

Kinerja tugas pada rumah sakit

Lia Agustina¹, Rahmi Hamda Sari^{2*}, Sefnedi³, Zaitul⁴, Akmal⁵

^{1,2,3,4,5}Program Magister Sains Manajemen, Universitas Bung Hatta, Padang.

²Email: rahmihamdasariubh@gmail.com

³Email: sefnedi@bunghatta.ac.id

Abstrak

Tujuan dari makalah ini adalah untuk memahami siklus emosional hubungan karyawan dan pelanggan menggunakan model interaksi sosial. Survei dilakukan dengan kuesioner yang dibagikan kepada 54 karyawan Rumah Sakit Siti Rahmah. Studi ini menemukan bahwa orientasi dan emosi karyawan layanan sangat penting untuk memprediksi tampilan emosi dan kinerja tugas pelanggan. Melalui penelitian, untuk mengatasi karyawan yang emosional, penelitian ini menunjukkan bahwa jawaban dapat terletak pada hubungan antara hasil bisnis dan emosi positif karyawan. Manajer harus menciptakan lingkungan yang baik bagi karyawan untuk bekerja dalam suasana yang menyenangkan. Kontribusi penting dari penelitian ini adalah yang memberikan dukungan empiris awal untuk model interaksi sosial dalam pengaturan layanan karyawan dan pelanggan di bidang rumah sakit. Studi ini menemukan bahwa orientasi dan emosi karyawan pada layanan sangat penting untuk memprediksi tampilan emosi dan kinerja tugas karyawan. Selain itu, emosi karyawan memiliki hubungan positif dengan suasana hati karyawan, dan suasana hati karyawan memiliki hubungan positif dengan tampilan emosi pelanggan, tetapi emosi karyawan memiliki hubungan signifikan positif dengan tampilan pelanggan. Tampilan emosi pelanggan memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kinerja tugas.

Kata Kunci: Orientasi layanan karyawan; emosi karyawan; tampilan emosi pelanggan; kinerja tugas

Performance of duties at the hospital

Abstract

The purpose of this paper is to understand the emotional cycle of the relationship employee and customers using a social interaction model. The survey was conducted by questionnaires distributed to 54 Siti Rahmah Hospital's employee. The study found that service employee's orientation dan emotions are critical for predicting customer's display of emotion and task performance. Through the study, to overcome the emotional employee, this study shows that an answer could lie in the connection between business outcome dan positive emotional of employees. Managers should create a good environment for employees to work pleasant atmosphere. The essential contribution of this study is that provides initial empirical support for the social interaction model in an employee dan customer service setting in the field of hospital. The study found that service employees' orientation and emotions are critical for predicting customers' display of emotions and task performance. In addition, employees' emotions have positive relationship with employees' mood, and employees mood have positive relationship with customer's display of emotions, employee emotion have a positive significant relationship to customer's display of emotions and customer's display of emotions have positive significant relationship to task performance

Keywords: Employee service orientation; Customer's display of emotions; employees' emotions dan task performance

PENDAHULUAN

Mengingat pentingnya pelayanan kesehatan bagi masyarakat menjadikan sebuah pelayanan kesehatan mempunyai peranan yang penting dalam menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan haruslah mendapat perhatian khusus agar dapat dinikmati oleh masyarakat. Rumah sakit berperan dalam memberikan pelayanan kuratif, rehabilitatif, promotif dan preventif, menempati peran yang penting dalam sistem pelayanan kesehatan. Karena pentingnya peran rumah sakit dalam sistem pelayanan kesehatan menjadikan rumah sakit melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kinerjanya melalui peningkatan mutu dan pelayanan. Hal ini menjadi prioritas dalam pembangunan bidang kesehatan yang layak untuk diupayakan guna membantu masyarakat dalam menikmati pelayanan kesehatan yang terjangkau dan terlayani secara merata.

Rumah Sakit Islam Siti rahmah Padang merupakan salah satu Rumah Sakit Swasta yang melaksanakan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan paripurna serta merupakan Rumah sakit Swasta dengan peralatan medis terlengkap di wilayah Sumatera Barat. Meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang prima, sejalan dengan peningkatan pola hidup dan daya beli masyarakat, maka mereka memungkinkan untuk memilih sarana pelayanan Rumah sakit yang paling dapat memenuhi kebutuhan dan harapannya. Rumah sakit Islam Siti Rahmah Padang berupaya untuk menyediakan fasilitas dan pelayanan prima sesuai dengan yang diharapkan masyarakat tersebut.

Orientasi pelanggan karyawan di organisasi layanan publik memberikan inisiatif reformasi administrasi publik telah menyebabkan penciptaan sistem organisasi untuk mengukur kepuasan pelanggan dan orientasi pelanggan, menghubungkan evaluasi karyawan, sistem imbalan dan sistem indikator kinerja organisasi (Paarlberg, 2007). Dalam organisasi pelayanan publik, orientasi pelanggan karyawan dipengaruhi oleh keragaman Pelanggan yang mungkin memiliki persyaratan yang bertentangan, posisi karyawan dalam struktur organisasi dan orientasi pelanggan manajerial. Lini depan karyawan sangat termotivasi untuk mengadopsi perilaku berorientasi pelanggan (Redman & Snape, 2005).

Dalam penelitian sebelumnya (Mattila, 1999) menemukan bahwa wisatawan Asia tampilan emosinya lebih baik daripada wisatawan anglo (Kong & Jogaratnam, 2007), melaporkan kekhawatiran bahwa orientasi pelayanan merupakan prediktor bagi Korea. Karena interaksi ini, pelanggan dapat terus datang ke hotel dengan mempertimbangkan masa depan kunjungan hotel. Dengan demikian, penelitian interaksi di Korea dari industri perhotelan juga menjadi masalah yang penting

Orientasi layanan karyawan adalah keyakinan bahwa karyawan membantu secara bijaksana dan mempertimbangkan perilaku untuk menciptakan kepuasan pelanggan, memberikan keunggulan yang kompetitif terhadap suatu organisasi (Hogan et al., 1984). empat faktor orientasi layanan karyawan adalah layanan kontak, layanan, kepemimpinan, sistem pelayanan dan manajemen sumber daya manusia (Lytle et al., 1998). Menurut Lytle et al (1998), skala pengukurannya terdiri dari 10 dimensi, yakni: (1) kepemimpinan pelayan, (2) visi layanan, (3) perlakuan terhadap pelanggan, (4) pemberdayaan karyawan, (5) pelatihan layanan, (6) penghargaan layanan, (7) pencegahan kegagalan layanan, (8) recovery kegagalan layanan atau service failure recovery, (9) teknologi layanan, dan (10) komunikasi standar layanan.

Emosi merupakan keadaan dimana kesiapan mental yang timbul akibat dari penilaian kognitif dari kejadian atau pengalaman sendiri (Bagozzi et al., 1999). Emosi lebih intens dari suasana hati, berumur pendek dan biasanya penyebabnya jelas (Wu et al., 2012). Secara umum emosi terdiri dari dua dimensi dominan yaitu positif dan negatif ("Survey Questionnaire," 1986), emosi positif berkaitan dengan antusiasmen aktivitas dan kewaspadaan (Kelley & Hoffman, 1997), sedangkan emosi negatif adalah dimensi kesusahan subjektif dan keterlibatan ketidaknyamanan yang terjadi di berbagai negara permusuhan termasuk kemarahan, penghinaan, jijik, rasa bersalah, takut dan gugup (Lee et al., 2000).. Kinerja tugas merupakan perilaku karyawan yang secara langsung terlibat dalam proses pembentukan sumber daya organisasi dalam menghasilkan barang dan jasa (Zapata-Phelan et al., 2009)

Orientasi layanan dan emosi pelanggan memiliki hubungan yang positif ditemukan pada sebuah restoran di Korea (Kim & Yoon, 2012). Suasana hati pimpinan menular ke bawahannya dapat memiliki dampak pada hasil kerja bawahan (Johnson, 2009). Kim dan Yoon (2012) menemukan bahwa emosi

yang positif pada karyawan secara signifikan berpengaruh terhadap tampilan emosi pelanggan dan memastikan kinerja tugas menjadi baik.

Berdasarkan penelitian diatas, maka penulis ingin meneliti hubungan antara variabel orientasi layanan karyawan dan emosi karyawan terhadap tampilan emosi pelanggan, serta hubungan antara tampilan emosi pelanggan dengan kinerja tugas.

METODE

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai media dalam pengumpulan data. Penelitian dilakukan pada Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang. Penelitian dilakukan terhadap karyawan rumah sakit yang berada pada lini depan pelayanan, diantara dokter, perawat, bidan dan bagian administrasi. Jenis penelitian adalah penelitian kualitatif dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah 54 orang yang terdiri dari dokter, bidan, perawat serta bagian administrasi. Waktu penelitian dilakukan pada Bulan Maret Tahun 2020.

Instrumen pengukuran untuk variabel orientasi layanan karyawan menggunakan sepuluh item pernyataan (Parasuraman et al., 1988). Variabel emosi karyawan dan tampilan emosi pelanggan menggunakan sepuluh pernyataan (Watson et al., 1988). Sedangkan variabel Kinerja tugas menggunakan 4 pernyataan (Holbrook & Gardner, 2000). Semua item pernyataan diukur menggunakan skala likert mulai dari 1 (sangat tidak setuju) sampai 5 (sangat setuju). Selanjutnya ada lima pernyataan untuk data responden yang terdiri dari Jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, dan lama bekerja.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Total responden berjumlah 54 orang. Dari olahan data responden menggunakan SPSS diperoleh data dalam tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1 . Data responden

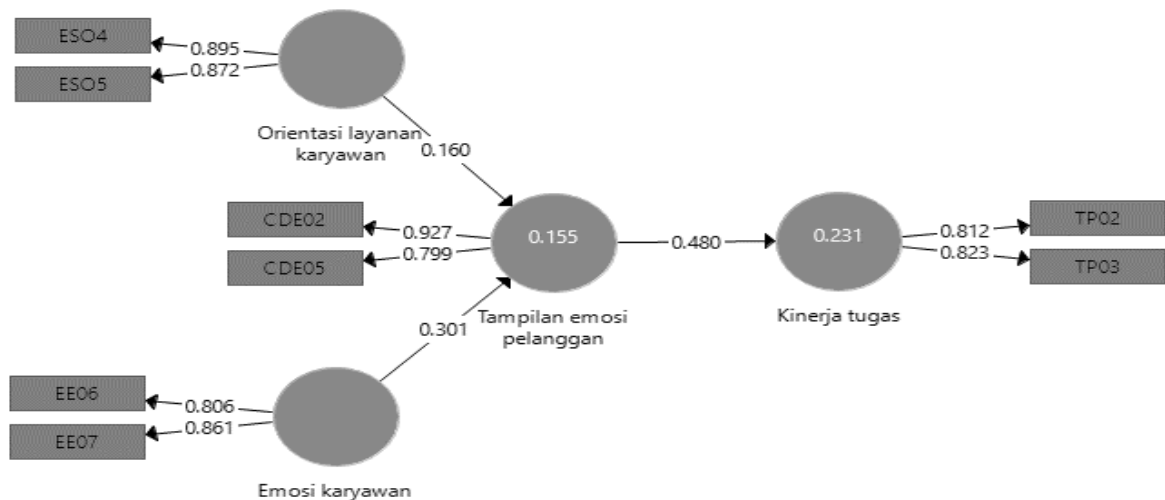
Demografi	Kategori	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Jenis kelamin	Laki-laki	5	9,3
	Perempuan	49	90,7
	Total	54	100,0
Usia	20-30 Tahun	5	9,3
	31-40 tahun	24	44,4
	41-50 tahun	25	46,3
	Total	54	100,0
Masa kerja	1-10 Tahun	5	13,5
	11-20 Tahun	21	56,8
	21-30 Tahun	6	16,2
	> 30 Tahun	5	13,5
	Total	37	100,0
Pendidikan terakhir	S1/Diploma IV	32	59,3
	S2	22	40,7
	Total	54	100,0
Pekerjaan	dokter	16	29,6
	perawat	24	44,4
	bidan	14	25,9
	Total	54	100,0
Lama bekerja	0-10 tahun	4	7,4
	11-20 tahun	27	50,0
	21-30 tahun	21	38,9
	> 30 tahun	2	3,7
	Total	54	100,0

Dari total responden sebanyak 54 orang mayoritas perempuan sebanyak 49 orang atau 90,7 %, sedangkan laki-laki hanya 5 orang dengan persentase sebesar 9,3%. Sedangkan dari umur mayoritas responden berumur 41-50 tahun sebanyak 46,3 %. Mayoritas pendidikan responden adalah sarjana atau diploma IV. Dari segi pekerjaan responden mayoritas adalah perawat sebanyak 24 orang dengan 44,4%. Sedangkan lama bekerja responden mayoritas adalah 11-20 tahun sebanyak 27 orang atau 50%.

Measurement Model Assessment atau Autor Model merupakan pengukuran sejauh mana item-item pengukuran variabel tertentu menyatu secara bersama. Ada empat kriteria yang digunakan dalam penilaian convergent validity yaitu outer loading > 0,7; cronbach's alpha > 0,7; composite reliability > 0,7; dan average extrated variance (AVE) > 0,5.

Berdasarkan hasil olahan data menggunakan PLS, variabel orientasi layanan karyawan dari 10 item pernyataan hanya 2 item pernyataan saja yang valid. Sementara 8 item pernyataan yang lainnya tidak valid. Dari 10 item pernyataan tentang emosi karyawan hanya 2 item saja yang dinyatakan valid sedangkan 8 item lainnya tidak valid. Dari 10 item pernyataan tentang tampilan emosi pelanggan hanya 2 item saja yang dinyatakan valid sedangkan 8 lainnya tidak valid. Sedangkan untuk variabel kinerja tugas dari 10 item pernyataan hanya 2 item pernyataan saja yang valid, sedangkan 8 item pernyataan lainnya tidak valid.

Hasil pengolahan terlihat seperti gambar dibawah ini:



Gambar 1. Measurement model assessment

Untuk lebih jelas terlihat seperti tabel dibawah ini:

Tabel 2 Convergent validity

Variabel	Cronbach'alpha	Rho_A	CR	AVE
Emosi karyawan	0,764	0,773	0,820	0,695
Kinerja tugas	0,704	0,705	0,801	0,669
Orientasi layanan karyawan	0,720	0,724	0,877	0,581
Tampilan emosi pelanggan	0,779	0,784	0,855	0,549

Tahap selanjutnya adalah menganalisis *measurement model* dengan *discriminant validity* menggunakan *Fornel_lacker criterion*. Hal ini dilakukan untuk melihat hubungan korelasi yang dimiliki satu variabel dengan variabel lainnya dengan syarat variabel tersebut harus lebih tinggi nilainya dibandingkan variabel yang lainnya. Hasil pengolahan dapat disajikan dalam tabel dibawah ini:

Tabel 3. Fornel-lacker criterion

Variabel	Emosi karyawan	Kinerja tugas	Orientasi layanan karyawan	Tampilan emosi pelanggan
Emosi karyawan	0,834			
Kinerja tugas	0,805	0,818		
Orientasi layanan karyawan	0,398	0,346	0,884	
Tampilan emosi pelanggan	0,365	0,480	0,280	0,865

Untuk melakukan pengujian terhadap variabel laten (endogen) dilakukan dengan melihat nilai *R Square*. *R Square* (*uji goodness-fit model*) menunjukkan seberapa banyak variabel endogen dipengaruhi oleh variabel lainnya (Sarstedt et al., 2014). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa variabel kinerja tugas dipengaruhi oleh variabel tampilan emosi karyawan sebesar 23,1% dan 76,9% dipengaruhi oleh variabel yang lain. Variabel tampilan emosi pelanggan dipengaruhi oleh emosi karyawan sebesar 15,5% dan 84,5% dipengaruhi oleh variabel yang lain.

Analisis deskriptif

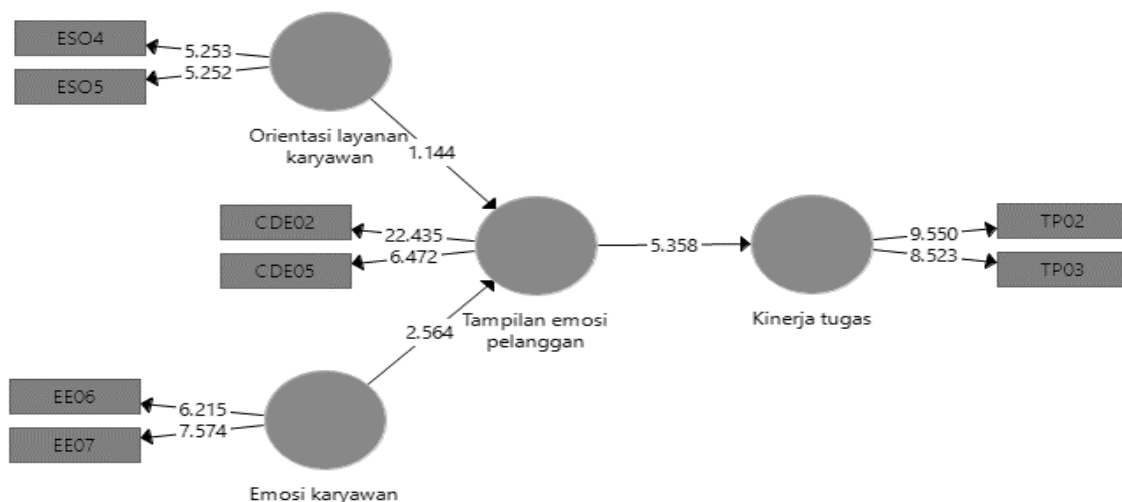
Metode penelitian deskriptif ini dilakukan untuk mengetahui keberadaan variable mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri atau variabel bebas) tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel lain (Abdillah & Jogiyanto, 2015). Analisis deskriptif merupakan gambaran variabel secara keseluruhan atas jawaban masing-masing responden dengan menghitung jumlah item variabel yang valid dan mencari nilai rata-rata serta nilai TCR dan kriteria nilai Tingkat Capaian Responden (TCR) disajikan dalam tabel dibawah ini :

Tabel 4. Analisis deskriptif variabel

Variabel	Rata-rata	Nilai TCR	Kriteria
Orientasi layanan karyawan	4,20	84,07	Baik
Emosi karyawan	4,37	87,41	Sangat Baik
Tampilan emosi pelanggan	3,77	75,37	Cukup Baik
Kinerja tugas	4,21	84,26	Baik

Structur model assesment (SMA)

Hasil pengujian hipotesis yang digunakan untuk melihat hubungan antar variabel adalah regresi linear berganda. Pengaruh variabel independet terhadap variabel dependen dapat dilihat dengan menggunakan nilai *P_value* dan *Path Coefficient*. Hipotesis 1 : Orientasi layanan karyawan tidak berpengaruh terhadap tampilan emosi pelanggan, hal ini ditandai dengan nilai *T_statistik* <1,96 yaitu 1,164 dan nilai *P_value* < 0,05 yaitu 0,245. Hipotesis 2 : Emosi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tampilan emosi pelanggan dengan nilai *T_statistik* sebesar 2,559 atau >1,96 dan nilai *P_value* sebesar 0,011 atau < 0,05. Hipotesis 3 : Tampilan emosi pelanggan berpengaruh positif terhadap kinerja tugas dengan nilai *T_statistik* sebesar < 1,96 yaitu 4,978 dan nilai *P_value* sebesar 0,000 atau <0,000. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat seperti gambar dibawah ini:



Gambar 2. Structur model assesment (SMA)

Menguji hipotesis dilakukan dengan mencari pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen baik secara langsung maupun tidak langsung. Jika nilai *t-statistik* > *t-tabel* (*t-tabel*) signifikan 5%, adalah 1,96 maka bisa dikatakan signifikan dan jika nilai *t-statistik* < *t-tabel*, maka dikatakan tidak signifikan. Pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen dapat dilihat dengan menggunakan nilai *t-value* dan *Path Coefficient* (Ghozali, 2006).

Orientasi layanan karyawan tidak berpengaruh terhadap tampilan emosi pelanggan, hal ini ditandai dengan nilai T_statistik <1,96 yaitu 1,164 dan nilai P.Value < 0,05 yaitu 0,245. Hal ini berarti orientasi layanan karyawan tidak berpengaruh terhadap tampilan emosi pelanggan. Emosi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tampilan emosi pelanggan dengan nilai T_statistik sebesar 2,559 atau >1,96 dan nilai P_value sebesar 0,011 atau < 0,05. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lin dan Liang (2011) yang menemukan bahwa emosi positif pelanggan dapat menghasilkan niat perilaku positif dari karyawan yang mengembangkan koneksi positif di antara karyawan dengan pelanggan. Tampilan emosi pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tugas dengan nilai T_statistik sebesar < 1,96 yaitu 4,978 dan nilai P_value sebesar 0,000 atau <0,05.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa orientasi layanan karyawan tidak berpengaruh terhadap tampilan emosi pelanggan, sedangkan emosi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tampilan emosi pelanggan. Tampilan emosi pelanggan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tugas.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Jogiyanto, H. (2015). Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis. In *book*.
- Bagozzi, R. P., Gopinath, M., & Nyer, P. U. (1999). The role of emotions in marketing. *Journal of the Academy of Marketing Science*. <https://doi.org/10.1177/0092070399272005>
- Hogan, J., Hogan, R., & Busch, C. M. (1984). How to measure service orientation. *Journal of Applied Psychology*. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.69.1.167>
- Holbrook, M. B., & Gardner, M. P. (2000). Illustrating a dynamic model of the mood-updating process in consumer behavior. *Psychology and Marketing*. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1520-6793\(200003\)17:3<165::AID-MAR1>3.0.CO;2-5](https://doi.org/10.1002/(SICI)1520-6793(200003)17:3<165::AID-MAR1>3.0.CO;2-5)
- Johnson, S. K. (2009). Do you feel what I feel? Mood contagion and leadership outcomes. *Leadership Quarterly*. <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2009.06.012>
- Kelley, S. W., & Hoffman, K. D. (1997). An investigation of positive affect, prosocial behaviors and service quality. *Journal of Retailing*. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(97\)90025-7](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(97)90025-7)
- Kim, E., & Yoon, D. J. (2012). Why does service with a smile make employees happy? A social interaction model. *Journal of Applied Psychology*. <https://doi.org/10.1037/a0029327>
- Lee, H., Lee, Y., & Yoo, D. (2000). The determinants of perceived service quality and its relationship with satisfaction. In *Journal of Services Marketing*. <https://doi.org/10.1108/08876040010327220>
- Mattila, A. S. (1999). The role of culture and purchase motivation in service encounter evaluations. *Journal of Services Marketing*. <https://doi.org/10.1108/08876049910282655>
- Redman, T., & Snape, E. (2005). Unpacking commitment: Multiple loyalties and employee behaviour. In *Journal of Management Studies*. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6486.2005.00498.x>
- Survey questionnaire. (1986). In *The American Journal of Medicine*. [https://doi.org/10.1016/0002-9343\(86\)90964-2](https://doi.org/10.1016/0002-9343(86)90964-2)
- Watson, D., A. Clark, L., & Tellegen, A. (1988). Watson D, Clark LA, Tellegen A. Development and Validation of Brief Measures of Positive and Negative Affect - the Panas Scales. *J Pers Soc Psychol* 54: 1063-1070. In *Journal of personality and social psychology*. <https://doi.org/10.1037//0022-3514.54.6.1063>
- Wu, R. C., Tran, K., Lo, V., O'Leary, K. J., Morra, D., Quan, S. D., & Perrier, L. (2012). Effects of clinical communication interventions in hospitals: A systematic review of information and

-
- communication technology adoptions for improved communication between clinicians. *International Journal of Medical Informatics*. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2012.05.014>
- Zapata-Phelan, C. P., Colquitt, J. A., Scott, B. A., & Livingston, B. (2009). Procedural justice, interactional justice, and task performance: The mediating role of intrinsic motivation. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. <https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2008.08.001>
- (Bagozzi et al., 1999)(Kim & Yoon, 2012)Abdillah, W., & Jogiyanto, H. (2015). Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis. In *book*.
- Bagozzi, R. P., Gopinath, M., & Nyer, P. U. (1999). The role of emotions in marketing. *Journal of the Academy of Marketing Science*. <https://doi.org/10.1177/0092070399272005>
- Hogan, J., Hogan, R., & Busch, C. M. (1984). How to measure service orientation. *Journal of Applied Psychology*. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.69.1.167>
- Holbrook, M. B., & Gardner, M. P. (2000). Illustrating a dynamic model of the mood-updating process in consumer behavior. *Psychology and Marketing*. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1520-6793\(200003\)17:3<165::AID-MAR1>3.0.CO;2-5](https://doi.org/10.1002/(SICI)1520-6793(200003)17:3<165::AID-MAR1>3.0.CO;2-5)
- Johnson, S. K. (2009). Do you feel what I feel? Mood contagion and leadership outcomes. *Leadership Quarterly*. <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2009.06.012>
- Kelley, S. W., & Hoffman, K. D. (1997). An investigation of positive affect, prosocial behaviors and service quality. *Journal of Retailing*. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(97\)90025-7](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(97)90025-7)
- Kim, E., & Yoon, D. J. (2012). Why does service with a smile make employees happy? A social interaction model. *Journal of Applied Psychology*. <https://doi.org/10.1037/a0029327>
- Lee, H., Lee, Y., & Yoo, D. (2000). The determinants of perceived service quality and its relationship with satisfaction. In *Journal of Services Marketing*. <https://doi.org/10.1108/08876040010327220>
- Mattila, A. S. (1999). The role of culture and purchase motivation in service encounter evaluations. *Journal of Services Marketing*. <https://doi.org/10.1108/08876049910282655>
- Redman, T., & Snape, E. (2005). Unpacking commitment: Multiple loyalties and employee behaviour. In *Journal of Management Studies*. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6486.2005.00498.x>
- Survey questionnaire. (1986). In *The American Journal of Medicine*. [https://doi.org/10.1016/0002-9343\(86\)90964-2](https://doi.org/10.1016/0002-9343(86)90964-2)
- Watson, D., A. Clark, L., & Tellegen, A. (1988). Watson D, Clark LA, Tellegen A. Development and Validation of Brief Measures of Positive and Negative Affect - the Panas Scales. *J Pers Soc Psychol* 54: 1063-1070. In *Journal of personality and social psychology*. <https://doi.org/10.1037//0022-3514.54.6.1063>
- Wu, R. C., Tran, K., Lo, V., O'Leary, K. J., Morra, D., Quan, S. D., & Perrier, L. (2012). Effects of clinical communication interventions in hospitals: A systematic review of information and communication technology adoptions for improved communication between clinicians. *International Journal of Medical Informatics*. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2012.05.014>
- Zapata-Phelan, C. P., Colquitt, J. A., Scott, B. A., & Livingston, B. (2009). Procedural justice, interactional justice, and task performance: The mediating role of intrinsic motivation. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. <https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2008.08.001>
-