

Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Kota Madiun

Siska Oktaviola

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bhakti Husada Mulia
Madiun

Retno Widiarini

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bhakti Husada Mulia
Madiun

Avicena Sakufa Marsanti

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bhakti Husada Mulia
Madiun

Tolak ukur kualitas pelayanan perawat dapat dilihat dari beban kerja yang di alami oleh perawat setiap harinya, beban kerja yang tinggi dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang tidak baik. Berdasarkan data tidak baiknya kualitas pelayanan perawat di RSI Siti Aisyah Kota Madiun yaitu pada Tahun 2021 sebesar 6,6% dan Tahun 2022 sebesar 14,9% yaitu ketidakpuasan pasien dalam kualitas yang diberikan perawat mengalami peningkatan yang cukup tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kualitas pelayanan perawat di ruang rawat inap rumah sakit islam siti aisyah kota madiun. Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat di ruang rawat inap yang berjumlah 130 responden Dengan Sempel pada penelitian sebanyak 57 responden. Berdasarkan hasil penelitian menggunakan Uji Kendal Tau menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya terdapat pengaruh Beban Kerja terhadap kualitas pelayanan perawat di ruang rawat inap RSI Siti Aisyah Kota Madiun dan arah hubungan antara kedua variabel tersebut positif sebesar 0,485 yang artinya terdapat pengaruh Beban Kerja terhadap kualitas pelayanan perawat di ruang rawat inap RSI Siti Aisyah Kota Madiun.

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah fasilitas kesehatan atau pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh, meliputi rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. (Bramator 2017). Dengan memberikan harapan kesehatan dan keselamatan bagi penghuni, pasien, lingkungan rumah sakit, dan SDM rumah sakit, rumah sakit berupaya meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dengan menjaga standar mutu dan pelayanan (UU RI No. 44 Tahun 2009). Kualitas pelayanan merupakan faktor yang membedakan antara tanggapan pelanggan terhadap pelayanan yang akan mereka terima di masa depan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan tersebut. Sedangkan jika pelayanan melebihi harapan pasien itu sendiri, maka akan membuat pasien merasa jauh lebih puas jika harapan pasien lebih rendah dari persepsi terhadap pelayanan tersebut. Pelayanan kesehatan yang diberikan Rumah Sakit Umum (RSU) di RSI Siti Aisyah Madiun berkisar dari dokter umum hingga spesialis. RSI Siti Aisyah Kota Madiun merupakan Rumah Sakit Pratama (C) yang memiliki 158 tempat tidur atau Kamar Rawat Inap (TT) dan dimiliki oleh Pengurus Pusat Muhammadiyah 4. Agar pasien puas, rumah sakit harus memberikan pelayanan prima sebagai penyedia jasa.

Menurut Permenkes No. Tentang penggolongan rumah sakit, standar pelayanan minimal rumah sakit kelas C, dan rasio tenaga keperawatan dengan tempat tidur, ayat 1 pasal 42 tahun 2020 berbunyi sebagai berikut: 20 persen (dua puluh persen) dari seluruh tempat tidur di rumah sakit

milik swasta atau yang memiliki kualifikasi tenaga perawat sesuai dengan pelayanan rumah sakit. Tentunya setiap rumah sakit memiliki standar mutu bagi pasiennya, termasuk bahwa pasien harus menjadi prioritas utama karena mereka adalah pelanggan utama rumah sakit tersebut. Untuk memastikan bahwa pasien puas, sangat penting bahwa mereka menerima perawatan berkualitas tinggi yang mereka harapkan. Akibatnya, banyak rumah sakit harus menawarkan layanan tambahan untuk meningkatkan kualitas layanan. Yang artinya tuntutan rumah sakit kepada perawat untuk mempertahankan kualitas pelayanan juga sangat besar sehingga beban perawat pun akan semakin bertambah banyak. Jumlah perawat yang terbatas dan pembagian jam kerja menjadi 3 shift yaitu 8 jam untuk pagi, 8 jam untuk siang dan 8 jam untuk malam membuat perawat yang bertugas di ruang rawat inap sering menemui pasien dengan berbagai macam keluhan, karakter dan penyakit yang diderita oleh pasien. Pasien yang banyak mengeluhkan penyakitnya, dan juga banyak perawat yang merangkap pekerjaan lain selain pekerjaan dari perawat dan beban kerja yang berlebih cenderung menjadi faktor kualitas pelayanan perawat yang buruk.

Beban kerja ialah komponen penting yang wajib diperhatikan agar mencapai produktivitas yang baik dalam suatu lingkup pekerjaan. Perawat seharusnya mendapatkan beban kerja yang sepadan dengan keahlian individu yang dimiliki. Pekerjaan perawat yang sudah sepadan dan sesuai dengan standart layanan akan juga menjamin terhadap kualitas perawatan pasien yang tinggi. Masalah beban kerja perawat berimplikasi tinggi dan karenanya wajib mendapat perhatian khusus dari institusi terkait, khususnya profesi keperawatan (Lupiodo, 2016). Beban kerja perawat yang berat mengurangi kemampuan kerja perawat, yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Jumlah pasien yang dirawat juga mempengaruhi terhadap beban kerja seorang perawat, karena membutuhkan perawatan dari perawat secara langsung maupun tidak langsung (Nursalam, 2011). Mengingat jumlah kunjungan ke RS Siti Aisyah Madiuni tahun 2021 sebanyak 7322, dan November 2022 sebanyak 9479 Dan bukan hanya mengenai jumlah kunjungan pasien namun juga tentang pemanfaatan jumlah tempat tidur dengan jumlah perawat dan pasiennya atau biasa yang disebut dengan BOR (*Bed Occupancy Ratio*). Nilai parameter BOR yang ideal adalah antara 60-85% (Depkes RI, 2005, kementerian Kesehatan 2011). Angka BOR dirungan rawat inap umum pada Tahun 2021 adalah 109,05 % dan pada Tahun 2022 adalah 109,94%. BOR disetiap tahunnya mengalami peningkatan perlu diwaspadai karena akan menjadi beban tersendiri bari perawat dan nantinya juga akan mempengaruhi kualitas pelaynan atau pelayanan yang tidak maksimal, Bertambahnya pekerjaan perawat menjadi beban kerja sehingga mengurangi konsentrasi perawat. Dampak negatif dari masalah ini cenderung berdampak negatif pada kinerja pemeliharaan dan kualitas pelayanan perawat.

METODE

Desain belajar kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Desain *Cross Sectional* itu sendiri merupakan penelitian yang dilakukan untuk meneliti variabel terikat dan variabel bebas pada waktu yang bersamaan. Populasi dalam penelitian ini adalah semua perawat yang bekerja di ruang rawat inap dengan jumlah 130 perawat. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 57 responden. Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan probability sampling. Metode yang digunakan adalah *Proportional Random Sampling* dengan mengambil sampel secara acak menggunakan aplikasi Microsoft Excel. Instrumen penelitian ini adalah observasi langsung, wawancara dan daftar pertanyaan berupa kuesioner kepada perawat di ruang rawat inap. Waktu penelitian dimulai dari tanggal 15 Desember 2022 sampai dengan tanggal 13 Mei 2023.

HASIL

Karakteristik	Jumlah (n)	Persentase (%)
Jenis kelamin		

Pria	13	22,8
Wanita	44	77,2
Usia		
23-30 tahun	23	40,4
31-37 tahun	13	22,8
38-44 tahun 45-52 tahun 53-60 tahun	12 8 1	21,1 14,0 1,8
Pendidikan		
D3 Keperawatan	42	73,3
S1 Keperawatan Ners	15	26,3
Masa Kerja		
5-15 tahun	23	56,1
16-25 tahun	13	31,6
26-35 tahun	12	12,3

Table 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan dan lama kerja di RSI Siti Aisyah Kota Madiun

Berdasarkan tabel 1, responden di RSI Siti Aisyah Kota Madiun mayoritas perawat berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 44 orang (77,2%). Sedangkan perawat dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 13 orang (22,8%). Perawat dengan usia terbanyak adalah 23-30 tahun yaitu 23 orang (40,4%). Urutan kedua terdapat usia 31-37 tahun sebanyak 13 orang (22,8%). Urutan ketiga terdapat usia 38-44 tahun sebanyak 12 orang (21,1%). Urutan keempat terdapat usia 45-52 tahun sebanyak 8 orang (14,0%) Sedangkan yang paling sedikit pada usia 53-60 sebanyak 1 orang (1,8%). Perawat yang berpendidikan terakhir D3 Keperawatan sebanyak 42 orang (73,3%). Perawat yang berpendidikan S1 Keperawatan Ners sebanyak 15 orang (26,3%). Masa kerja perawat paling banyak pada 5-15 tahun sebanyak 23 orang (56,1%). Urutan kedua pada 16-25 tahun sebanyak 13 orang (31,6%). Sedangkan yang sedikit pada 26-35 tahun sebanyak 12 orang (12,3%).

Variabel	Kategori	Jumlah (n)	Prosentase (%)
Beban Kerja	Ringan	2	3,5

	Sedang Berat	13 42	22,8 73,7
Kualitas Pelayanan	Baik	22	38,6
	Tidak Baik	35	61,4

Table 2. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Beban Kerja dan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Kota Madiun

Berdasarkan tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa dari 47 responden di RSI Siti Aisyah Kota Madiun sebagian besar perawat memiliki beban kerja yang Berat yaitu sebanyak 42 orang (73,7%) sedangkan perawat yang memiliki beban kerja sedang sebanyak 13 orang (22,8%) dan yang paling sedikit perawat yang memiliki beban kerja ringan sebanyak 2 orang (3,5%). Perawat yang memiliki kualitas pelayanan Tidak baik yaitu sebanyak 35 orang (61,4%) dibandingkan dengan kualitas pelayanan baik sebanyak 22 orang (38,6%).

Beban Kerja	Kualitas Pelayanan						Sig	Correlation coefficient
	Baik		Tidak Baik		Total			
	F	%	F	%	F	%		
Ringan	1	1,8	1	1,8	2	3,5	0,000	0,485
Sedang	11	19,3	2	3,5	13	22,8		
Berat	10	17,6	32	56,1	42	73,7		
Total	22	38,6	35	61,4	57	100,0		

Table 3. Tabulasi Silang Beban Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Perawat di Ruang Rawat Inap RSI Siti Aisyah Kota Madiun

Berdasarkan dari 57 responden perawat yang mengalami beban kerja ringan dengan kualitas pelayanan baik sebanyak 1 orang dengan persentase (1,8%) dan perawat yang mengalami beban kerja ringan dengan kualitas pelayanan tidak baik sebanyak 1 orang dengan persentase (1,8%). Perawat yang mengalami Beban kerja sedang dengan kualitas pelayanan baik sebanyak 11 orang dengan persentase (19,3%) dan perawat yang mengalami beban kerja sedang dengan kualitas pelayanan tidak baik sebanyak 2 orang dengan persentase (3,5%). Perawat yang mengalami Beban kerja berat dengan kualitas pelayanan baik sebanyak 10 orang dengan persentase (17,6%) dan perawat yang mengalami beban kerja berat dengan kualitas pelayanan tidak baik sebanyak 35 orang dengan persentase (61,4%). Hasil pengelolaan data menggunakan uji Kendal Tau menunjukkan bahwa nilai p value 0,000 ($p \leq 0,05$) yang artinya H_0 diterima dan terdapat pengaruh Beban Kerja terhadap kualitas pelayanan perawat di ruang rawat inap RSI Siti Aisyah Kota Madiun dan dari tabulasi tersebut juga dapat diketahui bahwa koefisiensi antara kedua variabel tersebut Positif sebesar 0,485 dengan keeratan cukup dan searah.

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa dari 57

responden berdasarkan jenis kelamin paling banyak yaitu responden perempuan sebanyak 44 responden (77,2%) dan jumlah paling sedikit yaitu responden laki laki sebanyak 13 responden (22,8%). Yang artinya beban kerja yang dialami perempuan lebih berat dibandingkan dengan beban kerja yang dialami oleh laki laki. Distribusi karakteristik responden berdasarkan umur menunjukkan bahwa dari 57 responden berdasarkan umur paling banyak berkisar pada usia 23 - 30 tahun yaitu sebanyak 23 orang(40,4%) dan jumlah paling sedikit terdapat pada responden yang berusia 53 - 60 tahun sebanyak 1 orang (1,8%).

Berdasarkan hasil penelitian Rudianti Yulistiana (2011) faktor usia yang menunjukkan >7 tahun mulai kerja masih tergolong belum maksimal dibandingkan perawat yang mulai kerja di usia lebih dari 7 tahun masa kerja. Distribusi karakteristik responden berdasarkan pendidikan menunjukkan bahwa dari 57 responden berdasarkan Pendidikan terakhir paling banyak yaitu responden yang memiliki pendidikan terakhir D3 keperawatan sebanyak 42 responden (73,3%) dan jumlah paling sedikit yaitu responden dengan pendidikan terakhir S1 Keperawatan Ners sebanyak 15 responden (26%).

Distribusi karakteristik responden berdasarkan Masa Kerja menunjukkan bahwa dari 57 responden berdasarkan lama kerja paling banyak yaitu responden yang memiliki lama kerja 2 - 10 tahun sebanyak 32 responden (56,1%) dan jumlah paling sedikit yaitu responden yang memiliki lama kerja 20 - 30 tahun sebanyak 7 responden (12,3%). Berdasarkan analisa peneliti bahwa lama masa kerja untuk mengetahui tingkatan kualitas yang di alami pada masa kerja > 10 tahun tergolong masih maksimal dibandingkan yang < 10 tahun.

Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Perawat di Ruang Rawat Inap

Berdasarkan analisa univariat dari data primer yang telah diambil oleh penelitian, dapat diketahui bahwa dari 57 perawat sebagai responden mayoritas responden sebanyak 42 orang (73,7%) mengalami beban kerja berat. Untuk responden yang mengalami beban kerja sedang sebanyak 13 orang (22,8%) dan untuk responden yang mengalami beban kerja ringan sebanyak 2 orang (3,5%). Tingginya beban kerja perawat di Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Kota Madiun didukung dari hasil perhitungan tiap item indikator beban kerja Terdapat tiga indikator yang menunjukkan bahwa perawat memiliki beban kerja berat yaitu indikator kondisi pekerjaan, penggunaan waktu kerja dan target yang harus dicapai. Berikut adalah indikator yang menunjukkan bahwa perawat memiliki beban kerja yaitu:

Indikator kondisi pekerjaan dapat diketahui bahwa perawat yang mempunyai kondisi pekerjaan dengan kategori sedang sebesar (56,1%) sejumlah 32 responden, kondisi pekerjaan dengan kategori berat sebesar (40,4%) sejumlah 23 responden dan kondisi pekerjaan dengan kategori ringan sebesar (3,5%). Hal ini didukung berdasarkan empat pernyataan, yang diberikan dan terdapat satu pertanyaan yang memiliki hasil tertinggi yaitu jumlah perawat yang cenderung sedikit.

Menurut Umansky dan Rantanen (2016) menyatakan bahwa beban kerja perawat adalah perbandingan antara jumlah perawat dengan jumlah pasien yang harus ditangani. Menurut peneliti beban kerja berat responden disebabkan karena kurangnya tenaga perawat dan banyaknya pasien yang harus ditangani, pihak Rumah Sakit dapat merolling shift atau ruangan kerja yang berpotensi lebih besar beban kerjanya dan menambah tenaga perawat.

Indikator penggunaan waktu kerja dapat diketahui bahwa perawat yang mempunyai penggunaan waktu kerja dengan kategori berat sebesar (57,9%) sejumlah 33 responden dan penggunaan waktu kerja dengan kategori sedang sebesar (42,1%) sejumlah 24 responden. Hal ini didukung berdasarkan tiga pernyataan, yang diberikan dan terdapat satu pernyataan yang memiliki hasil tertinggi yaitu perawat setiap saat menghadapi pasien dengan berbagai karakter.

Ruang rawat inap merupakan salah satu pelayanan rumah sakit yang melaksanakan asuhan dan pelayanan keperawatan dan pengobatan secara berkesinambungan lebih dari 24 jam (Kemenkes RI,2012) sehingga waktu yang dibutuhkan lebih lama di bandingkan tenaga pekerja lain, pada proporsi penggunaan waktu kerja dapat dibedakan atas beban kerja beban langsung, beban kerja tidak langsung dan beban kerja yang lainnya(Gibsin,2000). Beban kerja langsung seperti memasang infus, beban kerja tidak langsung seperti membuat laporan. Dari banyaknya pekerjaan keperawatan dan waktu yang terbatas perawat juga harus menghadapi pasien dengan berbagai karakter

Menurut peneliti perawat di ruang rawat inap RSI Siti Aisyah kota madiun dalam menangani pasien dengan berbagai karakter menggunakan tutur kata yang lebut dan saling menghargai dan juga memposisikan diri sama dengan keadaan yang di alami oleh pasien.

Indikator target yang harus dicapai dapat diketahui bahwa perawat yang mempunyai target yang harus dicapai dengan kategori berat sebesar (54,4%) sejumlah 31 responden dan target yang harus dicapai dengan kategori sedang sebesar (45,6%) sejumlah 26 responden. Hal ini didukung berdasarkan empat pernyataan, yang diberikan dan terdapat satu pernyataan yang memiliki hasil tertinggi yaitu banyaknya beban kerja yang harus diselesaikan oleh perawat.

Beban kerja yang dilakukan perawat adalah sejumlah target pekerjaan atau hasil yang harus di capai (Kep.Menpan no.75/2004) semakin banyaknya beban kerja yang harus diselesaikan oleh perawat semakin banyak juga target perawat yang harus dicapai. Menurut peneliti perawat di ruang rawat inap RSI Siti Aisyah Kota Madiun perlu memprioritaskan tugas mana yang paling penting atau harus diselesaikan terlebih dahulu atau membuat jadwal untuk diri sendiri. Berdasarkan ke tiga indikaor di atas pada indicator target yang harus dicapai yang paling dapat mempengaruhi terjadinya beban kerja berat pada perawat, pihak rumah sakit dapat menyesuaikan tupoksi pekerjaan perawat sesuai dengan kemampuan yang ada dalam perawat dan jangan memberikan target yang begitu berat atau diluar batas kemampuan perawat itu sendiri.

57 responden perawat yang mengalami beban kerja ringan dengan kualitas pelayanan baik sebanyak 1 orang dengan persentase (1,8%) dan perawat yang mengalami beban kerja ringan dengan kualitas pelayanan tidak baik sebanyak 1 orang dengan persentase (1,8%). Perawat yang mengalami Beban kerja sedang dengan kualitas pelayanan baik sebanyak 11 orang dengan persentase (19,3%) dan perawat yang mengalami beban kerja sedang dengan kualitas pelayanan tidak baik sebanyak 2 orang dengan persentase (3,5%). Perawat yang mengalami Beban kerja berat dengan kualitas pelayanan baik sebanyak 10 orang dengan persentase (17,6%) dan perawat yang mengalami beban kerja berat dengan kualitas pelayanan tidak baik sebanyak 35 orang dengan persentase (61,4%).

Hasil pengelolaan data menggunakan uji Kendal Tau menunjukkan bahwa nilai p value 0,000 ($p \leq 0,05$) yang artinya H_0 diterima dan terdapat pengaruh Beban Kerja terhadap kualitas pelayanan perawat di ruang rawat inap RSI Siti Aisyah Kota Madiun dan dari tabulasi tersebut juga dapat diketahui bahwa koefisiensi antara kedua variabel tersebut positif sebesar 0,485. Menurut Gilles, 2009 peningkatan beban kerja dapat terjadi jika jumlah perawat tidak sesuai dengan tingkat kebutuhan perawatan pada pasien. Penurunan kualitas pelayanan yang diberikan perawat berakibat pada rasa kepuasan pasien dan keluarga.

Menurut peneliti beban kerja yang terjadi di RSI Siti Aisyah Kota Madiun tergolong tinggi , pihak Rumah Sakit diharapkan mampu mengatur tupoksi pekerjaan yang perawat sesuai dengan kemampuan perawat dan menambah tenaga keperawatan karena jumlah perawat yang tergolong masih sedikit . hal tersebut harus diperhatikan karena beban kerja sangat berpengaruh terhadap baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Berdasarkan beban kerja perawat di ruang rawat inap RSI Siti Aisyah Kota Madiun memiliki beban kerja tertinggi yaitu sebanyak 42 responden (73,7%).
2. Berdasarkan laporan Kualitas Pelayanan Perawat sebanyak 35 perawat di ruang rawat inap RSI Siti Aisyah Kota Madiun memiliki tingkat kualitas pelayanan yang rendah (61,4%).
3. Di ruang rawat inap RSI Siti Aisyah Kota Madiun terdapat hubungan antara beban kerja dan kualitas pelayanan perawat dengan $p = 0,000$ dan $a = 0,05$.

Kekurangan Kajian

Untuk jurnal ini belum mampu menjelaskan dengan detail terkait penanganan untuk kualitas pelayanan perawat yang tidak baik dan beban kerja yang dialami perawat belum dijelaskan secara detail karena perawat yang memiliki beban kerja cenderung tidak melakukan kerja yang berat, pekerjaan yang dilakukan sudah sesuai dengan prosedur yang diberikan oleh rumah sakit, hal tersebut karena keterbatasan waktu penelitian dan akses data yang diberikan oleh rumah sakit masih belum lengkap

Pernyataan

Terima kasih kepada RSI Siti Aisyah Kota Madiun yang telah bersedia menjadi tempat penelitian. Terima kasih kepada Ibu Retno Widiarini S.KM.,M.Kes dan Ibu Avicena Sakufa Marsanti , S.K.M., M.Kes selaku dosen pembimbing. Terima kasih kepada pihak yang telah berkontribusi untuk penelitian dan penulisan artikel.

DAFTAR PUSTAKA

- Goleman et al., 2019 (2019) 'Beban kerja', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), pp. 1689-1699.
- Henri (2018) 'Rumah sakit menurut permenkes', *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951-952., (44), pp. 6-25.
- Ii, B. A. B. and Pustaka, S. (2016) 'BAB II STUDI PUSTAKA 2.1 Tinjauan Pustaka 2.1.1 Rumah Sakit', pp. 4-13.
- Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/755/2019 Tentang Pedoman Nasional Pelayanan Kedokteran Tata Laksana Tuberkulosis. In *Society* (Vol. 2, Issue 1).
- Indarwati, S. (2022) 'Sub bagian pemasaran & humas rumah sakit islam siti aisyah madiun', (38).
- Komar, M., Munawaroh, S. and Isro'in, L. (2020) 'Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun', *Health Sciences Journal*, 4(1), p. 123. doi: 10.24269/hsj.v4i1.407.
- Kusumawati, P. M. and Dewi, I. G. A. M. (2021) 'Peran Stres Kerja Memediasi Pengaruh Beban Kerja Terhadap Burnout Perawat Rumah Sakit Daerah Mangusada Badung', *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 10(3), p.209. doi: 10.24843/ejmunud.2021.v10.i03.p 01.
- Mahfudhoh, M. and Muslimin, I. (2020) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon', *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 8(1), pp. 39-46. doi: 10.37641/jimkes.v8i1.310.
- Makassar, S. K. (2016) 'Dosen Tetap Program D3 Kep. Akademi Keperawatan Sandi Karsa Makassar', 1, pp. 855-864.



Pavianti, T., Hayati, R. and Fitlya, R. (2022) 'Pengaruh Kecenderungan Burnout Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Tenaga Kesehatan di UPTD Puskesmas Sungai Awan Kecamatan Muara Pawan Kabupaten ...', *Eksistensi*, 4(2), pp. 74-81. Available at: <http://103.154.143.189/index.php/9Eksis/article/view/4642>.

Pradana, B. A., Kristanto, R. S. and Hidayat, D. S. (2019) 'Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Burnout Pada Perawat Rsud Kardinah Kota Tegal', *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 5(2), pp. 61-69. doi: 10.35829/magisma.v5i2.28.

Saparwati, M. and Apriatmoko, R. (2020) 'Gambaran Kejadian Burnout Pada Perawat Di RSUD Ungaran', *Pro Health Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 2(2), p. 82. doi: 10.35473/prohealth.v2i2.545.

Sapti, M. (2019) 'hubungan antara beban kerja dengan burnout syndrome pada perawat kamar operasi RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro', *Kemampuan Koneksi Matematis (Tinjauan Terhadap Pendekatan Pembelajaran Savi)*, 53(9), pp. 1689-1699.

Setiawan, G. (2019) 'BAB II Tinjauan Pustaka BAB II TINJAUAN PUSTAKA 2.1. 1-64', *Gastronomía ecuatoriana y turismo local*. 1(69), pp. 5-24.

Suparyanto dan Rosad (2015 (2020) 'Kualitas pelayanan perawat, *Suparyanto dan Rosad (2015*, 5(3), pp. 248-253.

Syafri, Edi; Endrizal, N. (2016) 'Hubungan antara work-family conflict dengan burnout', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), pp. 1689-1699.

WHO. (2019). *Are Updated Every Year. forthe Tuberculosis*.

Yanti, Z. (2017). Pengaruh Diabetes Melitus Terhadap Keberhasilan Pengobatan Tb Paru Di Puskesmas Tanah Kalikedinding