

BEBAN KERJA TERHADAP MOTIVASI KERJA PERAWAT RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT

Oktavy Budi Kusumawardhani¹⁾, Mirah Rejeki²⁾, Intan Nurcahyaningih³⁾

^{1,2,3} Program Studi Administrasi Rumah Sakit. Universitas Kusuma Husada Surakarta
Email : oktavybudi@ukh.ac.id

Abstrak

Rumah sakit menawarkan layanan medis seperti suportif, preventif, kuratif, dan rehabilitasi, serta layanan 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. Tujuannya adalah untuk mengetahui bagaimana beban kerja memengaruhi keinginan perawat untuk bekerja di rumah sakit. Jenis penelitian kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier sederhana. Motivasi perawat untuk bekerja berdampak pada beban kerja mereka. Nilai F hitung lebih besar daripada F tabel (18,152 kurang dari 3,49) dengan signifikansi kurang dari 0,05. Penelitian ini dapat menentukan apakah beban kerja memengaruhi keinginan perawat rawat inap di Rumah Sakit untuk bekerja.

Kata kunci : *beban kerja, motivasi kerja, perawat, rawat inap*

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah jenis organisasi kesehatan yang bergerak yang memberikan layanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, seperti rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Saat ini, pelayanan kesehatan rumah sakit tidak hanya berkaitan dengan ukuran, kompleksitas, jumlah unit, jumlah karyawan medis dan non medis, sistem keuangan dan informasi, tetapi juga bagaimana karyawan memberikan layanan. Semua jenis pelayanan kesehatan dengan berbagai perangkat keilmuan harus berintegrasi untuk menyediakan layanan kesehatan yang sesuai dengan tujuan tersebut, dan perawat adalah bagian terpenting dari lingkaran pemberi layanan tersebut. (Eleni dan Theodoros, 2010).

Perawat melayani pasien setiap hari. Tugas mereka meliputi mengamati kebutuhan pasien, menerapkan rencana perawatan, menilai hasil perawatan, dan mencatat proses perawatan (Hidayat, 2009). Lumanta (1989) menyatakan bahwa memperhatikan kebutuhan pasien, merawat pasien dengan penuh tanggung jawab, dan memberikan perawatan kepada individu atau kelompok orang yang mengalami tekanan karena menderita sakit adalah tugas utama perawat. Kinerja Sumber Daya Manusia (SDM), termasuk perawat, memengaruhi kualitas dan standar pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Untuk mencapai tujuan mereka, setiap organisasi membutuhkan sumber daya manusia (SDM) dengan motivasi kerja yang tinggi dan kualitas SDM yang baik. Kemampuan individu, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi adalah beberapa faktor individu yang dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan. Menurut Marquis dan Houston (2000), beban kerja

perawat mencakup semua pekerjaan yang dilakukan oleh perawat selama menjalankan tugasnya di fasilitas pelayanan keperawatan. Menurut Gaudine (2000), beban kerja juga dapat didefinisikan sebagai jumlah waktu yang dihabiskan oleh perawat, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk memberikan layanan keperawatan yang dibutuhkan pasien dan berhubungan dengan jumlah perawat yang diperlukan untuk memberikan layanan tersebut. Ada dua jenis beban kerja: kuantitatif (jumlah pekerjaan yang harus dilakukan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan pasien) dan kualitatif (tanggung jawab yang lebih besar untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien) (Carayon dan Gurses, 2005). Kelelahan dan kelelahan dapat muncul sebagai akibat dari beban kerja yang berat bagi perawat. Faktor yang paling signifikan dalam memprediksi masalah kesehatan mental, stres, kurangnya kepuasan kerja, kelelahan, dan kelelahan adalah beban kerja perawat. (Ronald dan Burke, 2003).

Motowidlo et al. (2016) melakukan penelitian tentang bagaimana stres memengaruhi kinerja kerja 104 perawat di Washington. Kinerja kerja (yaitu, sensitivitas, kehangatan, pertimbangan, dan toleransi) dan aspek kognitif/motivasi (yaitu, konsentrasi, ketenangan, ketekunan, dan kemampuan beradaptasi) memiliki korelasi yang signifikan dengan stres, depresi, dan permusuhan, menurut penelitian tersebut. Dengan mempertimbangkan masalah di atas, peneliti ingin menentukan "Pengaruh Beban Kerja Terhadap Motivasi Kerja Perawat Rawat Inap Di Rumah Sakit."

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan statistik cross-sectional, seperti yang ditunjukkan oleh judul penelitian. Metode penelitian kuantitatif adalah salah satu jenis yang memiliki persyaratan yang sistematis, terorganisir, dan terstruktur secara menyeluruh sejak awal proses desain. 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.

Penelitian ini melibatkan perawat rawat inap yang bekerja di RSUD Kabupaten Karanganyar. Random sampling digunakan dalam penelitian ini karena setiap komponen populasi memiliki kesempatan yang sama untuk diambil sebagai sampel (Kuncoro, 2013). Studi ini dilakukan di RSUD Kabupaten Karanganyar. Kuesioner disebarikan secara bersamaan kepada responden yang dipilih, penelitian ini memperkuat hasil analisis pasien yang disebarikan melalui kuesioner. Dalam penelitian ini, analisis kuantitatif dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana. Alat analisis ini digunakan untuk mengidentifikasi hubungan dan pengaruh antara variabel terikat dan variabel bebas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil menunjukkan bahwa 95 orang adalah responden penelitian. Mereka digambarkan sebagai berikut.

1. Urutan demografi responden

Dalam penelitian ini, responden dibagi menjadi empat kategori umur berdasarkan karakteristik mereka. Kategori umur tersebut adalah 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. 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. 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 67 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.

Dalam artikel Aprilia (2017) yang berjudul Pengaruh beban kerja, stres kerja, dan motivasi kerja terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru, hasil dari tiga variabel yang diuji menunjukkan bahwa hasil beban kerja parsial memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja perawat. Dengan t_{hitung} 3.229, t_{tabel} 2.012, dan sig (0.032) < 0.05 , terbukti bahwa motivasi kerja parsial memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja perawat. Variabel-variabel yang ada di topik ini saling berhubungan atau berdampak satu sama lain. Misalnya, pengaruh beban kerja yang berat dapat memengaruhi motivasi untuk bekerja.

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 menunjukkan bahwa motivasi intrinsik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perawat RSKB Nur Anugerah Bantul, dengan koefisien korelasi (r) 0,737 dan signifikan (p) 0,00 lebih kecil dari (0,05). Sebaliknya, ada pengaruh yang rendah antara motivasi ekstrinsik dan kinerja perawat, dengan nilai koefisien korelasi (r) 0,325. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja mungkin menurun sebagai akibat dari beban kerja yang signifikan dan elemen instrinsik lainnya. Ini dapat berdampak pada penurunan kinerja.

Wirati, N. (2020), "Hubungan burnout dengan motivasi kerja perawat pelaksana", juga mendapatkan hasil yang positif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perawat pelaksana mengalami kelelahan (51, 5%), dan sebagian besar perawat memiliki motivasi kerja yang kuat (95,6 %). Koefisien -0,406 dan nilai p 0,000. Oleh karena itu, temuan penelitian menunjukkan bahwa ada korelasi yang signifikan antara rasa lelah dan keinginan untuk melakukan pekerjaan perawat. Hubungan memiliki kekuatan sedang, sementara hubungan memiliki arah terbalik. Maka

dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja perawat dapat dipengaruhi oleh tingkat stres yang lebih tinggi yang disebabkan oleh beban kerja yang terlalu berat atau sebaliknya.

Dalam studi yang dilakukan oleh Budiawan et al. (2015), mereka menyelidiki hubungan antara kompetensi, motivasi, dan beban kerja dengan kinerja perawat rawat inap di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali. Hasil menunjukkan bahwa perawat yang memiliki motivasi yang tinggi berkinerja baik sebesar 94,19 persen, sedangkan perawat yang memiliki motivasi yang lebih rendah berkinerja baik sebesar 40,00% ($p < 0,001$). Perawat yang melaporkan beban kerja berat berkinerja baik 82,19% dan perawat yang melaporkan beban kerja ringan 81,58% ($p=0,936$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa perawat yang memikul tugas berat tidak selalu merasa terbebani jika mereka memiliki dorongan kerja yang tinggi untuk pekerjaan mereka.

Salah satu penelitian Ningsih (2017) di RSUD DR. RM. Pramoto menunjukkan hasil yang berbeda. Penelitian tersebut berjudul "Pengaruh kejenuhan kerja, beban kerja, dan konflik kerja terhadap motivasi kerja perawat rawat inap RSUD. DR. RM. Pramoto Bagan Siapiapi Kabupaten Rokan Hilir", dengan nilai t hitung kurang dari t tabel dan nilai signifikan 0,466 kurang dari 0,05. Sampai hipotesis ini ditolak, dapat disimpulkan bahwa beban kerja perawat tidak memengaruhi motivasi kerja mereka secara parsial. Dengan kata lain, jika beban kerja perawat "bertambah", motivasi kerja perawat akan "bertambah" sebesar 0,084. Hasil penelitian ini tidak menunjukkan hubungan yang kuat dan positif antara variabel, yang dapat menunjukkan bahwa penelitian ini berbeda dari penelitian lain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada korelasi positif antara variabel "motivasi" dan variabel "beban kerja".

Hasil analisis di atas menunjukkan bahwa beberapa perawat yang bekerja di Rumah Sakit menunjukkan bahwa beban kerja yang mereka hadapi sangat memengaruhi motivasi yang mereka miliki. Ini karena sebagian besar perawat didorong oleh berbagai sumber, salah satunya beban kerja; jika beban kerja tinggi, motivasi mereka untuk bekerja di Rumah Sakit akan menurun, yang dapat mempengaruhi motivasi mereka. Berdasarkan hasil di atas, setiap perawat harus memiliki kecintaan terhadap pekerjaan mereka, yang akan memungkinkan kita untuk mengatasi tugas berat dengan kecintaan terhadap apa yang kita lakukan. Pihak instansi juga harus berpartisipasi secara aktif dalam melihat dan membuat kebijakan masalah Rumah Sakit. Cara untuk melakukan ini adalah dengan melakukan "penelitian" internal untuk mengetahui perkembangan setiap perawat di ruangan. Ini dapat dicapai dengan melakukan lembar observasi atau evaluasi pekerjaan yang dilakukan tiga atau enam bulan sebelumnya dengan menggunakan instrumen kuisisioner yang berisi beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan jumlah pekerjaan yang harus dilakukan. Hasil kuisisioner menunjukkan apa yang membuat perawat merasa terlalu banyak tanggung jawab dan apa yang bisa mendorong mereka untuk melakukan pekerjaan mereka dengan lebih baik. Pihak terkait dapat membuat kebijakan yang baik untuk kedua hal tersebut agar Rumah Sakit juga dapat merasakan manfaat dari layanan perawat yang lebih baik. Ada kemungkinan bahwa seiring dengan peningkatan tanggung jawab yang diberikan oleh profesi perawat, keinginan untuk bekerja sebagai perawat berkurang, seperti yang ditunjukkan oleh diskusi di lima jurnal yang relevan tentang judul peneliti.

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). Dalam penelitian berikutnya, motivasi kerja perawat akan diteliti secara khusus.

DAFTAR PUSTAKA

- Almigo, N. (2004). Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan Produktivitas Kerja Karyawan. 1(1), 11.
- Ardiyansyah, 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 Dayasaing* 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 Akreditas 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>