

Kajian Literatur Pengaruh Konflik terhadap Stres Kerja Perawat Instalasi Gawat Darurat

Putri Kurnia Intansari^{1*}, Muhammad Hasib Ardani²

¹Mahasiswa Program Studi Profesi Ners/Fakultas Kedokteran, Universitas Diponegoro

²Staf Pengajar Departemen Ilmu Keperawatan/Fakultas Kedokteran, Universitas Diponegoro

*Email: putrikurniaintansari.id@gmail.com

Abstrak

Kata Kunci:
Konflik; Stres;
Perawat Gawat
Darurat

Stres kerja merupakan kondisi seseorang yang mengalami tekanan dalam melakukan pekerjaan. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi stres kerja perawat yaitu konflik. Beberapa penelitian menunjukkan pengaruh konflik terhadap stres kerja perawat, akan tetapi penelitian tersebut belum banyak dan tidak dijelaskan secara rinci. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh konflik terhadap stres kerja perawat IGD. Jenis penelitian yang digunakan adalah literatur review. Pencarian database online dengan jurnal penelitian berbahasa Indonesia/ jurnal berbahasa Inggris dalam bentuk artikel teks melalui portal jurnal Science Direct, EBSCOhost, dan Google Scholar yang diterbitkan pada tahun 2010-2020. Setelah dilakukan proses pencarian ditemukan 7 artikel jurnal (5 artikel berbahasa Indonesia dan 2 artikel berbahasa Inggris) yang sesuai dengan kriteria inklusi. Hasil studi literatur menunjukkan bahwa konflik antara perawat dan dokter dapat terjadi karena kekeliruan dalam komunikasi dan penafsiran instruksi sehingga terjadinya perbedaan pendapat yang memberikan implikasi kepada bertambah stresnya perawat. Konflik antar perawat dapat terjadi ketika berselisih pendapat, sehingga hal tersebut dapat berdampak buruk dan menurunnya dukungan sosial yang bermuara kepada meningkatnya stres kerja perawat. Konflik antara perawat dan pasien dapat terjadi complain dan tuntutan dari pasien atau keluarga pasien terhadap pelayanan perawat. Oleh karena itu, diharapkan perawat dapat meningkatkan komunikasi terapeutik untuk meminimalisir terjadinya konflik.

Abstract

Keywords:
Conflict, Stress,
Emergency
Nurses

Job stress was a condition when someone has pressure experiences in their work. The factor that can affect nurses working stress is conflict. Some studies showed the effects of conflict on the nurse's work stress, but the study was inadequacy and not being described in detail. The purpose of this study was to know how conflict affects the stress work of an emergency room nurse. The type of research used was the literature review. Searching online databases of Indonesian-language research journals/ English-language research journals in the form of text articles through the portal the journal file, Science Direct, EBSCOhost, and Google Scholar published during 2010-2020. After searching, 8 journal articles (5 Indonesian language articles and 3 English language articles) were found that matched the inclusion criteria. Literature studies indicated that conflict between nurse and doctor could be triggered by miscommunication and misinterpretation of instructions that initiated dissension which implied increased stress. The conflict between nurses could be started by disagreements, resulting in adverse effects and a drop in social support leading to increased stress at work. The conflict between nurse and patient might cause complaints and demands from a patient or family member of the nurse service. Therefore, nurses are expected to improve therapeutic communication to minimize conflicts.

1. PENDAHULUAN

Salah satu tenaga kesehatan di rumah sakit yang siap sedia melayani pasien selama 24 jam yaitu perawat (Sulistiyawati et al., 2019). Posisi perawat dalam pelayanan rumah sakit memiliki peranan yang vital dan menjadi penentu pelayanan. (Soep, 2012). Perawat memiliki tugas dan tanggung jawab yang tidak sedikit, jumlah pasien, tingkat keparahan yang diderita, dan tingkat keseriusan perawatan yang harus diberikan tidak dapat diduga sehingga hal tersebut dapat menimbulkan gejala stres pada perawat IGD (Andriansyah, 2017; Rahmadhani, 2019).

Stres kerja merupakan respon psikologi terhadap tuntutan pekerjaan yang berlebih di lingkungan kerja. Stres kerja yang dialami perawat dapat berpengaruh terhadap kinerja yang akan berpengaruh pada pelayanan kesehatan (Soep, 2012). Salah satu yang dapat mempengaruhi stres kerja yaitu konflik (Mustafidz & Mustikasari, 2013).

Konflik adalah suatu perbedaan pendapat atau pandangan diantara antara individu dengan individu yang lain. Konflik dapat dibagi dalam 4 jenis, yaitu jenis konflik intrapersonal, konflik interpersonal, konflik intraorganisasi, dan juga konflik antar kelompok (Telaumbanua, 2019). Konflik interpersonal dapat terjadi ketika individu dan individu lainnya berbeda pandangan atau pendapat (Agastya & Satrya, 2018). Konflik interpersonal

dalam lingkup keperawatan yaitu konflik antara perawat dengan dokter, dengan pasien dan keluarga, serta dengan sesama perawat (Andriansyah, 2017).

Prevalensi stres kerja bervariasi pada setiap negara di dunia. Penelitian di Thailand menjelaskan bahwa 63,4% perawat mengalami stres tinggi, sedangkan di India 12,8% mengalami stres ringan, 68,2% mengalami stres sedang, dan 19,1% mengalami stres berat (Raungsrijan & Suppapitiporn, 2011; Singh, 2013). Stres kerja yang dialami perawat juga terjadi di Indonesia. Hasil beberapa penelitian yang ada di Indonesia, sebesar 51,2% perawat Intensive Care Unit (ICU) dan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Mitra Keluarga Bekasi mengalami stres kerja dan di IGD RSUD Karangasem Bali, sebesar 87,1% responden alami stres kerja tingkat sedang. Stres kerja tingkat ringan 9,7% dan stres kerja tingkat berat 3,2%. Hal tersebut juga didukung oleh penelitian (Martyastuti et al., 2019) bahwa perawat di Rumah Sakit Umum Medika Peralang mengalami tingkat stres ringan sebesar 53,3% dan yang mengalami stres sedang sebesar 46,7%.

Konflik dengan dokter dapat terjadi karena buruknya komunikasi antara perawat dengan dokter (Mustafidz & Mustikasari, 2013). Selain itu juga disebabkan oleh ketidakhadiran dokter di saat pasien sedang kritis atau dokter yang sulit dihubungi, hal itu membuat perawat

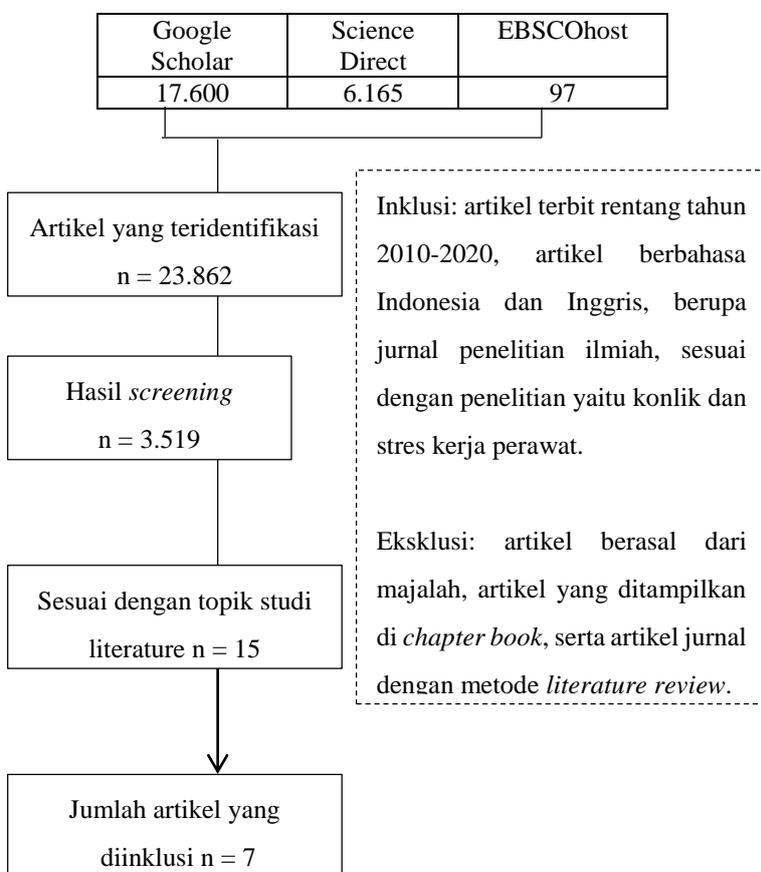
merasa tertekan sehingga bermuara terhadap stres kerja (Soep, 2012).

Konflik dengan sesama perawat dapat menyebabkan berkurangnya interaksi sesama perawat, sehingga dukungan sosial yang diberikan antara sesama perawat untuk saling bekerjasama juga berkurang dan akan menyebabkan perawat menjadi stres. Ketidakmampuan perawat dalam menerapkan komunikasi terapeutik kepada pasien dan keluarga dapat berdampak pada perawatan pasien, sehingga pasien akan merasa tidak nyaman dan malas jika dirawat oleh perawat (Mustafidz & Mustikasari, 2013). Selain itu tuntutan pasien dan keluarga yang tinggi, apabila tidak terpenuhi, pasien terkadang berperilaku tidak sopan, sehingga hal tersebut dapat membuat perawat merasa tertekan dan stres (Yuwanich et al., 2017).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Hasby, 2017) di RSUD Petala Bumi Pekanbaru menjelaskan bahwa konflik berpengaruh terhadap stres kerja perawat. Terjadi peningkatan stres kerja sebesar 0,250 apabila konflik kerja meningkat sebesar 1 poin secara konstan. Namun di dalam penelitian tersebut tidak dijelaskan secara rinci terkait pengaruh konflik di rumah sakit terhadap stres kerja perawat dan belum banyak penelitian terkait hal tersebut. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan studi literatur.

2. METODE

Jenis penelitian ini yaitu menggunakan metode *literature review*. Pencarian jurnal dilakukan melalui portal jurnal Science Direct, EBSCOhost, dan Google Scholar. Jurnal yang telah didapatkan dilakukan penyeleksian berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi dengan tiga tahap penyeleksian yaitu *identification*, *screening* dan *eligibility*. Setelah proses penyeleksian dilakukan, kemudian jurnal-jurnal yang telah memenuhi kriteria akan dianalisa dengan menggunakan *synthesis matrix*.



Gambar 1. Prisma Alur Pemilihan Literatur

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelusuran artikel didapatkan tujuh jurnal yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Berdasarkan literatur yang telah dikaji pengaruh konflik terhadap stres kerja perawat Instalasi Gawat Darurat, dengan data sebagai berikut:

Tabel 1. Matrik Sintesis 1

No	Penulis, tahun	Sampel	Tempat	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Temuan Penelitian
1.	(Yuwanich et al., 2017)	15 Perawat IGD	Rumah Sakit Swasta di Bangkok, Thailand	Konflik perawat dengan pasien dan sesama perawat serta stres kerja	Deskriptif Kualitatif	<ul style="list-style-type: none"> Konflik perawat dengan pasien dan keluarga sebagai stresor utama. Konflik sesama perawat juga menjadi stresor penting lainnya yang dialami.
2.	(Hasby, 2017)	58 Perawat Rawat Inap	RSUD Petala Bumi Pekanbaru	Konflik dan stres kerja	Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda	<ul style="list-style-type: none"> Konflik kerja, berpengaruh signifikan terhadap stres kerja perawat. Nilai t tabel pada taraf signifikansi 5% (2-tailed). Konflik kerja diketahui t hitung (2,411) > t tabel (2,005) dan Sig. (0,019) < 0,05.
3.	(Nurazizah, 2017)	102 Perawat Rawat Inap	RS X Jakarta	Konflik interpersonal dan stres kerja	<i>Cross sectional</i>	<ul style="list-style-type: none"> Analisa hubungan antara konflik interpersonal menunjukkan hubungan yang lemah dan berpola positif. Semakin tinggi konflik interpersonal maka semakin tinggi stres kerja yang dialami.

4.	(Faremi et al., 2019)	183 Perawat	Dua rumah sakit terpilih di kota barat daya Nigeria	Konflik kerja perawat dengan dokter dan sesama perawat serta stres kerja	Desain deskriptif	<ul style="list-style-type: none"> Faktor konflik kerja dokter dan perawat menjadi salah satu pengaruh terhadap stres kerja perawat. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya nilai mean sebesar 1.76% yang berarti sebagian perawat mengakui bahwa mereka merasakan stres kerja akibat konflik dengan dokter.
5.	(Jayati, 2020)	101 Perawat	RSUD Petala Bumi Provinsi Riau	Konflik dan stres kerja	Observasional dengan jenis desain studi penampang analitik (<i>analytic cross-sectional study</i>)	<ul style="list-style-type: none"> Perawat mengalami konflik kerja sebesar 50,5% pada rentang sedang-berat. Terdapat hubungan sebab akibat antara perbedaan pendapat (3,889), salah paham (3,556), merasa dirugikan (3,569), perasaan <i>sensitive</i> (3,600) kali lebih resiko terhadap peningkatan stres kerja pada perawat.
6.	(Lendombela et al., 2017)	69 Perawat	RS GMIM Kalooran Amurang	Konflik perawat dengan dokter dan stres kerja	<i>Cross sectional</i>	<ul style="list-style-type: none"> Di Perancis, konflik yang paling umum terjadi yaitu konflik perawat dengan dokter yaitu sebesar 33%. Di Amerika Serikat, 43% dari 912 mengalami konflik perawat dengan dokter. Ketidajelasan pemberian tugas serta komunikasi yang buruk merupakan pemicu konflik.
7.	(Hadiansyah et al., 2019)	55 Perawat (36 Perawat UGD RSUD Sumedang dan 19 Perawat UGD RS Al-Islam)	RSUD Sumedang dan RS Al-Islam	Tingkat stres kerja perawat UGD	<i>Cross Sectional</i>	<ul style="list-style-type: none"> Perawat yang mengalami stres akan mengalami pusing, berkeringat, detak jantung meningkat, kelelahan, dan sulit konsentrasi. Stres kerja yang dialami perawat dapat menyebabkan penurunan prestasi kerja.

3.1. Konflik dengan Dokter

Hasil penelitian (Jayati, 2020) menjelaskan bahwa Perawat mengalami konflik kerja sebesar 50,5% pada rentang sedang-berat. Hasil penelitian tersebut didukung oleh (Hartog & Benbenishty, 2014) menjelaskan bahwa di Negara Perancis konflik yang paling umum terjadi adalah konflik perawat dengan dokter yaitu sebesar 33%. Konflik antara perawat dengan dokter juga terjadi di Negara Amerika Serikat yaitu sebesar 43%. Faktor yang memicu konflik diantara mereka yaitu ketidakjelasan tugas dan komunikasi yang buruk.

Konflik yang tidak jarang terjadi antara perawat dengan dokter disebabkan terjadinya kekeliruan dalam komunikasi dan penafsiran instruksi sehingga terjadinya selisih pendapat kedua pihak. Perbedaan pendapat juga dapat terjadi ketika setiap perawat mempunyai pemikiran yang berbeda dengan dokter, sehingga menyebabkan ketidaksamaan pemikiran tentang suatu hal pendapat yang berbeda. Hal tersebut sejalan dengan apa yang dituturkan oleh (Marquis & Huston, 2017) yang menyatakan bahwa konflik muncul akibat dari perbedaan-perbedaan ide, nilai dan perasaan antara dua orang atau lebih.

3.2. Konflik dengan Perawat

Hasil penelitian (Yuwanich et al., 2017) menjelaskan konflik perawat

IGD dapat terjadi ketika perawat ICU atau perawat bangsal rewel ketika harus mentransfer pasien kepada mereka. Hasil penelitian (Jayati, 2020) menunjukkan bahwa sebagian perawat terlibat dalam konflik dengan sesama perawat seperti terjadinya selisih paham, terjadi masalah dalam komunikasi interpersonal, dan faktor dukungan sosial.

Komunikasi antar pribadi akan memudahkan terjadinya saling pemahaman yang akan membangun suatu relasi dan kerjasama yang efektif, sehingga perawat lebih mudah berkoordinasi dan meminta bantuan kepada perawat lainnya. Komunikasi yang lancar antar sesama rekan kerja akan menciptakan kenyamanan dan perasaan senang saat berada di lingkungan kerja. Sebaliknya, apabila komunikasi antar rekan kerja terhambat maka relasi rekan kerja menjadi buruk yang dapat menimbulkan konflik.

3.3. Konflik dengan Pasien dan Keluarga

Hasil penelitian (Yuwanich et al., 2017) menjelaskan sebagian perawat terlibat konflik dengan pasien dan keluarga. Berdasarkan hasil wawancara konflik dapat terjadi ketika pasien berperilaku kurang baik dan menuntut tinggi kepada perawat. Hasil penelitian (Nurazizah, 2017) menjelaskan bahwa salah satu konflik interpersonal yang dirasakan perawat yaitu ketika perawat melakukan perawatan kepada seorang pasien, kemudian keluarga pasien lain

memanggil dan menuntut perawat untuk melakukan tindakan kepada pasien yang lain.

Fakta bahwa perawat merupakan tenaga medis yang paling dekat dengan pasien. Namun, dalam keberlangsungan hubungan tersebut kerap kali terjadinya konflik. Bentuk konflik yang kerap kali terjadi antara perawat dan pasien adalah ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan perawat.

3.4. Gambaran Stres Kerja Perawat

Hasil penelitian (Lendombela et al., 2017) menunjukkan bahwa sebagian perawat mengalami stres kerja. Sebanyak 20 responden (29,4%) mengalami stres kerja dan terdapat sebanyak 16 responden (23,5%) mengalami kelelahan. Hasil penelitian (Hadiansyah et al., 2019) menjelaskan bahwa setiap perawat memaknai stres kerja secara berbeda. Hasil yang didapatkan sebanyak 10 perawat (52,63%) mempresepsikan bahwa stres terjadi karena tuntutan kerja yang tidak sesuai dengan harapan perawat. Sehingga menimbulkan perasaan tidak menyenangkan yang berpengaruh terhadap kondisi fisik maupun psikis. Kondisi tersebut ditunjukkan bahwa banyak perawat yang mengalami pusing, berkeringat, detak jantung meningkat, kelelahan, dan sulit konsentrasi.

Bentuk lain daripada stres kerja perawat adalah dimana perawat akan

mengalami pusing dan mual yang bermuara kepada penurunan kualitas kerja dan tingkat perhatian perawat pada pasien. Hal tersebut sebagaimana diungkapkan oleh (Ratnasari & Prasetyo, 2018) bahwa stres kerja yang dialami perawat merupakan salah satu bentuk permasalahan dan dapat menurunkan semangat, prestasi kerja, dan meningkatkan risiko kesalahan intervensi yang dapat membahayakan bagi pasien ataupun perawat itu sendiri.

3.5. Pengaruh Konflik terhadap Stres Kerja Perawat

Hasil penelitian (Faremi et al., 2019) menunjukkan bahwa faktor konflik kerja antara dokter dan perawat menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap stres kerja perawat. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya nilai mean sebesar 1.76% yang berarti sebagian perawat mengakui bahwa mereka merasakan stres kerja akibat konflik dengan dokter. Hasil penelitian (Hasby, 2017) menunjukkan bahwa konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap stres kerja perawat. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai t tabel pada taraf signifikansi 5% (2-tailed). Konflik kerja diketahui t hitung (2,411) > t tabel (2,005) dan sig. (0,019) < 0,05 yang berarti variabel konflik kerja berpengaruh terhadap stres kerja. Hasil penelitian (Jayati, 2020) menunjukkan bahwa konflik kerja yang terjadi antara perawat dengan sesama perawat seperti

terjadinya perselisihan paham yang mengakibatkan stres kerja. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil analisis yang menunjukkan bahwa selisih paham ($p\text{-value} = 0,0004$) menyebabkan stress kerja perawat.

Perawat yang mengalami hal tersebut tentu akan menurunkan dukungan sosial yang diterima. Dukungan sosial padahal sangat dibutuhkan seorang perawat untuk mendukung di lingkungan kerja rumah sakit dengan beban kerja yang tinggi. Dukungan dapat datang dari pasangan atau kekasih, organisasi, keluarga, teman, atau lainnya (Syahpriani, 2017). Tidak semua orang akan mendapatkan dukungan sosial. Faktor yang berhubungan dengan hal tersebut yaitu seseorang penerima dukungan tidak ramah, egois, dan tidak senang membantu orang lain. Beberapa orang juga memiliki persepsi bahwa tidak ingin membebani orang lain (Sarafino & Timothy, 2011).

4. KESIMPULAN

Konflik antara perawat dan dokter dapat terjadi karena kekeliruan dalam komunikasi dan penafsiran instruksi sehingga terjadinya perbedaan pendapat. Konflik antar perawat dapat terjadi ketika berselisih pendapat, sehingga hal tersebut dapat berdampak buruk dan menurunkan dukungan sosial.

Konflik antara rawat dengan pasien dan keluarga terjadi karena komplain dan tuntutan yang tinggi dari pasien atau keluarga terhadap pelayanan perawat. Stres kerja dapat dilihat ketika perawat mengalami pusing, berkeringat, jantung berdebar, dan sulit konsentrasi, sehingga menyebabkan kesalahan kerja dan penurunan kualitas kerja. Konflik dapat terjadi karena komunikasi yang buruk dan tuntutan pekerjaan sehingga mengakibatkan selisih paham, selisih pendapat, dan berkurangnya dukungan sosial yang berimplikasi terhadap stres kerja perawat.

REFERENSI

- Agastya, P. Y., & Satrya, I. H. (2018). Pengaruh Konflik Interpersonal Dan Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Pada Pegawai Di Dinas Perhubungan Provinsi Bali. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(8), 4570. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2018.v07.i08.p19>
- Andriansyah, F. I. (2017). *Pengaruh beban kerja, stress kerja dan motivasi terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit Jiwa Amino Gondohutomo Provinsi Jawa Tengah* [Universitas Diponegoro]. http://eprints.undip.ac.id/58888/1/07_ANDRIANSYAH.pdf
- Faremi, F. A., Olatubi, M. I., Adeniyi, K. G., & Salau, O. R. (2019). Assessment of

- occupational related stress among nurses in two selected hospitals in a city southwestern Nigeria. *International Journal of Africa Nursing Sciences*, 10(June 2018), 68–73.
<https://doi.org/10.1016/j.ijans.2019.01.008>
- Hadiansyah, T., Praghlapati, A., & Aprianto, D. P. (2019). *Gambaran Stres Kerja Perawat Yang Bekerja di Unit Gawat Darurat*. 7(2), 50–58.
- Hartog, C. S., & Benbenishty, J. (2014). Understanding Nurse–Physician Conflicts in The ICU. *Intensive Care Medicine*, 41(2), 331–333.
<https://doi.org/10.1007/s00134-014-3517-z>
- Hasby, M. (2017). *Pengaruh konflik kerja, beban kerja, dan komunikasi terhadap stres kerja perawat bagian rawat inap (pada RSUD Petala Bumi Pekanbaru)*. 4(1), 884–898.
- Jayati, T. (2020). Korelasi Konflik Kerja Dengan Tingkatan Stres Kerja Pada Perawat Di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2019. *Jurnal Photon*, 10(2), 158–166.
- Lendombela, D. P. J., Posangi, J., & Pondaag, L. (2017). Hubungan stres kerja dengan kelelahan kerja perawat di Ruang rawat inap RSUD GMIM Kalooran Amurang. *Jurnal Keperawatan*, 5(1), 1–6.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkp/article/view/15823/15332>
- Marquis, B. L., & Huston, C. J. (2017). *Leadership Roles and Management Functions in Nursing: Theory and Application* (Ninth Edit). Lippincott Williams & Wilkins.
- Martyastuti, N. E., Isrofah, & Janah, K. (2019). Hubungan beban kerja dengan tingkat stres perawat Ruang Intensive Care Unit dan Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Kepemimpinan Dan Manajemen Keperawatan*, 2(1), 9.
<https://doi.org/10.32584/jkkm.v2i1.266>
- Mustafidz, & Mustikasari. (2013). *Faktor-faktor stres kerja perawat di Ruang IGD (emergency setting) RSUD Cibinong*.
<http://lib.ui.ac.id/naskahringkas/2015-09/S52884-Mustafidz>
- Nurazizah. (2017). *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Stres Kerja pada Perawat di Ruang Rawat Inap Kelas III RS X Jakarta 2017*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Rahmadhani, T. N. (2019). Risiko stres kerja pada perawat instalasi gawat darurat Rumah Sakit Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro dan faktor yang mempengaruhi [Universitas Airlangga]. In *Journal of Chemical Information and Modeling*.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Ratnasari, A. A., & Prasetyo, A. R. (2018). Hubungan Antara Persepsi Dukungan Organisasi Dengan Stres Kerja. *Empati*, 6(2), 70–76.

- Raungsrijan, P., & Suppapatiporn, S. (2011). Stress of nurses, attitude for development to be a magnet hospital and factors associated with stress of registered nurses in private international hospital. *J Psychiatr Assoc Thai*, 56(4), 425–436. <http://www.psychiatry.or.th/JOURNAL/56-4/09-Patcharawan.pdf>
- Sarafino, E. P., & Timothy, W. S. (2011). *Health Psychology: Biopsychosocial Interactions* (7th ed.). John Wiley & Sons, Inc.
- Singh, G. P. (2013). Job stress among emergency nursing staff: a preliminary study. *Indian Journal of Psychiatry*, 55(4), 405–407. <https://doi.org/10.4103/0019-5545.120572>
- Soep. (2012). Stres kerja perawat berdasarkan karakteristik organisasi di rumah sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 15(1), 67–74. <https://doi.org/10.7454/jki.v15i1.49>
- Sulistiyawati, N. N. N., Purnawati, S., & Muliarta, I. M. (2019). Gambaran tingkat stres kerja perawat dengan kerja shift di Instalasi Gawat Darurat RSUD Karangasem. *E-Jurnal Medika Udayana*, 8(1), 1. <https://doi.org/10.24922/eum.v8i1.45222>
- Syahpriani, R. (2017). *Perbedaan Stres Kerja pada Perawat Ditinjau dari Shift Kerja di Rumah Sakit Haji Adam Malik Medan*. Skripsi: Universitas Medan Area.
- Telaumbanua, H. T. N. (2019). *Kemampuan Pemimpin Keperawatan Dalam Melakukan Manajemen Konflik Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan*. Univeritas Sumatera Utara.
- Yuwanich, N., Akhavan, S., Nantsupawat, W., & Martin, L. (2017). Experiences of Occupational Stress among Emergency Nurses at Private Hospitals in Bangkok, Thailand. *Open Journal of Nursing*, 07(06), 657–670. <https://doi.org/10.4236/ojn.2017.76049>