

**TESIS**

**HUBUNGAN BEBAN KERJA DAN KECERDASAN SPIRITUAL  
PERAWAT DENGAN KUALITAS PELAYANAN DI INSTALASI  
HEMODIALISIS RSUD DR. SOETOMO SURABAYA**



**M. MARIADI  
202106021**

**PROGRAM STUDI MAGISTER KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS BINA SEHAT PPNI  
2024**

**TESIS**

**HUBUNGAN BEBAN KERJA DAN KECERDASAN SPIRITUAL  
PERAWAT DENGAN KUALITAS PELAYANAN DI INSTALASI  
HEMODIALISIS RSUD DR. SOETOMO SURABAYA**



**M. MARIADI  
202106021**

**PROGRAM STUDI MAGISTER KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS BINA SEHAT PPNI  
2024**

**TESIS**

**HUBUNGAN BEBAN KERJA DAN KECERDASAN SPIRITUAL  
PERAWAT DENGAN KUALITAS PELAYANAN DI INSTALASI  
HEMODIALISIS RSUD DR. SOETOMO SURABAYA**

Untuk Memperoleh Gelar Magister (M.Kep) dalam Program Studi Magister  
Keperawatan Universitas Bina Sehat PPNI



**M. MARIADI  
202106021**

**PROGRAM STUDI MAGISTER KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS BINA SEHAT PPNI  
2024**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

**M. MARIADI**  
**202106021**



**LEMBAR PENGESAHAN TESIS**

**HUBUNGAN BEBAN KERJA DAN KECERDASAN SPIRITUAL  
PERAWAT DENGAN KUALITAS PELAYANAN DI INSTALASI  
HEMODIALISIS RSUD DR. SOETOMO SURABAYA**

**Diajukan Oleh**

**M. MARIADI  
NIM. 202106021**

**USULAN PENELITIAN INI TELAH DISETUJUI  
PADA TANGGAL 13 MARET 2024**

Pembimbing 1



Dr. Faisal Ibnu, S.Kep., Ns., M.Kes  
NIK. 162 601 026

Pembimbing 2



Dr. Tri Ratnaningsih, S.Kep.Ns., M.Kes  
NIK. 162 601 005

Mengetahui  
Ketua Program Studi



Dr. Lilik Ma'rifatul Azizah, S.Kep.,Ns.,M.Kes  
NIK. 162 601 015



## LEMBAR PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh:


Nama Mahasiswa : M.Mariadi  
NIM : 202106021  
Program Studi : Magister Keperawatan  
Pada Tanggal : 27 Agustus 2024  
Judul Tesis : Hubungan Beban Kerja dan Kecerdasan Spiritual Perawat dengan Kualitas Pelayanan di Instalasi Hemodialisis RSUD Dr. Soetomo Surabaya

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dosen Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar **M.Kep** pada Program Studi Magister Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto

### DOSEN PENGUJI

Ketua Penguji : **Dr. Windu Santoso, S.Kep., M.Kep** (.....)  
Penguji 1 : **Dr. Faisal Ibnu, S.Kep., Ns., M.Kes** (.....)  
Penguji 2 : **Dr. Tri ratnaningsih, S.Kp.Ns., M.Kes** (.....)  
Penguji 3 : **Ainur Rusdi S.Kep.,Ns.,M.Kep** (.....)

Ditetapkan di : Mojokerto  
Tanggal : 27 Agustus 2024  
**Ka. Prodi Magister Keperawatan**

  
Dr. Lilik Ma'rifatul Azizah, S.Kep.,Ns., M.Kes  
NIK. 162.601.015

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami ucapkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan naskah Proposal Tesis dengan judul “Hubungan Beban Kerja Dan Kecerdasan Spiritual Perawat Dengan Kualitas Pelayanan Di Instalasi Hemodialisis RSUD Dr. Soetomo Surabaya” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Keperawatan. Penyusunan naskah tersebut mendapatkan dukungan dari berbagai pihak sehingga tidak lupa penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Cita Rosita Sigit Prakoeswara, dr., Sp.DVE., Subsp.DAI., FINS-D, FAADV., MARS. selaku Direktur Utama Rumah Sakit Dokter Soetomo yang telah memberikan ijinnya bagi penulis untuk mengambil Pendidikan di Magister Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto.
2. Dr. Windu Santoso, S.Kp., M.Kes. selaku Rektor Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto yang senantiasa memacu, dan memotivasi mahasiswa untuk berprestasi semaksimal mungkin dan selaku penguji utama Tesis yang telah memberikan masukan untuk penyempurnaan penulisan tesis..
3. Dr. Tri Ratnaningsih, S.Kep., Ns., M.Kes selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto yang senantiasa memacu, dan memotivasi mahasiswa untuk berprestasi semaksimal mungkin dan selaku pembimbing Kedua Tesis dengan kesabaran membimbing dan selalu mensupport penulis dalam menyelesaikan naskah tugas akhir.

4. Dr. Lilik Ma'rifatul A, S.Kep., Ns., M.Kes selaku Ketua Program Studi Magister Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto yang telah memberikan kesempatan dan dukungan untuk mengeksplorasi kemampuan meneliti dan menuangkan naskah penelitian demi kemajuan pelayanan kesehatan.
5. Dr. Faisal Ibnu, S.Kep., Ns., M.Kes selaku pembimbing Ketua Tesis dengan kesabaran membimbing dan selalu mensupport penulis dalam menyelesaikan naskah tugas akhir.
6. Keluargaku, istri tersayang dan anak-anakku yang tercinta terima kasih dukungan doa, kasih sayang serta supportnya yang kalian berikan buat penulis untuk menjadi manusia yang lebih baik dan bermanfaat.
7. Teman-teman Progam Studi Magister Keperawatan yang telah memberikan masukan dan supportnya dalam penyelesaian tugas ini.
8. Teman-teman HD dan semua pihak yang telah membantu kelancaran Tugas Akhir ini.

Semoga Allah SWT membalas budi baik semua pihak yang telah memberi kesempatan, dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan proposal tesis ini. Akhirnya penulis berharap semoga proposal tesis ini dapat bermanfaat bagi pelayanan Kesehatan dan membawa keberkahan, Amiin.

Mojokerto, September 2023

Penulis



## RINGKASAN

### HUBUNGAN BEBAN KERJA DAN KECERDASAN SPIRITUAL DENGAN KUALITAS PELAYANAN DI INSTALASI HEMODIALISIS RSUD DR. SOETOMO SURABAYA

Oleh : M. Mariadi

Perawat merupakan tenaga kesehatan terbanyak di rumah sakit sehingga memiliki peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan (Zamroni, Nursalam and Wahyudi, 2021). Namun, kualitas pelayanan keperawatan di rumah sakit masih ditemukan tidak baik (Elfina, Syam and Nasution, 2022). Kualitas pelayanan keperawatan pada pasien hemodialisis ditentukan oleh peranan dan kinerja perawat (Anik Inayati, 2021). Perawat yang bertugas di ruang hemodialisis memiliki beban kerja yang tinggi (Elias, Welly and Tatura, 2020). Perawat menggunakan kecerdasan spiritual saat memberikan asuhan keperawatan pada pasien hemodialisis agar pasien merasakan kepuasan tindakan yang berdampak pada kualitas pelayanan (Sumah, 2020). Oleh karena itu, diperlukan analisis hubungan beban kerja dan kecerdasan spiritual perawat dengan kepuasan pelayanan di ruang hemodialisis.

Tinjauan pustaka yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsep beban kerja, konsep kecerdasan spiritual, konsep kualitas pelayanan, konsep hemodialisis, dan Teori Imogene M. King. *Theoretical mapping* berisi hasil pencarian keaslian penelitian dengan hasil 15 artikel sesuai dengan *keyword* dan kriteria PICOS yang telah ditetapkan oleh peneliti. Tinjauan teori yang sudah didapatkan digunakan sebagai penguat dalam penyusunan penelitian hubungan beban kerja perawat dan kecerdasan spiritual perawat dengan kualitas pelayanan di Instalasi Hemodialisis RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

Kerangka konseptual berisi bagan teori yang digunakan sebagai dasar pemikiran penelitian. Teori Imogene M. King seorang perawat dan pasien saling berinteraksi untuk mencapai tujuan yang sama. Perawat di instalasi hemodialisis memberikan pelayanan kepada pasien yang rutin melakukan hemodialisis memiliki beban kerja yang berbeda dengan ruang lainnya. Perawat melakukan transaksi kepada pasien menggunakan kecerdasan spiritual sebagai koping untuk menjaga pelayanan yang optimal, sehingga memberikan kepuasan pasien. Beban kerja adalah sebuah proses atau kegiatan yang harus segera diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu (Cookson and Stirk, 2019). Beban kerja terdiri dari fisik dan psikologis. Kecerdasan spiritual terdiri Berpikir Kritis, Pembentukan Persepsi, Kesadaran Transendental, Pengembangan Area Kesadaran. Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat subjektif, sulit diukur, dapat berubah-ubah, serta banyak sekali faktor yang berpengaruh sebanyak dimensi dalam kehidupan manusia. Subjektivitasme tersebut bisa berkurang dan bahkan bisa menjadi objektif bila cukup banyak orang yang sama pendapatnya terhadap suatu hal. Kepuasan pasien terdiri dari *Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy, Reliability*.

Desain dalam penelitian ini adalah penelitian *cross-sectional* yang menghubungkan beban kerja dan kecerdasan spiritual dengan kualitas pelayanan di instalasi hemodialisis. Populasi penelitian ini adalah 35 perawat hemodiaslis dan seluruh pasien hemodialisis di RSUD Dr. Soetomo. Penelitian ini dengan teknik total sampling untuk perawat anak dan teknik *simple random sampling* untuk keluarga pasien di ruang anak. Sampel perawat berjumlah 35 dan pasien 153. Data penelitian dikumpulkan melalui kuesioner dari variabel beban kerja, kecerdasan spiritual, dan kualitas pelayanan. Data penelitian diolah dengan uji deskripsi dan uji regresi logistik dengan nilai  $p \leq 0,05$ .

Hasil penelitian didapatkan bahwa Hampir seluruh (62,9%) perawat responden menyatakan beban kerja dalam kategori sedang Hampir seluruh (57,6%) perawat responden memiliki kecerdasan spiritual yang sedang. Setengah (50%) pasien responden merasakan puas terkait kualitas pelayanan di Instalasi Hemodialisis. Berdasarkan hasil uji regresi menunjukkan nilai p value beban kerja perawat (0,002) dan nilai p value kecerdasan spiritual perawat (0,004). Hal ini menunjukkan nilai p value  $<0,05$  dan dinyatakan signifikan sehingga  $H_0$  ditolak dan hipotesis pada penelitian ini ( $H_1$ ) dapat diterima pada taraf signifikan p value  $<0,05$  dan 0,01. Nilai koefisien regresi (B) menunjukkan hasil negatif pada beban kerja perawat (-0,232) dan positif pada kecerdasan spiritual perawat (0,216). Hasil negatif dapat diartikan hubungan beban kerja perawat dengan kualitas pelayanan tidak sejalan atau berbalik. Hasil positif dapat diartikan kecerdasan spiritual perawat dengan kualitas pelayanan sejalan. Apabila kecerdasan spiritual tinggi maka kualitas pelayanan yang dirasakan dengan puas. Hasil constant menunjukkan p value 0,000 dapat diartikan bahwa beban kerja perawat dan kecerdasan spiritual perawat memiliki hubungan dengan kualitas pelayanan.

Beban kerja keperawatan adalah jumlah waktu dan perawatan yang dapat dicurahkan oleh perawat (secara langsung dan tidak langsung) untuk pasien, tempat kerja, dan pengembangan profesional (Alghamdi, 2016). Jumlah total tanggung jawab perawat selama bertugas di rumah sakit atau fasilitas kesehatan lainnya dikenal dengan beban kerja perawat. Kecerdasan spiritual mengacu pada serangkaian aktivitas yang menghasilkan kesadaran diri dan wawasan mendalam tentang kehidupan selain memastikan kasih sayang dan fleksibilitas dalam perilaku, memberikan kualitas hidup yang memiliki tujuan dengan cara yang menarik tujuan melampaui dunia material (Aliabadi *et al.*, 2021). Proses ini memungkinkan individu untuk beradaptasi dengan baik terhadap lingkungan dalam memuaskan orang lain. Kualitas pelayanan keperawatan dapat direpresentatif dari kepuasan pasien selama mendapatkan perawatan. Kepuasan pasien merupakan persepsi pasien terkait harapannya dalam memperoleh pelayanan keperawatan di rumah sakit. Kepuasan ini terkait sesuatu yang telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan kemampuan pasien dan keluarganya, perhatian terhadap keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan pasien, kondisi lingkungan fisik, serta tanggapan terhadap kebutuhan pasien sehingga kesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas dan hasil (Sesrianty, Machmud and Yeni, 2019). Beban kerja dan kecerdasan spiritual memiliki hubungan dengan kualitas pelayanan. Peneliti berasumsi bahwa beban

kerja dan kecerdasan spiritual berhubungan dengan kualitas pelayanan keperawatan di Instalasi hemodialisis. Beban kerja dan kecerdasan spiritual akan menciptakan kinerja perawat yang optimal dalam melakukan tindakan. Kinerja perawat dalam tugas hemodialisis yang cukup kompleks dengan jumlah pasien yang tidakseimbangan dengan jumlah perawat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan keperawatan.

Pimpinan rumah sakit dan manajer keperawatan dapat memperhatikan tingkat beban kerja dan caring perawat hemodialisis dalam memberikan asuhan keperawatan dengan cara memberikan pelatihan dan reflesi diri melalui refreasing atau outbound. Selain itu, manajemen keperawatan dapat mempertimbangkan jumlah perawat ruang hemodialisis dengan mengetahui beban kerja dalam penerapan pelayanan asuhan keperawatan di Instalasi Hemodialisis. Perawat hemodialisis dapat meningkatkan kecerdasan spiritual dalam memberikan asuhan keperawatan melalui pelatihan dan *workshop* agar dalam pelaksanaan pelayanan keperawatan dapat optimal. Hal ini tentunya akan berdampak pada proses pengobatan yang dirasakan pasien akan semakin memuaskan.



## **SUMMARY**

### **THE RELATIONSHIP OF WORKLOAD AND SPIRITUAL INTELLIGENCE WITH QUALITY OF IN THE HEMODIALYSIS INSTALLATION OF RSUD DR. SOETOMO SURABAYA**

**By: M. Mariadi**

Nurses are the largest number of health workers in hospitals so they have an important role in determining the quality of service (Zamroni, Nursalam and Wahyudi, 2021). However, the quality of nursing services in hospitals is still found to be not good (Elfina, Syam, and Nasution, 2022). The quality of nursing services for hemodialysis patients is determined by the role and performance of nurses (Anik Inayati, 2021). Nurses who work in hemodialysis rooms have a high workload (Elias, Welly, and Tatura, 2020). Nurses use spiritual intelligence when providing nursing care to hemodialysis patients so that patients feel satisfaction from actions that have an impact on the quality of service (Sumah, 2020). Therefore, it is necessary to analyze the relationship between workload and spiritual intelligence of nurses with service satisfaction in the hemodialysis room.

The literature review used in this research is the concept of workload, the concept of spiritual intelligence, the concept of service quality, the concept of hemodialysis, and Imogene M. King's theory. Theoretical mapping contains the results of research authenticity searches with the results of 15 articles by the keywords and PICOS criteria set by the researcher. The theoretical insights that have been obtained are used as reinforcement in preparing research on the relationship between nurses' workload and nurses' spiritual intelligence with the quality of service at the Hemodialysis Installation at Dr. Soetomo Surabaya.

The conceptual framework contains a theory chart that is used as a basis for research thinking. Imogene M. King's theory is that nurses and patients interact with each other to achieve the same goal. Nurses in hemodialysis installations providing services to patients who routinely undergo hemodialysis have a different workload than other rooms. Nurses carry out transactions with patients using spiritual intelligence as coping to maintain optimal service, thereby providing patient satisfaction. Workload is a process or activity that must be completed immediately by a worker within a certain period (Cookson and Stirk, 2019). The workload consists of physical and psychological. Spiritual intelligence consists of Critical Thinking, Formation of Perception, Transcendental Awareness, and Development of Areas of Awareness. Patient satisfaction is a very subjective thing, difficult to measure, and can change, and many factors influence many dimensions of human life. This subjectivity can be reduced and can even become objective if enough people have the same opinion on something. Patient satisfaction consists of Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy, and Reliability.



The design of this research is a cross-sectional study that correlates workload and spiritual intelligence with the quality of service in hemodialysis installations. The population of this study was 35 hemodialysis nurses and all hemodialysis patients at RSUD Dr. Soetomo. This research used a total sampling technique for pediatric nurses and a simple random sampling technique for families of patients in the pediatric ward. The sample numbered 35 nurses and 153 patients. Research data was collected through questionnaires from the variables workload, spiritual intelligence, and service quality. Research data was processed using the description test and logistic regression test with a  $p\text{-value} \leq 0.05$ .

The research results showed that almost all of the nurse respondents stated that their workload was in the medium category, 22 people (62.9%). Almost half of the nurses in this study had moderate spiritual intelligence, namely 20 people (57.6%). Almost all patient respondents were satisfied regarding the quality of service, 132 patients (86.3%), but 21 patients were still found to be quite satisfied regarding the quality of service at the Hemodialysis Installation (13.7%). Based on the results of the regression test, show the  $p\text{-value}$  of nurses' workload (0.002) and the  $p\text{-value}$  of nurses' spiritual intelligence (0.004). This shows that the  $p\text{-value}$  is  $<0.05$  and is declared significant so  $H_0$  is rejected and the hypothesis in this study ( $H_1$ ) can be accepted at a significant level of  $p\text{-value} <0.05$  and 0.01. The regression coefficient value (B) shows negative results on nurses' workload (-0.232) and positive results on nurses' spiritual intelligence (0.216). Negative results can mean that the relationship between nurse workload and service quality is not in line or reversed. Positive results can be interpreted as nurses' spiritual intelligence and service quality being in line. If spiritual intelligence is high, the quality of service will be felt with satisfaction. The constant results show a  $p\text{-value}$  of 0.000, which means that nurse workload and nurse spiritual intelligence have a relationship with service quality.

Nursing workload is the amount of time and care that nurses can devote (directly and indirectly) to patients, the workplace, and professional development (Alghamdi, 2016). The total number of nurses' responsibilities while on duty in a hospital or other health facility is known as the nurse's workload. Spiritual intelligence refers to a set of activities that generate self-awareness and deep insight into life in addition to ensuring compassion and flexibility in behavior, providing a purposeful quality of life in a way that attracts purpose beyond the material world (Aliabadi et al., 2021). This process allows individuals to adapt well to the environment to satisfy others. The quality of nursing services can be represented by patient satisfaction while receiving care. Patient satisfaction is the patient's perception regarding their expectations in obtaining nursing services at the hospital. This satisfaction is related to something that has been fulfilled, optimal results obtained for each patient, and health services by paying attention to the abilities of the patient and his family, attention to his family, attention to the patient's needs, physical environmental conditions, and response to the patient's needs so that the best possible continuity between satisfaction and results

(Sesrianty, Machmud and Yeni, 2019). Workload and spiritual intelligence have a relationship with service quality. Researchers assume that workload and spiritual intelligence influence patient satisfaction regarding nursing services in hemodialysis installations. Workload and spiritual intelligence will create optimal nurse performance in carrying out actions. The performance of nurses in hemodialysis tasks is quite complex with the number of patients being unbalanced with the number of nurses which influences the quality of nursing services.

Hospital leaders and nursing managers can pay attention to the level of workload and caring of hemodialysis nurses in providing nursing care by providing training and self-reflection through refreshing or outbound activities. Apart from that, nursing management can consider the number of hemodialysis room nurses by knowing the workload in implementing nursing care services in the hemodialysis installation. Hemodialysis nurses can increase spiritual intelligence in providing nursing care through training and workshops so that the implementation of nursing services can be optimal. This will of course have an impact on the treatment process which the patient feels will be more satisfying.



## ABSTRAK

### HUBUNGAN BEBAN KERJA DAN KECERDASAN SPIRITUAL PERAWAT DENGAN KUALITAS PELAYANAN DI INSTALASI HEMODIALISIS RSUD DR. SOETOMO SURABAYA

Oleh : M. Mariadi

Kualitas pelayanan keperawatan pada pasien hemodialisis ditentukan oleh peranan dan kinerja perawat yang didasari beban kerja. Perawat menggunakan kecerdasan spiritual saat memberikan asuhan keperawatan pada pasien hemodialisis sehingga pasien merasakan kepuasan tindakan yang berdampak pada kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan beban kerja dan kecerdasan spiritual perawat dengan kualitas pelayanan di ruang hemodialisis. Penelitian ini menggunakan desain *cross-section* dengan sampel 35 perawat dan 153 pasien hemodialisis di RSUD Dr. Soetomo. Penelitian ini dengan teknik total sampling untuk perawat hemodialisis dan teknik *simple random sampling* untuk pasien hemodialisis. Data penelitian dikumpulkan melalui kuesioner dari variabel beban kerja, kecerdasan spiritual, dan kepuasan pasien terkait kualitas pelayanan. Data penelitian diolah dengan uji regresi logistik dengan nilai  $p \leq 0,05$ . Hasil uji regresi logistic menunjukkan bahwa nilai  $p$  values 0,001, sehingga dapat diartikan  $H_0$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara beban kerja perawat dan kecerdasan spiritual perawat dengan kualitas pelayanan hemodislisis. Beban kerja dan kecerdasan spiritual akan menciptakan kinerja perawat yang optimal dalam melakukan tindakan. Kinerja perawat dalam tugas hemodialisis yang cukup kompleks dengan jumlah pasien yang tidak seimbang dengan jumlah perawat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan keperawatan.

**Kata Kunci** : Beban Kerja, Hemodialisis, Kecerdasan Spiritual, Kualitas Pelayanan. Perawat

## ABSTRACT

### THE RELATIONSHIP OF WORKLOAD AND SPIRITUAL INTELLIGENCE WITH QUALITY OF IN THE HEMODIALYSIS INSTALLATION OF RSUD DR. SOETOMO SURABAYA

By: M. Mariadi

The quality of nursing services for hemodialysis patients is determined by the role and performance of nurses with a high workload. Nurses use spiritual intelligence when providing nursing care to hemodialysis patients so that patients feel satisfaction from actions that have an impact on the quality of service. This research purpose to analyze the relationship between workload and spiritual intelligence of nurses with service satisfaction in the hemodialysis room. This study used a cross-section design with a sample of 35 nurses and 153 hemodialysis patients at RSUD Dr. Soetomo. This research used a total sampling technique for hemodialysis nurses and a simple random sampling technique for hemodialysis patients. Research data was collected through questionnaires from workload variables, spiritual intelligence, and patient satisfaction related to service quality. Research data was processed using a logistic regression test with a p-value  $\leq 0.05$ . The results of the logistic regression test show that the p-value is 0.001, so it can be interpreted that  $H_0$  is rejected. This shows that there is a relationship between nurses' workload nurses' spiritual intelligence and the quality of hemodialysis services. Workload and spiritual intelligence will create optimal nurse performance in carrying out actions. The performance of nurses in hemodialysis tasks is quite complex with the number of patients being unbalanced with the number of nurses which affects the quality of nursing services.

**Keywords:** Hemodialysis, Nurse Workload, Service Quality, Spiritual Intelligence



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PRASYARAT GELAR MAGISTER .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN TESIS .....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN TESIS .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....</b>	<b>ix</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>x</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRACK .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xxii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xxiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xxiv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN.....</b>	<b>xxv</b>
<b>BAB 1    PENDAHULULAN .....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	4
1.3    Tujuan Penelitian.....	4
1.3.1    Tujuan Umum .....	4
1.3.2    Tujuan Khusus .....	4
1.4    Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1    Manfaat Teoritis.....	5

1.4.2	Manfaat Praktis .....	5
<b>BAB 2</b>	<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1	Konsep Beban Kerja.....	6
2.1.1	Pengertian Beban Kerja .....	6
2.1.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja .....	6
2.1.3	Indikator Beban Kerja.....	8
2.1.4	Dimensi Beban Kerja .....	9
2.1.5	Dampak Beban Kerja .....	10
2.1.6	Alat Ukur Beban Kerja .....	10
2.2	Konsep Kecerdasan Spiritual .....	11
2.2.1	Pengertian Kecerdasan Spiritual .....	11
2.2.2	Komponen Kecerdasan Spiritual .....	11
2.2.3	Tanda-tanda Kecerdasan .....	12
2.2.4	Manfaat Kecerdasan Spiritual .....	13
2.2.5	Alat Ukur Kecerdasan Spiritual .....	14
2.3	Konsep Kualitas Pelayanan .....	14
2.3.1	Pengertian Kualitas Pelayanan .....	14
2.3.2	Dimensi Kualitas Pelayanan .....	15
2.3.3	Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	18
2.3.4	Indikasi Kualitas Pelayanan .....	21
2.3.5	Alat Ukur Kualitas Pelayanan.....	22
2.4	Konsep Hemodialisis.....	22
2.4.1	Pengertian Hemodialisis .....	22
2.4.2	Tujuan Hemodialisis .....	23
2.4.3	Indikasi Hemodialisis.....	24
2.4.4	Kontra Indikasi Hemodialisis .....	25
2.4.5	Proses Hemodialisis .....	25
2.5	Teori Imogene M. King.....	26

2.6	Kerangka Teori.....	28
2.7	<i>THEORETICAL MAPPING</i> .....	30
<b>BAB 3</b>	<b>KERANGKA KONSEPTUAL .....</b>	<b>37</b>
3.1	Kerangka Konseptual .....	37
3.2	Hipotesis Penelitian :.....	38
<b>BAB 4</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>40</b>
4.1	Desain Penelitian.....	40
4.2	Populasi, Sampel, Besar Sampel dan Sampling.....	40
4.2.1	Populasi.....	40
4.2.2	Sampel.....	40
4.2.3	Teknik Sampling dan Besar Sampel .....	42
4.3	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	42
4.3.1	Variabel Penelitian.....	42
4.3.2	Definisi Operasional.....	43
4.4	Instrumen Penelitian.....	44
4.4.1	Instrumen Beban Kerja .....	44
4.4.2	Instrumen Kecerdasan Spiritual.....	44
4.4.3	Instrumen Kualitas Pelayanan.....	45
4.5	Alat dan Bahan Penelitian .....	45
4.6	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	45
4.7	Prosedur Pengambilan Data .....	46
4.8	Analisis Data Penelitian .....	48
4.8.1	Analisis Univariate dengan Deskriptif.....	48
4.8.2	Analisis Multivariate dengan Regresi Logistik.....	50
4.9	Kerangka Operasional .....	51
4.10	Etik Penelitian.....	51
4.10.1	Prinsip Manfaat.....	52
4.10.2	Prinsip Menghargai Manusia ( <i>Respect of Human</i> ) .....	52

4.10.3	Prinsip Keadilan ( <i>Justice</i> ) .....	54
4.11	Keterbatasan .....	54
<b>BAB 5</b>	<b>HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN .....</b>	<b>55</b>
5.1	Data Umum .....	55
5.1.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	55
5.1.2	Karakteristik Demografi Responden.....	56
5.2	Data Khusus .....	57
5.2.1	Variabel Beban Kerja Perawat.....	57
5.2.2	Variabel Kecerdasan Spiritual Perawat.....	58
5.2.3	Variabel Kualitas Pelayanan .....	58
5.2.4	Uji Analisis Beban Kerja dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Hemodialisis .....	59
<b>BAB 6</b>	<b>PEMBAHASAN.....</b>	<b>60</b>
6.1	Beban Kerja Perawat Instalasi Hemodialisis.....	60
6.2	Kecerdasan Perawat Instalasi Hemodialisis .....	63
6.3	Kualitas Pelayanan Instalasi Hemodialisis.....	67
6.4	Hubungan Beban Kerja Perawat dengan Kualitas Pelayanan di Instalasi Hemodialisis .....	69
6.5	Hubungan Kecerdasan Spiritual Perawat dengan Kualitas Pelayanan di Instalasi Hemodialisis .....	74
6.6	Analisis Beban Kerja Perawat dan Kecerdasan Spiritual Perawat dengan Kualitas Pelayanan di Instalasi Hemodialisis .....	78
<b>BAB 7</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>82</b>
7.1	Simpulan.....	82
7.2	Saran.....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>84</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>89</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Pencarian Jurnal <i>Theoretical Mapping</i> .....	30
Tabel 4.1 Definisi Operasional Penelitian .....	43
Tabel 5.1 Karakteristik Demografi Perawat Hemodialisis RSUD Dr. Soetomo pada Februari 2024 .....	56
Tabel 5.2 Karakteristik Demografi Pasien Hemodialisis RSUD Dr. Soetomo.....	57
Tabel 5.3 Variabel Beban Kerja Perawat.....	57
Tabel 5.4 Variabel Kecerdasan Spiritual Perawat .....	58
Tabel 5.5 Variabel Kualitas Pelayanan .....	58
Tabel 5.6 Analisis Hipotesis Uji Regresi Beban Kerja dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Hemodialisis.....	59



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Theory Imogene M. King.....	28
Gambar 2.2 Kerangka Teori Penelitian dengan Grand Teori Interaksi dari Imogene m. King dalam (Nursalam, 2020).....	28
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	37
Gambar 4.1 Kerangka Operasional.....	51



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin .....	89
Lampiran 2 Sertifikat Etik Penelitian.....	90
Lampiran 4 Kuesioner Demografi .....	99
Lampiran 5 Kuesioner Beban Kerja.....	100
Lampiran 6 Kuesioner Kecerdasan Spiritual Perawat .....	101
Lampiran 7 Kuesioner Kepuasan Pasien .....	104
Lampiran 8 Tabulasi Data Umum dan Khusus .....	107
Lampiran 9 Tabulasi Data Umum.....	119
Lampiran 10 Tabulasi Data Khusus.....	128
Lampiran 11 Hasil Uji SPSS.....	139



## DAFTAR SINGKATAN

Dr	: Doktor
GFR	: <i>Glomerulus Filtration Rate</i>
ICU	: <i>Intensive Care Unit</i>
PPNI	: Persatuan Perawat Nasional Indonesia
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
SISRI	: <i>Spiritiual Intelligence Self-Report Inventory</i>
SWAT	: <i>Subjective Workload Assessment Technique</i>





## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadpour, B., Ghafourifard, M. and Ghahramanian, A. (2020) 'Trust towards nurses who care for haemodialysis patients: a cross-sectional study', *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 34(4), pp. 1010–1016. doi: 10.1111/scs.12809.
- Alghamdi, M. G. (2016) 'Nursing workload: A concept analysis', *Journal of Nursing Management*, 24(4), pp. 449–457. doi: 10.1111/jonm.12354.
- Aliabadi, P. K. *et al.* (2021) 'The role of spiritual intelligence in predicting the empathy levels of nurses with COVID-19 patients', *Archives of Psychiatric Nursing*, 35(6), pp. 658–663. doi: 10.1016/j.apnu.2021.10.007.
- Alligood, M. R. (2017) *Pakar Teori Keperawatan dan Karya Mereka [Nursing Theory Experts and Their Work]*. Indonesia. Edited by H. A. Yani and I. Kusman. Singapore: Elsevier Ltd.
- Amin, K. M. (2023) 'Hubungan Kecerdasan Spiritual Perawat dengan Pemenuhan Kebutuhan Spiritual Pasien di Ruang Rawat Inap', *Jurnal Riset Ilmu Kesehatan dan Keperawatan*, Vol.1(No.1), pp. 26–32.
- Amiri, Z. and Amiri, H. (2019) 'The Relationship between Spiritual and Emotional Intelligence and the Quality of Nursing Care in Nurses Working in Ayatollah Taleghani Hospital in Kermanshah in 2018', *SJNMP*, 5(1), pp. 82–93. Available at: <http://sjnmp.muk.ac.ir/article-1-217-en.html>.
- Anik Inayati, *et al.* (2021) 'Perilaku Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Yang Menjalani Hemodialisis Pada Masa Pandemi Covid-19', *Peran Mikronutrisi Sebagai Upaya Pencegahan Covid-19*, 11 No 1(Januari), pp. 1–8.
- Ariyanti, D. (2021) 'Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Ud.Wirasena Inti Nusa Bagian Produksi', *Repository Stie Pgri Dewantara Jombang*, pp. 5–24.
- Assyfa, N. *et al.* (2023) 'Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Spiritual Terhadap Kinerja Perawat: Literature Review', *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4, pp. 5640–5649. Available at: [http://digilib.unila.ac.id/69554/%0Ahttp://digilib.unila.ac.id/69554/1/SKRIPSI FULL TANPA BAB PEMBAHASAN.pdf](http://digilib.unila.ac.id/69554/%0Ahttp://digilib.unila.ac.id/69554/1/SKRIPSI%20FULL%20TANPA%20BAB%20PEMBAHASAN.pdf).
- Avia, I., Handiyani, H. and Gayatri, D. (2021) 'Relationship between nurse case manager's communication skills and patient satisfaction at hospital in Jakarta', *Enfermeria Clinica*, 31, pp. S413–S418. doi: 10.1016/j.enfcli.2020.09.036.
- Baker, M. S. (2019) *Hubungan Pelaksanaan Discharge Planning dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas II dan III RSUD Prof.Dr.W.Z Johannes Kupang, Universitas Airlangga*. Available at:

[http://repository.unair.ac.id/83956/8/FKP. N. 30-19 Bak h.pdf](http://repository.unair.ac.id/83956/8/FKP_N.30-19_Bak_h.pdf).

- Beni, K. *et al.* (2020) 'Spiritual Intelligence Roles to Improve the Quality of Nursing Care: A Systematic Review', *Jurnal Ners*, 14, p. 93. doi: 10.20473/jn.v14i3.16952.
- Bratiyani, A. (2018) 'Pengaruh Beban Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Perawat Di Rsud Dr. a. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung', *Journal of Chemical Information and Modeling*, (2001), pp. 13–35.
- Cookson, M. D. and Stirk, P. M. R. (2019) 'Tinjauan pustaka Beban kerja', (2010), pp. 12–42.
- Dehnavi, M. *et al.* (2022) 'The correlation between emotional intelligence and clinical competence in nurses working in special care units: A cross-sectional study', *Nurse Education Today*, 116, p. 105453. doi: 10.1016/j.nedt.2022.105453.
- Destiani, W., Mediawati, A. S. and Hara Permana, R. (2020) *The Mental Workload Of Nurses In The Role Of Nursing Care Providers*.
- Dewi, K. T. S. (2020) 'the Influence of Spiritual Intelligence and Emotional Intelligence on Job Satisfaction and Nursing Performance', *International Journal of Social Science and Business*, 4(1), pp. 66–73. doi: 10.23887/ijssb.v4i1.24339.
- Dinar Maulani, E. S. (2022) 'Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien Hemodialisis', *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 3(1), pp. 153–158. doi: 10.37287/jppp.v4i1.847.
- Elfina, E., Syam, B. and Nasution, S. Z. (2022) 'Kepemimpinan Klinis terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan', *Journal of Telenursing (JOTING)*, 4(2), pp. 706–720. doi: 10.31539/joting.v4i2.4233.
- Elias, S. R., Welly, W. F. and Tatura, S. N. N. (2020) 'Faktor-Faktor Yang Berhubungan dengan Kelengkapan Pendokumentasian Asuhan Keperawatan', *Jurnal Kesehatan Medika Sainatika*, 11(2), pp. 253–257. doi: <http://dx.doi.org/10.30633/jkms.v12i2.987>.
- Faghihi, A. *et al.* (2016) 'Determining the Relation between Nurses Spiritual Intelligence and Nursing Care Quality in Estahban City Imam Khomeini Hospital (the Relation of Spiritual Intelligence and Nursing Care Quality)', *International Journal of Advanced Biotechnology and Research*, 7(2), pp. 976–2612. Available at: <http://www.bipublication.com>.
- Fashi, F. M. (2017) 'Studying the relationship between spiritual intelligence of nurses and patients' satisfaction with nursing care', *Bali Medical Journal*, 6(3), p. 539. doi: 10.15562/bmj.v6i3.542.
- Herawati, N., Emma Rachmawati and Mouhamad Bigwanto (2020) 'Hubungan Karakteristik dan Kecerdasan Spiritual Perawat dengan Pemenuhan

- Kebutuhan Layanan Spiritual Pasien Rawat Inap', *ARKESMAS (Arsip Kesehatan Masyarakat)*, 4(2), pp. 179–184. doi: 10.22236/arkesmas.v4i2.3821.
- li, B. A. B. (2021) 'TINJAUAN PUSTAKA A . HASIL PENELITIAN TERDAHULU Berdasarkan hasil telusur pustaka yang dilakukan guna mendapatkan keaslian penelitian , dijumpai penelitian dengan judul yang sama tetapi ditempat penelitian yang berbeda kemudian juga dilakukan penelusuran r'.
- Indah Sari, R. N., Windyastuti, S. and Widyaningsih, T. S. (2019) 'Hubungan Beban Kerja Perawat Dengan Peran Perawat Anak Dalam Pendampingan Terapi Bermain', *Jkep*, 4(2), pp. 104–113. doi: 10.32668/jkep.v4i2.261.
- Izzata, N., Nursalam, N. and Fitryasari, R. (2021) 'The Relationship between Workload and Social Support with Nurse Job Satisfaction in Hospital Inpatient Room', *Fundamental and Management Nursing Journal*, 4(2), p. 33. doi: 10.20473/fmnj.v4i2.27821.
- Jame Chenarboo, F., Hekmatshoar, R. and Fallahi, M. (2022) 'The influence of physical and mental workload on the safe behavior of employees in the automobile industry', *Heliyon*, 8(10), p. e11034. doi: 10.1016/j.heliyon.2022.e11034.
- KHandan, M., Eyni, Z. and Koohpaei, A. (2017) 'Relationship between Spiritual Intelligence and Job Performance: A Case Study of Nurses and Nursing Aids in the Main University Hospital of Qom, Iran', *Health, Spirituality and Medical Ethics*, 4(3), pp. 8–13. Available at: <https://jhsme.muq.ac.ir/article-1-152-en.html>.
- Kotler, P. and Keller, K. L. (2009) 'Manajemen Pemasaran 13th, JilidI'. Terjemahan oleh Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Lado, S. E. (2018) 'Hubungan antara Beban Kerja dengan Stres Kerja Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Advent Bandung', *Jurnal Psikologi*.
- Lehto, R. H. *et al.* (2020) 'Hospice Employees' Perceptions of Their Work Environment: A Focus Group Perspective', *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(17), pp. 1–16. doi: 10.3390/ijerph17176147.
- Mawikere, Y., Manampiring, A. E. and Toar, J. M. (2021) 'Hubungan Beban Kerja Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pemberian Asuhan Keperawatan', *Jurnal Keperawatan*, 9(1), p. 71.
- Nasirizad Moghadam, K. *et al.* (2021) 'Nursing physical workload and mental workload in intensive care units: Are they related?', *Nursing Open*, 8(4), pp. 1625–1633. doi: 10.1002/nop2.785.
- Nursalam (2020a) *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. 6th edn. Edited by P. P. Lestari. Jakarta:

Salemba Medika.

- Nursalam (2020b) *Metode Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis Edisi 5*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam (2020c) *Metodologi penelitian ilmu keperawatan pendekatan praktis*. Edisi 5. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam, P. D. (2016) 'Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional (PP Lestari (ed.)'. Salemba Merdeka.
- Oliveira, J. F. de *et al.* (2019) 'Job Satisfaction and Work Overload among Mental Health Nurses in the South of Brazil', *Ciencia & saude coletiva*, 24(7), pp. 2593–2599. doi: 10.1590/1413-81232018247.20252017.
- Pasaribu, K. and Maryati, S. (2022) 'Beban Kerja Perawat di Ruang Hemodialisa Santosa Hospital Bandung Central Keiko', *Tunas-Tunas Riset Kesehatan*, 12, pp. 10–14.
- Pradana, A. F. (2019) *Hubungan beban kerja akademik, kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional serta kecerdasan spiritual dengan perilaku caring mahasiswa profesi ners di Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga?*, Universitas Airlangga.
- Pundati, T. M., Tamtomo, D. and Sulaeman, E. S. (2018) 'Motivation, Competence, Workload, and Their Association with Nurse Performance in Dr. Arif Zaenudin Hospital, Surakarta', *Journal of Health Policy and Management*, 3(2), pp. 63–70. doi: 10.26911/thejhpm.2018.03.02.01.
- Puspanegara, A. *et al.* (2023) 'Hubungan kecerdasan spiritual perawat pelaksana dengan pemenuhan kebutuhan spiritual pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Juanda Kuningan tahun 2023', *Jurnal Pemberdayaan dan Pendidikan Kesehatan*, 4(1), pp. 25–33. doi: 10.34305/jmc.v4i1.964.
- Ranjdoust, S. (2020) 'The Relationship between Spiritual Intelligence and Emotional Intelligence with Performance of Female Nurses in Tabriz Hospitals in 2018', *Journal of Pizhūhish dar dīn va salāmat*, 6(1), p. 19. doi: 10.22037/jrrh.v6i1.19852.
- Rohmia, V. (2019) 'Hubungan Beban Kerja, Sikap Kerja, dan Status Gizi dengan Kelelahan Kerja', *Kesehatan Masyarakat*, 30(28), p. 5053156.
- Saleha, N. *et al.* (2020) 'Dukungan sosial dan kecerdasan spiritual sebagai faktor yang memengaruhi stres Perawat di masa pandemi Covid-19', *NURSCOPE: Jurnal Penelitian dan Pemikiran Ilmiah Keperawatan*, 6(2), p. 57. doi: 10.30659/nurscope.6.2.57-65.
- Satrianegara, M. F. (2014) 'Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan: Teori dan Aplikasinya dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit'.
- Sesrianty, V., Machmud, R. and Yeni, F. (2019) 'Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan', *Health Care: Jurnal Kesehatan*, 6(2), pp. 116–



126. doi: 10.36763/healthcare.v12i2.388.

- Setiyaningrum, T. and Heny, P. N. (2021) 'Intervensi Supportive Educative System Berbasis Family Centered Care Terhadap Dukungan Keluarga Dalam Merawat Anak Dengan Leukemia Di Rsud Kabupaten Tangerang Supportive Educative System Intervention Based on Family Centered Care on Family Support in Cari', *Jurnal Abadimas Adi Buana*, pp. 257–266.
- Shahdadi, H. and Rahnama, M. (2018) 'Experience of nurses in hemodialysis care: A phenomenological study', *Journal of Clinical Medicine*, 7(2). doi: 10.3390/jcm7020030.
- Sinurat, S. *et al.* (2023) 'Hubungan Kecerdasan Spiritual Perawat dengan Pemenuhan Kebutuhan Spiritual Pasien di Ruang Rawat Inap', *Jurnal Riset Ilmu Kesehatan dan Keperawatan*, Vol.1(No.1), pp. 26–32.
- Siswadi, A. (2015) 'Hubungan antara kecerdasan spiritual dengan strategi coping strees belajar pada maha santri sunan ampel al-aly universitas islam negeri maulana malik ibrahim malang', *Universitas Islam Negri Maulana Malik Ibrahim*.
- Smeltzer, S. C. *et al.* (2008) *Brunner and Suddarth's textbook of medicalsurgical nursing 10th edition*. Philadelphia: Lipincott Williams & Wilkins.
- Sumah, D. F. (2020) 'Kecerdasan Spiritual Berkorelasi dengan Tingkat Kecemasan Pasien Gagal Ginjal Kronik yang Menjalani Hemodialisa di Ruang Hemodialisa RSUD dr. M. HAULUSSY Ambon', *Jurnal Biosainstek*, 2(01). doi: 10.52046/biosainstek.v2i01.352.
- Wahyuni, H. and Erwantiningsih, E. (2020) 'Pengaruh Intelegensi Quotient (IQ), Emotional Quotient (EQ) dan Beban Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Perawat', *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 8(1), pp. 50–58. doi: 10.26905/jmdk.v8i1.3846.
- Wahyuningsih, S. *et al.* (2021) 'Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Beban Kerja Perawat Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap: Literature Review', *Jurnal UNTAN*, 1(1), pp. 23–35.
- Yasmara, D., Nursiswati, N. and Arafat, R. (2016) 'Rencana Asuhan Keperawatan Medikal Bedah Diagnosis Nanda-I 2015-2017 Intervensi NIC dan Hasil NOC'. Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Zamroni, A. H., Nursalam, N. and Wahyudi, A. S. (2021) 'The Leadership and Performance of Nurses in The Hospital', *Fundamental and Management Nursing Journal*, 4(2), p. 28. doi: 10.20473/fmnj.v4i2.27447.
- Zulfita, N., Hastuti, M. F. and Nurfianti, A. (2020) 'Hubungan Tingkat Kecerdasan Emosional Dan Spiritual Terhadap Perilaku Caring Perawat Pelaksana Di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Pontianak', *Tanjungpura Journal of Nursing Practice and Education*, 2(2). doi: 10.26418/tjnpe.v2i2.44504.