Simpulan:** Bahwa semakin rendah beban kerja perawat maka akan semakin ramah dalam memberikan pelayanan keperawatan. **Saran:** Disarankan bagi rumah sakit untuk lebih memperhatikan beban kerja perawat dan kemampuan perawat sehingga dapat tercapai pelayanan keperawatan yang optimal.

Kata kunci: Beban kerja, keramahan, perawat.

ABSTRACT

Background: As a result of patient satisfaction, the workload experienced by nurses increases so that problems often arise in nursing services. Nurses who are not friendly in providing nursing care because of the many demands of life due to the duties and moral burdens carried by nurses. **Purpose:** This study aims to analyze the relationship between workload and nurse friendliness at Permata Medika Hospital in Semarang. **Method:** The research design used is correlational analytic with a cross sectional approach. The research sample consisted of 45 nurses and 45 patients who were taken by purposive sampling technique. Data analysis in this study uses spearman rank. **Results:** 20 respondents (44.4%) had a high workload and 13 respondents (28.9%) had a light workload. The friendliness of the nurses obtained the most results in the friendly category of 30 patients (66.7%), the less friendly category of 12 patients (26.7%). The results showed that there was a significant relationship between workload and nurse friendliness at Permata Medika Hospital in Semarang with a p-value of 0.004 and a correlation coefficient of -0.426. **Conclusion:** That the lower the workload of nurses, the friendlier they will be in providing nursing services. **Suggestion:** It is recommended for hospitals to pay more attention to the workload of nurses and the ability of nurses so that optimal nursing services can be achieved.

Keywords: workload, friendliness, nurse

PENDAHULUAN

Pelayanan keperawatan merupakan satu hal yang harus diutamakan, dipertahankan, dan ditingkatkan sesuai dengan standar pelayanan keperawatan, agar masyarakat secara keseluruhan dapat merasakan pelayanan yang baik. Namun masih terdapat pelayanan keperawatan yang tidak sesuai (Easter, T. C., Wowor, M., & Pondaag, 2017). Salah satu pelayanan keperawatan yang kurang adalah standar kepuasan pasien menurut peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 tentang standar pelayanan untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Salah satu yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah pelayanan dari perawat. Hasil penelitian mengungkapkan perawat tidak mempunyai waktu untuk mendengarkan klien, memberikan kenyamanan dan tindakan caring lainnya. Terkadang perawat melihat hubungan terapeutik perawat ke klien sebagai sesuatu yang kurang penting untuk di perhatikan (Purwaningsih, 2015). Faktor lain bahwa perawat tidak ramah dalam memberikan asuhan keperawatan (Munawir, 2018).

Hasil penelitian menyatakan pasien beranggapan bahwa respon perawat kurang ramah saat menjawab pertanyaan pasien, serta tergesa-gesa saat memberikan pelayanan kepada pasien. Pasien yang menerima pelayanan yang buruk akan merasa tidak puas dan akan mengeluh. Semakin banyak keluhan menunjukkan buruknya perawatan, yang akan menurunkan tingkat kepuasan pasien (Yanuarti, R., Febriawati, H., Angraini, W., Pratiwi, B. A., & Wati, 2021). Selain itu perawat mempunyai peran penting dalam menyediakan perawatan medis berkualitas tinggi (Fadilah, A., & Yusianto, 2019). Perawat yang tidak ramah dalam memberikan asuhan keperawatan karena adanya tuntutan hidup yang banyak akibat tugas dan beban moral yang di emban oleh perawat mengakibatkan timbulnya stres atau tekanan mental (Puspitasari, D. I., Suprayitno, E., & Bustami, 2021). Beban kerja yang berlebihan dapat menimbulkan tekanan batin dalam diri seseorang dan dapat mengakibatkan stres. Hal ini disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut untuk selalu tinggi, kecepatan kerja yang tinggi, beban kerja yang terlalu tinggi juga (Maharani, R., & Budianto, 2019). Saat berhadapan dengan tugas, perawat diharapkan dapat menyelesaikan tugas tersebut dengan tepat waktu. Namun dengan kenyataannya perawat tidak mampu dan beban kerja perawat yang banyak tidak sesuai dengan kemampuan yang dimiliki perawat (Safitri, L. N., & Astutik, 2019). Akibat dari beban kerja yang berlebih yaitu produktivitas kerja menjadi menurun. Sikap tenaga medis yang didapatkan saat memberikan pelayanan masih dianggap cuek, kurang peduli, dan jarang menanyakan keluhan terakhir kepada pasien. Saat bertindak pasien berharap pelayanan apa yang diberikan kepada pasien dan bagaimana jawaban solusi terbaik saat memberikan pelayanan, serta apa yang menjadi perhatian pasien. Namun pasien tidak selalu menerima pelayanan ini. Ketika pelayanan yang diberikan dianggap baik ketika memperhatikan pasien dan pengunjung lainnya untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan (Malinda, R., & Sari, 2020).

Keramahan sangatlah penting dalam upaya membangun kedekatan antara perawat dengan pasien, dan akan membuat perawat dengan pasien akrab, dan senang (Hariyanto, 2014). Indikator untuk menilai keramahan adalah penerapan 3S (Senyum, Salam, Sapa), ekspresi wajah, sikap dan intonasi suara perawat (Alfirosa, B. P., Asmuji & Putri, 2019). Bersikap ramah berarti bertindak dengan cara yang membuat orang merasa diterima dan senang berada di sekitar kita. Salah satu elemen kunci dalam mengembangkan hubungan yang baik dengan pasien. Pasien akan merasa akrab, gembira saat mereka mengalami keramahtamahan (Hasibuan et al., 2024).

METODE

Partisipan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan rancangan cross sectional. Teknik sampling yang digunakan yaitu *purposive sampling*. Sampel yang digunakan yaitu 45 perawat

dan 45 pasien. Etika penelitian dalam penelitian ini meliputi *informed consent*, *anonymity*, *confidentiality*, keadilan, menghormati martabat manusia dan mencantumkan nama dan sumber dalam pengambilan karya orang lain. Telah lulus uji Ethical clearance dengan NO.04/07/KE/2023

Prosedur Penelitian

Peneliti menjelaskan prosedur penelitian dan meminta tanda tangan persetujuan (*informed consent*) kepada calon responden. Responden selanjutnya dibagi keusioner beban kerja dan keramahan perawat. *Instrumen*: Peneliti menggunakan kuesioner beban kerja dan keramahan. Kuesioner beban kerja perawat Uji validitas diperoleh hasil nilai *r product moment* untuk $n=20$ dan $\alpha 0.05$ adalah 0.444. Uji reliabilitas diperoleh hasil nilai Cronbach's Alpha >0.8 . Untuk aktivitas keperawatan langsung dengan Cronbach's Alpha 0.971, ktivitas keperawatan tidak langsung dengan Cronbach's Alpha 0.910, aktivitas lainnya dengan Cronbach's Alpha 0.969. Sedangkan kuesioner keramahan perawat dengan uji validitas diperoleh hasil nilai *r tabel* (0.388) sehingga dapat dikatakan valid. Jumlah pertanyaan terdiri dari 38 soal. Sudah dilakukan uji reliabilitas diperoleh hasil nilai Cronbach's Alpha >0.6 Hasil uji kuesioner bahwa nilai *r alpha* (0.934).

Analisis Data

Teknik analisa data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisa univariat dan bivariat. Analisa univariat digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik responden dari perawat (usia, jenis, kelamin, pendidikan, lama kerja, dan beban kerja), sedangkan responden pasien (usia, jenis kelamin, pendidikan, dan keramahan perawat) yang disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Analisa bivariat digunakan untuk menganalisis pengaruh beban kerja Terhadap keramahan perawat. Uji statistik yang digunakan dalam analisa bivariat adalah *Spearman rank*. pada aplikasi SPSS.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1 Karakteristik Perawat RS Permata Medika Semarang

Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Usia		
17 – 25 tahun	11	24.4 %
26 – 35 tahun	21	46.7 %
36 – 45 tahun	13	28.9 %
Jenis Kelamin		
Laki – laki	1	2.2 %
Perempuan	44	97.8 %
Pendidikan		
D3 Keperawatan	17	66.7 %
Ners	8	33.3 %
Total	45	100 %

Tabel 2 Karakteristik Pasien RS Permata Medika Semarang

Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Usia		
17 – 25 tahun	4	8.9 %
26 – 35 tahun	12	26.7 %
36 – 45 tahun	16	35.6 %
36 – 55 tahun	4	8.9 %

Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Persentase (%)
56 – 65 tahun	3	6.7 %
>66	6	13.3 %
Jenis Kelamin		
Laki – laki	16	35.6 %
Perempuan	29	64.4 %
Pendidikan		
SD	15	33.3 %
SMP	8	17.8 %
SMA	13	28.9 %
D3	1	2.2 %
S1	6	13.3 %
Tidak Sekolah	2	4.4 %
Total	45	100 %

Tabel 3 Gambaran Beban Kerja Perawat di RS Permata Medika Semarang

Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Ringan	13	28.9 %
Sedang	12	26.7%
Tinggi	20	44.4%
Total	45	100 %

Tabel 4 Gambaran Keramahan Perawat di RS Permata Medika Semarang

Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Tidak ramah	3	6.7 %
Kurang ramah	12	26.7%
Ramah	30	66.7%
Total	45	100 %

Tabel 5 Hubungan Beban Kerja dengan Keramahan Perawat

Karakteristik Responden	Correlation coefficient	P-Value
Beban kerja terhadap keramahan perawat	-0,426	0,004

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang terlibat dalam penelitian ini didominasi oleh jenis kelamin perempuan dengan persentase 97,8% (44 orang) dan jenis kelamin laki-laki 2,2% (1 orang). Hal ini didukung dengan penelitian yang menyatakan bahwa saat ini perempuan banyak yang bekerja di sektor pelayanan publik yang bermakna produktif, akan tetapi bahwa keterlibatan perempuan di sektor pelayanan publik tersebut tidak menghilangkan beban tugas yang ada di rumah. Bertambahnya jumlah kunjungan pasien, jumlah perawat tetap dalam periode waktu yang lama dapat menjadikan semakin bertambahnya beban kerja perawat (Notoadmodjo, 2003)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang terlibat dalam penelitian ini memiliki rentan umur 26-35 tahun dengan persentase 46,7% (21 orang). Hal ini didukung dengan penelitian yang menyatakan bahwa pada rentang usia tersebut seseorang belum mengalami penurunan kekuatan otot serta kemampuan motoris dan sensoris (Pratiwi, L. D., Saputra, I. K., & Manangkot, 2020). Hal ini didukung penelitian dengan hasil secara fisiologis

pertumbuhan seseorang dapat digambarkan dengan penambahan umur, peningkatan umur diharapkan terjadi penambahan kemampuan motorik sesuai dengan tumbuh kembangnya (Manuho, E., Warouw, H., & Hamel, 2015).

Hasil dalam penelitian ini bahwa responden yang terlibat dalam penelitian ini didominasi oleh perawat yang lama kerjanya >5 tahun dengan jumlah responden 24 orang (53,3%). Sejalan dengan penelitian lain Dimana perawat pelaksana dalam melakukan tindakan keperawatan akan semakin terampil jika sering digunakan dan bertambahnya pengalaman (Baharuddin, 2010). Masa kerja yang baru maupun masa kerja yang lama dapat menjadi pemicu terjadinya adanya tambahan dari beban kerja yang berat (Fahamsyah, 2017).

Hasil dalam penelitian ini bahwa responden yang terlibat dalam penelitian ini didominasi oleh perawat yang pendidikan D3 Keperawatan dengan jumlah responden sebanyak 30 orang (66,7%). Pendidikan merupakan proses perubahan tingkah laku, menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman hidup agar menjadi lebih dewasa dalam pemikiran serta sikap (Tsoraya, N. D., Khasanah, I. A., Asbari, M., & Purwanto, 2023). Penelitian lain menyebutkan tingkat pendidikan yang ditempuh oleh individu sangat bervariasi sehingga semakin tinggi pendidikan yang ditempuh seseorang tentunya memiliki pengetahuan yang semakin luas serta cara berpikir yang luas dan mudah dalam menemukan cara yang efisiensi untuk menyelesaikan pekerjaan yang baik (Fahamsyah, 2017).

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 45 responden menunjukkan beban kerja dalam kategori tinggi sebanyak 20 responden (44,4%). Hasil penelitian lain yang menjelaskan bahwa sebanyak 39 perawat (67,7%) memiliki beban kerja tinggi. Sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa sebanyak 61 perawat memiliki beban kerja tinggi (Barahama, K. F., Katuuk, M., & Oroh, 2019; Jousyah, M., Rachman, L., Andriana, D., & Matajo, 2023). Beban kerja perawat bertambah karena beberapa faktor diantaranya jumlah pasien yang harus dirawat, kesesuaian pendidikan dengan kapasitas kerja, penggunaan shift yang sesuai untuk mengerjakan tugas setiap hari, fasilitas rumah sakit yang lengkap akan membantu perawat dalam menyelesaikan tugas dengan baik (Hidayat, 2014). Sejalan dengan penelitian Maharani yang menyebutkan bahwa faktor yang mempengaruhi beban kerja adalah kondisi pasien selalu berubah, jumlah rata-rata jam perawatan yang dibutuhkan. Dengan demikian beban kerja baik secara kuantitas dimana tugas yang harus dilaksanakan terlalu banyak atau sedikit yang harus dikerjakan membutuhkan keahlian (Maharani, R., & Budianto, 2019).

Karakteristik Beban Kerja dan Keramahan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 45 responden menunjukkan beban kerja dalam kategori tinggi sebanyak 20 responden (44,4%). Hasil penelitian ini di dukung oleh Baharama et al, (2019) yang menjelaskan bahwa sebanyak 39 perawat (67,7%) memiliki beban kerja tinggi. Sejalan penelitian dengan Jousyah et al, (2023) yang menjelaskan bahwa sebanyak 61 perawat memiliki beban kerja tinggi. Beban kerja perawat bertambah karena beberapa faktor diantaranya jumlah pasien yang harus dirawat, kesesuaian pendidikan dengan kapasitas kerja, penggunaan shift yang sesuai untuk mengerjakan tugas setiap hari, fasilitas rumah sakit yang lengkap akan membantu perawat dalam menyelesaikan tugas dengan baik (Hidayat, 2017). Penelitian yang sejalan menyebutkan bahwa faktor yang mempengaruhi beban kerja adalah kondisi pasien selalu berubah, jumlah rata-rata jam perawatan yang dibutuhkan. Dengan demikian beban kerja baik secara kuantitas dimana tugas yang harus dilaksanakan terlalu banyak atau sedikit yang harus dikerjakan membutuhkan keahlian (Maharani, R., & Budianto, 2019).

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 45 pasien menunjukkan keramahan dalam kategori ramah sebanyak 30 pasien (66,7%). Hasil penelitian ini didukung oleh Hakman yang menjelaskan bahwa sebanyak 27 perawat (79,4%) memiliki ramah (Hakman, H., Suhadi, S., & Yuniar, 2021). Keramahan sangat penting untuk menciptakan komunikasi yang kondusif antara perawat dan pasien rawat inap sehingga pasien dan perawat dapat berinteraksi. Keramahan dilakukan dengan memberikan senyuman, memperhatikan pasien, menawarkan bantuan, dan sebagainya. Perawat merupakan tenaga kerja yang mempunyai waktu lebih sering untuk bertemu dengan pasien, oleh karena itu komunikasi dengan sangat dibutuhkan. Hubungan dan komunikasi antara pasien dengan perawat adalah hal yang penting. Karena keluhan dari pasien sangat membantu perawat dalam mengambil tindakan medis selanjutnya. Seorang perawat perlu menjalin hubungan ke akrab dengan pasien yaitu dengan cara menampilkan sikap sopan dan ramah.

Pengaruh Beban Kerja terhadap keramahan

Berdasarkan analisa data menggunakan uji korelasi Spearman Rank didapatkan nilai p-value sebesar 0,004 dan nilai correlation coefficient sebesar -0,426. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara beban kerja dengan keramahan perawat yang termasuk dalam tingkat kekuatan hubungan sedang dengan arah negatif, yang semakin rendah beban kerja perawat akan semakin baik keramahan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan.

Hasil penelitian beban kerja terjadi dikarenakan tingkatan keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan dan kecekatan kerja yang tinggi, volume kerja yang terlalu banyak. Jenis beban kerja dibagi dua yaitu beban kerja dalam bentuk fisik berupa mengangkat, merawat, mendorong dan beban kerja dalam bentuk psikologi berupa tingkat keahlian (Sari, I. P., & Rayni, 2020). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Worang bahwa beban kerja terjadi karena perawat dibebani dengan tugas tambahan yang sebenarnya bukan kewenangan profesi keperawatan, aspek beban kerja perawat dapat dilihat seperti fungsi utama tugas yang harus dijalankan, mengejar tugas tambahan, kesesuaian kapasitas kerja (Worang AK., 2021).

Hubungan interpersonal memiliki dampak terhadap beban kerja akibat interaksi antar individu yang kurang harmonis serta emosional dalam lingkungan. Mutu pelayanan kesehatan bagi seorang pasien terhadap pelayanan yang diterima, dimana mutu yang baik dikaitkan dengan keramahan perawat sehingga mempengaruhi pelayanan yang diberikan (Mualifah, A. S., Hidana, R., & Pujiati, 2019). Hasil Penelitian menyebutkan bahwa jika dalam mengupayakan mutu pelayanan, keramahan sangat dibutuhkan. Semakin baik tingkat keramahan perawat maka mutu kualitas keperawatan pun semakin baik. Hal ini dikarenakan, keramahan merupakan faktor penting dalam membangun kedekatan antara perawat dan pasien, serta bentuk personalisasi yang akan membuat pasien merasa akrab dan senang (Nusantara, F., Asmuji, 2019).

Rasionalnya adalah bahwa beban kerja tinggi dan keramahan berkurang, tetapi pada penelitian yang sudah saya lakukan di Rumah Sakit Permata Medika Semarang bahwa beban kerja tinggi dan keramahan tinggi dikarenakan tuntutan pekerjaan dari rumah sakit untuk terus memberikan pelayanan yang baik, dan selalu ramah ke pasien. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Desima yang menyebutkan bahwa keramahan perawat masih sering dikeluhkan oleh pasien. Kecepatan dan ketepatan menanggapi permasalahan pasien masih kurang. Didapatkan bahwa perawat mengeluhkan adanya beban kerja yang tinggi di ruang rawat inap (Desima, 2015).

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan Beban kerja perawat didapatkan hasil paling banyak dalam kategori beban kerja tinggi sebanyak 20 perawat (44,4%), kategori beban kerja ringan sebanyak 13 perawat (28,9%), kategori beban kerja sedang sebanyak 12 perawat (26,7%). Keramahan perawat didapatkan hasil paling banyak dalam kategori ramah sebanyak 30 perawat (66,7%), kategori tidak ramah sebanyak 3 perawat (6,7%). Kategori kurang ramah sebanyak 12 perawat (26,7%). Hasil analisis menggunakan Spearman Rank didapatkan hasil p-value 0,004 dengan correlation coefficient -0,426 artinya kekuatan hubungan antara beban kerja dengan keramahan perawat di RS Permata Medika Semarang termasuk dalam hubungan sedang dengan arah hubungan negatif yang semakin rendah beban kerja perawat akan semakin baik

SARAN

Perawat dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai sumber data untuk mengembangkan dan menambahkan pendidikan dalam bidang keperawatan. Untuk peneliti selanjutnya dapat menggunakan penelitian ini sebagai bahan bacaan dan sumber informasi. Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi yang dapat digunakan untuk tolak ukur dalam melakukan penelitian selanjutnya. Perlu adanya evaluasi beban kerja yang tinggi agar tidak berdampak pada keramahan perawat.

REFERENCE

- Alfirosa, B. P., Asmuji & Putri, F. (2019). Hubungan Empati Dan Keramahan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Klinik dr. Suherman Jember. *Unmuhjember*.
- Baharuddin, dan E. N. W. (2010). *Teori Belajar dan Pembelajaran*.
- Barahama, K. F., Katuuk, M., & Oroh, W. M. (2019). Hubungan Beban Kerja Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di Ruang Perawatan Dewasa RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Keperawatan*, 7(1).
- Desima, R. (2015). Tingkat stres kerja perawat dengan perilaku caring perawat. *Jurnal Keperawatan*, 4(1).
- Easter, T. C., Wowor, M., & Pondaag, L. (2017). Hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap di Ruang Hana RSUD Pancaran Kasih GMIM Manado. *Jurnal Keperawatan*, 5(1).
- Fadilah, A., & Yusianto, W. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah Di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama*, 8(1), 35–44.
- Fahamsyah, D. (2017). Analisis Hubungan Beban Kerja Mental Dengan Stres Kerja. *The Indonesian Journal of Occupational Safety and Health*, 6(1), 107–115.
- Hakman, H., Suhadi, S., & Yuniar, N. (2021). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat Pasien Covid-19. *Nursing Care and Health Technology Journal*, 1(2), 47–54. <http://ojs.nchat.id/index.php/nchat/article/view/17>
- Hariyanto, K. (2014). Faktor-Faktor Penentu Kualitas Hubungan dan Kedekatan Hubungan dalam Pemberian Layanan Kredit Perbankan Kepada Usaha Mikro serta Pengaruhnya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. (*Doctoral Dissertation, Stie Perbanas Surabaya*).
- Hasibuan, R., Rahmadhona Tumanggor, S., Zulfa, A. I., Putri, A. R., Aminah, S., & Anggraini, Y. (2024). Pengaruh Senam Prolanis Terhadap Tekanan Darah Pada Lansia Dengan Hipertensi. *Jurnal, Prepotif: Masyarakat, Kesehatan*, 8(1).
- Hidayat. (2014). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknis Analisis Data*.
- Jousyah, M., Rachman, L., Andriana, D., & Matajo, A. D. A. (2023). Hubungan Kerja Gilir

- Menurut Beban Kerja dengan Kejadian Insomnia dan Stres Pada Perawat Di RSUD Kanjuruhan Kepanjen. *Jurnal Bio Komplementer Medicine*, 10(1)., 10(1).
- Hiola, D. S., Dulahu, W. Y., & Gobel, H. (2023). Hubungan Kualitas Kehidupan Kerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe: The Relationship between Quality of Nurse's Work Life and Patient Satisfaction at Prof. Dr. H. ALoei Saboe Hospital. *Jurnal Keperawatan Sumba (JKS)*, 1(2), 103-111.
- Kemendes, R. I. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*.
- Ledju, A., Santoso, S. D. R. P., & Paju, W. (2024). Strategi Prone Position Dan Breathing Exercise Dalam Menurunkan Sesak Napas Pada Pasien Pneumonia: Strategy Of Prone Position And Breathing Exercise To Reduce Shortness Of Breath In Pneumonia Patients. *Jurnal Keperawatan Sumba (JKS)*, 3(1), 9-22.
- Maharani, R., & Budianto, A. (2019). Pengaruh beban kerja terhadap stres kerja dan kinerja perawat rawat inap dalam. *Journal of Management Review*, 3(2), 327–332. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/managementreview/article/view/2614>
- Malinda, R., & Sari, M. (2020). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Rawat Jalan di BLUD (Badan Layanan Umum Daerah) RSUD Kota Langsa. *Jurnal EDUKES: Jurnal Penelitian Edukasi Kesehatan*.
- Manuho, E., Warouw, H., & Hamel, R. (2015). Hubungan Beban Kerja Dengan Kinerja Perawat Dalam Pemberian Asuhan Keperawatan Di Instalasi Rawat Inap C1 Rsup Prof. Dr. RD Kandou Manado. *Jurnal Keperawatan*, 3(2).
- Moy, J. M., Santoso, S. D. R. P., & Paju, W. (2024). Implementasi Fisioterapi Dada terhadap Masalah Bersihan Jalan Nafas Tidak Efektif pada Pasien Pneumonia. *Jurnal Keperawatan Sumba*, 2(2), 58-69.
- Mualifah, A. S., Hidana, R., & Pujiati, S. (2019). Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Diabetes Mellitus di Puskesmas Mekar Wangi Kota Bogor Tahun 2019. *Promotor: Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 2(6), 433–449.
- Munawir, I. (2018). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit. 15-22. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 17(3).
- Notoadmodjo, S. (2003). *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*.
- Nusantara, F., Asmuji, & K. (2019). Hubungan Empati Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsd Balung Kabupaten Jember. *Concept and Communication*, 3(23), 301–316. <https://doi.org/10.15797/concom.2019.23.009>
- Pratiwi, L. D., Saputra, I. K., & Manangkot, M. V. (2020). Hubungan Beban Kerja Fisik Dengan Keluhan Muskuloskeletal Pada Perawat Di Ruang Lely 1 Dan 2 Rsd Buleleng. *Coping: Community of Publishing in Nursing*, 8(440). <https://doi.org/10.24843/coping.2020.v08.i04.p13>
- Purwaningsih, D. F. (2015). gi Meningkatkan Perilaku Caring Perawat Dalam Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Manajemen Keperawatan*, 3(1), 1–6.
- Puspitasari, D. I., Suprayitno, E., & Bustami, B. (2021). Tingkat Stres Kerja Perawat Instalasi Gawat Darurat pada Masa Pandemi Covid-19. Wiraraja Medika: *Jurnal Kesehatan*, 11(1), 25–29. <https://www.ejournalwiraraja.com/index.php/FIK/article/view/1350>
- Safitri, L. N., & Astutik, M. (2019). Pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja perawat dengan mediasi stress kerja. *JMD: Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara*, 2(1), 13–26.
- Sari, I. P., & Rayni, R. (2020). Hubungan Beban Kerja dengan Stress Kerja Perawat di RSI Nashrul Ummah Lamongan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Politeknik Kesehatan Majapahit Mojokerto*, 12(1), 9–17.
- Suciani, T. M., & Yanto, A. (2024). Persepsi Perawat Dalam Melengkapi Dokumentasi

- Keperawatan. *Jurnal Keperawatan Sumba (JKS)*, 3(1), 30-37.
- Suryaningsi, D., Dulahu, W. Y., & Maru, A. F. A. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Pendidikan dan Pekerjaan di Puskemas Paleleh Kabupaten Buol: Analysis of Patient Satisfaction Based on Education and Employment at Puskesmas Paleleh, Kabupaten Buol. *Jurnal Keperawatan Sumba (JKS)*, 2(2), 70-78.
- Tsoraya, N. D., Khasanah, I. A., Asbari, M., & Purwanto, A. (2023). Pentingnya Pendidikan Karakter Terhadap Moralitas Pelajar di Lingkungan Masyarakat Era Digital. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 1(1), 7-12.
- Worang AK. (2021). Faktor-faktor yang berperan terhadap beban kerja perawat di RSU GMIM Tonsea Airmadidi di era pandemi Covid-19. *Manado: Universitas Sam Ratulangi*.
- Yanuarti, R., Febriawati, H., Angraini, W., Pratiwi, B. A., & Wati, N. (2021). Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan Rumah Sakit pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 3(2), 49-59. <https://journal.ipm2kpe.or.id/index.php/JKA/article/view/3071>