

DAMPAK BEBAN KERJA TERHADAP MOTIVASI KERJA PERAWAT BANGSAL RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT

¹Oktavy Budi Kusumawardhani*, ²Suryo Ediyono

²Universitas Sebelas Maret

oktavywardhani@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan medis yang diberikan oleh rumah sakit meliputi pelayanan suportif, preventif, kuratif, dan rehabilitasi memberikan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Peran utama perawat adalah memenuhi kebutuhan pasien, meminta pertanggungjawaban pasien, dan memberikan pelayanan perawatan kepada orang sakit, termasuk perawat. Beban kerja juga dapat diartikan sebagai total waktu keperawatan yang dibutuhkan secara langsung maupun tidak langsung untuk memberikan pelayanan keperawatan yang dibutuhkan pasien. Beban kerja yang berat bagi perawat dapat menyebabkan kelelahan dan keletihan. Tujuan untuk mengetahui dampak beban kerja terhadap motivasi kerja perawat bangsal rawat inap di rumah sakit. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan regresi linier sederhana. Beban kerja berpengaruh terhadap motivasi kerja perawat. Hal ini didapatkan dari nilai F hitung > F tabel ($18,152 < 3,49$) dengan signifikansi < 0,05 (0,000). Penelitian ini dapat mengetahui pengaruh beban kerja terhadap motivasi kerja perawat rawat inap di Rumah Sakit.

Kata Kunci : beban kerja, motivasi kerja, perawat, rawat inap

ABSTRACT

The medical services provided by the hospital include supportive, preventive, curative, and rehabilitation services, as well as nursing care, street care, and emergency services. The primary role of the nurse is to meet the needs of the patient, ask for patient accountability, and provide care services to the sick, including nurses. The workload can also be defined as the total nursing time required, directly or indirectly, to provide the care needed by the patient. The heavy workload for nurses can lead to fatigue. The aim is to find out the impact of the workload on the motivation of nurses in hospitals. This research uses a type of quantitative research called simple linear regression. The workload affects the motivation of the nurse. It is obtained from the value of the F count > F table ($18,152 < 3,49$) with a significance < 0.05 (0,000). This research can determine the impact of the workload on the motivation of nurses in hospitals.

Keyword : workload, motivation, nurse, nursing

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan suatu instansi yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan kesehatan yang saat ini berkembang di rumah sakit tidak hanya mengenai bangunan rumah sakit (seperti ukuran, kompleksitas, jumlah unit), jumlah kualifikasi staff medis dan non medis, sistem keuangan dan sistem informasi, tetapi mengenai kualitas kualitas pelayanan pekerja kesehatan dalam memberikan pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tujuan tersebut berbagai jenis dengan perangkat keilmuan yang beragam harus berintegrasi satu sama lain, salah satu terpenting dalam lingkaran pemberi pelayanan tersebut adalah perawat (Eleni dan Theodoros, 2010).

Perawat bekerja melayani pasien selama 24 jam. Perawat mempunyai tugas sesuai fungsinya dalam memberikan asuhan keperawatan sebagai berikut : mengkaji kebutuhan pasien, melaksanakan rencana perawatan, mengevaluasi hasil asuhan keperawatan, mendokumentasikan proses keperawatan (Hidayat, 2009). Lumenta (1989) menegaskan tugas utama perawat yaitu memperhatikan kebutuhan pasien, merawat pasien dengan penuh tanggungjawab dan memberikan pelayanan asuhan kepada individu atau kelompok orang yang mengalami tekanan karena menderita sakit. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas dalam suatu

instansi rumah sakit dipengaruhi oleh kinerja SDM (Sumber Daya Manusia) yaitu salah satunya perawat.

Sumber Daya Manusia (SDM) yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi dan kualitas SDM yang bagus menjadi tuntutan setiap organisasi sehingga mampu mencapai tujuan yang ditetapkan. Beberapa faktor yang dapat berpengaruh dalam meningkatkan motivasi kerja SDM antara lain faktor individu, kelompok dan organisasi. Faktor individu yang bisa meningkatkan motivasi kerja adalah kemampuan individu, kepuasan kerja dan komitmen organisasi (Indrawan, 2018).

Marquis dan Houston (2000) mendefinisikan beban kerja perawat merupakan seluruh kegiatan yang dilakukan perawat dalam menjalankan tugasnya pada suatu unit pelayanan keperawatan. Beban kerja dapat juga diartikan sebagai jumlah total waktu keparawatan baik langsung maupun tidak langsung dalam memberikan pelayanan keperawatan yang diperlukan oleh pasien dan berhubungan dengan jumlah perawat yang diperlukan untuk memberikan pelayanan tersebut (Gaudine, 2000). Beban kerja terdiri dari beban kerja kuantitatif dan beban kerja kualitatif. Beban kerja kuantitatif dapat berupa jumlah pekerjaan yang harus dikerjakan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan pasien. Beban kerja kualitatif adalah tanggungjawab yang tinggi dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien (Carayon dan Gurses, 2005). Beban kerja perawat yang tinggi dapat menyebabkan kelelahan dan keletihan. Beban kerja pada perawat merupakan bagian yang paling bermakna untuk memprediksi adanya kesehatan mental yang negatif pada perawat, stress, kurangnya kepuasan kerja, keletihan, dan kelelahan (Ronald dan Burke, 2003).

Menurut Motowidlo et al, 2016 yang meneliti tentang dampak stres terhadap kinerja 104 perawat di Washington mengungkapkan kinerja kerja (yaitu, sensitivitas, kehangatan, pertimbangan, toleransi) dan aspek kognitif / motivasi (yaitu, konsentrasi, ketenangan, ketekunan, kemampuan beradaptasi) berkorelasi secara signifikan dengan kejadian stres, depresi, dan permusuhan. Berdasarkan isu di atas maka peneliti tertarik untuk mengambil tentang “Dampak Beban Kerja terhadap Motivasi Kerja Perawat Bangsal Rawat Inap di Rumah Sakit”.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan statistik cross sectional, hal ini dapat dilihat melalui judul penelitian. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Beban kerja perawat sangat mempengaruhi terhadap motivasi kerja perawat. Beban kerja perawat merupakan tugas yang diberikan atau ditanggung dalam melaksanakan pekerjaannya dalam melayani pelayanan kepada pasien. Beban kerja akan mempengaruhi dalam motivasi kerja perawat saat melaksanakan tugas pelayanannya kepada pasien. Dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian tentang pengaruh beban kerja terhadap motivasi kerja perawat rawat inap di rumah sakit.

Populasi dalam penelitian ini adalah perawat rawat inap di RSUD Kabupaten Karanganyar. Penelitian ini menggunakan teknik random sampling. Teknik sampling yang digunakan adalah random sampling yaitu setiap elemen dalam populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel (Kuncoro, 2013). Tempat penelitian ini di RSUD Kabupaten Karanganyar. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarkan secara serentak kepada responden yang telah terpilih dan diisi oleh responden pada hari tersebut dengan memberikan beberapa penjelasan kepada pasien. Hal ini untuk memperkuat hasil analisis dari pasien yang disebarkan melalui kuesioner. Analisis Kuantitatif dalam penelitian ini dilakukan menggunakan analisis regresi linear sederhana adalah alat analisis untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara satu variabel terikat dengan variabel bebas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, dijelaskan bahwa jumlah responden penelitian ini sebanyak 95 orang. Gambaran karakteristik responden dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Karakteristik responden berdasarkan umur

Responden penelitian dikelompokkan menjadi 4 kategori umur. Karakteristik responden berdasarkan kategori umur sebagai berikut :

Tabel 1 Karakteristik responden berdasarkan umur

No	Kelompok Umur	Banyaknya	Prosentase (%)
1	20-30 tahun	32	33.70
2	31-40 tahun	28	29.5
3	41-50 tahun	31	32.6
4	51-60 tahun	4	4.2
Jumlah		95	100

Sumber: data primer diolah, 2022

Responden penelitian ini didominasi responden dengan umur 20-30 tahun yaitu sebanyak 32 orang (33.70%). Paling sedikit responden dengan umur 51-60 tahun sebanyak 4 orang (4.2%).

2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Responden penelitian dikelompokkan menjadi 2 kategori. Karakteristik responden berdasarkan kategori jenis kelamin sebagai berikut:

Tabel 2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

No	Kelompok Jenis Kelamin	Banyaknya	Prosentase (%)
1	Perempuan	68	71.6
2	Laki-Laki	27	28.4
Jumlah		95	100

Sumber: data primer diolah, 2022

Responden penelitian ini didominasi responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 68 orang (71.6 %). Pada jenis laki-laki yaitu sebanyak 27 responden (28.4%).

3. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir

Responden penelitian dikelompokkan menjadi 3 kategori pendidikan terakhir. Karakteristik responden berdasarkan kategori pendidikan terakhir sebagai berikut:

Tabel 3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Banyaknya	Prosentase (%)
1	D3 Keperawatan	65	68.4
2	S1 Keperawatan	16	16.8
3	Profesi Ners	14	14.7
Jumlah		97	100

Sumber: data primer diolah, 2022

Responden penelitian ini didominasi responden dengan pendidikan D3 Keperawatan sebanyak 65 orang (69.1%). Untuk paling sedikit yaitu Profesi Ners sebanyak 14 orang (14.4%).

4. Analisis data Regresi linier

Berdasarkan hasil dari analisis data pengetahuan, karakteristik individu terhadap variable budaya keselamatan pasien. Dapat dilihat pada tabel V.4 berikut ini :

Tabel 4 Hasil Analisa Data

Variabel	β	Std. Error	t hitung	Sign.
(Constant)	22.385	4.501	4.973	.000
Beban	.689	.162	4.261	.000
R	0,404	F_{hitung}	18.152	
R Square	0,163	Probabilitas F	0,000	
Adjusted R ²	0,154			

Sumber: data primer diolah, 2022

Beban kerja berpengaruh terhadap motivasi kerja perawat. Hal ini didapatkan dari nilai F hitung > F tabel ($18,152 < 3,49$) dengan signifikansi < 0,05 (0,000). Tuntutan mutu pelaksanaan asuhan keperawatan sangat dipengaruhi oleh beban kerja perawat, beban kerja perawat juga harus sesuai dengan kemampuan dan motivasi kerja seorang perawat agar sesuai dengan standar asuhan keperawatan. Perawat ruang rawat inap dengan Beban kerja tinggi 69,6% dan motivasi perawat melaksanakan asuhan keperawatan rendah 67,8%. Hasil uji Chi-Square terdapat hubungan/pengaruh antara beban kerja dengan motivasi kerja perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan dengan p-value 0,017.

Menurut Aprilia (2017) dengan judul Pengaruh beban kerja, stress kerja, dan motivasi kerja terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekan Baru, dari hasil 3 variabel yang diujikan memperoleh hasil beban kerja parsial mempengaruhi signifikan dengan kinerja perawat. Dibuktikan t hitung (3.229) t table (2.012) serta signifikansi (0.001) < 0.05. Motivasi kerja secara parsial mempengaruhi signifikan terhadap kinerja dengan t hitung (2.203) t table (2.012) serta sig (0.032) < 0.05. Hingga bisa disimpulkan beban kerja, motivasi kerja secara simultan mempengaruhi signifikan terhadap kinerja perawat. Penelitian tersebut bisa disimpulkan semua variabel yang ada pada judul saling berkesinambungan atau berpengaruh satu sama lain, sebagai contoh; pengaruh beban kerja yang berat dapat menyebabkan motivasi kerja muncul.

Mudayana, A (2018) dengan judul “Pengaruh motivasi dan beban kerja terhadap kinerja perawat ruang rawat inap di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul” mendapatkan hasil positif adanya pengaruh. Hasil uji bivariat mengatakan jika aspek motivasi intristik serta ekstrinsik mempunyai nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,737 dengan signifikan (p) 0,00 lebih kecil dari (0,05), terdapat pengaruh kuat motivasi instrinsik terhadap kinerja perawat RSKB Nur Anugerah Bantul. Sebaliknya antara motivasi ekstrinsik dengan kinerja perawat ada pengaruh yang rendah dengan nilai (r) sebesar 0,325. Hingga bisa disimpulkan motivasi kerja bisa menyusut yang dapat disebabkan aspek instrinsik/beban kerja yang sangat berat serta bisa pengaruhi penyusutan kinerja.

Wirati, N (2020) dengan judul “Hubungan burnout dengan motivasi kerja perawat pelaksana” juga mendapatkan hasil yang positif. Hasil riset membuktikan kalau burnout perawat pelaksana (51, 5%), serta sebagian besar motivasi kerja perawat dikategorikan kuat ialah sebanyak 95 orang (57,6%). Nilai koefisien -0,406 dengan p value 0,000. Sehingga maksudnya, hasil riset membuktikan kalau ada ikatan yang signifikan antara burnout dengan motivasi kerja perawat. Kekuatan hubungan sedang, dengan arah hubungan terbalik. Maka dapat disimpulkan semakin tinggi nilai burnout yang disebabkan beban kerja yang terlalu berat dapat mempengaruhi motivasi kerja perawat atau sebaliknya.

Budiawan et al (2015) dengan tema Hubungan kompetensi, motivasi, dan beban kerja dengan kinerja perawat rawat inap di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali, dari hasil riset perawat dengan motivasi baik sebanyak 94,19% berkinerja baik, sebaliknya yang motivasinya kurang sebesar 40,00% berkinerja baik (p<0,001). Serta perbandingan yang tidak bermakna ditemukan bersumber pada beban kerja ialah pada perawat yang melaporkan beban kerjanya berat sebanyak 82,19% berkinerja baik, serta yang melaporkan beban kerjanya tidak berat sebanyak 81,58% berkinerja baik (p=0,936). Maka dapat disimpulkan perawat yang memiliki beban kerja yang berat tidak selamanya terbebani jika memiliki motivasi kerja yang tinggi dari pekerjaannya.

Terdapat perbedaan hasil oleh salah satu penelitian yang dilakukan oleh Ningsih (2017) yang dilakukan di RSUD DR. RM. Pramoto dengan judul “Pengaruh kejenuhan kerja, beban kerja, dan konflik kerja terhadap motivasi kerja perawat rawat inap RSUD. DR. RM. Pramoto Bagan Siapiapi Kabupaten Rokan Hilir, hasil dari variabel beban kerja mempunyai nilai t hitung < t tabel ataupun $0,084 < 1,65870$ dengan signifikan $0,466 > 0,05$. Hingga hipotesis ditolak, yang bisa dimaksud tidak ada pengaruh beban kerja terhadap motivasi kerja perawat secara parsial. Apabila beban kerja perawat “bertambah” hingga motivasi kerja pula hendak “bertambah” sebesar 0,084 secara konstan. Hasil riset ini tidak menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan positif antar variabel, yang dapat diartikan penelitian ini mendapatkan hasil sebaliknya dari penelitian beberapa peneliti lainnya. Hasil penelitian ini menyebutkan variabel “beban kerja” tidak ada hubungan positif dengan variabel “motivasi”.

Dari analisa hasil diatas, beberapa perawat yang bekerja di Rumah Sakit menunjukkan pengaruh yang kuat jika beban kerja yang ia miliki dirumah sakit sangat berpengaruh penting akan motivasi yang ada pada dirinya, yang dikarenakan motivasi yang didapat oleh sebagian besar perawat timbul dari beberapa aspek-aspek yang mendukung, salah satunya adalah beban kerja. Dengan beban kerja tinggi akan membuat motivasi kerja perawat di Rumah Sakit menurun, yang dapat diartikan bahwa sebagian besar perawat yang bekerja menjadikan sebuah pekerjaan sebagai seorang perawat adalah rutinitas, tuntutan, serta keharusan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya dalam segi ekonomi.

Berdasarkan hasil pembahasan diatas, setiap perawat harus memiliki kecintaan dalam pekerjaan itu sendiri, yang mana beban kerja yang berat bisa diatasi oleh kecintaan kita terhadap pekerjaan yang sudah kita lakukan. Untuk pihak Instansi pun harus ikut serta berperan penting dalam melihat dan memberi kebijakan atas issue-issue yang ada di Rumah Sakit, salah satu contohnya dengan melakukan sebuah “penelitian” internal guna untuk melihat perkembangan setiap perawat yang ada di ruangan, dapat dilakukan dengan lembar observasi atau evaluasi pekerjaan dalam beberapa tiga/enam bulan sebelumnya menggunakan instrument kuisioner yang berisi beberapa poin pertanyaan mengenai beban kerja dan motivasi kerja perawat yang ada di Rumah Sakit. Dengan hasil kuisioner tersebut, dapat dilihat hal apa saja yang membuat perawat merasa beban kerja terlalu berat, dan hal apa saja yang bisa meningkatkan motivasi kerja perawat saat bekerja. Pihak terkait dapat memberikan kebijakan yang baik untuk dua hal tersebut, agar pihak Rumah Sakit juga dapat merasakan dampak peningkatan mutu pelayanan oleh pekerja perawatnya. Dapat diartikan dari pembahasan lima jurnal yang relevan terkait judul peneliti, menyatakan bahwa makin tinggi beban kerja yang didapat membuat motivasi kerja seorang perawat semakin rendah.

SIMPULAN

Kesimpulan pada penelitian ini yaitu beban kerja berpengaruh terhadap motivasi kerja perawat. Hal ini didapatkan dari nilai F hitung > F tabel ($18,152 < 3,49$) dengan signifikansi < 0,05 (0,000). Saran pada penelitian ini yaitu motivasi kerja perawat pada penelitian selanjutnya diteliti tersendiri untuk lebih memperdalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Almigo, N. (2004). Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan Produktivitas Kerja Karyawan. 1(1), 11.
- Ardiansyah, G. (2020, March 28). Pengertian Sumber Daya Manusia (SDM) Beserta Cahyono, Uud. 2012. “Kajian Mutu Pelayanan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Yang Telah Lulus Akreditasi Ditinjau Dari Kriteria Malcolm Baldrige.” Thesis 1–143.
- Departemen Kesehatan (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1221, 2014).

- Departemen Kesehatan (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2017 Tentang Akreditasi Rumah Sakit, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1023, 2017).
Fungsi dan Tujuan. GuruAkuntansi.Co.Id.
- Gea, Diyurman, and Yohannes Kurniawan. 2015. "Analisis Dampak Implementasi Sistem Akreditasi Rumah Sakit Dalam Mendukung Operasional Pada KARS." Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia 2-3 November 2015 (214):489-99.
- Hendroyogi, Safil, and Mugi Harsono. 2016. "Keterkaitan Antara Persepsi Pentingnya Akreditasi Rumah Sakit Dengan Partisipasi, Komitmen, Kepuasan Kerja, Dan Kinerja Karyawan." *Jurnal Manajemen Daya Saing* 18(2):122.
- Indrawan, J. (2018). Kepemimpinan berbasis pemberdayaan dalam alih teknologi: sebuah upaya meningkatkan kualitas sdm pertahanan indonesia. *Jurnal Kementerian Kesehatan*. (2019). Profil Kesehatan Indonesia 2018 [Indonesia Health
- Kusumawardhani, Oktavy Budi, Iwan Setiawan Adji, and Ahmad Supriyanto. 2021. "Analysis of the Effect of Performance and Individual Characteristics of Medical Employees on Understanding of Accreditation in Karanganyar District Hospital." *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding* 8(4):140.
- Kusumawardhani, Oktavy Budi, Mirah Rejeki, Antasya Octaviana, Intan Nurcahyaningih, Dosen Administrasi, Rumah Sakit, Universitas Kusuma, and Husada Surakarta. 2021. "Pemahaman Akreditasi Dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit." *DAYA SAING Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya* Vol. 23, N:51-58.
- Kusumawardhani, Oktavy Budi. 2020. "Analisis Pengaruh Pemahaman Akreditasi Dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan Medis Dan Non Medis Di RSUD Kabupaten Karanganyar." *Journal of Hospital Administration* 3(2):74-79.
- Kusumawardhani. 2019. "Analisis Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Rsud Karanganyar." *Kepuasan Pasien Rawat Inap* 199-213.
- Mahardhika, R., Hamid, D., & Ruhana, I. (n.d.). Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan. 10.
- Pasaribu, Putri Morantika. 2020. "Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Melalui Customer Focus Di Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan." *Skripsi Fakultas K:Malang*.
Pertahanan & Bela Negara, 5(1), 63-88.
- Poerwani, SK, and Evie Sopacua. 2018. "Akreditasi Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit." *Pusat Penelitian Dan Pengembangan Sistem Dan Kebijakan Kesehatan Police Officers*". M.S. University Of Arkansas At Little Rock.
- policies, practices, and programs (Perspektif Peningkatan Mutu Pendidikan di
- Prihantoro, A. (n.d.). Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia Melalui Motivasi, Disiplin, Lingkungan Kerja, dan Komitmen. 21.
Profile 2018] (p. 207).
- Rendarti, Rindi. 2019. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Rekam Medis Di Rumah Sakit." *Surya Medika: Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan Dan Ilmu Kesehatan Masyarakat* 14(2):59.
- Republik Indonesia (Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Lembaran Negara RI Tahun 2009, No. 153, 2009).
- Riyadi, S. (2011). Pengaruh Kompensasi Finansial, Gaya Kepemimpinan, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan Manufaktur di Jawa Timur. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 13(1), 40-45.
- Sakit Sumantri, Rumah. 2021. "Analisis Pelaksanaan Sistem Manajemen Dokumen Akreditasi (Sismadak) Di Rumah Sakit Dr. Sumantri Kota Pare-Pare." *Journal of Muslim Community Health* 2(1):121-32.
- Sekaran, U.. (2000). *Research Method for Business* (3rd Ed.). New York : John Wiley & Sons, Inc.
- Sidanti, H. (n.d.). Pengaruh lingkungan kerja, disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai negeri sipil di sekretariat dprd kabupaten madiun. 9, 10.
- Standar, Implementasi, Pelayanan Minimal, Pada Pelayanan, and Publik Bidang. 2017. "IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) PADA PELAYANAN PUBLIK BIDANG PELAYANAN KESEHATAN (STUDI KASUS PADA RUMAH SAKIT UMUM Dr . H . KOESNADI BONDOWOSO) THE ENACTMENT OF

MINIMUM SERVICE STANDARD (SPM) FOR PUBLIC SERVICE OF HEALTH SERVICE AFFAIRS (A CASE STUDY AT Dr . H . KOESNADI BONDOWOSO GENERAL HOSPITAL) Oleh : Untung Kuzairi *, Hary Yuswadi **, Agus Budihardjo **, Himawan Bayu Patriadi ** * Mahasiswa Program Doktor Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember ** Staf Pengajar Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

- Sudarma, K. (2012). Mencapai Sumber Daya Manusia Unggul (Analisis Kinerja dan Kualitas Pelayanan). *JDM (Jurnal Dinamika Manajemen)*, 3(1), Article 1.
- Sudarsana, I. K. (2016). Pemikiran tokoh pendidikan dalam buku lifelong learning:
- Sunarto, Sunarto, and Citra Resmi Wulandari. 2021. "Peran Staf Rumah Sakit Dalam Pelaksanaan Peningkatan Mutu." *The Journal of Hospital Accreditation* 3(2):108–13.
- Syafharini, Amerina. 2012. "Analisis Pelaksanaan Manajemen Mutu Pelayanan Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Malahayati Medan." 133.
- Syahrul, Razak Abdullah, and Abdul Majid. 2020. "Program Penerapan Pelaporan Indikator Mutu Dan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit Daerah Tipe C Provinsi Sulawesi Selatan: Sebuah Pengabdian Masyarakat." *J-Dinamika : Jurnal Pengabdian Masyarakat* 5(1):124–30.
- Usman, F. (n.d.). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Pendidikan dan Pelatihan. 4.
- Usman, Husaini. (2011). *Manajemen. Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Wijono D. (2008). *Manajemen Mutu Rumah Sakit Dan Kepuasan Pasien*. Surabaya : Duta Prima Airlangga.
- Yaslis Ilyas. (2002). *Kinerja. Teori, Penilaian dan Penelitian*. Jakarta : Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan FKM Universitas Indonesia
- Yunarifah, U., & Kustiani, L. (2012). Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Kebon Agung Malang. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 8. <https://doi.org/10.21067/jem.v8i2.211>