

**HUBUNGAN BEBAN KERJA PERAWAT DENGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT SAAT MELAKUKAN TINDAKAN KEPERAWATAN DI RSD dr. H. SOEMARNO SOSROATMODJO TANJUNG SELOR**

Kurnia Prihatini<sup>1\*</sup>, Supriadi<sup>2</sup>, Gajali Rahman<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Politeknik Kesehatan Kalimantan Timur

\*Corresponding Author: [mysweatheart2013@gmail.com](mailto:mysweatheart2013@gmail.com)

---

**Article Info**

**Article History:**

Received:

25 February 2023

Accepted:

20 March 2023

---

**Keywords:**

kerja perawat, komunikasi terapeutik

---

**Abstract**

Beban kerja adalah upaya yang harus dilakukan perawat untuk pemenuhan kebutuhan pasien dalam perawatan sehingga tercapai derajat hidup yang optimal dalam waktu yang telah ditentukan. Komunikasi terapeutik perawat adalah kemampuan dan keterampilan perawat dalam menyampaikan pesan kepada pasien dan keluarga yang bertujuan untuk kesembuhan pasien. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional study. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat pelaksana yang bertugas di ruang perawatan Bougenville, Anyelir dan Angrek Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor yang berjumlah 52 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan total sampling. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 52 orang. Dari Uji Fishers Exact test di dapat nilai  $P= 0,000$ . Hasil  $P<0.05$  Maka  $H_0$  diterima, sehingga ada hubungan antara beban kerja dengan komunikasi terapeutik perawat ketika melakukan tindakan keperawatan di Rumah Sakit RSD dr.H.Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor. Ada hubungan beban kerja perawat dengan komunikasi terapeutik ketika melakukan tindakan keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor.

---



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

## PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu sarana kesehatan baik yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun masyarakat yang berfungsi untuk melakukan upaya kesehatan dasar atau kesehatan rujukan dan upaya kesehatan penunjang yang sering dimanfaatkan oleh masyarakat dalam mencari bantuan terhadap permasalahan kesehatan yang dihadapi pasien. Pelayanan kesehatan rumah sakit tidak hanya bersifat kuratif tetapi juga bersifat *rehabilitative*, *promotive* dan *preventif* (Habibi et al., 2020). Keberhasilan rumah sakit dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan adanya mutu pelayanan prima rumah sakit. Mutu pelayanan keperawatan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, bahkan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan (Silalahi et al., 2019).

Pelayanan yang diberikan rumah sakit harus bermutu, efektif dan efisien yang ditunjang dengan kualitas dan kuantitas tenaganya. Pelayanan keperawatan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari pelayanan kesehatan baik di rumah sakit maupun fasilitas pelayanan kesehatan lain. Karena keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan maka pelayanan keperawatan yang berkualitas merupakan salah satu indikator untuk menilai mutu suatu pelayanan kesehatan. Salah satu ujung tombak pemberi layanan kesehatan yang berhubungan secara langsung dengan pasien adalah perawat (Agritubella, 2018).

Profesi perawat memiliki bermacam-macam peran sebagai kewajiban umum dan khusus. Kewajiban ini penting bagi perawat profesional untuk mempertahankan dan mempromosikan perawatan kesehatan, sehingga perawat perlu menetapkan adanya komunikasi dengan pasien. Komunikasi merupakan suatu proses pertukaran ide, perasaan, dan pikiran antara dua orang atau lebih yang bertujuan untuk terjadinya perubahan sikap dan tingkah laku. Dengan berkomunikasi perawat dapat mendengarkan perasaan pasien dan menjelaskan prosedur tindakan keperawatan (Farida, 2016).

Komunikasi memegang peranan sangat penting dalam pelayanan keperawatan, karena komunikasi merupakan kegiatan mutlak dan menentukan bagi hubungan atau interaksi perawat dan pasien dalam menunjang kesembuhan pasien. Komunikasi dalam area keperawatan merupakan proses untuk menciptakan hubungan antara tenaga kesehatan dan pasien untuk mengenal kebutuhan pasien dan menentukan rencana tindakan serta kerjasama dalam memenuhi kebutuhan tersebut. Komunikasi sangat penting antara perawat dengan klien. Komunikasi yang dilakukan antara perawat dengan klien mempunyai manfaat seperti menemukan solusi dari permasalahan yang sedang dialami klien, dan komunikasi ini dinamakan dengan komunikasi terapeutik (Abdurakhman, 2020).

Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang dilakukan atau dirancang untuk tujuan terapi. Seorang penolong atau perawat dapat membantu klien mengatasi masalah yang dihadapinya melalui komunikasi. Tujuan komunikasi terapeutik adalah untuk mengembangkan pemahaman bersama diantara orang-orang yang mempunyai keterikatan satu sama lain seperti komunikasi antara perawat-pasien (Siti, 2016). Komunikasi terapeutik bersifat menyeluruh, berfokus pada pasien dan memperhatikan seluruh aspek perawatan pasien meliputi psikologi, psikososial, lingkungan dan spiritual. Praktek komunikasi terapeutik berfokus pada kesehatan pasien dan merupakan landasan hubungan saling percaya antara perawat dan pasien (Rompas, 2017).

Komunikasi terapeutik dapat menjadi jembatan penghubung antara perawat sebagai pemberi pelayanan dan pasien sebagai pengguna pelayanan. Komunikasi terapeutik dapat mengakomodasi pertimbangan status kesehatan yang dialami pasien. Komunikasi terapeutik memperhatikan pasien secara holistik, meliputi aspek keselamatan, menggali penyebab dan mencari jalan terbaik atas permasalahan pasien. komunikasi dapat dipengaruhi oleh faktor kesibukan perawat. Sebab perawat mempunyai beban kerja yang banyak (Simanjuntak, 2019).

Beban kerja merupakan jumlah target suatu pekerjaan yang mestinya tercapai dan diselesaikan dalam tenggang waktu tertentu. Bahwa beban kerja perawat adalah bentuk sejumlah kegiatan atau pekerjaan yang dilakukan oleh perawat saat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai unit tenaga kesehatan (Mathis, 2016). Beban kerja pada perawat dibagi menjadi dua yaitu fisik dan mental. Beban kerja yang bersifat fisik seperti mengangkat dan mendorong pasien, merapikan tempat tidur pasien, sedangkan beban kerja perawat yang bersifat mental yakni bertanggung jawab atas kesembuhan pasien, keterampilan menjalin hubungan baik dengan keluarga pasien maupun dengan pasien (Astuti, 2018).

Hasil Studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor melalui wawancara kepada perawat untuk pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat cukup mengetahui tentang komunikasi terapeutik dan perawat mengatakan sudah melakukan komunikasi terapeutik namun hasil observasi dilakukan peneliti kepada pasien didapatkan bahwa ada beberapa keluarga pasien yang mengatakan perawat sering tidak memperkenalkan nama, lama kunjungan dan tujuan tindakan yang diberikan. Beban kerja yang ditanggung perawat adalah berupa tindakan asuhan keperawatan kepada pasien, interaksi antar sesama perawat dalam pergantian tugas jaga (shif), mencatat tindakan keperawatan dalam dokumentasi perawat pada rekam medis, melaporkan kondisi pasien kepada dokter/DPJP (Dokter Penanggung Jawab Pelayanan), menangani pasien yang banyak dengan keluhan serta diagnose berbeda-beda dan merespon keluhan atau komplek dari keluarga pasien.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk meneliti “hubungan beban kerja perawat dengan komunikasi terapeutik perawat ketika melakukan tindakan keperawatan di lingkungan RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor”.

## **METODE PENELITIAN**

Desain penelitian merupakan deskriptif korelasi dengan pendekatan *cross-sectional*. Pendekatan *cross sectional* merupakan pengukuran yang dilakukan pada variabel bebas dan terikat secara bersamaan dan diwaktu yang sama (Notoatmodjo, 2018). Deskriptif korelasi adalah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mengkaji hubungan antar variabel secara keseluruhan yaitu hubungan beban kerja perawat dengan komunikasi terapeutik perawat ketika melakukan tindakan keperawatan di lingkungan RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor (Arikunto, 2018). Penelitian ini dilaksanakan di lingkungan RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor pada Bulan Agustus - Oktober 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat dan pasien di lingkungan RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor berjumlah 60 orang. Perhitungan yang dipakai untuk menentukan besar sampel dari populasi yang diketahui jumlahnya adalah dengan menggunakan Rumus Slovin, seperti berikut:

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

n = Besar sampel

N = Populasi

d = Derajat Kebebasan (0,05)

Berdasarkan rumus tersebut diatas, maka besar sampel yang N = 60 digunakan dalam penelitian ini dapat dihitung sebagai berikut :

$$n = \frac{60}{60(0,05)^2 + 1} = \frac{60}{1,15} = 52$$

Dengan demikian besarnya sampel dalam penelitian ini adalah 52 orang dan memenuhi kriteria pemilihan dimasukkan dalam penelitian sampai jumlah subyek yang diperlukan terpenuhi.

### Kriteria Inklusi

1. Menyatakan kesediaan diri secara tertulis menjadi responden penelitian dengan menandatangani informed consent. Responden terdaftar sebagai perawat di ruang Bougenville, anyelir dan anggrek RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor.
2. Pasien yang sedang dirawat di lingkungan RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor sejak 2 hari yang lalu.
3. Pasien masih sedang menjalani perawatan di lingkungan RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor.

### Kriteria Eksklusi

1. Pasien atau perawat tidak berkenan untuk dijadikan responden penelitian.
2. Pasien yang memiliki penyakit serius dan tidak memungkinkan untuk mengikuti penelitian.

### Analisa Univariat

Dalam penelitian ini, analisis univariat digunakan untuk menentukan karakteristik responden serta variable penelitian

$$p = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan :

p = presentasi

f = frekuensi kategori

n = jumlah sampel

## Analisa Bivariat

Pada penelitian ini rumus yang digunakan adalah chi square dengan batas kemaknaan  $\alpha=0,05$ . Korelasi ini digunakan pada uji statistik sekurang-kurangnya data ordinal (Sugiyono, 2017). Syarat uji chi square adalah :

1. Tidak ada cell dengan nilai frekuensi kenyataan atau disebut juga Actual Count (F0) sebesar 0 (Nol).
2. Apabila bentuk tabel kontingensi 2 X 2, maka tidak boleh ada 1 cell saja yang memiliki frekuensi harapan atau disebut juga *expected count* ("Fh") kurang dari 5.
3. Apabila bentuk tabel lebih dari 2 x 2, misak 2 x 3, maka jumlah cell dengan frekuensi harapan yang kurang dari 5 tidak boleh lebih dari 20% (Sugiyono,2017).
4. Apabila chi square tidak memenuhi syarat maka uji alternatif yang digunakan adalah *Fisher Exact Test*.
5. Bandingkan p-value dengan nilai  $\alpha$  (0,05), dengan keputusan:
  - a. Jika nilai  $p \leq \alpha$  (0,05) maka  $H_a$  diterima, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara beban kerja dengan komunikasi terapeutik perawat ketika melakukan tindakan keperawatan di RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor.
  - b. Jika nilai  $p > \alpha$  (0,05) maka  $H_a$  ditolak berarti tidak terdapat beban kerja dengan komunikasi terapeutik perawat ketika melakukan tindakan keperawatan di RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor.

## HASIL

Tabel 1 Karakteristik Responden Perawat di RSD dr. Soemarno Sosroadmodjo Tanjung Selor Tahun 2022

No.	Karakteristik	Jumlah	
		n	%
1	Usia		
	33-38 tahun	6	11.5
	27-32 tahun	20	38.5
	21-26 tahun	26	50.0
2	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	22	42.3
	Perempuan	30	57.7
3	Pendidikan		
	Ners	5	9.6
	Akper	47	90.4
4	Divisi/Tugas		
	Ketua Tim	1	1.9
	Perawat Pelaksana	51	98.1
	Total	52	100.0

Berdasarkan tabel 1 tentang karakteristik responden menunjukkan setengah dari responden berusia 21-26 tahun 26 orang (50,0%), usia 27-32 tahun sebanyak 20 orang (38,5%), usia 33-38 tahun sebanyak 6 orang (11,5 %). Jenis kelamin sebagian besar dari

responden adalah perempuan 30 orang (57,7%), sementara laki-laki hanya 22 orang (42,3%). Sebagian besar dari responden menamatkan pendidikan Akademi Keperawatan (Akper) sebanyak 47 orang (90,4%) sedangkan Ners 5 orang (9,6%), dan sebagian besar dari responden bertugas sebagai perawat pelaksana sebanyak 51 orang (98,1%) dan ketua tim 1 orang (1,9%).

Tabel 2 Variabel Penelitian Beban Kerja dan Komunikasi Terapeutik di RSD dr. Soemarno Sosroadmodjo Tanjung Selor Tahun 2022

No.	Karakteristik	Jumlah	
		n	%
1	Beban Kerja Perawat		
	Ringan	39	75.0
	Sedang	13	25.0
	Berat	0	0.0
2	Komunikasi Terapeutik		
	Baik	2	3.8
	Cukup	19	36.5
	Kurang	31	59.6
Total		52	100.0

Berdasarkan tabel 2 tentang variabel penelitian beban kerja perawat menunjukkan sebagian besar dari responden pada kategori ringan sebanyak 39 orang (75,0%), katagori sedang berjumlah 13 orang (25%) dan kategori berat 0 orang (0%) dan komunikasi terapeutik menunjukkan sebagian besar dari responden pada kategori kurang sebanyak 31 orang (59,6%), katagori cukup 19 orang (36%) dan baik hanya 2 orang (3,8%).

Tabel 3 Hubungan Beban Kerja Perawat dengan Komunikasi Terapeutik Ketika Melakukan Tindakan Keperawatan di Lingkungan RSD dr. Soemarno Sosroadmodjo Tanjung Selor Tahun 2022

		Komunikasi Terapeutik				pvalue	OR
		Baik	Cukup	Kurang	Total		
Beban Kerja Perawat	Ringan	2	8	29	39	0,00	0,226
		3.8%	15.4 %	55.8%	75.0%		
	Sedang	0	11	2	13		
		.0%	21.2%	3.8%	25.0%		
Total		2	19	31	52		
		3.8%	36.5%	59.6%	100.0%		

Pada tabel 3 menunjukkan bahwa hasil analisis hubungan antara beban kerja perawat dengan komunikasi terapeutik perawat ketika melakukan tindakan keperawatan ada sebanyak 29 dari 39 (55,8%) beban kerja ringan dengan komunikasi terapeutik kurang. Sedangkan dibeban kerja sedang ada 11 dari 13 (21.2%) dengan komunikasi terapeutik cukup. hasil uji statistic diperoleh nilai  $p = 0,00$ . akan tetapi persyaratan uji chi square tidak terpenuhi dikarenakan terdapat 3 cell yang memiliki nilai *expect count* di bawah 5, sehingga peneliti menggunakan nilai *fisher's exact test* diperoleh nilai  $p = 0,00$ , maka dapat disimpulkan ada perbedaan proporsi kejadian beban kerja ringan dan sedang dengan komunikasi terapeutik (ada hubungan yang signifikan antara beban kerja dengan

komunikasi terapeutik). Dari hasil analisis diperoleh pula nilai OR = 0,226, artinya komunikasi terapeutik mempunyai peluang 0,226 kali beban kerja sedang dibandingkan beban kerja ringan.

## **PEMBAHASAN**

### **Beban Kerja**

Beban kerja perawat menunjukkan sebagian besar dari responden pada kategori ringan sebanyak 39 orang (75,0%) dan komunikasi terapeutik menunjukkan sebagian besar dari responden pada kategori kurang sebanyak 31 orang (59,6%).

Hasil ini sejalan dengan penelitian Somadayo, (2017) bahwa Terdapat hubungan antara beban kerja perawat dengan pelaksanaan komunikasi terapeutik di Bangsal Penyakit Dalam Dan Bedah RSUD dr. Tjitrowardojo Purworejo ( $\alpha=0,001$ ). Penelitian lain yang sejalan pula dengan hasil ini adalah Fatmawati, (2015) bahwa terdapat hubungan antara tingkat beban kerja perawat dengan komunikasi terapeutik perawat kepada pasien di Ruang Rawat Inap RST dr. Soepraen Malang ( $\alpha=0,000$ ).

Menurut Manuho, (2015), faktor- faktor yang mempengaruhi beban kerja perawat adalah : Berapa banyak pasien yang dimasukkan ke unit perhari, bulan atau tahun, kondisi pasien di unit tersebut, Rata-rata pasien menginap, tindakan perawatan langsung dan tidak langsung yang akan dibutuhkan oleh masing-masing pasien, frekuensi masing-masing tindakan keperawatan yang harus dilakukan, rata-rata waktu yang diperlukan untuk pelaksanaan masing- masing tindakan perawatan langsung dan tak langsung, kebutuhan kerja dan pembagian tugas, konteks lingkungan dan pekerja atau tim (Manuho, 2015).

Asumsi peneliti, perawat yang banyak mendapat tugas akan semakin sulit untuk berkomunikasi kepada pasien dan keluarganya, karena dikejar oleh waktu untuk menyelesaikan tugasnya sehingga perawat cenderung akan berbicara hal-hal pokok/penting saja tanpa memperhatikan pola komunikasi yang baik dalam hal ini komunikasi terapeutik, bahkan tanpa sempat atau lupa melakukan evaluasi apakah pasien atau keluarganya mengerti terhadap apa yang telah disampaikan.

Bahwa beban kerja yang banyak menentukan tingkat motivasi dan kemampuan perawat untuk menyelesaikan tugas-tugasnya dalam waktu yang terbatas dan sebagai akibatnya menentukan sejauh mana usaha dan kendala apa saja yang harus dihadapi oleh perawat tersebut saat memberikan pelayanan kesehatan dan asuhan keperawatan. Perawat merasa tidak punya banyak waktu untuk berkata-kata ramah, sopan, komunikatif dan efektif dengan seorang pasien ataupun keluarganya, sebab masih banyak pasien dan tugas lain yang harus segera diselesaikan.

### **Komunikasi Terapeutik**

Komunikasi Memegang Peranan sangat penting dalam pelayanan keperawatan, karena komunikasi merupakan kegiatan mutlak dan menentukan bagi hubungan atau interaksi perawat dan pasien dalam menunjang kesembuhan pasien. Komunikasi dalam area keperawatan merupakan proses untuk menciptakan hubungan antara tenaga kesehatan dan pasien untuk mengenal kebutuhan pasien dan menentukan rencana tindakan serta kerjasama dalam memenuhi kebutuhan tersebut. Komunikasi sangat penting

antara perawat dengan klien. Komunikasi yang dilakukan antara perawat dengan klien mempunyai manfaat seperti menemukan solusi dari permasalahan yang sedang dialami klien, dan komunikasi ini dinamakan dengan komunikasi terapeutik (Abdurakhman, 2020).

Asumsi peneliti, komunikasi terapeutik dapat menjadi jembatan penghubung antara perawat sebagai pemberi pelayanan dan pasien sebagai pengguna pelayanan. Komunikasi terapeutik dapat mengakomodasi pertimbangan status kesehatan yang dialami pasien. Komunikasi terapeutik memperhatikan pasien secara holistik, meliputi aspek keselamatan, menggali penyebab dan mencari jalan terbaik atas permasalahan pasien. Komunikasi dapat dipengaruhi oleh faktor kesibukan perawat. Sebab perawat mempunyai beban kerja yang banyak (Simanjuntak, 2019).

Keterbatasan kosakata yang dimiliki oleh perawat juga menentukan tingkat keberhasilan komunikasi terapeutik. Perawat masa kini tidak terlalu tertarik untuk menambah dan mempelajari perbendaharaan kata-kata yang mudah dipahami oleh pasien dan keluarganya.

Tingkat pendidikan dan pengetahuan pasien beserta keluarga juga sangat berperan dalam kemampuan untuk memahami pesan yang disampaikan oleh perawat dikarenakan letak geografis Kalimantan utara yang terdepan, terluar dan terpencil mengakibatkan tidak meratanya distribusi pendidikan yang dapat diakses oleh masyarakat.

Sesibuk apapun perawat, dengan beban kerja yang tinggi atau tidak, perawat tetap bisa berkomunikasi terapeutik dengan baik, karena komunikasi itu tidak harus dengan kata-kata, melainkan juga dengan kontak mata, ekspresi wajah, *gesture* tubuh, menyentuh dan mendengarkan dengan baik serta dengan menunjukkan sikap bersungguh-sungguh.

## KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah Ada hubungan beban kerja perawat dengan komunikasi terapeutik perawat ketika melakukan tindakan keperawatan di lingkungan RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor (pvalue = 0,00).

Selalu berupaya untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan dalam berkomunikasi terapeutik yang efektif terhadap teman sejawat dan pasien beserta keluarganya. Berupaya untuk lebih berempati dan care terhadap pasien dan keluarganya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurakhman, N. R. (2020). Perilaku dan Komunikasi Kesehatan. Syntax Computana.
- Agritubella, S. M. (2018). Kenyamanan Dan Kepuasan Pasien Dalam Proses Interaksi Pelayanan Keperawatan Di Rsud Petala Bumi. *Jurnal Endurance*, 3(1), 42. <https://doi.org/10.22216/jen.v3i1.2040>
- Arbiasningsih, dkk. (2016). Hubungan beban kerja dengan turnover pada perawat di Rumah Sakit Islam Faisal Makasar. *Journal of*.
- Arikunto, S. (2018). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.

- Astuti, R. (2018). Pengaruh Motivasi dan Beban Kerja terhadap Kinerja Perawat pada Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan. *Jurnal Ilm.*
- Ekawati, dkk. (2017). Hubungan antara Faktor Individu, Beban Kerja dan Shift Kerja dengan Kelelahan Kerja pada Perawat di RSJD dr. Amino Gondohutomo Semarang. *Jurnal Kes.*
- Fahamsyah, D. (2017). Analisis Hubungan Beban Kerja Mental Dengan Stres Kerja. *The Indone.*
- Farida. (2016). Kepemimpinan Efektif Dan Motivatif Kerja Dalam Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat. *Jurnal Ner.*
- Fatmawati. (2015). Hubungan Tingkat Beban Kerja Perawat Dengan Komunikasi Terapeutik Perawat Kepada Pasien Di Ruang Rawat Inap Rst Dr. Soepraoen Malang. *Universitas Brawijaya.*
- Habibi, A. H., Hakim, F. H., & Azizi, F. S. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh. *Jurnal JKFT, 4(2), 11–21.*
- Hasan, A., Wahyuni, I., & Kurniawan, B. (2018). Hubungan Antara Beban Kerja Mental dan Shift Kerja Terhadap Stres Kerja pada Pekerja Central Control Room (Studi Kasus Pada PT. Pjb Unit Pembangkit Paiton Probolinggo). *Jurnal Kes.*
- Hasibuan. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia (EdisiRevisi)*. Bumi Aksara.
- Hendianti, dkk. (2015). Gambaran Beban Kerja Perawat Pelaksana Unit Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. *Universitas Padjadjaran.*
- Jogiyanto. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara. Liliweri, A. (2015). *Komunikasi Antarpersonal*. Prenamedia Group.
- Maharaja, R. (2015). Analisis tingkat kelelahan kerja berdasarkan beban kerja fisik perawt di instalasi rawat inap RSUD Haji Surabaya. *Journal of.*
- Manuho, dkk. (2015). Hubungan Beban Kerja Dengan Kinerja Perawat Dalam Pemberian Asuhan Keperawatan Di Instalasi Rawat Inap C1 Rsup Prof. Dr.R. D. Kandou Manado. *Universitas Sam Ratulangi.*
- Mardiani, E. (2013). Gambaran beban kerja peawat pelaksan di ruang rawat inap cempaka RSUD Pasar Rebo tahun 2013. *Skripsi: U.*
- Mathis, R. L. & J. H. J. (2016). *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Dian Angelia. Salemba Empat.
- Muhammad Yusuf Sholeh Sudjijana, Jajuk Herawati, D. S. (2019). *JURNAL SIMPLEX Vol. 2 No. 3 Desember 2019. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Iklim Inovasi, Efikasi Diri Terhadap Kreativitas Karyawan Pada Industri Pembuatan Gerabah Di Desa Kasongan, Kabupaten Bantul, 2(3), 24–34.*

- Muhith, Abdul., & Siyoto, A. (2018). Aplikasi Komunikasi Terapeutik Nursing & Healty. CV. Andi Offset.
- Munawir. (2019). Hubungan Komunikasi Petugas Kesehatan Terhadap Pelaksanaan Imunisasi Dasar Di Wilayah Kerja Puskesmas Blang Kuta Kecamatan Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya Tahun 2019. Skripsi. Universitas Muhammadiyah.
- Notoatmodjo. (2018). Metodologi Penelitian Kesehatan. PT. Rineka Cipta. Nursalam. (2015). Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Salemba Medika.
- Pamungkas, A, R. (2017). Metodologi Riset Keperawatan. Anggota IKAPI. Pieter, Z. H. (2017). Dasar Dasar Komunikasi Bagi Perawat. Kencana.
- Potter, & Perry, A. G. (2015). Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses, Dan Praktik, edisi 4, Volume.2. EGC.
- Putri, I.D.A.H., & Suwadnyana, I. W. (2020). Komunikasi Terapeutik: Strategi Pemulihan Gangguan Jiwa ( Skizofrenia) Berdasarkan Perspektif Ajaran Agama Hindu Di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali. Nilacakra.
- Ramadhan, S. dkk. (2015). Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Perawat Rumah Sakit Islam Dinoyo Malang). Jurnal Tek.
- Rompas, V. L. (2017). Hubungan Antara Sikap dan Teknik Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Eunike RSUD GMIM Kalooran Amurang. e-journal.
- Rozi. (2017). Hubungan Beban Kerja Perawat Dengan Penerapan Pendokumentasian di Ruang Inap RSUD Wates. Jurnal Kes.
- Rumaisha. (2019). Hubungan Gaya Kepemimpinan Dan Karakteristik Pemimpin Dengan Kinerja Perawat Di Puskesmas Takeran Kecamatan Takeran. Stikes Bhakti Husada Mulia.
- Sari. (2018). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien Rawat Jalan Dirawat di Rumah Sakit Jiwa Daerah Dr. Amino Gondohutomo Provinsi Jawa Tengah. Jurnal Kes.
- Silalahi, J. Y., Fitriani, A. D., & Megawati, M. (2019). Analisis Mutu Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Di Rumah Sakit Advent Medan. JURNAL KESEHATAN PERINTIS (Perintis's Health Journal), 6(1), 21–29. <https://doi.org/10.33653/jkp.v6i1.165>
- Simanjuntak, Y. T. (2019). Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Kemoterapi One Day Care Rumah Sakit Murni Teguh Memorial Hospital Medan. Jurnal Onl.
- Siti, Z. S. (2016). Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien. JOURNAL NERS AND MIDWIFERY INDONESIA, Vol. 4, No. 1, 30-34.

Somadayo. (2017). Hubungan Antara Beban Kerja Perawat Dengan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Di Bangsal Penyakit Dalam Dan Bedah Rsud Dr. Tjitrowardojo Purworejo. Jurnal kep.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D. CV Alfabeta.

Witjaksono, A. A. M. R., Hartiningsih, D. S. S., & Indriana, G. (2017). Hubungan motivasi kerja dengan kinerja perawat instalasi rawat inap di pusat mata nasional Rumah Sakit Cicendo Bandung Tahun 2017. 1–17.