



**HUBUNGAN BEBAN KERJA DENGAN PERILAKU CARING PERAWAT
DI RUANG IGD RSUP DR. KARIADI
SEMARANG**

Manuscript

Oleh:

Wido Rizki Fitriana

NIM : G2A216044

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KEPERAWATAN DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SEMARANG**

2018

PERNYATAAN PERSETUJUAN

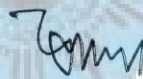
Manuscript dengan judul

Hubungan Beban Kerja dengan Perilaku *Caring* Perawat
di Ruang IGD RSUP Dr. Kariadi Semarang

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipublikasikan

Semarang, 18 April 2018

Pembimbing I



Dr. Edy Wuryanto, Skp, M.Kep

Pembimbing II



Ns. Nury Sukraeny, S.Kep, MNS

HUBUNGAN BEBAN KERJA DENGAN PERILAKU CARING PERAWAT DI RUANG IGD RSUP DR. KARIADI SEMARANG

Wido Rizki Fitriana¹, Edy Wuryanto², Nury Sukraeny³

¹ Mahasiswa Program Studi S1 Keperawatan FIKKES UNIMUS

² Dosen Manajemen Keperawatan FIKKES UNIMUS

³ Dosen Manajemen Keperawatan FIKKES UNIMUS

ABSTRAK

Latar Belakang: Perilaku *caring* merupakan komponen utama, nilai, ideal moral, dan hati dari keperawatan serta perawat sebagai profesional. Perilaku *caring* seorang perawat dilakukan setiap waktu dengan berbagai macam kondisi, baik kondisi luang maupun kondisi dengan aktifitas yang sangat tinggi. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi perilaku *caring* seorang perawat adalah beban kerja. Semakin tinggi beban kerja akan mengganggu kestabilan emosi seseorang, sehingga secara otomatis akan mempengaruhi kuantitas dan kualitas perilaku *caring* seorang perawat. **Tujuan penelitian:** Mengetahui apakah ada hubungan beban kerja dengan perilaku *caring* perawat di Ruang IGD RSUP Dr. Kariadi Semarang. **Metode penelitian:** Desain penelitian yang digunakan *discriptive correlation*, dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*, analisis bivariat menggunakan *Spearman's rho*. Proses penelitian ini telah dilaksanakan tanggal 5 Desember 2017 – 10 Februari 2018 di IGD RSUP Dr. Kariadi Semarang berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi, jumlah sampel 54 perawat dan 54 pasien. **Hasil penelitian:** Beban kerja perawat tinggi sebanyak 81.5% dan perilaku *caring* perawat dalam kategori baik sebanyak 61.1%. **Kesimpulan:** Terdapat hubungan antara beban kerja dengan perilaku *caring* perawat di Instalasi Gawat Darurat RSUP Dr. Kariadi Semarang ($r = -0.341$, $p\text{-value} = 0.012$). **Saran:** Para perawat lebih meningkatkan perilaku *caring* terutama saat memanggil pasien, jangan terburu-buru dan tanpa kelembutan dalam menyelesaikan tugas, serta jangan meninggalkan barang-barang kotor di dekat pasien, selain itu untuk Rumah Sakit supaya menambah tenaga perawat IGD.

Kata Kunci: Beban kerja, perilaku *caring*, perawat

ABSTRACT

Background: *Caring behavior* is the main component, value, ideal of morale, and heart of nursing as well as nurse as a professional. *Caring behavior* of a nurse is done every time with a variety of conditions, both spare conditions and conditions with very high activity. One of the factors that can affect the *caring behavior* of a nurse is the workload. The higher the workload will disrupt the emotional stability of a person, so that will automatically affect the quantity and quality of *caring behavior* of a nurse. **Purpose:** To know if there is relation of work load with *caring behavior* of nurses in Emergency Unit RSUP Dr. Kariadi Hospital. **Method:** The research design used *discriptive correlation*, using *cross sectional approach*, bivariate analysis using *Spearman's rho*. This research process has been conducted on December 5, 2017 - February 10, 2018 at Emergency Unit Dr. Kariadi hospital based on inclusion and exclusion criteria, sample size 54 nurses and 54 patients. **Result:** High nurse work load as much as 81.5% and *caring behavior* of nurses in good category as much as 61.1%. **Conclusion:** There is relation between work load with *caring behavior* of nurses in Emergency Unit of Dr. Kariadi Hospital ($r = -0.341$, $p\text{-value} = 0.012$). **Suggestion:** The nurse more to improve *caring behavior* especially when calling patient, do not rush and without softness in completing task, and do not leave dirty goods near patient, besides for hospital to add nurse Emergency Unit.

Keywords: Workload, *caring behavior*, nurse

PENDAHULUAN

Caring saat ini merupakan issue penting di dalam keperawatan. *Caring* adalah sentral untuk keperawatan, menjelaskan tentang kepedulian yang didasarkan pada seperangkat nilai-nilai kemanusiaan yang universal (kebaikan, kepedulian, dan cita diri dan orang lain). *Caring* digambarkan sebagai cita-cita moral keperawatan, melibatkan keinginan, dan niat untuk peduli serta tindakan peduli. Tindakan peduli meliputi komunikasi, hal positif (misal membantu pasien dan keluarga pasien), dukungan, atau intervensi fisik oleh perawat (Watson, 1985 dalam Kozier, 2010).

Salah satu penelitian yang dilakukan oleh Abdul (2013) menunjukkan bahwa perilaku *caring* perawat mempunyai hubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Pernyataan ini didukung teori yang dikemukakan oleh Potter (2009), bahwa sikap perawat yang berhubungan dengan *caring* adalah kehadiran, sentuhan kasih sayang dan selalu mendengarkan klien. Sentuhan *caring* suatu bentuk komunikasi non verbal yang dapat mempengaruhi kenyamanan klien, meningkatkan harga diri klien, memperbaiki orientasi tentang kenyataan. Semakin baik perilaku *caring* perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan, pasien atau keluarga semakin senang dalam menerima pelayanan, berarti hubungan terapeutik perawat-klien semakin terbina. Kehadiran, kontak mata, bahasa tubuh, nada suara, sikap mau mendengarkan serta memiliki sikap positif dan bersemangat yang dilakukan perawat kepada klien akan membentuk suasana keterbukaan dan saling mengerti, serta perlakuan yang ramah dan cekatan ketika melaksanakan prosedur keperawatan akan memberikan rasa aman pada klien (Potter, 2009).

Harapan pasien dan keluarga pasien supaya para perawat *caring* dalam memberikan setiap pelayanan belum bisa dijalankan secara maksimal. Hal tersebut dibuktikan dari beberapa hasil penelitian yang menunjukkan bahwa perilaku *caring* perawat masih kurang. Berdasarkan salah satu artikel penelitian yang dilakukan oleh Darwin (2014) ditemukan bahwa masih banyak perawat dengan perilaku *caring* yang kurang baik yang mempengaruhi sikap profesional perawat. Sukesu (2013), juga menemukan bahwa sebanyak 29 dari 52 perawat atau sebesar 55,8% perawat kurang *caring* dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Demikian juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Hafsiyah (2012) tentang hubungan perilaku *caring* dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD PARIAMAN, didapatkan banyak perawat kurang *caring* terhadap pasien, lebih dari setengah klien (57,1%) tidak puas terhadap perilaku *caring* perawat.

Salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku *caring* perawat adalah beban kerja. Akibat negatif dari meningkatnya beban kerja adalah kemungkinan timbul emosi perawat yang tidak sesuai yang diharapkan pasien. Beban kerja yang berlebihan ini sangat berpengaruh terhadap produktifitas tenaga kesehatan dan tentu saja berpengaruh terhadap produktifitas perawat. Perawat merasakan bahwa jumlah perawat yang ada tidak sebanding dengan jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan. Kondisi ini dapat memicu munculnya stres kerja, karena semua pasien yang berkunjung secara tidak langsung menuntut mendapatkan pelayanan yang efektif dan efisien, sehingga permasalahan yang dihadapi pasien segera terselesaikan (Munandar, 2010).

Hasil penelitian Syabana (2011) di RSUD Ambarawa didapatkan terdapat hubungan antara beban kerja pada perawat terhadap pemenuhan kebutuhan spiritual pada pasien preoperasi dimana hasil beban kerja ringan sebanyak 33,3% dan beban kerja berat sebanyak 66,7%. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa beban kerja perawat di RSUD Ambarawa termasuk tinggi. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Haryanti (2013) tentang hubungan antara beban kerja dengan stres kerja perawat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Semarang, hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja perawat sebagian besar adalah tinggi yaitu sebanyak 27 responden (93,1%) dan yang rendah pada 2 responden (6,0%).

Penelitian yang dilakukan oleh Lloyd dan Rue (2007), menunjukkan bahwa beban kerja perawat di ruang IGD tergolong berat. Beban kerja yang tergolong berat karena perawat di IGD dalam melakukan kegiatannya harus secara cermat, cepat dan tepat melakukan identifikasi setiap pasien yang datang karena dituntut dengan keberhasilan penyelamatan jiwa tergantung dari pelayanan yang diberikan di IGD. Dalam waktu yang bersamaan perawat harus selalu waspada terhadap kedatangan pasien gawat maupun darurat yang harus diselamatkan jiwanya.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Haryanti (2013) menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara beban kerja dengan stres kerja perawat di RSUD Kabupaten Semarang ($p\text{-value} = 0,000$ dengan $\alpha = 0,05$). Hasil penelitian tersebut jika dianalisa lebih lanjut baik secara langsung maupun tidak langsung stres kerja yang dialami para perawat kemungkinan besar akan mempengaruhi setiap proses dalam memberikan pelayanan kepada para pasien, salah satunya adalah perilaku *caring* kepada para pasien dan keluarga pasien. Hasil penelitian *World Health Organization* dalam Kambuaya (2016) menyatakan bahwa perawat-perawat yang bekerja di rumah sakit di Asia Tenggara termasuk Indonesia memiliki beban

kerja berlebih akibat dibebani tugas-tugas non keperawatan. Perawat yang diberi beban kerja berlebih dapat berdampak kepada penurunan tingkat kesehatan, motivasi kerja, kualitas pelayanan keperawatan, dan kegagalan melakukan tindakan pertolongan terhadap pasien.

Kusmiati (2011), menyatakan bahwa yang mempengaruhi beban kerja perawat adalah kondisi pasien yang selalu berubah, jumlah rata-rata jam perawatan yang di butuhkan untuk memberikan pelayanan langsung pada pasien, serta banyaknya tugas tambahan yang harus dikerjakan oleh seorang perawat sehingga dapat mengganggu penampilan kerja dari perawat tersebut. Disamping tugas tambahan, beban kerja seorang perawat juga sangat dipengaruhi oleh waktu kerjanya. Apabila waktu kerja yang harus ditanggung oleh perawat melebihi dari kapasitasnya, seperti banyaknya waktu lembur, akan berdampak buruk bagi produktifitas perawat tersebut (Syaer, 2010). Pernyataan tersebut sesuai dengan kondisi selama ini di Ruang IGD RSUP Dr. Kariadi Semarang. Oleh karena itu berdasarkan hasil jurnal penelitian serta studi pustaka terkait, ada kecenderungan bahwa beban kerja juga mempengaruhi perilaku *caring* perawat Ruang IGD RSUP Dr. Kariadi Semarang selama ini.

Hasil wawancara dengan 10 perawat di ruangan IGD mengatakan mereka tahu tentang *caring* dan sebenarnya mampu melakukan, akan tetapi mereka seringkali tidak *melakukan* perilaku *caring* karena beban kerja di ruangan yang cukup berat. Secara lebih rinci beban kerja perawat Ruang IGD RSUP Dr. Kariadi Semarang diantaranya meliputi: perawat melakukan observasi klien secara ketat selama jam kerja, banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan demi keselamatan pasien, harapan pimpinan rumah sakit terhadap pelayanan yang berkualitas, tuntutan keluarga untuk keselamatan klien, tugas pemberian obat-obatan yang diberikan secara intensif, dan lain sebagainya. Hasil wawancara dengan Kepala Ruang IGD RSUP Dr. kariadi Semarang, menurunnya perilaku *caring* tersebut diakibatkan karena jumlah pasien serta *tingkat* ketergantungan pasien lebih tinggi dan program yang dilakukan di ruangan tersebut semakin lama semakin meningkat, ditambah dengan adanya rujukan-rujukan pasien dari rumah sakit-rumah sakit daerah. Berdasarkan data serta fenomena diatas, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang hubungan beban kerja dengan perilaku *caring* perawat di Ruang IGD RSUP Dr. Kariadi Semarang.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain *descriptive correlation* menggunakan pendekatan *cross sectional*. Sampel disesuaikan dengan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditentukan yaitu

sejumlah 54 perawat dan 54 pasien dengan tehnik *accidental sampling* (*convenience sampling*). Penelitian dilakukan pada tanggal 5 Desember 2017 – 10 Februari 2018 di Ruang IGD RSUP Dr. Kariadi Semarang. Data dianalisis secara univariat dan bivariat (uji *Spearman's rho*, karena distribusi kedua variabel tidak normal).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Rata-rata umur pasien 45.29 tahun, sebagian besar jenis kelamin perempuan sebanyak 48.1%. Sebagian besar pasien berpendidikan SMA sebanyak 33,3% dengan pekerjaan pasien paling banyak swasta sejumlah 76%. Rata-rata umur perawat 32.50 tahun, sebagian besar berjenis kelamin perempuan sebanyak 64.8%. Sebagian besar pendidikan perawat adalah D-3 Keperawatan sebanyak 81.5%. Jabatan perawat paling banyak adalah perawat pelaksana sejumlah 66.7%.

Tabel 1
Distribusi frekuensi berdasarkan beban kerja perawat
di Instalasi Gawat Darurat RSUP Dr. Kariadi Semarang
7 Februari – 7 Maret 2018 (n=54)

Beban kerja	Frekuensi	Persentase (%)
Beban kerja ringan	0	0
Beban Kerja Sedang	10	18.5
Beban Kerja Tinggi	44	81.5
Jumlah	54	100.0

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa sebagian besar beban kerja perawat IGD masuk dalam kategori tinggi sejumlah 44 orang (81.5%).

Tabel 2
Distribusi frekuensi berdasarkan perilaku caring perawat
di Instalasi Gawat Darurat RSUP Dr. Kariadi Semarang
7 Februari – 7 Maret 2018 (n=54)

Perilaku <i>caring</i>	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang Baik	21	38.9
Baik	33	61.1
Jumlah	54	100.0

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa sebagian besar perilaku *caring* perawat di Instalasi Gawat Darurat RSUP Dr. Kariadi Semarang masuk dalam kategori baik sejumlah 33 orang (61.1%).

Tabel 3
Uji Kenormalan data

Tests of Normality	Kolmogorov-Smirnov	
	df	Sig.
Beban kerja perawat	54	0.003
Perilaku <i>caring</i> perawat	54	0.009

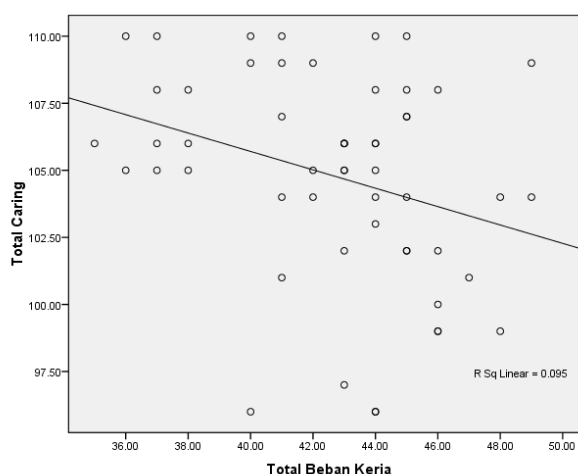
Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa setelah dilakukan uji kenormalan data menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* (karena sampel lebih dari 50) didapatkan nilai signifikansi untuk variabel beban kerja perawat = 0.003 dan untuk variabel perilaku *caring* perawat = 0.009. Nilai tersebut kurang dari 0.05, sehingga dikatakan kedua variabel berdistribusi data tidak normal, sehingga untuk analisa bivariat lebih lanjut menggunakan uji parametrik yaitu *Spearman's rho*.

Tabel 4
Hubungan beban kerja dengan perilaku caring perawat
di Instalasi Gawat Darurat RSUP Dr. Kariadi Semarang
7 Februari – 7 Maret 2018 (n=54)

Variabel	n	r	P-value
Beban kerja perawat	54	-0.341	0.012
Perilaku <i>caring</i> perawat			

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa dengan menggunakan korelasi *Spearman's rho* menunjukkan nilai $r = -0.341$ dan $p\text{-value} = 0.012 (< 0,05)$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara beban kerja dengan perilaku *caring* perawat di Instalasi Gawat Darurat RSUP Dr. Kariadi Semarang. Menurut Hair (2010) nilai $r = -0.341$ termasuk dalam kategori tingkat keeratan lemah.

Gambar 1
Scater plot hubungan beban kerja dengan perilaku caring perawat
di Instalasi Gawat Darurat RSUP Dr. Kariadi Semarang
7 Februari – 7 Maret 2018 (n=54)



Gambar 1 menunjukkan hubungan berpola linier negatif, antara variabel beban kerja perawat dengan variabel perilaku *caring* perawat, artinya semakin tinggi beban kerja perawat, maka semakin menurun perilaku *caring* perawat, begitu pula sebaliknya jika semakin rendah beban kerja perawat, maka semakin tinggi perilaku *caring* perawat. Koefisien determinasi 0,095 artinya beban kerja mempengaruhi perilaku *caring* perawat sebesar 9,5%, sisanya sebesar 90,5% disebabkan oleh faktor lain.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar beban kerja perawat di Ruang IGD RSUP dr. Kariadi Semarang masuk dalam kategori beban kerja tinggi sebanyak 81.5%. Hasil tersebut sesuai dengan observasi lapangan serta pengisian lembar kuesioner yang menunjukkan bahwa kegiatan para perawat di IGD cukup padat diantaranya melakukan observasi klien secara ketat selama jam kerja, kontak langsung perawat dengan klien di Ruang IGD secara terus-menerus selama jam kerja, setiap saat dihadapkan pada keputusan yang tepat, tuntutan keluarga untuk keselamatan klien, tugas pemberian obat-obatan yang diberikan secara intensif, tindakan penyelamatan klien, dan seterusnya.

Hasil penelitian diatas juga menunjukkan bahwa sebagian besar perilaku *caring* perawat di Instalasi Gawat Darurat RSUP Dr. Kariadi Semarang masuk dalam kategori baik sebanyak 61.1%. Hasil tersebut sejalan dengan upaya-upaya yang dilakukan oleh pihak SDM RSUP Dr. Kariadi Semarang dalam upaya meningkatkan kualitas *caring* para perawat diantaranya yaitu sering diadakan pelatihan-pelatihan maupun seminar tentang *caring* perawat di rumah sakit tersebut yang diadakan oleh Komite Keperawatan, adanya *reinforcement* positif dari pihak rumah sakit kepada para perawat yang memiliki perilaku *caring* yang baik kepada para pasien. Selain itu RSUP Dr. kariadi sudah terakreditasi menjadi rumah sakit standar internasional, sehingga dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada para pasien, para perawat lebih dituntut untuk menunjukkan perilaku *caring* kepada para pasien.

Tuntutan zaman di era dengan teknologi yang semakin maju seperti adanya *gadget* maupun media internet yang dapat menyebarkan berbagai informasi secara luas, serta kebebasan setiap orang dalam mengungkapkan berbagai pendapatnya. Merupakan

salah satu tantangan bagi para perawat. Hal tersebut sering terjadi di lingkungan kerja Instalasi Gawat Darurat RSUP Dr. Kariadi Semarang, dengan karakteristik pasien serta keluarga pasien yang berbeda yang ingin mendapatkan pelayanan yang serba cepat. Salah satu buktinya yaitu munculnya komplain dari para pasien baik di media cetak maupun elektronik, akibat salah satu perawat yang tidak menunjukkan perilaku *caring* kepada pasien tersebut. Berdasarkan kasus tersebut para perawat lebih dituntut dalam memberikan setiap pelayanan kepada para pasien lebih meningkatkan perilaku *caring* sesuai standar internasional.

Tindakan nyata perilaku *caring* perawat di Instalasi Gawat Darurat RSUP Dr. Kariadi Semarang yang didasarkan pada teori *caring* Swanson bahwa perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan antara lain: perawat memiliki rasa percaya diri yang tinggi dalam melakukan tindakan keperawatan, perawat selalu datang setiap pasien membutuhkan bantuan, memberikan penjelasan, memberi informasi, mendengarkan keluhan pasien, berhati-hati dalam melakukan tindakan keperawatan, mengajak pasien untuk berpikir positif dan memberi dukungan dan menganjurkan untuk selalu berdoa.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa dengan menggunakan korelasi *Spearman's rho* menunjukkan nilai $r = -0.341$ dan $p\text{-value} = 0.012 (< 0,05)$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara beban kerja dengan perilaku *caring* perawat di Instalasi Gawat Darurat RSUP Dr. Kariadi Semarang dan nilai koefisien determinasi $R^2 = 0,095$ artinya beban kerja mempengaruhi perilaku *caring* perawat sebesar 9,5%, sisanya sebesar 90,5% disebabkan oleh faktor lain.

Menurut Bartono (2010), beban kerja merupakan faktor yang mempengaruhi perilaku kerja para karyawan. Semakin banyak beban kerja, semakin lelah pekerja, semakin mudah terganggu emosinya. Akibatnya, sering menjadi rawan konflik, atau mutu layanan menurun. Jika beban kerja dengan jumlah tenaga tidak sebanding, dan beban kerja itu tidak bisa dikurangi, maka harus diusahakan tenaga bantuan untuk menyelesaikan pekerjaan itu. Nata (2015), mengatakan bahwa jika para karyawan mengalami stress, frustrasi, dan depresi akibat beban kerja yang tinggi akan

mengakibatkan para karyawan malas untuk bekerja, bersikap apatis dan masa bodoh terhadap perusahaan.

Hasil penelitian serta pernyataan diatas sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Batuah *et al.* (2012), hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara beban kerja terhadap kinerja perawat pelaksana dalam pemberian pelayanan kesehatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Faisal Makassar, dengan $p\text{-value} = 0,000 (< 0,05)$. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Sefriadinata (2013), hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara beban kerja dengan kinerja perawat di RSUD Saras Husada Purworejo, dengan $p\text{-value} = 0,000$ dan koefisien korelasi $r = -0.537$. Penelitian lain juga dilakukan oleh Satria, Sidin, dan Noor (2013), hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan beban kerja dengan kinerja perawat dalam mengimplementasikan *patient safety* di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin.

PENUTUP

Berdasarkan analisis hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagian besar beban kerja perawat di Instalasi Gawat Darurat RSUP Dr. Kariadi Semarang masuk dalam kategori tinggi sebanyak 81.5%. Sebagian besar perilaku *caring* perawat di Instalasi Gawat Darurat RSUP Dr. Kariadi Semarang masuk dalam kategori baik sebanyak 61.1%. Terdapat hubungan antara beban kerja dengan perilaku *caring* perawat di Instalasi Gawat Darurat RSUP Dr. Kariadi Semarang ($r = -0.341$, $p\text{-value} = 0.012$). Berdasarkan hasil penelitian tersebut perawat jangan mengeraskan suara ketika memanggil pasien, jangan terburu-buru dan tanpa kelembutan dalam menyelesaikan tugas, serta jangan meninggalkan barang-barang kotor di dekat pasien. Rumah sakit diharapkan menambah tenaga perawat IGD, karena jumlah perawat yang belum sesuai dengan jumlah pasien.

KEPUSTAKAAN

- Abdul, Saleh, A, & Sjattar, EL. (2013). Relationship of caring behaviors of nurses patient satisfaction level in inpatient at hospital. Makasar: Universitas Hasanuddin.
- Darwin, E. (2014). Etika Profesi Kesehatan. Yogyakarta: Deepublish.
- Hafsiah, L. (2012). Hubungan perilaku caring yang dilakukan perawat dengan tingkat kepuasan klien di ruangan penyakit dalam RSUD PARIAMAN. <http://repository.unand.ac.id/17929/>. Diunduh 26 Oktober 2015.
- Haryanti, Aini, F, & Purwaningsih, P. (2013). Hubungan antara beban kerja dengan stres kerja perawat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Semarang. Ungaran: STIKES Ngudi Waluyo.
- Kambuaya, PR, Kumaat, LT, & Onibala, F. Hubungan Beban Kerja Perawat dengan Waktu Tanggap Pelayanan Keperawatan Gawat Darurat menurut Persepsi Pasien di IGD RSUD Kabupaten Sorong. e-journal Keperawatan (e-Kp) Volume 4 Nomor 1 Mei 2016. p:18-23.
- Kozier, Erb & Berman, Snyder. (2010). Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses & Praktik. Jakarta: EGC.
- Kusmiati. (2007). Pengaruh Beban Kerja. <http://jurnal-sdm.blogspot.com>.
- Lloyd, L & Rue, LW. (2007). Human Resource Management. New York: Mc Graw-Hill Irwin.
- Morrison, P & Burnard, P. (2009). Caring and Communicating Hubungan Interpersonal dalam Keperawatan. Jakarta: EGC.
- Munandar, M. (2010). Budgeting, Perencanaan Kerja Pengkoodinasian Kerja Pengawasan Kerja. Yogyakarta: UGM.
- Potter, P. (2009). Fundamental of Nursing. Jakarta: Salemba Medika.
- Sukei, N. (2013). Upaya Peningkatan Caring Perawat terhadap Kepuasan Pasien diruang Rawat Inap RS Permata Medika Semarang. Semarang: STIKES Widya Husada.
- Syabana, LA. (2011). Hubungan beban kerja perawat dengan pemenuhan kebutuhan spiritual pada pasien pre operasi di RSUD Ambarawa, <http://www.perpustakaan.web.id/karyailmiah/shared/>
- Syaer, S. (2010). Beban Kerja Perawat Unit Gawat Darurat di Rumah Sakit Umum Lasinrang Kabupaten Pinarang.