

Peran Pimpinan, Komunikasi Terapeutik dan Beban Kerja sebagai Determinan Stress Kerja Bidan dalam Menghadapi Pasien dengan Komplikasi Persalinan

Deslianti D. Samel

Pascasarjana Ilmu Kesehatan Masyarakat, Institut Ilmu Kesehatan STRADA, Kediri, Indonesia;
deslinatisamel@gmail.com (koresponden)

Yenny Puspitasari

Pascasarjana Ilmu Kesehatan Masyarakat, Institut Ilmu Kesehatan STRADA, Kediri, Indonesia;
yenny_puspita80@gmail.com

Yuly Peristiowati

Pascasarjana Ilmu Kesehatan Masyarakat, Institut Ilmu Kesehatan STRADA, Kediri, Indonesia;
yulyperistiowati@gmail.com

ABSTRACT

Bleeding is still a major problem of labor complications. Labor complications can cause blood loss of 500 ml or more from the genital tract after delivery. The purpose of this study was to determine the effect of workload, therapeutic communication and the role of leadership on midwives' work stress in dealing with patients with labor complications at the Tora Belo Regional General Hospital, Sigi Regency, Central Sulawesi. The design of this study was cross-sectional, involving 106 midwives selected using the total sampling technique. Data were collected by filling out a questionnaire, then data analysis was carried out using multiple linear regression tests. The results of the analysis showed a p value of 0.000 for the role of leadership, 0.002 for therapeutic communication and 0.001 for workload. It can be interpreted that these three factors affect midwives' work stress. Based on the results of the analysis, it could be concluded that the role of leadership, therapeutic communication and workload were determinants of midwives' work stress in dealing with patients with labor complications.

Keywords: midwife; work stress; role of leadership; therapeutic communication; workload

ABSTRAK

Perdarahan masih merupakan masalah utama komplikasi persalinan. Komplikasi persalinan dapat menyebabkan kehilangan darah sebanyak 500 ml atau lebih dari traktus genitalia setelah melahirkan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh beban kerja, komunikasi terapeutik dan peran pimpinan terhadap stres kerja bidan menghadapi pasien komplikasi persalinan di Rumah Sakit Umum Daerah Tora Belo, Kabupaten Sigi, Sulawesi Tengah. Desain penelitian ini adalah *cross-sectional*, yang melibatkan 106 bidan yang dipilih dengan teknik total sampling. Data dikumpulkan melalui pengisian kuesioner, selanjutnya dilakukan analisis data menggunakan uji regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan nilai p adalah 0,000 untuk peran pimpinan, 0,002 untuk komunikasi terapeutik dan 0,001 untuk beban kerja. Dapat diinterpretasikan bahwa ketiga faktor tersebut berpengaruh terhadap stres kerja bidan. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa peran pimpinan, komunikasi terapeutik dan beban kerja merupakan determinan dari stress kerja bidan dalam menghadapi pasien dengan komplikasi persalinan.

Kata kunci: bidan; stres kerja; peran pimpinan; komunikasi terapeutik; beban kerja

PENDAHULUAN

Salah satu agenda utama *Sustainable Development Goals* (SDGs) adalah menurunkan angka kematian ibu dan kematian balita. Pemeriksaan antenatal yang berkualitas dan teratur selama kehamilan akan menentukan status kesehatan ibu hamil dan bayi yang dilahirkan. Hingga saat ini, angka kematian ibu (AKI) masih di kisaran 305 per 100.000 KH di tahun 2024. Demikian juga bayi dan balita yang masih harus kita selamatkan dari kematian. Target kematian ibu dan anak dilakukan melalui intervensi spesifik yang dilakukan saat dan sebelum kelahiran.⁽¹⁾

Tingginya komplikasi obstetri seperti perdarahan pasca persalinan, eklampsia, sepsis dan komplikasi keguguran menyebabkan tingginya kasus kesakitan dan kematian ibu di Indonesia. Persalinan yang terjadi masih di tingkat pelayanan primer di mana tingkat keterampilan dan pengetahuan petugas kesehatan di fasilitas pelayanan tersebut masih belum memadai. Deteksi dini dan pencegahan komplikasi dapat menurunkan angka kematian dan kesakitan ibu serta bayi baru lahir.⁽²⁾

Sejak tahun 2010, pemerintah Kabupaten Sigi melalui SKPD Dinas Kesehatan telah melaksanakan pembangunan rumah sakit umum daerah yang diharapkan dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di Kabupaten Sigi. Kabupaten Sigi pada dasarnya belum dapat menghitung AKI karena jumlah kelahiran hidup belum mencapai 100.000, sehingga yang digunakan oleh Kabupaten Sigi adalah asumsi AKI untuk melihat kondisi kesehatan ibu dan digunakan dalam pengambilan kebijakan oleh *stakeholder*. AKI di Kabupaten Sigi dalam kurun waktu 2019-2021 berfluktuasi. Pada tahun 2019, ada 11 kasus kematian ibu. Jumlah ini mengalami penurunan pada tahun 2020 yaitu 5 kasus dan kembali mengalami peningkatan pada tahun 2021 yakni 6 kasus. AKI yang tercatat di RSUD Tora Belo dalam kurun waktu 2021-2023 juga tercatat meningkat. Pada tahun 2021 tercatat 3 kasus kematian, pada tahun 2022 ada 1 kasus dan meningkat menjadi 4 kasus pada tahun 2023.

Faktor penyebab masih tingginya kematian ibu adalah belum optimalnya pelaksanaan Program Perencanaan Persalinan dan Pencegahan Komplikasi (P4K) oleh tenaga kesehatan serta masih ada tenaga kesehatan yang belum melakukan pertolongan persalinan sesuai standar. Perdarahan masih merupakan masalah utama komplikasi persalinan. Komplikasi persalinan dapat menyebabkan kehilangan darah sebanyak 500 ml atau lebih dari traktus genitalia setelah melahirkan. Bersama-sama dengan preeklampsia/eklampsia, infeksi, partus macet, abortus, dan ruptur uteri merupakan penyebab kematian maternal utama bagi ibu hamil dan bersalin. Data komplikasi persalinan di RSUD Tora Belo pada tahun 2021 adalah 560 kasus, meningkat menjadi 703 kasus pada tahun 2022, dan meningkat menjadi 823 kasus pada tahun 2023.

Berdasarkan uraian masalah empiris di atas, maka dibutuhkan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja, komunikasi terapeutik dan peran pimpinan terhadap stress kerja bidan menghadapi pasien komplikasi persalinan di Rumah Sakit Umum Daerah Tora Belo Sigi.

METODE

Jenis penelitian ini adalah studi observasional, dengan menggunakan rancangan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di RSUD Tora Belo Kabupaten Sigi, Provinsi Sulawesi Tengah, mulai tanggal 7 hingga 22 Maret 2024. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh bidan yang ada di RSUD Torabelo Sigi, yang berjumlah 106 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan *total sampling*. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah peran pimpinan, komunikasi terapeutik dan beban kerja; sedangkan variabel terikat adalah stres kerja bidan.

Pengumpulan data dilakukan dengan pengisian kuesioner yang meliputi pengukuran peran pimpinan, komunikasi terapeutik, beban kerja dan stres kerja. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda.

Penelitian ini menggunakan beberapa prinsip etika penelitian yaitu manfaat yang meliputi bebas dari penderitaan, bebas dari eksploitasi, dan prinsip menghargai hak asasi manusia yang meliputi hak untuk ikut/tidak menjadi responden, hak untuk mendapatkan jaminan dari perlakuan yang diberikan, dan *informed consent*, dan juga prinsip keadilan yang meliputi hak untuk mendapatkan pengobatan yang adil, hak dijaga kerahasiaannya.

HASIL

Nilai p untuk pengaruh peran pimpinan terhadap stres kerja bidan adalah 0,000, berarti ada pengaruh peran pimpinan terhadap stres kerja bidan menghadapi pasien komplikasi persalinan. Koefisien regresi adalah 0,453, sehingga jika peran pimpinan mengalami kenaikan sebesar 1%, maka stres kerja bidan akan mengalami perubahan sebesar 45,3%, dengan asumsi bahwa variabel lainnya tetap konstan (Tabel 1).

Tabel 1. Pengaruh parsial dari peran pimpinan, komunikasi terapeutik dan beban kerja terhadap stres kerja

Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t	Nilai p
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,420	1,216		1,167	0,246
Peran pimpinan	0,453	0,082	0,431	5,539	0,000
Komunikasi terapeutik	0,254	0,079	0,254	3,211	0,002
Beban kerja	0,271	0,080	0,295	3,412	0,001

Tabel 2. Pengaruh simultan dari peran pimpinan, komunikasi terapeutik dan beban kerja terhadap stres kerja

Model	Sum of squares	df	Mean squares	F	Nilai p
Regression	1316,407	3	438,802	261,687	0,000a
Residual	171,036	102	1,677		
Total	1487,443	105			

Tabel 3. Hasil analisis koefisien determinasi

Model	R	R square	Adjusted R squares	Standard error of the estimate
1	0,941	0,885	0,882	1,295

Nilai p untuk pengaruh komunikasi terapeutik terhadap stres kerja bidan adalah 0,002, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh komunikasi terapeutik terhadap stres kerja bidan. Nilai koefisien regresi adalah 0,254, sehingga jika komunikasi terapeutik mengalami perubahan sebesar 1%, maka stres kerja bidan akan mengalami perubahan sebesar 25,4%, dengan asumsi bahwa variabel lainnya tetap konstan (Tabel 1).

Nilai p untuk pengaruh beban kerja terhadap stres kerja bidan adalah 0,001, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh beban kerja terhadap stres kerja bidan. Nilai koefisien regresi adalah 0,271, sehingga jika beban kerja mengalami perubahan sebesar 1%, maka stres kerja bidan akan mengalami perubahan sebesar 27,1%, dengan asumsi bahwa variabel lainnya tetap konstan (Tabel 1).

Nilai p untuk uji F adalah 0,000 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh peran pimpinan, komunikasi terapeutik dan beban kerja secara simultan terhadap stres kerja bidan (Tabel 2). Tabel 3 menunjukkan koefisien determinasi (*R-square*) adalah 0,885, yang berarti bahwa 88,5% variasi dari stres kerja bidan bisa dijelaskan oleh peran pimpinan, komunikasi terapeutik dan beban kerja. Sedangkan sisanya (11,5%) bisa dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam studi ini (Tabel 3).

PEMBAHASAN

Peningkatan stres kerja bidan tidak lepas dari faktor peran pimpinan, salah satunya adalah pemberi inspirasi yang baik dalam hal pemberian komunikasi terapeutik yang *fair* (adil) sesuai prestasi kerjanya, sehingga secara langsung dapat mempengaruhi stres kerja bidan. Oleh karena itu, pemimpin harus mampu mengambil keputusan yang baik, menentukan tujuan (*visioner*), mengarahkan dan memberikan partisipasi atau kerjasama yang baik. Tindakan tersebut akan mendorong persepsi bidan dari keadilan yang disebut dengan keadilan personal atau keadilan individual. Dari ketiga indikator peran pimpinan, semua indikator mampu menjelaskan peran pimpinan yaitu *interpersonal role*, *decision making* dan *informational role*. Peran pimpinan dengan pengambilan keputusan, pengarahan dan pendelegasian yang termasuk di dalam lingkungan organisasi merupakan faktor potensi yang mempengaruhi stres kerja bidan.⁽³⁾ Peran pimpinan dapat meningkatkan produktivitas kerja bidan, dimulai dari yang paling klasik yaitu teori sifat sampai kepada teori situasional. Hal yang sama juga dibuktikan melalui penelitian lain bahwa stres kerja bidan dipengaruhi oleh faktor peran pimpinan yang baik.⁽⁴⁾

Hasil penelitian lain melaporkan adanya pengaruh peran pimpinan terhadap stres kerja bidan, dengan salah satu indikator yaitu peran pemimpin dalam pengambilan keputusan dan mampu mengarahkan bawahannya dengan baik.⁽⁵⁾ Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa peran pimpinan berpengaruh terhadap stres kerja bidan

secara parsial. Hal ini membuktikan bahwa semakin efektif peran pimpinan maka akan menurunkan stres kerja bidan. Hasil penelitian ini sejalan dengan laporan Siagian bahwa kemampuan pimpinan memengaruhi aktivitas orang lain melalui komunikasi, baik individual maupun kelompok ke arah pencapaian tujuan.⁽⁶⁾ Peran pimpinan dalam organisasi terwujud dalam tiga bentuk yaitu interpersonal, informasional dan pengambilan keputusan.⁽⁷⁾

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran pimpinan di RSUD Tora Belo Sigi mampu membentuk dan membantu bidan untuk bekerja dan antusias mencapai tujuan rumah sakit yang erat kaitannya dengan stres kerja bidan. Peran pimpinan di rumah sakit ini juga mampu membangkitkan semangat pada tim kerja, memberikan pengarahan terhadap semua usaha bidan, memengaruhi orang dengan petunjuk atau perintah sehingga menimbulkan perubahan yang positif yang berdampak pada stres kerja bidan. Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Gibson bahwa pemimpin memiliki pengaruh atas stres kerja bidan bawahan.⁽⁸⁾ Hal yang mendasar ditekankan bahwa stres kerja bidan bawahan adalah hasil dari ragam gaya peran pimpinan seorang pemimpin. Hal ini juga menjadi alasan perlunya pengembangan hubungan pemimpin dengan bawahan. Ada hubungan timbal balik pimpinan dengan perilaku bawahan. Perilaku bawahan berpengaruh terhadap peran pimpinan dan perilaku pimpinan mempengaruhi perilaku bawahan. Indikator pendelegasian memiliki tingkat signifikan yang paling tinggi dibandingkan indikator lainnya pada peran pimpinan atasan, sehingga patut mendapatkan intervensi sesuai harapan bidan untuk meningkatkan dorongannya terhadap stres kerja bidan.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh peran pimpinan atasan terhadap stres kerja bidan. Peran pimpinan baik dan sesuai harapan dapat mempengaruhi tingkat stres kerja bidan. Pendelegasian ialah tindakan memercayakan tugas (yang pasti dan jelas), kewenangan, hak, tanggung jawab, kewajiban, dan pertanggungjawaban kepada bawahan secara individu dalam setiap posisi tugas. Pendelegasian dilakukan dengan cara membagi tugas, kewenangan, hak, tanggung jawab, kewajiban, serta pertanggungjawaban, yang ditetapkan dalam suatu deskripsi tugas formil dalam organisasi. Melalui pendelegasian, pemimpin memberi tugas, wewenang, hak, tanggung jawab, kewajiban, dan pertanggungjawaban kepada bawahan demi pemastian tanggung jawab tugas. Dengan pendelegasian, pekerjaan keorganisasian dapat berjalan dengan baik tanpa kehadiran pemimpin puncak atau atasan secara langsung. Dalam pendelegasian, pemimpin memberikan tugas, wewenang, hak, tanggung jawab, kewajiban, dan pertanggungjawaban yang sepadan bagi pelaksanaan kerja sehingga bawahan dengan sendirinya dituntut untuk bertanggung jawab penuh dalam pelaksanaan kerja.

Proses persalinan merupakan kondisi yang sangat sulit untuk menenangkan diri. Saat itu dibutuhkan komunikasi yang bernilai pengobatan atau terapeutik yang akan membantu rasa percaya diri untuk mengontrol persalinan sebagai salah satu upaya mengurangi nyeri yang dirasakan. Komunikasi terapeutik yang berdampak terapi dapat menurunkan rasa nyeri selama persalinan karena akan membantu meningkatkan rasa percaya diri, karena apabila timbul cemas dan takut maka rasa nyeri akan semakin bertambah. Komunikasi terapeutik merupakan pertukaran informasi antara bidan dan pasien yang dilakukan secara sadar dalam rangka proses penyembuhan pasien. Dengan kemampuan komunikasi yang baik dari bidan merupakan salah satu faktor keberhasilan dalam melaksanakan proses persalinan dan pasca persalinan. Menurut asumsi peneliti, komunikasi terapeutik dapat memberikan dampak terapeutik dengan mempercepat proses kesembuhan pasien.

Langkah-langkah yang dapat dilakukan dalam komunikasi dengan ibu bersalin antara lain menjalin hubungan yang mengenaikan dengan klien (*rapport*), hadir mendampingi klien selama persalinan, mendengarkan keluhan-keluhan pasien selama proses persalinan, memberikan sentuhan dalam pendampingan klien, memberikan informasi tentang kemajuan persalinan, memandu persalinan, mengadakan kontak fisik dengan pasien, memberi pujian kepada pasien atas usaha yang telah dilakukannya dan memberi ucapan selamat atas kelahiran bayinya. Setiap interaksi yang dilakukan antara bidan dan ibu bersalin seharusnya disertai dengan komunikasi terapeutik.

Komunikasi terapeutik penting dimiliki oleh bidan karena bidan merupakan profesi yang paling intensif berinteraksi dengan pasien bersalin. Komunikasi yang baik dari bidan akan berdampak pada kepuasan pasien. Hal Komunikasi terapeutik bertujuan mempererat hubungan antara pasien dengan tenaga kesehatan dalam rangka membantu proses penyembuhan atau penyelesaian masalah pasien.⁽⁹⁾

Beban kerja merupakan kondisi ketika pekerja dituntut oleh tugas yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.⁽¹⁰⁾ Sumber beban kerja yang menyebabkan seseorang tidak berfungsi optimal maupun jatuh sakit, tidak hanya datang dari satu macam pembangkit tetapi juga dari beberapa pembangkit stres. Sebagian dari waktu adalah untuk bekerja, karena itu lingkungan kerja berpengaruh besar terhadap kesehatan seorang pekerja. Beban kerja yang berlebihan, misalnya terlalu banyak pasien, menimbulkan kesulitan mempertahankan standar yang tinggi, merasa tidak mampu mendukung kebutuhan sejawat dan menghadapi masalah keterbatasan tenaga bidan. Efektifitas kerja bidan dipengaruhi oleh seberapa mampu bidan tersebut bekerja mengendalikan beban kerja.

Dalam komunikasi internal, baik secara vertikal, horisontal, maupun diagonal sering terjadi kesulitan yang menyebabkan ketidaklancaran komunikasi atau dengan kata lain terjadi miskomunikasi. Kesulitan ini terjadi karena adanya kesalahpahaman, sifat psikologis seperti egois, kurangnya keterbukaan dengan masyarakat, perasaan tertekan dan sebagainya.⁽¹¹⁾ Sebuah penelitian melaporkan adanya komunikasi yang kurang efektif antara masyarakat dan bidan pada saat dilaksanakannya sosialisasi atau penyuluhan yang dilakukan bidan, sehingga masih ada warga masyarakat yang tidak memahami maksud dan tujuan dari sosialisasi tersebut.⁽¹²⁾

Selain itu, jumlah dan resiko pekerjaan juga berperan mendorong bidan untuk mencapai tujuan rumah sakit. Melalui fungsinya, bidan harus mampu menyelaraskan beban kerja dan sumber daya dengan tujuan di RSUD Tora Belo Sigi. Pemilahan beban kerja dibagi menjadi beban kerja kuantitatif dan kualitatif. Beban kerja secara kuantitatif yaitu timbul karena tugas-tugas terlalu banyak atau sedikit, sedangkan beban kerja kualitatif jika pekerja merasa tidak mampu melakukan tugas atau tugas tidak menggunakan keterampilan atau potensi dan pekerja. Beban kerja fisik atau mental yang dilakukan terlalu banyak merupakan sumber stress pekerjaan.

Hasibuan menjelaskan bahwa beban kerja merupakan kemampuan pada tubuh pekerja dalam menerima suatu pekerjaan, beban kerja yang diterima harus sesuai dengan kemampuan fisik dan psikologis dari para pekerja. Beban kerja berupa beban kerja fisik seperti mengangkat sesuatu dan beban kerja psikologis yang merupakan tingkat keahlian antar individu. Beban kerja merupakan kondisi ketika pekerja dituntut oleh tugas yang harus

diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. Pemilihan beban kerja dibagi menjadi beban kerja kuantitatif dan kualitatif. Beban kerja secara kuantitatif timbul karena tugas yang terlalu banyak atau sedikit, sedangkan beban kerja kualitatif terjadi ketika pekerja merasa tidak mampu melakukan tugas atau tidak menggunakan potensinya. Beban kerja fisik atau mental yang dilakukan terlalu banyak juga merupakan sumber stres pekerjaan.⁽¹³⁾

Hasil penelitian lain menyebutkan bahwa beban kerja berlebihan pada bidan terjadi akibat adanya tuntutan pekerjaan yang bervariasi selain itu juga adanya tugas tambahan yang dilakukan setelah pekerjaan pokok dan bukan merupakan tugasnya. Beban kerja juga dipengaruhi oleh kompleksitas pekerjaan, tanggungjawab, jumlah pekerjaan dan kondisi pekerjaan.⁽¹⁴⁾ Laporan senada menyebutkan bahwa beban kerja berlebihan pada bidan terjadi akibat adanya tuntutan pekerjaan yang bervariasi, juga tugas tambahan, di antaranya 78,8% bidan melaksanakan tugas yang berhubungan dengan kebersihan, 63,6% menjalankan tugas administrasi dan 90% melakukan pekerjaan non kebidanan (misalnya: diagnosis penyakit, persepsian, mengambil obat ke apotik dan pengobatan). Hanya 50% yang melakukan asuhan kebidanan yang sesuai dengan fungsinya.⁽¹⁵⁾ Indikator tekanan pekerjaan memiliki tingkat signifikan yang paling tinggi pada beban kerja, sehingga patut mendapatkan intervensi sesuai ketentuan untuk menjadi bidan diperlukan ketrampilan bekerja agar meringankan beban kerja.⁽¹⁶⁻²¹⁾

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pembahasan dapat disimpulkan bahwa peran pimpinan, komunikasi terapeutik dan beban kerja merupakan determinan dari stress kerja bidan dalam menghadapi pasien dengan komplikasi persalinan di RSUD Tora Belo Sigi.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kemenkes RI. Turunkan angka kematian ibu melalui deteksi dini dengan pemenuhan USG di Puskesmas. Jakarta: Kemenkes RI; 2022.
2. Nove A, Friberg IK, de Bernis L, McConville F, Moran AC, Najjemba M, Ten Hoope-Bender P, Tracy S, Homer CSE. Potential impact of midwives in preventing and reducing maternal and neonatal mortality and stillbirths: a Lives Saved Tool modelling study. *Lancet Glob Health*. 2021 Jan;9(1):e24-e32.
3. Zhang X, Qian J, Wang B, Jin Z, Wang J, Wang Y. Leaders' behaviors matter: the role of delegation in promoting employees' feedback-seeking behavior. *Front Psychol*. 2017;8:920.
4. Nur L, Mugi H. Tinjauan literatur mengenai stres dalam organisasi. *J Ilmu Manaj*. 2021;18(1):20–30.
5. Nusabelani SA, Sarsono, Suwarno. Stress kerja, profesionalisme, dan kualitas kepemimpinan terhadap kinerja karyawan PT. Tiga Serangkai Surakarta. *Manajemen Bisnis Syariah*. 2022;15(2):59–73.
6. Siagian S. Manajemen sumber daya manusia. Jakarta: PT. Bumi Aksara; 2018.
7. Siagian M. Model hubungan kepemimpinan, stres kerja, komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening perusahaan jasa pengiriman kargo di Kota Batam. *Rekaman: Riset Ekonomi Bidang Akuntansi dan Manajemen*. 2020;4(2):329-42.
8. Gibson J. Organisasi dan perilaku struktur dan proses. Jakarta: Erlangga; 2018.
9. Kozhimannil KB, Attanasio LB, Yang YT, Avery MD, Declercq E. Midwifery care and patient-provider communication in maternity decisions in the United States. *Matern Child Health J*. 2015 Jul;19(7):1608-15.
10. Koca M, Deniz S, Inceoglu F, Kiliç A. The effects of workload excess on quality of work life in third-level healthcare workers: a structural equation modeling perspective. *Healthcare (Basel)*. 2024 Mar 14;12(6):651.
11. Nurhidayah RE, Dewi R, Siburian P. Influence of team effectiveness, interpersonal communication, and emotional quotient on the satisfaction of nursing education preceptors. *IJRIS*. 2019;3(11):33-40.
12. Haykal M, Zuhra N, Effendi E, Sari W, Nafidza S, Najmullah A. Pertumbuhan dan perkembangan ilmu komunikasi. Da'watuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting. 2024 Apr 1;4(3):1151-63.
13. Bahri S, Hasibuan LM, Pasaribu SE. Pengaruh komunikasi dan beban kerja terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*. 2022 Jan 1;5(1):229-44.
14. Kumastuti T. Pengaruh beban kerja dan konflik kerja terhadap kinerja pegawai dengan stres kerja sebagai variabel mediasi: Studi pada pegawai berstatus pemeriksa di Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur. Dissertation. Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim; 2020.
15. Pamungkas G, Anggraeni S. Analisis beban kerja dan kinerja bidan di UPTD Puskesmas Karanganyar Kabupaten Subang. *Jurnal Ilmu Kesehatan Immanuel*. 2022;16(1):26–34.
16. Biganeh J, Ashtarinezhad A, Behzadipour D, Khanjani N, Tavakoli Nik A, Bagheri Hosseinabadi M. Investigating the relationship between job stress, workload and oxidative stress in nurses. *Int J Occup Saf Ergon*. 2022 Jun;28(2):1176-1182. doi: 10.1080/10803548.2021.1877456.
17. Galanakis MD, Tsitouri E. Positive psychology in the working environment. Job demands-resources theory, work engagement and burnout: A systematic literature review. *Front Psychol*. 2022 Sep 20;13:1022102.
18. Ni YX, Xu Y, He L, Wen Y, You GY. Relationship between job demands, work engagement, emotional workload and job performance among nurses: A moderated mediation model. *Int Nurs Rev*. 2024 Dec;71(4):924-932. doi: 10.1111/inr.12941. Epub 2024 Jan 31. PMID: 38294406.
19. Rostami F, Babaei-Pouya A, Teimori-Boghsani G, Jahangirimehr A, Mehri Z, Feiz-Arefi M. Mental workload and job satisfaction in healthcare workers: the moderating role of job control. *Front Public Health*. 2021 Sep 3;9:683388. doi: 10.3389/fpubh.2021.683388. PMID: 34540781; PMCID: PMC8446529.
20. Buruck G, Pfarr AL, Penz M, Wekenborg M, Rothe N, Walther A. The influence of workload and work flexibility on work-life conflict and the role of emotional exhaustion. *Behav Sci (Basel)*. 2020;10(11):174.
21. Edikpa EC, Chigbu BC, Onu AE, Ogakwu VN, Aneke MC, Nwafor BN, Diara CF, Chibuko H, Oguejiofor CN, Anigbogu GN, Adepoju EB, Igbokwe CI. Assessing the general health, increase in mental and physical workload among administrative staff of the University of Nigeria due to the COVID-19 pandemic. *Medicine (Baltimore)*. 2022;101(33):e29938.