

PENGARUH BEBAN KERJA, KELELAHAN KERJA DAN KECERDASAN EMOSIONAL PADA KINERJA KARYAWAN DAN DAMPAKNYA PELAYANAN PRIMA DI RUMAH SAKIT PERMATA

Oleh:

¹Huriyana Inas Sumaryan, ²Freddy Rumambi, ³Jones Zenas Rante

*^{1,2}Program Studi S2 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Institut Bisnis Dan Multimedia Asmi
Jl. Pacuan Kuda Raya No.1, RT.1/RW.05, Kayu Putih, Kec. Pulo Gadung, Kota Jakarta Timur,
Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13210*

e-mail: huriyanainassumaryan@yahoo.com¹, freddyrumambi@yahoo.com², joneszenas@asmi.ac.id³

ABSTACT

This study aims to analyze the influence of workload, fatigue, and emotional intelligence on employee performance and their implications for excellent service at Permata Hospital. The results indicate that perceptions of workload are generally positive, although some respondents still believe the workload is not balanced with productivity time, necessitating ongoing evaluation and monitoring. The level of fatigue is in the good category, but a significant proportion of those assessing it as sufficient indicate potential fatigue that should be anticipated. Employees' emotional intelligence is considered good but near the lower limit, so improving soft skills and a supportive work environment is essential. The majority of employees demonstrate good performance, although there is still room for improvement in aspects of independence, efficiency, and teamwork. Simultaneously, workload, fatigue, and emotional intelligence significantly influence employee performance, contributing 94.2%, while the remaining 5.8% is influenced by factors outside the model. Partially, all three variables are proven to have a positive and significant effect, with the largest contribution coming from fatigue (88.2%) and the lowest from emotional intelligence (77%). Furthermore, employee performance significantly influences excellent service, contributing 92.1%, confirming that performance improvement is directly proportional to the quality of hospital services.

Keywords: *Workload, Job Fatigue, Emotional Intelligence, Employee Performance And Excellent Service*

ABSTRAK:

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja, kelelahan kerja, dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan serta implikasinya terhadap pelayanan prima di RS Permata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi terhadap beban kerja secara umum positif, meskipun masih terdapat responden yang menilai beban kerja belum seimbang dengan waktu produktivitas, sehingga diperlukan evaluasi dan pemantauan berkelanjutan. Tingkat kelelahan kerja berada dalam kategori baik, namun adanya proporsi penilaian cukup mengindikasikan potensi kelelahan yang harus diantisipasi. Kecerdasan emosional karyawan tergolong baik tetapi mendekati batas bawah, sehingga peningkatan soft skill dan dukungan lingkungan kerja sangat diperlukan. Mayoritas karyawan menunjukkan kinerja baik, meskipun masih ada ruang perbaikan pada aspek kemandirian, efisiensi, dan kerja sama tim. Secara simultan, beban kerja, kelelahan kerja, dan kecerdasan

emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan kontribusi sebesar 94,2%, sedangkan sisanya 5,8% dipengaruhi faktor lain di luar model. Secara parsial, ketiga variabel tersebut terbukti berpengaruh positif dan signifikan, dengan kontribusi terbesar dari kelelahan kerja (88,2%) dan terendah dari kecerdasan emosional (77%). Selanjutnya, kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap pelayanan prima dengan kontribusi sebesar 91,3%, yang menegaskan bahwa peningkatan kinerja berbanding lurus dengan kualitas pelayanan rumah sakit.

Kata Kunci: Beban Kerja, Kelelahan Kerja, Kecerdasan Emosional, Kinerja Karyawan, Prima Pelayanan

PENDAHULUAN

Manajemen sumber daya manusia merupakan aspek penting dalam sektor kesehatan karena karyawan, baik medis maupun non-medis, menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan yang berkualitas (Cesilia & Kosasih, 2024). Namun, karyawan rumah sakit kerap menghadapi beban kerja tinggi, tuntutan emosional, dan risiko kelelahan yang dapat menurunkan motivasi serta memengaruhi kualitas layanan (Sonia, dkk., 2023).

Rumah Sakit Permata menunjukkan bahwa kinerja karyawan pada triwulan Juli–September 2024 masih berada pada tingkat sedang. Survei Santika (2023) juga mencatat 36,6% karyawan mengaku mengalami beban kerja berlebih. Kondisi ini berpotensi menimbulkan kelelahan kerja (burnout) yang berdampak negatif pada produktivitas, kesehatan mental, dan mutu pelayanan (Efendi, 2023). Hasil survei mutu kepuasan pasien di RS Permata pada triwulan 2024 menunjukkan kepuasan hanya 48%, netral 42%, dan tidak puas 10%, yang mengindikasikan perlunya peningkatan kualitas layanan.

Selain itu, kecerdasan emosional juga berperan penting dalam mendukung kinerja. Karyawan dengan kecerdasan emosional biasanya lebih dapat mengatur emosi, menjalin komunikasi, dan berempati, yang sangat dibutuhkan dalam interaksi dengan pasien maupun rekan kerja (Widiastuti & Yuliharsi, 2021). Sebaliknya, tekanan dan tekanan kerja yang besar bisa menyebabkan kemampuan ini, sehingga memengaruhi kinerja secara keseluruhan.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja, kelelahan kerja, dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan serta implikasinya pada pelayanan prima di Rumah Sakit Permata Bekasi. Dengan pendekatan kuantitatif melalui kuesioner dan analisis regresi berganda, hasil penelitian ini diharapkan memberi kontribusi teoritis bagi kajian manajemen sumber daya manusia serta rekomendasi praktis bagi rumah sakit dalam meningkatkan kinerja karyawan dan kualitas pelayanan.

TINJAUAN PUSTAKA

MSDM

Sumber daya manusia adalah aset paling penting serta kompleks dalam sebuah organisasi, karena keberhasilan perusahaan sangat ditentukan oleh kemampuan dalam mengelolanya. Perilaku manusia yang tidak dapat diprediksi menjadikan pengaturan sumber daya manusia lebih menantang dibanding aspek fisik maupun teknis. Maka dari itu, diperlukannya manajemen sumber daya manusia (MSDM) sebagai media manajerial untuk merencanakan, mengatur, mengarahkan, dan mengawasi seluruh aktivitas yang berkaitan dengan pengadaan, pengembangan, kompensasi, serta pemeliharaan karyawan. MSDM tidak hanya berorientasi pada pencapaian tujuan perusahaan, tetapi juga membantu

karyawan mengembangkan kapasitas, minat, dan kepribadian mereka, sehingga dapat bekerja optimal sekaligus memperoleh kepuasan dari pekerjaannya. Dengan demikian, MSDM menjadi kunci dalam menyinergikan kepentingan organisasi dan individu untuk mencapai keberhasilan bersama.

Beban Kerja

Beban kerja merupakan suatu permasalahan yang mempengaruhi pekerjaan, sehingga menyebabkan kinerja karyawan rendah. Beban kerja meliputi 2 bagian yaitu beban kerja kuantitatif serta beban kerja kualitatif. Beban kerja kuantitatif merupakan banyaknya pekerjaan yang wajib dikerjakan agar memenuhi keperluan pasien, sedangkan beban kerja kualitatif merupakan tanggung jawab yang besar saat memberikan pelayanan pada pasien. Beban kerja yang tinggi bisa mengakibatkan kelelahan serta keletihan maka berdampak terhadap kinerja yang diberikan kepada pasien. Beban kerja karyawan bisa diukur lewat beberapa indikator utama, yaitu jam kerja efektif, jenis pekerjaan yang sesuai kompetensi, tingkat frustrasi, serta kinerja. Keempat indikator ini saling berkaitan dalam menggambarkan seberapa seimbang beban kerja yang dialami karyawan dengan kapasitas dan kondisi mereka.

Kelelahan Kerja

Kelelahan Kerja atau *burnout* memperlihatkan situasi yang berbeda-beda dari tiap individu dengan keterkaitan dengan penurunan kapasitas kerja serta ketahanan tubuh. Kelelahan yang biasanya gejala (*sindrom*) psikologis yang diakibatkan adanya kepenatan secara fisik, emosional dan mental. Kelelahan kerja secara subjektif dapat dilihat dari tiga aspek utama, yaitu pelemahan kegiatan, pelemahan motivasi, dan pelemahan fisik.

Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional adalah keahlian individu dalam mengenali, mengekspresikan, mengatur, serta mengatur emosi baik diri sendiri maupun orang lain. Kemampuan ini berperan penting dalam membangun hubungan yang sehat, Sehingga kecerdasan emosional menjadi faktor kunci dalam menciptakan interaksi yang harmonis sekaligus meningkatkan kinerja. Indikator kecerdasan emosional mencakup kesadaran diri emosi, pengendalian diri, optimisme, dan empati. Keempat indikator ini saling melengkapi dalam membentuk kemampuan karyawan mengelola diri sekaligus berinteraksi secara efektif dengan lingkungan kerja, sehingga mendukung peningkatan kinerja dan hubungan kerja yang harmonis.

Kinerja Karyawan

Kinerja Karyawan merupakan sebuah pencapaian perolehan dari pelaksanaan rencana kerja yang dibuatkan oleh sebuah perusahaan yang dijalani oleh pimpinan maupun karyawan yang bekerja di perusahaan untuk mencapai standar keberhasilan yang sesuai dengan pekerjaan yang diberikan pada kurun waktu tertentu berdasarkan dengan tugas serta fungsinya masing-masing. Kinerja karyawan diukur melalui ketelitian, kecakapan, tanggung jawab, dan kemampuan bekerjasama. Keempat indikator ini saling berkaitan dalam membentuk kinerja optimal tenaga medis maupun karyawan, sehingga mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Pelayanan Prima

Pelayanan prima, yang dikenal juga sebagai *excellent service*, merupakan layanan berkualitas yang memenuhi kebutuhan dan harapan pasien, serta memiliki dampak positif terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien. Pentingnya pelayanan prima dalam

menciptakan kepuasan pasien melalui sikap dan kualitas layanan yang baik. Indikator pelayanan prima meliputi pelayanan yang ramah, sikap sopan dan penuh hormat, memberikan kesan ceria, serta berpenampilan rapi. Keempat aspek ini saling melengkapi dalam menciptakan kualitas pelayanan yang bukan hanya profesional, tetapi juga menumbuhkan rasa nyaman, dihargai, dan positif bagi pelanggan.

METODE PENELITIAN

Pada riset ini memakai pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan sering disebut menjadi metode positivistic karena berlandaskan pada filsafat postivisme. Metode pengumpulan data Library Research: jurnal, buku, tesis, Google Scholar, Field Research: observasi, survei, dan kuesioner dengan responden 105 karyawan. Teknik Analisis data memakai deskriptif statistic serta memakai analisis regresi linier berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil data riset ini meliputi dari tiga variable yaitu beban kerja (X_1), kelelahan kerja (X_2), kecerdasan emosional (X_3) serta satu variable terikat kinerja karyawan (Y) dan pelayanan prima (Z). Hasil dari perolehan data dalam riset ini berasal dari data langsung (primer) yaitu data yang dikumpulkan dari penyebaran kuesioner kepada karyawan penunjang medis di Rumah Sakit Permata.

Berdasarkan hasil pengujian data kuesioner responden pada pendidikan terakhir terbanyak pada pendidikan terakhir S1 memiliki frekuensi sebanyak 50 orang. Berdasarkan hasil pengujian data kuesioner responden pada unit kerja terbanyak pada unit kerja farmasi yang memiliki frekuensi sebanyak 29 orang karyawan. Berdasarkan hasil pengujian data kuesioner responden pada masa kerja. kerja terbanyak pada masa kerja > 3 Tahun yang memiliki frekuensi sebanyak 75 orang karyawan, hal ini menunjukkan sebagian responden sudah cukup berpengalaman di bidang pekerjaannya. Berdasarkan hasil pengujian data kuesioner responden pada gender di dominasi oleh responden perempuan yaitu sebanyak 70 orang.

Beban Kerja

Persepsi responden terhadap Beban Kerja secara umum positif, namun masih terdapat sebagian kecil yang merasa beban kerja belum optimal atau belum seimbang dengan waktu produktivitas. Hal ini menegaskan perlunya evaluasi dan pemantauan agar beban kerja sesuai dengan kapasitas serta waktu kerja yang tersedia.

Kelelahan Kerja

Persepsi responden terhadap Kelelahan Kerja secara umum berada dalam kategori baik, meskipun sebagian responden masih merasakan kelelahan pada tingkat yang cukup. Kondisi ini menjadi sinyal penting bagi manajemen untuk melakukan pemantauan dan evaluasi berkala guna mencegah potensi kelelahan fisik maupun psikologis yang dapat memengaruhi kinerja jangka panjang.

Kecerdasan Emosional

Persepsi responden terhadap Kecerdasan Emosional responden berada pada kategori baik namun cenderung mendekati batas bawah, yang menunjukkan pemahaman dan pengelolaan emosi belum sepenuhnya matang. Diperlukan penguatan melalui pelatihan soft skill, lingkungan kerja yang suportif, serta pemantauan berkelanjutan agar kecerdasan emosional karyawan dapat berkembang lebih optimal.

Kinerja Karyawan

Persepsi responden terhadap Kinerja Karyawan secara umum dinilai baik, terutama dalam ketelitian, kecakapan, tanggung jawab, dan kerja sama. Namun masih terdapat ruang perbaikan pada aspek kemandirian, efisiensi, dan kolaborasi tim, sehingga diperlukan evaluasi kinerja berkala serta pemberian motivasi dan penghargaan untuk mendorong peningkatan performa menjadi sangat baik.

Pelayanan Prima

Persepsi responden terhadap Pelayanan karyawan dinilai baik dengan aspek keramahan, kesopanan, dan komunikasi yang memuaskan, namun masih ada sebagian responden yang merasakan pelayanan belum maksimal. Oleh karena itu, diperlukan pengawasan dan evaluasi rutin, serta apresiasi bagi karyawan berprestasi agar mutu pelayanan semakin meningkat, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan pasien dan citra rumah sakit.

Analisis Pengaruh Simultan dan Parsial antara Beban Kerja (X_1), Kelelahan Kerja (X_2), Kecerdasan Emosional (X_3) terhadap Kinerja Karyawan (Y) di Rumah Sakit Permata

Hasil analisis menunjukkan bahwa Beban Kerja, Kelelahan Kerja, dan Kecerdasan Emosional secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan di RS Permata dengan kontribusi sebesar 94,2%. Secara parsial, Beban Kerja dan Kelelahan Kerja cenderung menurunkan kinerja, sementara Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan paling dominan meningkatkan kinerja. Hal ini menegaskan pentingnya pengelolaan beban dan kelelahan kerja, serta pengembangan kecerdasan emosional untuk meningkatkan kinerja karyawan, mutu pelayanan, dan kepuasan pasien.

Analisis Pengaruh Pada Variabel Kinerja Karyawan (Y) dan dampaknya Terhadap Pelayanan Prima (Z) di Rumah Sakit Permata

Kinerja Karyawan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pelayanan Prima di RS Permata Bekasi. Hasil regresi menunjukkan setiap peningkatan kinerja akan meningkatkan pelayanan prima, dengan kontribusi pengaruh sebesar 92,1%. Artinya, semakin tinggi produktivitas, kedisiplinan, dan kualitas kerja karyawan, semakin baik pula mutu pelayanan yang dirasakan pasien, meskipun masih ada faktor lain di luar kinerja yang juga berperan. Kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan prima di RS Permata dengan kontribusi besar 91,3%. Dampaknya terlihat pada peningkatan mutu pelayanan, kepuasan serta kepercayaan pasien, penguatan citra rumah sakit, efisiensi kerja yang lebih tinggi, hingga keberlanjutan kualitas layanan jangka panjang.

PENUTUP

Kesimpulan Dan Saran

Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja, kelelahan kerja, dan kecerdasan emosional memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di RS Permata, dengan kontribusi dominan dari kelelahan kerja. Secara umum, persepsi terhadap beban kerja positif, kelelahan kerja masih dalam kategori baik namun berpotensi meningkat, dan kecerdasan emosional cukup baik meski perlu diperkuat. Kinerja karyawan mayoritas tergolong baik, namun masih membutuhkan perbaikan dalam kemandirian, efisiensi, dan kerja sama tim. Lebih lanjut, kinerja karyawan terbukti berkontribusi besar terhadap peningkatan pelayanan prima. Oleh karena itu, manajemen perlu menjaga keseimbangan beban kerja, meningkatkan kapasitas emosional, serta melakukan evaluasi rutin untuk menjamin mutu pelayanan rumah sakit secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman dan Akmal. *Analisis Beban Kerja Mental Pada Perawat Akibat Eskalasi Pasien Covid-19 dengan Subjective workload Assesment Technique. Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia*. Vol.1 No.8. E-ISSN:2809-1612, 2022
- Alam, R. *Kelelahan Kerja (Burnout): Teori, Perilaku Organisasi, Psikologi, Aplikasi dan Penelitian*. Penerbit P.Kampus. Jawa Timur. 2022
- Budiasa. *Beban Kerja dan Kinerja Sumber Daya Manusia*. CV Pena Persada. Jawa Tengah, 2021
- Cesilia, R dan Kosasih. Pengaruh Beban Kerja dan Kelelahan Kerja Terhadap Kinerja Perawat. *Jurnal Sosial dan Teknologi (SOSTECH)*. Volume 4, Number 10, 2024
- Doho, Y, dkk. *Kecerdasan Emosional (Teori dan Aplikasi)*. Widina Media Utama. Jawa Tengah, 2023
- Efendi, Muhammad A. *Pengaruh Burnout dan Work-life-balance Terhadap Quiet Quitting Pada Pekerja Generasi Milenial di Kota Malang*. *Journal Psikologi*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Jawa Tengah, 2023
- Glorianismus, dkk. Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan Pada PT.Putra Gemilang Prima. *Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia*. Vol.2, No.8, 2023
- Goleman, Daniel. *Kecerdasan Emosi untuk mencapai puncak prestasi*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta, 2020
- Hadriansyah, M. *Pengaruh beban kerja dan kecerdasan emosional terhadap kelelahan kerja (burnout) dan kinerja personel polres barito selatan di buntok*. *Kindai*, 16(3), 368-384, 2020
- Hanafiah, Ali. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Sektor Kesehatan*. Penerbit PT Literasi Nusantara Abadi Grup, 2024

- Hardani, dkk. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Pustaka Ilmu. Yogyakarta, 2020
- Hardi, I.S. *Kelelahan Kerja (Kajian Kelelahan Kerja Pada Tenaga Kerja di Bagian Produksi Perusahaan Seng*. Pena persada. Jawa Tengah, 2020
- Hendrajaya, C dan Lestari, E. *Efek Resiko dan Privasi terhadap Kepercayaan Menggunakan Media Sosial*. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*. Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai, 2022
- Indraastuti, S. *Manajemen Sumber daya Manusia Stratejik* (edisi Revisi). UR Press. Riau, 2023
- Ismainar, dkk. *Organisasi dan Manajemen Rumah Sakit*. CV Eureka Media Aksara. Purbalingga, 2024
- Khaeruman. *Meningkatkan Kinerja Manajemen Sumber Daya Manusia: Konsep & Studi Kasus*. CV.AA Rizky. Banten, 2021
- Krisdiana, dkk. *Hubungan Beban Kerja Tenaga Kesehatan dengan Kelelahan Kerja di Puskesmas Kecamatan Sukmajaya Kota Depok Selama Pandemi*. *Jurnal Biostatistik, Kependudukan dan Informatika Kesehatan*. Volume 2, Nomor 3, 2022
- Latuconsina, dkk. *Manajemen Rumah Sakit*. Eureka Media Aksara. Jawa Tengah, 2023
- Mahawati. *Analisis beban kerja dan produktivitas kerja*. Yayasan kita menulis. Semarang, 2021
- Mahdang, P.A. *Ergonomi dan Faal Kerja*. Eureka Media Aksara. Jawa Tengah, 2023
- Maslach, C dan Leiter, M. *Kelelahan (Burnout)*. Journal by Universitas Of California, Berkeley, CA, Amerika Serikat, 2022
- Maulidya, dkk. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kelelahan Kerja di Line Painting PT X Jakarta*. *Jurnal SOLMA Uhamka*. ISSN:2614-1531, 2023
- Nasution, F.M, dkk. *Kecerdasan Emosional dan Perspektif Daniel Goleman (Analisis Buku Emotional Intelligence)*. *Jurnal Hukum Islam dan Humaniora*. AHKAM, 2023
- Nurdianto, dkk. *Perbedaan Generasi pada Hubungan Kinerja dan Motivasi Kerja Karyawan di PT.HM Samporna Area Bengkulu*. *Student Journal Of Business and Management*. Bengkulu, 2023
- Nurdin, A dkk. *Manajemen Kinerja Karyawan (Kedisiplinan Kerja, Keselamatan Kerja, Kesehatan Kerja serta Lingkungan Kerja)*. Mitra Ilmu, Makassar, 2023
- Pratiwi, dkk. *Manajemen Rumah Sakit (Teori dan Aplikasi)*. CV Media Sains Indonesia. Bandung, 2022
- Rahardjo, D.A. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yayasan Prima Agus Teknik. Semarang, 2022

- Ramadhani, D.Y. *Monograf Kecerdasan Emosional dan Resiliensi Mahasiswa*. Eureka Media Aksara. Jawa Tengah, 2022
- Raymond, dkk. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. CV. Gita Lentera. Indonesia, Sumatera Barat, 2023
- Reynaldi, dkk. *Pengaruh Beban Kerja dan Kecerdasan Emosional Terhadap Work Life Balance pada Pelaut di Kapal Kargo*. *Jurnal Psikologi Poseidon*, Volume 5 Nomor 2, 2022
- Ritonga, W. *Pelayanan Prima*. PT Muara Karya (IKAPI), Surabaya, 2020
- Rumambi, dkk. *Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Badan Pusat Statistik Kota Jakarta Selatan Pasca Era Pandemi Covid 19*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Vol.08-No.02, 52-58, 2022
- Santika, E. *Databoks Ketenagakerjaan: Proporsi Faktor Pekerjaan yang dirasakan responden per2023*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/06/09/kurang-diakui-hingga-beban-kerja-berlebih-ini-alasan-warga-ri-tak-bahagia-dengan-pekerjaannya,2023> Akses 27 November 2024
- Safitri, A. *Pengaruh Lingkungan Kerja, Pemberdayaan dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan* (Studi di PT.Phapros, Tbk Semarang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol.11, No.2, 2022
- Setiono dan sustiyatik. *Manajemen Sumber daya manusia (Pendekatan Teoritis dan praktik)*. Bandung, 2020
- Silaen, dkk. *Kinerja Karyawan*. CV.Widina Media Utama, Bandung, 2021
- Sriyono. *Analisi Beban Kerja dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai dengan Job Burnout Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Semarang)*, Semarang, 2022
- Sonia dan Gurning. *Hubungan Motivasi dan Beban Kerja dengan Kinerja Perawat Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Sundari Medan*. *Jurnal Kesehatan Tambusai*. Volume 4, Nomor 4, 2023
- Undang Undang Kesehatan Republik Indonesia No 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan.
- Usman, dkk. *Penerapan Pelayanan Prima di Rumah Sakit Paru BBPM Makassar*. *Jurnal Governance dan politic*, Vol.1, No.2, 2021
- Wari dan Widajati. *Hubungan Karakteristik Individu dan Stres Kerja dengan Burnout pada Pekerja Aviation Security*. *MPPKI* Vol.5 No.9. Universitas Airlangga Surabaya. Jawa Timur, 2022
- Widiastuti dan Yuliasri. *Pengaruh Beban Kerja dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Perawat dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Rumah Sakit*

Universitas Andalas. Jurnal Menara Ekonomi, ISSN: 2407-8565; 2579-5295, Vol8-No3, 2021

Wulandari, dkk. *Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Sape Kabupaten Bima*. Journal Unismuh, Vol.3, No.1, 2021

Yuliani, I. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT RAJAGRAFINDO. Kota Depok, 2023

Zebua, M. *Manajemen Sumber Daya Manusia Rumah Sakit*. Guepedia The First On Publisher in Indonesia, 2021.