

Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kejadian Stres pada Tenaga Kesehatan di Klinik Pratama Radjak Grup

*Bunjamin

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat,
Universitas Mohamad Husni Thamrin

Corresponden author: yaminyaminbun@gmail.com

Received : 30 Februari 2021

Accepted : 25 Maret 2021

Published: 30 Maret 2021

ABSTRAK

Sumber stres perawat ada tiga faktor; faktor lingkungan fisik (beban kerja berlebih, kurangnya waktu untuk menyelesaikan tugas yang diberikan), faktor lingkungan psikologis (kondisi kesakitan dan kematian pasien, kesiapan perawat untuk berhadapan dengan tuntutan emosional pasien dan keluarga, dukungan rekan kerja yang kurang) serta faktor lingkungan sosial (konflik dengan tenaga kesehatan, rekan sesama perawat dan atasan kerja). Kondisi serupa dialami tenaga kesehatan di Klinik Pratama Radjak Grup yang mengalami stres. Kendati tingkat stresnya belum diketahui karena belum ada penelitian khusus dan juga diperburuk oleh pandemi Covid-19. Tujuan penelitian untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan kejadian stres pada tenaga kesehatan di Klinik Pratama Radjak Grup. Penelitian ini menggunakan desain studi *cross sectional*. Hasil penelitian sebanyak 80,2% (88 orang) tenaga kesehatan mengalami keluhan stres ringan. Analisis bivariat menunjukkan hubungan antara hambatan komunikasi dengan staf lain OR 7,700 (*p-value* 0,000), kejelasan tugas OR 11,429 (*p-value* 0,010) dan hubungan antara tuntutan emosi pasien OR 4,250 (*p-value* 0,020). Hasil analisis multivariat bahwa variabel yang paling mempengaruhi stres tenaga kesehatan di Klinik Pratama Radjak Grup adalah variabel tuntutan emosi pasien. Berdasarkan hasil penelitian, rekomendasi yang dapat diberikan bagi HRD Klinik Pratama Radjak Grup diharapkan menciptakan iklim kerja yang nyaman dan profesional sehingga sesama staf dapat berkomunikasi dengan baik, bertanggung jawab dan menjaga kode etik profesi.

Kata Kunci : Stres Kerja, Kejadian Stres, Tenaga Kesehatan, Klinik.

ABSTRACT

*There are three sources of stress for nurses; physical environmental factors (excessive workload, lack of time to complete assigned tasks), psychological environmental factors (conditions of illness and death of patients, readiness of nurses to deal with emotional demands of patients and families, lack of support from coworkers) and social environmental factors (conflict with health workers, fellow nurses and work superiors). A similar condition was experienced by health workers at the Radjak Group Primary Clinic who were experiencing stress. Although the level of stress is unknown because there has been no specific research and it has also been exacerbated by the Covid-19 pandemic. The research objective was to determine the factors associated with the incidence of stress in health workers at the Radjak Group Primary Clinic. This study used a cross sectional study design. The results of the study were 80.2% (88 people) of health workers experienced complaints of mild stress. Bivariate analysis showed the relationship between communication barriers with other staff OR 7,700 (*p-value* 0,000), clarity of task OR 11,429 (*p-value* 0.010) and the relationship between patient emotional demands OR 4,250 (*p-value* 0.020). The results of the multivariate analysis showed that the variable that most influenced the stress of health workers at the Radjak Group Primary Clinic was the variable of patient emotional demands. Based on the research results, the recommendations that can be given to the HRD of the Pratama Radjak Group Clinic are expected to create a comfortable and professional working climate so that fellow staff can communicate well, be responsible and maintain a professional code of ethics.*

Keywords: Job Stress, Stress Incidence, Health Personnel, Clinic.

PENDAHULUAN

Kondisi stres bisa dialami oleh siapapun tidak terkecuali pada tenaga kesehatan. Stres pada Perawat ICU di sebabkan karena besarnya tanggung jawab untuk mempertahankan homeostasis pasien untuk melewati kondisi kritis (Meltzer & Huckabay, 2014). Selain itu kondisi pasien yang kritis, beban kerja yang sangat tinggi, lingkungan ICU dengan peralatan yang canggih, dapat menjadi sumber stres bagi perawat yang bertugas di ICU.

Penelitian dilakukan oleh Amiyanti (2000) di RS. Cipto Mangunkusumo tentang stres kerja perawat unit gawat darurat (UGD), mendapatkan hasil 43,1% mengalami stres secara perilaku, 43,7% mengalami stres fisik dan 46,7% mengalami stres secara emosi. Peneliti Supardi (2007) juga melakukan penelitian serupa di ruang rawat inap Rumah Sakit Putri Hijau Medan. Didapatkan hasil bahwa perawat yang mengalami stres tingkat ringan 21,7%, stres tingkat sedang 62,7%, dan stres berat 15,7%.

Secara umum orang yang mengalami stres merasakan perasaan khawatir, tekanan, letih, ketakutan, gembira, depresi, cemas dan marah (Ekasari dan Susanti, 2009). Dampak stres tidak hanya mengenai gangguan fungsional hingga kelainan organik, tetapi juga berdampak pada psikologi misalnya kecemasan dan atau depresi. Respon seseorang terhadap stresor yang dialaminya pun berbeda satu dengan lainnya.

Dampak stres kerja tenaga kesehatan yang tidak dikelola dengan baik dapat mengakibatkan tingginya angka tidak masuk kerja (*absenteeism*), *turnover*, hubungan kerja menjadi tegang, dan rendahnya kualitas pekerjaan. (Hawari, 2011). Dari keadaan tersebut akan dapat mengganggu kinerja dan meningkatkan risiko terjadinya kecelakaan kerja, dan penyakit akibat kerja. Dampak stres akibat kerja secara khusus dapat menurunkan produktivitas kerja dan meningkatnya biaya kompensasi pekerja. Jika kondisi ini tidak dapat diantisipasi maka akan mengganggu layanan kesehatan yang mereka berikan.

Patton (1998) dan Cartwright (1995) dalam Tawarka meenyebutkan bahwa penyebab stres kerja adalah kondisi individu seperti umur, jenis kelamin, masa kerja, dan pendidikan. Faktor intrinsik pekerjaan seperti lingkungan kerja, stasiun kerja yang tidak ergonomis, *shift* kerja, jam kerja yang panjang, pekerjaan yang berisiko tinggi, pemakaian teknologi baru, beban kerja, serta adaptasi jenis pekerjaan baru juga mempengaruhi kejadian stres. Faktor peran individu dalam organisasi kerja juga menjadi salah satu faktor yang dapat menimbulkan stres kerja. Faktor hubungan kerja, faktor pengembangan karir, faktor struktur organisasi dan suasana kerja, serta faktor dari luar pekerjaan seperti kepribadian individu dan faktor keluarga juga mempengaruhi stres kerja pada individu.

Studi lainnya yang dilakukan oleh Lim J, Bogossian F, Ahem K (2010) menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor resiko stress yaitu karakteristik pekerjaan, kondisi lingkungan kerja, kurangnya pengawasan, peran kerja, jam kerja panjang, shift kerja, konflik interpersonal, sumber daya yang kurang memadai, sistem penghargaan buruk, struktur atau komunikasi yang kurang serta tindakan kekerasan. Stresor-stresor tersebut dapat berdampak negative pada perawat baik secara individu maupun organisasi.

Pada perawat sumber stres terbagi menjadi 3 bagian yaitu lingkungan fisik, lingkungan psikologis dan lingkungan sosial. Faktor lingkungan fisik meliputi beban kerja yang berlebih, kurangnya waktu untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan. Faktor lingkungan psikologis meliputi kondisi kesakitan dan kematian pasien, kesiapan perawat untuk berhadapan dengan tuntutan emosional pasien dan keluarga, dukungan rekan kerja yang kurang, serta ketidakjelasan peran tugas yang harus dilakukan terhadap pasien. Sedangkan faktor yang berasal dari lingkungan sosial meliputi konflik dengan tenaga kesehatan, rekan sesama perawat dan atasan kerja (Gray-Toft dan Anderson, 1981).

Kondisi serupa juga tentunya dialami oleh tenaga kesehatan di Klinik Pratama Radjak Grup. Hasil studi pendahuluan menunjukkan sebanyak 40% tenaga kesehatan di Klinik Pratama Radjak Grup mengalami stres. Kondisi ini juga diperburuk oleh pandemik Covid-19. Saat awal pandemik jumlah pasien mengalami penurunan tetapi rasa ketakutan penularan sangat tinggi. Selain itu rutinitas pekerjaan yang monoton juga berpotensi menimbulkan stres.

Berdasarkan paparan singkat di atas, maka peneliti merasa perlu untuk meneliti lebih lanjut analisis tingkat stress di kalangan tenaga kesehatan di Klinik Pratama Radjak Grup. Sehingga dalam pelaksanaannya akan lebih mudah dalam menghimpun data penelitiannya.

METODE

Rancangan penelitian ini menggunakan yang digunakan, yaitu cross sectional. Pada penelitian ini seluruh variabel diamati, kemudian diukur secara bersamaan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara variabel dependen dan independent, dengan rancangan penelitian ini peneliti tidak memberikan perlakuan terhadap variabel-variabel yang diteliti.

Lokasi penelitian ini adalah pada Klinik Pratama Dokter Abdul Radjak Grup. Radjak Grup ini mempunyai 10 unit klinik pratama yang tersebar di Jakarta dan Bogor. Waktu penelitian dilakukan pada Bulan Juli - Agustus 2020.

Berikut nama-nama klinik Radjak Grup, diantaranya :

No	Klinik	Alamat
1.	Unit kalideres	Jl. Peta Selatan Pertokoan Kalideres Indah I Blok A/2 RT 007 RW 11 Kel. Kalideres Kec. Kalideres Kota Jakarta Barat
2.	Unit cengkareng	Jl. Daan Mogot KM 17 Ruko Imperial Kel. Kalideres Kec. Kalideres Kota Jakarta Barat
3.	Unit Angke	Komplek Taman Duta Mas Jl. Pangeran Tubagus Angke D9B No. 2 RT 11 RW 05 Kel. Wijaya Kusuma Kec. Grogol Petamburan Kota Jakarta Barat
4.	Unit Serdang	Jl. H. Ung No. 2 RT 02 RW 02 Kemayoran Jakarta Pusat
5.	Unit Tegalan	Jl. Tegalan No. 30 RT 01 RW 07 Palmeriam Kec. Matraman Kota Jakarta Timur
6.	Unit Pondok Gede	Jl. Raya Pondok Gede Blok Dukuh 1 No. 23-25 RT 02 RW 01 Kel. Dukuh Kec. Kramat Jati Kota Jakarta Timur
7.	Unit cipayung puncak	Jl. Raya Puncak Cipayung Kel. Cipayung Datar Kec. Mega mendung Kabupaten Bogor
8.	Unit Bogor Nadya	Jl. KH. R. Abdullah Bin Nuh No. A09 RT 05 RW 01 Kelm Sindang Barang Kec. Bogor Barat Kota Bogor
9.	Unit Bekasi	Jl. HM. Joyo Martoni No. 30 RT 003 RW 021 Kel. Margahayu Kec. Bekasi Timur Kota Bekasi
10.	Unit Sudirman	Jl. Setia Budi Tengah No. 18 RT 01 RW 01 Kuningan Setia Budi Kec. Setia Budi Kota Jakarta Selatan

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit yang ciri-cirinya akan diduga populasi (Singarimbun dan Effendi. 2000: 152), maka populasi yang digunakan seluruh tenaga kesehatan Klinik Pratama Dokter Radjak Grup yang berjumlah 195 orang.

Sampel merupakan beberapa bagian dari jumlah populasi (Singarimbun dan Effendi. 2000:152). Pemilihan sampel berdasarkan pada kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan. Kriteria inklusi pada penelitian ini tenaga kesehatan yang bekerja dengan shift 24 jam di Klinik Pratama Radjak Grup yaitu Dokter Umum, Perawat, Bidan, Analis Laboratorium.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah total sampling (Sugiyono. 2009:63). Total sampling adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi. Alasan mengambil total sampling karena jumlah populasi kurang dari 100, jadi jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 109 orang dalam waktu satu bulan.

Instrumen pengumpulan data primer berupa kuesioner. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner stres kerja dari peneliti Juniar (2005) yang telah dimodifikasi untuk melihat faktor stres kerja, untuk pernyataan dalam kuesioner ini peneliti tidak melakukan modifikasi. Kuesioner ini terdiri dari tiga bagian. Bagian pertama terkait Faktor Individu (umur, jenis kelamin, pendidikan, status perkawinan dan lama kerja). Bagian kedua tentang faktor lingkungan kerja, yang terdiri dari variabel hambatan komunikasi dengan staf lain, sistem

penghargaan buruk, dan ketidak jelasan peran tugas yang harus di lakukan terhadap pasien. Bagian ketiga Karakter Psikis Pasien . Tuntutan emosional.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Klinik Pratama Yayasan Pelayanan Kesehatan Abdul Radjak di dirikan oleh Dr. H. Abdul Radjak DSOG, seorang putra Betawi yang menggunakan nama Mohammad Husni Thamrin, seorang pahlawan nasional Putra Betawi untuk dijadikan nama rumah sakitnya. Dengan semangat untuk mewarisi nilai-nilai yang diajarkan Mohammad Husni Thamrin dan melanjutkan perjuangan pahlawan nasional tersebut dalam pembangunan bidang kesehatan di Indonesia, khususnya mayarakat Betawi.

Analisis Univariat

Gambaran Kejadian Stres Pada Tenaga Kesehatan di Klinik Pratama Radjak Grup

Pada sub bab ini di sajikan gambaran kejadian stres pada tenaga kesehatan di Klinik Radjak Grup, sebagaimana yang disajikan tabel dibawah ini :

Tabel 1.
Distribusi Frekuensi Responden Variabel Independen Kejadian Stres
pada Tenaga Kesehatan di Klinik Pratama Radjak Grup

Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Stress Kerja		
Stress Berat	21	19.3
Stress Ringan	88	80.7
Total	109	100.0

Sumber : Data Primer, 2020

Pada tabel 1 ini menunjukkan bahwa satu (1) dari lima (5) tenaga kesehatan di Klinik Pratama Radjak Grup mengalami Stres Berat (19,3).

Faktor Individu, Faktor Lingkungan dan Karakter Psikis Pasien Klinik Pratama Radjak Grup

Tabel 2.
Distribusi Frekuensi Variabel Independen

Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%) (n)
Umur		
> 40 Tahun	16	14.7
20 – 40 Tahun	93	85.3
Pendidikan Terakhir		
Pendidikan Tinggi	63	57.8
Pendidikan Rendah	46	42.2
Jenis Kelamin		
Perempuan	79	72.5
Laki-laki	30	27.5
Status Perkawinan		
Menikah	57	52.3
Tidak Menikah	52	47.7
Lama Kerja		
>10 Tahun	93	85.3
1 – 10 Tahun	16	14.7
Hambatan Komunikasi dengan Staf Lain		
Ada Hambatan	22	20.2
Tidak Ada Hambatan	87	79.8
Sistem Penghargaan		
Ada Penghargaan	16	14.7
Tidak Ada Penghargaan	93	85.3
Kejelasan Tugas		
Ada Kejelasan	76	69.7
Tidak Ada Kejelasan	33	30.3
Tuntutan Emosi Pasien		
Ada Tuntutan	61	56.0
Tidak Ada Tuntutan	48	44.0

Sumber : Data Primer, 2020

Pada tabel 2 menunjukkan distribusi responden berdasarkan variabel umur, responden dengan usia > 40 tahun memiliki jumlah lebih sedikit yaitu, 16 orang (14,7%). Sedangkan untuk usia 20-40 tahun memiliki jumlah 93 orang (85,3%). Pada variabel pendidikan terakhir, responden dengan pendidikan tinggi mencapai angka lebih tinggi adalah (57,8%), sedangkan responden dengan pendidikan rendah berjumlah 46 orang (42,2%), Berdasarkan tabel di atas, untuk jenis kelamin perempuan memiliki jumlah terbanyak yaitu 79 orang (72,5%). Untuk variabel status perkawinan, proporsi responden yang telah menikah (52,3%) hampir sama dengan proporsi responden yang tidak/belum menikah (47,7%). Sedangkan untuk variabel dapat di lihat masa kerja responden yang telah bekerja > 10 tahun sebanyak (85,3%). Dibandingkan responden yang telah bekerja 1-10 tahun (14,7%).

Pada faktor lingkungan kerja, yang terdiri dari variabel hambatan komunikasi, sistem penghargaan dan kejelasan tugas, diketahui bahwa pada variabel hambatan komunikasi dengan staf lain, sebanyak 20,2% responden memiliki hambatan komunikasi dengan staf lainnya, dan

sisanya tidak memiliki hambatan komunikasi dengan staf lainnya dan sisanya tidak memiliki hambatan dalam berkomunikasi (79,8%). Untuk variabel sistem penghargaan, sebanyak 16 orang (14,7%) mengakui tidak ada sistem penghargaan yang jelas, namun sisanya menyatakan hal sebaliknya (85,3%). Sebanyak 69,7% responden menyatakan adanya kejelasan tugas yang diberikan manajemen.

Karakteristik psikis pasien diamati berdasarkan tuntutan emosional pasien. Sebanyak 61 orang responden (56,0%) menyatakan bahwa pasien yang ada memiliki tuntutan emosional yang cukup tinggi, sedangkan lainnya menyatakan bahwa pasien tidak memiliki tuntutan emosional (44%).

Hasil penelitian mengenai hubungan antara kejadian stres dengan variabel umur, pendidikan terakhir, jenis kelamin, status perkawinan, lama kerja, hambatan komunikasi dengan staf lain, sistem penghargaan, kejelasan tugas, tuntutan emosi pasien pada tenaga kesehatan di Klinik Pratama Radjak Grup.

Analisis Bivariat

Hasil analisis bivariat tiap variabel yang berhubungan dengan kejadian stres pada tenaga kesehatan dapat dilihat pada tabel dibawah. Yang hubungan dengan kejadian stres berat paling sering di jumpai pada kelompok responden dengan persepsi umur berat (19,4%), pendidikan terakhir (30,4%), jenis kelamin (25,3%), status perkawinan (21,2%), lama kerja (25,0%), hambatan komunikasi dengan staf lain (50,0%), sistem penghargaan (19,4%), kejelasan tugas (26,3%), tuntutan emosi pasien (27,9%).

Terdapat hubungan antara tingkat pendidikan ($p=0,023$), jenis kelamin ($p=0,020$), hambatan komunikasi ($p=0,000$), kejelasan tugas ($p=0,010$) dan tuntutan emosi pasien ($p=0,020$). Tidak terdapat hubungan antara umur ($p=1,000$), status perkawinan ($p=0,815$), lama kerja ($p=0,506$) dan sistem penghargaan ($p=1,000$) dengan kejadian stres pada tenaga kesehatan di Klinik Pratama Radjak Grup.

Hambatan dalam komunikasi merupakan faktor risiko kejadian stres berat pada tenaga kesehatan di Klinik Abdul Radjak dengan risiko sebesar 7 kali lebih besar untuk mengalami stres berat (nilai OR 7,700) pada mereka yang memiliki hambatan komunikasi dibandingkan dengan tenaga kesehatan yang tidak memiliki hambatan komunikasi.

Tabel 3.
Variabel Yang Hubungan Dengan Kejadian Stres Pada Tenaga Kesehatan
di Klinik Pratama Radjak Grup

Variabel	Stress Kerja		Total	P Value	OR	(95% CI)	
	Stress Berat	Stress Ringan				Lower	Upper
Umur							
> 40 Tahun	3 (18.8%)	13 (81.3%)	16 (100.0%)	1.000	0.962	0.248	3.734
20 – 40 Tahun	18 (19.4%)	75 (80.6%)	93 (100.0%)				
Pendidikan Terakhir							
Pendidikan Tinggi	7 (11.1%)	56 (88.9%)	63 (100.0%)	0.023	0.286	0.104	0.781
Pendidikan Rendah	14 (30.4%)	32 (69.6%)	46 (100.0%)				
Jenis Kelamin							
Perempuan	20 (25.3%)	59 (74.7%)	79 (100.0%)	0.020	9.831	1.257	76.896
Laki-laki	1 (3.3%)	29 (96.7%)	30 (100.0%)				
Status Perkawinan							
Menikah	10 (17.5%)	47 (82.5%)	57 (100.0%)	0.815	0.793	0.306	2.057
Tidak Menikah	11 (21.2%)	41 (78.8%)	52 (100.0%)				
Lama Kerja							
>10 tahun	17 (18.3%)	76 (81.7%)	93 (100.0%)	0.506	0.671	0.193	2.337
1 – 10 Tahun	4 (25.0%)	12 (75.0%)	16 (100.0%)				
Hambatan Komunikasi dengan Staf Lain							
Ada Hambatan	10 (11.5%)	77 (88.5%)	87 (100.0%)	0.000	7.700	2.657	22.318
Tidak Ada Hambatan	11 (50.0%)	11 (50.0%)	22 (100.0%)				
Sistem Penghargaan							
Ada Penghargaan	3 (18.8%)	13 (81.3%)	16 (100.0%)	1.000	0.962	0.248	3.734
Tidak Ada Penghargaan	18 (19.4%)	75 (80.6%)	93 (100.0%)				
Kejelasan Tugas							
Ada Kejelasan	20 (26.3%)	56 (73.7%)	76 (100.0%)	0.010	11.429	1.464	89.203
Tidak Ada Kejelasan	1 (3.0%)	32 (97.0%)	33 (100.0%)				
Tuntutan Emosi Pasien							
Ada Tuntutan	17 (27.9%)	44 (72.1%)	61 (100.0%)	0.020	4.250	1.324	13.647
Tidak Ada Tuntutan	4 (8.3%)	44 (91.7%)	48 (100.0%)				

Sumber : Data Primer, 2020

Hasil Multivariat

Hasil analisis akhir pemodelan multivariat dilihat pada Tabel 5.7. Terdapat dua variabel yang layak disertakan dalam analisis pemodelan multivariat ($p < 0,25$). Variabel hambatan komunikasi ($p = 0,006$) dengan staf lain, kejelasan tugas ($p = 0,005$) dan tuntutan emosi pasien ($p = 0,004$) merupakan variabel yang paling dominan berhubungan dengan kejadian stres pada tenaga kesehatan. Dari model ini juga diketahui bahwa variabel yang paling besar pengaruhnya adalah variabel tuntutan emosi pasien dengan nilai OR 1,409 (95% CI 1,113-

1,784) yang artinya adalah pekerja dengan tuntutan emosi pasien 1,4 kali lebih besar untuk mendapatkan stres dibandingkan dengan tidak ada tuntutan emosi pasien.

Tabel 4.
Pemodelan Regresi Logistik Pemodelan Ketiga (Model Akhir)

Variabel	B	P value	OR	95% CI
Model 1 → Variabel yang di keluarkan “Jenis Kelamin”				
Hambatan komunikasi dengan staf lain	0,268	0,006	1,307	1,080 – 1.582
Kejelasan tugas	0,302	0,005	1,353	1,097 - 1.669
Tuntutan emosi pasien	0,343	0,004	1,409	1,113 – 1.784
Constant	-12,226	0,000	0,000	

Sumber : Data Primer, 2020

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Ada tiga variabel yang menyebabkan kejadian stres pada tenaga kesehatan/medis di Klinik Pratama Radjak Grup. Hal ini diketahui dari hasil distribusi frekuensi dan uji statistik. Ketiga variabel itu adalah hambatan komunikasi dengan staf lain, kejelasan tugas dan tuntutan emosi pasien. Rekomendasi yang dapat diberikan yaitu diharapkan pihak HRD Klinik Pratama Radjak Grup mampu menciptakan iklim kerja yang kondusif, terutama Kepala klinik di masing-masing Unit Pelayanan Kesehatan Radjak Grup agar memperhatikan untuk karyawan yang baru dilakukan masa orientasi ke seluruh karyawan yang ada diklinik, menerangkan tugas pokok dan fungsi karyawan, melakukan service excellen guna untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih dan penghormatan yang sebesar-besarnya disampaikan secara khusus kepada Dr. Ajeng Tias Endarti, SKM, M.CommHealth, Prof. Dr. dr. Kusharisupeni, M.Sc, Ajeng Setianingsih, SKM., M.Kes, Dr. Nur Asniati Djaali, SKM., yang telah banyak mencurahkan pikiran dan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, serta pemikiran yang sangat berguna dalam rangka penulisan dan proses penyelesaian jurnal ini, dr. Dianingsih Maryanti dan keluarga kecilku Nur Afiyah Umiyati, S.Pd, Muhammad Zulhilmi Ukail, Zaky Khairul Falah serta sahabat grup Whatsapp Harus Wisuda 2020 Om Agung Pratama, Bapak Heru, Mbak Nydia, Mbak Narti, Mbak Elvera, Mbak Rizka.

REFERENSI

1. Amiyanti, L. 2000. *Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan stres kerja pada perawat pelaksana di Instalasi Gawat Darurat RSUPN DR. Cipto Mangunkusumo*. Tesis Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Indonesia. Tidak dipublikasikan
2. Carolin. 2010. Tingkat Stres Mahasiswa Kedokteran Universitas Sumatera Utara. <http://repository.usu.ac.id>. Diakses tanggal 12 Maret 2020 pukul 20.00 WIB
3. Depkes. 1996. *Peraturan Pemerintah No 32 Tahun 1996*, Jakarta: Depkes
4. Depkes. 2009. *Kategori Umur Menurut Departemen Kesehatan RI*. Jakarta: Depkes
5. Erns, Franco, Messmer & Gonzalez. 2004. Nurses job satisfaction, stress, and recognition in paediatric setting. Diunduh dari <http://proquest.com>
6. Handoko, T.Hani. 2007. *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*. Edisi Kedua. Yogyakarta : BPF.
7. Haris, Ahmad Fauzi. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kejadian Stres Kerja Pada Pekerja Unit Produksi IV PT. Semen Tonasa*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin
8. Hawari, D., 2011. *Manajemen Stres, Cemas dan Depresi*. Jakarta: Fakultas Kedokteran UI.
9. Kementerian Kesehatan RI, 2014. *Undang-undang Republik Indonesia Tentang Kesehatan No 36 tahun 2014*, Jakarta : Kemenkes
10. Meltzer, L. S & Huckabay, M. L. 2014. *Critical Care Nurse's perceptions of futile care and its effect on burnout*. *American Journal of Critical Care*, 13.
11. Olpin, M., Hesson, M. 2009. *Stress Management For Life: A Research-Based Experiential Approach*. 2th edition. USA: Wadsworth Cengage Learning
12. Ratih, Yohan. *Analisis Hubungan Antara Faktor Individu Dan Beban Kerja Fisik Dengan Stres Kerja Di Bagian Produksi PT. X Surabaya*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.
13. Safaria, Triantoro & Saputra, Eka, Nofrans. 2012. *Manajemen Emosi, Sebuah Panduan Cerdas Bagaimana Mengelola Emosi Positif Dalam Hidup Anda*, Jakarta: PT Bumi Aksara

14. Saragih. 2014 *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Terjadinya Kecelakaan Kerja Pembangunan PLTA pada Karyawan PT. Global di Desa Simanabun Kecamatan Silau Kahean*. Skripsi. Universitas Sumatera Utara.
<http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/41194>
15. Suma'mur. 2009. *Higiene Perusahaan dan Kesehatan Kerja (HIPERKES)*. Jakarta: Sagung Seto.
16. Setiawan, Dwi Adi. 2009. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Stres Kerja Di PT. Chanindo pratama Piyungan Yogyakarta*
17. Supardi (2007). *Analisa stres kerja pada kondisi dan beban kerja perawat dalam klasifikasi pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesdam I/Medan*. Tesis program Pasca Sarjana Universitas Sumatera Utara.
18. Triantoro Safaria dan Nofrans Eka Saputra. 2009. *Manajemen Emosi sebuah panduan Cerdas Bagaimana Mengelola Emosi Positif dalam Hidup Anda*. Jakarta: PT Bumi Aksara
19. Tarwaka. 2008. *Keselamatan dan Kesehatan Kerja, Manajemen dan Implementasi K3 di Tempat Kerja*. Jakarta: Harapan Press
20. Vierdelina N. 2008' *Gambaran Stres Kerja dan Faktor-Faktor Yang Berhubungan Pada Pengemudi Bus Patas 9B Jurusan Bekasi Barat-Cililitan/Kampung Rambutan Jakarta*: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia
21. Veithzal R, Mulyadi. 2011. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada
22. Welda, Astefany, 2012. *Hubungan Karakteristik Perawat, Isi Pekerjaan, Dan Lingkungan Kerja Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di Instalasi Rawat Inap RS MH. Thamrin Salemba*. Skripsi. Universitas Indonesia. Tersedia di <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20286253-S-Astefany%20Welda.pdf> [12 Juni 2019]