Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi e-ISSN: 2549-4236, p-ISSN: 1411-8939
Lembaga Penellitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
Vol 24, No 1 (2024): Februari, 299-304
DOI: 10.33087/jiubj.v24i1.4614

Kinerja Perawat Ruang Rawat Inap RSUD Tengku Sulung

Nuraliza May Linda*, Emy Leonita, Ahmad Hanafi, Budi Hartono, Hetty Ismainar
Universitas Hang Tuah Pekanbaru
*Correspondence: nuralizamaylinda7@gmail.com

Abstrak. Proporsi tenaga kesehatan terbesar di Rumah sakit adalah perawat yaitu 50,79%. Salah satu indikator kinerjanya dilihat dari pemberian asuhan keperawatan di Rumah sakit, dilihat dari dokumentasi asuhan keperawatan 3 tahun terakhir pada tahun 2020 sebesar 30%, tahun 2021 sebesar 40,3% dan tahun 2022 sebesar 50,8%. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja perawat pada aspek kualitas, kuantitas, penggunaan waktu kerja, kerjasama tim dan pemberian insentif. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. wawancara, observasi dan dokumentasi dilakukan pada 5 informan, untuk menghasilkan data yang akurat dan lengkap. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara triangulasi. Hasil penelitian didapatkan pengetahuan perawat terhadap SOP sudah baik. Ketidak lengkapan dokumentasi kajian awal pada riwayat penyakit sebesar 40% dan pemeriksaan fisik 60%. Waktu kegiatan keperawatan masih tergolong rendah kegiatan langsung sebesar 19,5%, kegiatan tidak langsung sebesar 32,6%, kegiatan pribadi sebesar 28,9% dan kegiatan non-produktif sebesar 19,5%. Pemberian insentif finansial berupa THR lebaran, sedangkan insentif non finansial berupa penghargaan dan pujian belum terlaksana. Kerjasama tim kurang efektif karena minimnya SDM apoteker dan gizi dalam kolaborasi. Kesimpulan kinerja perawat diruangan rawat inap kurang efektif dikarenakan dalam implementasi SOP keperawatan masih ada perawat yang tidak sesuai dengan SOP, ketidaklengkapan pengisian dokumentasi kajian awal keperawatan, waktu kegiatan keperawatan masih rendah, pemberian insentif finansial dan non finansial tidak terlaksana dan kerjasama tim kurang efektif dikarenakan tidak terlibatnya antara profesi apoteker dan gizi dalam kolaborasi.

Kata Kunci : Kinerja Perawat, RSUD Tengku Sulung Pulau Kijang

Abstract. *The largest proportion of health workers in the hospital is nurses which is 50.79%. One of the performance indicators is seen from the provision of nursing care in the hospital, seen from the nursing care documentation for the last 3 years in 2020 by 30%, in 2021 by 40.3% and in 2022 by 50.8%. The purpose of this research was to analyse nurses performance in the aspects of quality, quantity, used of working time, teamwork and incentives. This research used a qualitative research approach method with a case study design. interviews, observation and documentation were conducted on 5 informants to produce accurate and complete data. Data analysis in this research was carried out by triangulation. The results of this research found that nurses' knowledge of SOPs was good. Incomplete documentation of the initial study on medical history was 40% and physical examination was 60%. Nurses' activity time were still classified as low direct activities by 19.5%, indirect activities by 32.6%, personal activities by 28.9% and non-productive activities by 19.5%. Providing financial incentives in the form of Eid Mubarak THR, while non-financial incentives in the form of awards and praise have not been implemented. Teamwork is less effective due to the lack of pharmacists and nutritionists in collaboration. The performance of nurses in inpatient rooms are less effective because in the implementation of nursing SOPs there are still nurses who are not in accordance with SOPs, incompleteness in filling out the initial nursing review documentation, nursing activity time are still low, financial and non-financial incentives are not implemented and teamwork is less effective due to the lack of involvement between pharmacists and nutrition professionals in collaboration.*

Keywords *: Nurse Performance, RSUD Tengku Sulung Pulau Kijang*

PENDAHULUAN

Perkembangan Rumah Sakit saat ini mengalami transformasi besar, Rumah Sakit sedang berada dalam suasana global dan kompetitif, termasuk bersaing dengan pelayanan-pelayanan alternatif. Menghadapi era globalisasi saat ini tuntutan pelayanan merupakan hal yang sangat penting. Dalam Permenkes RI Nomor 30 Tahun 2019 Rumah sakit harus memberikan pelayananan perorangan yang paripurna dan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Pelayanan keperawatan merupakan bagian integral yang harus tersedia selama 24 jam merawat pasien adalah tenaga perawat sehingga mutu keperawatan menjadi cermin mutu pelayanan Rumah sakit. Keperawatan merupakan bagian integral dari system pelayanan kesehatan untuk itu perlu diperhatikan kinerja perawat dalam melaksanakan tugas dan

fungsinya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Oleh karena itu rumah sakit tempat perawat bekerja senantiasa melakukan berbagai usaha yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas profesionalisme perawat. Hasil penelitian tentang kinerja perawat yang kurang baik diberbagai negara. Penelitian Dewi (2021) mengungkapkan bahwa penelitian kinerja perawat dalam melakukan pengkajian di Rumah Sakit Sudan sebesar 68,3%. Penelitian Aung (2017) mengungkapkan bahwa kinerja perawat dalam pengkajian pasien di Rumah Sakit Kuantan Pahang sebesar 76,5%. Penelitian Norazie (2020) mengungkapkan bahwa kinerja perawat dalam kategori kurang baik dan menjadi permasalahan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien termasuk di Indonesia.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung merupakan salah satu rumah sakit milik pemerintah daerah Kabupaten Indragiri Hilir dengan status rumah sakit kelas D, walaupun masih merupakan Rumah sakit kelas D, keberadaan RSUD Tengku Sulung sangat dibutuhkan oleh masyarakat setempat, karena merupakan Rumah sakit satu-satunya pada tiga daerah kecamatan terdekat. Hal ini disebabkan letak geografis rumah sakit yang berada di daerah hingga wilayah yang terdekat akan melakukan rujukan ke rumah sakit Tengku sulung ini. Untuk itu pemerintah daerah terus berupaya agar RSUD Tengku Sulung dapat memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminatif dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelyanan Rumah sakit. Berdasarkan data rekam medik Rumah sakit Tengku Sulung pulau kijang dilahat dari tingkatan pemanfataan tempat tidur (BOR) pada tahun 2018 sebesar 8,9% dengan rata-rata lama rawat (LOS) sebanyak 4 hari, untuk rata-rata lama tempat tidur tidak dipakai (TOI) dalam sehari sebanyak 40,90 hari. Dalam hal itu Rumah sakit telah berupaya keras dalam mendekatkan pelayanan kesehatan ke Masyarakat tanpa melupakan kualitas pelayanan.

Upaya pelayanan kepada masyarakat RSUD Tengku Sulung masih dinilai kurang, hal ini terbukti dengan seringnya Rumah sakit dikritik masyarakat baik secara langsung maupun media sosial online. Masih banyak masyarakat yang mengeluhkan pelayanan dari rumah sakit selama memberikan pelayanan kepada masyarakat dan ini tergambar dari sebagian unit pelayanan rumah sakit yakni di pelayanan rawat inap, rawat jalan dan unit gawat darurat. Pelayanan yang berkualitas seringkali sulit dicapai karena aparat tidak selalu memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik, hal ini terjadi disebabkan oleh masih rendahnya kemampuan profesional perawat dilihat dari latar belakang pendidikan dan etos kerja sumber daya manusia perawat itu sendiri serta kewenangan yang dimiliki oleh aparat yang bersangkutan.

METODE

Desain penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah studi kasus untuk menganalisa kinerja perawat dengan menggunakan teknik wawancara, observasi dan telaah dokumen. Subjek penelitian pemilihan informan berdasarkan asas kesesuaian adalah informan yang memiliki pengetahuan yang berkaitan dengan topik penelitian dan asas kecukupan yaitu informan yang dapat menggambarkan fenomena yang terkait dengan topik penelitian. Teknik penentuan informan dilakukan secara purposive, dimana infroman yang dipilih merupakan pihak yang dianggap cukup memahami dan mengetahui tentang permasalahan dalam penelitian ini.

HASIL

Kualitas Kinerja Perawat

Berdasarkan hasil penelitian wawancara dan observasi bahwa informan sudah mengetahui tenang Standar Prosedur Operasional (SPO) yang ditetapkan di Rumah sakit khususnya Standar Prosedur Operasional di ruang rawat inap. Masih adanya informan yang bekerja tidak sesuai dengan standar prosedur operasional salah satu penyebabnya yaitu dipengaruhi oleh faktor pengetahuan, dimana hal tersebut sesuai dengan teori dimana semakin tinggi pengetahuan perawat maka semakin patuh terhadap peraturan guna mencegah kejadian tidak diinginkan maka dari itu tenaga kesehatan terutama perawt harus memperbaharui pengetahuannya dengan melanjutkan program Pendidikan lanjutan dan mengikuti pelatihan secara berkala (Andriani, 2020).

Selain penetahuan ada sosialisasi tentang standar prosedur operasional yang sangat diperlukan oleh perawat yang merupakan salah salah satu upaya dalam pelaksanaan pelayanan yang baik dan dapat memperkecil resiko buruk yang terjadi pada pasien. Jika semua perawat sudah bekerja sesuai dengan standar maka otomatis mutu layanan juga akan menjadi lebih baik. Sama halnya di Rumah sakit

Tengku Sulung, kegiatan sosialisai hanya dilakukan beberapa kali selama perawat menjadi petugas di Rumah sakit, pertama ketika pertama kali menjadi tenaga kesehatan yang bekerja di Rumah sakit tersebut dan seterusnya ketika ada akreditasi, tidak ada sosialisasi yang rutuin terjadwal, sehingga perawat kurang memahami pentingnya pemberian pelayanan yang sesuai dengan standar dan menyebabkan prilaku dan kebiasaan yang sesuai dengan standar prosedur operasional untuk semua tindakan keperawatan.

Pengetahuan seseorang didapat dari pendidikan atau pengalaman yang berasal dari berbagai macam sumber dari pengalaman dan penelitian terbukti bahwa prilaku yang didasari oleh pengetahuan lebih baik dari pada yang tidak didasari oleh pengetahuan dan kepatuhan yang didapatkan. Penelitian Westbrook et al. (2011) mengenai kesalahan pada pemberian obat intervena pada pasien sebagian besar dikarenakan tenaga kesehatan tidak patuh dalam menjalankan prosedur. Hal tersebut disebabkan oleh kurangnya pengetahuan, pelatihan, sosialisasi dan keterampilan dari tenaga kesehatan tersebut.

Kualitas Kinerja Perawat

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa terdapat pencatatan yang tidak lengkap oleh perawat sebanyak 3 berkas rekam medis pada bagian pemeriksaan fisik tinggi dan berat badan pasien dan 2 berkas rekam medis pada bagian obat-obatan yang dikonsumsi pasien. Dokumentasi keperawatan secara lengkap dan akurat dapat dipertanggungjawabkan secara hukum, sebagai alat ukur pendokumentasian asuhan keperawatan terhadap keluhan pasien dalam meningkatkan kualitas mutu pelayanan, dokumentasi keperawatan secara tidak langsung berefek pada kondisi kesehatan pasien saat dalam perawatan sehingga menyebabkan keadaan kesehatan pasien memburuk. Pentingnya dokumentasi keperawatan dapat menigkatkan respon petugas kesehatan dalam melakukan pengkajian cepat terhadap kondisi kedaruratan pasien, menurunkan angka kematian, mencegah risiko cedera pasien dan meningkatkan keselamatan pasien di pelayanan kesehatan secara tertulis, lengkap dan informasi yang jelas. Pendokumentasian pada proses keperawatan meliputi pengkajian, diagnosis, rencana asuhan, implementasi keperawatan sampai kepada tahap evaluasi. Untuk memperoleh data yang berhubungan dengan proses keperawatan, pengkajian adalah hal yang penting dan wajib dilakukan oleh perawat karena pada pengkajian data-data yang terkait masalah kesehatan pasien bisa didapatkan, sehingga menjadi acuan untuk pelayanan keperawatan selanjutnya.

Hasil penelitian yang dilakukan di London mendapatkan bahwa Sebagian besar insiden terjadi di ruang perawatan (80%) dengan jenis insiden yang paling sering terjadi yaitu kesalahan dalam pengobatan (62%). Kebanyakan kesalahan dalam pengobatan ketika meresepkan yaitu sebesar 30%, pemberian obat sebesar 29% dan komuikasi yang kurang tepat yaitu sebesar 26%. Oleh sebab itu kelengkapan identitas dalam pengisian rekam medis pasien bukan semata mata hanya untuk kelengkapan semacam administrasi tetapi juga bertujuan untuk menjaga keselamatan pasien. Oleh karena itu seharusnya pengisian rekam medis harus dilakukan seluruh tenaga medis yang menangani pasien dengan lengkap, jelas dan benar agar bisa dipertanggung jawabkan.

Penggunaan Waktu Kerja

Upaya mengoptimalkan kinerja perawat maka upaya untuk meningkatkan kinerja perawat dengan cara pemenuhan kebutuhan perawat sesuai dengan perencanaan SDM keperawatan, seperti penggunaan waktu dalam bekerja. Tolak ukur kinerja perawat adalah penggunaan waktu dalam bekerja, aspek waktu kerja berkaitan dengan alokasi waktu yang digunakan untuk melakukan tugasnya setiap hari. Elemen waktu merupakan sumber daya yang berharga, langka dan tidak bisa diulang sehingga perawat harus menggunakan dengan sebaik mungkin. Penggunaan waktu kerja perawat merupakan istilah yang digunakan untuk menggambarkan pola pemanfaatan waktu kerja untuk kegiatan produktif dikaitkan dengan tugas pokok dan fungsinya. Produktivitas waktu kerja untuk melihat kegiatan yang dikaitkan dengan tugas dan fungsinya.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa waktu kerja yang dilakukan perawat belum produktif. Hal ini dikarenakan jumlah pasien yang sedikit dan masih kurang inisiatifya perawat dalam memanfaatkan waktu kerja, selain penggunaan waktu untuk kegiatan yang paling produktif adalah pada shift pagi saat kegiatan keperawatan langsung dan tidak langsung dikarenakan ada jadwal visit dokter dan kelengkapan dokumantasi pasien. Waktu kerja seseorang menentukan akan efisiensi dan produktivitasnya. Memperpanjang waktu kerja

dan tidak disertai efisiensi yang tinggi biasanya akan memperlihatkan sebuah penurunan kinerja, sehingga sebaiknya upaya yang dapat dilakukan perawat dalam memanfaatkan waktu yang dapat dilakukan dengan cara meningkatkan hubungan interpersonal seperti palatihan kerja, meningkatkan tingkat pendidikan perawat, berdiskusi dengan perawat atau tenaga kesehatan lainnya tentang tindakan terbaik untuk pasien, sehingga perawat dapat memperbaiki system penulisan dokumentasi keperwatan yang baik sehingga secara tidak langsung dapat menambah wawasan yang berdampak pada peningkatan kinerjanya

Penelitian Bloodword et al (2001) telah ditemukan dalam kesinambungan perawatan khususnya dalam hal dokumentasi dan lebih banyak waktu yang dihabiskan untuk merencanakan dan memberikan perawatan. Perpanjangan jam kerja perawat menjadi 12 jam di rumah sakit memiliki dampak yang kompleks terhadap kualitas perawatan pasien. Dampak positif dari shift 12 jam yang digunakan oleh pihak (Bloodworth, 2001) tampaknya memungkinkan target utama NHS dapat dipetuhi. Khsusnya meningkatkan kehidupan kerja sataf dan meningkatkan pola kerja yang fleksibel. Isu utama yang muncul dari dampak positif ini adala dampaknya terhadap waktu cuti yang berkualitas baik.

Pemberian Insentif Finansial dan Non Finansial

Insentif merupakan suatu faktor pendoring bagi perawat untuk bekerja baik agar kinerja karyawan dapat meningkat. Insentif dapat dirumuskan sebagai balas jasa yang memadai kepada pegawai yang prestasinya melebihi standar yang ditetapkan. Pemberian insentif dapat mempengarhi pada kinerja perawat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, peneliti menarik konklusi bahwa kinerja perawat yang kurang optimal di Ruang rawat inap RSUD Tengku Sulung Pulau Kijang dikarenakan sistem pemberian insentif kurang baik. Pernyataan insentif yang tidak baik dapat terjadi karena tidak adanya tarnsparansi pihak rumah sakit tentang sistem pemberian insentif. Dengan keterbukaan perawat dapat melihat dan menilai sendiri bagaimana insentif yang seharusnya didapatkan dan bagaimana kinerja yang telah diberikan. Menurut Gunawan dan Dewi (2020) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa kepuasan kerja petawat secara signifikan sangat dipengaruhi baik oleh peberian insentif finansial maupun pemberian insentif non finansial. Menurut Erbas dan Arat (2012) menyatakan bahwa setiap organisasi perlu untuk memperhatikan pemberian insentif finansial bagi karyawannya, guna menilai kepuasan kerja para karyawan dan sejauh apa hal tersebut mempengaruhi kepuasan kerjanya. Berdasarkan hasil penelitian pemberian insentif kepada perawat di RSUD Tengku Sulung hanya insentif finansial berupa uang atau bonus saat lebaran saja, sedangkan insentif non-finansial yang berupa penghargaan atau pujian atas hasil kerja perawat belum terlaksana.

Kerjasama Tim

Berdasarkan hasil penelitian di RSUD Tengku Sulung bahwa kerjasama tim yang dilakukan selama ini masih kurang efektif karena minimnya keberadaan profesi apoteker dalam melakukan asuhan keperawatan disebabkan karena kurangnya SDM. Penelitian Rokhmah dan Anggorowati (2017), bahwa kualitas layanan yang baik tergantung pada profesional yang bekerja sama dalam tim interpersonal. Kolaborasi tidak akan optimal jika satu saja bagian yang tidak ikut terlibat dalam asuhan yang diberikan, sebab peraktik kolaborasi itu sendiri adalah sebuah proses kegaiatan komunikasi dan pengambilan keputusan interpersonal dimana mereka bisa saling berbagi pengetahuan dan keterampilan masing-masing untuk melakukan asuhan terhadap pasien (*Canadian Interpersonal Health Collaborative*, 2012).

Membangun kolaborasi tim kesehatan sengat diperlukan agar dapat memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien dengan optimal. Konsep kolaborasi tim kesehatan itu sendiri merupakan konsep hubungan kerjasama yang kompleks dan membutuhkan pertukaran pengetahuan yang berorientasi pada pelayanan kesehatan untuk pasien di Rumah sakit. Hal ini sejalan dengan penelitian Dharma (2021). Menyatakan bahwa kerjasama antar tim merupakan kolaborasi dan komunikasi diantara tenaga kesehatan dalam pendekatan yang terkoordinasi sebagai pengambilan keputusan tentang masalah kesehatan untuk memastikan bahwa perawatan yang diberikan dapat diandalkan dan berkelanjutan sehingga perawatan yang diberikan pada pasien tetap optimal dan dampak buruk pada kesehatan pasien berkurang.

Penelitian Ariyani (2017), menjelaskan bahwa kerjasama merupakan strategi efektif untuk mencapai kualitas hasil yang diharapkan,

karena melalui kerjasama yang baik kualitas dan mutu pelayanan rumah sakit juga akan meningkat. Hal ini juga sesuai dengan penelitian Astuti (2019) yang menyebutkan bahwa kerjasama merupakan salah satu strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit. Pada penelitian ini perawat memerlukan komunikasi kelompok kecil yang mana komunikasi ini dapat mempengaruhi satu sama lain, berinteraksi untuk tujuan yang sama, sehingga perawat memiliki peran yang paling dominan dalam mencegah terjadinya kesalahan dalam pengobatan, termasuk pelaporan insiden, mendidik diri sendiri dan perawat lain tentang pentingnya komunikasi, memberikan rekomendasi untuk perubahan prosedur dan kebijakan serta keterlibatan dalam melakukan identifikasi permasalahan. Pada penelitian ini perawat sudah menerapkan komunikasi jika terdapat hal negatif yang terjadi pada pasien saat melakukan tindakan keperawatan untuk berdiskusi hal ini dapat memudahkan dalam menganalisa masalah dan mencari solusi penyelesaian yang tepat. Kesalahan medis jarang disebabkan oleh faktor kesalahan manusia secara individual, tetapi karena kesalahan pada sistem komunikasi yang menyebabkan terputusnya rantai dalam sistem tersebut. Informasi tentang keselamatan pasien perlu diketahui oleh semua perawat yang memberikan asuhan keperawatan hal tersebut berfungsi untuk mencegah perawat melakukan tindakan yang dapat menyebabkan cidera pada pasien.

SIMPULAN

Adapun kesimpulan yang dapat diambil peneliti adalah sebagai berikut:

1. Perlu pengawasan dan sosialisasi tentang Standar Prosedur Operasional (SPO) di ruang rawat inap
2. Kuantitas kinerja perawat, kelengkapan dokumentasi pengkajian awal pada riwayat penyakit sebesar 40% dan pemeriksaan fisik 60%, hal ini belum mencapai standar kelengkapan yaitu 100%
3. Penggunaan waktu kerja, pada kegiatan keperawatan langsung sebesar 19.5%, kegiatan tidak langsung sebesar 32,6%, kegiatan pribadi sebesar 28,9% dan kegiatan non-produktif 19,5%. Dapat disimpulkan bahwa penggunaan waktu kerja perawat sangat rendah dengan standar 80%.
4. Insentif non finansial berupa penghargaan dan pujian atas kinerja yang dihasilkan belum dilaksanakan.
5. Kerjasama Tim dalam ruangan rawat inap belum efektif menyebabkan asuhan keperawatan tidak optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Andriani, M., Hayulita, S., & Safitri, R. N. 2020. Hubungan Gaya Kepemimpinan Kepala Ruangan Dengan Kinerja Perawat Pelaksana di Instalasi Rawat Inap A & C Rumah Sakit Stroke Nasional Kota Bukittinggi. *Healthy Tadulako Journal (Jurnal Kesehatan Tadulako)*, 6(1)

Anggorowati, Rokhmah, A.N, 2017, Komunikasi efektif dalam praktek kolaborasi interprofesi sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan, *Journal of Health Studies*, 1(1).

Aung, S. 2017. Factors Affecting The Obedience of Myanmar Nurses in Performing Standard Precaution. *Jurnal Ners*, 12(1).

Ariyani, Noor. 2017. Komunikasi Efektif Dalam Praktek Kolaborasi Interprofesi Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan, *Journal of Health Studies*, 1(1)

Astuti, *et al*., 2019. Analisis Implementasi Komunikasi Komunikasi SBAR dalam Interprofesional Kolaborasi Dokter dan Perawat terhadap Keselamatan. *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal, 9*(4).

Bloodword, C. Lea,A. Lane. S. Ginn, R. 2001. Menantang Mitos Sift 12 Jam: Evaluasi Percontohan. Perawat Berdiri. 15(29).

Canadian Interprofessional Health Collaborative. 2012. An Inventory of Quantitative Tools Measuring Interprofessional Education and 74.

Dewi S. L, Utami, T. N, Lubis M. 2021, Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Perawat Pelaksana Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit Sri Pamela. *Jurnal Kesehatan Tambusai*. 2(4)

Dharma, E. Santoso. A. Fitriana. V. 2021. The Experiences and Meanings of Nurses' Smiles to Patients in the Emergency Department. *Nurse Media Journal of Nursing (NMJN)***.** 11(1).

Erbas, Ali and Tugay Arat. 2012. The Effect Of Financial and Non-financial Incentives On Job Satisfaction: An Examination Of Good Chain Premises In Turkey, *Canadian Center Of Science and Education*, 5(10), 136-145

Gunawan, G. A. S., Dewi, S. K. 2020. Pengaruh insentif finansial, insentif non finansial dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. *E-Jurnal Manajemen*, 9(11).

Kementerian Republik Indonesia, 2019, Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2019 tentang Klasifikasi Rumah Sakit.

Norazie, M., Asrinawaty, & Suryanto, D. 2020. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kinerja Perawat Diruang Rawat Inap Rsud Ratu Zalecha Tahun 2020. FKM Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari.

Westbrook, J. Duffield, C. Li. L. Creswick. N.J. 2011. How much time do nurses have for patients? a longitudinal study quantifying hospital nurses' patterns of task time distribution and interactions with health professionals. *Westbrook et al. BMC Health Services Research 2011*.