

**Hubungan Kepemimpinan, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Perawat Dengan Kinerja Rumah Sakit  
Menggunakan Pendekatan *Balance Scorecard*  
Di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto**

**Relationship between Nursing Leadership, Motivation and Job Satisfaction With Hospital  
Performance Using Balance Scorecard Approach At Gatoel Hospital Mojokerto**

**Susanto<sup>1</sup>, Rina Nur Hidayati<sup>2</sup>, Muhammad Sajidin<sup>3</sup>**  
*Otnasleotag.ss@gmail.com, rnh\_hq@yahoo.com,*

**Program Studi Magister Keperawatan STIKES Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto**

**ABSTRAK**

Semangat kerja pada karyawan muncul ketika kecintaan terhadap pekerjaannya tinggi, dan hal tersebut terbentuk karena adanya motivasi dan kepuasan kerja dalam diri karyawan tersebut, selain itu juga adanya gaya kepemimpinan yang mampu memberikan kenyamanan pada karyawan dalam bekerja. Tujuan penelitian untuk menganalisis hubungan kepemimpinan, motivasi dan kepuasan kerja perawat dengan kinerja rumah sakit menggunakan pendekatan *balance scorecard* di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto. Desain penelitian ini analitik crosssectional. Variabel penelitian ini yaitu kepemimpinan, motivasi, dan kepuasan kerja sebagai variabel independen dan kinerja sebagai variabel dependen. Populasi penelitian ini adalah seluruh perawat di Rumah Sakit Gatoel Kota Mojokerto sebanyak 138 perawat. Sampel diambil dengan teknik *simple random sampling* dan didapatkan sebanyak 102 responden. Data dikumpulkan dengan instrumen kuesioner dan diuji dengan uji *spearman rho*. Hasil penelitian menunjukkan nilai *p value* dari ketiga variabel independen menunjukkan nilai = 0,00 sehingga nilai *p value* < 0,05 maka hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara variabel independen (kepemimpinan, motivasi, dan kepuasan kerja perawat) dengan variabel dependen (kinerja). Untuk memaksimalkan pencapaian penerapan *balanced scorecard* sebagai bagian dari sistem pengendalian manajemen, seyogyanya manajemen rumah sakit tidak hanya melakukan pengukuran namun juga melihat faktor pendukung dan penghambat pada masing-masing indikator sehingga dapat dilakukan upaya lebih lanjut terhadap eksistensi indikator kinerja utama yang dimiliki.

**Kata kunci** : Kepemimpinan, Motivasi, Kepuasan Kerja, Kinerja

**ABSTRACT**

The spirit of work in employees arised when the love of work is high, and it was formed because of motivation and job satisfaction in the employee, in addition to the existence of a leadership style that's able to provide comfort to employees in work. The study's goal was to analyze nurses' leadership relationships, motivation and job satisfaction with hospital performance using the balance scorecard approach at Gatoel Mojokerto Hospital. The design of this research is crosssectional analytics. These variables are leadership, motivation, and job satisfaction as independent variables and hospital performance as dependent variable. The population of this study are all nurses in Gatoel Hospital Mojokerto City as many as 138 nurses. The sample was taken with a simple random sampling technique as many as 102 respondents. The data was collected with a questionnaire instrument and tested with the rho spearman test. The results showed the p value al of independent variables showed a value = 0.00 so that the value of p value < 0.05 then this shows that there is a relationship between independent variables (leadership, motivation, and job satisfaction of nurses) with variable dependent (performance). To maximize the achievement of the implementation of balanced scorecard as part of the management control system, hospital management should not only take measurements but also look at supporting factors and obstacles in each indicator so that further efforts can be made to the existence of the main performance indicators.

**Key Words** : Leadership, Motivation, Satisfaction, Performance

**Pendahuluan**

Rumah Sakit harus mengoptimalkan kinerja dalam menghadapi persaingan usaha yang semakin ketat. Pertumbuhan Rumah Sakit di Indonesia mengalami peningkatan yang sangat pesat dalam kurun waktu tahun 2010-2020, terutama untuk RS swasta profit disertai kecenderungan meningkatnya RS jaringan/grup. Dalam 11 tahun terakhir (2010- 2020, jumlah rumah sakit di Indonesia bertambah sebanyak 80 % atau lebih dari 1300 RS dari 1632 menjadi 2943. Sebagian besar RS adalah RS Umum (82%), sementara untuk RS Khusus Sebagian besar adalah Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) yaitu 67% (353/528). Dari segi kepemilikan RS swasta tumbuh lebih pesat daripada RS pemerintah. Dalam 10 tahun terakhir (2011-2020)

RS pemerintah hanya tumbuh 39% dari 751 rumah menjadi 1043, sementara RS swasta tumbuh 92% dari 990 menjadi 1900.

Kinerja (*performance*) menjadi isu dan trend saat ini. Menurut Wiguna (2019) pengukuran kinerja suatu organisasi sangat penting untuk dilakukan agar dapat mengetahui atau menilai kinerja yang telah dilakukan rumah sakit serta dapat mengevaluasi dan menilai segala aktivitas yang telah dilakukan. Pengukuran kinerja yang selama ini dilakukan berbentuk pengukuran tradisional yang hanya berfokus pada segi keuangan dengan asumsi segi keuangan lebih mudah untuk diukur. Menurut Nursalam (2020) *Balance Scorecard* adalah suatu sistem manajemen untuk mengelola implementasi strategi, mengukur kinerja secara utuh, mengkomunikasikan visi, strategi, dan sasaran kepada pemegang saham. Dalam mengukur kinerja Rumah Sakit, metode ini tidak hanya mengukur keberhasilan finansial, tetapi mencakup 4 perspektif, yaitu: perspektif finansial (*finance*), perspektif pelanggan (*customer*), perspektif proses pelayanan internal bisnis (*business process*) dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan (*learn and growth*). Banyaknya kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan mengakibatkan tingginya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan terutama pelayanan keperawatan. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat selalu melihat dan menilai kinerja perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan (Masfi and Soleha, 2020).

Penerapan *balance scorecard* dalam mengukur kinerja suatu rumah sakit dapat melakukan evaluasi dan perbaikan kualitas dengan tidak hanya berpedoman pada sisi keuangan akan tetapi juga dari sisi non keuangan salah satunya pada sumber daya manusia (SDM) rumah sakit. Motivasi kerja, baik karyawan atau manajer merupakan salah satu faktor yang dapat menjadi penentu dari keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan jasa. Pangestu dkk, (2017) menjelaskan bahwa karyawan yang bekerja dengan tingkat kepuasan yang tinggi akan memandang pekerjaannya sebagai suatu hal yang menyenangkan. Ketika karyawan merasa puas, maka karyawan akan semakin loyal kepada perusahaan, sehingga disiplin, semangat serta moral kerja yang mereka miliki dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya akan meningkat. Kepemimpinan adalah proses mempengaruhi atau memberi contoh oleh pemimpin kepada pengikutnya dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Kepemimpinan dapat menyesuaikan dengan situasi dan kondisi, sehingga dapat ditentukan langkah-langkah perbaikan untuk lebih memacu tingkat kepuasan. Hal ini bertujuan agar mereka merasa lebih dihargai dan diperhatikan kesejahteraannya. Kepuasan kerja dapat berjalan dengan baik apabila hambata-hambatan atau permasalahan yang terdapat dalam pemberian motivasi kerja dapat di atasi .

Dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat salah satu misi Pemerintah adalah dengan memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas. Untuk itu rumah sakit dalam setiap evaluasi kerjanya selalu harus berusaha meningkatkan mutu pelayanan agar mampu mencapai standar yang telah ditetapkan. Pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Dalam upaya menyelenggarakan pelayanan kesehatan tersebut berbagai jenis tenaga kesehatan dengan perangkat keilmuan yang beragam berintegrasi satu sama lain (Rosyidawati, 2020). Penilaian kinerja rumah sakit sangat penting dalam usaha meningkatkan status kesehatan masyarakat, untuk masa yang akan datang diharapkan Rumah Sakit bukan hanya melaksanakan upaya kuratif dan rehabilitatif saja namun termasuk upaya preventif dan promotif dalam usaha untuk meningkatkan benefit rumah sakit tanpa melupakan fungsi sosial rumah sakit yang telah diwajibkan.

Berdasarkan fakta dan data tersebut, penulis ingin melaksanakan penelitian tentang Hubungan Kepemimpinan, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Perawat Dengan Kinerja Rumah Sakit Menggunakan Pendekatan Balance Scorecard Di RS Gatoel Mojokerto.

## **Metode Penelitian**

Desain Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Variabel dependen adalah kepemimpinan, motivasi dan kepuasan kerja perawat, sedangkan variable independent yaitu kinerja rumah sakit. Lokasi penelitian di Rumah Sakit gatoel Mojokerto pada bulan Juni 2021. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat di Rumah Sakit sebanyak 138 perawat. Menggunakan Teknik simple random sampling didapatkan 102 responden dan diminta persetujuan sebagai responden.

Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner yang berisi pertanyaan dan pernyataan yang sebelumnya telah dilakukan uji validitas dan realibilitas. Setelah data kuesioner terkumpul dilakukan proses editing, scoring dan tabulating. yang menunjukkan seberapa jauh hubungan satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan signifikan level 0,05 ( $\alpha=5\%$ ). Penerimaan atau penolakan hipotesis dapat dilakukan dengan kriteria : Jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka H1 ditolak Ini berarti variabel independen tidak mempunyai hubungan secara signifikan terhadap variabel dependen, jika nilai signifikan  $\leq 0,05$  maka H1 diterima Ini berarti secara parsial variabel independen mempunyai hubungan yang signifikan terhadap variabel dependen.

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Data Umum

Tabel 1 Distribusi frekuensi Responden berdasarkan data umum di RS Gatoel Kota Mojokerto Bulan Juni 2021

No	Data Umum	F	%
<b>Umur</b>			
1	20-30 Tahun	16	15,7
2	31-40 Tahun	54	52,9
3	41-50 Tahun	18	17,6
4	> 50 Tahun	14	13,8
<b>Jumlah</b>		102	100
<b>Jenis Kelamin</b>			
1	Laki-laki	38	37,3
2	Perempuan	64	62,7
<b>Jumlah</b>		102	100
<b>Lama Kerja</b>			
1	< 2 Tahun	16	15,7
2	> 2 Tahun	86	84,3
<b>Jumlah</b>		102	100
<b>Pendidikan</b>			
1	D3 Keperawatan	38	37,3
2	S1 Keperawatan	64	62,7
3	S2 Keperawatan	0	0
<b>Jumlah</b>		102	100

Sumber : Data Primer, 2021

### 2. Data Umum

Tabel 1 Distribusi frekuensi Responden berdasarkan data umum di RS Gatoel Kota Mojokerto Bulan Juni 2021

No	Data Umum	F	%
<b>Umur</b>			
1	20-30 Tahun	16	15,7
2	31-40 Tahun	54	52,9
3	41-50 Tahun	18	17,6
4	> 50 Tahun	14	13,8
<b>Jumlah</b>		102	100
<b>Jenis Kelamin</b>			
1	Laki-laki	38	37,3
2	Perempuan	64	62,7
<b>Jumlah</b>		102	100
<b>Lama Kerja</b>			
1	< 2 Tahun	16	15,7
2	> 2 Tahun	86	84,3
<b>Jumlah</b>		102	100
<b>Pendidikan</b>			
1	D3 Keperawatan	38	37,3
2	S1 Keperawatan	64	62,7
3	S2 Keperawatan	0	0
<b>Jumlah</b>		102	100

Sumber : Data Primer, 2021

Berdasarkan table 1 menunjukkan data bahwa berdasarkan umur responden sebagian besar adalah berusia antara 31-40 tahun sebanyak 54 responden (52,9%). Berdasarkan jenis kelamin responden didapatkan data sebagian besar adalah perempuan sebanyak 64 responden (62,7%). Berdasarkan lama kerja

diperoleh data bahwa hamper seluruhnya sudah bekerja lebih dari 2 tahun sebanyak 86 responden (84,3%) dan berdasarkan tingkat pendidikan terakhir responden didapatkan data bahwa sebagian besar merupakan lulusan pendidikan S1 Keperawatan sebanyak 64 responden (62,7%).

### 3. Data Khusus

Tabel 2 Distribusi frekuensi Responden berdasarkan data Khusus di RS Gatoel Kota Mojokerto Bulan Juni 2021

No	Data Khusus	F	%
<b>Kepemimpinan</b>			
1	Baik	40	39,3
2	Cukup	54	52,9
3	Kurang	8	7,8
<b>Motivasi</b>			
1	Kuat	45	44,1
2	Sedang	39	38,2
3	Lemah	18	17,7
<b>Kepuasan kerja</b>			
1	Puas	54	52,9
2	Tidak Puas	48	47,1
<b>Kinerja</b>			
1	Baik	65	63,7
2	Cukup	24	23,5
3	Kurang	13	12,7
<b>Jumlah</b>		102	100

Sumber : Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan data bahwa berdasarkan variable kepemimpinan sebagian besar responden menyatakan kepemimpinan di RS Gatoel sudah cukup baik sebanyak 54 responden (52,95). Berdasarkan motivasi kerja didapatkan data bahwa hampir setengahnya responden mempunyai motivasi kerja yang kuat sebanyak 45 responden (44,1%). Berdasarkan kepuasan kerja didapatkan data bahwa sebagian besar responden merasa puas dalam bekerja sebanyak 54 responden (52,9%) dan berdasarkan kinerja RS menunjukkan bahwa sebagian besar responden dapat menunjukkan kinerja yang positif atau baik bagi rumah sakit sebanyak 65 responden (63,7%).

### 4. Analisis Data

#### 1) Tabulasi Silang

##### a. Tabulasi Silang Antara Variabel Kepemimpinan Dengan Kinerja di RS Gatoel Mojokerto

Tabel 3 Tabulasi Silang Antara Variabel Kepemimpinan Dengan Kinerja di RS Gatoel Mojokerto Bulan Juni 2021

Kepemimpinan	Kinerja						Jumlah	
	Baik		Cukup		Kurang			
	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>Baik</b>	35	87,5	3	7,5	2	5	40	100
<b>Cukup</b>	29	53,7	21	38,9	4	7,4	54	100
<b>Kurang</b>	1	12,5	0	0	7	87,5	8	100
<b>Jumlah</b>	65	63,7	24	23,6	13	12,7	102	100

Sumber : Data Primer, 2021

Berdasarkan table 3 diatas menunjukkan bahwa pada responden yang menunjukkan kepemimpinan yang baik sebagian besar kinerja adalah Baik sebanyak 35 responden (87,5%). Pada responden yang menunjukkan kepemimpinan cukup sebagian besar kinerja adalah baik sebanyak 29 responden (53,7%). Sedangkan pada responden yang menunjukkan kepemimpinan lemah maka sebagian besar kinerja adalah kurang sebanyak 7 responden (87,5%).

Hasil output crosstabulation antara variabel kepemimpinan dan kinerja petugas di RS dapat dilihat pada table dibawah ini :

**Tabel 4 Hasil uji Spearman rho Antara Variabel Kepemimpinan Dengan Kinerja di RS Gatoel Mojokerto Bulan Juni 2021**

	Value	Asymptotic Standardized Error <sup>a</sup>	Approximate T <sup>b</sup>	Approximate Significance
Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	.473	.086	5.362	.000 <sup>c</sup>
N of Valid Cases	102			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Sumber : Data Primer, 2021

**b. Tabulasi Silang Antara Variabel Motivasi Dengan Kinerja di RS Gatoel Mojokerto**

**Tabel 5 Tabulasi Silang Antara Variabel Motivasi Dengan Kinerja di RS Gatoel Mojokerto Bulan Juni 2021**

Motivasi	Kinerja						Jumlah	
	Baik		Cukup		Kurang		f	%
	f	%	F	%	f	%		
<b>Kuat</b>	37	82,2	7	15,6	1	2,2	45	100
<b>Sedang</b>	21	53,8	15	38,5	3	7,7	39	100
<b>Lemah</b>	7	38,9	2	11,1	9	50	18	100
<b>Jumlah</b>	65	63,7	24	23,6	13	12,7	102	100

Sumber : Data Primer, 2021

Berdasarkan table 5 diatas menunjukkan bahwa pada responden yang mempunyai motivasi kuat sebagian besar responden menunjukkan kinerja yang baik sebanyak 37 responden (82,2%). dan pada responden yang kinerjanya sedang sebagian besar juga menunjukkan kinerja yang baik sebanyak 21 responden (53,8%) serta pada responden yang mempunyai motivasi lemah sebagian besar mempunyai kinerja yang kurang sebanyak 9 responden (50%).

**Tabel 6 Hasil uji Spearman rho Antara Variabel Motivasi Dengan Kinerja di RS Gatoel Mojokerto Bulan Juni 2021**

	Value	Asymptotic Standardized Error <sup>a</sup>	Approximate T <sup>b</sup>	Approximate Significance
Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	.409	.091	4.478	.000 <sup>c</sup>
N of Valid Cases	102			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Sumber : Data Primer, 2021

c. **Tabulasi Silang Antara Variabel Kepuasan kerja Dengan Kinerja di RS Gatoel Mojokerto**

**Tabel 7 Tabulasi Silang Antara Variabel Kepuasan Dengan Kinerja di RS Gatoel Mojokerto Bulan Juni 2021**

Kepuasan	Kinerja						Jumlah	
	Baik		Cukup		Kurang		f	%
	f	%	F	%	f	%		
<b>Puas</b>	42	79,2	9	17	2	3,8	53	100
<b>Tidak Puas</b>	23	46,9	15	30,6	11	22,4	49	100
<b>Jumlah</b>	65	63,7	24	23,6	13	12,7	102	100

Sumber : Data Primer, 2021

Berdasarkan table 7 menunjukkan bahwa responden yang merasa puas dalam bekerja sebagian besar menunjukkan kinerja yang baik sebanyak 42 responden (79,2%) dan yang menunjukkan kinerja kurang hanya terdapat 2 responden (3,8%). Responden yang tidak puas dalam bekerja sebagian besar juga masih menunjukkan kinerja yang baik sebanyak 23 responden (46,95%) akan kinerja yang kurang masih menunjukkan jumlah yang cukup banyak juga sebanyak 11 responden (22,4%).

**Tabel 8 Hasil uji Spearman rho Antara Variabel Kepuasan Dengan Kinerja di RS Gatoel Mojokerto Bulan Juni 2021**

		Value	Asymptotic Standardized Error <sup>a</sup>	Approximate T <sup>b</sup>	Approximate Significance
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	.355	.089	3.798	.000 <sup>c</sup>
N of Valid Cases		102			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Sumber : Data Primer, 2021

2) **Analisis Bivariat**

**Tabel 9 Analisis Bivariat Uji Spearman rho Hubungan Kepemimpinan, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Perawat Dengan Kinerja Rumah Sakit Menggunakan Pendekatan Balance Scorecard Di RS Gatoel Mojokerto Bulan Juni 2021**

Variabel Independen	Variabel Dependen	Nilai Koefisien korelasi (r)	P value
Kepemimpinan	Kinerja	0,473	0,000
Motivasi	Kinerja	0,409	0,000
Kepuasan	Kinerja	0,355	0,000

$$\alpha = 0,05$$

Sumber : Data Primer, 2021

Berdasarkan hasil pada tabel 9 menunjukkan bahwa nilai p value dari ketiga variable independen hasil analisis spearman rho menunjukkan nilai = 0,00 sehingga nilai p value < 0,05 maka hasil analisis bivariante dengan menggunakan uji spearman rho menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara variable independen (kepemimpinan, motivasi, dan kepuasan kerja perawat) dengan variable dependen (kinerja Rumah Sakit Gatoel).

Berdasarkan nilai koefisien korelasi didapatkan data bahwa nilai koefisien korelasi tertinggi adalah pada variable kepemimpinan yaitu 0,473 yang berarti bahwa kekuatan hubungan kepemimpinan dengan kinerja menunjukkan hubungan yang cukup erat. Sedangkan pada variable motivasi menunjukkan nilai hubungan yang cukup erat karena nilai koefisien korelasi pada variable independen motivasi = 0,409. Dan pada variable kepuasan didapatkan data bahwa nilai koefisien korelasinya paling rendah sehingga dapat disimpulkan bahwa kekuatan hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja adalah lemah dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,355.

## Kesimpulan dan Saran

1. Kepemimpinan di Rumah Sakit Gatoel Kota Mojokerto termasuk dalam kepemimpinan yang cukup
2. Motivasi kerja di Rumah Sakit Gatoel Kota Mojokerto termasuk dalam kategori motivasi kerja yang kuat.
3. Kepuasan kerja di Rumah Sakit Gatoel Kota Mojokerto menunjukkan adanya pegawai yang puas dalam bekerja.
4. Kinerja Rumah Sakit Gatoel Kota Mojokerto termasuk dalam kategori kinerja yang baik.
5. Terdapat hubungan antara kepemimpinan dengan kinerja di Rumah Sakit Gatoel Kota Mojokerto
6. Terdapat hubungan antara motivasi kerja dengan kinerja di Rumah Sakit Gatoel Kota Mojokerto.
7. Terdapat hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja di Rumah Sakit Gatoel Kota Mojokerto

## Saran

1. Bagi Tempat Penelitian  
Untuk memaksimalkan pencapaian penerapan *balanced scorecard* sebagai bagian dari sistem pengendalian manajemen, seyogyanya manajemen rumah sakit tidak hanya melakukan pengukuran namun juga melihat faktor pendukung dan penghambat pada masing-masing indikator kinerja utama yang diterapkan sehingga dapat dilakukan upaya lebih lanjut terhadap eksistensi indikator kinerja utama yang dimiliki.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya  
Bagi peneliti selanjutnya hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan selanjutnya dengan menggunakan Teknik analisis yang berbeda untuk mengetahui perbedaan analisis satu dengan analisis yang lainnya.

## Daftar Pustaka

- Ahmadiansah, R. (2020). *Psikologi Industri Dan Organisasi* (Pertama). Kreasi Total Media.
- Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur. (2021). Profil Kesehatan Provinsi Jawa Timur Tahun 2020. In *Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur*.
- Komisi Pengawas Persaingan Usaha. (2020). *Ringkasan eksekutif Pelaku Usaha Dan Struktur Pasar Pada Sektor Jasa Rumah Sakit*. <https://doi.org/10.1787/a26f6edb-id>
- Kurniati, F. (2021). Penerapan Balance Score Card Dalam Analisis Kinerja Rumah Sakit Di Indonesia. *Buletin Bisnis Dan Manajemen*, 7(01), 14.
- Ma'arifa, Y. (2019). Analisis Penilaian Kinerja Rumah Sakit Dengan Menggunakan Metode Balanced Scorecard Dala Rangka Meningkatkan Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Jendral Ahmad Yani Kota Metro Lampung. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 1(1), 1689–1699. <https://scholar.ummmetro.ac.id/index.php/simplex/article/view/348>
- Masfi, A., & Soleha. (2020). kinerja perawat. *Nursing Update*, 40(2), 7.
- Medinal. (2021). Analisis Pengukuran Kinerja Operasional Rumah Sakit Bakti Timah Pangkal Pinang Dengan Pendekatan Balanced Scorecard. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 7(September), 25–36.
- Mugianti, S. (2017). *Manajemen Dan Kepemimpinan Dalam Praktek Keperawatan*. BPPSDM Kemenkes RI.
- Nursalam. (2020). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional* (Edisi 6). Salemba Medika.
- Purba, S., Revida, E., Parinduri, L., Purba, B., & Etc. (2020). *Perilaku Organisasi* (Cetakan I). Yayasan Kita Menulis.
- Rosyidawati, D. (2020). *Pengaruh Beban Kerja, Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Dr. Tadjuddin Chalid Dan RSUD Kota Makassar*. Universitas Hasanudin Makassar.
- Rukhan, A. A. (2020). *Pengaruh Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Disiplin Kerja Sebagai Variabel Mediasi di RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin*. Universitas Muhammadiyah Malang.
- Wiguna, K. Y., Wati, R., & Marliza, Y. (2019). Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Tolok Ukur Pengukuran Kinerja. *Balance : Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 4(2), 571. <https://doi.org/10.32502/jab.v4i2.1956>