

Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kinerja Petugas Unit *Front Office* di Rumah Sakit Ibu Anak Limijati Kota Bandung Tahun 2022

Metha Dwi Tamara¹, Gugum Pamungkas^{2*}, Palupi Rahmawati³

^{1,2,3}Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat. STIKes Dharma Husada Bandung
Jalan Terusan Jakarta no.75 Antapani Bandung
Email: gugumpamungkas@gmail.com

Abstrak

Front office merupakan area pelayanan *frontline* yang melakukan tugas administrasi, seperti pendaftaran pasien, pencatatan data, dan laporan harian jumlah pasien. Seringkali, layanan kantor depan rumah sakit memiliki dampak yang signifikan terhadap efisiensi proses penerimaan dan pendaftaran pasien. Kinerja petugas unit *front office* sangat penting bagi rumah sakit. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang berhubungan dengan kinerja petugas unit *Front Office* di Rumah Sakit Ibu Anak Limijati Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan metode analisis uji *chi-square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tidak adanya hubungan faktor jenis kelamin hasil sebesar 0,490, faktor status perkawinan sebesar 0,195, faktor pendidikan sebesar 0,127, faktor lama kerja sebesar 0,735, faktor kompensasi sebesar 0,077, faktor disiplin kerja sebesar 0,392 yang artinya lebih besar dari 0,050, faktor lingkungan kerja hasil uji *Chi-Square* diperoleh hasil *Asymp* sebesar 0,134. Adanya hubungan antara faktor variabel psikologi sebesar 0,011, faktor kepemimpinan sebesar 0,019, faktor komunikasi sebesar 0,001. Pimpinan unit *Front Office* harus mampu menginspirasi dan memotivasi karyawannya dalam melaksanakan tanggung jawabnya.

Kata kunci: Kinerja, *Front Office*, Rumah Sakit.

Abstract

The front office is an area of frontline service that performs administrative tasks, such as patient registration, data recording, and daily reports on the number of patients. Frequently, hospital front office services have a significant impact on the efficiency of the patient admission and enrollment process. Hospitals place a lot of importance on the front office of unit officers. The goal of this study was to identify the variables that affected the efficiency of the front desk at the Limijati Mother and Child Hospital in Bandung. The results showed that there was no relationship between the gender factor, the result was 0.490, the marital status factor was 0.195, the education factor was 0.127, the length of work was 0.735, the compensation factor was 0.077, the work discipline factor was 0.392 which means greater than 0.050, environmental factors the results of the Chi-Square test obtained Asymp results of 0.134. There is a relationship between the psychological variable factors of 0.011, the leadership factor of 0.019, the communication factor of 0.001. Leaders of the Front Office unit must be able to inspire and motivate their employees in the performance of their responsibilities.

Keywords: Performance, *Front Office*, Hospital.

Pendahuluan

Peran rumah sakit dalam organisasi sosial dan kesehatan adalah melayani masyarakat dengan menawarkan pelayanan yang komprehensif (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pencegahan penyakit (preventif), menurut WHO (*World Health Organization*) (2013). Menurut UU No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, rumah sakit didefinisikan sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat kepada pasiennya.¹ Banyak rumah sakit telah menunjuk personel khusus untuk menangani tugas khusus di area *front office* karena manajemen rumah sakit modern memandang *front office* sebagai bagian integral dari aktivitas manajemen rumah sakit. Kantor depan adalah area layanan garis depan di mana tugas-tugas administrasi seperti pendaftaran pasien, pencatatan data pasien, dan laporan harian tentang jumlah pasien ditangani. Layanan kantor depan rumah sakit sering kali berdampak signifikan pada seberapa lancar pasien diterima dan didaftarkan.² Pelayanan *front office* rumah sakit seringkali berdampak besar pada aksesibilitas. Pasien akan terlambat mendapatkan pelayanan medis rumah sakit karena prosedur yang panjang, pelayanan yang lambat, dan pasien yang tidak terurus. Manajemen rumah sakit, seperti halnya bisnis lain, sering berurusan dengan masalah kinerja. Oleh karena itu, dalam rangka mengimplementasikan berbagai kebijakan yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja pegawai, manajemen harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Kinerja memiliki dampak yang signifikan terhadap keberhasilan organisasi. Kinerja pegawai adalah terlaksananya suatu tugas dan peningkatan hasil kerja sesuai dengan tugasnya sehingga dapat menghasilkan hasil yang diinginkan. Semakin mudah pencapaian tujuan organisasi, maka

semakin baik atau tinggi kinerja karyawan tersebut, begitu pula sebaliknya jika kinerja karyawan buruk atau rendah.³ Menurut Gibson (1987), faktor individu, faktor psikologis, dan faktor organisasi yang berdampak pada kinerja seseorang.¹ Kemampuan dan bakat, pengetahuan, latar belakang karyawan, dan demografi karyawan adalah contoh karakteristik pribadi yang dapat memengaruhi perilaku dan kinerja. Pandangan dan sikap karyawan, kepribadian, motivasi, dan gaya belajar adalah contoh dari aspek psikologis. Sumber daya, kepemimpinan, insentif, struktur organisasi, dan beban kerja semuanya berperan dalam sebuah perusahaan sebagai faktor organisasi. Rumah Sakit Ibu Anak LIMIJATI adalah Rumah Sakit berbentuk PT (Perseroan Terbatas) yang dipimpin oleh Direktur Utama Prof. Dr. Suganda Tanuwidjaja, Sp.A (K). Rumah Sakit Ibu Anak Limijati teregistrasi pada tanggal 26 November 2016 dengan kode Rumah Sakit 3273165 dengan kelas Rumah Sakit tipe B terletak di Kota Bandung dengan alamat di Jl. LL.RE. Martadinata No.39 Bandung, dengan luas tanah 3553m² dan luas bangunan 5.364.374 m² dengan No. Surat Izin 445.1/kep/21/I.25.b/IPRSU-B-BPMPT/2015 pada tanggal 20/11/2015 yang diputuskan oleh Kepala Dinas Kesehatan Kota Bandung dengan sifat surat izin tetap. Berdasarkan hasil survei penulis di unit *Front Office* Rumah Sakit Ibu Anak Limijati Bandung pada bulan Juni 2022, didapatkan bahwa rumah sakit memiliki petugas unit *Front Office* sebanyak 38 orang. Berdasarkan hasil wawancara dengan *Supervisor* di unit *Front Office*, faktor yang dapat mendorong kinerja petugas unit *Front Office* seperti pemberian gaji yang sesuai, pemberian motivasi, fasilitas kesehatan karyawan, fasilitas seragam karyawan, gaya kepemimpinan yang baik, serta kenyamanan dalam bekerja. Pimpinan merasa puas dengan kinerja petugas unit *Front Office* yang sudah mencapai 70% dalam memberikan pelayanan. Permasalahan yang saat ini ada terkait dengan kinerja petugas unit

Front Office di Rumah Sakit Ibu Anak Limijati Bandung yaitu: kurangnya pemberian motivasi dari pimpinan kepada petugas unit *Front Office* sehingga menyebabkan petugas kurang bersemangat dalam bekerja, bonus (insentif) yang diberikan kurang sesuai dengan beban kerja, dan hubungan komunikasi antar petugas dengan pimpinan masih terbatas. Hal ini dapat mempengaruhi kinerja petugas unit *Front Office*, di samping elemen lain yang mungkin menyebabkan kinerja yang buruk dari petugas unit *Front Office* di Rumah Sakit Ibu Anak Limijati Bandung.

Penelitian yang dilakukan oleh Sri Asmuliatin, Ambo Sakka, Jumakil (2018) di RSUD Kota Kendari mengatakan salah satu unsur yang mempengaruhi kinerja perawat adalah motivasi.⁴ Menurut temuan penelitian ini, karakteristik yang berkaitan dengan tempat kerja memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja perawat. Wihardja, Hany Arif, Yustina Kristine Lina, and Rosa Nora (2021) dari RS Banten X, dari penelitian yang tidak disebutkan nama rumah sakitnya.⁵ Sedangkan penelitian oleh Wardanengsih, Ery, Ansar, Kadir, Ikhsan (2019) hasil penelitiannya dilihat dari nilai p value baris kepemimpinan yang lebih kecil dari taraf $\alpha = 0,05$ maka kepemimpinan berpengaruh positif dan hanya signifikan secara marginal terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Lamadukkelleng Kabupaten Wajo.⁶

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah, dalam hasil survei yang dilakukan oleh penulis terhadap kinerja petugas unit *Front Office* di Rumah Sakit Ibu Anak Limijati Bandung, banyak sekali faktor-faktor yang menyebabkan kinerja petugasnya menjadi menurun, dan dalam penelitian sebelumnya mengenai penentu kinerja keperawatan sudah dilakukan penelitian di berbagai rumah sakit, sedangkan mengenai kinerja petugas di unit *Front Office* rumah sakit belum pernah diteliti. Sehingga, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul

“Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kinerja Petugas Unit *Front Office* Di Rumah Sakit Ibu Anak Limijati Kota Bandung Tahun 2022”. Hasil penelitian diharapkan dapat membantu dan mempertahankan kinerja karyawan terutama di bagian unit *Front Office* dan Rumah Sakit pada umumnya untuk bersaing dengan rumah sakit lain.

Metode Penelitian

Pengumpulan data untuk penelitian ini dilakukan secara *cross-sectional*, sehingga merupakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif analitik. Populasi yang diperiksa adalah semua karyawan unit *Front Office* di Rumah Sakit Ibu Anak Limijati Kota Bandung pada tahun 2022, meliputi petugas pendaftaran rawat inap, pendaftaran rawat jalan, *billing*, dan kasir yang digunakan sebagai sampel. Banyaknya populasi petugas di unit *Front Office* ini sebanyak 38 orang. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel menggunakan ukuran sampel 35 orang untuk menarik kesimpulan. Pada bulan Juni hingga Juli 2022, penelitian ini dilakukan. Tempat penelitian dilakukan di Rumah Sakit Ibu Anak Limijati Kota Bandung.

Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner menggunakan *Google Form* dan disebarluaskan melalui aplikasi *WhatsApp*. Data yang terkumpul dianalisis secara statistik dengan bantuan komputer menggunakan program komputer, Analisis Univariat Menggunakan analisis deskriptif dalam bentuk distribusi frekuensi, besarnya proporsi dari variabel bebas dan variabel terkait. Dua variabel yang dianggap terhubung dilakukan analisis bivariat. Skala data setiap variabel diperhitungkan saat memilih jenis analisis yang akan digunakan. Uji *Chi-Square* digunakan untuk analisis dalam penelitian ini.

Hasil Penelitian

Pada penelitian ini diketahui bahwa kinerja petugas unit *Front Office*

Rumah Sakit Ibu Anak Limijati Bandung tahun 2022 sudah memiliki kinerja yang baik sebanyak 25 orang (71,4%). Namun, perbedaan yang memiliki kinerjanya kurang baik sebanyak 10 orang (28,6%). Manajemen harus menyelidiki penyebab kinerja petugas unit *front office* yang kurang baik di Rumah Sakit Ibu Anak Limijati Bandung pada tahun 2022.

Menurut analisis distribusi frekuensi peneliti, tiga faktor yang paling besar pengaruhnya terhadap petugas unit *front office* di Rumah Sakit Ibu Anak Limijati Bandung adalah komunikasi, kepemimpinan, dan motivasi. Tabel yang telah ditampilkan menunjukkan bahwa karyawan telah menerima penilaian yang tidak memuaskan untuk kriteria tersebut. Oleh karena itu organisasi harus memperhatikan, mempelajari, dan memahami karakteristik tersebut serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Sebuah organisasi harus mampu menginspirasi karyawan dalam berbagai cara untuk memotivasi mereka. Misalnya, dengan menjadi tuan rumah atau mengikutsertakan anggota staf dalam sesi pelatihan motivasi, sehingga pekerja dapat menginspirasi/memotivasi diri mereka sendiri untuk bekerja lebih baik lagi.

Mayoritas petugas unit *front office* di Rumah Sakit Ibu Anak Limijati Bandung memiliki gaya kepemimpinan partisipatif karena menurut temuan penelitian, sebagian besar kepala ruangan dapat memutuskan dengan mendiskusikan masalah dengan staf mereka, mendapatkan masukan dari mereka, dan kemudian membuat keputusan. Hal ini sejalan dengan gagasan kepemimpinan partisipatif, yang memadukan gaya kepemimpinan otoriter dan demokratis dengan menguraikan masalah, mengusulkan jawaban yang dapat ditindaklanjuti, dan kemudian meminta reaksi, pemikiran, dan masukan pengikut. Pemimpin kemudian memilih apa yang harus dilakukan anggota timnya untuk menyelesaikan masalah setelah mempertimbangkan semua informasi ini. Karena mungkin mempertimbangkan

kepentingan kelompok selain kepentingan individu, gaya ini dapat membantu seorang pemimpin membuat keputusan.²²

Untuk mengambil tindakan, menilai hasil kerja dan informasi pasien, serta meningkatkan kualitas layanan rumah sakit dengan memperhatikan masalah dan merespons dengan tepat, komunikasi antara petugas unit *Front Office* dan atasan (pemimpin) serta antar sesama petugas sangat penting. Selain itu, komunikasi antara petugas unit *Front Office* dengan atasan (pemimpin) maupun antar sesama petugas dapat menumbuhkan hubungan yang positif dan menumbuhkan sikap ramah tamah, menjadikan lingkungan rumah sakit lebih akomodatif.

Investigasi peneliti terhadap Bivariate uji *Chi-Square* mengungkapkan bahwa tidak ada korelasi antara kinerja karyawan dan jenis kelamin. Ini menyiratkan bahwa jenis kelamin karyawan tidak terpengaruh oleh kinerjanya, baik atau buruk. Usia Investigasi para peneliti terhadap uji *Chi-Square* mengungkapkan bahwa tidak ada korelasi antara kinerja karyawan dan usia. Ini berarti bahwa usia seorang karyawan tidak berpengaruh pada apakah kinerja mereka buruk atau baik. Status Perkawinan Menurut pemeriksaan peneliti dengan uji *Chi-Square*, tidak ada hubungan antara kinerja karyawan dengan status perkawinan. Ini berarti bahwa status perkawinan seorang karyawan tidak terpengaruh oleh pekerjaannya, apakah itu buruk atau luar biasa. Pendidikan Kinerja karyawan dan pencapaian pendidikan tidak memiliki hubungan, menurut analisis uji *Chi-Square* yang dilakukan oleh para peneliti. Ini menyiratkan bahwa kinerja karyawan, apakah baik atau buruk, tidak ada hubungannya dengan pendidikan mereka. Durasi kerja Investigasi peneliti terhadap uji *Chi-Square* mengungkapkan bahwa tidak ada hubungan antara kinerja karyawan dan lamanya hari kerja. Ini berarti bahwa kinerja seorang karyawan, apakah sangat baik atau buruk, tidak ada hubungannya dengan jumlah waktu yang

dibutuhkan untuk bekerja. Motivasi Karyawan Berdasarkan hasil uji *Chi-Square*, peneliti menemukan adanya hubungan antara motivasi dan kinerja karyawan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa motivasi dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam berbagai cara. Karyawan memiliki keinginan yang kuat untuk melayani dan menawarkan pengalaman terhadap proyek dan tugas, mereka antusias dalam bekerja, ada pengakuan atas keberhasilan, dan tempat kerja menyenangkan. Kepemimpinan Ada hubungan antara kepemimpinan dan kinerja karyawan, menurut temuan uji *Chi-Square* yang peneliti lakukan. Nilai hasil Asymp adalah buktinya. 0,019 sebagai tanda 2-ekor. Studi ini mendukung penelitian SAS (British Royal Commando Force) Jim Goodnight, yang menemukan hubungan skala sedang antara kepemimpinan dan kinerja karyawan. Menurut Fiedler, interaksi antara gaya pemimpin dan keadaan yang ada mempengaruhi seberapa baik kinerja kelompok. Kepemimpinan adalah kapasitas untuk membujuk orang lain untuk mengikuti keinginan seseorang. Pencapaian tujuan organisasi adalah tujuan yang dimaksudkan dalam hal ini.

Pemimpin berhubungan dengan pihak di luar organisasi yang bekerja menuju tujuan selain melakukan tugasnya di dalam organisasi. Akibatnya, setiap organisasi membutuhkan pemimpin yang cakap dan cakap. Kompensasi Analisis para peneliti tentang uji *Chi-Square* mengungkapkan tidak ada korelasi antara gaji dan kinerja, bertentangan dengan apa yang diharapkan. Ini menyiratkan bahwa kinerja individu, baik yang sangat baik atau buruk, tidak ada hubungannya dengan kompensasi yang ditawarkan oleh bisnis. Hal ini bertentangan dengan tesis Herzberg (1990), yang menyatakan bahwa mekanisme regulasi dan pemberian kompensasi yang adil akan meningkatkan kepuasan kerja, yang pada gilirannya mempengaruhi kinerja pekerja. Sementara gaji staf *front desk* di

Rumah Sakit Anak Bunda Limijati Bandung cukup untuk menjamin kepuasan karyawan, hal itu juga bertentangan dengan temuan survei dari peneliti yang menginformasikan bahwa gaji staf *front desk* di Rumah Sakit Anak Bunda Limijati Bandung adalah tidak sesuai dengan beban kerja yang diberikan. Komunikasi Menurut temuan uji *Chi-Square* yang digunakan oleh para peneliti, ada hubungan kausal antara kepemimpinan dan kinerja karyawan. Nilai hasilnya adalah Asymp Signifikansi (2-tailed) sebesar 0,001. Kurangnya komunikasi antar petugas unit *front office* di Rumah Sakit Ibu Anak Limijati Bandung maupun dengan atasan (pemimpin). Dalam penelitian ini, temuan tersebut sejalan dengan pendapat (Dimas, 2016) yang menyatakan bahwa komunikasi merupakan aspek krusial dalam dunia kerja. Ini mudah dipahami karena komunikasi yang buruk dapat berdampak negatif yang signifikan pada kehidupan organisasi. Misalnya, konflik dan kesenjangan karyawan mungkin muncul. Sebaliknya, komunikasi yang kuat dapat menumbuhkan pemahaman yang lebih besar, kerja tim, dan kepuasan kerja di antara karyawan. Disiplin Kerja Analisis peneliti terhadap uji *Chi-Square* mengungkapkan bahwa tidak ada hubungan antara kinerja karyawan dan disiplin kerja. Hal ini menunjukkan tingkat disiplin kerja yang cukup baik yang ditunjukkan oleh petugas unit *Front Office* Rumah Sakit Ibu Anak Limijati Bandung. Hal ini sejalan dengan teori disiplin kerja, yang menurutnya tingkat rasa tanggung jawab individu terhadap tugas yang diberikan kepadanya tercermin dalam tingkat disiplin kerjanya. Chevalgültig Analisis peneliti dari uji *Chi-Square* mengungkapkan bahwa tidak ada hubungan antara kinerja karyawan dan lingkungan tempat kerja. Oleh karena itu, staf unit *front office* Rumah Sakit Ibu Anak Limijati Bandung bekerja dalam lingkungan yang menyenangkan dan kondusif. Menurut penelitian oleh (Burhannudin, 2019), tempat kerja merupakan tempat bagi berbagai kalangan dimana terdapat

berbagai fasilitas penunjang untuk mencapai tujuan organisasi yang sejalan dengan visi dan misi perusahaan. Bahwa lingkungan kerja yang baik harus aman, terjamin, dan nyaman bagi orang untuk melakukan pekerjaan mereka secara maksimal. Efek jangka panjang dari kesesuaian tempat kerja dapat dirasakan, sedangkan tempat kerja yang buruk dapat menyebabkan peningkatan kebutuhan tenaga kerja dan waktu serta menghambat pengembangan sistem kerja yang efektif.

Simpulan

Tidak adanya hubungan antara faktor variabel individu terhadap kinerja petugas unit *Front Office* di Rumah Sakit Ibu Anak Limijati Kota Bandung. Berdasarkan faktor jenis kelamin hasil uji *Chi-Square* diperoleh hasil *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,350, faktor umur hasil sebesar 0,490, faktor status perkawinan sebesar 0,195, faktor pendidikan sebesar 0,127, faktor lama kerja sebesar 0,735. Adanya hubungan antara faktor variabel psikologi terhadap kinerja petugas unit *Front Office* di Rumah Sakit Ibu Anak Limijati Kota Bandung, berdasarkan faktor motivasi hasil uji *Chi-Square* diperoleh hasil *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,011, Adanya hubungan antara faktor variabel organisasi terhadap kinerja petugas unit *Front Office* di Rumah Sakit Ibu Anak Limijati Kota Bandung. Berdasarkan faktor kepemimpinan hasil uji *Chi-Square* diperoleh hasil *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,019 yang artinya lebih kecil dari 0,050, dan berdasarkan faktor komunikasi hasil uji *Chi-Square* diperoleh hasil *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,001 yang artinya lebih kecil dari 0,050. Sedangkan berdasarkan faktor kompensasi, disiplin kerja dan lingkungan kerja tidak adanya hubungan dengan kinerja petugas unit *Front Office* di Rumah Sakit Ibu Anak Limijati Kota Bandung. Berdasarkan faktor kompensasi hasil uji *Chi-Square* diperoleh hasil *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,077 yang artinya lebih besar

dari 0,050, berdasarkan faktor disiplin kerja hasil uji *Chi-Square* diperoleh hasil *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,392 yang artinya lebih besar dari 0,050, dan berdasarkan faktor lingkungan kerja hasil uji *Chi-Square* diperoleh hasil *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,134 yang artinya lebih besar dari 0,050.

Daftar Pustaka

- Yelfi Yanti, Samino NS. Analisis Kinerja Dokter di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Asy-Syifaa Bandar Jaya Lampung Tengah Performance. 2021;10(2):6.
- Damiyana D, Sari DM. Tugas Dan Tanggung Jawab Staff Front Office Pada Rumah Sakit Mekarsari. J Lentera Bisnis. 2020;9(1):12.
- Rusvitawati D. PENGARUH KOMPETENSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN RUMAH SAKIT SARI MULIA BANJARMASIN. 2019;1–16.
- Sri Asmuliatin, Ambo Sakka J. Hubungan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2018. J Ilm Mhs Kesehat Masy [Internet]. 2018;3(3):1–8. Available from: http://ojs.uho.ac.id/index.php/JIM_KESMAS/article/view/5439
- Wihardja H, Arif YK, Lina RN. Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja Perawat Pelaksana Dalam Merawat Pasien Covid-19 Di Rs X, Banten. J Sehat Mandiri. 2021;16(1):131–42.
- Wardanengsih E, Ansar A, Kadir I. PENGARUH MOTIVASI, KEPEMIMPINAN DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA PERAWAT DI RSUD LAMADDUKELLENG KABUPATEN WAJO. J Ilm Kesehat Diagnosis [Internet]. 2019

- May 29;14(2):164–8. Available from:
<http://jurnal.stikesnh.ac.id/index.php/jikd/article/view/153>
- Kristiana A, Syaifulloh M, Riono SB. Analisa Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Di Rsu Islami Mutiara Bunda. *Value J Manaj dan Akunt.* 2021;16(1):104–14.
- Supriadi S. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kinerja Perawat di Rumah Sakit Islam PDHI Yogyakarta. *Heal Sci Pharm J.* 2017;1(1):30.
- Oktaviani E, Nasution ali nopiah, Suyono T, Girsang E. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Perawat Rawat Inap Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan Tahun 2018. *J Chem Inf Model.* 2019;8(2):71–83.
- Jabbar SI, Hasmin, Betan AB. ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA PERAWAT DI RSUD Prof. Dr. H. M. ANWAR MAKKATUTU KABUPATEN BANTAENG. *J Mirai Manag.* 2017;2(2):423–32.
- Sihotang SN. Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Radiografer di Rumah Sakit Bina Kasih Medan Tahun 2018. *Provid J Pendidik dan Teol.* 2019;2(2):142–51.
- Kevin A. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Di Bagian Administrasi Keuangan Dan Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Pelalawan. *Pekbis J.* 2020;12(2):95–105.
- Masalah ALB. *Front Office Rumah Sakit.* 2018;1–17.
- Burhannudin B, Zainul M, Harlie M. Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja, dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan: Studi pada Rumah Sakit Islam Banjarmasin. *J Maksipreneur Manajemen, Koperasi, dan Entrep.* 2019;8(2):191.
- Andriyani W, Widyanti R, Husnurrofiq H. PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Study Pada Karyawan Rumah Sakit Islam Banjarmasin). *AI-KALAM J KOMUNIKASI, BISNIS DAN Manaj.* 2020;7(2):65.
- Sitorus ADM. GAMBARAN FAKTOR – FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KINERJA PEGAWAI INSTALASI LABORATORIUM KLINIK RSUP FATMAWATI. 2012;10(9):32. Available from: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5224/1/UPS-QT03885.pdf>
- Pristi Dhede Afrinda. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja perawat di ruang rawat inap rumah sakit mitra medika medan. *Univ Sumatera Utara.* 2021;(3):161.
- Franata N, Ginting R, Deasy S. HUBUNGAN MOTIVASI DAN KOMPENSASI DENGAN KINERJA PERAWAT DI RUMAH SAKIT WILAYAH PETISAH HULU. *J Keperawatan dan Fisioter.* 2019;2(1):35–41.
- Talashina HE, Ngatno. Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Interventing. *Adm Bisnis, UNDIP.* 2018;13.
- SOBIRIN Y. KOMUNIKASI ANTARA PERAWAT DENGAN KELUARGA PASIEN RAWAT INAP. 2019;
- Dimas Okta Ardiansyah. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja

Karyawan Dengan Dimediasi
Oleh Kerja. J Bisnis dan Manaj.
2016;3:16–30.

De Haan PLM, Bidjuni H, Kundre R.
Gaya Kepemimpinan Dengan
Motivasi Kerja Perawat Di Rumah
Sakit Jiwa. J Keperawatan.
2019;7(2).