

**PENGARUH SARANA PRASARANA, PENDIDIKAN DAN MASA KERJA
PERAWAT TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN KINERJA
PERAWAT DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH Dr. A. DADI TJOKRODIPO
BANDAR LAMPUNG**

M. Arifki Zainaro

Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Kedokteran
Universitas Malahayati Bandar Lampung
Email: m.arifkiz@yahoo.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sarana prasarana, pendidikan dan masa kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja perawat. Hipotesis yang diusulkan adalah apakah: a) Terdapat pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan kerja perawat, b) Terdapat pengaruh pendidikan dan masa kerja terhadap kepuasan kerja perawat, c) Terdapat pengaruh sarana prasarana terhadap kinerja perawat, d) Terdapat pengaruh pendidikan dan masa kerja terhadap kinerja perawat, e) Terdapat pengaruh kepuasan kerja perawat terhadap kinerja perawat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan merancang suatu model yang dapat dijelaskan bagaimana pengaruh sarana prasarana, pendidikan dan masa kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja perawat. Penelitian ini menggunakan analisis jalur (*path analysis*) untuk mendapatkan pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap kinerja perawat. Penelitian dilakukan pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung dengan sampel 35 responden menggunakan tehnik *total sampling*, dan respondennya adalah perawat pelaksana. Hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa sarana prasarana, pendidikan dan masa kerja perawat, serta kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat.

Kata kunci : Sarana Prasarana, Pendidikan dan Masa Kerja, Kepuasan Kerja, Kinerja Perawat.

Pendahuluan

Reformasi layanan kesehatan telah lama dibicarakan, baik di negara maju atau pun di negara berkembang yang tidak lain adalah membuat sistem layanan kesehatan yang semakin responsif terhadap kebutuhan pasien atau masyarakat. (Pohan, 2015).

Pelayanan kesehatan merupakan bentuk jasa yang disediakan oleh organisasi penyedia layanan kesehatan. Salah satu bentuk layanan kesehatan di organisasi penyedia layanan kesehatan adalah pelayanan keperawatan (Asmuji, 2012).

Keperawatan merupakan profesi yang memberikan perawatan kepada individu untuk meningkatkan, mempertahankan atau mengembalikan masalah kesehatan dan untuk mencapai hidup yang berkualitas (Haryati, 2014).

Satu ukuran pengawasan yang digunakan oleh manajer perawat guna mencapai hasil organisasi adalah sistem penilaian pelaksanaan kerja perawat. Melalui evaluasi reguler dari setiap

pelaksanaan kerja pegawai, manajer harus dapat mencapai beberapa tujuan. Hal ini berguna untuk membantu kepuasan perawat, memperbaiki pelaksanaan kerja, mempromosikan jabatan, dan kenaikan gaji serta menentukan pelatihan dasar untuk perawat yang memerlukan bimbingan khusus (Nursalam, 2015).

Penampilan kerja perlu dilaksanakan karena penampilan kerja merupakan hasil evaluasi staf terkait hasil kerja dan dapat digunakan untuk menentukan *reward*. Penampilan kerja dapat menjadi indikasi kualitas dari staf keperawatan dan penilaian penampilan kerja perawat harus dievaluasi oleh pimpinan sebagai salah satu upaya mengendalikan. Penilaian kerja individu merupakan penilaian yang bersifat individu dan penilaiannya merupakan penilaian proses, dan bukan hanya penilaian akhir yang sering disebut bersifat kesimpulan atau berupa ujian akhir periode. Penilaian penampilan kerja dilaksanakan terus-menerus dan dilaksanakan setelah staf baru telah

selesai melaksanakan proses orientasi (Haryati, 2014).

Kemampuan melaksanakan tugas merupakan unsur utama dalam kinerja seseorang. Namun, tugas tidak akan dapat terselesaikan dengan baik tanpa didukung oleh suatu kemauan. Jika seseorang telah melaksanakan tugas dengan baik, maka dia akan mendapatkan kepuasan terhadap hasil yang dicapai dan tantangan selama proses pelaksanaan. Kepuasan tersebut dapat tercipta dengan strategi memberikan penghargaan yang dicapai, baik berupa fisik maupun psikis (Nursalam, 2015).

Layanan kesehatan harus efektif, artinya harus mampu mengobati atau mengurangi keluhan yang ada, mencegah terjadinya penyakit, berkembang dan meluasnya penyakit yang ada. Efektivitas layanan kesehatan ini bergantung pada bagaimana standar layanan kesehatan itu digunakan dengan tepat, konsisten, dan sesuai dengan situasi setempat (Pohan, 2015).

Kinerja adalah gambaran pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan perencanaan strategis dan operasional organisasi oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kuantitas dan kualitas, sesuai dengan kewenangan dan tugas tanggung jawabnya, legal dan tidak melanggar hukum, etika dan moral (Nursalam, 2015).

Sedangkan kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk harapannya. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler dalam Nursalam 2015).

Dalam pelayanan keperawatan dipastikan bahwa kinerja perawat akan menunjukkan kepuasan kerja perawat, jika kinerja perawat baik ada kemungkinan ada kepuasan kerja tersendiri terhadap diri perawat.

Tujuan penelitian.

Diketuainya pengaruh sarana prasarana, pendidikan dan masa kerja perawat terhadap kepuasan kerja dan kinerja perawat di ruang rawat RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung.

Tinjauan pustaka

Ilyas menyampaikan kinerja adalah penampilan hasil karya personel baik kuantitas

maupun kualitas dalam suatu organisasi. Kinerja tersebut dapat merupakan penampilan individu maupun kelompok kerja personel. Kinerja tidak terbatas pada personel yang memangku jabatan, namun juga pada keseluruhan jajaran dalam organisasi. (Ilyas 2002 dalam Haryati 2014)

Berdasarkan *Merriam-Wenster Collegiate Dictionary* tahun 1997, kinerja (*performance*) didefinisikan sebagai suatu eksekusi dari tindakan, suatu tujuan, pemenuhan janji atau permintaan. (Hober 2010 dalam Haryati 2014)

Kreitner dan Kinicki (2000) dalam Asmuji (2012), mendefinisikan kepuasan kerja sebagai suatu efektifitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Menurut Hasibuan (2009), kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya.

Menurut Irawan, kepuasan adalah persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya. (Irawan 2003 dalam Nursalam 2015). Sedangkan menurut Woodruff and Gardial dalam Supriyanto, kepuasan adalah model kesenjangan antara harapan (standar kinerja yang seharusnya) dengan kinerja aktual yang diterima pelanggan (Woodruff and Gardial, Supriyanto dalam Nursalam 2015).

Metodologi Penelitian

Desain penelitian ini menggunakan deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional study* (Notoadmodjo, 2009). Penelitian ini merupakan penelitian yang dirancang untuk menentukan hubungan variabel yang berbeda dalam satu populasi. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh antar variabel bebas yaitu sarana prasarana (X1) pendidikan dan masa kerja (X2) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan kerja (Y1) dan kinerja perawat pelaksana (Y2) di ruang rawat RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat pelaksana di ruang rawat RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung berjumlah 35 orang. Jumlah sampel dengan menggunakan teknik *total sampling*.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa data demografi dan kuesioner. Variabel pendidikan dan masa kerja didapatkan dari data demografi. Kuesioner bagian pertama variabel sarana prasarana, bagian kedua tentang kepuasan kerja, dan bagian ketiga tentang kinerja kerja perawat pelaksana. Kuesioner tersebut terdiri dari beberapa pernyataan – pernyataan yang

No	Variabel	Keterangan	Jumlah	(%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	7	20
		Perempuan	28	80
2	Umur	21-30 tahun	20	57,1
		31-40 tahun	9	25,7
		41-50 tahun	4	11,4
		>50 tahun	2	5,8
3	Pendidikan	SPK	2	5,8
		D3 Kep.	26	74,2
		S1+Ners	7	20
4	Masa Kerja	Baru ≤ 3 tahun	18	51,4
		Lama > 3 tahun	17	48,6

disusun dengan penilaian skala Liekert. Sebelum kuesioner dibagikan kepada responden maka kuesioner penelitian ini telah dilakukan uji coba dari tanggal 9 – 16 Mei 2016 kepada 30 responden di RS Pertamina Bintang Amin Lampung yang memenuhi kriteria sampel. Berdasarkan hasil analisis kuesioner yang terdiri dari 55 pertanyaan/pernyataan terhadap 30 responden dengan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* maka didapatkan nilai *r* hitung lebih besar dari nilai *r* tabel sebesar 0.374. Dengan demikian, pertanyaan sarana prasarana pada no 1 dan 10 tidak valid dan pertanyaan-pernyataan lainnya dinyatakan valid. Pertanyaan yang tidak valid di delete dari daftar pertanyaan. Berdasarkan analisis menggunakan *Alpha Cronbach's* terhadap 55 pertanyaan dalam kuesioner maka diperoleh nilai 0.963. Hal ini berarti bahwa seluruh pertanyaan sangat reliabel karena berada pada rentang nilai *r* (0.80 – 1.00)

Analisa Data

Teknik analisa data dipergunakan untuk membuktikan hipotesa yang telah ditetapkan. Penelitian ini menggunakan analisa jalur antar beberapa variabel. Analisis jalur ini bertujuan melihat hubungan atau pengaruh secara langsung atau tidak langsung antara beberapa variabel. Untuk menilai ini akan dilakukan dengan teknik atau cara regresi dengan adanya variabel intervening (variabel antara). Variabel intervening atau variabel antara merupakan variabel yang menghubungkan atau memediasi antara variabel bebas (independent) dengan variabel terikat (dependent). (Hastono & Sabri, 2010).

Hasil penelitian

Tabel 5.1
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan dan Masa Kerja

Di RSUD. Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung (n=35)

Mayoritas (80%) responden memiliki jenis kelamin perempuan, sebagian besar (57,1%) memiliki usia antara 21 – 30 tahun, mayoritas (74,2 %) memiliki tingkat pendidikan D3 keperawatan, dan mayoritas (51,4%) memiliki masa kerja < 3 tahun.

Tabel 5.3
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,558	0,218		7,147	,000
Sarana Prasarana Pendidikan dan Masa Kerja	0,251	0,109	0,308	2,296	,028
	0,291	0,061	0,640	4,771	,000

Endogen : Kepuasan Kerja Perawat

Tabel 5.4
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	0,367	0,272		1,349	0,187
Sarana Prasarana Pendidikan dan Masa Kerja	0,287	0,111	0,290	2,595	0,014
Kepuasan Kerja	0,203	0,074	0,351	2,755	0,010
	0,403	0,185	0,365	2,177	0,037

Endogen : Kinerja Perawat

Secara langsung besaran pengaruh sarana prasarana terhadap kinerja sebesar 0,290. secara langsung besaran pengaruh pendidikan dan masa kerja perawat terhadap kinerja sebesar 0,351. Besaran pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan kerja sebesar 0,308. Besaran pengaruh pendidikan dan masa kerja terhadap kepuasan kerja sebesar 0,640. Secara langsung pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja perawat sebesar 0,365.

Pengaruh tidak langsung sarana prasarana melalui kepuasan kerja terhadap kinerja perawat sebesar 0,112 dan pengaruh tidak langsung pendidikan dan masa kerja melalui kepuasan kerja terhadap kinerja perawat sebesar 0,234.

Pembahasan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap perawat pelaksana di RSUD. Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung yang menjadi responden terbanyak adalah perempuan sebesar 28 orang (80%).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap perawat pelaksana di ruang rawat inap RSUD. Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung umur perawat pelaksana yang menjadi paling banyak adalah 21-30 tahun sebanyak 20 orang (57,1%).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap perawat pelaksana di ruang rawat inap RSUD. Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung diketahui nilai koefisien jalur pengaruh sarana prasarana terhadap kinerja perawat diperoleh sebesar 0,290 dengan nilai probabilitas 0,014 < nilai signifikansi 0,05, artinya terdapat pengaruh yang signifikan sarana prasarana terhadap kinerja perawat. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa sarana prasarana yang baik akan meningkatkan kinerja perawat. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Moenir (2010) bahwa sarana prasarana kerja yang ada harus dipelihara sesuai dengan standar, prosedur, dan metodenya serta dijaga kesiapgunaannya. Jika sarana prasarana sesuai dengan standar rumah sakit maka kinerja perawat dapat meningkat.

Diketahui bahwa koefisien jalur pengaruh pendidikan dan masa kerja terhadap kinerja perawat sebesar 0,351 dengan nilai probabilitas 0,010 < nilai signifikansi 0,05, artinya terdapat pengaruh yang signifikan pendidikan dan masa kerja terhadap kinerja perawat. Berdasarkan penelitian didapatkan bahwa pendidikan dan masa

kerja memiliki nilai positif terhadap kinerja perawat, semakin baik pendidikan dan masa kerja perawat maka kinerja perawat juga semakin baik. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2009) peran pendidikan adalah memberikan bimbingan, pengajaran, dan pelatihan. Disatu pihak, organisasi yang mempekerjakan tenaga kerja yang menjalankan roda organisasi mulai dari kelompok manajerial sampai dengan petugas yang melaksanakan kegiatan yang bersifat teknis operasional, mengaharap dan bahkan menuntut kinerja dan produktifitas yang tinggi. Sedangkan dilain pihak, pendidikan formal yang telah ditempuh merupakan modal yang penting, karena dapat menguasai suatu disiplin ilmu. Walaupun disiplin ilmu tersebut masih perlu diadaptasikan kepada persyaratan dan tuntutan khusus yang ditentukan oleh organisasi tertentu.

Diketahui bahwa nilai koefisien jalur pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan kerja diperoleh sebesar 0,308 dengan nilai probabilitas sebesar 0,028 < nilai signifikansi 0,05, artinya terdapat pengaruh yang signifikan sarana prasarana terhadap kepuasan kerja perawat. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa sarana prasarana yang baik akan meningkatkan kepuasan kerja perawat. Semakin baik sarana prasarana yang dimiliki oleh rumah sakit maka akan semakin puas perawat dalam melakukan pekerjaannya. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Asmuji (2012) menyatakan bahwa jika individu dalam bekerja tidak mendapatkan kebutuhan yang cukup, individu akan merasa tidak puas. Kenyataan ini dapat membuat individu keluar dari pekerjaannya. Sebaliknya, jika individu terpenuhi kebutuhannya, dia merasa puas dengan pekerjaannya.

Diketahui bahwa nilai koefisien jalur pengaruh pendidikan dan masa kerja terhadap kepuasan kerja perawat diperoleh sebesar 0,640 dengan nilai probabilitas 0,000 < nilai signifikansi 0,05, artinya terdapat pengaruh yang signifikan pendidikan dan masa kerja terhadap kepuasan kerja perawat. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa pendidikan dan masa kerja yang baik akan meningkatkan kepuasan kerja perawat. Semakin baik pendidikan dan masa kerja perawat maka akan semakin tinggi kepuasan kerja perawat yang diperoleh. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2009) pendidikan formal yang telah ditempuh merupakan modal yang penting, karena dapat menguasai suatu disiplin ilmu. Dan teori dari Handoko (2007) yang

menjadi faktor masa kerja adalah tingkat kepuasan kerja, stress lingkungan kerja, pengembangan karier, kompensasi hasil kerja. Dengan pendidikan yang tinggi dan masa kerja yang cukup maka dapat memberikan perubahan terhadap tindakan, pengambilan keputusan, melaksanakan strategi penanganan yang tepat dan dapat mengevaluasi tindakan yang telah dilakukan, sehingga pendidikan dan masa kerja menjadi salah satu dasar agar terciptanya kepuasan kerja dalam melakukan pelayanan keperawatan.

Diketahui bahwa nilai koefisien jalur pengaruh kepuasan kerja perawat terhadap kinerja perawat diperoleh sebesar 0,365 dengan nilai probabilitas $0,037 < \text{nilai signifikansi } 0,05$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan kerja perawat dengan kinerja perawat. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa perawat pelaksana yang memiliki kepuasan kerja yang baik memiliki kinerjanya baik pula karena dengan adanya kepuasan kerja maka perawat akan menimbulkan kinerja yang baik. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Handoko (2007) salah satu cara untuk meningkatkan dan mengembangkan kinerja karyawan adalah menciptakan kepuasan kerja. Menurut Habibuan (2003) mengatakan bahwa alasan untuk melakukan penilaian kinerja karyawan adalah untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan dengan memberikan pengakuan terhadap hasil kerja mereka. Robert L. Mathis & John H. Jacson (2001) dalam Hasibuan (2003) menjelaskan meskipun kepuasan kerja itu menarik dan penting, hal yang paling mendasar adalah pengaruh kepuasan kerja terhadap organisasi yang akan mempengaruhi kinerja. Tinggi rendahnya kepuasan kerja yang dirasakan perawat akan mempengaruhi komitmen kinerja perawat, perawat yang merasa puas dapat meningkatkan produktivitas sedangkan perawat yang tidak puas akan menurunkan kinerja perawat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap perawat pelaksana di ruang rawat inap RSUD. Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung terdapat dua pengaruh tidak langsung yaitu pengaruh sarana prasarana terhadap kinerja perawat melalui kepuasan kerja perawat dan pengaruh pendidikan dan masa kerja terhadap kinerja melalui kepuasan kerja perawat. Besar pengaruh langsung sarana prasarana terhadap kinerja perawat sebesar 0,290 sedangkan pengaruh tidak langsung sarana prasarana terhadap kepuasan kerja melalui kinerja perawat sebesar 0,112. Besar pengaruh langsung

pendidikan dan masa kerja terhadap kepuasan kerja perawat sebesar 0,351 sedangkan pengaruh tidak langsung pendidikan dan masa kerja terhadap kinerja perawat melalui kepuasan kerja perawat sebesar 0,234. Berdasarkan data hasil penelitian mengenai pengaruh tidak langsung antar variabel, ternyata pengaruh tidak langsung pendidikan dan masa kerja melalui kepuasan kerja terhadap kinerja perawat lebih besar dibandingkan pengaruh tidak langsung sarana prasarana melalui kepuasan kerja terhadap kinerja perawat.

Kesimpulan

Karakteristik responden perawat pelaksana di rawat inap RSUD. Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung mayoritas berjenis kelamin perempuan, dengan umur yang paling banyak 21-30 tahun, pendidikan yang paling banyak DIII Keperawatan dan masa kerja kategori baru ≤ 3 tahun. Terdapat pengaruh sarana prasarana terhadap kinerja perawat dengan besar pengaruh 0,290 dan nilai pvalue sebesar 0,014. Terdapat pengaruh pendidikan dan masa kerja terhadap kinerja perawat dengan besar pengaruh 0,351 dan nilai p value sebesar 0,010. Terdapat pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan kerja perawat dengan besar pengaruh 0,308 dan nilai pvalue sebesar 0,028. Terdapat pengaruh pendidikan dan masa kerja terhadap kepuasan kerja perawat dengan besar pengaruh 0,640 dan nilai pvalue sebesar 0,000. Terdapat pengaruh kepuasan kerja perawat terhadap kinerja perawat dengan besar pengaruh 0,365 dan nilai pvalue 0,037. Pengaruh tidak langsung pendidikan dan masa kerja melalui kepuasan kerja terhadap kinerja perawat dengan besar pengaruh 0,234, lebih besar dibandingkan pengaruh tidak langsung sarana prasarana melalui kepuasan kerja perawat terhadap kinerja perawat dengan besar pengaruh 0,112.

Saran

Institusi pelayanan keperawatan di rumah sakit melalui bidang keperawatan bekerja sama dengan pihak manajemen rumah sakit dipandang perlu meningkatkan sarana prasarana di ruangan rawat inap, memberikan dukungan kepada perawat pelaksana agar terus mengembangkan kariernya dengan melanjutkan pendidikan dan meningkatkan pengalaman tentang keperawatan serta memotivasi agar kinerja perawat tetap selalu baik. Selain itu perlu ada perhatian lebih kepada perawat dalam menciptakan kepuasan kerja dengan menyesuaikan pekerjaan sesuai dengan kemampuannya,

peningkatan gaji sesuai dengan pendidikan dan masa kerjanya, serta menciptakan suasana kerja yang kondusif dengan melengkapi fasilitas ruangan. Seperti ruang perawat, ruang ganti perawat, loker perawat dan alat medis.

Bagi Penelitian Keperawatan Untuk mengembangkan penelitian keperawatan maka disarankan bagi calon peneliti selanjutnya untuk dapat melakukan penelitian lanjutan terkait variabel lain yang mempengaruhi kinerja perawat dengan menggunakan analisis liseral atau SEM.

DAFTAR PUSTAKA

Aedi, Nur. 2016. *Dasar-Dasar Manajemn Pendidikan*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.

Abdullah, Mohd Yunus. 2008. *Patient Satisfaction: Evaluating Nursing Care for Patients Hospitalized with Cancer in Tehran Teaching Hospitals, Iran*. Malaysia : Universiti Putra Malaysia

Abdullah, M. Ma'ruf. 2014. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.

Adelina, Risma., Apriyanto, Dedi S. 2010. *Analisis Pengaruh Shift Kerja Terhadap Beban Kerja Mental dengan Metode Subjective Eworkload Assesmenta Technique (SWAT)*. Yogyakarta : Institut Sains & Teknologi AKPRIND .

Ahmad, Ferdiansyah. Dkk. 2011. *Pengaruh Sarana Prasarana, Prosedur Penerimaan Pasien, Pelayanan Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah(Rsud) Daya Makassa*. Makasar : STIKES Nani Hasanuddin Makassar.

Asmuji. 2012. *Manajemen Keperawatan.: Konsep dan Aplikasi*. Jogjakarta : Ar-Ruzz Media.

Alligood, Martha Raile. 2014. *Nursing Theorists And Their Work*. English : El Sevier.

Buheli, Kartin. 2010. *Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Perawat Dalam Penerapan Proses Keperawatan Di Rsud Toto Kabupaten Bone Bolango*. Gorontalo : Politeknik Kesehatan Kemenkes Gorontalo.

Dahlan, M. Sopiudin. 2005. *Besar Sampel dalam Penelitian Kedokteran dan Kesehatan*. Jakarta : Arkans.

Didimus, Indriana Stiani. Dkk. 2013. *Faktor Yang Berhubungan Dengan Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina Ybw-Umi Makassar Tahun 2013*. Makasar : FKM UNHAS.

Fatimah dkk. 2013. *Hubungan Kompetensi, Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Perawat Di Rsud Labuang Baji*. Makasar : Akper Angin Mamiri SULSEL, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanudin, PSIK Universitas Hasanudin.

Hafid, Muh Anwar. 2014. *Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Yankestis Dalam Pelayanan Keperawatan Di RSUD Syech Yusuf Kab B.Gowa*. Makasar : FIK Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

Handoko, Hani T. 2007. *Mengukur Kepuasan Kerja*. Jakarat : PT. Bumi Aksara

Hasanah, Lailatul. 2015. *Dengan Judul Hubungan Pendidikan Dan Pelatihan Dengan Kinerja Perawat Dalam Pelayanan Kesehatan Di RSUD Muntilang Kabupaten Magelang*. Yogyakarta : STIKES Aisiyah

Hastono, Sutanto Priyo. 2007. *Basic Data Analysis For Health Research Training*. FKM-UI.

Johnson, Elaine B. 2010. *Contextual Teaching Learning*. Indonesia : Jakarta

Kadir. 2015. *Statistika Terapan*. Jakarta : Rajawali Pers

Khoiriliza, Lia Rizqi dan Agustin, Rina. 2013. *Hubungan Kinerja Perawat Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Kelas Iii Di Rsud Kabupaten Pekalongan*. Pekalongan : STIKes Muhammadiyah Pekajangan.

Komisi Akreditasi Rumah Sakit. 2012. *Instrumen Akreditasi Rumah Sakit Standar Akreditasi Versi 2012 Edisi 1*. Komisi Akreditasi Rumah Sakit

- Lee, Ann Kutney. Dkk. 2008. *Nursing: A Key To Patient Satisfaction*. Philadelphia : University of Pennsylvania
- Ma'wah, Miftakhul. 2015. *Faktor – Faktor yang Berhubungan dengan Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum (RSU) Kota Tangerang Selatan Tahun 2015*. Jakarta : Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. 2010. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Muchlasin. 2004. *Analisis Pengaruh Kompetensi Interpersonal Perawat Terhadap Persepsi Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Batang*. Semarang : Program Magister Kesehatan Masyarakat.
- Mulyono, M. Hadi. Dkk. 2013. *Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Tingkat Iii 16.06.01 Ambon*. Makasar : FKM UNHAS
- Muninjaya. A. A. Gde. 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC.
- Murni, Enggia. 2014. *Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Dipuskesmas UPTD Kesehatan Pantai Lubuk Ramo Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2014*. Kuantan Singingi
- Nursalam. 2015. *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan*. Edisi 5. Jakarta : Salemba Medika.
- Notoatmodjo. 2007. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Rineka Cipta : Jakarta.
- Notoatmojo, Soekidjo. 2007. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan Edisi Pertama*. Jakarta : Rineka Citra.
- Pazini, Achmad dkk. 2008, *Hubungan Tingkat Pendidikan Perawat Dan Lama Kerja Perawat Terhadap Kinerja Perawat Di RSUD Pandan Arang Kabupaten Boyolali*. Boyilali : RSUD Pandan Arang
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2010. *Klasifikasi Rumah Sakit*. Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Pohan, Imbalo S. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta : EGC.
- Potter, Perry. 2010. *Fundamental Of Nursing*. Jakarat : Salemba Medika.
- Rinawati, Sari Ika & Ingsih, Kusni. 2013. *Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening Pada Satuan Kerja Non Vertikal Tertentu (Snvt) Kementrian Pekerjaan Umum Di Semarang*. Semarang : Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro
- Sabarguna, Boy S. 2008. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta : Sagung Seto.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung : Mandar Maju.
- Sri Hariyati, Tutik. 2014. *Perencanaan Pengembangan dan Utilisasi Tenaga Keperawatan*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis Pendidikan, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suryani, dkk. 2014. *Hubungan Antara Kemampuan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Yang Di Rawat Di Rsud Dr. Rasidin Padang*. Padang : STIKes MERCUBAKTIJAYA.
- Sutrisno Edy. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarat : Kencana
- Tarigan dan Irwandi. 2011. *Pengaruh Tingkat Pendidikan, Motivasi, dan Pengalaman Kerja*

*terhadap Kinerja Perawat pada RSU. Dr.
Pringadi Medan.*

Waluyo, Gaguk Eko. 2010. *Pengaruh Penempatan
Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kepuasan
Dan Kinerja Perawat.* Surakarta : Universitas
Sebelas Maret

Wijaya dkk. 2012. *Pengaruh Penempatan Dan
Pengalaman Kerja Terhadap Kepuasan Dan
Kinerja Perawat.* Bali : Unud

Zahara, Yana dkk. 2007. *Faktor – Faktor Motivasi
Kerja : Supervisi, Penghasilan, dan
Hubungan Interpersonal Mempengaruhi
Kinerja Perawat Pelaksana.* Depok : RS.
Gatot Soebroto Jakarta, Program Megister