

HUBUNGAN MOTIVASI DENGAN KINERJA PERAWAT DI RUANG RAWAT INAP RSUD Dr.R.M. PRATOMO BAGANSIAPAPI TAHUN 2017

Ria Irena

Dosen S1 Kesehatan Masyarakat Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai

ABSTRACT

Motivation is an important factor for encouraging work, maintaining behavior, and channeling behavior in positive activities. A nurse must be motivated to have the quality of patient care, to develop nurse efficiency in carrying out nursing care. The purpose of this study was to determine the relationship between motivation and the performance of nurses in the Inpatient Room of RSUD Dr.R.M Pratomo in 2016. This study was a cross-sectional descriptive analytic design. The sample in this study were all nurses in the inpatient room of Dr.R.M Pratomo Hospital, amounting to 57 people. The sampling technique in this study was total sampling. The data collection tool used in this study is a questionnaire. The analysis used in this study is univariate and bivariate analysis with the chi square test. The results showed that the majority of respondents had low work motivation as many as 34 people (59.6%) and most respondents had low performance as many as 32 people (56.1%). Based on the chi square test, the results obtained there was a correlation between motivation and the performance of nurses in the Inpatient Room of RSUD Dr.R.M Pratomo in 2017 with p value 0.003 (<0.05). The results of the study are expected so that nurses always improve their performance so that they can improve the quality of hospital services

Keywords: *Motivation, Nurse Performance*

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu badan usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa yaitu kesehatan dan fungsi utamanya melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan harus mempersiapkan tuntutan masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang optimal. Adanya tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap peningkatan pelayanan keperawatan khususnya dirawat inap perlu disikapi dengan memperhatikan akar permasalahannya. Untuk itu peningkatan profesionalisme kerja perawat sangat penting sebagai upaya

peningkatan mutu pelayanan kesehatan, karena pelayanan yang diberikan oleh tenaga perawat berdasarkan pendekatan biopsiko-sosial spiritual merupakan pelayanan yang unik dilaksanakan selama 24 jam dan berkesinambungan merupakan kelebihan tersendiri dibanding pelayanan lainnya (Departemen Kesehatan RI, 2012). Dalam hal ini, kualitas pelayanan rumah sakit tidak terlepas dari masalah perawat. Perawat sebagai salah satu profesi baik dari segi jumlahnya maupun segi kontak dengan pasien memiliki waktu yang lebih lama dibandingkan dengan profesi lain, maka perannya dalam meningkatkan kualitas

pelayanan khususnya dalam bidang keperawatan sangat menentukan sehingga setiap upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit harus juga disertai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan (Yani, 2007).

Perawat dan rumah sakit merupakan dua hal yang tidak bisa dipisahkan. Perawat memegang peran utama dalam menjalankan roda kehidupan pada pelayanan di rumah sakit. Apabila perawat memiliki produktivitas dan motivasi kerja yang tinggi, maka laju roda pun akan berjalan baik, yang akhirnya akan menghasilkan kinerja dan pencapaian yang baik bagi rumah sakit. Di sisi lain, roda tidak berjalan baik kalau perawat bekerja tidak produktif, artinya perawat tidak memiliki semangat kerja yang tinggi, tidak ulet dalam bekerja dan memiliki moril yang rendah (Depkes RI, 2012). Salah satu tantangan terbesar dalam pelayanan di rumah sakit adalah terpenuhinya harapan masyarakat akan mutu Rumah Sakit. Pelayanan keperawatan sebagai salah satu bentuk pelayanan profesional, merupakan bagian integral yang tidak dapat dipisahkan dari upaya pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Hal ini yakni sebagai salah satu faktor penentu baik buruknya mutu dan citra Rumah Sakit (Hasibuan, 2007). Motivasi kerja adalah besar kecilnya usaha yang diberikan seseorang untuk melakukan tugas pekerjaannya. Hasil dari usaha ini tampak dalam bentuk penampilan kerja seseorang yang merupakan hasil interaksi atau fungsinya motivasi serta kemampuan dan persepsi pada diri seseorang. Dasar teori diatas menunjukkan bahwa setiap organisasi harus mempertahankan motivasi kerja dari tenaga kerjanya, karena motivasi kerja berpengaruh pada penampilan kerja (Ravianto, 2006).

Motivasi merupakan faktor penting untuk membangkitkan semangat bekerja, perilaku mempertahankan, dan perilaku penyaluran dalam kegiatan yang positif. Seorang perawat harus termotivasi untuk memiliki kualitas perawatan pasien, untuk mengembangkan efisiensi perawat dalam melakukan asuhan keperawatan. Motivasi terbentuk dari sikap seorang perawat dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi perawat merupakan kondisi yang menggerakkan diri perawat yang terarah untuk mencapai tujuan kerja (Ilyas, 2011). Motivasi perawat dapat dilihat dari pelaksanaan asuhan keperawatan tepat pada waktu dan penuh tanggung jawab, adanya pengawasan dari atasan dalam melaksanakan pekerjaan, pemberian insentif secara adil dan sesuai dengan prestasi kerja dan kondisi lingkungan yang nyaman saat bekerja. Motivasi kerja perawat dapat dilihat dari data di bagian kepegawaian yaitu daftar presensi kerja yang sering datang terlambat, tidak mengikuti apel pagi, laporan status pasien yang tidak lengkap, dan adanya keterlambatan dalam pengembalian catatan status klinis pasien. Kinerja perawat juga dipengaruhi oleh faktor organisasi rumah sakit yang menyangkut tanggung jawab dan pengawasan kerja, presensi, rencana atau jadwal kerja serta adanya faktor-faktor sosial, sehingga pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian yang dilakukan oleh Sumarni (2014) dengan judul hubungan motivasi dengan kinerja perawat di RSUD Tugurejo Semarang. Hasil penelitian didapatkan bahwa sebagian besar responden memiliki motivasi kerja tinggi yaitu 86,5 % dan sedang 13,5 %. Hasil kinerja menunjukkan bahwa 70,3 % responden memiliki kinerja yang tinggi dan sebanyak 29,7 % responden memiliki

kinerja sedang. Kinerja perawat harus sesuai dengan standar kinerja, yaitu memberikan pelayanan perawatan pada pasien dengan pendekatan proses keperawatan yang meliputi lima tahap yaitu : pengkajian, diagnosa, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi yang masing-masing berkesinambungan dan berkaitan satu sama lainnya yang sesuai dengan penilaian kinerja perawat di rumah sakit. Sesuai dengan standar penilaian kinerja perawat yaitu standar I : Pengkajian Keperawatan, standar II : Diagnosa Keperawatan, standar III :

Perencanaan Keperawatan, standar IV : Pelaksanaan Tindakan (Implementasi), standar V : Evaluasi Keperawatan. Kinerja yang dilakukan sesuai standar akan membuat proses pelayanan di rumah sakit berjalan dengan lancar dan memudahkan tercapainya tujuan pelayanan perawatan pada pasien (Potter & Perry, 2005). Rumah Sakit Umum Dr.R.M Pratomo merupakan Rumah sakit kelas C yang mana menurut data sekunder 2015 jumlah tenaga keperawatan dapat dilihat pada tabel berikut :

Table 1.1 Jumlah Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Dr.R.M Pratomo Tahun 2015-2017

No	Perawat	Jumlah
1	S1 Keperawatan (Ners)	24
2	S1 Keperawatan non profesi	9
3	S2 M. Biomedis	1
4	D3 Keperawatan	108
5	D3 Keperawatan Anestesi	7
6	D4 Keperawatan Anestesi	2
7	SPK	19
Total		170

Sumber : Profil RSUD Bangkinang 2017

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa jumlah tenaga keperawatan berjumlah 170 orang. Berdasarkan data dapat diketahui bahwa Rumah Sakit Umum Bangkinang Kota pada tahun 2015 jumlah kunjungan pasien rawat inap adalah 5939 pasien, kemudian pada tahun 2016 jumlah kunjungan pasien mengalami penurunan menjadi 5564 pasien. Dari data tersebut maka dapat dilihat adanya penurunan jumlah pasien yang ada di RSUD Dr.R.M Pratomo. Untuk itu diperlukan suatu strategi yang tepat dalam mempertahankan kualitas pelayanan rumah sakit. Salah satunya dengan menyediakan sumber daya manusia yang berkompeten dalam memberikan pelayanan secara prima kepada pasien. Tidak hanya dukungan SDM yang berkompeten untuk dapat menciptakan kualitas pelayanan yang baik, tetapi juga bagaimana rumah sakit dapat menerapkan manajemen kinerja yang

tepat sehingga kinerja SDM dapat terus terkontrol. Motivasi kerja yang kurang dapat berpengaruh kepada penurunan kinerja dibuktikan dengan adanya kotak saran yang didapatkan bahwa perawat datang terlambat, meninggalkan ruangan saat jam kerja, pulang sebelum waktunya dan kurangnya kerja sama dengan teman sejawat dan berdampak pada kurangnya jumlah pasien yang dirawat. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada 10 orang pasien dan 10 orang perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Dr.R.M Pratomo didapatkan 6 pasien (60%) mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan kurang baik dan 4 pasien (40%) mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik. Sedangkan wawancara dengan 10 orang perawat, diperoleh hasil wawancara 6 orang perawat (60%) mengatakan kurang menjalin hubungan yang baik kepada pasien disebabkan karena sibuk urusan masing-masing dan

4 orang perawat (40%) mengatakan telah menjalin hubungan yang baik kepada pasien. Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan desain penelitian *deskriptif analitik* rancangan *cross sectional* yaitu studi untuk mengetahui hubungan antara variabel independen (motivasi) dan variabel dependen (kinerja perawat) yang akan memberikan informasi hubungan motivasi dengan kinerja perawat di ruang rawat inap RSUD Dr.R.M Pratomo Tahun 2017. Lokasi Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Dr.R.M Pratomo, Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 12-19 Juli Tahun 2017. Populasi dalam penelitian ini adalah semua perawat yang ada diruang rawat inap RSUD Dr.R.M Pratomo yang berjumlah 57 orang. Sampel pada penelitian ini adalah perawat yang terdaftar diruang rawat inap yang berjumlah 57 orang yang ada di RSUD Dr.R.M Pratomo dan memenuhi kriteria eksklusif dan inklusif.

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan motivasi dengan kinerja perawat di ruang rawat inap RSUD Dr.R.M Pratomo Tahun 2017. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 12-19 September tahun 2017 dengan jumlah sampel sebanyak 57 responden. Dari hasil pengumpulan data disajikan sebagai berikut :

A. Karakteristik Responden

Tabel 4.1 : Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Ruang Rawat Inap RSUD Dr.R.M Pratomo Tahun 2017

No	Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Umur 26-35 tahun	31	54,4

meneliti tentang Hubungan Motivasi dengan Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Dr.R.M Pratomo Tahun 2017.

2	36-45 tahun	26	45,6
No	Jenis kelamin		
1	Perempuan	50	87,7
2	Laki-laki	7	12,3

Sumber : Kuesioner

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa dari 57 perawat di RSUD Dr.R.M Pratomo sebagian besar responden berumur 26-35 tahun yaitu sebanyak 31 orang (54,4%) dan sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 50 orang (87,7%).

B. Analisa Univariat

Tabel 4.2 : Distribusi Frekuensi Motivasi Kerja di Ruang Rawat Inap RSUD Dr.R.M Pratomo Tahun 2017

No	Motivasi kerja	Frekuensi	Persentase (%)
1	Rendah	34	59,6
2	Tinggi	23	40,4
	Pekerjaan	57	100

Sumber : Kuesioner

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa dari 57 perawat di RSUD Dr.R.M Pratomo lebih dari separoh responden memiliki motivasi kerja yang rendah yaitu sebanyak 34 orang (59,6%).

Tabel 4.3 : Distribusi Frekuensi Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Dr.R.M Pratomo Tahun 2017

No	Kinerja Perawat	Frekuensi	Persentase (%)
1	Rendah	32	56,1
2	Tinggi	25	43,9
	Pekerjaan	57	100

Sumber : Kuesioner

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa dari 57 perawat di

RSUD Dr.R.M Pratomo lebih dari separoh responden memiliki kinerja

yang rendah yaitu sebanyak 32 orang (56,1%).

C. Analisa Bivariat

Analisa bivariat ini menggambarkan hubungan motivasi dengan kinerja perawat di ruang

Rawat Inap RSUD Dr.R.M Pratomo Tahun 2017. Hasil analisis disajikan pada tabel berikut :

1. Hubungan Motivasi dengan Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Dr.R.M Pratomo Tahun 2017.

Tabel 4.4 : Hubungan Motivasi dengan Kinerja Perawat di ruang Rawat Inap RSUD Dr.R.M Pratomo Tahun 2017.

Motivasi	Kinerja perawat				Total		P value	PO R	CI 95%
	Rendah		Tinggi		n	%			
	n	%	n	%	n	%			
Rendah	25	73,5	9	26,5	34	100	0,003	6,3	1,97-20,46
Tinggi	7	30,4	16	69,6	23	100			
Jumlah	32	56,1	25	43,9	57	100			

Berdasarkan tabel 4.4 dapat dilihat bahwa dari 34 responden yang memiliki motivasi kerja yang rendah, terdapat 9 responden (26,5%) kinerjanya tinggi. Sedangkan dari 23 responden yang memiliki motivasi kerja yang tinggi, terdapat 7 responden (30,4%) kinerjanya rendah. Dari uji *chi square* yang dilakukan diperoleh hasil ada hubungan motivasi dengan kinerja perawat di ruang Rawat Inap RSUD Dr.R.M Pratomo Tahun 2017 dengan p value 0,003 (<0,05). Hasil penelitian diketahui nilai POR = 6,3 artinya perawat yang memiliki motivasi kerja rendah berpeluang 6,3 kali untuk memiliki kinerja rendah dibandingkan dengan yang memiliki motivasi tinggi.

PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di ruang rawat inap RSUD Dr.R.M Pratomo Tahun 2017. Setelah dilakukannya penyebaran kuesioner dan data tersebut dianalisis secara univariat dan bivariat, maka diperoleh berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa dari 34 responden yang memiliki motivasi kerja yang rendah, terdapat 9 responden (26,5%) kinerjanya tinggi. Sedangkan dari 23 responden yang memiliki

motivasi kerja yang tinggi, terdapat 7 responden (30,4%) kinerjanya rendah dari uji *chi square* yang dilakukan diperoleh hasil ada hubungan motivasi dengan kinerja perawat di ruang Rawat Inap RSUD Dr.R.M Pratomo Tahun 2017 dengan p value 0,003 (<0,05). Hasil penelitian diketahui nilai POR = 6,3 artinya perawat yang memiliki motivasi kerja rendah berpeluang 6,3 kali untuk memiliki kinerja rendah dibandingkan dengan yang memiliki motivasi tinggi. Motivasi kerja perawat adalah sesuatu yang menimbulkan keinginan bagi seorang perawat, baik yang berasal dari dalam dirinya maupun yang berasal dari luar untuk melaksanakan asuhan keperawatan dengan rasa tanggung jawab guna mencapai tujuan yang diinginkan (Siagian, 2007).

Kinerja perawat harus sesuai dengan standar kinerja, yaitu memberikan pelayanan perawatan pada pasien dengan pendekatan proses keperawatan yang meliputi lima tahap yaitu: pengkajian, diagnosa, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi yang masing-masing berkesinambungan dan berkaitan satu sama lainnya yang sesuai dengan penilaian kinerja perawat di

rumah sakit. Sesuai dengan standar penilaian kinerja perawat yaitu standar pengkajian Keperawatan, standar II diagnosa keperawatan, standar III perencanaan keperawatan, standar IV pelaksanaan tindakan (Implementasi) dan standar V evaluasi Keperawatan. Kinerja yang dilakukan sesuai standar akan membuat proses pelayanan di rumah sakit berjalan dengan lancar dan memudahkan tercapainya tujuan pelayanan perawatan pada pasien (Potter & Perry, 2005).

Pelatihan tidaklah menjadi jaminan dari kinerja seseorang. Hal ini dapat terjadi karena tidak selamanya seseorang yang pernah mengikuti pelatihan itu akan menerapkan ilmu atau keterampilan yang didapatkan dari pelatihan tersebut. Tidak sedikit dari peserta seminar yang mengikuti pelatihan hanya bertujuan untuk memiliki sertifikat bukan untuk menimba ilmu atau pun keterampilan tertentu (Suratno, 2013).

Fasilitas kerja adalah seperangkat alat atau instrumen yang dimaksudkan untuk membantu atau meringankan suatu pekerjaan. Sedangkan kinerja perawat merupakan hasil dari fungsi-fungsi suatu pekerjaan dan kegiatan tertentu selama satu periode waktu tertentu. Fasilitas kerja merupakan suatu sarana yang dapat dimanfaatkan untuk membantu mempermudah atau meringankan suatu pekerjaan. Fasilitas yang memadai tidak menjamin kinerja yang baik pula karena belum tentu fasilitas yang tidak memadai membuat kinerja dari seorang perawat menciut atau kurang. Justru dengan fasilitas kerja yang belum memadai itulah yang dapat memacu kreativitas seorang perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan yang prima meskipun dengan segala keterbatasan fasilitas (Ilyas, 2007). Menurut asumsi peneliti responden yang memiliki motivasi kerja

rendah tetapi kinerjanya tinggi disebabkan karena kurangnya fasilitas kerja yang mendukung dari rumah sakit sehingga tujuan yang dicapai untuk melakukan tindakan keperawatan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Sedangkan responden yang motivasi kerjanya tinggi tetapi kinerjanya rendah disebabkan karena banyaknya jumlah pasien yang akan diberikan pelayanan keperawatan sehingga perawat tidak bisa melakukan asuhan keperawatan sesuai dengan standar pelayanan dan juga dipengaruhi oleh faktor kurangnya menerima informasi dari mengikuti pelatihan yang diberikan tentang pelayanan keperawatan karena peserta seminar yang mengikuti pelatihan hanya bertujuan untuk memiliki sertifikat. Dengan adanya perawat Pegawai Negeri Sipil (PNS) memiliki motivasi kerja yang rendah dan kinerja yang rendah disebabkan karena responden kerja atau tidaknya responden tetap akan mendapatkan insentif dari pemerintahan maka dari itu responden kurang efektif dalam mengerjakan tanggungjawabnya, sedangkan para tenaga Honorer berbeda dikarenakan responden banyak mengerjakan tugas asuhan keperawatan sehingga tidak sesuai dengan standar pelayanan namun dengan memiliki motivasi yang tinggi responden tetap mengerjakan tugas yang diberikan walaupun mendapatkan gaji yang sedikit. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Sulastri (2012) dengan judul hubungan motivasi kerja dengan kinerja perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Medan. Hasil penelitian didapatkan bahwa terhadap hubungan motivasi kerja dengan kinerja perawat dengan p value = 0.015.

KESIMPULAN

Setelah dilakukan penelitian mengenai hubungan motivasi

dengan kinerja perawat di ruang rawat inap RSUD Dr.R.M Pratomo tahun 2017 maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Sebagian besar perawat memiliki motivasi kerja yang rendah di ruang rawat inap RSUD Dr.R.M Pratomo tahun 2017
2. Sebagian besar perawat memiliki kinerja yang rendah di ruang rawat inap RSUD Dr.R.M Pratomo tahun 2017
3. Terdapat hubungan motivasi dengan kinerja perawat di ruang rawat inap RSUD Dr.R.M Pratomo tahun 2017

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Prabu Mangkunegara. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Arep dan Tanjung (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kedua. Yogyakarta : BPEC
- Asmadi. (2015). *Faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja perawat di RSU Anutapura Palu*. Diperoleh tanggal 21 Mei 2016
- Berry dan Houston. 2010. *Dasar-dasar Manajemen Keuangan* Buku 1. (Edisi 11). Jakarta : Salemba Empat.
- Depkes RI. (2012). *Standar Pelayanan Rumah Sakit di Indonesia*. Jakarta: FKUM
- Harsuko. (2011). *Evaluasi kinerja sumber daya alam*. Yogyakarta: Hikayat Publishing
- Hasibuan. (1996). *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakafia : PT Gunung Agung
- (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Pustaka Media
- Hidayat, A.A. (2009). *Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah*. Jakarta : Salemba Medika
- (2012). *Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah*. Jakarta : Salemba Medika
- Ilyas. (2007). *Teori, Penilaian dan Penelitian Kinerja*. Jakarta: FKUM
- (2011). *Teori, Penilaian dan Penelitian Kinerja*. Jakarta: FKUM
- Joko. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Letham. (2010). *Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Empiris di bagian Keuangan Kantor PDAM Se-Eks Karesidenan Surakarta*. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Skripsi.
- Mangkunegara, AA. Anwar Prabu. (2009). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Cetakan Ketiga. Bandung: PT. Rafika Aditama
- Mathis. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia* Edisi 10. Bandung. Rafika Aditama
- Notoatmodjo. (2010). *Metode Penelitian*. Jakarta: Pustaka Belajar
- Potter&Perry. (2005). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan Konsep dan Proses*. Edisi4
- Ravianto. (2006). *Produktivitas dan Manajemen*. Jakarta: Lembaga Sarana
- Sastrohadiwirdjo. (2009). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Sayfuddin. (2006). *Motivasi Kerja*. Jakarta: Salemba Medika

- Sedarmayanti. (2007). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Mandar Maju, Bandung.
- Siagian. (2007). *Penilaian Motivasi Kerja*. . Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Sumarni. (2014). *Hubungan Motivasi Kerja dengan Kinerja Perawat di RSUD Tugurejo Semarang*. Yogyakarta: FKUI
- Sulastri (2012). *Hubungan motivasi kerja dengan kinerja perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Medan*. SKRIPSI. Diperoleh tanggal 12 Agustus 2016
- Suratno. (2013). *Pengembangan Kualitas Produk dan Kinerja*. Jakarta: Nuha Medika
- Yani. (2007). *Upaya Peningkatan Pelayanan Rumah Sakit*. Dari [http://yani/2014-upaya-meningkatkan-pelayanan di rumah-sakit](http://yani/2014-upaya-meningkatkan-pelayanan-di-rumah-sakit). Diperoleh tanggal 12 Mei 2017.

