

HUBUNGAN BEBAN KERJA TERHADAP KUALITAS PEMBERIAN PELAYANAN KEPERAWATAN PADA PASIEN

Bik Billi Banin^{1*}, Liza Fauzia², Adriani Kadir³

^{1*}STIKES Nani Hasanuddin Makassar, Jl. Perintis Kemerdekaan VIII, Kota Makassar, Indonesia, 90245

²STIKES Nani Hasanuddin Makassar, Jl. Perintis Kemerdekaan VIII, Kota Makassar, Indonesia, 90245

³STIKES Nani Hasanuddin Makassar, Jl. Perintis Kemerdekaan VIII, Kota Makassar, Indonesia, 9024

*e-mail: penulis-korespondensi: billibanin1506@gmail.com/081332223109

(Received: 27.07.2021; Reviewed: 30.09.2021 ; Accepted: 30.10.2021)

Abstract

Nursing, which is the front line component in providing health services, will determine the good and bad image of a hospital. So that nursing services are a big leverage in the quality of health services. The purpose of this study was to determine the relationship between workload and the quality of nursing services provided to patients in the internal care room at Labuang Baji Hospital Makassar. The research used is descriptive analytical research with a cross-sectional design where this research is conducted by observing the sample data only once at the same time. This research was carried out at Labuang Baji Hospital, Makassar. The population in this study were 57 nurses in the internal care room. So, the sample size obtained when rounded is 50 people. The method of collecting data is by using a questionnaire in the form of closed or open questions/statements. The results of this study were 7 people (31.8%) and 15 people (68.2%) good workloads who experienced sufficient workloads with sufficient workload and 18 people who had good workloads. (64.3%), and good as many as 10 people (35.7%) respondents. which means that the p value obtained from the research results is 0.023 which means that the p value is smaller than the value of = 0.05 in the sense that H0 is rejected. This means that there is a relationship between workload and service quality.

Keywords: Satisfaction; Service Quality; Workload.

Abstrak

Keperawatan merupakan komponen garis terdepan dalam memberikan pelayanan kesehatan sangat menentukan baik dan buruknya citra rumah sakit. Sehingga pelayanan keperawatan merupakan daya ungkit yang besar dalam mutu pelayanan kesehatan. Tujuan dari penelitian ini diketahui hubungan beban kerja terhadap kualitas pemberian pelayanan keperawatan pada pasien di ruang perawatan interna RSUD Labuang Baji Makassar. Penelitian yang digunakan penelitian Deskriptif analitik dengan rancangan *cross-sectional study* (potong lintang) dimana penelitian ini dilakukan dengan cara mengamati data sampel satu kali saja pada saat yang sama. Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Labuang Baji Makassar. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 57 perawat yang ada di ruang interna. Jadi, besar sampel yang diperoleh jika dibulatkan adalah 50 orang. Cara pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang berupa pertanyaan/ Pernyataan tertutup/terbuka. Hasil penelitian ini beban kerja yang tidak mengalami beban kerja dengan kualitas pelayanan yang kurang sebanyak 7 orang (31,8%), yang baik sebanyak 15 orang (68.2%), responden beban kerja yang mengalami beban kerja yang kurang dengan kualitas pelayanan sebanyak 18 orang (64.3%), yang baik sebanyak 10 orang (35.7%) responden. yang artinya nilai *p* yang didapat dari hasil penelitian yaitu 0,023 artinya nilai *p* lebih kecil dari nilai $\alpha=0,05$ dalam artian H0 ditolak. Berarti terdapat hubungan antara beban kerja dengan kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Beban Kerja; Kualitas Pelayanan; Kepuasan

Pendahuluan

Beban kerja adalah yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stress. Hal ini bisa disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja mungkin terlalu tinggi, volume kerja mungkin terlalu banyak dan sebagainya (Arfani and Luturlean 2018). Dampak negatif dari meningkatnya beban kerja adalah kemungkinan timbul emosi perawat yang tidak sesuai dengan harapan pasien. Beban kerja yang berlebihan ini sangat berpengaruh terhadap produktifitas tenaga kesehatan dan tentu saja berpengaruh terhadap produktifitas perawat. Perawat merasakan bahwa jumlah yang ada tidak sebanding dengan jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan. Kondisi ini dapat memicumunculnya stress kerja, karena semua pasien rawat inap perlu mendapatkan pelayanan yang efektif dan efisien sehingga permasalahan yang dihadapi pasien segera terselesaikan (Maharani and Budianto, 2019).

Kualitas pelayanan di rumah sakit salah satunya dipengaruhi oleh beban kerja perawat. Beban kerja perawat merupakan seluruh kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh perawat selama tugas disuatu unit pelayanan keperawatan. Beban kerja meliputi beban kerja fisik maupun mental. Beban kerja yang terlalu berat atau kemampuan fisik yang terlalu lemah dapat mengakibatkan seorang pekerja menderita gangguan atau penyakit akibat kerja. Beban kerja perawat dapat dilihat dari aspek seperti tugas yang dijalankan berdasarkan fungsi utama dan fungsi tambahan yang dikerjakan, jumlah pasien yang dirawat perhari, perbulan, dan pertahun, kondisi pasien, rata-rata pasien yang dirawat, tindakan langsung dan tidak langsung yang dibutuhkan pasien, frekuensi masing- masing tindakan yang diperlukan dan rata rata waktu yang dibutuhkan dalam melaksanakan tindakan. Analisa beban kerja perawat dapat dilihat dari aspek-aspek seperti tugas-tugas yang dijalankan berdasarkan fungsi utama dan tugas tambahan yang dikerjakan, jumlah pasien yang harus dirawat, kapasitas kerjanya sesuai dengan sesuai dengan pendidikan yang diperoleh, waktu kerja yang digunakan untuk mengerjakan tugasnya sesuai dengan jam kerja yang berlangsung setiap hari, serta kelengkapan fasilitas yang dapat membantu perawat menyelesaikan kerjanya dengan baik (Barahama, Katuuk, and Oroh, 2019).

Kualitas pelayanan keperawatan tidak terlepas dari peran klasifikasi pasien di ruang rawat inap, karena dengan klasifikasi tersebut pasien merasa lebih dihargai sesuai haknya dan dapat diketahui bagaimana kondisi dan beban kerja perawat dimasing-masing ruang rawat. Kondisi dan beban kerja di ruang rawat inap perlu diketahui agar dapat ditentukan kebutuhan kuantitas dan kualitas tenaga perawat yang diperlukan (Runtu and Hamel 2018a). Kualitas pelayanan di rumah sakit salah satunya dipengaruhi oleh beban kerja perawat. Beban kerja perawat merupakan seluruh kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh perawat selama tugas disuatu unit pelayanan keperawatan. Beban kerja meliputi beban kerja fisik maupun mental. Beban kerja yang terlalu berat atau kemampuan fisik yang terlalu lemah dapat mengakibatkan seorang pekerja menderita gangguan atau penyakit akibat kerja. Beban kerja perawat dapat dilihat dari aspek seperti tugas yang dijalankan berdasarkan fungsi utama dan fungsi tambahan yang dikerjakan, jumlah pasien yang dirawat perhari, perbulan, dan pertahun, kondisi pasien, rata-rata pasien yang dirawat, tindakan langsung dan tidak langsung yang dibutuhkan pasien, frekuensi masing- masing tindakan yang diperlukan dan rata rata waktu yang dibutuhkan dalam melaksanakan tindakan. Analisa beban kerja perawat dapat dilihat dari aspek-aspek seperti tugas-tugas yang dijalankan berdasarkan fungsi utama dan tugas tambahan yang dikerjakan, jumlah pasien yang harus dirawat, kapasitas kerjanya sesuai dengan sesuai dengan pendidikan yang diperoleh, waktu kerja yang digunakan untuk mengerjakan tugasnya sesuai dengan jam kerja yang berlangsung setiap hari, serta kelengkapan fasilitas yang dapat membantu perawat menyelesaikan kerjanya dengan baik (Barahama, Katuuk, and Oroh, 2019).

Menurut data World Health Organization (WHO) pada tahun 2011 terdapat 19,3 juta perawat. Sebanyak 147.264 perawat terdapat di Indonesia (45,65%) berdasarkan jumlah energi kesehatan di rumah sakit. Total jumlah perawat nasional sebanyak 87,65 per 100.000 penduduk. Ini masih kurang berdasarkan target tahun 2019 yaitu 180 per 100.000 penduduk. Hal-hal ini jika tidak diimbangi jumlah tenaga kerja yang memadai dapat menyebabkan beban kerja meningkat. Meshkati (dalam Widyanti, 2010) mengatakan perbedaan antara kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan sebagai beban kerja. Jika tuntutan pekerjaan lebih tinggi dibandingkan kemampuan pekerja, maka akan muncul kelelahan. Namun sebaliknya, jika pekerja muncul rasa bosan maka kemampuan pekerja lebih tinggi dari pada tuntutan pekerjaan. Dengan demikian dapat diartikan sebuah proses seseorang dalam menyelesaikan tugas suatu pekerjaan atau kelompok jabatan yang dilaksanakan dalam jangka waktu normal disebut sebagai beban kerja (Gradian Putra Anantal, 2021).

Metode

Desain, Lokasi, Populasi, dan Sampel Penelitian

Adapun tempat penelitian ini dilaksanakan di RSUD Labuang Baji makassar pada tanggal 15 juli- 20 agustus 2021. Populasi merupakan salah satu hal yang esensial dan perlu mendapatkan perhatian engan saksama. Apabila peneliti ingin menyimpulkan suatu hasil yang dapat di percaya dan tepat guna untuk daerah atau objek penelitian Populasi pada penelitian ini 57 yaitu di ruang lingkup wilayah kerja rumah sakit labuang baji. Sampel adalah bagian dari ppulasi yang terpilih dan mewakili populasi tersebut. Sebagian dan mewakili dalam batasan diatas merupakan dua kata kunci dan merujuk kepada semua ciri populasi dalam jumlah yang terbatas pada masing masing karakteristiknya, Jumlah sampel yaitu 50 responden. (A. Muri Yusuf, 2019).

1. Kriteria Inklusi dalam penelitian ini:
 - a. Perawat rawat inap di ruang interna RSUD Labuang baji Makassar
 - b. Minimal responden berpendidikan DIII
 - c. Responden yang lama bekerja di RS minimal 1 tahun.
 - d. Perawat yang bersedia menjadi responden sampai penelitian ini selesai.
2. Kriteria Eksklusi
 - a. Tidak mengisi lembar kuesioner secara lengkap
 - b. Responden yang bukan dari tenaga kesehatan.
 - c. idak berada di tempat penelitian saat penelitian ini berlangsung.

Pengumpulan data

1. Teknik Angket (kuesioner)
Kuesioner adalah sebuah metode untuk mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara memberi atau mengajukan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden. Yang dimana kuesioner tersebut diisi oleh para responden sesuai dengan yang mereka kehendaki secara independen dengan tanpa adanya paksaan(Herlina, 2019)
2. Teknik Dokumentasi
Dokumen dapat menjadi bukti atau keterangan tertulis yang dapat didokumentasikan atau diabadikan. Isi dari dokumen adalah sekumpulan informasi, dapat berupa gambar, kutipan, kumpulan foto dan juga grafik tabel. Dokumen akan dijadikan sebagai data lengkap terhadap data yang telah diperoleh melalui teknik penelitian. yang dimana dokumen ini bersifat sebagai data sekunder(Donsu, 2019)

Pengolaan data

1. *Editing*, yaitu proses pengecekan data yang sudah berhasil dikumpulkan, apakah data yang diperoleh sesuai atau tidak.
2. *Coding*, yaitu melakukan pemberian kode-kode pada setiap data. Dalam penelitian ini peneliti memberikan kode angka untuk mewakili jawaban yang dari pertanyaan yang diberikan.
3. *Data entry*, yaitu menempatkan data yang diperoleh tadi kedalam tabel yang sudah diberi kode.

Hasil

1. Analisis Univariat

Tabel. 1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden di RSUD Labuang Baji (n=50).

Karakteristik	n	(%)
Umur		
25-27	3	6.0
28-30	3	6.0
31-33	2	4.0
34-36	13	26.0
37-40	29	58.0
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	6	12.0
Perempuan	44	88.0

Pendidikan		
D3 Keperawatan	4	8,0
S1 Keperawatan	41	82,0
S2 Keperawatan	5	10,0
Status Perkawinan		
Kawin	42	84,0
Belum Kawin	8	16,0

Pada table 1 menunjukkan distribusi frekuensi berdasarkan karakteristik responden dari tabel tersebut diperoleh sebagian besar responden berumur 25-27 tahun sebanyak 3 orang (6.0%), responden berumur 28-30 tahun sebanyak 3 orang (6.0%), responden berumur 31-33 tahun sebanyak 2 orang (4.0%) responden berumur 34-36 tahun sebanyak 13 orang (26.0%), dan responden berusia 37-40 sebanyak 29 orang (58.0%). Diperoleh dari hasil penelitian responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 6 orang (12.0%) dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 44 orang (88.0%). Diperoleh juga dari 50 responden (100%) yang diteliti diketahui responden yang D3 Keperawatan sebanyak 4 orang (8,0%) yang S1 Keperawatan sebanyak 41 orang (82,0%), dan yang S2 Keperawatan sebanyak 5 orang (10,0%). Berdasarkan diatas sebanyak 50 responden (100%) yang diteliti diketahui responden yang sudah menikah sebanyak 42 orang (84,0%) dan yang belum menikah sebanyak 8 orang (16,0%).

2. Analisis Bivariat

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Hubungan Beban Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Uji Chi-Square Test Di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji (n=50).

Beban Kerja	Kualitas Pelayanan				total	%	p	a
	Kurang		Baik					
	n	%	n	%				
Tidak Mengalami Beban Kerja	7	31,8	15	68,2	22	100,0	0,023	0,05
Mengalami Beban Kerja	18	64,3	10	35,7	28	100,0		
Total	25	50,0	25	50,0	50	100,0		

Dari tabel 2 dapat diketahui responden beban kerja yang tidak mengalami beban kerja dengan kualitas pelayanan yang kurang sebanyak 7 orang (31,8%) dan yang baik sebanyak 15 orang (68,2%), total yang tidak mengalami beban kerja sebanyak 22 orang. responden beban kerja yang mengalami beban kerja yang kurang dengan kualitas pelayanan sebanyak 18 orang (64,3%), dan yang baik sebanyak 10 orang (35,7%) total yang mengalami beban kerja sebanyak 28 responden. yang artinya nilai p yang didapat dari hasil penelitian yaitu 0,023 artinya nilai p lebih kecil dari nilai $\alpha=0,05$ dalam artian H_0 ditolak. Berarti terdapat hubungan antara beban kerja dengan kualitas pelayanan.

Pembahasan

Hasil penelitian yang dilakukan di ruang perawatan interna di RSUD Labuang Baji Kota Makassar didapatkan bahwa, berdasarkan dari tabel diatas dapat diketahui responden yang tidak mengalami beban kerja dengan kualitas pelayanan yang menjawab, total tidak mengalami beban kerja 22 orang, Hal ini dibuktikan dari hasil penelitian dengan menggunakan kuesioner bahwa responden Pekerjaan yang diberikan sesuai dengan kemampuan dan ketrampilan perawat dan tidak mengalami beban kerja. Yang mengalami beban kerja yang cukup dengan kualitas pelayanan total yang mengalami beban kerja sebanyak 28 orang. hal ini dikarenakan bahwa dimana responden pekerjaan yang ada membuat perawat harus bekerja secepat mungkin dan merasa berpacu dalam waktu.

Beban Kerja merupakan kegiatan yang dilaksanakan ketika bertugas disuatu pelayanan, disebutkan juga beban kerja yaitu jumlah keseluruhan waktu yang digunakan petugas baik secara langsung maupun tidak langsung dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh klien dan jumlah petugas yang diperlukan untuk memberikan pelayanan(Elvinawati, And, and Pratiwi, 2010). Kualitas pelayanan kesehatan sangat erat hubungannya dengan kepuasan penerima jasa pelayanan kesehatan dalam hal ini adalah pasien, karena kebanyakan penilaian parapengguna jasa pelayanan lebih mementingkan proses pelayanan kesehatan dibanding outcome. Atas dasar itu

menjaga kualitas sebuah pelayanan kesehatan sangat ditentukan oleh kemampuan manajemen puskesmas, menjaga reputasi Institusinya dan kepercayaan masyarakat Sebagai pengguna. Para dokter dan paramedic wajib terus menjaga dan mengasah keterampilan dan profesionalismenya sesuai dengan tingkat perkembangan teknologi kedokteran dan ekspektasi masyarakat. Dari uraian tersebut di atas, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menganalisis dimensi kualitas jasa dari sudut yang berbeda menggunakan lima aspek komponen kualitas tersebut dikenal dengan nama SERVQUAL dimana meliputi: Responsiveness (cepat tanggap), Reliability (tepat waktu dan akurat), Assurance (Jaminan Kualitas), Empathy (Kepedulian dan perhatian), Tangible (Fasilitas Fisik) (Ekaputri, Anwar, and Djafar, 2019). Pelayanan keperawatan kesehatan pada Rumah Sakit atau Puskesmas merupakan salah satu pelayanan yang sangat penting dan berorientasi pada tujuan yang berfokus pada penerapan asuhan keperawatan secara profesional sesuai standar keperawatan sangat tergantung pada bagaimana kinerja perawat di Rumah Sakit atau Puskesmas dalam menerapkan standar asuhan keperawatan (Linda, Haskas, and Kadrianti, 2020). Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Suatu pelayanan dikatakan berkualitas oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi semua kebutuhan pasien, apakah pelayanan yang diterima oleh pasien memuaskan atau kurang memuaskan. (Rina, 2019). Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Azwar, 2008). Dua unsur penting dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna jasa dan pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Taborat, 2020). Kualitas Pelayanan dikatakan berkualitas apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan, kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Dengan demikian pelayanan yang diberikan adalah untuk memenuhi keinginan pelanggan (Hardiansah et al, 2021)

Hasil penelitian ini juga diperkuat dengan penelitian Elisabeth M et al, 2015 Terdapat hubungan beban kerja dengan kinerja perawat dalam pemberian asuhan keperawatan di Rawat inap C1 RSUP Kandou Manado (Manuho, 2015). Dalam penelitian Ni Luh Putu Dian Yunita Sari berdasarkan proposi beban kerja sebagian besar responden mengalami beban kerja yang tinggi yaitu 38 orang (71,7%). Terdapat hubungan yang bermakna antara beban kerja burnout syndrome pada perawat pelaksana IRD RSUP Sanglah (Luh et al, 2014). Penelitian Virginia V. Runtu 2018 berdasarkan penelitian yang telah dilakukan tentang beban kerja fisik dengan stress kerja perawat di ruang rawat inap Rumah sakit umum GMIM Panacaran Kasih Manado didapatkan sebagian besar perawat mengalami beban kerja berat dan stress kerja sedang sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara beban kerja fisik dan stress kerja perawat di Ruang rawat inap Rumah sakit umum GMIM Pancaran Kasih Manado (Runtu and Hamel, 2018) Berdasarkan penelitian Isna Aglusi Badri 2020 Adanya hubungan antara beban kerja perawat dengan stress kerja perawat ICU dan IG di Rumah Sakit Harapan Bunda dan Rumah Sakit Camatha Sahidya Batam tahun 2015 (Badri, 2020). Berdasarkan penelitian Haryanti et al, 2013 Terdapat hubungan antara beban kerja dengan stress kerja perawat di RSUD Kabupaten Semarang (Aini and Purwaningsih, 2013).

Hasil penelitian ini juga diperkuat dengan penelitian Hendro Bidjuni 2017 Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh manajemen model asuhan keperawatan profesional tim terhadap kualitas pelayanan keperawatan di bangsal pria RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow, maka dapat disimpulkan bahwa semakin baik komunikasi oleh perawat kepada pasien atau keluarga pasien maka semakin baik penilaian terhadap kualitas pelayanan keperawatan, serta ada pengaruh manajemen model asuhan keperawatan profesional tim terhadap kualitas pelayanan keperawatan di Bangsal pria RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Boolang Mongodow (Bidjuni and Rompas, 2017)

Berdasarkan penelitian Ikram Bauk et al, 2013 gambaran mutu pelayanan keperawatan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan : tangibles hampir seimbang antara puas dengan yang tidak puas reliability: sebagian besar menyatakan puas, responsiveness: sebagian besar menyatakan puas assurance: sebagian besar menyatakan puas, dan empathy: hampir seimbang antara puas dan tidak puas. Sehingga dapat di simpulkan bahwa ada hubungan antara tipe ruang rawat inap dengan kualitas pelayanan keperawatan pada dimensi tangible, assurance, dan empathy di RSUD Majene (Tianotak, 2014). Berdasarkan penelitian Muhammad As'ad Efendy mengatakan bahwa ada hubungan penerapan standar dokumentasi keperawatan dengan kualitas pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Gambiran (Effendy, 2015). Prisilia Rattu et al, 2015 dalam penelitiannya mengatakan bahwa dari pembahasan dapat di tarik kesimpulan yaitu kualitas pelayanan keperawatan terdapat pasien menerima bantuan iuran di irina C RSUD Kandou Manado "Baik", kualitas pelayanan keperawatan terhadap pasien bukan penerima bantuan iuran di irina RSUD Kandaou Manado "Baik" (Warouw, 2015)

Maka dari hasil penelitian ini peneliti berasumsi bahwa ada hubungan antara beban kerja dengan kualitas pelayanan yang terjadi di rumah sakit yang berdasarkan hasil yang diperoleh yaitu 0,023 yang artinya ada hubungan yang signifikan antara beban kerja dan kualitas pelayanan. Dikarenakan tenaga kesehatan yang memiliki resiko tinggi mengalami kelelahan adalah perawat, karena faktor alamiah pekerjaannya, seperti jumlah dari pasien yang tidak seimbang dengan perawat yang bertugas. Hal tersebut sangat penting karena berkaitan dengan dampak yang ditimbulkan akibat meningkatnya beban kerja perawat yang mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas dapat disimpulkan terdapat hubungan antara beban kerja terhadap kualitas pelayanan keperawatan pada pasien di rumah sakit umum daerah labuang baji

Saran

1. Kepada manajemen rumah sakit diharapkan dapat mengoptimalkan kualitas pelayanan dalam posisi kerja perawat.
2. Kepada petugas perawat diharapkan dapat menyesuaikan kemampuan dan ketrampilan dengan kondisi pekerjaan agar dapat memberikan kualitas pelayanan keperawat yang baik di rumah sakit karena hal ini dapat meningkatkan kinerja dalam bekerja.

Ucapan Trimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada bapak/ibu dosen dan seluruh staff di STIKES Nani Hasanuddin Makassar atas bimbingan dan arahnya, kepada orang tua, rekan, sahabat, saudara serta berbagai pihak, khususnya partisipan dalam penelitian yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, penulis mengucapkan trimakasih atas setiap doa dan bantuan yang diberikan.

Referensi

- Aini, Faridah, and Puji Purwaningsih. 2013. "Hubungan Antara Beban Kerja Dengan Stres Kerja Perawat Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Semarang." 1(1): 48–56.
- A. Muri Yusuf, M.Pd. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadameia Group.
- Arfani, M Rizal, and Bachruddin Luturlean. 2018. "Pengaruh Stres Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Sucofindo Cabang Bandung Effect of Work Stress and Workload on Employee Performance In." 5(2): 2770–85.
- Badri, Isna Aglusi. 2020. "Hubungan Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Dengan Stres Kerja Perawat Ruang Icu Dan Igd." 5(1): 379–90.
- Barahama, Kifly Franco, Mario Katuuk, and Wenda M Oroh. 2019. "Hubungan Beban Kerja Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di Ruang Perawatan Dewasa Rsu Gmim Pancaran Kasih Manado." 7.
- Bidjuni, Hendro, and Sefty Rompas. 2017. "Pengaruh Manajemen Model Asuhan Keperawatan Professional Tim Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Bangsal Pria RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow." 5.
- Donsu, D. J. D. T. (2019). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. PUSTAKABARUPESS.
- Effendy, Moh As`ad. 2015. "Analisis Penerapan Standar Dokumentasi Keperawatan Dengan Kualitas Pelayanan

- Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RSUD Gambiran.” : 24–30.
- Ekaputri, Riski, Anwar Anwar, and Nurhaedar Djafar. 2019. “Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Akreditasi Dan Non Akreditasi Kabupaten Banggai.” *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis* 14(3): 241–46. <http://jurnal.stikesnh.ac.id/index.php/jikd/article/view/243>.
- Elvinawati, Elma And, and Arum Pratiwi. 2010. “Hubungan Beban Kerja Perawat Dengan Stres Kerja Pada Perawat Pelaksana Di Ruang Rawat Inap Rsud Dr. Moewardi Surakarta.” *مجلة العربية* 2(5): 1–179.
- Gradian Putra Ananta1*, Maridi M. Dirdjo2. 2021. “Hubungan Antara Beban Kerja Dengan Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Suatu Literature Review.” 2(2): 928–33.
- Hardiansah, Yayan et al. 2021. “Relationship Of Nurse Career Defelopment To Quality Of Nursing.” 8(2): 221–32.
- Linda, Lenny, Yasir Haskas, and Erna Kadrianti. 2020. “Tentang Kualitas Pelayanan Keperawatan Dirsud Timika-Papua.” 15. <http://jurnal.stikesnh.ac.id/index.php/jikd/article/view/180>.
- Herlina, V. (2019). *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. PT Elex Media Komputindo.
- Linda, L., Haskas, Y., & Kadrianti, E. (2020). Tentang Kualitas Pelayanan Keperawatan Dirsud Timika-Papua. 15.
- Luh, Ni et al. 2014. “Hubungan Beban Kerja Terhadap Burnout Syndrome Pada Perawat Pelaksana Ruang Intermediet Rsup Sanglah.” 5: 87–92.
- Maharani, Rahmi, and Apri Budianto. 2019. “Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Dan Kinerja Perawat Rawat Inap Dalam.” *Journal of Management Review* 3(2): 327–32.
- Manuho, Elisabeth. 2015. “Hubungan Beban Kerja Dengan Kinerja Perawat Dalam Pemberian Asuhan Keperawatan Di Instalasi Rawat Inap C1 Rsup Prof.Dr.R.D.Kandou Manado.” 3.
- Rina, Rina. 2019. “Pengaruh Beban Kerja Dan Konflik Interpersonal Terhadap Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar Tahun 2018.” *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis* 14(3): 288–93. <http://jurnal.stikesnh.ac.id/index.php/jikd/article/view/238>.
- Runtu, Virginia V, and Rivelino Hamel. 2018a. “Hubungan Beban Kerja Fisik Dengan Stres Kerja Perawat Diruang Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado.” *Jurnal Keperawatan* 6(1).
- Runtu, V. V, & Hamel, R. (2018b). *Hubungan Beban Kerja Fisik Dengan Stress Kerja Kasih Manado*. 6.
- Taborat, Miranda. 2020. “Analisis Pengaruh Karakteristik Dan Status Pembiayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ampat.” 2(April): 73–85. <http://jurnal.stikesnh.ac.id/index.php/nic/article/view/11>.
- Tianotak, Chozend. 2014. “Pasien Dengan Kualitas Pelayanan : Persepsi Pasien Pelayanan Rawat Inap Rsud Majene Tahun 2014.” 1(3).
- Warouw, Herman. 2015. “Perbedaan Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Pasien Penerima Bantuan Iuran Dan Pasien Bukan Penerima Bantuan Iuran (.” 3.