

OPTIMALISASI KINERJA PERAWAT BERBASIS BEBAN KERJA DENGAN INTERVING STRES KERJA PADA PERAWAT DI PUSKESMAS

Adya Hermawati ¹, Yosiana ²

Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Widyagama Malang
Dinas Kesehatan Puskesmas Tumpang Malang

wati_wati38@yahoo.co.id

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa pengaruh beban kerja terhadap stres kerja, stres kerja terhadap kinerja perawat, beban kerja terhadap kinerja perawat, hubungan antara beban kerja terhadap kinerja perawat di Puskesmas Tumpang Kabupaten Malang yang dimediasi stres kerja. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan melalui metode survei yang didasarkan pada kuesioner. Ada 30 perawat Puskesmas Tumpang yang diwawancarai untuk mendapatkan variabel dalam menjawab tujuan penelitian. Data dikumpulkan dalam bentuk ordinal skala Likert. Model analisis yang digunakan yaitu analisis jalur (Path Analysis). Populasi penelitian ini adalah semua perawat puskesmas tumpang yang berjumlah 30 perawat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa volume pekerjaan yang banyak dengan jumlah sumber daya manusia yang terbatas menyebabkan beban kerja perawat semakin tinggi dimana hal ini menjadi pemicu meningkatnya stres kerja.

Kata Kunci: *Beban kerja, stres kerja, kinerja*

Abstract

The purpose of this study was to analyze the effect of workload on work stress, work stress on nurses' performance, workload on nurses' performance, the relationship between workload and nurse performance at Tumpang Public Health Center, Malang Regency, which was mediated by work stress. This research was conducted using a quantitative approach and through a survey method based on a questionnaire. There were 30 nurses at Tumpang Puskesmas who were interviewed to get the variables in answering the research objectives. Data were collected in the form of a Likert scale ordinal. The analysis model used is path analysis. The population of this study were all nurses at the overlapping health centers, totaling 30 nurses. The results showed that the large volume of work with a limited number of human resources caused the workload of nurses to be higher which was a trigger for increased work stress.

Keywords: *Workload, work stress, performance*

PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Sumber daya manusia kesehatan terbanyak yang berada di puskesmas rawat inap dan berinteraksi secara langsung dengan pasien adalah perawat. Perawat merupakan salah satu pekerja kesehatan yang selalu ada dan merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan. Perawat di puskesmas bertugas pada pelayanan rawat inap, rawat jalan atau poliklinik dan pelayanan gawat darurat.

Baik buruknya pelayanan perawat dalam melayani Pasien dapat dilihat dari kinerjanya. Kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu untuk melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standart kerja, target atau sasaran atau kinerja yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama (Rivai & Basri, 2005).

BPJS Kesehatan melakukan penilaian kinerja puskesmas tahun 2016 mendapatkan nilai 7,2 (cukup), pada tahun 2017 tetap berada pada nilai cukup yaitu 7,54 (cukup) dan pada tahun 2018 juga mendapatkan kriteria rata-rata 7,38 (cukup). Hal ini disebabkan oleh beban kerja yang tinggi karena jumlah pasien yang ditangani cukup banyak dan cenderung meningkat. Beban kerja yang tinggi dengan fasilitas yang terbatas, akan berdampak pada stres kerja perawat sehingga kinerja perawat belum dapat ditingkatkan untuk mencapai kinerja dengan nilai kategori baik.

Bed Occupancy Rate (BOR) adalah persentase pemakaian tempat tidur pada satu satuan waktu tertentu. Indikator ini memberikan gambaran tinggi rendahnya tingkat pemanfaatan dari tempat tidur. Angka BOR yang tinggi (> 85%) menunjukkan tingkat pemanfaatan tempat tidur yang tinggi. Nilai ideal BOR adalah 85%-75% (Sudra, 2010).

TINJAUAN PUSTAKA

Berdasarkan data yang di peroleh bahwa pada tahun 2016 BOR tercapai 65,1%, tahun 2017 sebesar 81,3% dan tahun 2018 90,2%. Sedangkan unuk jumlah pasien rawat inap pada tahun 2016 sebesar 1543 orang, tahun 2017 yaitu 1723 orang dan tahun 2018 sebesar 1982 orang. Jumlah tempat tidur tahun 2016 sebanyak 18 tempat tidur, tahun 2017 sebanyak 26 tempat tidur dan tahun 2018 tetap sebanyak 26 tempat tidur.

Secara logika, semakin tinggi angka BOR berarti semakin banyak pasien yang menggunakan tempat tidur yang tersedia secara bergantian. Hal ini tentu merupakan kondisi yang menguntungkan bagi Puskesmas karena tempat tidur yang tersedia tidak

“mengganggu” dan menghasilkan pemasukan. Namun bisa dibayangkan bila dalam satu bulan tempat tidur digunakan oleh 15 pasien, berarti rata-rata setiap pasien menempati tempat tidur tersebut selama 2 hari dan tidak ada hari dimana tempat tidur tersebut kosong. Ini berarti beban kerja tim perawatan sangat tinggi dan tempat tidur tidak sempat dibersihkan karena terus digunakan pasien secara bergantian, kondisi ini mudah menimbulkan ketidakpuasan pasien, bisa mengancam keselamatan pasien, bisa menurunkan kinerja kualitas medis dan bisa meningkatkan kejadian infeksi nosokomial karena tempat tidur tidak sempat dibersihkan atau disterilkan.

Stres merupakan akibat dari beban kerja yang tinggi yang tidak di dukung dengan lingkungan kerja yang baik dan kondusif. Apabila stres kerja tersebut tidak dikelola secara efektif oleh pihak pimpinan (atasan) tentu akan berdampak negative terhadap kinerja perawat. Akan tetapi apabila stres kerja mengalami penurunan maka kinerja akan mengalami peningkatan. Menurut Robbins & Judge, (2013) stres merupakan kondisi psikologis yang tidak menyenangkan dan terjadi sebagai tanggapan terhadap tekanan lingkungan kerja Sehingga Luthans et al., (2006) mengatakan bahwa stres pada tingkat yang tinggi dapat mengakibatkan kinerja karyawan menurun secara mencolok. Beberapa studi telah membuktikan sebagaimana dalam studi yang dilakukan oleh Shabbir et al., (2017), Difayoga & Yuniawan, (2015), Sari et al., (2017) dan Wollah et al., (2017) yang menunjukkan bahwa stres kerja memiliki dampak negatif terhadap kinerja. Namun penelitian ini tidak konsisten dengan hasil studi Heinze et al., (2009), dan Indriyani, (2009) yang menemukan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja. Hal ini menegaskan bahwa bagi perusahaan dengan manajemen stres yang baik justru stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja.

Selain stres kerja, beban kerja juga merupakan sumber penyebab timbulnya stress. Sebagaimana dikemukakan oleh Robbins & Judge, (2013), bahwa perubahan dalam beban kerja cenderung mengubah tingkat stres karyawan, yang akhirnya mempengaruhi kinerja karyawan. Beban kerja tidak selalu buruk, sementara itu biasanya dibahas dalam konteks negatif. Dalam studi Ambarwati & Lataruva, (2014) dan Sari et al., (2017) mengungkapkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap terhadap stres kerja perawat. Namun menurut (Kasmarani, 2012), (Hannani, 2016), dan Shabbir et al., (2017) menunjukkan bahwa beban kerja memiliki dampak positif terhadap stres kerja.

Capaian hasil dari beban kerja, lingkungan kerja dan stres adalah kinerja. Menurut Mangkunegara, (2016) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya

sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Kinerja karyawan yang semakin baik diharapkan dapat membawa dampak yang positif bagi kinerja organisasi. Apabila kinerja karyawan menurun akan berdampak negatif dan merugikan bagi suatu organisasi. Bukti empiris dalam studi Hannani, (2016), Heinze et al., (2009), dan Shabbir et al., (2017) menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap kinerja. Namun menurut Sari et al., (2017) menemukan dalam studinya bahwa beban kerja memiliki hubungan negatif dengan kinerja.

Pada tahun 2018 Puskesmas Tumpang mengalami penurunan kinerja jika dibandingkan dengan tahun 2017. Hal ini karena adanya aturan dari BPJS bahwa, semua pasien yang tidak gawat darurat harus mendatangi faskes tingkat 1 terlebih dahulu untuk berobat dalam hal ini puskesmas atau klinik khusus yang telah bekerjasama dengan BPJS. Jika faskes tingkat 1 memiliki fasilitas rawat inap maka pasien harus di opname di faskes tersebut Setiaji, (2018). Hal ini menyebabkan pasien rawat inap mengalami peningkatan sementara jumlah tenaga perawat tetap. Dengan adanya jumlah tenaga perawat yang tetap, menyebabkan beban perawat meningkat.

Berdasarkan fenomena kinerja Puskesmas Tumpang diatas, dan hasil studi beberapa penelitian terdahulu belum menemukan adanya konsisten jawaban permasalahan kinerja terkait dengan beban kerja, lingkungan kerja dan stres kerja. Sehingga penelitian ini penting dilakukan untuk memperoleh jawaban permasalahan kinerja perawat Puskesmas Tumpang Kabupaten Malang.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa pengaruh beban kerja terhadap stres kerja, stres kerja terhadap kinerja perawat, beban kerja terhadap kinerja perawat, hubungan antara

beban kerja terhadap kinerja perawat di Puskesmas Tumpang yang dimediasi stres kerja.

METODE

Penelitian ini dilakukan pada perawat puskesmas Tumpang. Penelitian dilakukan pada tahun 2019 dan melibatkan 30 perawat di puskesmas tersebut yang memiliki karakteristik yang hampir sama yaitu melayani masyarakatnya pedesaan, melayani masyarakat yang mayoritas suku madura, serta hidup dibawah Gunung Semeru dan Bromo.

Penelitian ini menggunakan seluruh anggota populasinya yang disebut sampel total (*total sampling*) atau sensus yang berjumlah 30 orang. Penggunaan metode ini berlaku jika anggota populasi relative kecil (mudah dijangkau). Dengan penggunaan metode ini diharapkan hasilnya cenderung lebih mendekati nilai sesungguhnya dan diharapkan dapat memperkecil terjadinya kesalahan / penyimpangan terhadap nilai populasi.

Survei dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada perawat untuk mendapatkan variabel yang terkait dengan beban kerja (X) yang diukur dengan target yang harus dicapai, kondisi pekerjaan dan standar pekerjaan. Stres kerja (M) diukur dengan faktor lingkungan, organisasi dan individu. Kinerja perawat (Y) diukur dengan kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu. Variabel data diperoleh dalam bentuk skala likert ordinal, dalam lima jawaban termasuk sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. X, M, dan Y adalah variabel laten yang terdiri dari 2, 5 dan 4 indikator atau variabel yang diamati masing-masing.

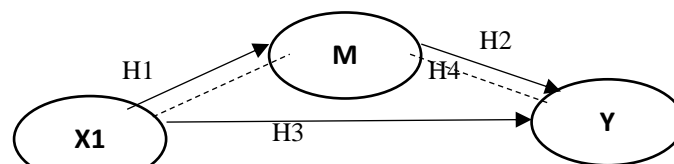


Figure 1. The Hypothetical Model Framework Among Variables

— Pengaruh langsung
- - - - - Pengaruh tidak langsung

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan karakteristik jumlah responden dari Puskesmas Tumpang diperoleh data sebagai berikut:

Table 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Presentase
Jenis Kelamin	Wanita 71,7%
Masa Kerja	6-10 tahun 21,2%
Pendidikan Terakhir	D3-Keperawatan 92,9%
Usia	30-40 tahun 50,4%
Status Kepegawaian	Perawat Desa 57,5%

Berdasarkan karakteristik diatas rata rata responden berjenis kelamin wanita (71,7%), masa kerja perawat 6-10 tahun (21,2%), tingkat pendidikan mereka mayoritas D3 Keperawatan (92,9%), berusia 30-40 tahun (50,4%) dan kebanyakan mereka berstatus pegawai perawat desa (57,5%).

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi atau path, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Metode

yang digunakan untuk menguji normalitas residual regresi menggunakan grafik normal P-P plot dan uji Kolmogorov-Smirnov. Residual model dikatakan mengikuti distribusi normal apabila sebaran data pada grafik normal P-P plot terletak disekitar garis diagonal. Sedangkan dari uji Kolmogorov-Smirnov, apabila probabilitas hasil uji lebih besar dari 0,05, maka asumsi normalitas terpenuhi. Hasil pengujian disajikan sebagai berikut:

Tabel 2 Hasil Uji Normalitas Residual Regresi

<i>PERSAMAAN STRUKTURAL</i>	<i>KOLMOGOROV-SMIRNOV Z</i>	<i>SIG.</i>	<i>KETERANGAN</i>
$X \rightarrow M$	1,222	0,101	BERDISTRIBUSI NORMAL
$X \text{ DAN } M \rightarrow Y$	1,059	0,212	BERDISTRIBUSI NORMAL

Keterangan: X = Beban Kerja, M = Stres Kerja, Y = Kinerja Perawat

Berdasarkan hasil pengujian normalitas pada tabel 2 di atas diketahui bahwa nilai signifikansi residual regresi yang terbentuk pada persamaan

structural 1 dan 2 lebih besar dari taraf nyata 5% sehingga disimpulkan asumsi normalitas terpenuhi

TABEL 3 PENGARUH LANGSUNG

Pengaruh	Koefisien Jalur	Standar Error	t-hitung	Sig.
X → M	0,410	0,161	4,463	0,000
X → Y	-0,251	0,221	-2,471	0,015
M → Y	-0,283	0,120	-2,925	0,004

Keterangan: X = Beban Kerja, M = Stress Kerja, Y = Kinerja Perawat

Pada uji pengaruh langsung Beban Kerja terhadap Stress Kerja, disimpulkan terdapat pengaruh positif signifikan Beban Kerja terhadap Stress Kerja. Artinya semakin tinggi beban kerja perawat maka stres kerja semakin meningkat. Dalam studi Kasmarani, (2012), Hannani, (2016), dan Shabbir et al., (2017) menunjukkan bahwa beban kerja memiliki dampak positif terhadap stres kerja.

Pada uji pengaruh langsung Beban Kerja terhadap Kinerja Perawat, disimpulkan terdapat

pengaruh negatif signifikan Beban Kerja terhadap Kinerja Perawat. Artinya semakin tinggi beban kerja maka kinerja perawat semakin rendah. Bukti empiris dalam studi Sari et al., (2017) menemukan dalam studinya bahwa beban kerja memiliki hubungan negatif dengan kinerja.

Pada uji pengaruh langsung Stress Kerja terhadap Kinerja Perawat, disimpulkan terdapat pengaruh negatif signifikan Stress Kerja terhadap Kinerja Perawat. Artinya semakin tinggi stres kerja

perawat maka kinerja perawat semakin rendah. Sebaliknya jika stress kerja mengalami penurunan, maka kinerja perawat akan meningkat. Beberapa studi telah membuktikan sebagaimana dalam studi

Shabbir et al., (2017), Difayoga & Yuniawan, (2015), Sari et al., (2017), dan Wollah et al., (2017) yang menunjukkan bahwa stres kerja memiliki dampak negatif terhadap kinerja.

Tabel 4 Pengaruh Tidak Langsung

Pengaruh	Koefisien β	Koefisien B	t-hitung	Sig.
X \rightarrow M	0,410	0,161	4,463	0,00
M \rightarrow Y	-0,283	0,120	-2,925	0,00
X \rightarrow M \rightarrow Y	-0,116	-0,253	-2,451	0.016

Keterangan: X= Beban Kerja, M = Stress Kerja, Y = Kinerja Perawat

Pada uji pengaruh tidak langsung Beban Kerja terhadap Kinerja Perawat melalui Stress Kerja, terdapat pengaruh tidak langsung yang negatif signifikan antara Beban Kerja terhadap Kinerja Perawat melalui Stress Kerja. Sejalan dengan penelitian Shabbir et al., (2017) terdapat pengaruh tidak langsung yang negatif signifikan antara Beban Kerja terhadap Kinerja melalui Stress Kerja.

Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja, dan stres kerja memiliki pengaruh yang kuat terhadap kinerja perawat di Puskesmas Tumpang. Dari segi beban kerja masih terdapat masalah dikarenakan keterbatasan alat dan tenaga sehingga beban kerja menjadi meningkat selain itu jumlah pasien yang relatif banyak karena adanya kebijakan BPJS oleh karena itu perlu penambahan alat dan tenaga yang diajukan ke dinas dan pengadaan sendiri selain itu perawat merasakan sedikit adanya gangguan beban psikologis, kesehatan mental dan kelelahan dalam bekerja (shift malam).

Untuk Variabel stres kerja mempunyai pengaruh untuk perawat di Puskesmas Korwil Tumpang. Namun masih ada kendala dalam hal merujuk pasien ke poli lain maupun ke unit penunjang lainnya sehingga perlu lebih berkoordinasi dengan poli dan unit lain dalam hal rujukan dengan menggunakan rujukan 1 pintu supaya rujukan pasien lebih teratur dan terarah.

Untuk Variabel kinerja perawat mempunyai pengaruh kuat untuk perawat di Puskesmas Korwil Tumpang. Namun masih ada kendala yaitu masih ada perawat yang belum melakukan evaluasi kegiatan pengolahan dasar keperawatan sebesar, belum melakukan kegiatan UKM didesa, belum memfasilitasi peran serta masyarakat, belum melaporkan hasil kegiatan kepada penanggungjawab sebesar, dan belum memberikan pelayanan keperawatan sesuai SOP. Hal ini karena banyak perawat yang merangkap pekerjaannya, sehingga tugas pokoknya sendiri sebagai perawat mengalami penurunan.

Beban Kerja terhadap Stres Kerja Perawat diperoleh hasil bahwa volume pekerjaan yang banyak dengan jumlah sumber daya manusia yang

terbatas menyebabkan beban kerja perawat semakin tinggi baik beban kerja fisik maupun beban kerja non fisik, dimana hal ini menjadi pemicu meningkatnya stres kerja. Dalam menjalankan tugas utama setiap hari dengan beban kerja yang tinggi tersebut, perawat merasakan sedikit adanya gangguan beban psikologis, kesehatan mental dan kelelahan dalam bekerja (shift malam). Artinya beban kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap stres kerja perawat, hal ini dapat dibuktikan dengan hasil uji hipotesis sebesar 0,410.

Stres Kerja yang meningkat dalam hal merujuk pasien ke poli lain maupun ke unit penunjang lainnya maka menyebabkan kinerja perawat menurun. Semakin rendah stres kerja maka kinerja perawat semakin meningkat. Artinya stres kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja perawat, hal ini dapat dibuktikan dengan hasil uji hipotesis sebesar -0,283.

Kondisi beban kerja yang meningkat maka kinerja perawat menjadi menurun. Dalam menjalankan tugas utama setiap hari dengan beban kerja yang tinggi tersebut, perawat merasakan sedikit adanya gangguan beban psikologis, kesehatan mental dan kelelahan dalam bekerja (shift malam) sehingga menyebabkan penurunan kinerja. Semakin tinggi beban kerja maka kinerja perawat semakin rendah. Semakin rendah beban kerja maka kinerja perawat semakin meningkat. Artinya beban kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja perawat, hal ini dapat dibuktikan dengan hasil uji hipotesis sebesar -0,251.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Beban Kerja terhadap kinerja perawat melalui stres kerja sebagai variabel *intervening* terkondisi lebih baik dengan nilai hasil uji hipotesis yaitu 0,253 dibandingkan dengan hasil uji hipotesis tentang beban kerja terhadap kinerja perawat yang hanya memperoleh nilai 0,251. Hal ini dikarenakan semakin rendah beban kerja maka kinerja akan semakin menurun yang diikuti dengan stres yang semakin meningkat.

PENUTUP

Simpulan

Volume pekerjaan yang banyak dengan jumlah sumber daya manusia yang terbatas menyebabkan beban kerja perawat semakin tinggi baik dalam hal ini beban kerja fisik maupun beban kerja non fisik, dimana hal ini menjadi pemicu meningkatnya stres kerja. Dalam menjalankan tugas utama setiap hari dengan beban kerja yang tinggi tersebut, perawat merasakan sedikit adanya gangguan beban psikologis, kesehatan mental dan kelelahan dalam bekerja (shift malam). Kemampuan perawat dalam mengelola stres kerja yang baik memberikan dampak yang dapat menurunkan tingkat stres kerja perawat. Stres kerja yang rendah karena perawat dalam pelaksanaan tugasnya tidak mengalami kesulitan bahkan mampu menjalin hubungan kerja yang kondusif dengan sesama tenaga medis dan staf lainnya. Kondisi ini sangat membantu efektivitas kerja perawat dalam menggunakan peralatan kerja dan tindakan yang efektif untuk meningkatkan kinerja. Kondisi beban kerja yang meningkat maka kinerja perawat menjadi menurun. Artinya beban kerja yang berlebihan menyebabkan penurunan kinerja perawat Dalam menjalankan tugas utama setiap hari dengan beban kerja yang tinggi tersebut, perawat merasakan sedikit adanya gangguan beban psikologis, kesehatan mental dan kelelahan dalam bekerja (shift malam) sehingga menyebabkan penurunan kinerja.

Saran

Penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan, diantaranya yaitu keterbatasan penelitian dengan menggunakan kuisioner yaitu jawaban yang diberikan responden kadang tidak menggambarkan keadaan sesungguhnya, penelitian hanya terbatas pada perawat-perawat di Puskesmas Tumpang sebagai sampel sehingga belum memberikan gambaran keadaan keseluruhan perawat se-Kabupaten Malang dan penelitian hanya terbatas pada tiga variabel saja yaitu beban kerja, stres kerja dan kinerja perawat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambarwati, D., & Lataruva, E. (2014). *Pengaruh beban kerja terhadap stres perawat igd dengan dukungan sosial sebagai variabel moderating (studi pada RSUP Dr. Kariadi Semarang)*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
- Difayoga, R., & Yuniawan, A. (2015). Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Perawat (Studi pada RS Panti Wilasa Citarum Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 250–259.
- Hannani, A. (2016). Effect Of Workload, Satisfaction And Facilities On The Performance Of Nurse In The Treatment Of Floor Ii Mawar Tour Uit Hospital Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 1(2), 516–526.
- Heinze, S., Gotthardt, S., & Homberg, U. (2009). Transformation of polarized light information in the central complex of the locust. *Journal of Neuroscience*, 29(38), 11783–11793.
- Indriyani, A. (2009). *Pengaruh konflik peran ganda dan stress kerja terhadap kinerja perawat wanita rumah sakit (studi pada rumah sakit roemani muhammadiyah semarang)*. Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Kasmarani, M. K. (2012). Pengaruh beban kerja fisik dan mental terhadap stres kerja pada perawat di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Cianjur. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro*, 1(2), 18807.
- Luthans, F., Vogelgesang, G. R., & Lester, P. B. (2006). Developing the psychological capital of resiliency. *Human Resource Development Review*, 5(1), 25–44.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2016). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Rivai, V., & Basri, A. F. M. (2005). *Performance Appraisal: Sistem yang tepat untuk menilai kinerja karyawan dan meningkatkan daya saing perusahaan*. PT RajaGrafindo Persada.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational behavior* (Vol. 4). New Jersey: Pearson Education.
- Sari, R., Yusran, S., & Ardiansyah, R. T. (2017). Faktor Yang Berhubungan Dengan Stres Kerja Pada Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Jiwa Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2016. (*Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*), 2(6).
- Setiaji, B. R. (2018). *Bagaimana Cara Menggunakan BPJS Kesehatan untuk Rawat Inap?* <https://helohehat.com/sehat/asuransi/rawat-inap-dengan-bpjs/>
- Shabbir, B., Naqvi, R., & Jinnah, M. A. (2017). Impact of workload and job complexity on employee job performance with the moderating role of social support and mediating role of job stress: A study of travel

- agencies in Rawalpindi, Islamabad and AJK. *Journal of Accounting & Marketing*, 6(01), 1–7.
- Sudra, R. I. (2010). Statistik Rumah Sakit. *Yogyakarta: Graha Ilmu*, 39–59.
- Wollah, M. O., Rompas, S., & Kallo, V. (2017). Hubungan Antara Stres Kerja Perawat dengan Kinerja Perawat di Instalasi Gawat Darurat dan Intensive Care Unit RSUD Pancaran Kasih GMIM Manado. *Jurnal Keperawatan*, 5(2).