

## The relationship of work stress for health personnel with the quality of services at UPT Puskesmas Medan Sunggal

### Hubungan stres kerja tenaga kesehatan dengan kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Medan Sunggal

**Dilla Fitria<sup>1\*</sup>, Cut Saura Salmira<sup>1</sup>, Sri Agustina Meliala<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia, Medan, Sumatera Utara, Indonesia

\*author e-mail: [diftria02@gmail.com](mailto:diftria02@gmail.com)

#### ABSTRACT

**Introduction:** The quality of service of hospital staff is essential for a hospital's progress as a provider of health services. The work stress experienced by health workers caused by heavy workloads will impact patient services. This research will determine the relationship between health workers' work stress and service quality at the UPT Puskesmas Medan Sunggal in 2023. **Method** The type of research used is quantitative, using a cross-sectional approach. The population of this study was 50 respondents, and the sample was 50 respondents. The sampling technique is total sampling. Data analysis uses univariate and bivariate analysis. **The results** are based on the results of the chi-square statistical test of the relationship between work stress and service quality,  $p\text{-value } 0.006 < \alpha (0.05)$ , meaning that there is a relationship between Health Worker Work Stress and Service Quality at the UPT Puskesmas Medan Sunggal in 2023. **This research concludes** that there is a relationship between health worker work stress and service quality at the UPT Puskesmas Medan Sunggal in 2023.

**Keywords:** Work Stress, Service Quality, Public health center

#### ABSTRAK

**Pendahuluan :** Kualitas pelayanan petugas di rumah sakit merupakan hal yang sangat esensial untuk kemajuan sebuah rumah sakit sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan. Adanya stress kerja yang di alami petugas kesehatan yang disebabkan oleh beban kerja yang berat akan berdampak pada pelayanan yang diberikan kepada pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan stres kerja tenaga kesehatan dengan kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Medan Sunggal tahun 2023. **Metode:** Jenis penelitian yang digunakan kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Populasi dari penelitian ini sebanyak 50 responden, dan sampel sebanyak 50 responden. Teknik pengambilan sampel yaitu total sampling. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat. **Hasil** penelitian berdasarkan hasil uji statistik *chi-square* hubungan stres kerja dengan kualitas pelayanan  $p\text{-value } 0,006 < \alpha (0,05)$ , artinya ada Hubungan Stres Kerja Tenaga Kesehatan dengan Kualitas Pelayanan di UPT Puskesmas Medan Sunggal Tahun 2023. **Kesimpulan:** ada Hubungan Stres Kerja Tenaga Kesehatan dengan Kualitas Pelayanan di UPT Puskesmas Medan Sunggal Tahun 2023.

**Kata Kunci :** Stres kerja, kualitas pelayanan, Puskesmas

## PENDAHULUAN

Stress di tempat kerja telah menjadi perhatian global di zaman ini, memengaruhi berbagai profesi dan pekerjaan di seluruh dunia, termasuk di negara-negara maju maupun berkembang. Dampaknya tidak hanya dirasakan oleh individu, tetapi juga berpengaruh pada organisasi dan masyarakat secara luas. Tingginya prevalensi dan konsekuensi negatifnya menjadikan stres kerja sebagai isu serius yang memerlukan penanganan yang cepat dan efektif. Sektor kesehatan dianggap memiliki risiko tertinggi mengalami stres kerja (Sembiring, C. M. B. 2021).

Gangguan stres yang terjadi di Amerika Serikat paling banyak (77%) diakibatkan oleh stres kerja. *American national association for Occupational Health* mengatakan dari empat puluh kasus stres kerja, stres kerja pada perawat berada di urutan paling atas dan perawat juga dapat berpeluang mengalami minor *psychiatric* disorder dan depresi. (Puspitasari et al., 2021).

Menurut *World Health Organization* (WHO), sekitar 450 juta orang di seluruh dunia mengalami stres. Pada tahun 2015, di Amerika Serikat, sekitar 77% dari gejala stres patologis disebabkan oleh stres kerja. Diperkirakan kerugian akibat hal ini mencapai 300 miliar dolar AS setiap tahunnya. Di Inggris, pada tahun 2014/2015, terdapat sekitar 440.000 kasus yang terkait dengan stres kerja, depresi, dan kecemasan yang berlebihan (Sembiring, C. M. B. 2021).

Beberapa penelitian telah menyoroti dampak stres, kekerasan, dan ketidakadilan di tempat kerja terhadap tenaga kesehatan serta pengaruhnya terhadap kualitas layanan yang diberikan. Stres di tempat kerja umumnya dialami oleh tenaga kesehatan, terutama perawat, dan seringkali berhubungan dengan kekerasan dan ketidaknyamanan di lingkungan kerja (Shahrour dkk., 2022; Babazadeh dkk., 2021). Keberadaan kekerasan di tempat kerja juga telah terbukti memiliki dampak negatif pada kesehatan mental dan emosional petugas layanan kesehatan, serta berkaitan erat dengan tingkat stres yang tinggi (Ma et al., 2021; Alharbi et al., 2021). Sementara itu, adanya perilaku tidak sopan di tempat kerja juga turut menyebabkan ketidakpuasan dan potensi perpindahan antar perawat, yang berpotensi mempengaruhi kualitas layanan (Samad et al., 2021; El-Guindy et al., 2022).

Selain itu, kualitas layanan pasien dipengaruhi oleh faktor-faktor di tempat kerja dan tingkat keterlibatan petugas kesehatan, yang membedakan rumah sakit pendidikan dan non-pendidikan dalam hal kualitas layanan (Agarwal & Sharma, 2010). Pentingnya memperhatikan kesejahteraan petugas kesehatan dalam kaitannya dengan keselamatan pasien juga ditekankan, serta perlunya menciptakan budaya keselamatan yang kuat di lingkungan kerja (Yassi & Hancock, 2005). Dampak stres kerja terhadap kesehatan mental petugas kesehatan menunjukkan perlunya intervensi yang tepat untuk meningkatkan lingkungan kerja yang sehat (Koinis et al., 2015). Selain itu, pentingnya kepemimpinan yang etis dan jaringan sosial dalam meningkatkan kebahagiaan di tempat kerja serta kualitas layanan juga perlu diperhatikan (Gonçalves & Curado, 2023).

Penelitian juga menunjukkan bahwa beban kerja yang tinggi pada perawat berkaitan dengan tingkat stres yang meningkat selama pandemi Covid-19, menyoroti pentingnya memberikan penghargaan kepada petugas kesehatan di masa sulit ini (Solon et al., 2021). Adapun pentingnya memberikan layanan kesehatan yang berkualitas di Puskesmas telah ditekankan, serta perlunya memperhatikan faktor-faktor yang memengaruhi kinerja petugas kesehatan di pusat pelayanan kesehatan tersebut (Yanthi et al., 2021).

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas terakreditasi juga menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kualitas pelayanan yang diberikan, yang berpotensi memengaruhi keputusan masyarakat untuk kembali ke Puskesmas (Angeli & Susilawati, 2023). Demikian pula, faktor-faktor yang memengaruhi kinerja petugas kesehatan di Puskesmas Kuok Kabupaten Kampar juga perlu dieksplorasi lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas layanan di Puskesmas tersebut (Yanthi et al., 2021).

Agar pelayanan yang diberikan berkualitas, perlu mempertahankan dan menerapkan kualitas layanan inti dan kualitas layanan penunjang, pelayanan inti itu antara lain dari pelayanan dokter, perawat dan alat medis, sedangkan pelayanan penunjang antara lain kamar pasien. Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan oleh dokter, perawat dan alat medis serta pelayanan penunjang kepada pasien semakin tinggi loyalitas pasien dan sebaliknya. Karena loyalitas pasien terhadap Rumah Sakit atau Pusat Layanan Kesehatan

Pemerintahan hanya dapat dicapai dengan meningkatkan kualitas layanan yang baik (Mu'ah., 2021). Tujuan dari penelitian ini akan melihat hubungan antara stres kerja dengan kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Medan Sunggal.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yang didasarkan pada filosofi positivisme. Pendekatan ini digunakan untuk menyelidiki populasi atau sampel tertentu dengan menggunakan alat pengumpulan data, serta menganalisis data secara kuantitatif atau statistik. Tujuannya adalah untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya (Sugiono., 2019). Penelitian ini dilakukan di UPT Puskesmas Medan Sunggal. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh petugas kesehatan di UPT Puskesmas Medan Sunggal sebanyak 50 orang. Penarikan sampel dilakukan dengan *total sampling*. Yaitu teknik pengambilan sampel dimana sampel sama dengan jumlah populasi.

Teknik pengumpulan data menggunakan 3 (tiga) jenis data, yaitu data primer, data sekunder dan data tertier. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui survei dengan menggunakan kuesioner yang telah dipersiapkan dan dibagikan kepada responden, data sekunder dalam penelitian ini yaitu rekam medik dari rumah sakit, data tertier dalam penelitian ini yaitu data jurnal dan *website*. Metode dalam pengolahan data yaitu *collecting, checking, coding, entering, dan processing*. Analisis univariat digunakan untuk mendeskripsikan data yang dilakukan pada tiap bivariat yaitu untuk mengetahui hubungan (korelasi) antara variabel bebas (*independent variabel*) dengan variabel terikat (*dependent variabel*) (Muhammad, I. 2014).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang menjadi subjek dalam penelitian ini yaitu petugas pelayanan kesehatan UPT Puskesmas Medan Sunggal. Berdasarkan umur, jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan responden dapat diketahui melalui tabel 1.

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa dari 50 responden yang berusia 20-30 tahun sebanyak 24 responden (48%), yang berusia 31-40 tahun sebanyak 15 responden (30%), yang

berusia >40 tahun sebanyak 6 responden (12%) dan berusia <20 tahun sebanyak 5 responden (10%). Berdasarkan jenis kelamin responden, perempuan sebanyak 34 responden (68%) dan laki-laki sebanyak 16 responden (32%). Berdasarkan pekerjaan responden, perawat sebanyak 9 responden (18%), bidan sebanyak 15 responden (30%) dan dokter sebanyak 26 responden (52%). Berdasarkan pendidikan responden, berpendidikan Diploma sebanyak 25 responden (50%), Sarjana sebanyak 17 responden (34%) dan Pascasarjana sebanyak 8 responden (8%).

**Tabel 1** Distribusi frekuensi karakteristik responden di UPT Puskesmas Medan Sunggal tahun 2023.

No.	Karakteristik Responden	Jumlah	
		f	%
<b>Usia</b>			
1.	<20 Tahun	5	10
	20-30 Tahun	24	48
	31-40 Tahun	15	30
	>40 Tahun	6	12
<b>Jenis Kelamin</b>			
2.	Laki-laki	16	32
	Perempuan	34	68
<b>Pekerjaan</b>			
3.	Perawat	9	18
	Bidan	15	30
	Dokter	26	52
<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>100</b>

### Analisa Univariat

Analisis univariat merupakan proses analisis yang bertujuan untuk memeriksa setiap variabel yang terdapat dalam hasil penelitian. Tujuan dari analisis univariat adalah untuk menggambarkan atau menjelaskan karakteristik masing-masing variabel penelitian. Variabel yang terfokus dalam penelitian ini meliputi stres kerja dan kualitas pelayanan. Setelah data dikumpulkan, analisis univariat dilakukan dan hasilnya disajikan dalam Tabel 2.

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa dari 50 responden (100%) di UPT Puskesmas Medan Sunggal responden yang memiliki stres kerja ringan sebanyak 14 responden (28%), stres kerja sedang sebanyak 26 responden (52%) dan stres kerja berat sebanyak 10 responden (20%).

**Tabel 2.** Distribusi frekuensi stres kerja di UPT Puskesmas Medan Sunggal tahun 2023

No.	Stres Kerja	Jumlah	
		f	%
1.	Ringan	14	28
2.	Sedang	26	52
3.	Berat	10	20
<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>100</b>

**Tabel 3** Distribusi frekuensi kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Medan Sunggal tahun 2023

No.	Kualitas Pelayanan	Jumlah	
		f	%
1.	Puas	17	34
2.	Tidak Puas	33	66
<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa dari 50 responden (100%) di UPT Puskesmas Medan Sunggal responden yang memuaskan

**Tabel 4.** Tabulasi silang antara hubungan stres kerja dengan kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Medan Sunggal tahun 2023

No	Stres Kerja	Kualitas Pelayanan				Jumlah		P Value
		Puas		Tidak Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1.	Ringan	3	6	11	22	14	28	0,006
2.	Sedang	10	20	16	32	26	52	
3.	Berat	4	8	6	12	10	10	
<b>Total</b>		<b>17</b>	<b>34</b>	<b>33</b>	<b>66</b>	<b>50</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan hasil uji statistik *chi-square* hubungan stres kerja dengan kualitas pelayanan *p-value*  $0,006 < \alpha (0,05)$ , artinya ada Hubungan Stres Kerja Tenaga Kesehatan dengan Kualitas Pelayanan di UPT Puskesmas Medan Sunggal Tahun 2023.

Berdasarkan dari 50 responden (100%) di UPT Puskesmas Medan Sunggal responden yang memiliki stres kerja ringan sebanyak 14 orang (28%), stres kerja sedang sebanyak 26 responden (52%) dan stres kerja berat sebanyak 10 responden (20%).

Stres kerja adalah situasi emosi yang tidak

sebanyak 17 responden (34%), dan tidak puas sebanyak 33 responden (66%).

### Analisa Bivariat

Analisis bivariat adalah untuk menguji ada atau tidaknya pengaruh antara variabel dependen dengan variabel independen, peneliti menggunakan uji perbedaan yaitu uji *chi-square*.

Berdasarkan tabel 4 tabulasi silang antara hubungan stres kerja dengan kualitas pelayanan diatas, diketahui bahwa dari 50 responden yang mengalami stres kerja ringan dengan kualitas pelayanan yang memuaskan sebanyak 3 responden (6%), tidak puas sebanyak 11 responden (22%) sedangkan yang merasa stres kerja sedang dengan kualitas pelayanan puas sebanyak 10 responden (20%), tidak puas sebanyak 16 responden (32%) dan yang mengalami stres kerja berat dengan kualitas pelayanan yang memuaskan sebanyak 4 responden (8%), tidak puas sebanyak 6 responden(12%).

menyenangkan yang dialami individu ketika persyaratan dari sebuah pekerjaan tidak seimbang dengan kemampuannya untuk mengatasi situasi tersebut. Jadi stres merupakan suatu situasi emosi seseorang sebagai akibat terjadinya kesenjangan antara kesulitan atau kerumitan yang dihadapi saat menyelesaikan suatu pekerjaan dengan kemauan individu untuk menghadapi kesulitan atau kerumitan tersebut (Saleh, Russeng, Tadjuddin, & Nurul Mawaddah Syafitri, 2020). Menurut penulis, stres kerja merupakan kondisi psikologis karyawan yang tidak menyenangkan yang terjadi ketika terjadi ketidakseimbangan antara tuntutan kerja

dengan kompetensi yang dimiliki karyawan untuk memenuhi tuntutan tersebut.

Menurut asumsi peneliti tentang stres kerja pada tenaga kesehatan di UPT Puskesmas Medan Sunggal paling banyak berada pada tingkat stres kerja sedang. Dalam hal ini peneliti menemukan penyebab terjadinya stres kerja dikarenakan adanya kesenjangan dalam menyelesaikan tugas dan tanggungjawab yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Stres kerja adalah suatu emosi seseorang yang tidak stabil, yang mencapai tingkat ketegangan fisik dan psikologis sampai batas kemampuan seseorang. Agar tidak terjadi stres kerja di puskesmas sebaiknya tidak sering memberikan beban kerja yang berlebihan terhadap petugas kesehatan dan menjalin komunikasi yang baik antara rekan kerja dan saling membantu satu dengan yang lain dan memberikan *reward* atau bonus gaji untuk petugas agar petugas senang dan lebih bersemangat dalam menjalankan pekerjaan, dengan begitu tujuan puskesmas yang direncanakan akan berhasil.

Berdasarkan dari 50 responden (100%) di UPT Puskesmas Medan Sunggal responden yang memuaskan sebanyak 17 responden (34%), dan tidak puas sebanyak 33 responden (66%). Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan seseorang, keluarga, kelompok dan masyarakat. faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah sosial budaya organisasi, faktor pelanggan, proses pelayanan kesehatan.

Menurut asumsi penelitian tentang kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Medan Sunggal paling banyak berada pada tingkat tidak puas. Dalam hal ini peneliti menemukan penyebab kurangnya kualitas pelayanan dikarenakan stres yang dialami petugas pelayanan dan tidak adanya perhatian khusus dari pihak puskesmas seperti memberikan *reward* atau sejenisnya dalam menunjang semangat kerja kepada pegawainya. Salah satu cara untuk memuaskan pasien dengan cara memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya, dengan adanya pelayanan yang baik, maka pasien merasa puas. Setelah pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterima, maka pasien akan berobat ulang di puskesmas itu dan pasien akan bercerita kepada banyak orang

bahwa puskesmas tempat dia berobat sangat bagus dalam pelayanan dan akan merekomendasikan kepada orang lain. Maka dari itu, puskesmas mulai dari sekarang harus memikirkan bahwa pentingnya pelayanan kepada pasien melalui kualitas pelayanan.

### Hubungan Stres Kerja dengan Kualitas Pelayanan

Berdasarkan dari silang antara hubungan stres kerja tenaga kerja dengan kualitas pelayanan diatas, diketahui bahwa dari 50 responden yang merasa stres kerja ringan dengan kualitas pelayanan memuaskan sebanyak 3 responden (6%), tidak puas sebanyak 11 responden (22%) sedangkan yang mengalami stres kerja sedang dengan kualitas pelayanan memuaskan sebanyak 10 responden (20%), tidak puas sebanyak 16 responden (32%) dan yang mengalami stres kerja berat dengan kualitas pelayanan memuaskan sebanyak 4 responden (8%), tidak puas sebanyak 6 responden (12%).

Berdasarkan hasil uji statistik *chi-square* hubungan stres kerja tenaga kesehatan dengan kualitas pelayanan *p-value*  $0,006 < \alpha (0,05)$ , artinya ada Hubungan Stres Kerja tenaga kesehatan dengan Kualitas Pelayanan di UPT Puskesmas Medan Sunggal Tahun 2023.

Efek umum stres pada tubuh seperti sakit kepala, ketegangan atau nyeri otot, nyeri dada, peningkatan denyut jantung dan tekanan darah, sistem kekebalan tubuh melemah, kelelahan/susah tidur, masalah perut dan pencernaan, gula darah tinggi, peningkatan kolesterol dan asam lemak dalam darah untuk sistem produksi energi. Stres juga dapat mempengaruhi suasana hati dan pikiran, menjadikan seseorang pelupa, mengalami kegelisahan, lekas marah, defensif, perubahan suasana hati, hipersensitivitas, kemarahan serta mengurangi kemampuan berpikir jernih atau fokus.

Menurut asumsi peneliti tentang stres kerja dengan kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Medan Sunggal sangat erat hubungannya dapat dilihat dari hasil uji statistik *chi-square* hubungan stres kerja dengan kualitas pelayanan *p-value*  $0,006 < \alpha (0,05)$ . Dengan demikian stres kerja dapat dikatakan akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan pegawai pada saat melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh pihak puskesmas.

## KESIMPULAN

. Berdasarkan hasil penelitian dapat di Tarik kesimpulan bahwa ada Hubungan Stres Kerja Tenaga Kesehatan dengan Kualitas Pelayanan di UPT Puskesmas Medan Sunggal Tahun 2023 dengan *probabilitas* 0,006.

## REFERENSI

- Agarwal, M. and Sharma, A. (2010). Relationship of workplace factors and job involvement of healthcare employees with quality of patient care in teaching and non-teaching hospitals. *Psychological Studies*, 55(4), 374-385. <https://doi.org/10.1007/s12646-010-0045-y>
- Alharbi, F., Alzneidi, N., Aljibli, G., Morad, S., Alsubaie, E., Mahmoud, M., & Saleh, S. (2021). Workplace violence among healthcare workers in a tertiary medical city in Riyadh: a cross-sectional study. *Cureus*. <https://doi.org/10.7759/cureus.14836>
- Alrashidi, N. A., Mahdi, G. H. A., Elmagd, M. H. A., Alshmemri, M. S., & Alghabbashi, M. T. (2022). Prevalence of Work-Related Stress and its Associated Factors among Healthcare Professionals at Jazan Region, Saudi Arabia. *Journal of Pharmaceutical Negative Results*, 1174-1183. <https://doi.org/10.47750/pnr.2022.13.s01.144>
- Angeli, B. and Susilawati, S. (2023). Comparison of community satisfaction with health services at accredited health centers in north sumatra. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (Jipiki)*, 8(1), 49-58. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v8i1.1197>
- Ansyah, A. and Yani, K. (2022). Hubungan beban kerja dan kejenuhan kerja terhadap stres kerja perawat. *Citra Delima Scientific Journal of Citra Internasional Institute*, 6(1), 64-69. <https://doi.org/10.33862/citradelima.v6i1.289>
- Babazadeh, M., Molavynejad, S., Parhamnia, Z., & Boroun, T. (2021). The interplay of occupational stress, sense of humor, and health status among nurses working at hospitals in Ahvaz. *Journal of Medicine and Life*, 14(2), 262-270. <https://doi.org/10.25122/jml-2020-0032>
- Dyahjatmayanti, D. and Nugroho, S. (2022). Pengaruh jaminan kesehatan kerja terhadap motivasi kerja karyawan bandar udara di masa pandemi covid-19. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 15(2), 206-214. <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v15i2.755>
- El-Guindy, H., Rashed, N., Salam, F., & Maiz, A. (2022). Incivility and ostracism among staff nurses and its relation to the quality of care. *Egyptian Journal of Health Care*, 13(1), 1406-1420. <https://doi.org/10.21608/ejhc.2022.227160>
- Gonçalves, T. and Curado, C. (2023). The role of ethical leadership and social networks in promoting workplace happiness and quality of care: a cross-sectional study. *The International Journal of Health Planning and Management*, 38(5), 1330-1344. <https://doi.org/10.1002/hpm.3663>
- Hj., Dr. mu'ah , SE M. (2021). kualitas pelayanan rumah sakit terhadap emosi dan kepuasan emosi. *Taman sidoarjo*; P.187.
- Koinis, A., Giannou, V., Angelina, S., Stratou, E., & Saridi, M. (2015). The impact of healthcare workers' job environment on their mental-emotional health. Coping strategies: the case of a local general hospital. *Health Psychology Research*, 3(1). <https://doi.org/10.4081/hpr.2015.1984>
- Ma, J., Chen, X., Zheng, Q., Yun, Z., Ming, Z., Wang, D., ... & Li, X. (2021). Serious workplace violence against healthcare providers in China between 2004 and 2018. *Frontiers in Public Health*, 8. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2020.574765>
- Muhammad, I. (2014). Pemanfaatan SPSS dalam penelitian bidang kesehatan & umum. Bandung: Citapustaka Media Perintis.
- Nurmadiyah, N., Asikin, H., & Sari, R. (2022). Hubungan stres kerja dengan gangguan kesehatan perawat covid-19 selama pandemi di rsud andi makkasau parepare. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (Mppki)*, 5(1), 1-6. <https://doi.org/10.56338/mppki.v5i1.1829>
- Puspita, L. and Nauli, M. (2021). Perbedaan tingkat stres kerja antara perawat instalasi gawat darurat (igd) dengan perawat instalasi rawat inap di rumah sakit umum dr.pirngadi medan. *Miracle Journal*, 1(1), 28-32. <https://doi.org/10.51771/mj.v1i1.31>
- Puspitasari, D. I., Suprayitno, E., & Bustami, B. (2021). Tingkat stres kerja perawat instalasi

- gawat darurat pada masa pandemi covid-19. *Wiraraja Medika: Jurnal Kesehatan*, 11(1), 25-29.
- Rachmawati, N. and Aristina, T. (2021). Aplikasi mobile mindfulness "œget fresh and rilexsâ" dapat menurunkan stres perawat. *Jhes (Journal of Health Studies)*, 5(1), 7-15. <https://doi.org/10.31101/jhes.1147>
- Saleh, L. M., Russeng, S. S., Tadjuddin, I., & Nurul Mawaddah Syafitri, S. K. M. (2020). *Manajemen Stres Kerja (Sebuah Kajian Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Dari Aspek Psikologis Pada ATC)*. Deepublish. Retrieved from <https://books.google.co.id/books?id=vzP4DwAAQBAJ>
- Samad, A., Memon, S., & Maitlo, A. (2021). Workplace incivility and turnover intention among nurses of the public healthcare system in Pakistan. *Independent Journal of Management & Production*, 12(5), 1394-1412. <https://doi.org/10.14807/ijmp.v12i5.1409>
- Sembiring, C. M. B. (2021). *Hubungan Beban Kerja Dengan Stres Kerja Pada Perawat Di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area)*.
- Shahrour, G., Taha, I., Ali, A., & Alibrahim, M. (2022). The moderating role of social support on workplace violence and stress among psychiatric nurses. *Nursing Forum*, 57(6), 1281-1288. <https://doi.org/10.1111/nuf.12792>
- Solon, M., Madu, Y., Tolidunde, M., & Megawati, M. (2021). Dampak beban kerja terhadap tingkat stres pada tenaga kesehatan selama masa pandemi covid 19. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(2), 94-101. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i2.74>
- Sugiono. (2019) *Metode Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D*. Indonesia: Alfabeta.
- Suratri, M., Delima, D., Siswoyo, H., & Edwin, V. (2020). Hubungan antara kepuasan dan motivasi kerja pada tenaga kerja di bidang kesehatan di rumah sakit (risnakes 2017). *Media Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan*, 29(4). <https://doi.org/10.22435/mpk.v29i4.2041>
- Wardhana, Z., Pramesti, T., Maytadewi, N., & Savitri, N. (2021). Pengaruh konflik dan stres kerja terhadap kinerja tenaga kesehatan di rsud wangaya denpasar. *Bali Medika Jurnal*, 8(1), 13-26. <https://doi.org/10.36376/bmj.v8i1.163>
- Yanthi, D., Renaldi, R., Widodo, M., & Anggraini, C. (2021). Faktor yang berhubungan dengan kinerja tenaga kesehatan di UPTD Puskesmas Kuok Kabupaten Kampar. *Jurnal Kesehatan Global*, 4(1), 26-32. <https://doi.org/10.33085/jkg.v4i1.4775>
- Yassi, A. and Hancock, T. (2005). Patient-worker safety: building a safety culture to improve healthcare worker and patient well-being. *Healthcare Quarterly*, 8(sp), 32-38. <https://doi.org/10.12927/hcq.17659>
- Yuliati, Y. and Joseph, K. (2022). The effect of triage on occupational health at the Kembangan Hospital during the COVID-19 pandemic. *Jurnal Keperawatan Galuh*, 4(2), 45. <https://doi.org/10.25157/jkg.v4i2.8363>