

Original Article

The Relationship Between Nurses' Workload and Therapeutic Communication with Patient Satisfaction in the Class III Inpatient Room of Arifin Achmad Hospital



Hafizah Usna^{1*}, Enimay¹, Susi Erianti¹

¹Bachelor of Nursing Science Program, Faculty of Health, Hang Tuah University Pekanbaru, Indonesia

Article Information

Received: 20 October 2024

Revised: 13 January 2025

Available online: 31 January 2025

Keywords

Workload, Patient Satisfaction, Therapeutic Communication, Nurse

Correspondence

Phone: (+62)81372136761

E-mail:

hafizahusna0303@mail.com

ABSTRACT

Workload is a person's ability to accept a job that can cause complaints from patients and result in decreased service quality and patient satisfaction. The purpose of this study was to determine the relationship between workload and therapeutic communication to patient satisfaction in the class III inpatient room of Arifin Achmad Hospital, Riau Province. The study used quantitative research with a correlation study approach with respondents 53 patients and 40 nurses in the Edelwis and Dahlia Class III Inpatient Rooms. The research instruments used Workload questionnaires and Observation Sheets for nurses and Patient Satisfaction questionnaires. The analysis used was univariate analysis using frequency distribution test and bivariate analysis using chi square person test. The results of the frequency distribution test found that the most patient satisfaction category was quite satisfied with the number of 31 respondents, the results of the chi square test showed that the variable relationship between nurse workload and patient satisfaction was that there was no relationship with a p value of 0.182. Then for therapeutic communication with patient satisfaction has no significant relationship with a p value of 0.416. It is expected that nurses can pay attention to patients from therapeutic communication towards patients and hospitals transfer nurses to class III inpatient rooms in order to reduce the workload experienced by nurses in the Class III Inpatient Room of Arifin Achmad Hospital Riau Province.

Website

<https://journal.umtas.ac.id/index.php/healthcare/index>

Doi

10.35568/healthcare.v7i1.5531

©The Author(s) 2025

This is an **Open Access** article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International License

PENDAHULUAN

Beban kerja adalah kemampuan tubuh seseorang dalam menerima suatu pekerjaan. Beban kerja yang diterima seseorang harus sesuai dan seimbang dengan kemampuan fisik ataupun psikologis pekerja yang menerima beban kerja tersebut (Manuaba, 2000; Romadhoni, Asmony, & Suryatni, 2015). Beban kerja dalam unit pelayanan keperawatan adalah semua tindakan atau kegiatan yang dilakukan oleh perawat dalam waktu 24 jam. Beban kerja mengacu pada tindakan atau prosedur tindakan yang sangat dipengaruhi oleh tingkat ketergantungan pengunjung. Semakin tinggi ketergantungan pengunjung, semakin banyak prosedur tindakan keperawatan yang dilaksanakan dan semakin besar beban kerja unit keperawatan (Madadzadeh, Barati, & Asour, 2018). Ketidakmampuan menerima beban kerja dapat terjadi karena kemampuan menerima beban kerja tidak cukup untuk menyeimbangkan beban kerja yang diterima oleh pekerja.

Komunikasi terapeutik merupakan keterampilan interpersonal yang dimiliki perawat untuk saling memberikan pengertian antara perawat dan pasien agar terbentuknya bina hubungan saling percaya, mencegah terjadinya masalah ilegal, dan membantu penyembuhan pasien (Siti, Zulpahiyana, & Indrayana, 2016). Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi komunikasi ialah sikap caring, kehangatan, rasa hormat, dan penerimaan. Jika beban kerja yang dialami perawat tergolong berat maka faktor tersebut tidak bisa terlaksana dengan baik, sehingga perawat tidak bisa melakukan komunikasi terapeutik yang maksimal (Hidayati et al., 2021).

Didukung oleh penelitian terdahulu Analisis pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat di ruang rawat inap RS Pemerintah dan RS Swasta, mengatakan bahwa terdapat perbedaan signifikan pada pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat di RS Pemerintah dan di RS Swasta, pelaksanaan

komunikasi perawat di RS Swasta lebih baik daripada di RS Pemerintah (Fitria & Shaluhiyah, 2017). Hasil penelitian tentang hubungan beban kerja perawat dengan pelaksanaan komunikasi terapeutik di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara beban kerja perawat dengan pelaksanaan komunikasi terapeutik (Yunitasari, 2015). Komunikasi seperti tata cara penyampaian informasi, menanggapi keluhan-keluhan pasien, dan cara perawat merespon keluhan pasien dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Komunikasi yang buruk menyebabkan banyaknya keluhan tentang asuhan keperawatan dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pasien.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan seorang pasien setelah membandingkan hasil pelayanan yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan oleh pasien setelah mendapatkan pelayanan (Transyah & Toni, 2018). Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien diantaranya adalah komunikasi, untuk menjaga kepuasan pasien maka perawat berkomunikasi mendengarkan keluhan pasien dan menjelaskan prosedur tindakan keperawatan. Beban kerja perawat yang tidak sesuai menyebabkan pelaksanaan komunikasi terapeutik kurang maksimal sehingga dapat mengganggu kepuasan pasien serta mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat. Berdasarkan hasil penelitian lainnya menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa kurang puas terhadap pelayanan kesehatan (Rahmawati, Widia, & Anggreini, 2021). Sementara itu, penelitian terdahulu tentang tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan, hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa lebih dari separuh responden merasa puas dengan pelayanan keperawatan di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan (Arifin, Sumitri, & Lestari, 2013).

METODE

Jenis penelitian yang digunakan yakni *correlation study*, Peneliti menggunakan desain penelitian *cross sectional* yakni dimana variabel independen dan variabel dependen dikumpulkan pada saat bersamaan (Adiputra et al., 2021). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan beban kerja dan komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini dilakukan di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Peneliti memilih untuk melakukan penelitian di Ruang Rawat Inap Kelas III Edelweis dan Dahlia RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau karena berdasarkan data awal yang peneliti dapatkan saat studi pendahuluan, jumlah pasien di ruang rawat inap Edelweis dan Dahlia tergolong banyak yakni pada bulan November 2021 yakni 435 pasien, jumlah perawat di ruang edelweis dan dahlia sebanyak 50 perawat, dan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau merupakan rumah sakit rujukan provinsi.

Populasi penelitian ini adalah semua pasien di ruang rawat inap Edelweis dan Dahlia serta perawat pelaksana di ruang rawat inap Edelweis dan Dahlia. Sampel dalam penelitian ini adalah semua perawat pelaksana di Ruang Rawat Inap Kelas III Edelweis dan Dahlia dengan jumlah 40 perawat, dan semuanya dijadikan sampel dalam penelitian (*total sampling*). Sementara itu pada responden pasien jumlah populasi 435 pasien selama bulan November 2021. Penelitian ini menggunakan pengambilan sampel dengan metode *nonprobability Sampling* yakni pengambilan sampel tidak memberi peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini berupa *accidental sampling* yakni teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2019). Cara pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner beban kerja, kuesioner kepuasan pasien dan lembar observasi komunikasi terapeutik. Pada

penelitian ini menggunakan uji *pearson chi square* untuk mengetahui adanya hubungan beban kerja perawat terhadap kepuasan pasien dan komunikasi terapeutik terhadap pasien. Apabila tabel lebih dari 2×2 , misalnya 3×2 , 3×3 , dan sebagainya, maka digunakan uji Pearson Chi Square (Hastono, 2007).

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1. Tendensi Sentral Usia Responden Perawat dan Pasien

Usia	Mean	Median	SD	Min	Max
Perawat	33,78	34,00	6,475	25	53
Pasien	40,40	41,00	11,938	12	72

Berdasarkan tabel 1 didapatkan data bahwa usia perawat di Ruangan Edelweis dan Dahlia RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau rata-rata berusia 34 tahun dengan standar deviasi 6,475, sedangkan pasien rawat inap Ruangan Edelweis dan Dahlia RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau rata-rata berusia 40 tahun dengan standar deviasi 11,938.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Perawat di Ruang Rawat Inap Edelweis dan Dahlia RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Karakteristik	Kategori	Frekuensi (N)	Presentase (%)
Jenis Kelamin	Perempuan	30	75
	Laki-laki	10	25
Jumlah		40	100
Lama Bekerja	<10 tahun	23	57,5
	>10 tahun	17	42,5

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa pada kategori jenis kelamin, mayoritas perawat adalah perempuan dengan jumlah 30 orang (75%). Selain itu, pada kategori lama bekerja, mayoritas bekerja kurang dari 10 tahun dengan jumlah 23 orang (57,5%). Dalam karakteristik pendidikan terakhir, perbedaan jumlah antara D3 dan S1 relatif kecil, dengan didominasi oleh S1 sejumlah 21 orang (39,6%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Pasien di Ruang Rawat Inap Edelweis dan Dahlia RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Karakteristik		Frekuensi (F)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	20	37,7
	Perempuan	33	62,3
Pendidikan Terakhir	SD SMP SMA	18	34,0
	Diploma	13	24,5
	Sarjana	14	26,4
		5	9,4
		3	5,7
Total		53	100

Berdasarkan tabel 3. dari hasil penelitian, didapatkan distribusi responden berdasarkan jenis kelamin dan pendidikan terakhir. Pasien rawat inap ruang Edelweis dan Dahlia RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau mayoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 33 orang (62,3%). Karakteristik responden pasien berdasarkan pendidikan terakhir mayoritas SD sebanyak 18 orang (34,0%).

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Total Beban Kerja di Ruang Rawat Inap Edelweis dan Dahlia RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Variabel	Kategori	Frekuensi (N)	Presentase (%)
Beban Kerja	Berat	30	75
	Sedang	10	25
	Ringan	0	0
Jumlah		40	100

Berdasarkan tabel 4 dapat disimpulkan bahwa pada variabel beban kerja yang diukur menggunakan kuesioner beban kerja, kategori terbanyak adalah beban kerja berat dengan jumlah 30 responden (75%).

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik di Ruang Rawat Inap Edelweis dan Dahlia RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Variabel	Kategori	Frekuensi (N)	Presentase (%)
Komunikasi Baik	0	0	0
Terapeutik	Cukup	2	5

Kurang	38	95
Jumlah	40	100

Berdasarkan tabel 4 dapat disimpulkan bahwa pada variabel komunikasi terapeutik yang diukur menggunakan lembar observasi komunikasi terapeutik, kategori terbanyak adalah kurang baik dengan jumlah 38 responden (95%).

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Total Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Edelweis dan Dahlia RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Variabel	Kategori	Frekuensi (N)	Presentase (%)
Kepuasan Pasien	Puas	10	18,9
	Cukup Puas	33	62,3
	Tidak Puas	10	18,9
Jumlah		40	100

Berdasarkan tabel 5 dapat disimpulkan bahwa pada variabel kepuasan pasien yang diukur menggunakan kuesioner kepuasan pasien, kategori terbanyak adalah cukup puas dengan jumlah 33 responden (62,3%).

Bivariat

Tabel 6 Analisa Hubungan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Edelweis dan Dahlia RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

	Beban Kerja	Total		P value
		Berat	Sedang	
Kepuasan Pasien	Puas	3 (60%)	2 (40%)	0,182
	Cukup puas	18 (81,8%)	4 (18,2%)	
	Tidak puas	5 (55,6%)	4 (44,4%)	
	Total	26 (72,2%)	10 (27,8%)	
		36 (100%)		

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa dari 5 responden yang memiliki tingkat kepuasan puas terdapat 3 orang (60%) dengan beban kerja perawat berat, dan 2 orang (40%) dengan beban kerja perawat sedang. Pada 22 responden yang memiliki tingkat kepuasan cukup puas terdapat 18 orang (81,8%) dengan beban kerja perawat berat, dan 4 orang (18,2%) dengan beban kerja perawat sedang. Sedangkan pada 9 responden yang memiliki tingkat kepuasan tidak puas terdapat 5 orang (55,6%) dengan beban kerja perawat berat, dan 4 orang

(44,4%) dengan beban kerja perawat sedang. Berdasarkan hasil uji statistik Chi-square didapatkan p -value $0,182 > (\alpha=0,05)$ yang berarti tidak ada hubungan antara beban kerja perawat dengan kepuasan pasien karena p value $> \alpha 0,05$.

DISKUSI

Hubungan antara Beban Kerja Perawat 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. Buruknya manajemen dan pelayanan jasa Kesehatan kepesertaan BPJS Kesehatan yang diberikan rumah sakit kepada pasien sudah disadari mengakibatkan banyak kerugian bagi rumah sakit maupun bagi pasien. Meskipun pasien tidak menyampaikan keluhannya bukan berarti secara otomatis dianggap puas dengan pelayanan di rumah sakit (Kartika, Sari, Rosyadi, & Dilaruri, 2018). Pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan di rumah sakit sehingga kualitas pelayanan keperawatan merupakan indikator untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan. Terdapat beragam hal yang dapat menjadi indikator keberhasilan pelayanan keperawatan. Fokus yang utama adalah bagaimana cara perawat memberi asuhan keperawatan, berkomunikasi, dan membantu kesembuhan pasien. Hal ini dikarenakan perawat sebagai tenaga kesehatan yang paling sering bertemu dengan pasien (Sulistyowati et al., 2020).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Ruang Rawat Inap Edelweis dan Dahlia menggunakan kuesioner, kepuasan pasien kategori terbanyak adalah cukup puas dengan jumlah 33 responden (62,3%). Kepuasan pasien dapat meningkat dari beberapa hal, seperti komunikasi antara perawat dan pasien, kecepatan perawat dalam menanggapi keluhan pasien, kenyamanan ruang perawatan,

proses administrasi yang cepat, dan juga kecakapan tenaga medis dalam menjawab pertanyaan pasien (Suyanto, 2018). Kepuasan pasien merupakan hal yang utama dalam pelayanan keperawatan. Hal ini dikarenakan kepuasan pasien terhadap pelayanan selain dapat menunjang proses kesembuhan pasien, juga dapat membawa citra positif terhadap pelayanan rumah sakit. Pada hasil penelitian variabel hubungan beban kerja perawat dengan kepuasan pasien memiliki nilai p value $0,182$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara beban kerja perawat dengan kepuasan pasien karena p value $> \alpha 0,05$. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian mengenai hubungan beban kerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien dalam pemberian asuhan keperawatan di ruang rawat inap RSU GMIM Pancaran Kasih Manado tahun 2021, yang mengatakan bahwa terdapat hubungan antara beban kerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien (Maweikere, Y., Manampiring, A. E., & Toar, J. M., 2021). Terdapat variabel lain seperti Kerjasama tim keperawatan yang saling berkoordinasi dan kemampuan perawat dalam melakukan tindakan yang dapat menjadi penyebab walaupun beban kerja meningkat, namun pasien tetap merasakan pelayanan keperawatan yang prima. Sehingga walaupun beban kerja meningkat, pelayanan keperawatan tetap dirasa cukup memuaskan bagi pasien (Marquis et al., 2015).

Hubungan antara Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa untuk komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien tidak memiliki hubungan yang berarti. Hal ini dapat diketahui dari nilai p value $0,416$. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien karena p value $> \alpha 0,05$. Hal ini berbeda dengan penelitian yang berjudul *Impact of Effective*

Communication on the Quality of Excellent Service and Patient Satisfaction in the Outpatient Department pada tahun 2021 yang menyatakan bahwa komunikasi yang efektif secara signifikan dapat mempengaruhi penyampaian kualitas layanan yang sangat baik, menunjukkan bahwa hal itu berdampak pada peningkatan kepuasan pasien (Ratna et al., 2021). Perbedaan hasil penelitian ini dimungkinkan karena pada penelitian ini berfokus hanya pada dua ruangan saja, dan tidak melihat secara umum dari satu rumah sakit. Penyebab perbedaan lainnya adalah perawat yang menjadi responden penelitian sudah lama bekerja diruang tersebut, sehingga walaupun komunikasi kurang terapeutik namun pelayanan secara komprehensif tetap dapat berjalan dengan baik.

Komunikasi terapeutik sangat penting bagi perawat karena perawat merupakan profesional kesehatan yang memiliki interaksi paling intensif dengan pasien. Menerapkan komunikasi yang baik dapat meningkatkan bina hubungan saling percaya. Namun, implementasi yang tidak efektif dapat mengganggu hubungan terapeutik antara pasien dan perawat, sehingga mempengaruhi ketidakpuasan pasien. Kondisi seperti itu pasti berdampak besar pada proses penyembuhan dan kepuasan pasien (Ratna et al., 2021).

Hasil penelitian ini sejalan dengan M. Dora (2019), yang mendapatkan dari total 30 (100%) responden, sebanyak 20 (66,7%) responden menyatakan komunikasi yang dilakukan perawat diruangan tersebut tidak efektif. Peneliti mengungkapkan bahwa dari banyaknya responden yang menyatakan komunikasi perawat tidak efektif diruang tersebut dikarenakan masih banyaknya perawat yang tidak mengucapkan salam, tidak memperkenalkan diri kepada pasien, atau pun perawat yang tidak memberikan penjelasan mengenai lamanya prosedur tindakan kepada pasien sehingga pasien

merasa hal itu perlu jadi bahan evaluasi bagi kepala ruangan rawat inap tersebut agar perawatnya menjalankan komunikasi terapeutik dengan efektif.

Menurut hasil Analisa statistik denga uji korelasi Spearman diperoleh nilai *p-value* 0,000 (*p*>0,05), artinya ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap. Penelitian sejalan yang dilakukan oleh Kusumo (2017) berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan uji regersi menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat darurat dan Poliklinik RSUD Jogja yang menyatakan bahwa semakin baik pelaksanaan komunikasi terapeutik yang dilaksanakan maka semakin puas pasien. Hasil ini sesuai dengan teori yang mengemukakan bahwa salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pasien adalah memberikan pelayanan dengan komunikasi yang terapeutik. Perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik tidak saja akan menjalin hubungan rasa percaya pada pasien, mencegah terjadinya masalah legal, memberikan kepuasan professional dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit (Syarif, Husnul, & Nugroho, 2020).

Hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien dapat terjadi Ketika perawat memberikan pelayanan komunikasi terapeutik yang optimal dan kinerja perawat yang cepat dalam mengatasi masalah pasien. Pasien merasakan kepuasan diri atas pelayanan perawat yang diberikan dan mengurangi beban perasaan pasien, dalam kondisi sakit masalah kesehatannya dapat ditangani dengan cepat untuk mencapai kesembuhan. Komunikasi terapeutik bertujuan untuk mengembangkan pribadi klien kearah yang lebih positif atau adaptif (Suartana & Dewi, 2021).

Berdasarkan hal diatas peneliti berasumsi

bahwa komunikasi terapeutik memegang peranan penting dalam memberikan layanan keperawatan kepada pasien terutama dalam melakukan Tindakan kepada pasien. Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang di rencanakan dengan tujuan untuk kesembuhan pasien. Sehingga, apabila perawatan dalam memberikan pelayanan dan asuhan keperawatan menggunakan komunikasi terapeutik maka akan memengaruhi tingkat kepuasan pasien selama menjalani masa perawatan

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa usia perawat rata-rata 34 tahun dan pasien rata-rata berusia 40 tahun. Kemudian, pada kategori jenis kelamin, mayoritas perawat dan pasien adalah perempuan. Selain itu, pada kategori lama bekerja mayoritas perawat bekerja kurang dari 10 tahun. Pada kategori Pendidikan terakhir perawat mayoritas adalah S1 dan Pendidikan terakhir pasien mayoritas SD. Beban kerja perawat, kategori berat memiliki jumlah paling banyak yaitu 30 orang (75%) dan sedang sebanyak 10 orang (25%). Pada kategori komunikasi terapeutik, jumlah paling banyak ada pada kategori kurang dengan jumlah 38 responden (95%) dan cukup dengan jumlah 2 orang (5%). Pada variabel kepuasan pasien, kategori terbanyak adalah cukup puas dengan jumlah 33 responden (62,3%), puas 10 sebanyak orang (18,9%), dan tidak puas sebanyak 10 orang (18,9%).

Variabel hubungan beban kerja perawat dengan kepuasan pasien memiliki nilai p value 0,182. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara beban kerja perawat dengan kepuasan pasien karena p value $> \alpha$ 0,05. Kemudian untuk komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien tidak memiliki hubungan yang berarti. Hal ini dapat diketahui dari nilai p value 0,416. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara

komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien karena p value $> \alpha$ 0,05.

REFERENSI

- Ahmad, s. N. A., & dahlia. (2022). Beban kerja perawat dengan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat di ruang rawat inap. 4(2021), 252–261.
- Ajimat, aini, n., budi, s., ekonomi, f., & pamulang, u. (2020). Pengaruh kompensasi dan beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada pt dana mandiri sejahtera cabang sepatan. *Jurnal disrupti bisnis*, 3(3), 1–10.
- Andi palancoi, n. (2014). *Jurnal kesehatan. Jurnal kesehatan*, 7(2), 346–352. <Https://doi.org/10.24252/kesehatan.v7i2.53>
- Ariani, t. A. (2018). *Komunikasi keperawatan*. Malang: penerbit universitas muhammadiyah malang.
- Candra, v., simarmata, n. I. P., purba, m. B., purba, s., chaerul, m., hasibuan, a., ... jamaludin. (2021). *Pengantar metodologi penelitian*. Medan: yayasan kita menulis.
- Hidayat, r., (2021). Pengaruh motivasi, kompetensi dan disiplin kerja terhadap kinerja. *Jurnal sekretari dan manajemen*, 5(1), 16-23. <Https://doi.org/10.31294/widyacipta.v5i1.8838>
- Hidayatullah, m. S. (2020). Hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien rawat inap puskesmas tapen kabupaten bondowoso. *Jurnal keperawatan profesional*, 8(1), 62–73. <Https://doi.org/10.33650/jkp.v8i1.1022>
- Isnainy, u. C. A. S., furqoni, p. D., ariyanti, I., & asdi, I. S. (2019). Hubungan beban kerja, budaya kerja dan lama kerja terhadap stres kerja perawat di ruang irna iii rumah sakit umum daerah dr.h. Abdul moeloek provinsi

- lampung. *Malahayati nursing journal*, 1(1), 1–11. <Https://doi.org/10.33024/manuju.v1i1.219>
- Kartika, d. E., sari, s. M., rosyadi, i., & dilaruri, a. (2018). Hubungan beban kerja dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan selama pandemi covid-19. *Jurnal kesehatan*, 7(2), 346–352. <Https://doi.org/10.24252/kesehatan.v7i2.53>
- Kurniawan, w., & agustini, a. (2021). *Metodologi penelitian kesehatan dan keperawatan*. Cirebon: rumah pustaka.
- Linda, s. E. (2017). Hubungan antara beban kerja dan pendidikan perawat dengan kualitas dokumentasi keperawatan di ruang rawat inap rs pelabuhan jakarta tahun 2001. *Jurnal kesehatan*, 10(2), 22–40.
- Macphee, m., dahinten, v. S., & havaei, f. (2017). The impact of heavy perceived nurse workloads on patient and nurse outcomes. *Administrative sciences*, 7(1), 1–17. <Https://doi.org/10.3390/admsci7010007>
- Mawikere, y., manampiring, a. E., & toar, j. M. (2021). Hubungan beban kerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien dalam pemberian asuhan keperawatan di ruang rawat inap rsu gmim pancaran kasih manado. *Jurnal keperawatan*, 9(1), 71. <Https://doi.org/10.35790/jkp.v9i1.36771>
- Nursalam. (2016). *Manajemen keperawatan aplikasi dalam praktik keperawatan profesional* (5th ed.). Jakarta: salemba medika.
- Nursalam. (2017). *Metode penelitian ilmu keperawatan: pendekatan praktis* (4th ed.). Jakarta: salemba medika.
- Ovan, & saputra, a. (2020). *Cami: aplikasi uji validitas dan reabilitas instrumen penelitian berbasis web*. Takalar: yayasan ahmar cendekia.
- Pohan, i. (2018). *Jaminan mutu pelayanan kesehatan : dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: penerbit buku kedokteran rgc.
- Prabowo, t. (2018). *Komunikasi dalam keperawatan*. Yogyakarta: pustaka baru press.
- Rahmawati, d. N. (2017). *Hubungan antara beban kerja perawat dengan pelaksanaan komunikasi terapeutik di bangsal penyakit dalam dan bedah rsud dr. Tjitrowardojo purworejo*.
- Ramdhan, m. (2021). *Metode penelitian* (a. A. Effendy, ed.). Surabaya: cipta media nusantara.
- Romadhon, l. C., asmony, t., & suryatni, m. (2015). Pengaruh beban kerja, lingkungan kerja, dan dukungan sosial terhadap. *Jurnal ilmu perpustakaan, informasi, dan kearsipan khizanah al-hikmah*, 3(2), 125–145.
- Saparina, t., yanti, f., & nangi, m. G. (2020). *Buku ajar manajemen data menggunakan aplikasi epiinfo dan spss*. Jakarta: guepedia.
- Saputra, a. A. (2021). Pengaruh kompensasi, lingkungan kerja dan beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. *Technomedia journal*, 7(1), 68–77. <Https://doi.org/10.33050/tmj.v7i1.1755>
- Sasmito, p., majadanlipah, raihan, & ernawati. (2019). Penerapan teknik komunikasi terapeutik oleh perawat pada pasien. *Jurnal kesehatan poltekkes ternate*, 11(2), 58. <Https://doi.org/10.32763/juke.v11i2.87>
- Soleman, a. (2011). Analisis beban kerja ditinjau dari faktor usia dengan

- pendekatan recommended weight limit. *Arika*, volume 5(2), 84–98.
- Soleman, n., & cabu, r. (2021). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap rsud maba. *Leleani : jurnal keperawatan dan kesehatan masyarakat*, 1(2), 48–54. <Https://doi.org/10.55984/leleani.v1i2.71>
- Suartana, i. P., & dewi, i. G. A. M. (2021). Pengaruh stres kerja, beban kerja, dan konflik pekerjaan keluarga terhadap kepuasan kerja karyawan swiss belin hotel. *E-jurnal manajemen*, 9(3), 2013–2015. <Https://doi.org/https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i03.p03> issn
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan r&d*. Bandung: alfabeta.
- Sya'diyah, h. (2018). *Keperawatan lanjut usia*. Sidoarjo: indomedia pustaka.
- Syarif, m., husnul, h., & nugroho, s. A. (2020). Hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien rawat inap puskesmas tapen kabupaten bondowoso. 8.
- 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/https://doi.org/10.5958/0976-5506.2019.01734.0>
- Transyah, c. H., & toni, j. (2018). Hubungan penerapan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. *Jurnal endurance*, 3(1), 88-95 <https://doi.org/10.22216/jen.v3i1.2487>
- Umansky, j., & rantanen, e. (2016). Workload in nursing proceedings of the human factors and ergonomics society annual meeting. *Sage journals*, 551–555.
- <Https://doi.org/https://doi.org/10.1177/1541931213601127>
- Yanuarti, r., oktavidiati, e., febriawati, h., & oktarianita. (2021). Tingkat kepuasan pasien bpjs dan pasien umum. *Kesmas asclepius*, 3, 1–8. Retrieved from <Https://journal.ipm2kpe.or.id/index.php/jka/article/view/2311/1479>
- Yuliani, hariyanto, t., & mariyah, v. (2018). Hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien sectio caesaria (sc) di ruang bersalin rumah sakit panti waluya malang. *Nursing news*, 1, 21–27. Retrieved from <Https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fikes/article/view/419>