

EVALUASI KINERJA PERAWAT PELAKSANA DI RAWAT INAP DENGAN PENDEKATAN PERSONAL *BALANCE SCORE CARD*

Midoro Tjiawi¹, Chrismis Novalinda Ginting², Ali Napiah Nasution³
Universitas Prima Indonesia^{1,2,3}
alinapiahnasution@unprimdn.ac.id³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja perawat dengan pendekatan pendekatan *Personal Balance Score Card*. Metode penelitian menggunakan *cross-sectional study*. Hasil penelitian adalah ada pengaruh penggunaan *personal balanced score card* terhadap kualitas kinerja dengan *p value* 0,003, ada pengaruh penggunaan *personal balanced score card* terhadap standar kerja dengan *p value* 0,021, ada pengaruh ada pengaruh penggunaan *personal balanced score card* terhadap perseptif pelanggan dengan *p value* 0,027, dan ada pengaruh ada pengaruh penggunaan *personal balanced score card* terhadap pembelajaran dan pengembangan dengan *p value* 0,030. Simpulan, ada pengaruh yang signifikan penggunaan *personal balanced score card* terhadap kualitas kinerja, standar kerja, perseptif pelanggan dan pembelajaran dan Pengembangan Kinerja Perawat rawat inap dewasa di RS Sapta Medika Indrapura.

Kata Kunci: Evaluasi, Kinerja, Personal Balance Score Card

ABSTRACT

This study aims to evaluate the performance of nurses with the Personal Balance Scorecard approach. The research method uses a cross-sectional study. The results of the study are that there is an effect of the use of a personal balanced scorecard on the quality of performance with a p-value of 0.003, there is an effect of the use of a personal balanced scorecard on work standards with a p-value of 0.021, there is an effect of the use of a personal balanced scorecard on customer perception with a p-value of 0.027, and there is an effect of the use of a personal balanced scorecard on learning and development with a p-value of 0.030. In conclusion, there is a significant effect of the use of a personal balanced scorecard on the quality of performance, work standards, customer perception, and learning and development of adult inpatient nurse performance at Sapta Medika Indrapura Hospital.

Keywords: Evaluation, Performance, Personal Balance Score Card

PENDAHULUAN

Organisasi perawatan kesehatan menghadapi tantangan besar untuk menjaga agar perawatan kesehatan tetap terjangkau dan mudah diakses. Hal ini mengharuskan perawat meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan (Krijgsheld et al., 2022).

Perawat berintraksi langsung dengan pasien selama 24 jam sehingga perawat memegang peranan utama dalam keselamatan pasien (Halawa et al., 2021). Pelayanan keperawatan merupakan salah satu sistem pelayanan kesehatan yang memiliki kontribusi

penting dalam meningkatkan pelayanan rumah sakit. Keberhasilan pelayanan keperawatan sangat ditentukan oleh kinerja perawat (Budhiana et al., 2022).

Kinerja pekerjaan didefinisikan sebagai efisiensi seseorang dalam menjalankan peran dan tanggung jawab yang berkaitan dengan perawatan pasien secara langsung. Kinerja juga dapat didefinisikan sebagai kinerja yang efektif dari peran dan tanggung jawab yang ditentukan. Secara umum, kinerja pekerjaan merupakan fenomena multidimensi yang dipengaruhi oleh banyak variabel seperti karakteristik pribadi, beban kerja, kepuasan kerja, kompetensi pribadi, dukungan sosial, dan suasana organisasi (Pourteimour et al., 2021). Mutu pelayanan keperawatan ternilai apabila pasien telah menggunakan jasa rumah sakit tersebut dan tingkat kepuasan pasien kurang terhadap pelayanan keperawatan apabila kualitas asuhan keperawatan buruk (Gulo et al., 2021).

Salah satu alat untuk mengukur kinerja perawat di rumah sakit adalah *balanced score card*. *Balanced score card* memiliki keistimewaan dalam hal cakupan pengukurannya yang lebih komperhensif karena mencakup empat perspektif yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran dan keuangan. Empat perspektif *balanced Score card* memberi keseimbangan antara tujuan jangka pendek dan jangka panjang antara hasil yang diinginkan dengan faktor pendorong tercapainya hasil tersebut, dan antara ukuran objektif yang keras dengan ukuran subyektif yang lebih lunak (Kumar et al., 2024).

Balanced Score card memberikan suatu frame work yaitu suatu bahan untuk mengkomunikasikan misi dan strategi, kemudian menginformasikan kepada seluruh pegawai tentang apa yang menjadi penentu sukses saat ini dan puas dimasa yang akan datang. Dengan ditemukannya konsep *balanced Score card* sebagai kerangka kerja baru untuk mengintegrasikan berbagai ukuran yang diturunkan dari visi, misi dan strategi rumah sakit. *Balanced Score card* memberikan para eksekutif kerangka kerja yang komperhensif untuk menerjemahkan visi dan strategi RS Sapta Medika Indrapura ke dalam seperangkat ukuran kinerja yang terpadu (Junior & Alves, 2023).

Rumah Sakit Sapta Medika Indrapura merupakan salah satu instansi swasta yang bergerak di bidang sektor publik dalam bidang jasa kesehatan. Kegiatan usaha RS Sapta Medika Indrapura bersifat bisnis dan sosial yang mengutamakan pelayanan kesehatan yang terbaik bagi masyarakat. RS Sapta Medika Indrapura sebagai salah satu Instansi swasta harus mampu memberikan tanggung jawab baik secara keuangan maupun non-keuangan kepada Pemilik / Yayasan dan masyarakat sebagai pengguna jasa. Oleh karena itu, perlu adanya suatu pengukuran kinerja yang mencakup semua aspek. *Balanced Score card* merupakan pilihan yang tepat untuk melakukan pengukuran kinerja baik dari aspek keuangan maupun non keuangan.

Rumah Sakit Sapta Medika Indrapura merupakan salah satu rumah sakit yang selama ini pengukuran kinerjanya hanya menggunakan pengukuran kinerja secara tradisional, yaitu membandingkan target yang telah ditetapkan dengan realisasi pendapatan yang diterima oleh rumah sakit, serta ukuran jasa standar pelayanan rumah sakit. Pengukuran tersebut dirasa kurang memadai karena hanya menggunakan standar umum penilaian.

Novelti dalam penelitian ini adalah mengevaluasi kinerja perawat dengan menggunakan *Balance Score card*, sedangkan penelitian sebelumnya hanya melihat kinerja perawat berdasarkan variabel indenpenden. Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengevaluasi kinerja perawat dengan pendekatan pendekatan *Personal Balance Score card*. Manfaat penelitian ini adalah sebagai masukan bagi manajemen rumah sakit untuk meningkatkan kinerja perawat.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan rancangan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Sapta Medika Indrapura. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 30 perawat. Data dikumpulkan melalui lembar kuesoner. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan uji *chi-square*.

HASIL PENELITIAN

Tabel. 1
Distribusi Responden Berdasarkan Umur, Jenis Kelamin dan Tingkat Pendidikan di Rawat Inap Dewasa

Kelompok Umur	n	%
26-35 Tahun	18	60,0
36-45 Tahun	12	40,0
Jenis Kelamin	n	%
Laki-laki	7	23,3
Perempuan	23	76,7
Tingkat Pendidikan	n	%
D3 Keperawatan	8	27,7
S1 Keperawatan + Ners	22	73,3
Jumlah	30	100

Berdasarkan tabel 1 di atas, diketahui bahwa dari 30 responden, sebagian besar responden berumur 26-35 tahun yaitu sebanyak 18 (60,0%) responden. Dari 30 responden diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 23 (76,7%) responden. Dari 30 responden diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan S1 Keperawatan + Ners yaitu sebanyak 22 (73,3%) responden.

Tabel. 2
Analisis Kinerja Perawat Pelaksana di Rawat Inap Dewasa dengan Pendekatan *Personal Balance Score Card*

Variabel	Penggunaan <i>Personal Balanced Score Card</i>				Total		P value
	Kurang		Baik		f	%	
	f	%	f	%	f	%	
Kualitas							
Kurang	4	13,3	5	16,7	9	30,0	0,003
Cukup	2	6,7	6	20,0	8	26,7	
Baik	5	16,7	8	26,7	13	43,3	
Standar Kerja							
Tinggi	4	13,3	5	16,7	9	30,0	0,021
Rendah	7	23,3	14	46,7	21	70,0	
Perseptif Pelanggan							
Kurang	11	36,7	3	10,0	14	46,7	0,027
Cukup	4	13,3	5	16,7	9	30,0	
Baik	5	16,7	2	6,7	7	23,3	
Pembelajaran dan Pengembangan Kinerja Perawat							
Tinggi	16	53,3	4	13,3	20	66,7	0,030
Rendah	4	13,3	6	20,0	10	33,3	
Total	20	66,7	10	33,3	30	100	

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa dari 30 responden yang diteliti, sebagian besar responden memiliki kualitas kinerja yang baik sebanyak 13 (43,3%) responden. Dari 13 (43,3%) responden tersebut, ada sebanyak 5 (16,7%) responden memiliki kualitas kinerja yang baik dan *personal balanced score card* kurang, sebanyak 8 (26,7%) memiliki kualitas kinerja yang baik dan *personal balanced score card* baik. Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh *p value significancy* yaitu $0,003 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh penggunaan *personal balanced score card* terhadap kualitas kinerja perawat rawat inap dewasa di RS Sapta Medika Indrapura.

Dari 30 responden yang diteliti, sebagian besar responden memiliki standar kerja rendah sebanyak 21 (70,0%) responden. Dari 21 (70,0%) responden tersebut, ada sebanyak 7 (23,3%) responden standar kerja rendah dan Penggunaan *Personal balanced score card* kurang, sebanyak 14 (46,7%) standar kerja rendah dan Penggunaan *Personal balanced score card* baik. Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh *p value significancy* yaitu $0,021 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh penggunaan *personal balanced score card* terhadap standar kinerja perawat rawat inap dewasa di RS Sapta Medika Indrapura.

Dari 30 responden yang diteliti, sebagian besar responden memiliki perspektif pelanggan yang kurang sebanyak 14 (46,7%) responden. Dari 14 (46,7%) responden tersebut, ada sebanyak 11(36,7%) responden memiliki perspektif pelanggan yang kurang dan menggunakan *personal balanced score card* kurang, sebanyak 3 (26,7%) memiliki perspektif pelanggan yang kurang dan penggunaan *personal balanced score card* baik. Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh *p value significancy* yaitu $0,027 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada ada pengaruh penggunaan *personal balanced score card* terhadap Perspektif Pelanggan rawat inap dewasa di RS Sapta Medika Indrapura.

Dari 30 responden yang diteliti, sebagian besar responden memiliki perspektif pembelajaran dan pengembangan kinerja sebanyak 20 (66,7%) responden. Dari 20 (66,7%) responden tersebut, ada sebanyak 16 (53,3%) responden memiliki perspektif pembelajaran dan pengembangan kinerja dan penggunaan *personal balanced score card* kurang, sebanyak 4 (13,3%) memiliki perspektif pembelajaran dan pengembangan kinerja dan penggunaan *personal balanced score card* baik. Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh *p value significancy* yaitu $0,030 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada penggunaan *personal balanced score card* terhadap prespektif pembelajaran dan pengembangan kinerja perawat rawat inap dewasa di RS Sapta Medika Indrapura.

PEMBAHASAN

Dari 30 responden yang diteliti, sebagian besar responden memiliki kualitas kinerja yang baik sebanyak 13 (43,3%) responden. Dari 13 (43,3%) responden tersebut, ada sebanyak 5 (16,7%) responden memiliki kualitas kinerja yang baik dan *personal balanced score card* kurang, sebanyak 8 (26,7%) memiliki kualitas kinerja yang baik dan *personal balanced score card* baik. Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh *p value significancy* yaitu $0,003 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh penggunaan *personal balanced score card* terhadap kualitas kinerja perawat rawat inap dewasa di RS Sapta Medika Indrapura.

Sejalan dengan penelitian Sumarni & Anwar (2021) bahwa pengetahuan seseorang berhubungan erat dengan kinerja. Kinerja perawat dapat menentukan kualitas pelayanan kesehatan sehingga dibutuhkan perawat yang kompeten. Kinerja perawat dapat didorong dengan self-efficacy yang tinggi sehingga kepercayaan perawat terhadap kemampuannya tinggi karena sifat tidak mudah menyerah dalam menyelesaikan masalah (Febriani, 2021).

Pengetahuan dengan kinerja perawat saling berkaitan. Semakin tinggi tingkat pengetahuan tentang kelengkapan pendokumentasian cenderung semakin tinggi pula kinerjanya dalam pendokumentasian asuhan keperawatan (Kurniasari & Ilham, 2022). Penelitian Taslim et al., (2023) menyampaikan bahwa pengetahuan terbukti bahwa memiliki hubungan yang sangat signifikan dengan kinerja perawat. Hal ini terlihat pada perawat yang mampu memobilisasi pasien dengan baik dan selalu menyelesaikan masalah-masalah keperawatan dengan gemilang, dalam hal ini perawat memiliki pengetahuan yang baik, maka mayoritas perawat memiliki kinerja yang baik pula.

Dari 30 responden yang diteliti, sebagian besar responden memiliki standar kerja rendah sebanyak 21 (70,0%) responden. Dari 21 (70,0%) responden tersebut, ada sebanyak 7 (23,3%) responden standar kerja rendah dan Penggunaan *Personal balanced score card* kurang, sebanyak 14 (46,7%) standar kerja rendah dan *Penggunaan Personal balanced score card* baik. Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh *p value significancy* yaitu $0,021 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh penggunaan *personal balanced score card* terhadap standar kinerja perawat rawat inap dewasa di RS Sapta Medika Indrapura.

Sejalan dengan penelitian Ananta & Dirdjo (2021) bahwa ada hubungan antara beban kerja dengan kinerja perawat. Tingginya beban kerja ditambah tugas diluar pekerjaan utamanya yang tidak jarang menambah beban kerja perawat yang mengakibatkan turunnya kinerja, lantaran banyaknya pekerjaan yang wajib ditangani.

Adapun hubungan beban kerja dengan kinerja perawat yaitu perawat melakukan diagnosa terhadap pasien, perawat juga melakukan pencatatan rekam medik setiap pasien yang dirawat selain itu mereka memakai APD, sehingga mereka tidak melakukan aktifitas seperti sebelum pandemic covid-19. ada pun beban perawat yang lain perawat yang sudah memiliki anak yang bersekolah mereka terbebani juga dengan sekola online dimana orang tua wajib mendampingi anak-anaknya untuk sekolah online (Hakman et al., 2021).

Beban Kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat Ruang Isolasi. Apabila meningkatnya kelelahan pekerja dalam menyelesaikan pekerjaannya tidak sesuai dengan kemampuan fisik dan mentalnya maka dapat menyebabkan berkurangnya kapasitas kerja dan ketahanan tubuh sehingga akan berdampak pada menurunnya kinerja karyawan (Alfida & Widodo, 2022).

Beban kerja perawat yang menggambarkan seberapa besar tugas dan tanggung jawab baik secara kualitas maupun kuantitas yang harus dilaksanakan sebagai professional kesehatan. Besarnya beban kerja memberikan pengaruh pada capaian layanan keperawatan. Beban kerja yang sesuai membantu perawat menghasilkan kinerja terbaik untuk layanan keperawatan berkualitas (Agustin et al., 2022). Lingkungan kerja, baben kerja, dan stres kerja berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap Kinerja Tenaga medis (Nisak & Andriani, 2022).

Dari 30 responden yang diteliti, sebagian besar responden memiliki perspektif pelanggan yang kurang sebanyak 14 (46,7%) responden. Dari 14 (46,7%) responden tersebut, ada sebanyak 11(36,7%) responden memiliki perspektif pelanggan yang kurang dan m penggunaan *personal balanced score card* kurang, sebanyak 3 (26,7%) memiliki perspektif pelanggan yang kurang dan penggunaan *personal balanced score card* baik. Berdasarkan

hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh p value significancy yaitu $0,027 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh penggunaan *personal balanced score card* terhadap perspektif pelanggan rawat inap dewasa di RS Sapta Medika Indrapura.

Sejalan dengan penelitian Lohige et al., (2023) menunjukkan hubungan antara persepsi pasien tentang kinerja perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit. Penelitian Venakontesa et al., (2023) mengungkapkan bahwa ada hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien rawat inap. Sama halnya dengan pelayanan yang dilakukan perawat di rumah sakit, pasien akan merasa puas terhadap pelayanan keperawatan apabila petugas kesehatan (perawat) memiliki sikap yang baik terhadap orang lain dan mampu menerima pasien tanpa memandang status sosial orang yang dilayani.

Perawat dengan kinerja baik dapat memberikan rasa kepuasan terhadap pasien terutama pada aspek keandalan dimana dalam memberikan pelayanan perawat melakukan Tindakan dengan terampil dan perawat melayani pasien dengan teliti, sedangkan pada aspek jaminan pelayanan yang dilakukan perawat tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan dan perawat memberikan pelayanan yang handal, pada aspek empati perawat berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita (Saputri et al., 2022).

Pelayanan dan komunikasi petugas kesehatan terhadap pasien ditemukan ada hubungan yang sangat signifikan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas (Meisyaroh et al., 2023). Kepuasan pasien merupakan “*outcome*” dari setiap intervensi yang diberikan oleh tenaga kesehatan di layanan kesehatan (Soumokil et al., 2021).

Dari 30 responden yang diteliti, sebagian besar responden memiliki perspektif pembelajaran dan pengembangan kinerja sebanyak 20 (66,7%) responden. Dari 20 (66,7%) responden tersebut, ada sebanyak 16 (53,3%) responden memiliki perspektif pembelajaran dan pengembangan kinerja dan penggunaan *personal balanced score card* kurang, sebanyak 4 (13,3%) memiliki perspektif pembelajaran dan pengembangan kinerja dan penggunaan *personal balanced score card* baik. Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh p value significancy yaitu $0,030 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh penggunaan *personal balanced score card* terhadap perspektif pembelajaran dan pengembangan kinerja perawat rawat inap dewasa di RS Sapta Medika Indrapura.

Sejalan dengan penelitian Amir & Ningsih (2021) bahwa terdapat hubungan pendidikan dan pelatihan dengan peningkatan kinerja perawat. Ada pengaruh signifikan antara pelatihan terhadap kinerja karyawan pada tenaga medis, terdapat pengaruh signifikan antara Pemberian insentif terhadap kinerja karyawan pada tenaga medis (Suwandi et al., 2021).

Penelitian Saleh et al., (2022) adanya hubungan yang signifikan antara pelatihan dan promosi terhadap kinerja perawat. Faktor penting lainnya dalam pengembangan sumber daya manusia adalah pemberian pelatihan dan promosi kepada perawat. Pelatihan dan promosi tidak hanya menambah pengetahuan, akan tetapi juga meningkatkan keterampilan bekerja, dengan demikian juga meningkatkan produktifitas kerja.

SIMPULAN

Simpulan adalah ada pengaruh yang signifikan penggunaan *personal balanced score card* terhadap kualitas kinerja, standar kerja, persepsi pelanggan dan pembelajaran dan Pengembangan Kinerja Perawat rawat inap dewasa di RS Sapta Medika Indrapura.

SARAN

Agar manajemen rumah sakit meningkatkan kinerja perawat di rumah sakit melalui pelatihan dan seminar ilmiah.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, I., Mulyadi, M., & Maulida, M. N. (2022). Analisis Sistem Penghargaan dan Beban Kerja terhadap Kinerja Perawat Pelaksana Rumah Sakit pada Masa Pandemi COVID - 19. *Jurnal Keperawatan Silampari*, 5(2), 1249–1258. <https://doi.org/10.31539/jks.v5i2.3289>
- Alfida, R., & Widodo, S. (2022). Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Perawat Ruang Isolasi Rsau Dr. Esnawan Antariksa Halim Perdanakusuma Jakarta Timur. *Jurnal Ilmiah Manajemen Surya Pasca Scientia*, 11(1), 35–44. <https://doi.org/10.35968/jimspc.v11i1.873>
- Amir, H., & Ningsih, S. R. (2021). Keterkaitan Pendidikan dan Pelatihan dengan Peningkatan Kinerja Perawat di Ruang Melati RSUD Kota Kotamobagu. *Infokes: Info Kesehatan*, 11(1), 344–348. <https://jurnal.ikbis.ac.id/infokes/article/download/195/90>
- Ananta, P. G., & Dirdjo, M. M. (2021). Hubungan antara Beban Kerja dengan Kinerja Perawat di Rumah Sakit: Suatu Literature Review. *Borneo Student Research*, 2(2), 929. <https://journals.umkt.ac.id/index.php/bsr/article/download/1565/784>
- Budhiana, J., Affandi, T. N. R., & Ede, A. R. L. (2022). Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Perawat Pelaksana di Rumah Sakit Umum Daerah Al – Mulk Kota Sukabumi. *Journal of Nursing Practice and Education*, 2(02), 69–79. <https://doi.org/10.34305/jnpe.v2i2.452>
- Febriani, N. (2021). Self-Efficacy dan Kinerja Perawat dalam Memberikan Asuhan Keperawatan : Literature Review. *Jurnal Keperawatan Widya Gantari Indonesia*, 5(1), 37. <https://doi.org/10.52020/jkwgi.v5i1.2585>
- Gulo, A. R. B., Syapitri, H., & Arman, A. (2021). Hubungan Tipe Kepribadian dan Motivasi Kerja Perawat dengan Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 12(2), 122–127. <https://doi.org/10.34035/jk.v12i2.761>
- Hakman, H., Suhadi, S., & Nani, Y. (2021). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Motivasi Kerja terhadap Kinerja. *Nursing Care and Health Technology Journal*, 1(2), 47–54. <https://doi.org/https://doi.org/10.56742/nchat.v1i2.17>
- Halawa, A., Setiawan, S., & Syam, B. (2021). Model Development of Implementing Nurse's Role in Improving Patient Safety in Rumah Sakit Umum Deli Medan. *Jurnal Keperawatan Soedirman*, 16(2), 60–65. <https://doi.org/10.20884/1.jks.2021.16.2.1616>
- Junior, I. D. J. A. M. J., & Alves, M. D. C. (2023). The Balanced Scorecard in the Education Sector: A Literature Review. *Cogent Education*, 10(1). <https://doi.org/10.1080/2331186X.2022.2160120>
- Krijgsheld, M., Tummers, L. G., & Scheepers, F. E. (2022). Job Performance in Healthcare: A Systematic Review. *BMC Health Services Research*, 22(1), 1–17. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-07357-5>
- Kumar, S., Lim, W. M., Sureka, R., Jabbour, C. J. C., & Bamel, U. (2024). Balanced Scorecard: Trends, Developments, and Future Directions. *Review of Managerial Science*, 18(8). Springer Berlin Heidelberg. <https://doi.org/10.1007/s11846-023-00700->
- Kurniasari, E., & Ilham, M. I. A. (2022). Hubungan Pengetahuan dan Sikap terhadap Kinerja Perawat dalam Pendokumentasian ASKEP di RSUD I Lagaligo Wotu. *Nutrition Science and Health Research*, 1(1), 36–50. <https://doi.org/10.31605/nutrition.v1i1.1821>

- Lohige, W., Kolibu, F. K., & Rumayar, A. A. (2023). Persepsi Pasien Mengenai Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Liun Kendage Tahuna. *Jurnal Lentera Sehat Indonesia*, 50(1), 2961–29297. <https://ejournal.ybli.or.id/index.php/jlsi/article/view/102>
- Meisyaroh, M., Murtini, M., & Haslinda, H. (2023). Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 12(03), 238–245. <https://doi.org/10.33221/jikm.v12i03.1853>
- Nisak, Q., & Andriani, D. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja, Beban Kerja dan Stress Kerja terhadap Kinerja Tenaga medis pada Pukesmas Tarik. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan*, 1(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.55606/jimak.v1i2.432>
- Pourteimour, S., Yaghmaei, S., & Babamohamadi, H. (2021). The Relationship between Mental Workload and Job Performance among Iranian Nurses Providing Care to COVID-19 Patients: A Cross-Sectional Study. *Journal of Nursing Management*, 29(6), 1723–1732. <https://doi.org/10.1111/jonm.13305>
- Saleh, M. F. M., Ahri, R. A., & Multazam, A. M. (2022). Manajemen Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Perawat Human Resource Management on Nurse Performance. *Journal of Muslim Community Health (JMCH) 2022*, 3(1), 55–67. <https://doi.org/E-ISSN-2774-4590> Journal of Muslim Community Health (JMCH) 2 <https://doi.org/10.52103/jmch>
- Saputri, F. N., Rochyani, D., & Wowor, T. J. F. (2022). Faktor yang Berhubungan dengan Kinerja Perawat dalam Menerapkan Model Praktik Keperawatan Profesional terhadap Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap RS Marinir. *MAHESA: Malahayati Health Student Journal*, 2(3), 598–610. <https://doi.org/10.33024/mahesa.v2i3.6085>
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543–551. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>
- Sumarni, S., & Anwar, C. (2021). Hubungan Pengetahuan dan Konsep Diri terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 3(2), 80. [https://doi.org/10.21927/ijhaa.2020.3\(2\).80-85](https://doi.org/10.21927/ijhaa.2020.3(2).80-85)
- Suwandi, S., Wibasuri, A., & Magdalena, B. (2021). Pengaruh Pelatihan dan Pemberian Insentif terhadap Kinerja Tenaga Medis. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen: Jurnal Ilmiah Multi Science*, 12(2), 104–118. <https://doi.org/10.52657/jiem.v12i2.1592>
- Taslim, A. M., Ahri, R. A., & Sulaeman, U. (2023). Faktor Faktor yang Berhubungan Dengan Kinerja Perawat di Rsud Haji Makassar. *Window of Public Health Journal*, 4(1), 114–123. <https://doi.org/https://doi.org/10.33096/woph.v4i1.579>
- Venakontesa, T., Rasmun, R., & Kadir, A. (2023). Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rsd Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan. *SAINTEKES: Jurnal Sains, Teknologi dan Kesehatan*, 2(2), 135–144. <https://doi.org/10.55681/saintekes.v2i2.65>