

Available online at : <http://ejournal.stikesprimanusantara.ac.id/>

Jurnal Kesehatan

| ISSN (Print) 2085-7098 | ISSN (Online) 2657-1366 |



Penelitian



HUBUNGAN BEBAN KERJA DENGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN SELAMA PANDEMI COVID-19

Defi Eka Kartika¹, Siska Mayang Sari², Imron Rosyadi³, Ade Dilaruri⁴

^{1,2,3,4} Program Studi Ilmu Keperawatan, Universitas Hang Tuah, Pekanbaru, Riau, Indonesia

ARTICLE INFORMATION

Received: November 01, 2022
 Revised: November 17, 2022
 Accepted: Desember 06, 2022
 Available online: Desember 31, 2022

KEYWORDS

Beban kerja perawat, COVID-19, Kepuasan pasien

CORRESPONDING AUTHOR

Defi Eka Kartika

E-mail : defiekakartika12@gmail.com

ABSTRAK

Latar belakang : Peningkatan kasus pasien positif COVID -19 yang dirawat di ruangan khusus (pinere) Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau mengakibatkan meningkatnya kebutuhan tenaga perawat. Hal ini berdampak pada perawat yang bertugas di ruangan rawat inap umum dipindahkan ke ruangan pinere untuk menangani pasien COVID-19 sehingga berkurangnya jumlah perawat yang bertugas di ruangan. Kondisi tersebut mengakibatkan beban kerja perawat meningkat dan secara langsung berpengaruh terhadap penampilan kerja perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan kepada pasien. Penampilan kerja perawat yang berkualitas diharapkan menghasilkan kepuasan pasien yang baik.

Tujuan : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan beban kerja perawat dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan selama pandemi COVID-19.

Metode : Penelitian ini merupakan studi kuantitatif deskriptif dengan desain korelasi dan pendekatan *cross-sectional*. Variabel independen pada penelitian ini adalah beban kerja perawat, sementara variabel dependennya adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan selama pandemi COVID-19. Populasi penelitian adalah seluruh perawat yang berdinam di ruang rawat inap medikal dan surgikal RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Teknik pengambilan sampel *proportional random sampling* pada 143 orang. Instrumen penelitian menggunakan kuisioner yang disusun oleh peneliti berdasarkan referensi yang terkait. Sebelum digunakan terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Analisa data menggunakan analisa univariat dan bivariat dengan uji *chi-square*.

Hasil : Didapatkan nilai $p = 0,002 < 0,05$ yang berarti ada hubungan beban kerja fisik terhadap kepuasan pasien dan didapatkan $p = 0,481 > 0,005$ yang berarti tidak ada hubungan beban kerja mental dengan kepuasan pasien.

Kesimpulan : Pelayanan keperawatan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu pihak manajemen rumah sakit juga dapat meninjau kembali kebutuhan tenaga perawat dengan beban kerja perawat untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien atas pelayanan keperawatan.

Background : The increase in cases of positive COVID-19 patients being treated in special rooms (pinere) at the Arifin Achmad Regional General Hospital in Riau Province has resulted in an increase in the need for nurses. This had an impact on the nurses on duty in general inpatient rooms being moved to the pinere room to treat COVID-19 patients so that the number of nurses on duty in the room was reduced. These conditions resulted in an increase in the workload of nurses and directly affected the performance of nursing work in providing nursing care services to patients. Quality nurse performance is expected to result in good patient satisfaction.

Purpose : This study aims to determine the relationship between nurse workload and patient satisfaction with nursing services during the COVID-19 pandemic.

Methods : This research is a descriptive quantitative study with a correlation design and a cross-sectional approach. The independent variable in this study is the workload of nurses, while the dependent variable is patient satisfaction with nursing services during the COVID-19 pandemic. The study population was all nurses working in the medical and surgical inpatient rooms of Arifin Achmad Hospital, Riau Province. The sampling technique is proportional random sampling on 143 people. The research instrument uses a questionnaire compiled by researchers based on related references. Prior to use, validity and reliability tests were first carried out. Data analysis used univariate and bivariate analysis with chi-square test.

Results : Obtained p value = 0.002 < 0.05, which means there is a relationship between physical workload and patient satisfaction and $p = 0.481 > 0.005$, which means there is no relationship between mental workload and patient satisfaction.

Conclusion : Quality nursing services can increase patient satisfaction. In addition, hospital management can also review the needs of nurses with the workload of nurses to improve performance and quality of service in an effort to increase patient satisfaction with nursing services.

PENDAHULUAN

Pada akhir tahun 2019 dunia digemparkan dengan adanya berita mengenai virus langka yang berbahaya, COVID-19 atau

DOI: <http://dx.doi.org/10.35730/jk.v13i0.916>

dikenal dengan Corona Virus Disease 2019, yang telah ditetapkan oleh WHO (World Health Organization) atau Badan Kesehatan Dunia sebagai Kedaruratan Kesehatan Masyarakat yang

[Jurnal Kesehatan](http://www.jurnalkehatan.com) is licensed under [CC BY-SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

© [Jurnal Kesehatan](http://www.jurnalkehatan.com)

Meresahkan Dunia (KMMD) sejak 30 Januari 2020 lalu pada akhirnya ditetapkan sebagai pandemi pada tanggal 11 maret 2020 (Sari & Raharyani, 2020). COVID-19 pertama kali ditemukan di Provinsi Wuhan China pada akhir 2019 tahun lalu. Hanya butuh waktu 2 bulan saja virus COVID -19 ini sudah menyebar ke penjuru dunia, hampir seluruh negara di belahan dunia sudah ada bahkan banyak dari masyarakat dan warga negara nya terpapar serta terinfeksi virus ini.

Kasus COVID -19 di Indonesia pertama kali terkonfirmasi pada tanggal 02 Maret 2020 di Depok, Jawa Barat. Pada tanggal 10 April 2020 virus ini telah menyebar di 34 Provinsi di Indonesia. Maka dari itu keluarlah (Keputusan Presiden RI, 2020) no 12 Tahun 2020 tentang penetapan bencana non alam penyebaran Corona Virus Disease 2019 (COVID- 19) sebagai bencana nasional, dan karena itulah pemerintah pusat menghimbau kepada gubernur, walikota serta bupati untuk menjadi ketua gugus penanganan COVID-19 di daerah masing-masing. Per 30 Oktober 2020 kasus COVID -19 di Indonesia mencapai angka 406.945 kasus, dengan jumlah kasus pasien yang telah sembuh mencapai 334.295 kasus, sedangkan sejumlah 13.782 kasus pasien yang meninggal akibat virus ini (Kemenkes RI, 2020).

Kasus COVID-19 di Riau pertama kali tercatat pada tanggal 18 Maret 2020. Pasien pertama yang positif COVID-19 dirujuk ke Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau. Sampai bulan Januari 2021, terkonfirmasi bahwa angka COVID-19 di Riau mencapai 24.932 kasus, dengan rincian 23.083 pasien yang sembuh, 583 pasien meninggal, 799 pasien isolasi mandiri, dan 467 di rawat di rumah sakit (corona.riau.go.id). Rumah sakit atau pusat pelayanan kesehatan, dokter dan Perawat merupakan garda terdepan yang berhubungan/kontak langsung dalam menangani pasien (Putri, 2020). Tenaga kesehatan bertugas memastikan pasien COVID-19 mendapatkan penanganan dengan baik namun tenaga kesehatan juga perlu mengutamakan keselamatan nyawanya saat bertugas (Rohman et al., 2020).

Perawat menjadi tenaga kesehatan mayoritas dalam memberikan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Perawat merupakan tenaga kesehatan yang paling lama berinteraksi saat memberikan pelayanan kepada pasien COVID-19. Pada pandemi COVID-19 beban kerja perawat semakin meningkat. Dengan mengikuti protokol kesehatan tentunya akan menambah beban kerja perawat, baik Tenaga Suka Rela (TKS) maupun Aparatur Sipil Negara (ASN) (Siregar & Simamora, 2020).

Beban kerja fisik merupakan perbedaan antara tuntutan pekerjaan dengan kemampuan pekerja untuk memenuhi tuntutan pekerjaan itu secara fisik sedangkan beban kerja mental adalah beban kerja yang timbul dan terlihat dari pekerjaan yang dilakukan, terbentuk secara kognitif (Naufal Shafy Saputro, Wiwik Budiawan,

2016). Beban kerja perawat adalah volume kerja perawat di sebuah unit rumah sakit. Sedangkan volume kerja perawat merupakan waktu yang dibutuhkan untuk menangani pasien per hari. Beban kerja dibutuhkan sebagai dasar untuk mengetahui kapasitas kerja perawat agar terdapat keseimbangan antara tenaga perawat dengan beban kerja (Hendianti et al., 2012). Beban kerja perawat selama pandemi COVID-19 salah satunya dapat dicetuskan oleh faktor kelelahan fisik Saat memberikan asuhan keperawatan pada pasien selama pandemi COVID-19, perawat dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan menggunakan APD sesuai dengan protokol kesehatan.

Penelitian Ernawati, Nursalam dan Djuari (2011) mengemukakan beban kerja perawat adalah seluruh kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh seorang perawat selama bertugas di suatu unit pelayanan keperawatan. Beban kerja yang tinggi dapat menyebabkan kelelahan serta stress kerja. Kelelahan yang dirasakan perawat ketika bertugas dapat mengakibatkan penyimpangan serta kemunduran dalam penampilan kerja. Kelelahan kerja ini juga dapat memberikan dampak terhadap kualitas asuhan keperawatan serta pelayanan kepada pasien menjadi tidak optimal. Beban kerja yang tinggi dapat berefek pada penurunan kinerja personel rumah sakit. Kinerja tenaga kesehatan di rumah sakit mempengaruhi pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien.

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang berefek terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan yang efektif. Cara memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga dapat memperoleh kepuasan yang ada pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pada rumah sakit melalui pelayanan prima. Pelayanan keperawatan dirumah sakit merupakan salah satu faktor penentu dari kualitas pelayanan dan citra rumah sakit dimata pasien. Perawat yang profesional diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan rumah sakit dapat diketahui dari penampilan profesional dari personil rumah sakit, efisiensi dan aktifitas pelayanan serta kepuasan pasien (Triwibowo, 2013).

Perawat dalam memberikan asuhan keperawatan tidak boleh dipengaruhi oleh status sosial dan ekonomi, keagamaan, kebangsaan dan pertimbangan politik. Setiap pasien berhak untuk mendapatkan asuhan yang sama. Perbedaan status sosial ekonomi hanya akan mempengaruhi perbedaan fasilitas dirumah sakit, tetapi tidak menimbulkan perlakuan dalam pemberian asuhan keperawatan (Praptianingsih, S, 2006). Kepuasan pasien merupakan masalah penting bagi penyedia pelayanan kesehatan. Hampir semua organisasi pelayanan kesehatan besar mengukur aspek kepuasan pasien. Program Picker/Commonwealth untuk

pelayanan pasien telah mengidentifikasi tujuh dimensi dari pelayanan berpusat kepada pasien, salah satunya adalah hormati nilai-nilai, keinginan dan kebutuhan pasien yang mana pasien ingin ditangani dengan penuh rasa hormat, pasien ingin diberitahu dan dilibatkan mengenai keputusan pelayanannya, dan persepsi pasien tentang kebutuhannya tidak boleh berbeda jauh dari persepsi penyelenggara pelayanan yang paling mempengaruhi pelayanan kesehatan. Dimensi pelayanan berpusat pada pasien ini mencakup sebagian besar lingkup praktik keperawatan (Potter & Perry, 2009).

Beban kerja yang dimiliki perawat memberikan pengaruh terhadap penerimaan pelayanan keperawatan yang diterima pasien. Laporan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau pada Desember 2020 diperoleh bawah selama pandemi COVID-19 ditemukan keluhan pasien dan keluarga terhadap lamanya waktu tunggu penerimaan pelayanan keperawatan serta ketidakpuasan komunikasi terapeutik perawat.

METODE

Penelitian ini merupakan studi kuantitatif deskriptif dengan desain korelasi dan pendekatan *cross-sectional*. Variabel

independen pada penelitian ini adalah beban kerja perawat, sementara variabel dependennya adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan selama pandemi COVID-19. Populasi penelitian adalah seluruh perawat yang berdinis di ruang rawat inap medikal dan surgikal RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Teknik pengambilan sampel *proportional random sampling* pada 143 orang. Instrumen penelitian menggunakan kuisioner yang disusun oleh peneliti berdasarkan referensi yang terkait. Sebelum digunakan terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan realibilitas. Analisa data menggunakan analisa univariat dan bivariat dengan uji *chi-square*. Kriteria inklusi sampel sebagai berikut: (1) Perawat ruang rawat inap medikal dan surgikal RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau; (2) Perawat bersedia menjadi responden dalam penelitian ini; (3) Perawat tidak dalam cuti hamil/melahirkan/tahunan; (4) Perawat tidak sedang mengikuti pendidikan/pelatihan. Kriteria eksklusi sampel adalah sebagai berikut: (1) Perawat yang terkonfirmasi positif COVID-19; (2) Perawat yang sedang proses karantina COVID-19

HASIL DAN PEMBAHASAN

Distribusi Frekuensi

Tabel 1: Distribusi Frekuensi

No	Distribusi	Frekuensi	
		f	%
1.	Beban Kerja Fisik	3	6
	Kelelahan Rendah	47	94
	Total	50	100
2.	Beban Kerja Mental		
	Beban Kerja Ringan	15	30
	Beban kerja Sedang	29	58
	Beban Kerja Berat	6	12
Total	50	100	
3.	Kepuasan Pasien		
	Tidak Puas	14	28
	Puas	36	72
Total	50	100	
4.	Penyintas Covid		
	Tidak	27	54
	Ya	23	46
	Total	50	100

Berdasarkan Tabel 1 didapatkan pada beban kerja fisik responden yang mengalami kelelahan rendah sebanyak 3 responden (6%) dan yang mengalami kelelahan sebanyak 47 responden (94%). Pada beban kerja mental terdapat responden yang mengalami beban kerja ringan sebanyak 15 responden (30%), beban kerja sedang sebanyak 29 responden (58%) dan beban kerja berat sebanyak 6 responden (12%). Pada kepuasan pasien terdapat pasien yang mengatakan tidak puas 14 pasien (28%) dan pasien yang

mengatakan puas sebanyak 36 pasien (72%). Pada penyintas covid terdapat yang tidak penyintas covid sebanyak 27 responden (54%) dan yang penyintas covid sebanyak 23 responden (46%).

Hubungan Beban Kerja Fisik Dengan Kepuasan Pasien

Tabel 2: Hubungan Beban Kerja Fisik Dengan Kepuasan Pasien

Beban Kerja Fisik	Kepuasan Pasien		p value
	Puas	Tidak Puas	
Kelelahan Rendah	1	2	0,002
Kelelahan	35	12	

Berdasarkan Tabel 2 pada beban kerja fisik, responden yang mengalami kelelahan rendah didapatkan 1 pasien yang mengatakan puas dan 2 pasien yang mengatakan tidak puas. Responden yang mengalami kelelahan didapatkan 35 pasien mengatakan puas dan 12 pasien mengatakan tidak puas. Didapatkan nilai $p = 0,002 < 0,05$ yang berarti ada hubungan beban kerja fisik terhadap kepuasan pasien.

Hubungan Beban Kerja Mental Dengan Kepuasan Pasien

Tabel 3: Hubungan Beban Kerja Mental Dengan Kepuasan Pasien

Beban Kerja Mental	Kepuasan Pasien		p value
	Puas	Tidak Puas	
Beban Kerja Ringan	12	3	0,481
Beban Kerja Sedang	19	10	
Beban Kerja Berat	5	1	

Berdasarkan Tabel 3 pada beban kerja mental, responden yang mengalami beban kerja ringan didapatkan 12 pasien yang mengatakan puas dan 3 pasien yang mengatakan tidak puas. Responden yang mengalami beban kerja sedang didapatkan 19 pasien yang mengatakan puas dan 10 pasien yang mengatakan tidak puas. Responden yang mengalami beban kerja berat didapatkan 5 pasien yang mengatakan puas dan 1 pasien yang mengatakan tidak puas. Didapatkan $p = 0,481 > 0,005$ yang berarti tidak ada hubungan beban kerja mental dengan kepuasan pasien.

Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien dan memberikan dampak positif bagi kesembuhan pasien (Frida & Putri, 2019). Buruknya manajemen dan pelayanan jasa kesehatan kepesertaan BPJS kesehatan yang diberikan rumah sakit kepada pasien sudah disadari mengakibatkan banyak kerugian baik bagi rumah sakit maupun bagi pasien. Artinya, meski pasien tidak menyampaikan keluhannya bukan berarti secara otomatis dianggap puas dengan pelayanan di rumah sakit (Rahmadani, Indar, & Jam'an, 2021)

Penelitian yang dilakukan oleh Tome, Nurhayani, & Darmawansyah (2019) didapatkan bahwa kepuasan pasien dalam sebuah rumah sakit dapat mempengaruhi pandangan atau persepsi dari pasien dan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di rumah

sakit. Semakin baik pelayanan kesehatan yang diberikan oleh sebuah Rumah Sakit maka diharapkan semakin memuaskan pasien sebagai penerima layanan, meskipun pada dasarnya kepuasan klien atas pelayanan yang diberikan merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan diterima oleh klien (Sukri, Roesmono, & Hajriana, 2017).

Pohan (2018) yang menyatakan kepuasan pasien apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya. Ketika pasien merasa puas maka dapat membantu mempercepat proses pelayanan keperawatan yang diberikan. Namun, permasalahan kepuasan pasien yang umum terjadi dipengaruhi oleh kinerja dan beban kerja perawat di ruang rawat inap (Rahmaniah, Hilda, & Nulhakim, 2019)

Hamid (2014) menyatakan bahwa beban kerja yang tidak proporsional akan menimbulkan dampak yang negatif yaitu ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaannya. Hasil penelitian dari Suartana dan Dewi (2020) mengemukakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian lain dari Wahyuni dan Irfani (2019) mengemukakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan penelitian dari Safitri dan Astutik (2019) juga mengemukakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti bahwa adanya beban kerja yang baik maka akan mempengaruhi produktivitas karyawan sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat

Tuntutan dari manajemen rumah sakit dapat menjadi sebuah beban atau tekanan bagi perawat selama memberikan asuhan keperawatan. Suma'mur (2019) mengatakan beban kerja adalah kemampuan kerja seorang tenaga kerja yang berbeda dari satu dan lainnya dan sangat tergantung dari tingkat keterampilan, kesegaran jasmani, jenis kelamin, usia dan ukuran tubuh yang bersangkutan. Sementara itu Hendiati (2018) mengatakan bahwa yang mempengaruhi beban kerja perawat adalah kondisi pasien yang selalu berubah, jumlah rata-rata jam perawatan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan langsung pada pasien, serta banyaknya tugas tambahan yang harus dikerjakan oleh seorang perawat sehingga dapat mengganggu penampilan kerja dari perawat tersebut.

Beban kerja perawat adalah faktor yang mempengaruhi perawat dalam memberikan asuhan keperawatan, salah satunya adalah aspek psikologis. Penelitian yang dilakukan oleh Rahman, Saleh, & Kadar (2019) menjelaskan bahwa beban kerja perawat pelaksana dapat mempengaruhi motivasi perawat dan kinerja asuhan keperawatan yang diberikan. Penelitian lain juga dilakukan oleh Sari, Ngaba, Lalupanda, & Aji (2017) yang menjelaskan

bahwa beban kerja perawat dapat dipengaruhi oleh perbandingan jumlah pasien yang harus ditangani dengan jumlah perawat.

Peneliti berasumsi dimana kepuasan pasien merupakan suatu hal yang sangat krusial dan penting bagi pihak rumah sakit. Setiap rumah sakit menginginkan tingkat kepuasan pasien selalu berada diatas nilai rata-rata. Hal ini menuntut pihak manajemen dan khususnya pemberi layanan kesehatan untuk terus meningkatkan kualitas asuhan yang diberikan untuk mencapai angka kepuasan pasien yang datang berkunjung atau dirawat di ruangan rumah sakit.

SIMPULAN

Diharapkan kepada perawat untuk mampu memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas dan meningkatkan motivasi dalam melakukan praktik keperawatan. Pelayanan keperawatan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu pihak manajemen rumah sakit juga dapat meninjau kembali kebutuhan tenaga perawat dengan beban kerja perawat untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien atas pelayanan keperawatan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anwardi, & Harpito. (2016). Analisa Beban Kerja Fisik Operator pada Stasiun Packing melalui Pendekatan Work Sampling (Studi Kasus: PT. P&P Bangkinang). *Jurnal Teknik Industri*, 2(1), 9–17.
- [2] Butarbutar Debora Theresia. (2014). *Uji Reliabilitas Dan Validitas Fatigue Severity Scale Versi Bahasa Indonesia Pada Dokter Residen Rsup Dr . 0–10*.
- [3] Calundu, Rasidin. (2018). *Manajemen Kesehatan*. Makassar: CV Sah Media.
- [4] Frida, E. M., & Putri, H. (2019). Hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien bpjs rawat inap dirumah sakit umum herna medan. *Jurnal Darma Agung Husada*, VI(2), 117–123.
- [5] Hart, S. G., & Staveland, L. E. (1988). Development of NASA-TLX (Task Load Index): Results of empirical and theoretical research. In P. A. Hancock & N. Meshkati (Eds.), *Advances in psychology*, 52. Human mental workload (p. 139–183). North-Holland. [https://doi.org/10.1016/S0166-4115\(08\)62386-9](https://doi.org/10.1016/S0166-4115(08)62386-9)
- [6] Hamid, S. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Lanjutan*. Yogyakarta: Deepublish.
- [7] Hendiati, S. Y. (2018). *Gambaran Beban Kerja Perawat Pelaksana Unit Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung*. Bandung: Universitas Padjajaran
- [8] Naufal Shafy Saputro, Wiwik Budiawan, S. (2016). Analisis Perbedaan Shift Kerja Terhadap Beban Kerja Mental , Beban Kerja Fisik , Kualitas Tidur . *Teknik Industri, Universitas Diponegoro*, 1–8.
- [9] Notoatmodjo. (2012a). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- [10] Pohan, I. (2018). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-dasar pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- [11] Pracinasari, Ira. (2013). *Beban Kerja Fisik vs Beban Kerja Mental*. Laporan Penelitian. Hiperkes dan Keselamatan Kerja. Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- [12] Pradhana, C. A., Suliantoro, H. (2018). *Analisis Beban Kerja Mental Menggunakan etode NASA-TLX Pada Bagian Shipping Perlengkapan Di PT. Triangle motorindo*. *Jurnal Penelitian Industri Vol 7, No 3 Program Studi Teknik Industri Universitas Diponegoro*. Semarang.
- [13] Rahman, A., Saleh, A., & Kadar, K. S. (2019). Studi Literature: Analisis Faktor Yang Berhubungan Supervisi Kepala Ruangan Dengan Tingkat Kepatuhan Perawat Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 4(2).
- [14] Rahmadani, Indar, & Jam'an, A. (2021). Analisis tingkat kepuasan pasien BPJS non PBI pada Rumah Sakit Pemerintah di Kota Makassar. *Competitiveness*, 10(1), 83–97.
- [15] Rahmaniah, A., Hilda, & Nulhakim, L. (2019). Hubungan Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Poli Ibu Hamil Puskesmas Temindung Kota Samarinda. *Jurnal Poltekes Kemenkes Kalimantan Timur*, 5(2).
- [16] Saputro, Budiawan, Sriyanto. (2016). *Analisis Perbedaan Shift Kerja Terhadap Beban Kerja Mental, Beban Kerja Fisik, Kualitas Tidur, dan Tingkat Kewaspadaan pada Supir Travel PO. Nusantara*. Laporan Penelitian Program Studi Teknik Industri Universitas Diponegoro. Semarang.
- [17] Sari, S. I., Ngaba, A. L., Lalupanda, E. M., & Aji, A. G. P. (2017). Pengendalian Dan Penjaminan Mutu Pengajaran Melalui Supervisi Klinis. *Satya Widya*, 33(1), 1-10.
- [18] Sukri, M., Roesmono, B., & Hajriana. (2017). Hubungan Pelayanan Tenaga Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Bpjs. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Pencerah*, 6, 1–6.
- [19] Suma'mur. (2019). *Higiyene Perusahaan dan Kesehatan Kerja*. Jakarta: Gunung Agung

- [20] Swarjana, I Ketut. (2015). *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.
- [21] Tome, P. L., Nurhayani, N., Darmawansyah, D. (2019). Analysis of Health Service Quality on Patient Satisfaction in Malimongan. *Indian Journal of Public Health Research & Development*, 10(7), 1125–1129. <https://doi.org/10.5958/0976-5506.2019.01734.0>
- [22] Vanchapo, A. R. (2020). *Beban Kerja dan Stress Kerja*. Pasuruan. Qiara Media. Pasuruan
- [23] Wahyuni, R., & Irfani, H. 2019. “Pengaruh Kompensasi Dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Kepsindo Indra Utama Padang”. *Psyche 165 Journal*, Jilid 12, No. 1, (Online)