

**ANALISIS BEBAN KERJA DAN BUDAYA KERJA
TERHADAP KINERJA PERAWAT MELAKSANAKAN
ASSESSMENT PASIEN DALAM PENINGKATAN MUTU
ASUHAN KEPERAWATAN DI RSUD PASAR MINGGU
JAKARTA SELATAN**

Oleh : Rizki Yeni Wulandari¹, Muhammad Hadi², Rohadi Haryanto³

Program Magister Keperawatan Fakultas Ilmu Keperawatan
Universitas Muhammadiyah Jakarta
Email : qeewrizki14@gmail.com

ABSTRAK

Latar belakang : Budaya kerja merupakan alat penting untuk keberhasilan suatu organisasi, karena hal tersebut terkait dengan kinerja perawatan mutu pelayanan yang diberikan. Organisasi perlu mengembangkan sumber daya manusia untuk meningkatkan budaya kerja yang baik

Tujuan : Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui hubungan beban kerja dan budaya kerja terhadap kinerja perawat melakukan assesmen pasien sesuai standar dalam peningkatan mutu asuhan keperawatan di RSUD Pasar Minggu Jakarta Selatan

Metode : Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode penelitian *cross sectional* dengan desain penelitiannya *Path Analysis*. Sampel dalam penelitian ini merupakan perawat pelaksana di RSUD Pasar Minggu Jakarta Selatan, dengan jumlah total sampel 134 responden dengan menggunakan teknik *cluster sampling*. Alat penelitian ini menggunakan 4 kuesioner yaitu beban kerja, budaya kerja, kinerja perawat dan mutu asuhan keperawatan.

Hasil : Ada pengaruh yang signifikan antara budaya kerja perawat terhadap mutu asuhan keperawatan ($p=0,03$). Selain itu, ada pengaruh yang signifikan antara kinerja perawat terhadap mutu asuhan keperawatan ($p=0,00$)

Kesimpulan : hasil analisis menunjukkan bahwa *diperlukan peningkatan budaya kerja yang baik terutama kedisiplinan perawat dalam melakukan assesment pasien untuk meningkatkan kinerja perawat dan menciptakan suasana organisasi yang tepat di RSUD Pasar Minggu Jakarta Selatan. Namun, beban kerja juga perlu dinilai untuk mencegah terjadinya kelalahan bekerja,*

Kata kunci : Beban Kerja, Budaya Kerja, Kinerja Perawat, *Assesment* Pasien, dan Mutu Asuhan Keperawatan

ABSTRACT

Background: Work culture is very important for the success of an organization because it is related to the quality of care provided. Organization needs to develop human resources to enhance adequate work culture.

Objective: The aim of this study is to discover the relationship of workload and work culture on the performance of nurse in performing assessments according to standards for improving the quality of nursing care in Pasar Minggu Hospital, South Jakarta.

Methods: This study uses a quantitative descriptive, cross-sectional research method with Path Analysis. The sample in this study is the practitioner nurse at Pasar Minggu Hospital in South Jakarta, with a total sample of 134 respondents using a cluster sampling technique. This research uses 4 questionnaires which include workload, work culture, nurse performance and quality of nursing care.

Results: There is a significant relationship between nurse's work culture and the quality of nursing care ($p = 0.03$). In addition, there is a significant relationship between nurses' performance and the quality of nursing care ($p = 0.00$).

Conclusion: It is required to improve adequate work culture especially a discipline of nurses in performing a patient assessment to improve their performance. It is also necessary to create a proper atmosphere of organization in Pasar Minggu Hospital, South Jakarta. However, the workload also needs to be assessed to prevent nursing burnout.

Keywords : Workload, Work Culture, Nurse Performance, Patient Assessment, and Quality of Nursing Care

PENDAHULUAN

Perawat memiliki peran dan fungsinya dalam memberikan pelayanan di rumah sakit, antara lain melakukan asuhan keperawatan dan kegiatan lainnya yang membantu proses pelayanan kesehatan lainnya di rumah sakit. Asuhan keperawatan adalah suatu proses atau tahapan tindakan keperawatan yang langsung diberikan pada pasien dalam sistem layanan kesehatan. Dalam melakukan asuhan keperawatan metode yang mesti diperbuat di antaranya yaitu melakukan *assesment* keperawatan, diagnosis keperawatan, perencanaan tindakan keperawatan, implementasi keperawatan, dan evaluasi keperawatan (Depkes, 2010).

Dalam menjalankan tugasnya, perawat menemui berbagai

masalah kesehatan yang dialami klien maupun keluarga klien. Selain itu, perawat juga harus fokus pada asuhan keperawatan yang diberikan. Keadaan ini dapat menyebabkan bermacam respon baik fisik maupun psikologis yang tidak bisa fisik dan psikologis yang tidak dapat dihilangkan begitu saja karena akan berpengaruh pada kinerja perawat sehari-hari, bila tidak diimbangi dengan peningkatan pengetahuan, keterampilan dan sikap perawat serta faktor yang menunjang untuk meningkatkan kepuasan kerja maka akan dirasakan oleh perawat bahwa beban kerja itu berat (Nani, 2008).

Dalam menunjang produktifitas kerja perawat dibutuhkan komitmen perawat dalam berorganisasi yang salah satunya melalui budaya kerja. Tujuan

budaya kerja ialah memperbaiki sikap dan perilaku kerja seseorang sehingga dapat meningkatkan produktifitas kerjanya dan mampu ketika menemui beragam tantangan pada masa selanjutnya (**Fernandez, 2006**). Melalui budaya kerja, perawat sebagai bagian dari organisasi diharapkan mampu memelihara serta meningkatkan mutu pelayanan keperawatan yang didalamnya mengandung nilai kejujuran, profesional, ketekunan dan kreatifitas dengan penerapan pengetahuan, keterampilan keperawatan yang relevan dengan kebutuhan klien.

Pelayanan keperawatan utama perawat adalah melakukan asuhan keperawatan. Yang tidak kalah penting dalam langkah asuhan keperawatan adalah tahap pengkajian (*assesment*). *Assesment* adalah komponen kunci dari praktik keperawatan yang diperlukan untuk perencanaan dan penyediaan perawatan yang berpusat pada pasien dan keluarga. Badan keperawatan dan kebidanan Australia (NMBA) dalam standar kompetensi nasional untuk perawat adalah melakukan pengkajian keperawatan yang komprehensif dan sistematis, merencanakan asuhan keperawatan dalam konsultasi dengan individu/kelompok, orang penting dan tim perawatan kesehatan interdisipliner dan merespon secara efektif pada situasi tak terduga atau cepat berubah

Pengkajian keperawatan adalah pengumpulan informasi tentang status fisiologis, psikologis, sosiologis, dan spiritual pasien yang dilakukan oleh perawat. Pengkajian keperawatan merupakan awal dalam proses keperawatan (**jurnal Perawat, 2017**). Pengenalan segera atas perubahan yang terkait serta keterampilan berfikir kritis memungkinkan perawat untuk mengidentifikasi dan memprioritaskan intervensi yang sesuai.

RSUD Pasar Minggu adalah satu dari beberapa Rumah Sakit milik Pemerintah DKI Jakarta tipe B Non

Pendidikan yang berada di pusat kota Jakarta Selatan. Berdasarkan hasil aplikasi kepemimpinan dan manajemen keperawatan yang dilakukan pada bulan oktober 2017 sampai dengan Januari 2018 diketahui bahwa format *assesment* pasien sudah terkomputesiasi hanya saja format *assesment* pasien di rawat jalan tersebut belum sesuai dengan standar *assesment* yang meliputi bio-psiko-sosio-spiritual sedangkan *assesment* pasien di ruang perawatan rawat inap sudah sesuai dengan standar yaitu meliputi pengkajian bio-psiko-sosio-spiritual. Berdasarkan observasi dilapangan perawat belum melakukan *assesment* sesuai dengan standar, masih terdapat format pengkajian yang tidak terisi secara penuh.

Berdasarkan wawancara dengan perawat pelaksana banyak yang mengeluhkan beban kerja yang tinggi dimana perawat melakukan tindakan langsung dan tidak langsung serta peningkatan jumlah pasien sehingga merasa tidak dapat melakukan *assesment* secara utuh.

Sedangkan fenomena yang terkait budaya kerja perawat diindikasikan dengan beberapa hal seperti kedisiplinan dan inisiatif perawat dalam melakukan *assesment* pasien, yaitu perawat terbiasa dengan melakukan *assesment* pasien tidak berdasarkan aspek bio-psiko-sosio-spiritual, yang berdampak pada kurang tanggapnya perawat terhadap keluhan pasien dalam memberikan asuhan keperawatan.

Berdasarkan fenomena tersebut dan belum adanya penelitian di RSUD Pasar Minggu mengenai beban kerja dan budaya kerja terhadap kinerja perawat, sehingga peneliti berkeinginan untuk mengadakan penelitian “Analisis beban kerja dan budaya kerja terhadap kinerja perawat dalam melaksanakan *assesment* pasien dalam peningkatan mutu asuhan keperawatan di RSUD Pasar Minggu Jakarta Selatan Tahun 2018”.

METODOLOGI PENELITIAN

Desain penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif dengan jenis pendekatan *cross sectional* yaitu penelitian dimana data variabel-variabel yang termasuk faktor resiko dan variabel-variabel yang termasuk efek diperoleh dalam satu saat yang bersamaan (Notoadmojo, 2010). Penelitian survei ini bersifat menjelaskan pengaruh kausal antar variabel yang disebut analisa jalur (*path analysis*).

Analisa jalur (*path analysis*) merupakan teknik statistik yang digunakan untuk menguji pengaruh kausal antara dua variabel atau lebih. Esensi dari analisa jalur adalah didasarkan pada sistem persamaan linear. Sistem pengaruh kausal atau sebab akibat menyangkut dua jenis variabel, yaitu variabel *independen* yang diberi simbol X, dan variabel *dependen* yang diberi simbol Y. Dalam penelitian ini variabel *independen* yaitu Beban Kerja (X1) dan Budaya Kerja Perawat (X2), serta untuk variabel *dependen* yaitu Kinerja Perawat (Y1) dan Mutu Asuhan Keperawatan (Y2).

Pada penelitian ini menggunakan sampel seluruh perawat yang berada di ruang Rawat Inap dan Rawat Jalan, total sampel yang digunakan dihitung menggunakan rumus Lemeshow sehingga sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 134 responden.

Pengambilan sampel dengan cara kluster (*Cluster Random Sampling*) adalah melakukan randomisasi terhadap kelompok, bukan terhadap subjek secara

individual (Azwa, 2010). Peneliti menggunakan teknik ini disebabkan oleh populasi yang ada di ruangan rawat inap dan rawat jalan RSUD Pasar Minggu Jakarta Selatan terdiri dari kluster-kluster atau ruangan, sehingga *cluster* yang digunakan dalam penelitian ini adalah 10 ruangan Rawat Inap dan Rawat Jalan RSUD Pasar Minggu Jakarta Selatan.

Kemudian penentuan besarnya sampel tiap ruangan menggunakan teknik *stratified random sampling* yang tujuannya agar setiap ruangan terwakili.

Penelitian ini dilaksanakan di Ruang Rawat Inap dan Rawat Jalan RSUD Pasar Minggu Jakarta Selatan. Penelitian. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli 2018.

Kuesioner dalam penelitian ini mengkaji tentang karakteristik responden yang berisi: inisial responden, jenis kelamin, usia, pendidikan, lama kerja, status kepegawaian dan beberapa pernyataan mengenai beban kerja, budaya kerja, kinerja perawatan serta mutu asuhan keperawatan di RSUD Pasar Minggu Jakarta Selatan. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisa dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov Test* untuk mengetahui data berdistribusi normal. Selanjutnya dilakukan uji analisis jalur (*Path Analysis*) untuk mengetahui pengaruh kausal antara variabel bebas (eksogen) dan variabel tak bebas (endogen).

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara beban kerja dan budaya kerja terhadap kinerja perawat

melaksanakan *assessment* pasien dalam peningkatan mutu asuhan keperawatan di RSUD Pasar Minggu Jakarta Selatan.

Karakteristik Responden

Tabel 5.1
Distribusi Perawat berdasarkan Usia
di Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Minggu Jakarta Selatan
Tahun 2018 (n=134)

Variabel	Mean	SD	95% CI	Min-Maks
Usia (dlm Tahun)	27,43	3,12	26,8-27,96	20-37

Hasil analisis data pada Tabel 5.1 menggambarkan rata-rata usia responden adalah 27 tahun (SD 3,12) dengan usia perawat termuda adalah 20 tahun dan responden tertua adalah 37 tahun.

Tabel 5.2
Distribusi Tingkat Pendidikan, Lama Kerja, dan Status Kepegawaian Perawat
Di Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Minggu Jakarta Selatan
Tahun 2018 (n=134)

No	Variabel		Jumlah	Frekuensi (%)
1	Tingkat Pendidikan	D3 Kep	93	64,9
		S1 Kep	41	30,6
2	Lama Kerja	<1Tahun	12	9,0
		1-2 Tahun	79	59,0
		> 2 Tahun	43	32,1
3	Status Kepegawaian	Non PNS	132	98,5
		PNS	2	1,5

Pada Tabel 5.2 menggambarkan bahwa karakteristik tingkat pendidikan, lama kerja, dan status kepegawaian perawat di RSUD Pasar Minggu Jakarta Selatan mayoritas adalah lulusan D3

Keperawatan sebanyak 93 responden (69,4%), dengan mayoritas lama kerja antara 1-2 tahun sebanyak 79 responden (59%), dan status kepegawaian Non PNS sebanyak 132 responden (98%).

Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

a. Gambaran Beban Kerja

Tabel 5.3
Gambaran Beban Kerja Perawat
di Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Minggu Jakarta Selatan
Tahun 2018 (n=134)

Variabel	Mean	SD	95% CI	Min-Maks
Beban Kerja	34,22	2,60	33,77-34,66	28-39
Beban Kerja Kuantitatif	18,40	2,831	17,91-18,88	12-24
Beban Kerja Kualitatif	16,10	2,020	15,76-16,45	11-23

Tabel 5.3 menggambarkan hasil analisis data rerata beban kerja perawat di RSUD Pasar Minggu sebesar $34,22 \pm 2,60$. Hasil analisis ini menggambarkan bahwa 95 % diyakini bahwa perawat RSUD Pasar Minggu yang menjadi responden dalam penelitian ini memiliki beban kerja sebesar 33,77-34,66. Beban

kerja perawat terdiri atas dua komponen pembentuk yaitu beban kerja kuantitatif dan beban kerja kualitatif. Rerata beban kerja kuantitatif sebesar 18,40 dengan nilai minimum 12 dan maksimum 24. Skor rerata beban kerja kualitatif sebesar 16,10 dengan nilai minimum 11 dan maksimum 23.

b. Gambaran Budaya Kerja

Tabel 5.4
Gambaran Budaya Kerja Perawat
di Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Minggu Jakarta Selatan
Tahun 2018 (n=134)

Variabel	Mean	SD	95% CI	Min-Maks
Budaya Kerja	71,06	6,31	69,98-72,14	58-84
Budaya Disiplin	26,69	2,83	26,47-27,44	18-32
Budaya Keterbukaan	24,17	2,89	23,68-24,67	19-28
Budaya Saling Menghargai	20,37	2,69	19,91-20,82	14-24

Tabel 5.4 menggambarkan hasil analisis data rerata budaya kerja perawat RSUD Pasar minggu sebesar $71,06 \pm 6,31$ dengan skor minimum 58 dan maksimum 84. Budaya kerja perawat terdiri atas tiga komponen pembentuk yaitu budaya disiplin, keterbukaan dan saling menghargai. Rerata budaya disiplin

responden sebesar 26,69 dengan nilai minimum 18 dan maksimum 32. Skor budaya keterbukaan responden sebesar 24,17 dengan nilai maksimum 28, sedangkan rata-rata nilai budaya saling menghargai responden sebesar 20,37 dengan nilai maksimum 24 dan minimum 14.

c. Gambaran Kinerja Perawat

Tabel 5.5
Gambaran Kinerja Perawat
di Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Minggu Jakarta Selatan
Tahun 2018 (n=134)

Variabel	Mean	SD	95% CI	Min-Maks
Kinerja	72,92	6,87	71,74-74,09	62-85

Tabel 5.5.menggambarkan nilai rerata nilai kinerja perawat sebesar 72,92 (SD 6,87). Dari table diatas dapat diyakini bahwa rata-rata perawat responden memiliki nilai kinerja antara 71,74 dan 74,09 meskipun ditemukan bahwa nilai minimum budaya kerja responden adalah 62 dan nilai terbesar mencapai 85.

d. Gambaran Mutu Asuhan Keperawatan

Tabel 5.6
Gambaran Mutu Asuhan Keperawatan
di Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Minggu Jakarta Selatan
Tahun 2018 (n=134)

Variabel	Mean	SD	95% CI	Min-Maks
Mutu Asuhan Keperawatan	104,99	12,78	102,81-107,18	76-122

Tabel 5.6 menunjukkan rerata skor total mutu asuhan keperawatan yang dilakukan responden perawat. Hasil menggambarkan bahwa rerata skor mutu asuhan keperawatan sebesar 104,99 (SD 12,78). Dari table diatas menunjukkan bahwa rerata perawat memiliki nilai mutu asuhan diantara 102,81 dan 107,18 meskipun masih ditemukan responden yang memiliki nilai skor 76.

Analisis Jalur (Path Analysis)

1. Model Sub-Struktur 1: Pengaruh Beban Kerja Terhadap Budaya Kerja

Tabel 5.7
Koefisiensi Beta Beban Kerja Terhadap Budaya Kerja Coefficients^a

Model	Unstandarized Coefficients		Standarized Coefficients	t	Sig.
	Beta	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	62.388	7.218		8.643	.000
Beban Kerja	.253	.210	.104	1.205	.230

a. Dependent Variabel: Budaya Kerja

Tabel 5.7 menunjukkan model regresi substruktur 1 menunjukkan bahwa beban kerja tidak memiliki pengaruh terhadap budaya kerja perawat ($P=0,230$). Nilai R^2 0,011 menjelaskan bahwa pengaruh variable beban kerja terhadap budaya kerja perawat sebesar 1,1%, sementara sisanya 98,9% merupakan sumbangan dari variable lain yang tidak masuk dalam model substruktur 1 ataupun

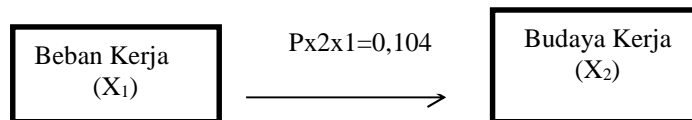
dari variable lain yang tidak masuk dalam penelitian.

Persamaan sub struktural 1: $X_1 = \beta X_2 + \epsilon_1$, di mana X_1 adalah beban kerja dan X_2 adalah budaya kerja. Nilai R^2 positif menunjukkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap budaya kerja meskipun pengaruh tersebut sangat lemah dan tidak signifikan ($p < 0,05$).

Gambar 5.1

Pengaruh Langsung Beban Kerja terhadap Budaya Kerja

$$e1 = (1 - 0,011) = 0,994$$



Secara langsung beban kerja beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap budaya kerja.

Besaran pengaruh langsung beban kerja terhadap budaya kerja sebesar 0,104.

2. Model Substruktur 2: Pengaruh Beban Kerja melalui Budaya Kerja terhadap Kinerja Perawat

Tabel 5.8
Koefisiensi Beta Beban Kerja dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Perawat
Coefficients^a

Model	Unstandarized Coefficients		Standarized Coefficients	t	Sig.
	Beta	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	29,786	9.181		3.244	.001
Beban Kerja	.706	.215	.267	3.282	.001
Budaya Kerja	.267	.088	.245	.3.021	.003

a. Dependent Variabel: Kinerja Perawat

Dari tabel 5.5 dapat disimpulkan bahwa dalam model sub-struktur 2,

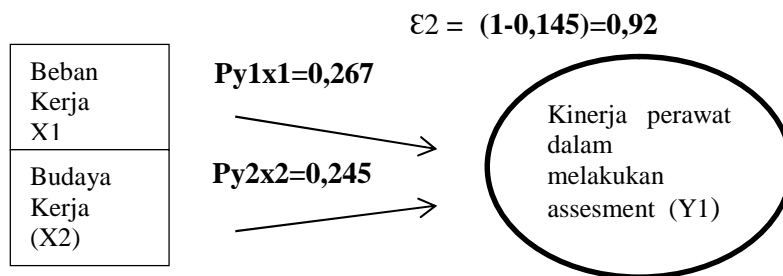
variable beban kerja dan kinerja perawat memiliki hubungan yang signifikan

terhadap kinerja perawat ($P < 0,05$). Nilai R^2 0,145 menjelaskan bahwa pengaruh variable beban kerja dan budaya kerja terhadap kinerja perawat sebesar 14,5 %, sementara 85,5% merupakan sumbangan dari variable lain.

Persamaan sub struktur 2: $Y_1 = \beta_{1x1} + \beta_{1x2} + \epsilon_{1y1}$, di mana variable x_1 adalah beban kerja, x_2 adalah budaya kerja. Dan Y_1 adalah kinerja perawat.

Nilai R^2 positif menunjukkan bahwa beban kerja dan budaya kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja dan kekuatan pengaruh bersifat lemah. Nilai $p=0,001$ untuk variable beban kerja dan $p=0,003$ pada budaya kerja menunjukkan bahwa beban kerja dan budaya kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perawat.

Gambar 5.2
Pengaruh Langsung Beban Kerja dan Budaya Kerja terhadap Kinerja Perawat



Secara langsung beban kerja dan budaya kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perawat. Besaran pengaruh langsung beban kerja terhadap kinerja perawat sebesar 0,267. Dan besaran pengaruh langsung budaya

kerja terhadap kinerja [erawat sebesar 0,245. Berdasarkan gambar 5.2 dapat disimpulkan bahwa pengaruh paling besar terhadap kinerja perawat adalah beban kerja dengan pengaruh sebesar 0,267.

3. Model Sub-Struktur 3: Pengaruh Beban Kerja, Budaya Kerja dan Kinerja Perawat Terhadap Mutu Asuhan Keperawatan

Tabel 5.9
Hasil Analisis Pemodelan Sub-Struktur 3 Beban Kerja, Budaya Kerja, dan Kinerja Perawat terhadap Mutu Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Minggu Jakarta Selatan Tahun 2018 (n=134)

Model	Unstandarized Coefficients		Standarized Coefficients	t	Sig.
	Beta	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	21.531	16.822	.025	1.280	.203
Beban Kerja	.125	.294	.167	.317	.752
Budaya Kerja	.339	.161	.406	2.100	.038
Kinerja Perawat	.756	.154		4.907	.000

a. Dependent Variabel: Mutu Asuhan Keperawatan

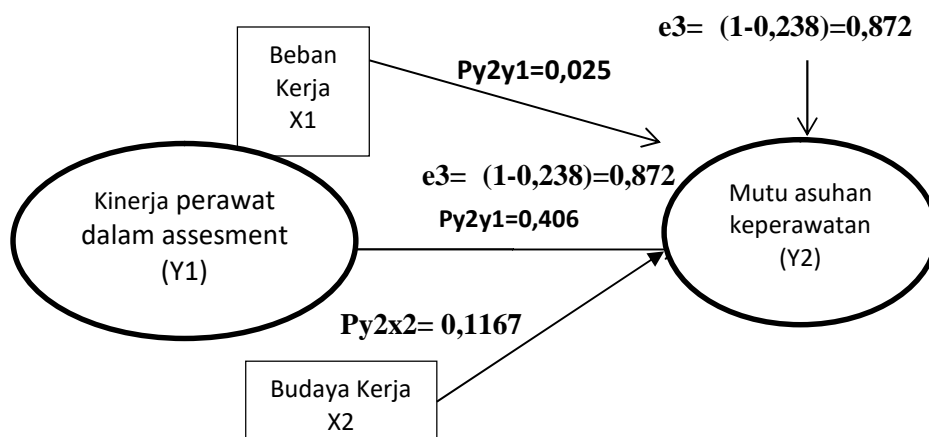
Tabel 5.9 menunjukkan hubungan yang signifikan antara budaya kerja dan kinerja perawat terhadap mutu asuhan keperawatan ($p < 0,05$) sedangkan hubungan beban kerja terhadap mutu pelayanan kesehatan tidak signifikan ($p = 0,752$). Nilai R^2 0,238 menjelaskan bahwa pengaruh variable beban kerja, budaya kerja, dan kinerja perawat memiliki pengaruh terhadap mutu asuhan keperawatan sebesar 23,8%. Pengaruh lainnya sebesar 76,2% merupakan sumbangan dari variable lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

Persamaan sub struktur 3: $Y_2 = \beta_{2x1} + \beta_{2x2} + \beta_{2y1} + \epsilon_2$, dimana variable x_1 adalah beban kerja, x_2 adalah budaya kerja, Y_1 adalah kinerja perawat,

dan Y_2 adalah mutu pelayanan keperawatan. Nilai R^2 positif menunjukkan bahwa beban kerja dan budaya kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja dan kekuatan pengaruh bersifat lemah. Nilai $p = 0,038$ untuk variable budaya kerja dan $p = 0,000$ pada kinerja menunjukkan bahwa budaya kerja dan kinerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap mutu layanan keperawatan. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa besaran pengaruh langsung beban kerja terhadap mutu sebesar 0,025, besar pengaruh langsung budaya kerja terhadap mutu sebesar 0,167, kinerja terhadap mutu sebesar 0,406.

Gambar 5.3

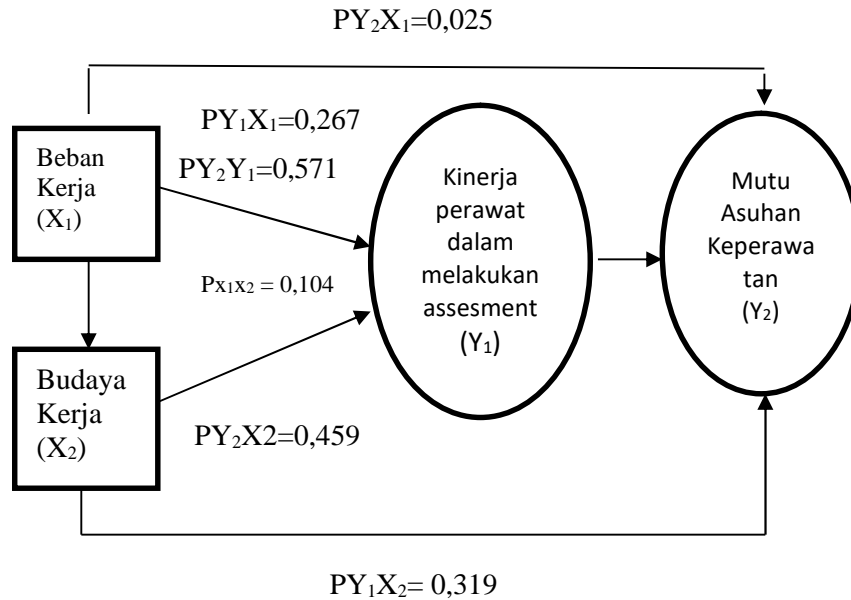
Pengaruh Langsung Beban Kerja, Budaya Kerja, dan Kinerja Perawat terhadap Mutu Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Minggu Jakarta Selatan Tahun 2018



Secara langsung beban kerja tidak berpengaruh dan signifikan terhadap mutu asuhan keperawatan. Besaran pengaruh beban kerja terhadap mutu asuhan keperawatan sebesar 0,025. Secara langsung budaya kerja berpengaruh dan signifikan terhadap mutu asuhan keperawatan. Besaran pengaruh budaya kerja terhadap mutu asuhan keperawatan

sebesar 0,116. Serta secara langsung kinerja perawat berpengaruh dan signifikan terhadap mutu asuhan keperawatan. Besaran pengaruh langsung kinerja perawat terhadap mutu asuhan keperawatan sebesar 0,406. Berdasarkan gambar 5.3 dapat disimpulkan bahwa variabel yang paling berpengaruh adalah kinerja perawat sebesar 0,406.

Gambar 5.4
Diagram Jalur Pengaruh Beban Kerja, Budaya Kerja, dan Kinerja Perawat Terhadap Mutu Asuhan Keperawatan



4. Ringkasan Jalur Pengaruh Beban Kerja, Budaya Kerja, Kinerja Perawat dan Mutu Asuhan Keperawatan

Jalur pengaruh langsung terhadap mutu asuhan keperawatan ditunjukkan oleh beban kerja, budaya kerja dan kinerja perawat. Sementara jalur pengaruh tidak langsung terhadap mutu asuhan keperawatan ditunjukkan oleh beban kerja melalui budaya kerja, beban kerja melalui kinerja perawat, budaya kerja melalui beban kerja dan kinerja perawat (Tabel 5.6).

Jalur pengaruh langsung beban kerja, budaya kerja, dan kinerja perawat adalah sebesar 0,915 dengan koefisien jalur terbesar ditunjukkan oleh kinerja perawat sebesar 0,406. Sementara jalur pengaruh tidak langsung beban kerja perawat dan budaya kerja terhadap mutu asuhan keperawatan dengan keefisien jalur terbesar adalah budaya kerja melalui kinerja perawat.

Tabel 5.10

Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung dan Total Beban Kerja, Budaya Kerja, dan Kinerja Perawat Terhadap Mutu Asuhan Keperawatan

Jalur Pengaruh	Koefisien Jalur		Total
	Langsung	Tidak Langsung	
Beban Kerja	0,025		0,025
Beban Kerja-Kinerja Perawat		$(0,267)(0,571) = 0,152$	0,177
Beban Kerja-Budaya Kerja		$(0,104)(0,319)=0,033$	0,058
Beban Kerja-Budaya Kerja-Kinerja Perawat		$(0,104)(0,459)(0,571)=0,027$	0,052
Budaya Kerja	0,319		0,319
Kinerja Perawat	0,571		0,571

5. Pengaruh Total

Perhitungan pengaruh total adalah sebagai berikut:

- a. Pengaruh langsung beban kerja terhadap mutu asuhan keperawatan sebesar 0,025
- b. Pengaruh langsung budaya kerja terhadap mutu asuhan keperawatan sebesar 0,319
- c. Pengaruh langsung kinerja perawat terhadap mutu asuhan keperawatan sebesar 0,571
- d. Pengaruh tidak langsung beban kerja melalui kinerja perawat terhadap mutu asuhan keperawatan sebesar 0,152
- e. Pengaruh tidak langsung beban kerja melalui budaya kerja terhadap mutu asuhan keperawatan sebesar 0,033
- f. Pengaruh tidak langsung beban kerja melalui budaya kerja dan kinerja perawat terhadap mutu asuhan keperawatan sebesar 0,027

PEMBAHASAN

1. Hubungan Langsung

Pengaruh Beban Kerja Terhadap Mutu Asuhan Keperawatan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara beban kerja terhadap mutu asuhan keperawatan dengan nilai t statistik 0,025. Berdasarkan penelitian didapatkan bahwa perawat yang memiliki beban kerja sedang tidak mempengaruhi mutu asuhan keperawatan yang baik. Semakin rendah beban kerja yang dilakukan perawat maka akan semakin baik mutu asuhan keperawatan yang dilakukannya.

Beban kerja perawat adalah seluruh kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh seorang perawat selama bertugas di suatu unit pelayanan keperawatan (Marquis dan Huston dalam Mastini 2013). Dengan demikian, beban kerja yang berlebih terjadi karena tidak sebandingnya rasio tenaga perawat dengan pasien, pekerjaan yang seharusnya tidak dikerjakan oleh perawat.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Maheri (2010) yang menemukan hubungan positif antara beban kerja perawat dengan kelengkapan pendokumentasian proses asuhan keperawatan ($r=0,541$, $p<0,05$) dan tingkat kekuatan

hubungan sedang. Penelitian ini menunjukkan dengan beban kerja sedang dokumentasi proses asuhan keperawatan yang dikerjakan oleh perawat dalam kategori sedang.

Berdasarkan pendapat peneliti dari penelitian ini bahwa perawat dengan beban kerja yang tinggi akan menyebabkan mutu asuhan keperawatan yang tidak baik. Di RSUD Pasar Minggu Jakarta Selatan bahwa beban kerja perawat dalam kategori sedang ditandai dengan sikap perawat dalam melayani pasien terlihat baik, ramah, sopan, dan santun dalam memberikan pelayanan keperawatan, serta melakukan assesmen pasien sesuai dengan standar yang ada di RSUD Pasar Minggu Jakarta Selatan.

Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Perawat

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara beban kerja terhadap kinerja perawat dengan nilai t statistik 0,267. Berdasarkan penelitian didapatkan bahwa perawat yang memiliki beban kerja sedang akan menghasilkan kinerja yang baik. Semakin ringan beban kerja yang dimiliki oleh perawat maka akan semakin baik kinerjanya.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yulianto (2012), tentang hubungan beban kerja dengan kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan di RSUD Jombang. Dari hasil penelitian tersebut didapatkan bahwa responden dengan beban kerja ringan dan kinerjanya baik sebanyak 68,8%, dari hasil uji statistik korelasi dari spearman dengan tingkat signifikan 0,05 dan $r = 0,019$ dengan demikian maka didapatkan $r < (0,019 < 0,05)$ sehingga ini berarti ada hubungan yang sangat kuat antara beban kerja dengan kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan di RSUD Jombang.

Menurut pendapat peneliti bahwa ada pengaruh yang bermakna antara beban kerja terhadap kinerja perawat, jika beban kerja perawat rendah maka kinerja perawat akan baik. Di RSUD Pasar Minggu Jakarta Selatan terkait beban kerja terhadap kinerja terlihat dari perawat dalam melakukan assesmen pasien dan memberikan pelayanan kepada pasien.

Pengaruh Beban Kerja terhadap Budaya Kerja

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara beban kerja terhadap budaya kerja dengan nilai t statistik 0,104. Berdasarkan penelitian didapatkan bahwa perawat yang memiliki beban kerja tinggi tidak menghasilkan budaya kerja yang baik.

Penelitian ini sejalan dengan konsep dari Spector dan Jex (dalam Kumalasari, 2014) yang meliputi dua aspek yaitu jumlah pekerjaan dan kecepatan. Jumlah beban kerja berlebih dan beban kerja terlalu sedikit merupakan pembangkit stres. Dampak negatif dari meningkatnya beban kerja adalah

kemungkinan timbul emosi perawat yang tidak sesuai dengan yang diharapkan pasien. Sedangkan Ju Ling Ng (2014) mendefinisikan budaya kerja sebagai memiliki nilai-nilai, keyakinan, asumsi, dan norma-norma yang mempengaruhi cara orang dan kelompok dalam sebuah organisasi berinteraksi satu sama lain. Berdasarkan pengertian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa cara kerja sehari-hari yang bermutu dan selalu mendasari nilai-nilai yang penuh makna, sehingga menjadi motivasi, memberi inspirasi untuk senantiasa bekerja lebih baik, dan bermutu dalam pencapaian suatu tujuan (Susanti, 2017).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fajrillah (2009), menyatakan bahwa hubungan antara budaya kerja dengan kepuasan kerja perawat pelaksana bahwa sebanyak 65,9% perawat pelaksana yang memiliki budaya kerja baik menyatakan kepuasan dalam bekerja. Hasil uji statistik diperoleh nilai p-value = 0,002 maka dapat disimpulkan ada perbedaan proporsi kepuasan kerja antara perawat pelaksana yang budaya kerja baik dengan budaya kerja yang kurang baik (ada hubungan yang signifikan antara budaya kerja dengan kepuasan kerja). Dari analisis ini pula diperoleh nilai OR = 2,829 artinya budaya kerja yang baik mempunyai peluang 2,829 kali mendapatkan perawat pelaksana yang puas dalam pekerjaannya dibandingkan dengan budaya kerja yang kurang baik.

Hal ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Nani Sutarni (2008), yang menyatakan hubungan beban kerja dengan kepuasan kerja sebanyak 66,7% mempunyai beban kerja berat dengan kepuasan kerja puas sebesar 10,3%. Hasil uji statistik didapatkan nilai p = 0,000, artinya ada hubungan yang

bermakna antara beban kerja dengan kepuasan kerja. Jika dilihat dari nilai $OR = 17,333$, artinya beban kerja berat mempunyai peluang 17,333 kali untuk kepuasan kerja puas dibandingkan beban kerja ringan.

Menurut pendapat peneliti bahwa tiada ada pengaruh yang bermakna antara beban kerja dan budaya kerja, hal ini dikarenakan didalam budaya kerja perawat yang dinilai adalah disiplin, keterbukaan, dan saling menghargai sedangkan dalam beban kerja perawat yang dinilai adalah beban kerja baik secara kualitas maupun kuantitas. Dari budaya kerja yang perawat di RSUD Pasar Minggu Jakarta Selatan dalam melakukan assesmen pasien sesuai standar, diketahui memiliki budaya kerja yang tinggi hal tersebut dapat dilihat dari isi format assesmen terisi, tingkat absensi yang rendah dan memberikan pelayanan keperawatan yang baik, sopan dan santun.

Pengaruh Budaya Kerja terhadap Mutu Asuhan Keperawatan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa Pengaruh Budaya Kerja terhadap Mutu Asuhan Keperawatan di RSUD Pasar Minggu Jakarta Selatan diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara budaya kerja terhadap mutu asuhan keperawatan dengan nilai t statistik 0,038. Jadi semakin baik budaya kerja yang dimiliki perawat maka akan semakin baik mutu asuhan keperawatannya.

Manfaat yang didapat dari budaya kerja yang baik, antara lain menjamin hasil kerja dengan kualitas yang lebih baik. Menurut Paramitha dalam Ndraha (2006), budaya kerja dapat dibagi menjadi sikap terhadap pekerjaan dan perilaku waktu bekerja.

Menurut peneliti bahwa ada pengaruh yang bermakna budaya kerja dan mutu asuhan keperawatan.

Jika budaya perawat baik maka mutu asuhan keperawatan akan baik. Di RSUD Pasar Minggu Jakarta Selatan telah dilakukan audit penilaian mutu asuhan keperawatan dengan cara tim mutu aspek melihat rekam medis pasien dan juga mengevaluasi kepuasan pasien dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pasien sebelum pasien pulang.

Pengaruh Budaya Kerja terhadap Kinerja Perawat

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa nilai koefisien jalur pengaruh budaya kerja terhadap kinerja perawat diperoleh bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara budaya kerja terhadap kinerja perawat dengan nilai t statistik 0,03. Berdasarkan penelitian didapatkan bahwa perawat yang memiliki budaya kerja baik akan menghasilkan kinerja yang baik pula.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aisyah (2013), bahwa berdasarkan hasil analisis hubungan budaya kerja berdasarkan tanggung jawab terhadap kinerja perawat pendidik menunjukkan hubungan yang cukup dan berpola positif. Hasil uji statistik terdapat korelasi yang bermakna (signifikan) antara budaya kerja berdasarkan tanggung jawab dengan kinerja perawat pendidik. Artinya semakin baik budaya kerja berdasarkan tanggung jawab yang dimiliki seorang perawat pendidik akan menghasilkan kinerja yang semakin baik pula.

Menurut pendapat peneliti bahwa ada pengaruh yang bermakna antara budaya kerja dan kinerja perawat. Jika budaya kerja baik maka kinerja perawat akan baik. Di RSUD Pasar Minggu Jakarta Selatan memiliki budaya kerja yang baik, berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Keperawatan bahwa

format assesmen terisi penuh, tingkat kedisiplinan baik tidak ada perawat yang sering terlambat atau izin bekerja, saling terbuka dan menghargai antara satu dengan yang lain.

Pengaruh Kinerja Perawat terhadap Mutu Asuhan Keperawatan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa nilai koefisien jalur pengaruh kinerja perawat terhadap mutu asuhan keperawatan diperoleh bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja perawat terhadap mutu asuhan keperawatan dengan nilai t statistik 0,000. Berdasarkan penelitian didapatkan bahwa kinerja yang baik akan menghasilkan mutu yang baik.

Kinerja merupakan gambaran pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan perencanaan strategis dan operasional baik secara kuantitas dan kualitas, sesuai dengan kewenangan dan tugas tanggung jawabnya, legal dan tidak melanggar hukum, etika, dan moral. Kinerja sendiri merupakan penjabaran visi, misi, tujuan dan strategi komunikasi (Nursalam, 2015). Mutu adalah nilai kepatutan yang sebenarnya (*proper value*) terhadap unit pelayanan tertentu, baik dari aspek *technical* (ilmu, ketrampilan, dan teknologi medis atau kesehatan) dan interpersonal (tata hubungan dokter – pasien : komunikasi, empati dan kepuasan pasien). (Widayat, 2009).

Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Elfrida (2012), bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja perawat dengan mutu pelayanan keperawatan di RSUD Sultan Sulaiman Kabupaten Serdang Bedagai berdasarkan konsumen internal dengan p value = 0,002 dan terdapat juga hubungan signifikan antara

kinerja perawat dengan mutu pelayanan keperawatan RSUD Sultan Sulaiman Kabupaten Serdang Bedagai berdasarkan konsumen eksternal dengan p value = 0,001.

Menurut pendapat peneliti bahwa ada pengaruh yang bermakna antara kinerja perawat terhadap mutu asuhan keperawatan. Di RSUD Pasar Minggu Jakarta Selatan penilaian mutu asuhan keperawatan dilakukan dengan dilakukan audit internal bidang mutu asuhan keperawat. Kinerja perawat dapat dilihat dari hasil pelayanan yang diberikan berdasarkan hasil kuesioner kepuasan pasien yang mencapai 80-85%

2. Pengaruh Tidak Langsung Pengaruh Tidak Langsung Beban Kerja Melalui Kinerja Perawat terhadap Mutu Asuhan Keperawatan

Berdasarkan hasil penelitian terdapat pengaruh tidak langsung beban kerja melalui kinerja perawat terhadap mutu asuhan keperawatan sebesar 0,152.

Di RSUD Pasar Minggu Jakarta Selatan memiliki beban kerja yang sedang hal ini terlibat dari banyaknya kunjungan pasien baik di rawat inap maupun rawat jalan serta perawat yang harus melakukan pekerjaan baik secara kualitas maupun kuantitas dalam keperawatan. Kinerja perawat diukur dengan kepuasan pasien yang dilakukan oleh bagian marketing, dokumentasi asuhan keperawatan diukur dengan pengisian assesmen keperawatan melalui rekam medik elektronik yang didalamnya terdapat asuhan keperawatan. Penilaian evaluasi kinerja dilakukan oleh bidang Komite Keperawatan. Dari hasil angket kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan nilainya mencapai 80-85%, dengan dokumentasi asuhan keperawatan

lengkap dan apabila belum lengkap perawat wajib melengkapi asuhan keperawatan tersebut.

Pengaruh Tidak Langsung Beban Kerja Melalui Budaya Kerja dan Kinerja Perawat terhadap Mutu Asuhan Keperawatan

Berdasarkan hasil penelitian terdapat pengaruh tidak langsung beban kerja melalui budaya kerja dan kinerja perawat terhadap mutu asuhan keperawatan sebesar 0,027. Hal ini menandakan bahwa beban kerja harus diiringi dengan budaya kerja dan kinerja yang baik. Pengukuran mutu asuhan keperawatan dimaksudkan untuk menilai pelayanan asuhan keperawatan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien.

Di RSUD Pasar Minggu Jakarta Selatan memiliki budaya kerja yang baik dan beban kerja yang sedang sehingga hal tersebut berpengaruh terhadap kinerja yang dilakukan perawat dalam melakukan assesmen pasien. Dengan beban kerja sedang dan budaya kerja yang baik perawat di RSUD Pasar Minggu dapat melakukan assesmen sesuai standar dan memberikan pelayanan keperawatan yang baik dengan melakukan assesment yang lengkap dan pelayanan yang ramah, sopan dan santun sehingga mencapai mutu

asuhan keperawatan yang baik dan juga kepuasan pasien yang mencapai 80-85%.

Pengaruh Tidak Langsung Beban Kerja melalui Budaya Kerja terhadap Mutu Asuhan Keperawatan

Berdasarkan hasil penelitian terdapat pengaruh tidak langsung beban kerja melalui budaya kerja terhadap mutu asuhan keperawatan sebesar 0,033. Perawat yang memiliki beban kerja ringan maka akan terlihat dari hasil budaya kerja yang baik pula. Jika beban kerja berat tetapi diiringi dengan budaya kerja yang baik maka akan menciptakan kinerja perawat yang baik sehingga mutu asuhan keperawatan pun akan baik pula. Jadi beban kerja harus diikuti dengan budaya kerja yang baik untuk menciptakan mutu asuhan yang baik.

Di RSUD Pasar Minggu Jakarta Selatan budaya kerja menjadi sangat penting untuk pencapaian mutu asuhan keperawatan yang baik. Nilai budaya kerja perawat baik dalam melakukan assesmen pasien sesuai standar, maka mutu asuhan keperawatan akan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien sehingga pasien dan masyarakat akan percaya dan puas dan akan kembali lagi bila memerlukan pelayanan kesehatan.

KETERBATASAN PENELITIAN

Keterbatasan dalam penelitian ini antara lain yang melakukan penilaian terhadap variabel mutu asuhan keperawatan adalah perawat itu sendiri sehingga hasilnya menjadi bias serta

jumlah pertanyaan yang diberikan sebanyak 92 item pertanyaan sehingga perawat yang dilakukan penelitian tidak fokus dalam mengisi pertanyaan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa:

1. Mutu asuhan keperawatan di RSUD Pasar Minggu Jakarta Selatan tidak dipengaruhi oleh beban kerja perawat.

2. Kinerja perawat di RSUD Pasar Minggu Jakarta Selatan dipengaruhi oleh beban kerja perawat. Indikator beban kerja meliputi beban kerja kualitatif maupun beban kerja kuantitatif.
3. Budaya kerja perawat di RSUD Pasar Minggu Jakarta Selatan tidak dipengaruhi oleh beban kerja perawat.
4. Mutu asuhan keperawatan di RSUD Pasar Minggu Jakarta Selatan dipengaruhi oleh budaya kerja. Indikator budaya kerja yang meliputi kedisiplinan, keterbukaan dan tanggung jawab. Indikator yang paling besar dalam menyusun variabel mutu asuhan keperawatan adalah kedisiplinan sedangkan yang paling kecil kontribusinya adalah saling menghargai perawat di RSUD Pasar Minggu Jakarta Selatan.
5. Kinerja perawat memiliki pengaruh terhadap budaya kerja perawat di RSUD Pasar Minggu Jakarta Selatan.
6. Mutu asuhan keperawatan dipengaruhi secara signifikan oleh kinerja perawat di RSUD Pasar Minggu Jakarta Selatan.
7. Beban kerja kuantitatif secara tidak langsung mempengaruhi kinerja perawat terhadap mutu asuhan keperawatan di RSUD Pasar Minggu Jakarta Selatan.
8. Budaya kerja perawat yang baik mempengaruhi kinerja perawat dalam melakukan *assesment* pasien sehingga hal tersebut dapat meningkatkan mutu asuhan keperawatan di RSUD Pasar Minggu Jakarta Selatan.

SARAN

1. Bagi Rumah Sakit

Disarankan bagi Kepala Bidang Keperawatan untuk meninjau lebih lanjut baik beban kerja maupun budaya kerja perawat. Memberikan kedisiplinan bagi perawat dalam melakukan *assesment* pasien, dan memberikan pengakuan pada perawat penting terutama yang menunjukkan kinerja tinggi dan meningkatkan budaya organisasi dan budaya kerja yang baik sehingga perawat akan memiliki budaya kerja yang tinggi.

2. Bagi Ilmu Keperawatan

Hasil penelitian ini sebagai bahan pustaka dalam pengembangan ilmu keperawatan selanjutnya dan sebagai acuan peneliti selanjutnya terkait

beban kerja, budaya kerja terhadap kinerja perawat dalam peningkatan mutu asuhan keperawatan.

3. Bagi Penelitian

Untuk pengembangan penelitian keperawatan maka disarankan bagi calon peneliti selanjutnya untuk dapat melakukan penelitian lanjutan terkait penilaian terhadap kinerja dan mutu asuhan keperawatan dengan responden pasien atau atasan serta variabel lain yang mempengaruhi beban kerja dan budaya kerja terhadap kinerja perawat melakukan *assesment* pasien dalam peningkatan mutu asuhan keperawatan di RSUD Pasar Minggu Jakarta Selatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah. 2013. *Analisis Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kinerja Perawat Pendidik di Universitas Sari Mutiara Indonesia*. Tesis. Universitas Sumatra Utara.
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cristine, Duffield. 2007. *Nursing Staffing, Nursing Workload, the Work Environment and Patient*

- Outcomes. University Of Technology Sydney. Diakses di <https://opus.lib.uts.edu.au> pada tanggal 07 Februari 2018
- Dharma, Kusuma Kelana. 2011. *Metodologi Penelitian Keperawatan: Panduan Melaksanakan dan Menerapkan Hasil Penelitian*. Jakarta: Trans Info Media.
- Depkes RI. 2010. *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta: Depkes RI.
- Elfrida, S. 2012. *Hubungan Kinerja Perawat Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Rumah Sakit Umum Sultan Sulaiman Kabupaten Serdang Bedagai*. Tesis. Universitas Sumatra Utara.
- Fajrillah. 2009. *Hubungan Budaya Kerja dan Iklim Organisasi Dengan Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Anutapura Palu*. Tesis. Universitas Indonesia.
- Hamim. 2015. *Workload and Rowk Stress on Caring Behavior in Nurse on Nursing Services*. Diakses di <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v5i3.8236> pada tanggal 07 Februari 2018.
- Hossein Dargahi, Malihe Morshedi Torbati. 2017. *The Relationship of Organizational Citizenship Behavior with Job Statisfaction and Organizational Commitment of Nurse among Public Hospitals of Tehran University of Medical Sciences*. Di akses di <https://doaj.org/article/299d4ca4e a864e59aa5db25843eeae46> pada tanggal 07 Agustus 2018.
- Huber. 2006. *Kepemimpinan dan Meningkatkan Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- I Gusti, A. 2013. *Hubungan Pengetahuan, Sikap, dan Beban Kerja Dengan Kelengkapan Pendokumentasian Asuhan Keperawatan IRNA di Rumah Sakit Umum Pusat Sanglah Denpasar*. Tesis. Universitas Udayana.
- Ilyas, Y. 2004. *Perencanaan SDM Rumah Sakit Teori, Metode, dan Formula*. (Edisi Revisi), Jawa Barat: FKM-UI.
- Kreitner, Robert, and Kinicki, Angelo. 2003. *Organizational Behavior*. Boston: Mc Graw-Hill.
- Kumalasari, G. 2014. *Peranan Beban Kerja, Hardiness, dan Ikhlas Pada Burnout*. Tesis
- Mangkunegara. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mohammed, G. Alghamdi. 2016. *Nursing Workload: a Concept Analysis*. Diakses di <https://doi.org/10.1111/jonm.12354> pada tanggal 07 Februari 2018.
- Muninjaya, G. 2012. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Nani, S. 2008. *Hubungan Beban Kerja Dengan Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana di Instansi Rawat Inap Rumah Sakit Kanker Dharmais Jakarta*. Tesis. Universitas Indonesia.
- Naryati. 2016. *Pengaruh Kompetensi dan Kredensial Terhadap Mutu Profesi Keperawatan dan Kinerja Perawat di Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka*

- Putih. Tesis. Universitas Muhammadiyah Jakarta.
- Notoatmodjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. 2015. *Manajemen Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Patricia, R. 2009. *Performance in Nursing*. Diakses di <https://journals.sagepub.com/doi/abs> pada tanggal 10 Februari 2018.
- Prihartini, L. 2007. *Analisis Hubungan Beban Kerja dengan Stres Kerja Perawat di Tiap Ruang Rawat Inap RSUD Sidikalang*. Tesis.
- Profil RSUD Pasar Minggu. 2017. Tidak dipublikasikan.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS 13*. Yogyakarta: Andi.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2012. *Kinerja Pegarai Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Terry, Watkins. 2015. *Nursing Assesment of Continous Vita Sign Surveillance to Improve Patient Safety on The Medical/Surgical Unit*. Diakses di <https://doi.org/10.1111/jocn.13102> pada tanggal 10 Februari 2018.
- Tri, S. 2015. *Pengaruh Beban Kerja dan Dukungan Sosial Terhadap Stres Kerja Pada Perawat RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009. Tentang Rumah Sakit
- Usaman, Husaini. 2011. *Manajemen, Teori, Praktek, dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.