

Relationship Between Workload with Response Time at Nurses Er IGD RSI Banjarnegara *Hubungan Beban Kerja dengan Response Time Pada Perawat IGD RSI Banjarnegara*

Refa Teja Muti^{1*}, Zanuar Dwilingga²

¹Universitas Harapan Bangsa, ²Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Indonesia

*Corresponding Author: refateja24@gmail.com

Received: 13 Juni 2023; Revised: 14 Juni 2023; Accepted: 15 Juni 2023

ABSTRACT

The workload experienced by emergency room nurses is very volatile depending on the condition of the patients being treated, plus the large number of patients and long work shifts that exceed the work capacity of humans in general are worried that it will result in productivity and stress due to high workloads. The occurrence of excessive workload on nurses will affect the service response time which plays a very important role in the ER. Objective to determine the relationship between workload and the response time of nurses in the emergency room at RSI Banjarnegara. Research methods is Correlational descriptive research method with a cross sectional approach. The sample of this study were emergency room nurses who worked at RSI Banjarnegara, amounting to 13 respondents with a total sampling technique. Data analysis using Spearman Rank test. Research Results is Nurses with an average age of 30.12 years, male (76.5%), education level D3 nursing (64.7%) with length of work 5 years (64.7%), The most dominant work for nurses in the Emergency Installation (IGD) of RSI Banjarnegara is light workload (58.8%), the most dominant response time for nurses in the Emergency Installation (IGD) RSI Banjarnegara in the fast category (≤ 5 minutes) (52.9%). Conclusion there is a relationship between workload and the response time of nurses in the IGD RSI Banjarnegara p value 0.000 ($p < 0.05$).

Keywords: *Workload, Response Time and Emergency Room Nurse*

ABSTRAK

Beban kerja yang dialami oleh perawat IGD sangat fluktuatif tergantung kondisi pasien yang ditangani, ditambah banyaknya jumlah pasien dan shift kerja yang panjang melebihi kapasitas kerja manusia pada umumnya di khawatirkan akan mengakibatkan produktifitas dan stres akibat beban kerja yang tinggi. Terjadinya beban kerja berlebih pada perawat akan berpengaruh terhadap response time pelayanan yang memegang peranan sangat penting di IGD. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan beban kerja dengan respon time perawat di IGD RSI Banjarnegara. Metode penelitian deskriptif korelasional dengan pendekatan cross sectional. Sampel penelitian ini adalah perawat IGD yang bekerja di RSI Banjarnegara yang berjumlah 13 responden dengan teknik total sampling. Analisa data menggunakan uji Spearman Rank. Hasil Penelitian menunjukkan Umur perawat dengan rata-rata 30,12 tahun, berjenis kelamin laki-laki (76,5%), tingkat pendidikan D3 keperawatan (64,7%) dengan lama kerja ≤ 5 tahun (64,7%), Beban kerja yang paling dominan pada perawat di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSI Banjarnegara yaitu beban kerja ringan (58,8%), Response time yang paling dominan pada perawat di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSI Banjarnegara dalam kategori cepat (≤ 5 menit) (52,9%). Simpulan ada hubungan beban kerja dengan respon time perawat di IGD RSI Banjarnegara p value 0,022 ($p < 0,05$).

Kata Kunci: Beban Kerja, Response Time dan Perawat IGD

LATAR BELAKANG

Peningkatan kualitas pelayanan tentu akan mempengaruhi kerja dari tiap pemberi jasa pelayanan. Umpan balik dan informasi merupakan elemen penting dalam membangun sistem pemberian pelayanan yang efektif, termasuk kualitas pelayanan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang ingin diberikan kepada pelanggan maka semakin besar pula waktu kerja yang harus disediakan oleh pemberi pelayanan agar dapat meninjau harapan dari pelanggan. Hal ini tentu dapat menambah beban kerja yang harus ditanggung oleh pemberi pelayanan seperti rumah sakit (Muninjaya, 2014).

Meningkatnya taraf hidup dalam masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan (Andriani, 2017). Agar kualitas kesehatan dapat terpenuhi, perawat harus profesional supaya kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan semakin meningkat. Meningkatnya tuntutan tugas perawat yang terjadi dapat menyebabkan meningkatnya beban kerja (Mastini, 2016).

Salah satu unit di dalam rumah sakit yang bekerja 24 jam setiap harinya adalah Instalasi Gawat Darurat (IGD). IGD merupakan tempat pertama yang dikunjungi oleh pasien dengan berbagai macam keluhan dan tingkat keparahan penyakit yang dialami pasien. Perawat yang bekerja di IGD memiliki tanggung jawab besar untuk memberikan pelayanan terbaik. Tujuan pemberian pelayanan yaitu agar bisa memberikan kepuasan pasien khususnya pelayanan *gawatdarurat* yang dapat dinilai dari kemampuan perawat dalam hal cepat tanggap (*responsiveness*), pelayanan tepat waktu (*reliability*), sikap dalam memberikan pelayanan (*assurance*), kepedulian dan perhatian dalam memberikan pelayanan (*emphaty*) dan mutu jasa pelayanan (*tangible*) dari perawat kepada pasien (Fadhilah, 2015).

Setiap pasien yang masuk IGD mempunyai berbagai macam kasus berbeda. Bahkan sering kali pasien yang datang dengan kasus kompleks dan membutuhkan kompetensi tinggi untuk ditangani. Sehingga untuk dapat menangani dan memberikan pelayanan yang optimal tentunya perawat yang bekerja di IGD dituntut untuk memiliki kecekatan, keterampilan dan kesiagaan setiap saat. Khususnya pada kondisi pandemic Covid 19 seperti saat ini. Laporan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia melaporkan kasus COVID-19 sampai dengan 11 Maret 2021 mencapai 1,4 juta orang dengan angka kematian 38.049 orang dan tingkat kesembuhan mencapai 1,22 juta orang (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2017).

Hasil penelitian *World Health Organization* (WHO) (2016) menyatakan bahwa beberapa negara Asia Tenggara termasuk Indonesia ditemukan fakta bahwa perawat yang bekerja di Rumah Sakit menjalani peningkatan beban kerja dan masih mengalami kekurangan jumlah perawat yang berdampak kepada penurunan tingkat kesehatan, motivasi kerja, kualitas pelayanan keperawatan, dan kegagalan melakukan tindakan pertolongan terhadap pasien. Hasil penelitian Setyawan (2020) di IGD RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah, menunjukkan bahwa perawat mengalami beban kerja berat sebanyak 100%.

Beban kerja yang dialami oleh perawat IGD sangat fluktuatif tergantung kondisi pasien yang ditangani, ditambah banyaknya jumlah pasien dan shift kerja yang panjang melebihi kapasitas kerja manusia pada umumnya di khawatirkan akan mengakibatkan produktifitas dan stres akibat beban kerja yang tinggi (Hendianti, 2012). Tingginya beban kerja juga akan menyebabkan komunikasi yang buruk antara perawat dan pasien, kegagalan kolaborasi perawat dan dokter, tingginya *drop out* perawat/ *turn over*, dan rasa ketidakpuasan kerja perawat (Kurniadi, 2013). Terjadinya beban kerja berlebih pada perawat akan berpengaruh terhadap *response time* pelayanan yang memegang peranan sangat penting di IGD. Kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan pada pasien yang datang ke IGD memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan *response time* yang cepat dan penanganan yang tepat. Konteks pelayanan kegawatdaruratan, aspek asuhan keperawatan pada tahap pelaksanaan merupakan hal yang sangat penting diperhatikan, karena dalam tahap pelaksanaan/ implementasi ini harus mengacu kepada doktrin dasar pelayanan gawat darurat yaitu *Saving Is Life Saving* (waktu adalah nyawa) dan seluruh tindakan yang dilakukan pada saat kondisi gawat darurat harus efektif dan efisien dengan ukuran keberhasilan adalah *response time* (waktu tanggap) selama 5 menit dan waktu definitif ≤ 2 jam (Abdoel dkk, 2016).

Pelaksanaan *respons time* di setiap wilayah memiliki variasi keragaman, menurut WHO (2016), standar pelayanan *respons time* pada tindakan *trueemergency* adalah maksimal lima menit. Salah satu rumah sakit ternama di Amerika Serikat memiliki rata-rata *respons time* penanganan true emergency sebesar 5,02 menit. Menurut Yusmandalam Ibrahim 2016 *respons time* di Asia khususnya jepang memiliki rata-rata 5,53 menit sedangkan di Indonesia pada salah satu studi di Rumah Sakit Cipto Mangunkusumo memiliki *respons time* kurang dari 6,8 menit (Wildani, 2019).

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Cahyono (2020) Hubungan beban kerja dengan *response time* perawat instalasi gawat darurat pada rumah sakit tipe C di Kabupaten Jember. Hasil penelitian menunjukkan beban kerja perawat IGD tergolong dalam kategori sedang dan memiliki *response time* sesuai standar. Analisis data menggunakan Uji Kendal Tau-c diperoleh nilai $p\text{-value} = 0,180$.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan di RSI Banjarnegara didapatkan data bahwa data kunjungan pasien di IGD tahun 2018 sebanyak 15.902 pasien, tahun 2019 sebanyak 20.485 pasien sedangkan pada tahun 2020 terdapat sebanyak 22.670. Berdasarkan data tersebut terlihat bahwa jumlah kunjungan pasien meningkat. Data jumlah perawat IGD adalah 13 orang dengan pembagian jadwal dinas diatur oleh kepala ruang IGD dengan pembagian *shift* pagi perawat yang dinas berjumlah 5 orang dengan kepala ruang, pada *shift* siang 3 orang, dan *shift* malam 3 orang yang dimasa Pandemi Covid-19 ini menempatkan 1 orang perawat tiap *shift* di triage Covid-19. Hasil wawancara yang dilakukan dengan 2 orang perawat yang bertugas di ruang IGD RSI Banjarnegara mengatakan beban kerja yang dirasakan berat dan menimbulkan banyak tekanan dan kelelahan apabila berhadapan dengan jumlah pasien yang datang tiba-tiba dalam waktu bersamaan khususnya di masa pandemi Covid-19 ini sehingga mempengaruhi waktu tanggap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang "Hubungan Beban Kerja dengan *Respon Time* Perawat di IGD RSI Banjarnegara".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian ini adalah perawat IGD yang bekerja di RSI Banjarnegara yang berjumlah 13 responden dengan teknik *total sampling*. Analisa data menggunakan uji *Spearman Rank*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan pada bulan 08 Maret 2022 di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSI Banjarnegara. Jumlah populasi pada penelitian ini sebanyak 17 perawat dengan teknik pengambilan sampelnya menggunakan *total sampling* sedangkan pada analisis data menggunakan

uji *spearman rank*. Dari penelitian tersebut didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 1 Distribusi karakteristik perawat berdasarkan umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan lama kerja di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSI Banjarnegara 2022.

Karakteristik	Mean	Min-Max
Usia	30,12	24-43
Karakteristik	F	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	13	76,5
Perempuan	4	23,5
Pendidikan		
D3 perawat	11	64,7
S1 ners	6	35,3
Lama Kerja		
≤ 5 tahun	11	64,7
> 5 tahun	6	35,3

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar umur perawat dengan rata-rata 30,12 tahun, banyak persoalan yang ditemui oleh perawat dan cara menanggapi persoalan dipengaruhi oleh usia. Hal ini dapat terjadi mengingat usia berpengaruh terhadap perkembangan emosi individu. Pendapat Indilusiantari (2017) menyatakan bahwa pada umumnya orang dewasa dikategorikan menjadi 3 macam yaitu dewasa awal, dewasa madya, dan dewasa akhir, yaitu masa dewasa Awal (18-35 tahun) dalam perkembangan emosi tidak stabil, dewasa madya (35-45 tahun) dalam perkembangan emosi mengalami naik turun, dan dewasa akhir (46-60 tahun) perkembangan emosi stabil.

Tinambunan (2018) pada usia produktif seringkali menghadapi tantangan. Jika mereka tidak bisa mengatasinya mungkin mengalami stres. Namun faktor kepribadian memainkan peran penting, dengan adanya stressor, pada seseorang dengan usia produktif lebih sering merespon secara efektif situasi yang sedang dianggap.

Jenis kelamin laki-laki sebanyak 13 perawat (76,5%). Jenis kelamin adalah perbedaan yang ditentukan secara biologis yang secara fisik melekat pada masing-masing jenis kelamin laki-laki dan perempuan. Hal ini disebabkan karena di IGD tindakan yang dilakukan harus secara cepat dan cekatan, selain itu tenaga jenis kelamin laki-laki lebih kuat dibandingkan dengan perempuan. Proses sosialisasi pria cenderung dibesarkan dengan nilai

kemandirian sehingga diharapkan dapat bersikap tegas, lugas, tegar, dan tidak emosional dan wanita yang lebih banyak terlibat secara emosional dengan orang lain akan cenderung rentan terhadap kelelahan emosional sehingga dapat memicu terjadinya proses depersonalisasi.

Tingkat pendidikan D3 keperawatan sebanyak 11 perawat (64,7%). Semakin tingginya tingkat pendidikan individu perawat maka kemampuan dalam berfikir, aplikasi dan kreativitasnya dalam melaksanakan pelayanan kepada klien semakin maksimal karena tidak mengalami banyak kesulitan sehingga tingkat stresnya berkurang. Profesional dengan pendidikan tinggi mempunyai harapan atau ambisi yang ideal, sehingga apabila dihadapkan dengan kenyataan bahwa adanya kesenjangan antara ambisi dan kenyataan, mereka akan memiliki kecemasan dan kekecewaan yang dapat menyebabkan terjadinya beban kerja (Tinambunan, 2018).

Lama kerja ≤ 5 tahun sebanyak 11 perawat (64,7%). Hal tersebut sejalan dengan penelitian Neli (2013) yang menjelaskan bahwa diantara tingkatan beban kerja adanya perbedaan masa kerja. Pengaruh lamanya masa kerja dengan adanya kemungkinan bahwa para perawat dalam pekerjaan yang rutusnya sedang merasakan jenuh, tidak tercapainya promosi yang diharapkan, tidak baiknya pola pengembangan karir, minimnya hadiah dari atasan kepada pegawai yang sudah lama bekerja, lamanya gaji pegawai dan yang baru masuk perbedaannya yang tidak proporsional.

Tabel 2 Distribusi beban kerja perawat di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSI Banjarnegara 2022

Beban Kerja	F	%
Ringan	10	58,8
Sedang	7	41,2

Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja yang paling dominan pada perawat di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSI Banjarnegara yaitu beban kerja ringan sebanyak 10 perawat (58,8%). Beban kerja perawat yang bertugas di ruangan gawat darurat pada umumnya dipengaruhi oleh jumlah pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar

perawat berada pada beban kerja yang ringan hal tersebut terlihat dari perawat yang menikmati dan santai dalam bekerja dan memiliki lama kerja di Ruang IGD lebih dari 5 tahun dengan pendidikan Diploma Keperawatan. Selain itu, kondisi lingkungan tempat perawat bekerja juga sangat mendukung dengan dilengkapi berbagai fasilitas.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kambuaya (2016) yang menyatakan bahwa 40% dari jumlah keseluruhan beban kerja perawat di ruang IGD berada pada kategori ringan. Faktor yang mempengaruhi beban kerja seperti jumlah pasien yang dimasukkan ke unit tiap hari/ bulan dan tahun kondisi pasien di dalam unit, rata-rata lama pasien tinggal di IGD, tindakan keperawatan langsung dan tidak langsung, frekuensi masing-masing tindakan dan rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk pelaksanaan masing-masing tindakan.

Perawat yang mengalami beban kerja dapat akan menunjukkan beberapa gejala, seperti gejala fisik yaitu sulit tidur atau tidur tidak teratur, sakit kepala, sulit buang air besar, adanya gangguan pencernaan, radang usus, kulit gatal-gatal, punggung terasa sakit, urat-urat pada bahu dan leher terasa tegang, keringat berlebihan, berubah selera makan, tekanan darah tinggi atau serangan jantung, kehilangan energy (Nursalam, 2012). Perawat yang memiliki motivasi yang tinggi akan selalu berusaha bekerja dengan baik pula dan akan bertanggung jawab terhadap penyelesaian pekerjaannya, karena dalam melakukan suatu pekerjaan atau perbuatan yang bersifat sadar, seseorang selalu didorong oleh maksud atau motif tertentu baik yang objektif maupun yang subjektif. Motif atau dorongan dalam melakukan sesuatu pekerjaan, sangat besar pengaruhnya terhadap moral kerja dan hasil kerja. Seseorang bersedia melakukan pekerjaan bila motif yang mendorong cukup kuat yang pada dasarnya tidak mendapat saingan atau tantangan dari motif lain yang berlawanan (Sabarulin, 2013).

Tabel 3 Distribusi *respon time* perawat di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSI Banjarnegara 2022.

Kelengkapan Dokumentasi	F	%
> 5 menit	9	52,9
<5 menit	8	47,1

Menunjukkan bahwa *response time* yang paling dominan pada perawat di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSI Banjarnegara dalam kategori cepat (<5 menit) sebanyak 9 perawat (52,9%). Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang masuk di IGD RSI Banjarnegara mendapatkan *response time* yang cepat dari perawat dengan pelayanan waktu < 5 menit dan keadaan ini menunjukkan terpenuhinya standar pelayanan keperawatan gawat darurat dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2011 bahwa indikator *response time* (waktu tanggap) di IGD adalah ≤ 5 menit.

Peneliti berasumsi bahwa pasien yang datang ke IGD RSI Banjarnegara dengan *response time* cepat lebih banyak dibandingkan dengan waktu tanggap tidak cepat. Ini merupakan hal yang sangat penting, karena jika pasien mendapatkan penanganan yang lambat maka dapat membahayakan nyawa pasien atau bisa mengakibatkan kematian. Hal di atas sesuai dengan teori yang dikemukakan Sabriyati (2012), bahwa semakin cepat waktu tanggap perawat maka akan berdampak positif yaitu dapat mengurangi beban pembiayaan, tidak terjadi komplikasi, menurunnya angka morbiditas dan mortalitas karena kinerja perawat yang sangat tinggi dan cepat dalam memberikan penanganan. Jika waktu tanggap perawat lambat maka akan berdampak negatif yaitu keluasaan rusaknya organorgan dalam dengan maksud akan terjadi komplikasi, kecacatan bahkan kematian.

Pelaksanaan *respons time* di setiap wilayah memiliki variasi keragaman, menurut WHO (2016), standar pelayanan *respons time* pada tindakan *trueemergency* adalah maksimal lima menit. Salah satu rumah sakit ternama di Amerika Serikat memiliki rata-rata *respons time* penanganan *true emergency* sebesar 5,02 menit.

Tabel 4 Distribusi hubungan beban kerja dengan *respon time* perawat di IGD RSI Banjarnegara 2021.

Beban Kerja	Response Time				P value	CC
	< 5 menit		>5 menit			
	F	%	F	%		
Ringan	6	35,5	1	5,9	0,022	0,549
Sedang	3	17,6	7	41,2		
Total	9	52,4	8	47,6		

Hasil penelitian bahwa beban kerja dengan *response time* yang paling dominan yaitu beban kerja sedang dengan *respon time* kategori lambat sebanyak 7 perawat (41,2%). Hasil analisis yang dilakukan didapatkan *p value* 0,022 ($p < 0,05$) dengan CC 0,549, berarti ada hubungan beban kerja dengan *respon time* perawat di IGD RSI Banjarnegara dengan keeratan hubungan yang sedang sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin ringan beban kerja yang dirasakan maka semakin cepat *response time* yang dilakukan.

Peningkatan kualitas pelayanan tentu akan mempengaruhi kerja dari tiap pemberi jasa pelayanan. Umpan balik dan informasi merupakan elemen penting dalam membangun sistem pemberian pelayanan yang efektif, termasuk kualitas pelayanan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang ingin diberikan kepada pelanggan maka semakin besar pula waktu kerja yang harus disediakan oleh pemberi pelayanan agar dapat meninjau harapan dari pelanggan. Hal ini tentu dapat menambah beban kerja yang harus ditanggung oleh pemberi pelayanan seperti rumah sakit (Muninjaya, 2011).

Beban kerja yang dialami oleh perawat IGD sangat fluktuatif tergantung kondisi pasien yang ditangani, ditambah banyaknya jumlah pasien dan shift kerja yang panjang melebihi kapasitas kerja manusia pada umumnya di khawatirkan akan mengakibatkan produktifitas dan stres akibat beban kerja yang tinggi (Hendianti, 2012). Tingginya beban kerja juga akan menyebabkan komunikasi yang buruk antara perawat dan pasien, kegagalan kolaborasi perawat dan dokter, tingginya *drop out* perawat/ *turn over*, dan rasa ketidakpuasan kerja tperawat (Kurniadi, 2013).

Perawat yang memiliki beban kerja berat dengan *response time* yang tidak cepat disebabkan oleh banyaknya jumlah pasien yang harus dilayani oleh perawat karena rumah sakit ini digunakan sebagai alternatif rujukan dari puskesmas dan rumah sakit lain. Hal ini didukung dengan banyaknya responden yang menyatakan bahwa tanggung jawab dalam melaksanakan perawatan pasien IGD dan banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan demi keselamatan pasien termasuk kedalam beban kerja yang berat. Adapun perawat yang memiliki beban kerja ringan dengan

response time tidak cepat disebabkan oleh prosedur pemeriksaan yang mendahulukan pemeriksaan yang dilakukan oleh dokter sehingga meskipun perawat memiliki beban kerja ringan, rentang waktu perawat untuk kontak dengan pasien menjadi lebih panjang.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ton (2019) yang melakukan penelitian tentang hubungan beban kerja perawat dengan burnout syndrome di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kupang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penelitian terdapat ada hubungan yang signifikan antara beban kerja perawat dengan *burnout syndrome*.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Umur perawat dengan rata-rata 30,12 tahun, berjenis kelamin laki-laki (76,5%), tingkat pendidikan D3 keperawatan (64,7%) dengan lama kerja ≤ 5 tahun (64,7%). Beban kerja yang paling dominan pada perawat di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSI Banjarnegara yaitu beban kerja ringan (58,8%). *Response time* yang paling dominan pada perawat di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSI Banjarnegara dalam kategori cepat (≤ 5 menit) (52,9%). Terdapat hubungan beban kerja dengan *respon time* perawat di IGD RSI Banjarnegara *p value* 0,000 ($p < 0,05$).

Saran

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi gambaran dalam penelitian selanjutnya untuk dapat meneliti tentang *response time* lebih spesifik terkait waktu yang dibutuhkan serta dispesifisikan pada masing-masing triage sehingga manajemen keperawatan dalam mengatasi beban kerja perawat dapat ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani. (2017). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Poliklinik Umum Puskesmas Bukit Tinggi. (Jurnal)*
- Budiono & Pertami, S.B. (2016). *Konsep dasar keperawatan*. Jakarta: Bumi Medika.

- Cahyono (2020). *Hubungan beban kerja dengan response time perawat instalasi gawat darurat*
- Fauzi (2017). *Workload Measurement Of Emergency Physician In Emergency Department Rumah Sakit Daerah Bagas Waras Klaten*
- Haryanti, Aini. F., & Purwaningsih, P.(2016). *Hubungan Antara Beban Kerja dengan Stres Kerja Perawat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Semarang. Jurnal Managemen Keperawatan . Volume 1, No. 1, Mei 2013; 48-56.*
- Kurniadi, A.(2013). *Manajemen Keperawatan dan Prospektifnya*, Jakarta: Badan Penerbit Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia.
- Kementrian Kesehatan RI. (2017). *Pusat Data dan Informasi Kementrian Kesehatan RI: Situasi Tanaga Keperawatan Indonesia*. Jakarta Selatan: Infodatin
- Rahmawati, I. (2017). *Respon Time (Waktu Tanggap) Perawat Dalam Penanganan Kegawatdaruratan Di Instalasi Gawat Darurat RSU PKU Muhammadiyah Di Kabupaten Kebumen*. Skripsi. Gombong: Program Studi S1 Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Muhammadiyah
- Setiyawan. (2020). *Gambaran Beban Kerja Perawat Di Ruang Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rsud Undata Provinsi Sulawesi Tengah*. Undergraduate Theses thesis, Universitas Tadulako.
- Situmorang, D. A., & Simanjuntak, R. A.(2017). *Analisi Pengaruh Shift Kerja Terhadap Beban Kerja Mental dengan Metode Subjective Workload Assessment Technique (SWAT)*. Jurnal Teknologi, 3, 53–60.
- Suyanto. (2017). *Pengaruh Strategi Respon Time di Instalasi Gawat Darurat dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Rumah Sakit Semen Gresik*. Fakultas Ekonomi. Universitas Muhammadiyah Gresik: Gresik.
- Tartila (2020). *Determinant of Nurses' Response Time in Emergency Department When Taking Care of A Patient*
- World Health Organization. (2016). *Workload Indicators Of Staffing Need User Manual*.
- Wildani, A. (2019). *Hubungan Antara Efikasi Diri Perawat Dengan Profesionalisme Perawat Di Ruang IGD Rumah Sakit Di Kabupaten Jember*. Skripsi. Jember: Fakultas Keperawatan Universitas Jember.