

## ANALISIS BEBAN KERJA DAN DUKUNGAN SOSIAL TERHADAP KINERJA PERAWAT RUMAH SAKIT UMUM BETHESDA GUNUNGSITOLI DENGAN KEJENUHAN PERAWAT SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Maria Damaianty Pasaribu<sup>1)\*</sup>, Prihatin Lumbanraja<sup>2)</sup>, Endang Sulistya Rini<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup>Fakultas Pascasarjana, Magister Manajemen, Universitas Terbuka, Medan

<sup>2,3)</sup>Magister Manajemen, Fakultas Pascasarjana, Universitas Sumatera Utara, Medan  
e-mail: 530018159@ecampus.ut.ac.id<sup>1)\*</sup>, prihatinlumbanraja20@gmail.com<sup>2)</sup>  
endangsulistyarini@yahoo.co.id<sup>3)</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja, dukungan sosial terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Umum Bethesda Gunungsitoli-Nias dengan kejenuhan perawat sebagai variabel intervening. Populasi penelitian ini berjumlah 83 orang dari perawat Rumah Sakit Umum Bethesda Gunungsitoli-Nias. Tipe penelitian yang digunakan adalah survey dengan metode sample purposive sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kejenuhan; dukungan sosial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kejenuhan; beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja; dukungan sosial berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja; beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja melalui kejenuhan; dukungan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat melalui kejenuhan; kejenuhan perawat berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja.

**Kata Kunci:** Beban Kerja, Dukungan Sosial, Kejenuhan, Kinerja

### Abstract

This study aims to determine and analyze the effect of workload, social support on the performance of nurses at Bethesda Gunungsitoli General Hospital-Nias with nurse saturation as an intervening variable. The population of this study amounted to 83 people from Bethesda General Hospital nurses Gunungsitoli-Nias. The type of research used is a survey with a purposive sampling method. Collecting data using a questionnaire. Data analysis was performed using multiple linear regression. The results showed that workload had a positive and significant effect on saturation; social support has a negative and significant effect on saturation; workload has a negative and significant effect on performance; social support has a significant positive effect on performance; workload has a negative and significant effect on performance through saturation; social support has a positive and significant effect on nurse performance through saturation; nurse saturation has a negative and significant effect on performance.

**Keywords:** Workload, Social Support, Saturation, Performance

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan di masing-masing rumah sakit umum maupun swasta merupakan pelayanan yang berhubungan dengan masyarakat yang membutuhkan pertolongan medis. Pelayanan berjalan efektif dan efisien ketika para perawat merasa nyaman dari segi pembagian beban kerja, lingkungan kerja, dan dukungan sosial. Perawat merupakan anggota tim kesehatan yang siap sedia dalam melayani masyarakat selama 24 jam yang membutuhkan pelayanan medis. Pelayanan kesehatan merupakan pelayanan garda

terdepan yang selalu siap memberikan pertolongan pertama kepada masyarakat secara penuh tanggung jawab. Agar pelayanan para perawat dapat maksimal, maka pimpinan rumah sakit perlu memikirkan bagaimana karyawannya tidak merasa jenuh dalam melayani pasien. Pimpinan perlu mempertimbangkan beban kerja masing-masing perawat sehingga perawat merasa tidak dirugikan dalam melaksanakan pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Pimpinan perlu memberikan dukungan moril yang dapat meningkatkan kinerja perawat tercapai sesuai harapan.

Selain itu, dukungan sosial di lingkungan kerja dan dukungan moril dari keluarga merupakan bagian terpenting dalam meningkatkan kinerja. Jika dukungan antara rekan kerja, keluarga, dan atasan tidak harmonis dapat mengakibatkan kejenuhan bagi perawat. Selanjutnya beban kerja yang tidak seimbang dengan imbalan jasa yang diterima. Pembagian *shift* yang monoton, juga dapat mempengaruhi kinerja perawat kurang maksimal, karena merasa bosan dan dirugikan dengan pembagian *shift* yang kurang adil.

Dukungan dengan rekan kerja sangat penting dibina, sehingga kerjasama antara sesama perawat dapat terwujud dalam menyukseskan pelayanan yang maksimal. Tanpa adanya dukungan dari rekan kerja, tentunya perawat yang lain merasa sendiri-sendiri dalam memberi pelayanan. Pelayanan para perawat membutuhkan kerjasama dalam melayani pasien. Dukungan ini dapat berupa saling membantu, saling kerjasama, saling mengingatkan dan peduli satu sama lain.

Hasil survei Persatuan Perawat Indonesia (2006) juga menyatakan bahwa ada 50,9% perawat Indonesia mengalami kejenuhan kerja dengan gejala sering pusing, kurang ramah, merasa lelah, kurang istirahat akibat beban kerja yang berat serta penghasilan yang tidak sesuai. Salah satu indikator berhasil tidaknya suatu lembaga, instansi atau organisasi dapat dilihat dari kinerja sumber daya manusia di tempat tersebut. Kinerja adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing atau tentang bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya serta kuantitas, kualitas, dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas (Sutrisno, 2016)

Untuk menilai berhasil atau tidak berhasilnya kinerja seorang perawat pada suatu Rumah Sakit salah satunya dapat dinilai dari pencapaian kinerja program-program Rumah Sakit setiap tahun berjalan sesuai dengan visi misi. Kinerja dikatakan tercapai bila indikator kinerja mutu pelayanan kesehatan bagi para pasien mencapai target setiap tahunnya yang telah ditetapkan pada program kegiatan. Salah satu program kegiatan dimaksud dengan melihat data cara pulang pasien rawat inap RSUD Bethesda Gunungsitoli-Nias.

Data cara pulang pasien rawat inap RSUD Bethesda Gunungsitoli-Nias dalam jangka waktu dua tahun terakhir meningkat yakni pada tahun 2018 pasien pulang persetujuan dokter ada sebanyak 3.960 kasus sedangkan pada tahun 2019 meningkat menjadi 4.596 kasus. Pasien meminta rujukan ke RSUD lainnya pada tahun 2018 sebanyak 108 kasus, mengalami peningkatan 124 kasus pada tahun 2019, pulang atas permintaan sendiri sebanyak 133 kasus mengalami peningkatan 138 kasus dan meninggal juga demikian dari 22 kasus meningkat menjadi 23 kasus. Secara umum capaian kinerja setiap tahunnya belum memenuhi target dari yang ditentukan oleh pihak RSUD Bethesda Gunungsitoli-Nias sehingga masih dijumpai permasalahan setiap tahun meningkat terus menerus yaitu masih tingginya angka rujukan pasien ke RSUD lainnya yang lebih berkualitas baik dari fasilitas kesehatan yang tersedia, pelayanan tenaga kesehatan yang profesional/spesialis dalam menangani penyakit para pasien, begitu pula kondisi meningkatnya angka pasien pulang

atas permintaan sendiri maupun angka kematian. Pencapaian kinerja RSUD Bethesda Gunungsitoli-Nias tidak lepas dari kinerja SDM-nya salah satunya yakni perawat. Jika kinerja perawatnya baik maka kinerja RSUD Bethesda Gunungsitoli-Nias juga akan baik. Perawat yang melayani para pasien belum optimal dalam menjalankan tugas pokok perawat yaitu melaksanakan pengkajian perawat, melaksanakan analisis data untuk merumuskan diagnosa keperawatan, merencanakan dan melaksanakan pendokumentasian asuhan keperawatan (askep), melaksanakan sistem kerja yang terbagi atas tiga waktu yaitu *shift* pagi, *shift* sore, dan *shift* malam, memelihara peralatan keperawatan dan medis agar selalu dalam keadaan siap pakai, melakukan *pre* serta *post conference* dan serah terima pasien pada saat pergantian dinas. Hal ini disebabkan oleh tingkat kejenuhan yang dialami perawat sebagai pemicu rendahnya kinerja perawat baik yang dilakukan dengan kesadaran sendiri maupun tanpa disadari. Kejenuhan yang dialami terjadi karena berlebihnya pekerjaan yang harus dilakukan dan banyaknya pasien yang harus dilayani sedangkan tenaga kerja perawat yang ada lebih sedikit sehingga membuat beban kerja perawat menjadi berlebihan dan akan menyebabkan kelelahan pada perawat.

Menurut Mariyanti (2011) kejenuhan merupakan sebuah keadaan yang mencerminkan reaksi emosional pada orang yang bekerja pada bidang pelayanan kemanusiaan dan bekerja erat dengan masyarakat. Tugas dan tanggung jawab perawat bukan hal yang ringan untuk dipikul, disatu sisi perawat bertanggung jawab terhadap tugas fisik, administratif, dari instansi tempat ia bekerja, menghadapi kecemasan, keluhan dan mekanisme pertahanan diri pasien yang muncul pada pasien akibat sakitnya, ketegangan, kejenuhan dalam menghadapi pasien dalam kondisi yang menderita sakit kritis atau keadaan terminal, disisi lain ia dituntut untuk selalu tampil sebagai profil perawat yang baik oleh pasiennya (Danang, 2009). Kurangnya tenaga perawat di RSUD Bethesda mengakibatkan pelayanan asuhan keperawatan tidak berjalan secara maksimal. Hal ini dapat dilihat dengan peningkatan persentase pemakaian tempat tidur (Bed Occupancy Ratio) pada RSUD Bethesda Gunungsitoli – Nias dengan angka yang tinggi (lebih dari 85 %) dari nilai BOR ideal adalah antara 60-85 % (Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 1171/MENKES/PER/VI/2011 adalah 60-85%). Idealnya bahwa apabila terjadi peningkatan pemanfaatan tempat tidur seharusnya jumlah tenaga perawat pun harusnya bertambah. Selain itu tugas perawat rawat inap bertambah karena selain bertugas di bagian rawat inap para perawat tersebut juga melaksanakan tugas dibagian rawat jalan (UGD) dan poli spesialis. Penurunan kinerja juga dibuktikan dengan terus meningkatnya keluhan dari pasien maupun dari keluarga pasien dari berbagai hasil penanganan pengaduan yakni bidang pelayanan medis, bidang sekretariat, bidang pelayanan penunjang, dan bidang pelayanan keperawatan. Hal ini terlihat dari data yang menyatakan bahwa setiap tahun terdapat banyak sekali jenis pengaduan bidang pelayanan medis dan bidang pelayanan keperawatan, yakni pada tahun 2015 ada sebanyak 317 pengaduan, bahkan pada tahun 2016 meningkat menjadi 335 pengaduan, pada tahun 2017 meningkat lagi menjadi 346 pengaduan, tetapi pada tahun 2018 menurun 29 pengaduan menjadi hanya 317, namun pada tahun 2019 meningkat lagi menjadi 337 pengaduan.

Berdasarkan data empiris tersebut, maka hal yang perlu untuk menjadi pertimbangan dalam menganalisis faktor yang mempengaruhi kejenuhan khususnya pada perawat RSUD Bethesda Gunungsitoli-Nias ini adalah beban kerja dan dukungan sosial. Beban kerja merupakan variabel penting dan utama yang harus di analisis jika SDM suatu organisasi telah teridentifikasi mengalami kejenuhan dalam pekerjaannya. Beban kerja harus diukur untuk mengetahui seberapa berat dan banyak pekerjaan perawat yang mengalami

kejenuhan agar bisa didapat upaya untuk menanggulangi kejenuhan yang dialami oleh perawat.

Selanjutnya variabel dukungan sosial juga sangat perlu untuk dianalisis. Menurut Ganster (2016) sumber-sumber dukungan sosial dapat berasal dari keluarga, rekan sekerja, dan atasan. Jika seorang perawat di Rumah Sakit Umum mendapatkan dukungan sosial, maka perawat tersebut akan menjalankan tugasnya dengan lebih baik dan dengan demikian kinerjanya meningkat. Akan tetapi, jika sebaliknya perawat tidak mendapatkan dukungan sosial, maka ia akan mengalami kebingungan, merasa tidak mempunyai sandaran untuk mengadukan permasalahannya. Keadaan tersebut akan berdampak negatif para perawat dan akan tercermin pada kinerja yang tidak memuaskan.

Melihat sering terjadinya kejenuhan pada perawat di Rumah Sakit Umum dan potensi-potensi yang mendukung terjadinya kejenuhan semakin meningkat, maka diperlukan penelitian lebih jauh mengenai kejenuhan pada perawat terutama dalam menganalisis pengaruh antara beban kerja dan dukungan sosial dengan kejenuhan pada perawat sehingga dapat diambil langkah pencegahan guna meminimalisir faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi sehingga efek yang timbul akibat kejenuhan dapat ditekan.

Atas fenomena-fenomena yang terjadi, maka tujuan penelitian ini adalah: Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Beban Kerja terhadap Kejenuhan Perawat di RSU Bethesda Gunungsitoli-Nias; Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Dukungan Sosial terhadap Kejenuhan Perawat di RSU Bethesda Gunungsitoli-Nias; Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Perawat di RSU Bethesda Gunungsitoli-Nias; Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Dukungan Sosial terhadap Kinerja Perawat di RSU Bethesda Gunungsitoli-Nias; Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Beban Kerja dan Dukungan Sosial terhadap Kinerja Perawat melalui Kejenuhan Kerja Perawat di RSU Bethesda Gunungsitoli-Nias; Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap Kinerja Perawat melalui Kejenuhan Kerja Perawat di RSU Bethesda Gunungsitoli-Nias; Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Dukungan Sosial terhadap terhadap Kinerja Perawat melalui Kejenuhan Kerja Perawat di RSU Bethesda Gunungsitoli-Nias; Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kejenuhan perawat terhadap kinerja perawat RSU Bethesda Gunungsitoli-Nias.

## **2. KAJIAN PUSTAKA**

### **Beban Kerja**

Beban kerja ialah frekuensi pencapaian pekerjaan berdasarkan jumlah kerja dengan periode tertentu. Jumlah beban kerja seseorang pada suatu organisasi ditentukan berdasarkan tingkatan jabatan dan pengalaman kerja (PP No. 97 Tahun 2000). Menurut Leither dan Maslach (2016) beban kerja dapat diukur dari jumlah jam dalam menyelesaikan pekerjaan dan jumlah pasien yang harus dilayani. Jika jumlah jam pekerjaan melebihi waktu yang ideal sementara pasien yang dilayani terlalu banyak, keadaan ini dapat membuat perawat stres.

Jenis-jenis beban kerja yaitu beban kerja fisik dan beban kerja psikologis. Beban kerja fisik berhubungan dengan beratnya suatu pekerjaan yang harus diselesaikan dan membutuhkan energi dalam mengerjakan, jumlah pasien yang harus dirawat dan dilayani, serta berapa banyak ranjang atau bed yang harus dipindahkan dalam sehari. Sedangkan beban kerja psikologis berupa kemampuan yang harus dimiliki oleh perawat dalam melayani pasien. Jenis pekerjaan ini dapat berupa keahlian dalam melakukan tindakan medis, keahlian dalam mempengaruhi psikologi pasien dan keahlian dalam memanfaatkan berbagai peralatan medis.

### **Dukungan Sosial**

Dukungan sosial yaitu bentuk perhatian yang ditunjukkan seseorang dalam mendukung pekerjaan perawat. Bentuk dukungan sosial ini dapat berupa; kasih sayang, perhatian, penghargaan, pujian, dan komunikasi (King, 2012). Menurut Apollo & Cahyadi (2012) dukungan sosial yaitu bentuk peranan pimpinan, rekan kerja dan keluarga dalam mendukung kesejahteraan para perawat berupa ikatan emosional emosi, pemberian informasi, bantuan instrumen, dan penilaian positif. Menurut Isnawati & Suhariadi (2013) dukungan sosial mengacu pada berbagai bentuk sumber daya yang diberikan pimpinan, rekan kerja dan keluarga. Menurut Sarafino (2011) menyatakan bahwa dukungan sosial yaitu kenyamanan dilingkungan kerja, kepedulian, penghargaan dan berbagai bantuan yang diperoleh dari pimpinan, rekan kerja dan keluarga perawat.

### **Kejenuhan**

Kejenuhan dapat diartikan sebagai fenomena perasaan perawat terhadap kondisi kerja yang tidak kondusif, beban kerja yang tidak wajar, dan batas waktu yang tidak menentu dalam menyelesaikan pekerjaan.

Azeem (2010) Kejenuhan ialah terjadinya ketimpangan antara beban kerja dengan kontrol pribadi yang menguras energi dan pikiran. Dapat juga diartikan sebagai ketidakadilan antara beban kerja dengan tingkat kesulitan penyelesaian pekerjaan. Menurut Schultz dan Schultz (2010) kejenuhan ialah keadaan psikologis dan fisik seorang perawat yang tidak tahan terhadap kondisi lingkungan kerja sehingga mengakibatkan stres. Keadaan ini sering kali muncul bagi perawat yang tidak memiliki kemampuan dalam mengatasi tekanan dilingkungan kerja.

Selanjutnya Maslach (2016) menyatakan bahwa kejenuhan merupakan ungkapan perasaan emosional seseorang terhadap tugas yang terlalu banyak dan tidak sesuai dengan batas waktu tertentu.

### **Kinerja**

Menurut Fahmi (2014) mendefinisikan kinerja sebagai hasil akhir suatu pekerjaan yang dapat memberi keuntungan pada organisasi. Foster dan Seeker dalam Widodo (2015) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil yang telah diperoleh perawat selama periode tertentu. Menurut Mangkunegara (2013) menyatakan bahwa kinerja yaitu hasil kerja seorang perawat berdasarkan hasil kualitas dan kuantitas yang dicapai dengan waktu tertentu. Sedangkan menurut Widodo (2015) bahwa kinerja yaitu bagian hasil pekerjaan perawat yang didasarkan pada kuantitas dan kualitas standar penilaian.

Berdasarkan pendapat di atas tentang kinerja, maka kinerja berhubungan erat dengan mutu dan jumlah pekerjaan, baik dalam melakukan pelayanan medis, pengelolaan administrasi dan asuhan keperawatan.

## **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode asosiatif. Dalam penelitian ini menggunakan *sampling purpose sampling* dengan cara memberikan syarat dan kriteria tertentu pada sampel. Syarat sampel pada penelitian ini adalah sampel yang merupakan perawat bekerja di RSUD Bethesda Gunungsitoli-Nias minimal 1 (satu) tahun. Sehingga populasi pada penelitian ini berjumlah 84 (delapan puluh empat) orang. Sedangkan jumlah sampel atau responden untuk uji validitas adalah sebanyak 84 (delapan puluh empat) orang di RSUD Bethesda Gunungsitoli. Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner, dan mengumpulkan data, mengumpulkan kotak saran, jurnal dari RSUD Bethesda Gunungsitoli-Nias dan menganalisis dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Metode

statistika inferensial yang digunakan adalah regresi linier berganda. Sebelum melakukan uji regresi linier berganda, maka terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, multikolinearitas, dan Heteroskedastisitas. Hasil uji hipotesis dapat dilihat baik secara parsial maupun simultan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, Uji t (parsial), Uji F(simultan), dan koefisien determinasi ( $r_{\text{square}}$ ).

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian hipotesis pertama menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kejenuhan perawat Rumah Sakit Umum Bethesda Gunungsitoli-Nias. Artinya semakin tinggi beban kerja, maka akan semakin meningkatkan kejenuhan perawat, sebaliknya semakin rendah beban kerja perawat maka akan semakin menurunkan kejenuhan perawat. Beban kerja memiliki kaitan yang sangat erat dengan kejenuhan kerja. Hasil ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari (2015), Romadhoni (2015), Swasti (2017), Kusumaningrum (2016) dan Adnyaswari (2017) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara beban kerja dengan kejenuhan.

Hasil penelitian hipotesis kedua menunjukkan bahwa dukungan sosial berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kejenuhan. Hal ini tidak sesuai dengan hipotesis yang diajukan untuk penelitian ini, bahwa dukungan sosial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kejenuhan. Hal ini dapat saja terjadi dikarenakan setiap individu memiliki perbedaan untuk menentukan apa yang menjadi prioritas utama dalam kehidupan mereka. Terdapat empat dimensi dukungan sosial yaitu dukungan emosional, dukungan instrumental, dukungan informasi, dan dukungan penghargaan.

Dukungan emosional tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kejenuhan. Pada penelitian ini dukungan emosi kurang dirasakan oleh perawat dalam kesehariannya mereka bekerja secara individualis. Hal ini karena perawat terlalu fokus terhadap hasil dan target yang ingin dicapai dalam pekerjaannya. Tingginya tingkat individualisme menyebabkan dukungan emosi seperti kepedulian, empati yang ditunjukkan oleh rekan kerjanya tidak menjadi hal yang berpengaruh. Hal ini menyebabkan pengaruh dukungan emosi menjadi tidak signifikan.

Kemudian dukungan instrumental tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kejenuhan. Dukungan instrumental mengarah kepada bantuan secara langsung berupa barang atau jasa yang dapat dirasakan untuk memecahkan masalah. Pada penelitian ini dukungan instrumental yang diberikan rekan kerja, baik itu berupa barang atau jasa, belum tentu mengurangi tingkat kejenuhan yang terjadi pada karyawan. Kurangnya kelekatan emosi dan komunikasi membuat perawat merasa kesulitan dalam mengatasi masalah yang dihadapinya. Namun dari hasil jawaban pada kuesioner, dimensi inilah yang didapat memiliki nilai paling rendah, artinya dukungan dari keluarga untuk bersedia mendengar semua keluhan yang dihadapi oleh perawat di Rumah Sakit sangat kecil sekali. Sejalan dengan penjelasan sebelumnya tingginya tingkat individualitas membuat perawat merasa tidak memerlukan dukungan instrumental sehingga membuat dukungan tersebut tidak memberikan pengaruh yang signifikan.

Selanjutnya dukungan informasi juga tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kejenuhan. Dukungan ini berupa pemberian nasihat, saran atau umpan balik dari orang lain kepada perawat. Dalam penelitian ini pada saat perawat mendapatkan arahan atau tugas baru yang harus dikerjakan, pihak atasan maupun rekan kerja kurang memberikan arahan atau bimbingan agar perawat dapat memahami dengan baik, dan dapat meminimalisir kemungkinan kesalahan yang dilakukan. Kurangnya dukungan informasi

ini memungkinkan perawat menjadi tidak percaya diri dalam melakukan pekerjaannya, sehingga meningkatkan kejenuhan pada diri mereka.

Dimensi terakhir dari dukungan sosial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kejenuhan adalah dukungan penghargaan. Dukungan penghargaan ini berupa adanya kebersamaan, kesediaan dan aktivitas sosial yang sama sehingga tercipta ungkapan hormat sehingga terjadi ungkapan hormat (penghargaan) positif untuk orang itu. Dalam penelitian ini perawat sering melakukan aktivitas sosial bersama dengan orang lain, seperti makan siang bersama dengan rekan kerja dan atasan, meluangkan waktu untuk berkumpul dengan teman dan keluarganya. Dalam penelitian ini tingginya dukungan penghargaan yang diterima perawat belum tentu bisa menurunkan tingkat kejenuhan yang terjadi pada dirinya, dikarenakan karyawan kurang terbuka dalam bersosialisasi dengan lingkungannya.

Perawat di Rumah Sakit Umum Bethesda Gunungsitoli-Nias memiliki kerjasama yang sangat baik di dalam tim dalam bekerja, sehingga dukungan sosial diantara sesama perawat sangat kuat apalagi selalu diadakannya perkumpulan agama. Pembahasan di atas didukung dengan hasil penelitian Prijayanti (2015), Adnyaswari (2017), bahwa dukungan sosial tidak mempengaruhi kejenuhan secara signifikan karena setiap dimensi pada dukungan sosial tidak terlalu memberikan sumbangan pengaruh yang besar terhadap kejenuhan para karyawan.

Hasil penelitian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Umum Bethesda Gunungsitoli-Nias. Beban kerja berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kinerja untuk itu penting bagi pihak manajemen Rumah Sakit Umum Bethesda Gunungsitoli - Nias untuk memperhatikan beban kerja perawat.

Hasil penelitian ini juga diperkuat dengan adanya penelitian dengan hasil yang sama, penelitian yang dilakukan oleh Ramdan (2016), Adnyaswari (2017), Suryaningrum (2015), dan Romadhoni (2015) yang menyatakan bahwa beban kerja dan dukungan sosial secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kejenuhan.

Hasil penelitian hipotesis keempat menunjukkan bahwa dukungan sosial berpengaruh signifikan terhadap kinerja pada perawat Rumah Sakit Umum Bethesda Gunungsitoli. Kejenuhan dapat mempengaruhi kinerja perawat, untuk itu penting bagi pihak manajemen Rumah Sakit Umum Bethesda Gunungsitoli-Nias untuk memperhatikan kejenuhan perawat. Ketika perawat mendapat dukungan dari keluarga dalam membantu memecahkan masalah yang sedang dialami oleh perawat, bentuk dukungannya bisa berupa keluarga bersedia mendengar semua keluhan perawat yang dihadapinya di Rumah Sakit sehingga perawat dapat mengatasi kejenuhan yang dihadapi di lingkungan kerja. Dengan jumlah beban kerja yang sesuai didukung dengan orang-orang sekitar, maka kejenuhan akan rendah. Sesuai dengan pendapat Sarafino dan Smith (2011) bahwa adanya dukungan emosional ini akan memberikan rasa nyaman, kepastian, perasaan memiliki dan dicintai kepada individu. Namun dalam penelitian ini, karyawan tidak mendapatkan dukungan emosional dari sesama rekan karyawan.

Hasil penelitian kelima menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kejenuhan perawat. Beban kerja yang tinggi dapat menyebabkan perawat mengalami kejenuhan yang akan menimbulkan stres kerja pada perawat yang kemudian akan berdampak pada penurunan kinerja.

Ketidakseimbangan antara beban kerja dan jumlah tenaga perawat menyebabkan overload beban kerja. Kejenuhan diakibatkan oleh jumlah beban kerja yang harus dikerjakan terlalu banyak, untuk itu beban kerja harus disesuaikan dengan kemampuan

yang dimiliki oleh perawat agar tidak terjadi kejenuhan. Kejenuhan yang tinggi akan berpengaruh pada kinerja perawat, untuk itu penting bagi pihak manajemen Rumah Sakit Umum Bethesda Gunungsitoli-Nias untuk memperhatikan tingkat kejenuhan kerja perawat. Penelitian ini sesuai dengan Kurniawan (2016) yang menyimpulkan bahwa beban kerja memiliki dampak yang signifikan terhadap kejenuhan petugas.

Hasil penelitian hipotesis keenam menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh secara langsung dan tidak langsung terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Umum Bethesda Gunungsitoli-Nias. Pengaruh tidak langsung yaitu melalui kejenuhan perawat, beban kerja juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Umum Bethesda Gunungsitoli-Nias. Dengan demikian, dalam penelitian ini beban kerja baik secara langsung maupun tidak langsung berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Seorang perawat yang memiliki beban kerja yang tinggi pasti akan mengalami kejenuhan yang tinggi pula. Perawat Rumah Sakit Umum Bethesda Gunungsitoli-Nias mengalami kejenuhan diakibatkan kurangnya waktu istirahat dikarenakan banyaknya tuntutan pekerjaan bahkan ketika waktu istirahat tiba, selalu siaga dalam melayani pasien, banyaknya tugas tambahan di luar tugas pokok, bahkan banyaknya pasien yang selalu melebihi kapasitas kemampuan jumlah perawat. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil ini mendukung temuan Elfian & Ariwibowo (2018) bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen

Berdasarkan uraian di atas dapat dilihat bahwa semakin banyak beban kerja maka kejenuhan perawat Rumah Sakit Umum Bethesda Gunungsitoli akan semakin tinggi dan semakin tinggi dukungan sosial maka kejenuhan perawat Rumah Sakit Umum Bethesda Gunungsitoli akan semakin menurun.

Hasil penelitian ketujuh menunjukkan bahwa kejenuhan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja. Hal ini sesuai dengan hipotesis yang diajukan untuk penelitian ini, bahwa kejenuhan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja. Hal ini dapat saja terjadi dikarenakan setiap individu yang cenderung merasa jenuh akan menurun kinerjanya dalam melayani masyarakat. Kejenuhan yang dialami perawat juga berkaitan dengan kesempatan pengembangan karir. Dalam hal karir bahwa perawat tidak setuju jika perawat semangat bekerja dengan melihat perkembangan dan kesempatan berkarir di Rumah Sakit sehingga perawat merasa jenuh dengan rutinitas sehari-hari. Selanjutnya bahwa kelelahan secara emosional membuat perawat tidak mampu bekerja dengan baik karena saat kelelahan perawat merasa jenuh dengan pekerjaan yang diberikan kepadanya terutama dalam menghadapi para pasien. Kejenuhan yang dialami perawat berdampak pada tingkat kebahagiaan dan kinerja mereka. Dalam hal ini sebanyak 73,8% dari perawat menyatakan bahwa perawat tidak bahagia bekerja di rumah sakit ini karena kenyataannya perawat merasa tidak bahagia dengan tekanan kerja yang diberikan kepada para perawat.

## **5. SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

1. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kejenuhan perawat Rumah Sakit Umum Bethesda Gunungsitoli-Nias, Dukungan sosial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kejenuhan perawat Rumah Sakit Umum Bethesda Gunungsitoli-Nias
2. Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Umum Bethesda Gunungsitoli-Nias, Dukungan sosial berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pada perawat Rumah Sakit Umum Bethesda Gunungsitoli-Nias

3. Beban Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja melalui kejenuhan perawat Rumah Sakit Umum Bethesda Gunungsitoli-Nias
4. Dukungan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat melalui kejenuhan perawat di RSUD Bethesda Gunungsitoli-Nias
5. Kejenuhan perawat berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja perawat di RSUD Bethesda Gunungsitoli-Nias.

### **Saran**

Adapun saran dalam penelitian ini yaitu Agar para perawat dapat maksimal kinerjanya, maka pimpinan rumah sakit harus mempertimbangkan beban kerja masing-masing perawat sesuai dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja pada Pasal 81 menyatakan bahwa waktu kerja lembur hanya dapat dilakukan paling lama 4 (empat) jam dalam sehari dan 18 (delapan belas) jam dalam seminggu. Agar para perawat tidak mengalami kejenuhan dalam bekerja, sebaiknya pimpinan dalam pembagian jadwal kerja, tidak melebihi batas maksimum beban kerja bila ditinjau dari penggunaan bed yaitu 60 sampai dengan 85 persen sesuai Permenkes Nomor 1171 tahun 2011. Agar para perawat tidak mengalami kejenuhan, sebaiknya para pimpinan rumah sakit memperhatikan kondisi lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif, sehingga para perawat memiliki semangat dan kemauan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien dan keluarga pasien. Agar para perawat memiliki kinerja yang bermutu, maka para pimpinan rumah sakit perlu memperhatikan bentuk-bentuk dukungan sosial yang dapat menumbuhkan semangat kerja dalam mencapai tujuan organisasi seperti melakukan briefing kepada perawat sebelum memulai pekerjaan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Adnyaswari, Adinda, Nyoman dan Adnyani, Dewi, Ayu, Gusti, I. 2017. *Pengaruh Dukungan Sosial Dan Burnout Terhadap Kinerja Perawat Rawat Inap RSUP SANGLAH*. E-Jurnal Manajemen UNUD, Vol. 6, No. 5, 2017: 2474-2500. ISSN: 2302-8912. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia.
- Adnyaswari, N. A., & Adnyani, G. A. D. 2017. *Pengaruh Dukungan Sosial Dan Burnout Terhadap Kinerja Perawat Rawat Inap Rsup Sanglah*. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 6, No. 5, 2474-2500
- Ali et al. 2013. *Working Conditions And Employees' Productivity In Manufacturing Companies In Sub-Saharan African Context: Case Of Somalia*. Educational research international.
- Alizadeh, R. C., & Cheraghalizadeh, R. 2015. *The Effect of organizational support on job performance in construction project*. Electronic Journal of Vocational Colleges, 1(1), 86–91.
- Aminah, Soleman. 2014. *Analisis Beban Kerja Ditinjau Dari Faktor Usia Dengan Pendekatan Recommended Weighly Limit*. ARIKA, Vol.05 No.2, ISSN : 1978-1105, Universitas Patimura.
- Anbar, Adem & Eker, Melek. 2008. *An Examination of Relationship Between Burnout and Job Satisfaction Among Turkish Accounting and Finance Academicians*. European Journal of Economic and Political Studies. Vol.46-47.
- Andarika, Rita. 2004. *Burnout Pada Perawat Puteri RS St.Elizabeth Semarang Ditinjau Dari Dukungan Sosial*. Jurnal Psyche. Vol.1 No.1. Fakultas Psikologi: Universitas Bina Darma. Palembang.

- Appollo dan Adi Cahyadi. 2012. *Konflik Peran Ganda Perempuan Menikah Yang Bekerja Ditinjau Dari Dukungan Sosial Keluarga dan Penyesuaian Diri*. Widya Warta. No.2.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Aristiani, Yunita, Sari. 2015. *Hubungan Antara Dukungan Sosial Dengan Burnout Pada Perawat*. Tesis. Fakultas Psikologi: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Ashtari, Z, Y. Farhady, M. R. Khodae. 2009. Relationship between Job Burnout and Work Performance in a Sample of Iranian Mental Health Staff. *African Journal of Psychiatry*.
- Azeem, S. M. 2010. *Personality Hardines Job Involvement and Job Burnout Among Teachers*. *Internasional Journal of Vocational and Technical Education*. Vol.2 No.3.
- Boyd, N. G., J. E. Lewin, & J.K. Sager. 2008. *A Model of Stress and Coping and Their Influence On Individual and Organizational Outcomes*. *Journal Of Vocational Behavior*.
- Caputo, J. S. 1991. *Stress and Burnout In Library Service*. Canada: The Oryx Press.
- Carolina, Smith, Dorothy. 2010. *Correlates Of Job-Related Burnout In Nurse Managers Working In Hospitals*. A Dissertation Submitted To The Graduate School-Newark Rutgers, The State University Of New Jersey. Newark-New Jersey.
- Chernis, C, 1980. *Staff Burnout*. Beverly Hills: Sage.
- Chevarie, Nicole. 2002. *The Experience Of Social Support For Nurses Working In The Emergency Department*. Thesis. Master Of Nursing. The University Of New Brunswick.
- Corrigan, P. W., Holmes, F. P., Luchien, D., Buican, B. Basin. A., and Park, J. J., 1994. *Staff Burnout in Psychiatrcs Hospital*. A Cross- Laged Panel Design. *Journal Of Organizational Behavior*.
- Dessler, Gary. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Index.
- Dewanti, F. E., 2010. *Burnout Yang Terjadi Pada Perawat Instalasi Gawat Darurat ( IGD )*. Skripsi. Semarang: Fakultas Teknologi. Universitas Katolik Soegijapranata.
- Diaz, Ramon dan Anita Zulkaida. 2009. *Hubungan Antara Burnout Dengan Motivasi Berprestasi Akademis Pada Mahasiswa Yang Bekerja*. *Jurnal Penelitian Psikologi*. No.1 Vol 14. Juni.
- Elfian, E., & Ariwibowo, P. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Bis Transjakarta di Terminal Kampung Melayu. *Jurnal Dinamika Manajemen dan Bisnis*, 1(2), 1-18
- Fang Lee, Huan., Yen, Miaofen., and Fetzer, Susan. 2015. *Predictors Of Burnout Among Nurses In Taiwan*. *Community Ment Health Journal*. 51:733-737. DOI 10.1007/s10597-014-9818-4. Brief Communication. Springer Science Business Media New York.
- Farber, B. A. 1991. *Crisis In Education: Stress And Burnout In The American Student*. San Fransisco: Josey – Bass Publishers.
- Ganster, D.C. Fusilier, M.R., Mayes, B.T. 1986. Role of Social Support in The Experience of Stress at Work. *Jornal of Applied Psychology*. 71.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., and Donnely, J. H. Jr. 1996. *Manajemen Organisasi: Perilaku Struktur Proses*. (Alih Bahasa : Agus). Jakarta : Erlangga.

- Gold, Y. & Roth, R. 2005. *Teachers Managing Stress And Preventing Burnout* London: The Falmer Press.
- Goliszek, A. 2005. *60 Second Manajemen Stress*. Jakarta: PT Bhuana Ilmu Populer.
- Hair, Joseph F. Jr (2006). *Multivariate Data Analysis, a global perspective*. 7th
- Hariyono, Widodo, et al. 2009. *Hubungan Antara Burnout Kerja, Stress Kerja dan Tingkat Konflik Dengan Kelelahan Kerja Perawat Di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI Kota Yogyakarta*. Vol.3 No.3. ISSN: 1978-0575. KESMAS.
- Hart, S. G. dan Staveland, L. E. 1988. *Development of NASA-TLX (Task Load Index): Results of Empirical and Theoretical Research*. Aerospace 136 Human Factors Research Division NASA-Ames Research Center. California. Di akses pada tanggal 16 November 2017.
- Iskandar, S., & Sembada, G. G. 2012. *Pengaruh Beban Kerja, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Bank BJB Cabang Padalarang*. Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship, 6(1), hlm. 26-38.
- Isnawati, Dian & Suhanadi, Rendi. 2013. *Hubungan Antara Dukungan Sosial Dengan Penyesuaian Diri Masa Persiapan Pensiun Pada Karyawan PT Pupuk Kaltim*. Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi. Vol.1. Departemen Psikologi Industri dan Organisasi Fakultas Psikologi: Universitas Airlangga.
- Jaya, Eka, Danta, G., dan Rahmat, Ihsan. 2005. *Burnout Ditinjau Dari Locus Of Control Internal dan Eksternal*. Majalah Kedokteran Nusantara. Vol.38 No.3.
- Jeky K R Rolos, Sofia A P Sambul, dan Wehelmina Rumawas. 2018. *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota*. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol. 6 No. 4.
- Journal. Program Studi Keperawatan. Fakultas Kedokteran Universitas Udayana. ISSN: 2303-1298. Vol.3 No.2, Mei-Agustus 2015
- Kiekkas, P., Spyrtos, F., Lampa, E., Aresha, D., Sakellapopoulos, G. C. *Level and Correlates Of Burnout Among Orthopaedic Nurses In Greece*. American Journal of Critical Care: 10/1097/ NOR.
- King, L. A. 2012. *Psikologi Umum: Sebuah Pandangan Apresiatif Buku 2*. Jakarta : Salemba Humanika.
- Kumalasari, F. & Ahyani, L. N. 2012. *Hubungan Antara Dukungan Sosial Dengan Penyesuaian Diri Remaja Di Panti Asuhan*. Jurnal Psikologi Tujur. Vol.1 No.1.
- Kusnadi, Miqrad, Arats. 2014. *Hubungan Antara Beban Kerja dan Self-Efficacy Dengan Stres Kerja Pada Dosen Universitas X*. Undergraduate Thesis. Fakultas Psikologi. UNBAYA. Universitas Surabaya.
- Kusumaningrum, Yulia, Indah, 2016, *Pengaruh Beban Kerja dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Perawat Melalui Burnout Sebagai Variabel Intervening Pada PT Nusantara Medika Utama Rumah Sakit Perkebunan (Jember Klinik)*. BISMA. Jurnal Bisnis dan Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Jember. Vol.10 No.3 September 2016.
- Lailani, Fereshti. 2012. *Burnout Pada Perawat Ditinjau Dari Efikasi Diri dan Dukungan Sosial*. Jurnal Talenta Psikologi. Program Studi Psikologi. Fakultas Ilmu Kesehatan. Universitas Sahid Surakarta. Vol.1 No.1 Februari 2012.
- Lazarus, S. R. 1991. *Emotion and Adaption*. New York: Oxford University Press.
- Lisnayetti & Hasanbasri. M. (2006). *Beban Kerja dan Kinerja Dosen Poltekes Padang*: PT. Bumi Aksara
- Maharani, Puspa Ayu, Akde Triyoga. 2012. *Kejenuhan Kerja (Burnout) dengan Kinerja Perawat dalam pemberian Asuhan Keperawatan*. Jurnal STIKES. Vol. 5.

- Manuaba, A. 2004. *Ergonomi Kesehatan Keselamatan Kerja dan Produktivitas*. Surakarta. UNIBA-PRESS.
- Munadar, Ashar. S (2014). Psikologi industri dan organisasi. Penerbit Universitas Indonesia (UI Press). Jakarta
- Maslach, C. 2016. Understanding the butnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*. 2016; 15: 103-111
- Meidarina. 2012. *Hubungan Antara Dukungan Sosial Keluarga Besar (Extended Family) Dengan Mobilisasi Diri Ibu Pasca Operasi Seksio Sesarea Di Empat Rumah Sakit*. Skripsi. Fakultas Ilmu Kesehatan. Universitas Kristen Satya Wacana.
- Mudallal, H., Rola., Wafa'a, M., Othman., and Al Hassan, Nahid. 2017. *Nurese's Burnout: The Influence Of Leader Empowering Behaviors, Work Conditions, and Demographic Traits*. The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing. Volume 54:1-10. SAGE
- Munandar, A. S. 2001. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Depok. Penerbit: UI Press.
- Munandar, A. S. 2004. *Stress dan Keselamatan Kerja*. Psikologi Industri Dan Oranisasi. Penerbit : Universitas Indonesia.
- Muskamal, S.Sos, M.Si. 2010. *Analisis Beban Kerja Organisasi Pemerintah Daerah. PKP2A II*. Agung Media.
- Murdiyani, H. (2010) Pengaruh Beban Kerja, Kepuasan Kerja, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Dosen Tetap (Studi Kasus Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan Muhammadiyah Surabaya). *Thesis*
- Paramitadewi, K. F. 2017. *Pengaruh Beban Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Tabanan*. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 6, No. 6, 3370-3397.
- Prihatini. 2007. *Analisis Hubungan Beban Kerja Dengan Stress Kerja Perawat di Tiap Ruang Rawat Inap RSUD Sidikalang Medan*. Fakultas Psikologi. Universitas Sumatera Utara.
- Raeda, F. 2004. Job Stres, Job Performance, and Social Support among Hospital Nurse. *Journal of Nursing Scholarship*.
- Rahman, Ulfinani. 2007. *Mengenal Burnout Pada Guru*. Lentera Pendidikan. Vol.10
- Ramdan, M., Iwan, dan Fadly, Nursan, Oktavian. 2016. *Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Burnout Pada Perawat Kesehatan Jiwa*. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Uniersitas Mulawarman. Vol.4 No.2, Agustus 2016.
- Romadhoni, Ciptadi, Lalu., Asonomy, Tatok, dan Suryatni, Mukmin. 2015. *Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja, dan Dukungan Sosial Terhadap Burnout Pustakawan Di Kota Mataram*. Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, dan Kearsipan Khizanah Al-Hikmah, 3(2), 125-145. Program Magister Manajemen. Pascasarjana Universitas Mataram. ISSN:2354-9629
- Safarino, E. P. 2006. *Health Psychology: Biopsychosocial Interactions. Fifth Edition*. USA: John Wiley & Sons.
- Salvendy, G. 2012. *Handbook of Human Factors and Ergonomics*. John Wiley&Sons,Inc. New Jersey.
- Sari, Yunita, Dian, Putu, Luh, Ni. 2015. *Hubungan Beban Kerja, Faktor Demografi, Locus Of Control dan Harga Diri Terhadap Burnout Syndrome Pada Perawat Pelaksana IGD RSUP Sanglah*. COPING Ners
- Sastra, Boy Aulia. 2017. *Pengaruh Kompetensi Karyawan Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank Danamon Cabang Tuanku Tambusai Pekanbaru*. JOM Fekon. Vol. 4 No.1.

- Schultz, D., & Schultz, E. S. 2010. *Psychology and Work Today*. Edition:10. New York: Pearson.
- Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Sitepu, A.T. (2013). Beban Kerja dan Motivasi Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank Tabungan Negara TBK Cabang Manado. *Jurnal EMBA*, 1 (4), 1123-1133
- Soehartati, Sri. 2007. *Hubungan Beban Kerja Dengan Kepuasan Kerja Perawat Dalam Membentuk Asuhan Keperawatan*. Digilib.Esaunggul.ac.id/Public/UEU\_Undergraduate : 2 Oktober 2017.
- Sugiyono. 2017. *Statistika Untuk penelitian*. Bandung. Alfabeta.
- Suryaningrum, Tri. 2015. *Pengaruh Beban Kerja Dan Dukungan Sosial Terhadap Stres Kerja Pada Perawat RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta*, Skripsi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Tarmidi, Rambe dan Ade, Riza, Rahma. 2010. *Korelasi Antara Dukungan Sosial Orang Tua dan Self- Directed Learning Pada Siswa SMA*. Universitas Sumatera Utara : Jurnal.
- Tarwaka, PGDip. Sc., M.Erg. 2014. *Ergonomi Industri: Dasar-Dasar Ergonomi dan Implementasi di Tempat Kerja*. Surakarta : Harapan Press.
- Taylor, S. E., Peplau, L. A., Sears, D.O., 2004. *Psikologi Sosial*. Edisi – 12. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Toloczko, Ann, Marie. 1989. *The Effect Of Social Support Training and Stress Inoculation Training On Burnout Nurses*. A Dissertation Presented to The Graduate Committee Of Lehigh University In Candidacy For The Degree Of Doctor Of Philosophy In Counseling Psychology. Lehigh University.
- Umar, Husein. 2014. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Warr P. (2002). *Psychology At Work*. 5th Ed. Penguin Books. England.
- Wibowo. 2011. *Manajemen Kinerja (Edisi 3)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Yusuf, Husmiati. 2011. Pengaruh Kondisi Organisasi terhadap Kejenuhan Kerja Pekerja Sosial yang Bekerja di Panti Sosial Penyandang Cacat di Indonesia. *Jurnal Informasi* Vol 16.
- Yusuf, Husmiati. 2011. Pengaruh Kondisi Organisasi terhadap Kejenuhan Kerja Pekerja Sosial yang Bekerja di Panti Sosial Penyandang Cacat di Indonesia. *Jurnal Informasi* Vol 16.
- Buku Petunjuk Pengisian Pengolahan Data Sistem Informasi Pelaporan Rumah Sakit Lampiran Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1171/MENKES/PER/Vi/2011/ Tentang Sistem Informasi Rumah Sakit Tertanggal 15 Juni 2011