

ANTESEDEN DAN KONSEKUENSI STRES KERJA PADA TENAGA KESEHATAN DI RSUP DR. SOERADJI TIRTONEGORO KLATEN

Maudhyna Khairimawati¹

Program Studi D4 Analis Kesehatan
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Setia Budi
(maudhynakhairimawati@gmail.com)

Didik Setyawan²

Universitas Setia Budi
(didiksetyawan1977@gmail.com)

Finisha Mahaestri Noor³

Universitas Setia Budi Surakarta
(finisha_noor@yahoo.com)

ABSTRACT

This study aims to examine the causes of job stress that is influenced by work-family conflict and work load that impact on job satisfaction on health workers of RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Data were collected through questionnaires distributed to 120 health workers at RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten who is married. The sampling technique used is purposive sampling with the entire population of health workers in RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. The results showed that work-family conflict had positive effect on job stress, work load had positive effect to job stress, and job stress had no effect on job satisfaction. These results provide meaning that the cause of job stress on health workers at dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten is a work-family conflict and a high workload.

Keywords : Work-Family Conflict, Workload, Job Stress, Job Satisfaction.

A. PENDAHULUAN

Fenomena stres kerja pada tenaga kesehatan di Indonesia masih menarik untuk diteliti. Hal ini dikarenakan psikologis tuntutan pekerjaan tenaga kesehatan membutuhkan usaha pengelolaan mental atau emosional (Purnama, 2017). Tuntutan profesi kesehatan yang harus menjadi pelayan masyarakat diperlukan pengelolaan stres dalam bekerja membutuhkan fisik dan mental yang baik (Nugraha, 2017). Berdasarkan hasil survei lapangan yang

dilakukan peneliti, tenaga kesehatan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten banyak yang mengeluh karena beban kerja yang relatif tinggi. Sebagai rumah sakit rujukan BPJS, jumlah kunjungan pasien menjadi meningkat sehingga beban kerja setiap tenaga kesehatan pun meningkat. Banyaknya tuntutan pada tenaga kesehatan inilah dapat menimbulkan suatu masalah, salah satunya stres kerja. Maka berdasarkan fenomena tersebut memberikan kesimpulan bahwa stres kerja pada tenaga kesehatan masih

menjadi kajian penting pada dunia kesehatan.

Stres kerja pada tenaga kesehatan disebabkan oleh beberapa variabel pembentuk, antara lain adanya beban kerja yang meningkat dan adanya konflik keluarga. Hal ini didasarkan oleh penelitian Purnama (2017) yang menunjukkan bahwa mayoritas petugas kesehatan Puskesmas Kassi-Kassi Kota Makassar mengalami stres berat sebanyak 50.9% yang disebabkan adanya beban kerja berat sebanyak 65.5%, dan kelelahan sebanyak 67.3%. Hasil penelitian Fita (2017) bahwa terdapat hubungan positif antara peran ganda dalam keluarga dengan stres kerja perawat Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Studi lain juga diungkapkan oleh Rosyad (2017) bahwa terdapat hubungan yang positif antara konflik peran ganda terhadap stres kerja di ruang rawat inap, *Intensive Care*, dan IGD RSUD Tugurejo Semarang. Berdasarkan penjelasan tersebut maka pembentukan stres kerja pada tenaga kesehatan banyak dipengaruhi adanya konflik peran ganda dan adanya beban kerja yang tinggi pada tenaga kesehatan.

Stres kerja yang tinggi pada tenaga kesehatan dapat memberikan pengaruh positif dan negatif. Pengaruh positif yaitu diharapkan dapat mendorong tenaga kesehatan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik, lebih disiplin, lebih konsisten, lebih teratur dan berprestasi lebih baik (Pieter, 2017). Begitu juga dengan

Purnama (2017) mengatakan bahwa stres kerja dapat memicu diri untuk meningkatkan hasil kerja dan prestasi yang lebih baik. Namun pengaruh negatif dari stres kerja adalah dapat menurunkan kinerja dan menurunkan kepuasan kerja (Susilawati, 2013). Studi ini mencoba untuk melakukan kajian efek stres kerja terhadap tingkat kepuasan dari tenaga kesehatan.

Berdasarkan fenomena yang terjadi bahwa tenaga kesehatan mempunyai stres kerja yang lebih tinggi dibandingkan dengan pekerja-pekerja lain. Studi ini mengkaji anteseden dan konsekuensi stres kerja pada tenaga kesehatan. Teridentifikasi anteseden stres adalah konflik peran ganda (Fita, 2017) dan beban kerja (Purnama, 2017). Sedangkan konsekuensi stres kerja dapat berdampak pada tingkat kepuasan kerja tenaga kesehatan (Kartikawati, 2016). Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Anteseden dan Konsekuensi Stres Kerja pada Tenaga Kesehatan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

B. KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Konsep awal kepuasan kerja merupakan cerminan dari perasaan pekerja terhadap pekerjaannya. Hal ini tampak dalam sikap positif pekerja terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi lingkungan kerjanya (Umar, 2005). Perkembangan berikutnya, kepuasan kerja didefinisikan sebagai suatu tingkat

kesenangan atau sikap dan emosional yang positif yang direspons sebagai hasil penilaian terhadap pekerjaan yang telah dilakukan (Fattah, 2017). Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya.

Studi terdahulu tentang pembentukan kepuasan kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor. Studi yang dilakukan Tao *et al* (2015) mengidentifikasi stres kerja, pengakuan, penghargaan, otonomi profesional dan otonomi pribadi merupakan komponen penting dalam pembentukan kepuasan kerja perawat ICU di Cina. Sejalan dengan penelitian tersebut, Kartikawati (2016) menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Studi ini akan membahas pembentuk kepuasan kerja yang dipengaruhi oleh stres kerja sebagai variabel mediasi yang dibentuk dari konflik peran ganda dan beban kerja (Fita, 2017; Purnama, 2017). Penjelasan masing-masing variabel dijelaskan sebagai berikut.

Stres Kerja

Stres adalah situasi tekanan emosional yang dialami seseorang yang sedang menghadapi tuntutan yang sangat besar, hambatan-hambatan dan adanya kesempatan yang sangat penting yang dapat mempengaruhi emosi, pikiran dan kondisi fisik seseorang (Hariandja, 2007). Stres kerja adalah suatu kondisi dimana terdapat kekuatan dan tanggapan sebagai

interaksi dalam diri individu yang diakibatkan kesenjangan suatu peluang dan kendala maupun tuntutan di tempat kerja yang dikaitkan dengan ketidakpastian, ketercapaian, keinginan, dan hasil (Djaali dan Muljono, 2008). Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa terjadinya stres kerja dikarenakan adanya ketidak seimbangan antara karakteristik kepribadian karyawan dengan karakteristik aspek-aspek pekerjaannya dan dapat terjadi pada semua kondisi pekerjaan.

Stres sebagai sebuah keadaan yang dapat dialami setiap orang yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja sehingga perlu penanganan dalam upaya mencapai tujuan perusahaan (Hariandja, 2017). Dampak stres kerja akan menimbulkan dampak yang negatif, yaitu memunculkan ketidakpuasan kerja (Hamid, 2017). Karyawan yang terbebas dari stres akan merasakan tingkat kepuasan yang tinggi, sehingga motivasi kerja dan kinerjanya pun meningkat. Studi terdahulu yang dilakukan oleh Tunjung Sari (2011) menunjukkan adanya pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Pos Indonesia (persero) Bandung dengan tingkat hubungan sedang, yaitu sebesar 34,3%. Studi lainnya yang dilakukan Dewi *et al* (2014) menunjukkan bahwa stres kerja berhubungan negatif dengan kepuasan kerja karyawan bagian tenaga penjualan UD Surya Raditya Negara. Hasil tersebut membentuk arti setiap kenaikan tingkat stres pada karyawan maka akan diikuti oleh

penurunan kepuasan kerja juga sebaliknya. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut :

H₁: Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

Konflik Peran Ganda

Peran ganda adalah peran yang dilakukan oleh individu yang berstatus menikah dan bekerja secara bersamaan (Ariani *et al*, 2018). Berdasarkan studi dari Rahmadita (2013) yang dikutip dari Frone *et al* (1992) mendefinisikan konflik peran ganda sebagai konflik peran yang terjadi pada karyawan, yang mana di satu sisi seseorang harus melakukan pekerjaan di kantor dan sekaligus harus memperhatikan keluarganya secara utuh, sehingga sulit untuk membedakan antara pekerjaan yang mengganggu keluarga dan keluarga yang mengganggu pekerjaan. Maka konflik peran ganda didefinisikan sebagai status ganda dari individu yang mengakibatkan konflik pada karyawan dalam kehidupan keluarganya dan terbawa dalam lingkungan pekerjaan.

Studi di *Goddard Space Flight Center* menemukan bahwa sekitar 67% dari karyawan melaporkan sejumlah konflik peran dan juga mengalami kepuasan kerja yang lebih rendah dan ketegangan yang berhubungan dengan pekerjaan yang lebih tinggi yang membentuk stres dalam pekerjaan (Ivancevich *et al.*, 2007). Hasil

penelitian terdahulu dari Wirakristama (2011) mengatakan bahwa konflik peran ganda berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel stres kerja. Begitu juga penelitian dari Indriyani (2009) yang menyebutkan konflik peran ganda yang dialami oleh perawat akan menyebabkan timbulnya stres kerja. Konflik keluarga dapat mengarah pada stres kerja karena ketika urusan keluarga mencampuri urusan pekerjaan, maka banyak waktu yang dibutuhkan untuk menangani urusan tersebut dan dapat mengakibatkan sumber potensial terjadinya stres kerja. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut :

H₂ : Konflik peran ganda berpengaruh positif terhadap stres kerja.

Beban Kerja

Berdasarkan keputusan MenPan Nomor: KEP/75/M.PAN/7/2004 mendefinisikan beban kerja sebagai sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Permendagri No. 12/2008 menyatakan bahwa beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Hariyono *et al* (2009) dalam studinya mendefinisikan beban kerja adalah lamanya individu melakukan aktivitas pekerjaan sesuai

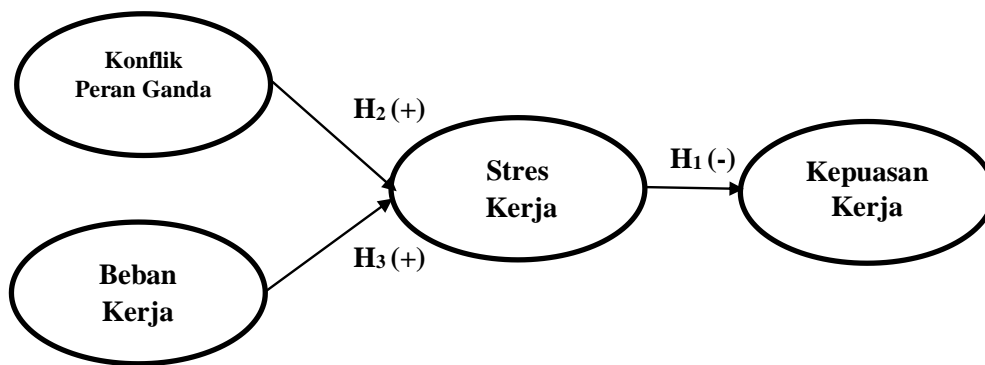
dengan kemampuan dan kapasitas kerja yang bersangkutan tanpa menunjukkan tanda kelelahan.

Beban kerja yang diberikan kepada karyawan dapat dikategorikan ke dalam tiga kondisi, yaitu beban kerja yang sesuai standar, beban kerja yang terlalu tinggi (*over capacity*) dan beban kerja yang terlalu rendah (*under capacity*) (Sitepu, 2013). Semakin banyak tugas tambahan yang harus dikerjakan oleh seorang tenaga kesehatan maka akan menambah tingginya beban kerja demikian juga sebaliknya. Penambahan volume pekerjaan dapat menyebabkan beban kerja berlebih pada tenaga kesehatan yang berdampak pada peningkatan stress kerja (Hariyono *et al*

2009). Studi yang lain dari Mahwidhi (2010) menyebutkan bahwa terdapat pengaruh beban kerja fisik dan beban kerja mental terhadap tingginya stres kerja karyawan. Hal yang studi yang dilakukan oleh Asiyah (2017) yang menyebutkan bahwa tingginya beban kerja yang diberikan kepada individu mempunyai pengaruh terhadap stres kerja karyawan yang semakin meningkat. Berbagai hasil tersebut mengindikasikan bahwa tingginya beban kerja dapat meningkatkan stres kerja pada tenaga kesehatan. Maka hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

H₃ : Beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja.

MODEL PENELITIAN



Gambar 1. Model Penelitian

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten mulai bulan April 2018 – Juni 2018. Subyek yang diteliti adalah 120 tenaga kesehatan di RSUP dr.

Soeradji Tirtonegoro Klaten yang berstatus sudah menikah. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan teknik *purposive sampling* dan analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Model* (SEM)

Hipotesis	Koefisien Jalur	S.E.	C.R.	P	Keterangan
KPG → SK	0,265	0,126	2,103	0,035	Terdukung
BK → SK	0,271	0,083	3,266	0,001	Terdukung
SK → KK	0,093	0,062	1,506	0,132	Tidak Terdukung

Tabel 1. Hasil Pengujian Hipotesis

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan dari pengolahan data yang ditampilkan pada Tabel 1 diketahui bahwa nilai *critical ratio* (c.r) terdapat pengaruh variabel Konflik Peran Ganda (KPG) terhadap Stres Kerja (SK) dengan nilai c.r 2,103 yang lebih besar dari Z_{tabel} dan nilai P sebesar 0,035. Nilai ini menunjukkan bahwa hipotesis dapat diterima, artinya konflik peran ganda berpengaruh positif terhadap stres kerja. Hal ini sesuai dengan penelitian Wirakristama (2011) yang mengatakan bahwa konflik peran ganda berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel stres kerja. Hal yang sama dari penelitian Indriyani (2009) yang menyebutkan konflik peran ganda yang dialami oleh perawat menyebabkan timbulnya stres kerja. Pendapat yang sama juga diungkapkan oleh Fita (2017) bahwa konflik peran ganda perawat RSUD A. Wahab Sjahranie Samarinda termasuk dalam kategori tinggi yang menunjukkan bahwa tuntutan pekerjaan dalam ketidakharmonisan dengan tuntutan keluarga yang berpengaruh pada tingginya stres kerja. Kelelahan dalam bekerja bisa berdampak pada stres kerja yang dapat menurunkan tingkat kepuasan karyawan (Ariani *et al*, 2018). Hasil bahasan tersebut memberikan arti bahwa tingginya konflik

peran ganda dalam dunia kerja dapat mempengaruhi stres kerja pada tenaga kesehatan.

Berdasarkan dari pengolahan data yang ditampilkan pada Tabel 1 diketahui bahwa nilai *critical ratio* (c.r) terdapat pengaruh variabel Beban Kerja (BK) terhadap Stres Kerja (SK) dengan dengan nilai c.r 3,266 yang lebih besar dari Z_{tabel} dan nilai P sebesar 0,001. Nilai ini menunjukkan bahwa hipotesis dapat diterima, artinya beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja. Hal ini sejalan dengan penelitian Mahwidhi (2010) yang menyebutkan bahwa terdapat pengaruh beban kerja fisik dan beban kerja mental terhadap stres kerja. Begitupun penelitian yang dilakukan oleh Asiyah (2017) bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja karyawan. Beban kerja yang tinggi juga dapat meningkatkan kelelahan dalam bekerja yang berdampak pada tingginya stres kerja (Ariani *et al*, 2018). Hasil bahasan tersebut memberikan arti bahwa tingginya beban kerja dapat mempengaruhi stres kerja pada tenaga kesehatan.

Berdasarkan dari pengolahan data pada Tabel 1 diketahui bahwa nilai *critical ratio* (c.r) terdapat pengaruh antara variabel Stres Kerja (SK) terhadap Kepuasan Kerja (KK) dengan nilai c.r 1,506 yang lebih kecil

dari nilai Z_{tabel} dan nilai P sebesar 0,132. Nilai ini menunjukkan bahwa hipotesis ditolak, artinya stres kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Berbagai studi ini sebelumnya menunjukkan adanya keragaman hasil penelitian. Hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa stres kerja mempengaruhi tingkat kepuasan kerja. Hasil penelitian tersebut antara lain yang dilakukan oleh Dewi *et al* (2014), Susilawati (2013), dan Kartikawati (2016) yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan.

Namun studi ini menunjukkan bahwa stres kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Hal ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Tunjungsari (2011) menunjukkan bahwa stres kerja mempunyai efek medium sedang yaitu sebesar 34,3% terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung. Hal tersebut memberikan penjelasan bahwa stres kerja bukan menjadi faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan karyawan. Hasil ini didukung oleh studi yang dilakukan Chaundry (2012) dan Felanny (2013) bahwa tidak hubungan antara stres kerja dengan kepuasan kerja. Begitu pula studi yang dilakukan oleh Dhania (2010) bahwa tidak ada pengaruh antara stres kerja dengan kepuasan kerja, yang berarti semakin tinggi stres kerja maka kepuasan kerja yang dirasakan dapat tinggi maupun rendah. Perbedaan hasil tersebut dikarenakan

adanya perbedaan objek penelitian yang digunakan. Maka dapat disimpulkan bahwa stres kerja tidak mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja tenaga kesehatan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Stres kerja pada tenaga kesehatan memang ada namun tuntutan tugas tidak mempengaruhi tingkat kepuasan kerja tenaga kesehatan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

E. SIMPULAN

Studi ini menguji penyebab dan dampak dari stress kerja pada tenaga kesehatan yang bekerja di lingkungan rumah sakit. Hasil pengujian menunjukkan konflik peran ganda dan beban kerja yang berlebih menjadi faktor yang kuat penyebab terjadinya stress kerja. Namun stress kerja bukanlah pendorong tingkatan kepuasan karyawan tenaga kesehatan. Tingkatan kepuasan karyawan tenaga kesehatan dimungkinkan adanya factor lain yang menjadi penyebabnya. Pengelolaan stress kerja di lingkungan rumah sakit perlu didesain dengan baik berupa mengatur beban kerja karyawan dan memperhatikan adanya konflik peran ganda yang harus dilakukan oleh karyawan.

IMPLIKASI MANAJERIAL

Hasil studi ini memberikan implikasi kepada institusi dalam membuat kebijakan, yaitu pertama diharapkan dapat membuat kebijakan-kebijakan yang dapat memfasilitasi kebutuhan tenaga kesehatan,

khususnya yang sudah berkeluarga, seperti waktu kerja yang fleksibel, adanya jadwal kerja alternatif, dan kebijakan ijin keluarga. Melalui kebijakan tersebut, diharapkan stres kerja tenaga kesehatan yang merupakan dampak dari konflik peran ganda dapat diminimalisir.

Implikasi manajerial yang kedua adalah diharapkan rumah sakit lebih jeli dan peka mengenai hal-hal yang dapat menjadi beban bagi tenaga kesehatannya. Jika rumah sakit dapat memonitor penggunaan waktu kerja setiap tenaga kesehatan, maka akan lebih mudah mengatur beban kerja agar merata sehingga tidak menimbulkan suasana kerja yang tidak nyaman. Suasana kerja yang nyaman akan memotivasi tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik. Selain itu kepuasan kerja tenaga kesehatan harus diperhatikan. Peningkatan kepuasan kerja dapat dilakukan dengan memberikan kesesuaian umpan balik atas pencapaian pekerjaan, keadilan mengenai gaji yang diberikan, dan adanya reward yang diberikan atas pencapaian suatu prestasi yang dapat mengurangi stres kerja.

REFERENSI

- Ariani, S., Didik, S., Rudy J., Budi, S. 2018. Exploration of Intention to Turnover: Case Study of Hospital IT Employees. *E-Journal ASSEHR*, Vol 186.
- Asiyah, S. 2017. Pengaruh Beban Kerja terhadap Stres Kerja dengan Dukungan Sosial sebagai Variabel Pemoderasi pada Karyawan PT BNI Life Insurance KPM Kota Malang. *Skripsi Jurusan Manajemen-Fakultas Ekonomi UM*. Unpublish.
- Chaundry, A. 2012. The Relationship between Occupational Stres and Job Satisfaction: The Case of Paskitani Universitie. *Canadian Center of Science and Education*, Vol. 5, No. 3, pp 212-221.
- Dewi, C.N., Wayan, B., Gede, P. 2014. Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Bagian Tenaga Penjualan UD Surya Raditya Negara. *E-Journal Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen*, 2.
- Dhania, D.R. 2010. Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja. *Jurnal Psikologi Universitas Muria Kudus*, Vol. 1, No. 1, pp 15-23.
- Djaali dan Muljono. 2008. *Pengukuran dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta: Penerbit Grasindo.
- Fattah, H. 2017. *Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai*. Yogyakarta: Penerbit Elmatera.
- Felanny, S.R. 2013. Hubungan Stres Kerja dan Kepuasan Kerja pada Karyawan Perusahaan X. *Jurnal NOETIC Pscychology*, Vol. 3, No. 2.
- Fita, E.D., 2017. Hubungan Konflik Peran Ganda dengan Stres Kerja terhadap Perawat Wanita pada RSUD A. Wahab Sjahranie Samarinda. *Jurnal Psikoborneo*, Vol. 5, No. 2, 346-352.

- Hamid, S. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia Lanjutan. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Hariandja, M.T.E. 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Penerbit PT Grasindo.
- Hariyono, W., Suryani, D., Wulandari, Y. 2009. Hubungan antara Beban Kerja, Stres Kerja dan Tingkat Konflik dengan Kelelahan Kerja Perawat di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI Kota Yogyakarta. *Jurnal KES MAS UAD*, Vol. 3, No. 3, pp 162-232.
- Indriyani, A. 2009. Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Stress Kerja terhadap Kinerja Perawat Wanita Rumah Sakit. *Tesis*. Semarang: Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro. Unpublish.
- Ivancevich, J., Konopaske, R., Matteson, M. 2007. Perilaku dan Manajemen Organisasi. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kartikawati, D. 2016. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Sri Rejeki Textile Sukoharjo. *skripsi*. Surakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surakarta. Unpublish.
- Mahwidhi, G.R. 2010. Pengaruh Beban Kerja terhadap Stres Kerja Perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Dr. Soeroto Ngawi. *skripsi*. Surabaya: Universitas Airlangga. Unpublish.
- Nugraha, A. 2017. *Dinkes Bandung Jamin Petugas Layad Rawat Ramah saat Layani Pasien, Liputan 6, Bandung.* (http://health.liputan6.com/read/3049125/dinkes-bandung-jamin-petugas-layad-rawat-ramah-saat-layani-pasien?source=search,_didownload_pada_tanggal_27_Januari_2018)
- Pieter, H.Z. 2017. *Dasar-dasar Komunikasi Bagi Perawat.* Jakarta: Penerbit Kencana.
- Purnama, D.A., Satrianegara, F., Mallapiang, F. 2017. Gambaran Faktor Psikososial terhadap Kinerja Pada Petugas Kesehatan di Puskesmas Kassi-Kassi Kota Makassar. *Jurnal Higiene*, Vol. 3, No. 2.
- Rahmadita, I. 2013. Hubungan Antara Konflik Peran Ganda dan Dukungan Sosial Pasangan dengan Motivasi Kerja pada Karyawati di Rumah Sakit Abdul Rivai-Berau. *eJournal Psikologi*, Vol. 1, No. 1, pp 58-68. (<https://ejournal.psikologi.fisip-unmul.org/>, didownload pada tanggal 4 Februari)
- _____. 2004. Keputusan Menteri Aparatur Negara No. 75 Tahun 2004 tentang Pedoman Perhitungan Kebutuhan Pegawai Berdasarkan Beban Kerja dalam Rangka Penyusunan Formasi PNS. Sekretariat Negara: Jakarta.
- _____. 2008. Peraturan Menteri dalam Negeri No. 12 Tahun 2008

- tentang Pedoman Analisis Beban Kerja di Lingkungan Departemen dalam Negeri dan Pemerintah daerah. Sekretariat Negara: Jakarta.
- Rosyad, A.S. 2017. Hubungan Konflik Peran Ganda terhadap Stres Kerja Perawat Wanita di Ruang Rawat Inap, *Intensive Care* dan IGD RSUD Tugurejo Semarang. *Skripsi*. Semarang: Universitas Diponegoro. Unpublish.
- Sitepu, A.T. 2013. Beban Kerja dan Motivasi Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank tabungan Negara TBK Cabang Manado. *Jurnal EMBA*, Vol. 1, No. 4, pp 1123-1133.
- Susilawati, E. 2013. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan pada PDAM Kabupaten Buton. *skripsi*. Makassar: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Hasanuddin. Unpublish.
- Tao, H., Ellenbecker, C., Wang, Y., Li, Y. 2015. Examining Perception of Job Satisfaction and Intention to Leave among ICU Nurses in China. *International Journal of Nursing Sciences* Vol. 2, pp 140-148.
- Tunjungsari, P. 2011. Pengaruh Stress Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia*, Vol. 1, No. 1, pp 1-14.
- Umar, H. 2005. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka Utama.
- Wirakristama, R.C. 2011. Analisis Pengaruh Konflik Peran Ganda (*Work Family Conflict*) terhadap Kinerja Karyawan Wanita pda PT Nyonya Meneer Semarang dengan Stres Kerja sebagai Variabel Intervening. *Skripsi*. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang. Unpublis