

Hubungan Shift Konvensional dengan Beban Kerja, Kinerja Perawat dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit RSUD Drs Haji Amri Tambunan

Dewi Sartika Br Tarigan¹, Refi Ikhtiari², Dwight Mahaputera Marulitua Hutapea^{3*}

¹Program Studi Magister Keperawatan, Fakultas Keperawatan dan Kebidanan, Universitas Prima Indonesia

²Universitas Prima Indonesia

³PUI-PT *Palliative Care*, Universitas Prima Indonesia

Open  Access Freely

Available Online

Dikirim: 10 Mei 2026

Direvisi: 7 Juni 2026

Diterima:

*Penulis Korespondensi:

E-mail:

dwrightmahaputeramarulituahtapea@unprimdn.ac.id

a@unprimdn.ac.id

ABSTRAK

Pendahuluan: Sistem kerja shift pada perawat berpotensi memengaruhi beban kerja, kinerja, dan kepuasan pasien. Hubungan antarvariabel tersebut masih menunjukkan hasil yang bervariasi. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan shift kerja dengan beban kerja perawat, hubungan kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien, serta hubungan shift kerja dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit. **Metode:** hubungan antara shift kerja dan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit. Penelitian ini menggunakan desain cross-sectional dengan responden perawat dan pasien rawat inap. **Hasil:** Analisis data dilakukan secara deskriptif dan inferensial menggunakan uji Chi-Square dan uji korelasi. Distribusi shift kerja perawat relatif merata, dengan mayoritas bekerja pada shift pagi sebanyak 62 responden (41,4%). Beban kerja perawat sebagian besar berada pada kategori sedang sebanyak 93 responden (62%). Kinerja perawat mayoritas berada pada kategori baik sebanyak 92 responden (61,3%). Tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap sebanyak 79 responden (52,7%). Hasil uji Chi-Square menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara shift kerja dan beban kerja perawat ($p = 0,004$). Selain itu, terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja perawat ($p = 0,021$; $r = 0,186$). Namun, hasil analisis menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara shift kerja konvensional dan tingkat kepuasan pasien ($p = 0,114$). **Simpulan:** Shift kerja berhubungan signifikan dengan beban kerja perawat, dan kinerja perawat berhubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Namun, shift kerja tidak berhubungan langsung dengan kepuasan pasien, yang mengindikasikan bahwa kepuasan pasien lebih dipengaruhi oleh kualitas kinerja dan pelayanan keperawatan dibandingkan pembagian shift kerja itu sendiri.

Kata kunci: shift konvensional; beban kerja; kinerja perawat; kepuasan pasien; pelayanan keperawatan; rumah sakit

ABSTRACT

Introduction: Shift work systems among nurses have the potential to affect workload, performance, and patient satisfaction. However, studies on the relationships between these variables continue to yield inconsistent results. **Objective:** This study aims to analyze the relationship between work shifts and nurse workload, the relationship between nurse performance and patient satisfaction levels, and the relationship between work shifts and patient satisfaction levels in hospital inpatient wards. **Methods:** This study employed a cross-sectional design involving nurses and inpatients. **Results:** Data were analyzed descriptively and inferentially using Chi-Square and correlation tests. The distribution of nurse work shifts was relatively even, with the majority working the morning shift, comprising 62 respondents (41,4%). The majority of nurses had a moderate workload, accounting for 93 respondents (62%). Most nurses' performance was categorized as good, with 92 respondents (61,3%). Patient satisfaction levels indicated that most respondents were satisfied with nursing services in the inpatient ward, totaling 79 respondents (52,7%). Chi-Square test results showed a significant relationship between work shifts and nurse workload ($p = 0.004$). Additionally, there was a significant relationship between nurse performance ($p = 0,021$; $r = 0,186$). However, the analysis indicated no significant relationship between conventional work shifts and patient satisfaction levels ($p = 0.114$). **Conclusion:** Work shifts are significantly related to nurse workload, and nurse performance is

significantly related to patient satisfaction levels. However, work shifts are not directly related to patient satisfaction, indicating that patient satisfaction is influenced more by the quality of performance and nursing care than by the shift schedule itself.

Kata kunci: *conventional shift; workload; nurse performance; patient satisfaction; nursing services; hospital.*

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat, dengan perawat sebagai kelompok tenaga kesehatan terbesar dan pemegang peran utama dalam penyelenggaraan pelayanan (Adhyka et al., 2024). Pelaksanaan tugas keperawatan sangat bergantung pada sistem pembagian Shift kerja yang terbagi dalam Shift pagi, siang, dan malam dengan durasi rata-rata 8–10 jam per hari (Ilahi et al., 2023). Apabila jam kerja melebihi batas optimal 40–50 jam per minggu, dampak negatif terhadap tenaga kerja akan semakin meningkat dan menimbulkan beban kerja yang tinggi bagi perawat (Susanto et al., 2023). Beban kerja perawat sendiri dipengaruhi oleh jumlah tugas, jumlah pasien, dan waktu istirahat antar Shift, yang terbagi menjadi dua kategori utama, yaitu beban kerja fisik dan mental, di mana semakin banyak tuntutan yang harus ditangani, semakin tinggi pula potensi stres kerja yang dialami (Ilahi et al., 2023).

Beban kerja yang berlebihan berdampak langsung pada kualitas pelayanan keperawatan. Penelitian menunjukkan bahwa 84,6% perawat memiliki beban kerja berat (Mawikere et al., 2021), yang menyebabkan kelelahan fisik dan mental, gangguan emosional, serta penurunan produktivitas kerja (Erdius & Dewi, 2017). Kelelahan akibat kerja Shift terbukti menurunkan perilaku caring, komunikasi terapeutik, empati, daya tanggap, dan keselamatan pasien secara keseluruhan (Labrague, 2024). Kondisi ini pada akhirnya berdampak signifikan terhadap kualitas asuhan keperawatan yang diberikan kepada pasien dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima (Mawikere et al., 2021).

Perawat dengan beban kerja tinggi akan kesulitan mempertahankan aspek-aspek pelayanan penting, seperti komunikasi efektif dan daya tanggap (*responsiveness*), yang keduanya merupakan faktor krusial dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pasien (Alamsyah, 2019). Hasil studi awal menguatkan hal ini, di mana satu orang perawat melayani 8–9 pasien sekaligus dengan jumlah tenaga yang terbatas dan

terbagi dalam tiga Shift. Kondisi ini makin diperparah ketika penanganan pasien gawat darurat mengharuskan penundaan pelayanan bagi pasien lain, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan dan berpotensi menurunkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Penelitian sebelumnya telah menunjukkan hubungan antara faktor-faktor yang berhubungan dengan Shift kerja dan hasil pelayanan di perawat. Burnout perawat yang dipicu oleh sistem kerja Shift berdampak negatif terhadap keselamatan pasien, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien secara global, tetapi studi tersebut bersifat meta-analisis global tanpa pengukuran kontekstual terhadap variasi sistem Shift lokal maupun beban kerja spesifik di masing-masing institusi (Li et al., 2012). Kepuasan pasien dipengaruhi oleh penurunan perilaku caring akibat burnout dan beban kerja perawat yang tinggi, namun penelitian ini berorientasi pada perspektif *nurse job satisfaction* sebagai mediator, sehingga kurang fokus pada hubungan langsung antara Shift konvensional, beban kerja objektif, dan kinerja nyata perawat (Antonio et al., 2024).

Sementara itu, (Rahayu & Kusuma, 2025) memberikan bukti kontekstual di Indonesia mengenai pengaruh kerja Shift terhadap kelelahan dan produktivitas di bangsal rawat inap Sumatera Utara, tetapi penelitian ini belum mengaitkan secara komprehensif variabel Shift konvensional dengan performance perawat dan dampaknya terhadap kepuasan pasien di lingkungan rumah sakit yang lebih luas. Berdasarkan ketiga penelitian tersebut, terdapat kekosongan penelitian (*research gap*) dalam kajian yang secara simultan menghubungkan Shift konvensional dengan beban kerja perawat, kinerja perawat yang terukur, dan kepuasan pasien, sehingga penelitian ini penting untuk mengisi gap tersebut. Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti hubungan Shift konvensional dengan beban kerja, kinerja perawat dan kepuasan pasien di RS.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain cross sectional dan pendekatan survei, yang bertujuan untuk

menganalisis hubungan antara beban kerja, kinerja perawat, dan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Drs. Haji Amri Tambunan, Deli Serdang. Penelitian akan dilaksanakan pada bulan Juli hingga September 2025. Populasi penelitian mencakup perawat yang bekerja dan pasien yang berobat di rumah sakit tersebut, dengan pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria inklusi yang telah ditetapkan. Jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dari total populasi 240 orang, sehingga diperoleh 150 responden sebagai sampel penelitian.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen yaitu Shift kerja konvensional, serta variabel dependen yang meliputi beban kerja perawat, kinerja perawat, dan kepuasan pasien. Shift kerja konvensional didefinisikan sebagai pola pengaturan waktu kerja yang membagi satu hari menjadi tiga periode, yaitu Shift pagi (08.00–15.00), Shift sore (14.00–20.00), dan Shift malam (20.00–08.00). Beban kerja perawat mencakup seluruh tanggung jawab dan aktivitas keperawatan, baik langsung maupun tidak langsung, dalam kurun waktu tertentu. Sementara kepuasan pasien merupakan penilaian subjektif pasien terhadap kesesuaian pelayanan yang diterima dengan harapan mereka.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang terdiri dari data demografi, kuesioner beban kerja baku dari Nursalam (2017) yang berisi 16 pertanyaan dengan skala Likert empat poin, serta skala kepuasan pasien yang mengukur empat aspek: harapan, emosional, kebutuhan, dan kinerja yang dirasakan (Gerson, 1993). Pengumpulan data dimulai dengan pengurusan izin dari Fakultas Keperawatan dan Kebidanan (FKK) Universitas Prima Indonesia, dilanjutkan dengan pemberian informed consent kepada responden sebelum pengisian kuesioner. Penelitian ini juga memperhatikan pertimbangan etik, meliputi informed consent, anonymity (tanpa nama), dan confidentiality (kerahasiaan), setelah memperoleh ethical clearance dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan (KEPK) Universitas Prima Indonesia.

Pengolahan data dilakukan melalui tiga tahap, yaitu editing, coding sheet, dan tabulasi ke dalam tabel distribusi frekuensi. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat, diawali dengan uji normalitas menggunakan uji Cronbach alfa. Untuk menguji hubungan antar variabel digunakan uji Chi-square dengan membandingkan nilai p-value terhadap $\alpha = 0,05$; di mana $p < 0,05$ menunjukkan adanya hubungan

yang signifikan antar variabel, dan $p > 0,05$ menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan (Sugiyono, 2015).

HASIL

Hasil yang disajikan meliputi karakteristik responden, hasil tabulasi tiap variabel dan tabulasi antara variabel independen dengan variabel dependen.

Analisis Data Univariat

Karakteristik Responden Perawat

Berikut ini tabel distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan masa kerja.

Tabel 1

Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Perawat

Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Usia (Tahun)		
21- 30 tahun	64	42,7
31- 40 tahun	51	34,0
41- 50 tahun	35	23,3
Jenis Kelamin		
Laki-laki	58	38,7
Perempuan	92	61,3
Tingkat Pendidikan		
Terakhir		
D3	38	25,3
Keperawatan		
S1	10	6,7
Keperawatan Ners	102	68,0
Masa Kerja		
< 10 tahun	72	48,0
> 10 – 20 tahun	56	37,3
>20 tahun	22	14,7

Berdasarkan Tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa usia responden perawat paling banyak berkisar antara 21 -30 tahun yaitu sebanyak 64 orang (42,7%), dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 92 responden (61,3%) yang sebagian besar memiliki pendidikan terakhir profesi Ners sebanyak 102 responden (68%) dan sebagian besar persentase masa kerja <10 tahun adalah 72 responden (48%).

Karakteristik Responden Pasien

Berikut ini tabel distribusi frekuensi karakteristik responden sebagai berikut.

Berdasarkan Tabel 2, dapat dilihat bahwa usia responden pasien paling banyak berkisar antara 18-45 tahun, yaitu sebanyak 84 orang (56%), berjenis kelamin perempuan sebanyak 89 responden (59,3%), dengan pendidikan terakhir SMA sebanyak 49 responden (32,7%), dan

sebagian besar adalah pelajar sebanyak 49 responden (32,7%), dengan lama rawat >3 hari sebanyak 95 responden (63,3%).

Tabel 2

Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Pasien		
Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Usia (Tahun)		
18 - 45 tahun	84	56,0
> 46 tahun	66	44,0
Jenis Kelamin		
Laki-laki	61	40,7
Perempuan	89	59,3
Pekerjaan		
Pelajar	49	32,7
Ibu Rumah Tangga	35	23,3
Wiraswasta	18	12,0
Pegawai Negeri Sipil	25	16,7
Buruh	23	15,3
Tingkat Pendidikan terakhir		
SD	9	6,0
SMP	40	26,7
SMA	49	32,7
D3	19	12,6
S1	33	22,0
Lama Rawat Inap		
<3 hari	55	36,7
>3 hari	95	63,3

Hasil Uji Univariat

Deskripsi Shift Konvensional Perawat

Tabel 3

Deskripsi Shift Konvensional Perawat di Rumah Sakit		
Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Pagi	62	41,4
Siang	44	29,3
Malam	44	29,3
Total	150	100,0

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan bahwa distribusi Shift kerja perawat sebagian besar pagi hari yaitu 62 responden (41,4%).

Deskripsi Kinerja Perawat

Tabel 4

Deskripsi Kinerja Perawat di Rumah Sakit		
Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Kinerja baik	92	61,3
Kinerja Cukup	41	27,3
Kinerja kurang baik	17	11,4
Total	150	100,0

Berdasarkan Tabel 4 menunjukkan bahwa distribusi frekuensi kinerja perawat sebagian besar

yaitu 92 responden (61,3%) berkategori kinerja perawat baik.

Deskripsi Beban Kerja Perawat

Tabel 5

Deskripsi Beban Kerja Perawat di Rumah Sakit		
Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Rendah	3	2,0
Sedang	93	62,0
Tinggi	54	36,0
Total	150	100,0

Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan bahwa distribusi frekuensi beban kerja perawat mayoritas sebanyak 93 responden (62%) pada kategori sedang. Sedangkan sebagian lainnya pada kategori tinggi yaitu sekitar 36%.

Deskripsi Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 6

Deskripsi Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit		
Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Puas	46	30,6
Puas	79	52,7
Tidak Puas	25	16,7
Total	150	100,0

Berdasarkan Tabel 6 menunjukkan bahwa distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien mayoritas sebanyak 79 responden (52,7%) merasa puas dengan pelayanan di rumah sakit. Meskipun begitu responden yang sangat puas juga cukup banyak sekitar 30,6%, masih ada yang tidak puas yaitu sebanyak 16,7%.

Analisa Data Bivariat

Hubungan antara Shift kerja dengan Beban Kerja Perawat

Mayoritas responden berada pada kategori beban kerja sedang sebanyak 45 perawat (72,6%) pada Shift pagi, sedangkan kategori beban kerja tinggi sebanyak 26 perawat (59,1%) dan terjadi pada Shift malam. Hal ini menunjukkan sebagian besar perawat mengalami beban kerja tingkat dan tinggi. Masih ada perawat dengan beban kerja ringan. Berdasarkan Shift kerja, perawat pada Shift malam memiliki proporsi beban kerja sedang maupun tinggi yang paling banyak dibandingkan Shift pagi dan sore. Berdasarkan hasil uji statistik Chi Square diperoleh nilai $p=0,004$ dimana $p < 0,05$, hal ini berarti terdapat hubungan yang signifikan antara Shift kerja dengan beban kerja perawat. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa Shift kerja berhubungan

dengan beban kerja dapat diterima.

Tabel 7
Hubungan antara *Shift* Kerja dengan Beban Kerja Perawat di Rumah Sakit

<i>Shift</i> Kerja		Rendah	Sedang	Tinggi	Total	<i>P-value</i>	<i>r</i>
Pagi	<i>f</i>	2	45	15	62	0,004	0,215
	%	3,2	72,6	24,2	100,0		
Siang	<i>f</i>	1	30	13	44		
	%	2,3	68,2	29,5	100,0		
Malam	<i>f</i>	0	18	26	44		
	%	0	40,9	59,1	100,0		
Total	<i>F</i>	3	93	54	150		
	%	2	62	36	100,0		

Hubungan antara *Shift* Kerja dengan Kinerja Perawat

Tabel 8
Hubungan antara *Shift* Kerja dengan Kinerja Perawat di Rumah Sakit

<i>Shift</i> Kerja		Rendah	Sedang	Tinggi	Total	<i>P-value</i>	<i>r</i>
Pagi	<i>f</i>	45	14	3	62	0,021	0,186
	%	72,6	22,2	4,8	100,0		
Siang	<i>f</i>	27	13	4	44		
	%	61,4	29,5	9,1	100,0		
Malam	<i>f</i>	20	14	10	44		
	%	45,5	31,8	22,7	100,0		
Total	<i>f</i>	92	41	17	150		
	<i>f</i>	61,3	27,3	11,4	100,0		

Hasil uji korelasi Chi Square dengan program komputer SPSS 16.0 for windows dan tingkat kemaknaan 95% ($\alpha = 0,05$) menunjukkan bahwa nilai signifikansi (*p-value*) sebesar 0,021 sedangkan nilai *correlation coefficient* adalah

0,186, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian diterima dan terdapat hubungan yang signifikan antara *shift* kerja dan kinerja perawat karena nilai *p-value* 0,021 ($<0,05$). *Shift* Pagi didominasi dengan kinerja pada kategori baik (72,6%).

Hubungan antara *Shift* Kerja dengan Kepuasan Pasien

Tabel 9
Hubungan antara *Shift* Kerja dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit

<i>Shift</i> Kerja		Pasien Sangat Puas	Pasien Puas	Pasien Tidak Puas	Total	<i>P-value</i>	<i>r</i>
Pagi	<i>f</i>	25	30	7	62	0,114	0,519
	%	40,3	48,4	11,3	100,0		
Siang	<i>f</i>	13	24	7	44		
	%	29,3	54,5	15,9	100,0		
Malam	<i>f</i>	8	25	11	44		
	%	18,2	56,8	25,0	100,0		
Total	<i>f</i>	46	79	25	150		
	<i>f</i>	36,5	46,0	17,5	100,0		

Hasil uji korelasi Chi Square dengan program komputer SPSS 16.0 for windows dan tingkat kemaknaan 95% ($\alpha = 0,05$) menunjukkan bahwa nilai signifikansi (*p-value*) sebesar 0,114 sedangkan nilai *correlation coefficient* adalah 0,519, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian ditolak dan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara *Shift* kerja dan tingkat kepuasan pasien karena nilai *p-value* 0,114 ($>0,05$).

PEMBAHASAN

Beban Kerja Perawat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar perawat di ruang rawat inap RSUD Drs. H. Amri Tambunan memiliki beban kerja pada kategori sedang. Berdasarkan karakteristik responden, mayoritas perawat berusia 21–30 tahun (42,7%), berjenis kelamin perempuan (61,3%) dengan tingkat pendidikan profesi Ners (68,0%), serta masa kerja kurang dari 10 tahun (48%).

Temuan ini memberikan gambaran bahwa sebagian besar tenaga keperawatan yang terlibat dalam penelitian ini termasuk dalam kelompok usia produktif yang masih relatif muda dengan tingkat pendidikan profesional yang cukup tinggi.

Usia muda sering kali dihubungkan dengan kemampuan fisik yang baik, daya tahan kerja yang tinggi, dan semangat kerja yang besar. Namun, usia yang relatif muda juga sering kali disertai dengan keterbatasan pengalaman klinis yang dapat mempengaruhi persepsi terhadap beban kerja (Wang et al., 2024). Sebaliknya, perawat yang berusia lebih tua atau dengan pengalaman kerja lebih lama biasanya telah memiliki keterampilan adaptif yang lebih baik dalam mengelola tekanan kerja dan mampu menyeimbangkan tanggung jawab profesional dengan kemampuan pribadi (Susilawati et al., 2023).

Selain usia, tingkat pendidikan juga memengaruhi cara perawat memandang dan mengelola beban kerja. Mayoritas perawat dalam penelitian ini berpendidikan profesi Ners, yang berarti mereka telah mendapatkan pelatihan profesional lanjutan setelah menyelesaikan pendidikan sarjana keperawatan. Namun demikian, tingginya tuntutan profesional pada perawat Ners juga dapat memunculkan tekanan tambahan karena tanggung jawab yang lebih besar terhadap keselamatan dan mutu pelayanan pasien (Pourtéimour et al., 2021).

Secara teoretis, beban kerja merupakan hasil interaksi antara tuntutan pekerjaan dengan kapasitas individu dalam memenuhinya (Robbins & Judge, 2017). Beban kerja perawat dapat bersifat fisik, mental, dan emosional. Beban kerja fisik berkaitan dengan jumlah pasien yang dirawat, jenis tindakan yang dilakukan, dan durasi waktu kerja. Beban kerja mental mencakup proses pengambilan keputusan klinis, penilaian kondisi pasien, serta kebutuhan dokumentasi keperawatan. Sedangkan beban kerja emosional mencakup tekanan yang timbul akibat interaksi berulang dengan pasien dan keluarga pasien dalam situasi yang menuntut empati tinggi (Opoku & Boateng, 2024).

Penelitian lain yang mendukung hasil ini adalah studi oleh Skela-Savic et al. (2023) yang menjelaskan bahwa beban kerja perawat meningkat seiring dengan peningkatan tanggung jawab dan berkurangnya jumlah tenaga kerja per Shift. Hal ini relevan dengan kondisi di rumah sakit pemerintah daerah yang sering kali memiliki keterbatasan jumlah tenaga perawat dibandingkan dengan jumlah pasien. Selain itu, Shift malam memiliki beban kerja yang lebih tinggi akibat minimnya staf dan gangguan ritme biologis yang

memengaruhi tingkat konsentrasi serta ketahanan fisik perawat (Alanmi et al., 2025).

Kinerja Perawat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar perawat di ruang rawat inap RSUD Drs. H. Amri Tambunan memiliki kinerja yang baik. Temuan ini menggambarkan bahwa secara umum, tenaga keperawatan di rumah sakit tersebut telah menjalankan tanggung jawab profesionalnya dengan efektif dan efisien. Menurut Robbins dan Judge (2019), kinerja merupakan hasil interaksi antara kemampuan (*ability*), motivasi (*motivation*), dan kesempatan (*opportunity*).

Jenis kelamin juga menjadi salah satu faktor yang berpotensi mempengaruhi kinerja. Dominasi perawat perempuan dapat memberikan dampak positif terhadap aspek empati dan komunikasi terapeutik, yang merupakan elemen penting dalam pelayanan keperawatan (Masibo et al., 2024). Perawat perempuan juga cenderung menghadapi beban ganda karena tanggung jawab domestik di luar pekerjaan yang dapat menurunkan energi dan fokus pada jam kerja panjang (Zhang et al., 2022).

Pendidikan merupakan faktor penting yang berkontribusi terhadap kinerja perawat. Sebagian besar responden berpendidikan profesi Ners, yang berarti telah menempuh pendidikan keperawatan lanjutan dengan penekanan pada praktik klinik dan penerapan asuhan keperawatan berbasis bukti (*evidence-based nursing*). (Gustini et al., 2024) menyebutkan bahwa pendidikan tinggi berkontribusi terhadap kemampuan perawat dalam mengambil keputusan cepat dan tepat, meningkatkan keterampilan komunikasi, serta memperkuat profesionalisme kerja.

Masa kerja juga berperan penting dalam menentukan tingkat kinerja. Menurut Robbins dan Judge (2019), pengalaman kerja yang panjang memberikan individu kesempatan untuk beradaptasi dengan budaya organisasi, memahami pola pasien, serta mengembangkan strategi penyelesaian masalah yang efektif. Studi menunjukkan bahwa perawat dengan pengalaman kerja lebih dari 10 tahun cenderung memiliki kinerja lebih tinggi karena mampu melakukan pengambilan keputusan klinis yang lebih cepat dan memiliki kepercayaan diri yang lebih tinggi dalam memberikan pelayanan (Alhosani et al., 2024).

Kinerja keperawatan dipengaruhi oleh faktor internal seperti kompetensi, motivasi, dan kepribadian, serta faktor eksternal seperti kondisi lingkungan kerja, supervisi, dan sistem penghargaan (Robbins & Judge, 2019). Kinerja baik yang ditunjukkan oleh sebagian besar perawat

menunjukkan adanya kesesuaian antara faktor-faktor tersebut. Dukungan organisasi, termasuk supervisi dari kepala ruang dan adanya pembagian kerja yang proporsional, kemungkinan besar berperan dalam menjaga kualitas kinerja perawat. Penelitian Opoku dan Boateng (2024) juga menegaskan bahwa dukungan organisasi yang tinggi dapat meningkatkan kinerja perawat, terutama melalui pengelolaan Shift kerja yang lebih manusiawi dan komunikasi yang terbuka antara perawat dan manajemen.

Tingkat Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien di ruang rawat inap RSUD Drs. H. Amri Tambunan merasa puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pasien menilai pelayanan keperawatan telah memenuhi harapan mereka. Tingginya tingkat kepuasan ini menjadi indikator penting bahwa sistem pelayanan rumah sakit, khususnya dalam bidang keperawatan, telah berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan pada aspek tertentu.

Jenis kelamin pasien juga berpotensi mempengaruhi persepsi terhadap kepuasan. Pasien perempuan cenderung lebih memperhatikan aspek interpersonal seperti komunikasi, kesopanan, dan kepekaan emosional perawat (Wu, 2021). Sementara pasien laki-laki lebih cenderung menilai dari kecepatan dan efektivitas tindakan medis. Penelitian oleh (Alharbi et al., 2023) memiliki korelasi positif terhadap peningkatan kepuasan pasien karena kecenderungan perawat perempuan untuk lebih empatik dan komunikatif. Kesesuaian karakteristik perawat dan ekspektasi pasien kemungkinan menjadi salah satu faktor pendukung tingginya tingkat kepuasan pasien dalam penelitian ini.

Tingkat pendidikan pasien juga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan. Pasien dengan pendidikan tinggi biasanya memiliki ekspektasi yang lebih besar terhadap kualitas pelayanan, termasuk ketepatan waktu, kejelasan informasi, dan profesionalitas petugas. Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien berpendidikan SMA hingga S1 tetap merasa puas. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan sudah mampu memenuhi kebutuhan pasien dari berbagai latar belakang pendidikan. Menurut teori *Service Quality* (SERVQUAL), kepuasan pasien ditentukan oleh lima dimensi utama, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati

(*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*) (Alharbi et al., 2023). Kepuasan tinggi pasien menunjukkan bahwa perawat telah berhasil memenuhi sebagian besar dimensi tersebut, terutama pada aspek empati, daya tanggap, dan keandalan.

Lama rawat inap juga berpengaruh terhadap persepsi kepuasan pasien. Pasien dengan lama rawat inap lebih dari tiga hari cenderung memiliki pengalaman lebih banyak dalam berinteraksi dengan perawat, sehingga mereka dapat menilai kualitas pelayanan dengan lebih objektif (Masibo et al., 2024). Sebagian besar pasien dirawat lebih dari tiga hari, tingkat kepuasan tetap tinggi, yang mengindikasikan bahwa pelayanan keperawatan diberikan secara konsisten dan profesional selama masa rawat.

Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh sikap empatik perawat dan kemampuan komunikasi terapeutik yang baik (Zhang et al., 2022). Perawat yang mampu menjalin hubungan interpersonal positif dengan pasien dapat menciptakan rasa aman, nyaman, dan dihargai, yang secara signifikan meningkatkan tingkat kepuasan. Komunikasi efektif dan empati perawat memiliki pengaruh langsung terhadap persepsi positif pasien terhadap pelayanan (Alharbi et al., 2023).

Hasil penelitian ini mendapatkan data 16,7% pasien yang merasa tidak puas. Ketidakpuasan ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor seperti waktu tunggu pelayanan yang lama, keterlambatan dalam pemberian tindakan, atau keterbatasan jumlah tenaga keperawatan pada Shift tertentu, terutama malam hari. Menurut (Pourteimour et al., 2021), keterbatasan jumlah perawat pada Shift malam sering kali menyebabkan perawat mengalami kelelahan, yang berdampak pada penurunan kualitas interaksi dengan pasien.

Hubungan Shift Konvensional dengan Beban Kerja Perawat

Hasil uji menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Shift kerja dan beban kerja perawat, hal ini menandakan bahwa semakin panjang atau berat Shift kerja yang dijalani perawat, maka semakin tinggi pula beban kerja yang dirasakan. Hasil ini mendukung hipotesis penelitian bahwa sistem Shift konvensional di rumah sakit dapat mempengaruhi tingkat beban kerja perawat. Temuan ini menggambarkan bahwa sistem kerja bergilir (pagi, siang, malam) memiliki konsekuensi langsung terhadap persepsi dan kapasitas kerja perawat.

Perawat muda cenderung memiliki energi fisik yang tinggi dan antusiasme kerja yang besar,

namun masih rentan terhadap kelelahan mental karena belum terbiasa menghadapi beban kerja yang tidak menentu antar Shift (Wang et al., 2024). Perawat perempuan lebih mudah mengalami emotional exhaustion akibat beban ganda dan tanggung jawab emosional terhadap pasien (Zhang et al., 2022).

Shift kerja malam sering disebut sebagai Shift yang paling berat bagi tenaga kesehatan. Hal ini dikarenakan jam kerja yang bertentangan dengan ritme sirkadian tubuh manusia sehingga dapat menurunkan konsentrasi, meningkatkan risiko kelelahan, dan mempengaruhi keseimbangan psikologis (Poureimour et al., 2021). Beban kerja perawat pada Shift malam meningkat secara signifikan dibandingkan Shift pagi dan siang karena kebutuhan perawatan tetap tinggi, tetapi dukungan tenaga dan pengawasan atasan berkurang (Abdulhussein & Falah, 2022).

Menurut Robbins dan Judge (2017), apabila sistem organisasi tidak mampu menyesuaikan antara tuntutan kerja dan kapasitas individu, maka stres kerja dan kelelahan akan meningkat, yang pada akhirnya mempengaruhi produktivitas. Pembagian Shift yang belum sepenuhnya seimbang antara jumlah perawat dan jumlah pasien di setiap waktu dapat menjadi salah satu faktor pendorong meningkatnya beban kerja terutama pada Shift malam.

Meskipun kompetensi tinggi dapat meningkatkan efisiensi kerja, tanggung jawab tambahan yang diemban perawat Ners, seperti peran koordinasi tim dan pengawasan terhadap asuhan pasien, dapat meningkatkan beban kognitif dan emosional (Cho et al., 2020). Perawat dengan masa kerja pendek cenderung belum terbiasa menjalankan tanggung jawab tersebut di bawah tekanan waktu Shift malam, sehingga beban kerja terasa lebih tinggi. Hal ini juga diperkuat oleh penelitian (Susilawati et al., 2023), yang menyebutkan bahwa pengalaman kerja berperan penting dalam mengembangkan mekanisme adaptasi terhadap tekanan kerja dan pengaturan waktu antar Shift.

Beban kerja yang meningkat akibat Shift kerja yang tidak proporsional dapat menimbulkan dampak terhadap kondisi fisiologis dan psikologis perawat. Studi oleh Opoku dan Boateng (2024) mengungkapkan bahwa perawat dengan paparan Shift malam yang berulang lebih rentan terhadap gangguan tidur, penurunan daya tahan tubuh, serta risiko burnout. Kelelahan kronis yang dialami perawat tidak hanya menurunkan produktivitas, tetapi juga dapat berdampak negatif terhadap keselamatan pasien.

Penelitian oleh Skela-Savic et al. (2023) merekomendasikan penerapan sistem rotasi Shift yang adil dan tidak terlalu sering untuk menghindari gangguan ritme biologis perawat. Selain itu, pemberian kompensasi atau insentif tambahan untuk perawat Shift malam dapat membantu meningkatkan motivasi kerja dan mengurangi persepsi beban. Penambahan tenaga kerja pada Shift malam atau pengaturan jadwal yang mempertimbangkan kondisi fisik dan masa kerja perawat dapat menjadi strategi yang efektif.

Hubungan Shift Konvensional dengan Kinerja Perawat

Berdasarkan analisis yang dilakukan menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Shift kerja dan kinerja perawat di ruang rawat inap. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan atau variasi dalam sistem Shift kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja perawat; semakin optimal sistem pengaturan Shift kerja, semakin baik pula kinerja yang ditunjukkan oleh perawat. Meskipun kekuatan korelasi berada pada kategori lemah hingga sedang, hubungan ini tetap bermakna secara klinis dan manajerial karena menunjukkan adanya keterkaitan antara kondisi kerja dan performa individu dalam konteks pelayanan keperawatan.

Shift kerja yang teratur dan dikelola dengan baik dapat memberikan kesempatan bagi perawat untuk mengoptimalkan kemampuan dan motivasi mereka. Sebaliknya, Shift kerja yang tidak seimbang dapat menimbulkan stres fisiologis dan psikologis yang berdampak langsung pada penurunan kinerja (Robbins & Judge, 2017). Penelitian lain juga mengungkapkan bahwa perawat yang sering bertugas pada Shift malam menunjukkan tingkat kesalahan klinis lebih tinggi dan penurunan performa komunikasi terapeutik dibandingkan dengan perawat yang bekerja pada Shift pagi atau siang (Rahayu & Kusuma, 2025).

Selain itu, masa kerja juga menjadi indikator penting dalam memahami hubungan Shift dengan kinerja. Perawat dengan masa kerja kurang dari 10 tahun cenderung masih dalam proses adaptasi terhadap sistem kerja bergilir, terutama Shift malam. Menurut Robbins dan Judge (2017), pengalaman kerja panjang meningkatkan kemampuan individu dalam mengembangkan strategi pengaturan waktu dan coping mechanism terhadap stres kerja.

Shift kerja yang panjang, terutama Shift malam, berpotensi menimbulkan kelelahan kronis (*fatigue*) yang berdampak langsung terhadap penurunan performa kerja. Menurut teori kelelahan

kerja (*burnout theory*) yang dikemukakan oleh Luna et al. (2023), kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian pribadi merupakan tiga dimensi utama yang dapat menghambat kinerja tenaga kesehatan. Kondisi ini sering kali muncul akibat kurangnya waktu istirahat, beban administratif yang tinggi, dan jam kerja yang tidak menentu.

Penelitian Opoku dan Boateng (2024), mendukung hal ini dengan menyatakan bahwa dukungan organisasi yang kuat dapat memperlemah dampak negatif Shift kerja terhadap kinerja. Dukungan tersebut mencakup pemberian penghargaan terhadap kinerja baik, komunikasi terbuka antar Shift, serta penjadwalan kerja yang mempertimbangkan keseimbangan antara kebutuhan rumah sakit dan kondisi fisik perawat.

Hubungan Shift Konvensional dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Hasil analisis diperoleh bahwa hipotesis penelitian tidak terdapat hubungan yang signifikan antara Shift kerja dan tingkat kepuasan pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun perawat bekerja dengan sistem Shift konvensional yang berbeda waktu, pasien tidak secara langsung merasakan perbedaan kualitas pelayanan antar Shift. Pelayanan keperawatan di rumah sakit ini telah dilakukan dengan konsistensi yang cukup baik di setiap waktu kerja, baik pagi, siang, maupun malam.

Hal ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor lain yang lebih dominan, seperti kualitas komunikasi perawat, sikap empatik, kontinuitas asuhan, serta sistem pelayanan rumah sakit, sehingga efek perbedaan Shift kerja menjadi tidak terlihat secara statistik; misalnya, penelitian menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik dan interpersonal perawat berhubungan erat dengan tingkat kepuasan pasien karena komunikasi yang efektif dan sikap empatik dapat meningkatkan pengalaman pasien serta persepsi kualitas pelayanan yang diterima (Roja & Islam, 2024).

Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh faktor interpersonal, bukan semata-mata oleh faktor teknis seperti jadwal kerja atau jam pelayanan (Alharbi et al., 2023). Hasil penelitian lain menyebutkan bahwa empati dan komunikasi terapeutik perawat berkontribusi besar terhadap peningkatan kepuasan pasien di rumah sakit daerah (Wu, 2021).

Hasil ini menunjukkan bahwa manajemen rumah sakit telah berhasil menjaga mutu pelayanan antar Shift melalui sistem pengawasan dan koordinasi yang baik. Supervisi kepala ruang,

rotasi perawat yang proporsional, serta penerapan standar prosedur operasional (SPO) yang konsisten kemungkinan menjadi faktor kunci yang menjaga kualitas pelayanan tetap merata di semua waktu kerja.

Selain faktor organisasi, faktor individu juga perlu dipertimbangkan. Menurut Luna et al. (2023), stres kerja dan kelelahan akibat Shift bergilir dapat menurunkan kualitas interaksi interpersonal antara perawat dan pasien. Perawat dengan tingkat pendidikan tinggi dan motivasi profesional yang kuat mampu menekan dampak negatif ini dengan menjaga profesionalisme kerja.

Hasil penelitian menunjukkan tidak adanya hubungan signifikan antara Shift kerja dan kepuasan pasien, hasil ini tetap memberikan pesan penting bahwa sistem Shift yang terstruktur dengan baik, disertai profesionalisme perawat dan dukungan organisasi, dapat menjaga kualitas pelayanan keperawatan tetap konsisten dan berorientasi pada keselamatan serta kenyamanan pasien.

SIMPULAN

Perawat mayoritas berusia 21–30 tahun, berjenis kelamin perempuan, berpendidikan profesi ners, dan bermasa kerja kurang dari 10 tahun. Distribusi Shift kerja terbanyak pada Shift pagi (41,4%), dengan beban kerja kategori sedang (62%), kinerja perawat baik (61,3%), dan tingkat kepuasan pasien mayoritas merasa puas (52,7%). Terdapat hubungan signifikan antara Shift kerja dengan beban kerja perawat ($p=0,004$), shift kerja dan kinerja perawat ($p=0,021$). Namun, tidak terdapat hubungan signifikan antara Shift kerja konvensional dengan kepuasan pasien ($p=0,114$).

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak RSUD Drs. H. Amri Tambunan Deli Serdang yang telah memberikan izin dan dukungan selama proses penelitian. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan selama proses penyusunan review jurnal ini. Penulis menyadari bahwa review jurnal ini masih jauh dari kata sempurna, namun berkat bantuan dari berbagai pihak, review jurnal ini dapat terselesaikan. Semoga review jurnal ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

REFERENSI

Abdillah, H. (2016). Pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah

- Cibabat Kota Cimahi Tahun 2016. *Jurnal UMMI*.
- Adhyka, N., Budiman, H., & Surya Andika, Moh. D. (2024). Keterkaitan antara beban kerja dengan kepuasan kerja perawat rawat inap di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi dilihat dari indikator fasilitas, gaji, hubungan kerja, kesesuaian kerja, pengawasan dan promosi jabatan. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)*, 8(2). <https://doi.org/10.52643/marsi.v8i2.4223>
- Alamsyah, T. (2019). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli. *Majalah Kesehatan Masyarakat Aceh (MaKMA)*, 2(3). <https://doi.org/10.32672/makma.v2i3.1548>
- Alanmi, B., Alharazi, R., & Almutary, H. (2025). Night shift and occupational fatigue among nurses who work 12 hours in Jeddah. In *Journal of Education and Health Promotion* (Vol. 14, Number 1). https://doi.org/10.4103/jehp.jehp_75_25
- Alharbi, H. F., Alzahrani, N. S., Almarwani, A. M., Asiri, S. A., & Alhowaymel, F. M. (2023). Patients' satisfaction with nursing care quality and associated factors: A cross-section study. *Nursing Open*, 10(5). <https://doi.org/10.1002/nop2.1577>
- Alhosani, M. I., Ahmed, F. R., Al-Yateem, N., Mobarak, H. S., & AbuRuz, M. E. (2024). Assessment of nursing workload and adverse events reporting among critical care nurses in the United Arab Emirates. *The Open Nursing Journal*, 17(1). <https://doi.org/10.2174/0118744346281511231120054125>
- Antonio, F., Andy, A., & Claudia Moksidy, J. M. (2024). The association of nurse burnout with patient satisfaction from nurse perspective mediated by nurse job satisfaction and caring behavior. *Nurse Media Journal of Nursing*, 14(1). <https://doi.org/10.14710/nmjn.v14i1.54040>
- Cho, S. H., Lee, J. Y., You, S. J., Song, K. J., & Hong, K. J. (2020). Nurse staffing, nurses prioritization, missed care, quality of nursing care, and nurse outcomes. *International Journal of Nursing Practice*, 26(1). <https://doi.org/10.1111/ijn.12803>
- Erdius, E., & Dewi, F. S. T. (2017). Hubungan beban kerja fisik dan mental terhadap stres kerja perawat di RSUD DR. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim. *Berita Kedokteran Masyarakat*, 33(9). <https://doi.org/10.22146/bkm.25551>
- Gustini, G., Situmeang, L., Syaharuddin, S., Prasetyowati, P., & Suprpto, S. (2024). Education has a significant effect on the performance of implementing nurses in hospitals. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 13(1). <https://doi.org/10.35816/jiskh.v13i1.1184>
- Ilahi, N. K., Yenni, M., & Suroso, S. (2023). Hubungan beban kerja dan shift kerja dengan gejala stres kerja perawat di Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi. *Environmental Occupational Health and Safety Journal*, 3(2). <https://doi.org/10.24853/eohjs.3.2.141-152>
- Labrague, L. J. (2024). Abusive supervision and its relationship with nursing workforce and patient safety outcomes: A systematic review. In *Western Journal of Nursing Research* (Vol. 46, Number 1). <https://doi.org/10.1177/01939459231212402>
- Li, Z., Hou, J., Lu, L., Tang, S., & Ma, J. (2012). On residents satisfaction with community health services after health care system reform in Shanghai, China, 2011. *BMC Public Health*, 12(SUPPL. 1). <https://doi.org/10.1186/1471-2458-12-S1-S9>
- Luna, D., Figuerola-Escoto, R. P., Sienra-Monge, J. J. L., Hernández-Roque, A., Soria-Magaña, A., Hernández-Corral, S., & Toledano-Toledano, F. (2023). Burnout and its relationship with work engagement in healthcare professionals: A latent profile analysis approach. *Healthcare (Switzerland)*, 11(23). <https://doi.org/10.3390/healthcare11233042>
- Masibo, R. M., Kibusi, S. M., & Masika, G. M. (2024). Gender dynamics in nursing profession: impact on professional practice and development in Tanzania. *BMC Health Services Research*, 24(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-024-11641-5>
- Mawikere, Y., Manampiring, A. E., & Toar, J. M. (2021). Hubungan beban kerja perawat dengan tingkat kepuasan dalam pemberian asuhan keperawatan di ruang rawat inap RSU GMIM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Keperawatan*, 9(1). <https://doi.org/10.35790/jkp.v9i1.36771>
- Opoku, F. K., & Boateng, R. K. (2024). Employee engagement, perceived organizational support, and job performance of medical staff at the Cape Coast Teaching Hospital. *PLoS ONE*, 19(12 December). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0315451>

- PERMENKES RI. (2018). PERMENKES RI NO. 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien. *Permenkes RI No. 4 Tahun 2018*, 63(2).
- Pourteimour, S., Yaghmaei, S., & Babamohamadi, H. (2021). The relationship between mental workload and job performance among Iranian nurses providing care to COVID-19 patients: A cross-sectional study. *Journal of Nursing Management*, 29(6). <https://doi.org/10.1111/jonm.13305>
- Rahayu, S., & Kusuma, A. N. (2025). Impact of shift work on nurse fatigue and productivity in an Indonesian Inpatient Ward: A cross-sectional study. *Contagion: Scientific Periodical Journal of Public Health and Coastal Health*, 7(1). <https://doi.org/10.30829/contagion.v7i1.24073>
- Rahmawati, H. R., Soeryo Koeseomo, G., Hadiwardjo, Y. H., Nugrohowati, N., & Id, Y. A. (2020). Hubungan antara beban kerja, shift kerja dan lingkungan kerja fisik terhadap stres kerja perawat di ruang rawat inap di RSUD UKI. *Seminar Nasional Riset Kedokteran*, (2017).
- Ramadan, H. (2019). Hubungan pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Ruang Bedah Sayra RSUD Lamadukkeleng Sengkang Kabupaten Wajo. In *Jurnal Ilmiah Mappadising* (Vol. 1).
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (17th ed.). Pearson.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational behavior*(18th ed.). *Pearson Education*.
- Roja, J. A., & Islam, T. (2024). Role of nurse-patient communication in enhancing patients satisfaction. *Asia Pacific Journal of Nursing Research*, 5(2). <https://doi.org/10.70818/apjnr.2024.v05i04.012>
- Sari, N. I., Hastuti, M. F., & Herman. (2023). Kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan: literature riview. *Jurnal ProNers*, 8(1).
- Skela-Savic, B., Albreht, T., Sermeus, W., Lobe, B., Bahun, M., & Dello, S. (2023). Patient outcomes and hospital nurses' workload: A cross-sectional observational study in Slovenian hospitals using the RN4CAST survey. *Zdravstveno Varstvo*, 62(2). <https://doi.org/10.2478/sjph-2023-0009>
- Susanto, W., Supriyadi, S., Sukamto, E., & Parellangi, A. (2023). Hubungan shift kerja perawat dengan stres kerja pada perawat di ruang rawat inap RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Kabupaten Bulungan. *SAINTEKES: Jurnal Sains, Teknologi dan Kesehatan*, 2(3). <https://doi.org/10.55681/saintekes.v2i3.128>
- Susilawati, Y., Komariah, M., & Somantri, I. (2023). Workload measurement models In hospital: Literature review. *Journal Research of Social Science, Economics, and Management*, 2(6). <https://doi.org/10.59141/jrssem.v2i06.357>
- Wang, X., Liu, M., Xu, T., Wang, K., Huang, L., & Zhang, X. (2024). New nurses' practice environment, job stress, and patient safety attitudes: a cross-sectional study based on the job demands-resources model. *BMC Nursing*, 23(1). <https://doi.org/10.1186/s12912-024-02135-0>
- Werdani, Y. D. W. (2016). Pengaruh beban kerja mental perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit swasta di Surabaya. *Jurnal Ners Lentera*, 4(2).
- Wu, Y. (2021). Empathy in nurse-patient interaction: a conversation analysis. *BMC Nursing*, 20(1). <https://doi.org/10.1186/s12912-021-00535-0>
- Zhang, L., Li, M., Yang, Y., Xia, L., Min, K., Liu, T., Liu, Y., Kaslow, N. J., Liu, D. Y., Tang, Y. lang, Jiang, F., & Liu, H. (2022). Gender differences in the experience of burnout and its correlates among Chinese psychiatric nurses during the COVID-19 pandemic: A large-sample nationwide survey. *International Journal of Mental Health Nursing*, 31(6). <https://doi.org/10.1111/inm.13052>