

# PENGARUH MOTIVASI DAN DISIPLIN TERHADAP KINERJA PERAWAT PELAKSANA RUANG RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT BETHESDA YOGYAKARTA

**I Wayan Sudarta**

STIKES Bethesda Yakkum Jln. Johar Nurhadi No.6 Yogyakarta 524565

*Email: wayantanaya@gmail.com*

## **ABSTRAK**

Pelayanan kesehatan maupun keperawatan di rumah sakit merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dalam pelayanan kepada pasien dan merupakan faktor penentu kualitas pelayanan kepada pasien. Perawat bertanggung jawab terhadap pasien secara holistik. *Survey* pelaksanaan Asuhan keperawatan pada pendokumentasian asuhan keperawatan kurang sesuai dengan pelaksanaan tindakan, dan *survey* tentang kepuasan kerja perawat ada 16,25 % mengatakan tidak puas. Metode: *Survey, cross sectional*, populasi perawat pelaksana, sampel 73 orang, DIII keperawatan, pengumpulan data dengan Angket, dokumentasi dan observasi, analisa data dengan *regressi logistic*. Hasilnya : Motivasi koefisien wald 4,811 signifikansi 0,028 dan Disiplin koefisien wald 4,537 signifikansi 0,033 sehingga terdapat pengaruh antara motivasi dan disiplin dengan kinerja perawat, Simpulan : **Motivasi dan Disiplin** berpengaruh secara signifikan dengan kinerja perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan.

Kata kunci: Motivasi - disiplin - kinerja.

## **ABSTRACT**

Background: Nursing services in the hospital is one of the determinants factors of quality care. Nurses are not only responsible for the nursing implementations but also for a comprehensive patients care. Survey on the implementation of nursing care has shown a less accordance with the real implementation, and nurse job satisfaction survey has reported that 16.25% of them are not satisfied with their job. Methods: This study was using cross sectional approach population. 73 nurses with Diploma degree were included as respondents. The questionnaire, documentation, and observation were used in this study. Data analyzed with Logistic Regression. Results: In terms of motivation wald coefficient was 4,811 (  $p=0,028$  ) Discipline wald coefficient was 4.537, (  $p=0.033$  ). **Conclusion:** Based on the result, there is an effect of discipline, on the nursing performance in terms of nursing care delivery.

Keywords: Motivation - discipline - performance.

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan di rumah sakit sangat ditentukan oleh peran dari sumber daya yaitu Man, Methode, Materiel, Mechin, Money, dan Marketing, dalam manajemen dikenal dengan 6 M. Salah satunya yaitu manusia baik tenaga kesehatan maupun tenaga non kesehatan, tenaga kesehatan yang paling banyak di rumah sakit adalah perawat. Peran dan tugas perawat dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit cukup dominan. Perawat memberikan pelayanan perawatan kepada pasien selama 24 jam setiap harinya. Pelayanan keperawatan di rumah sakit merupakan salah satu indikator penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga mampu memberikan kepuasan kepada pasien.

Asuhan keperawatan merupakan asuhan manusiawi yang diberikan kepada pasien, yang memenuhi standar dan kriteria profesi keperawatan, sesuai dengan standar dan kualitas yang diharapkan rumah sakit, serta mampu mencapai tingkat kepuasan dan memenuhi harapan pasien. Dalam pelayanan perawatlah pertama kali mengetahui kondisi pasien, karena perawat berada di sisi pasien selama 24 jam. Praktik keperawatan untuk memenuhi harapan pasien sesuai dengan standar praktik keperawatan yang dikeluarkan oleh Persatuan Perawat Nasional Indonesia

tentang registrasi tenaga kesehatan, bahwa setiap tenaga kesehatan harus lulus uji kompetensi, yaitu suatu proses untuk mengukur pengetahuan, keterampilan, dan sikap tenaga kesehatan atau keperawatan. Perawat dalam menjalankan profesinya harus memenuhi standar profesi, dan berdasarkan kemampuan melaksanakan asuhan keperawatan yang meliputi: pengkajian, penetapan diagnosa keperawatan, perencanaan, pelaksanaan tindakan keperawatan, serta evaluasi keperawatan. Kinerja perawat di rumah sakit swasta dengan kategori baik sebesar 56,9% dan rumah sakit pemerintah 44,8%. Persepsi kinerja perawat di rumah sakit pemerintah dalam kategori baik hanya sebesar 49,5%, sisanya kategori kurang 50,5%, dengan latar belakang pendidikan diploma tiga (III) keperawatan 82,5%, lama bekerja 6,06 tahun, dan sebagian besar usia perawat 27,96 – 29,45 tahun.

Rumah Sakit Bethesda sejak berdiri pada tahun 1899 sampai sekarang, merupakan rumah sakit swasta terbesar di Yogyakarta, dengan tipe B Non Pendidikan. Rumah sakit dengan fasilitas layanan kesehatan yang lengkap, telah terakreditasi 20 kelompok kerja dan lulus ISO 9001: 2001. Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta, memiliki motto “Tolong Dulu Urusan Belakang” maksudnya adalah di dalam setiap pelayanan kepada pasien, tanpa

membedakan suku, agama dan golongan, dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada semua pasien menjadi prioritas utama.

Rumah Sakit Bethesda sudah menuju pada akreditasi Internasional yaitu *Joint Commission International (JCI)*, dan sosialisasi mengenai prosedur dan persyaratan sudah dilakukan mulai bulan Agustus tahun 2012. Sesuai dengan Permenkes RI Nomor 659/Menkes/VIII/2009 tentang Rumah Sakit Indonesia kelas dunia, dan Keputusan Direktur Jenderal Bina Upaya Kesehatan Nomor HK.02.04/I/2790/11, tentang standar Akreditasi rumah sakit. *Survey* awal penulis di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta pada bulan Juni tahun 2012, dengan rincian sebagai berikut, Rumah Sakit Bethesda dengan kapasitas tempat tidur 444 buah, jumlah karyawan 1310, tenaga Medis atau Dokter 121 orang, perawat 583 orang, bidan 31 orang dan non medis lainnya 575 orang. Evaluasi terhadap dokumentasi asuhan keperawatan dari 24 ruangan, setiap ruangan rawat inap diobservasi 1 rekam medis pasien tentang asuhan keperawatan, didapatkan data bahwa: mulai pengkajian, diagnosa keperawatan, perencanaan dikerjakan semua, tetapi tahap implementasi 20 rekam medis pasien tidak sesuai dengan rencana, dan 4 rekam medis

pasien sesuai dengan rencana. Hasil demikian penulis melakukan validasi dengan perawat pelaksana, alasan ketidaksesuaian tersebut karena perawat pelaksana situasi sangat sibuk, tenaga kurang sehingga tidak sempat melihat perencanaan yang telah dibuat.

*Survey* tentang kepuasan kerja perawat dalam pelayanan keperawatan kepada 80 orang perawat pelaksana didapatkan hasil bahwa yang mengatakan puas 45 orang, cukup puas 22 orang perawat, tidak puas 13 orang. Wawancara peneliti dengan beberapa teman sejawat perawat maupun kepala ruangan tentang keinginan untuk melanjutkan pendidikan pada jenjang yang lebih tinggi, secara kualitatif minat cukup tinggi tetapi belum mendapatkan kesempatan, karena berbagai faktor seperti kendala keluarga, kurang mendapat dukungan suami atau istri, serta biaya. Faktor yang berhubungan dengan kinerja perawat adalah gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh atasan terhadap bawahan, kurangnya dukungan sistem sosial tim kerja, dan motivasi serta sistem reward. Pengelolaan sistem *reward* secara baik akan berperan penting dalam meningkatkan motivasi kinerja individu perawat. Apabila sistem reward kurang mendapatkan perhatian dari para manager, maka motivasi atau semangat kerja, disiplin karyawan akan menurun, akan

menimbulkan dampak terhadap kualitas kinerja perawat dalam asuhan.

Adapun tujuan penelitian ini adalah Mengetahui pengaruh Motivasi dan Disiplin terhadap kinerja perawat dalam pemberian Asuhan Keperawatan pada pasien yang dirawat inap, di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta tahun 2013.

Sesuai latar belakang masalah yang telah diuraikan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: Pengaruh Antara Motivasi dan Disiplin Terhadap Kinerja Perawat dalam memberikan asuhan keperawatan di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta 2013.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian *survey*, rancangan *cross sectional*, mencari pengaruh variabel independen yaitu Motivasi (X1) dan Disiplin (X2), dengan variabel dependen (Y) yaitu Kinerja perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan di Ruang rawat inap RS Bethesda Yogyakarta, dengan melakukan pengukuran 1 kali dalam waktu yang sama. Variabel bebas di ukur dengan kuesioner, sedangkan variabel dependen di ukur menggunakan studi dokumentasi tentang asuhan keperawatan pada 10 rekam medis pasien di dua puluh (20) ruangan penyakit bedah dalam, yang sudah

selama 3 hari dalam perawatan, dan observasi tentang tindakan keperawatan di dua puluh (20) ruangan, masing- masing ruangan diamati terhadap 5 tindakan keperawatan. Tindakan keperawatan yang di amati adalah memasang Infus, memasang kateterisasi urine, memberikan injeksi melalui slang infus, mengukur tekanan darah dan merawat luka, masing- masing tindakan keperawatan di observasi maksimal 3 kali.

Populasi untuk mengungkap variabel bebas dalam penelitian ini adalah perawat pelaksana di ruang rawat inap penyakit bedah dalam, di dua puluh(20) ruangan sejumlah 372 orang, dan sampel sesuai kriteria inklusi dihitung sesuai rumus besar sampel didapatkan 75 orang. Pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada responden ,kuesioner yang telah di isi dikumpulkan lagi kepada peneliti kemudian diseleksi ternyata ada 2 orang responden yang gugur sehingga menjadi 73 orang.

Data dianalisis dengan tabel distribusi tentang karakteristik responden dan diskripsi dari masing- masing variabel kedalam kategori tinggi, sedang dan rendah kemudian dilanjutkan dengan analisis regresi logistik. Sebelum melakukan analisis hasil penelitian untuk analisis regresi logistik perlu ditinjau

pengujian kesesuaian model dengan nilai Chi Square 1,442 dan p value 0,994 Hasil uji kesesuaian model disimpulkan yaitu model yang digunakan di dalam regresi logistik ini telah sesuai.

Tidak ada perbedaan antara hasil observasi dan hasil prediksi model. Setelah dilakukan uji kesesuaian terhadap model yang telah didapatkan, maka kemudian dilakukan pengukuran ketepatan klasifikasi untuk model regresi logistik ordinal Hasil ketepatan pengklasifikasian

uji diketahui persentase ketepatan pengklasifikasian adalah sebesar 79,5% Untuk menjawab rumusan masalah dari tujuan umum yaitu dengan melakukan pengujian regresi logistik secara serentak. Pengujian regresi logistik secara serentak diperoleh Chi Square 39,800, nilai sig sebesar  $0,000 < 0,05$  berarti terdapat variabel bebas yaitu Motivasi dan Disiplin yang berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja perawat dalam asuhan keperawatan di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.

## HASIL PENELITIAN

Gambaran umum yang diamati berdasarkan analisis data adalah jenis kelamin, usia, dan lama bekerja, sesuai dengann jenis kelamin dalam penelitian ini bahwa dari 73 responden diperoleh, seperti dalam Tabel berikut :

### 1. Karakteristik Responden

Tabel 1 : Karakteristi Responden

<b>Karakteristik</b>	<b>Frekuensi (orang)</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	7	9,6
Perempuan	66	90,4
<b>Usia /tahun</b>		
20 - 30	11	15,07
31 - 40	32	43,84
41 - 50	26	35,62
> 51	4	5,48
<b>Lama Kerja</b>		
1- 3 tahun	5	6,8
3 – 6 tahun	5	6,8
> 6 tahun	63	86,3
Total	73	100

Sumber: Primer terolah 2013

## 2. Kategori Variabel Penelitian

Tabel 2. Kategori Variabel Penelitian

Variabel	Tinggi	Sedang	Rendah
Motivasi	59 (80,8 %)	14 ( 19,2 )	0 ( 0 % ) .
Disiplin	64 ( 87,7 % )	9 ( 12,3, % )	0 ( 0 % )

Sumber: Primer terolah 2013

## 3. Evaluasi Dokumentasi Asuhan Keperawatan

Tabel 3. Evaluasi Dokumentasi Asuhan Keperawatan di 20 Ruang Medical Bedah RS Bethesda Tahun 2013

Aspek yang dinilai	Prosentase	Keterangan
Pengkajian	94%	Tercapai
Diagnosa Keperawatan	74%	Form banyak kosong dan penulisan kurang sesuai unsur PES.
Rencana Keperawatan	95%	Tercapai
Tindakan Keperawatan	52%	Pendokumentasian Implementasi kurang sesuai dengan rencana.
Evaluasi Keperawatan	98%	Tercapai
Catatan Keperawatan	99%	Tercapai .

Sumber: Primer terolah 2013

## 4. Hasil Obseravsi Asuhan Keperawatan

Tabel 4. Hasil Observasi Asuhan Keperawatan di 20 Ruang Medical Bedah RS Bethesda Tahun 2013

Aspek yang dinilai	Prosentase	Item Yang Masih Kurang
Mengukur Tekanan Darah	84%	<b>Tahap orientasi</b> pada <i>SPO</i> ,klarifikasi kontrak waktu, menjelaskan maksud dan tujuan,tidak dilakukan. Di <i>ICU</i> mengukur tekanan darah sudah digital.

Memasang Infus	74%	<b>Tahap orientasi</b> pada <i>SOP</i> , klarifikasi kontrak waktu, menjelaskan maksud dan tujuan, memberi kesempatan klien bertanya tidak dilakukan. Penggunaan disinfektan tidak seperti <i>SPO</i> , tapi bahan sekali pakai dalam kemasan.
Memberi Injeksi Via Selang Infus	81%	<b>Tahap orientasi</b> pada <i>SPO</i> , klarifikasi kontrak waktu, menjelaskan maksud dan tujuan, memberi kesempatan klien bertanya tidak dilakukan. Penggunaan disinfektan tidak seperti <i>SPO</i> , tapi bahan sekali pakai dalam kemasan.
Memasang Katetrisasi Urine	61%	<b>Tahap orientasi</b> pada <i>SPO</i> , klarifikasi kontrak waktu, menjelaskan maksud dan tujuan, memberi kesempatan klien bertanya tidak dilakukan .
Merawat Luka	87%	<b>Tahap orientasi</b> pada <i>SPO</i> , klarifikasi kontrak waktu, menjelaskan maksud dan tujuan, memberi kesempatan klien bertanya tidak dilakukan, aceton tidak digunakan untuk membersihkan sisa plester, decontaminasi kurang dilakukan.

Sumber: Primer terolah 2013

## 5. Deskripsi Variabel Kinerja

Tabel 5. Deskripsi Variabel Kinerja

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tercapai	39	53,4
Belum tercapai	34	46,6
Total	73	100,0

Sumber: Primer terolah 2013

## 6. Hasil Analisis Regresi Logistik

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Logistik

Variabel	B	Wald	Exp(B)	Sig.
Motivasi	2,604	4,811	13,523	0,028
Disiplin	1,402	4,537	4,063	0,033

Sumber: Primer terolah 2013

### PEMBAHASAN

Asuhan keperawatan yang dilaksanakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia dalam hal ini pasien, mengandung akontabilitas tinggi terhadap mutu atau kualitas asuhan yang diberikan kepada pasien, oleh karena itu harus dilaksanakan sesuai dengan standar mulai dari pengkajian sampai dengan evaluasi, pelaksanaan asuhan keparawatan tersebut harus disertai dengan motivasi yang tinggi dan sikap disiplin perawat merupakan aspek penting sehingga dengan motivasi dan sikap disiplin akan meningkatkan kinerja perawat. Penelitian ini mengungkap aspek yaitu Pengaruh antara Motivasi dan disiplin terhadap kinerja perawat dalam asuhan keperawatan .variabel Motivasi koefisien wald sebesar 4,811 dengan nilai sig sebesar 0,028 dan Variabel disiplin koefisien wald 4,537 dan nilai sig 0,033 , sangat signiifikan dalam mempengaruhi kinerja dengan taraf kesalahan 5%, artinya ada pengaruh antara motivasi dan kedisiplinan dengan kinerja perawat dalam asuhan keperawatan,

kemudian perhitungan secara statistik regresi logistik didapatkan nilai Exp(B) untuk variabel motivasi sebesar 13,523 dan disiplin sebesar 4,063 maka dapat disimpulkan bahwa setiap kenaikan motivasi meningkatkan kinerja sebesar 13,523 dan disiplin akan meningkatkan kinerja perawat sebesar 4,063.

Secara teoritis faktor lain yang bisa meningkatkan kinerja seseorang adalah adanya reward sistem yang efektif. Penelitian lain mengatakan bahwa apabila diimbangi dengan promosi dan pemberian insentif, seperti promosi, tantangan, imbalan, dan pengakuan sangat berpengaruh terhadap kinerja perawat.

### KESIMPULAN

Hasil pembahasan analisis data melalui pembuktian hipotesis pada permasalahan yang diangkat mengenai pengaruh Motivasi dan disiplin terhadap kinerja perawat dalam asuhan keperawatan di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta, maka

penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Rekapitulasi terhadap Pendokumentasian dan Observasi dapat disimpulkan sebagai berikut :
  - a. Kinerja :
 

Dalam pendokumentasian asuhan keperawatan pengkajian, rencana keperawatan, evaluasi keperawatan, catatan keperawatan pencapaian 90% sesuai target rumah sakit, tetapi rumusan diagnosa keperawatan pada format yang disediakan masih banyak yang kurang sesuai unsur problem, Etiologi dan simtom ( *PES* ) dan pendokumentasian tindakan keperawatan kurang sesuai dengan rencana, sesuai hasil observasi terhadap 5 tindakan keperawatan diantaranya mengukur tekanan darah, memberikan suntikan melalui slang infus , dan merawat luka, pencapaian di atas 75%, tetapi belum mencapai target 90%, khusus memasang infus serta memasang kateterisasi urine pencapaian kurang dari 75%.
  - b. Ada pengaruh antara Motivasi dan disiplin terhadap kinerja perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan pada pasien rawat inap Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta .

## SARAN

1. Direktur RS Bethesda Yogyakarta.  
Pencapaian Kinerja perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan belum optimal meskipun motivasi dan disiplin karyawan tergolong tinggi tetapi harus ditunjang promosi dan, pengembangan karir, oleh karena itu disarankan untuk meningkatkan kemampuan perawat berbasis kompetensi melalui penjenjang karir.
2. Kepala Bidang Keperawatan  
Pencapaian pendokumentasian dan observasi terhadap 5 tindakan keperawatan di dua puluh(20) ruangan rawat inap, dan pelaksanaan belum sesuai dengan *SPO*, maka disarankan: Pendokumentasian tindakan keperawatan kurang sesuai dengan rencana dan rumusan diagnosa keperawatan pada observasi kurang sesuai kurang mencerminkan unsur *PE / PES* sehingga di perlukan adanya penyegaran bagi para perawat tentang pendokumentasian yang sesuai dengan harapan Rumah Sakit.
3. Teman Sejawat  
Pendokumentasian dan tindakan keperawatan sesuai *SPO* yang berlaku di rumah sakit, hasilnya 53,4 % dari target 90% seperti yang di inginkan pihak rumah sakit, dan masih ada sebagian dari sejawat perawat sebagai

responden mengatakan disiplin dalam kategori sedang, peneliti menyarankan tetap profesional, bertanggung jawab bukan hanya kepada tindakan prosedural semata, tetapi yang lebih penting bertanggung jawab dengan berinteraksi secara intensif kepada pasien sesuai dengan tingkat ketergantungan pasien.

#### 4. Yayasan Kristen Untuk Kesehatan Umum ( Yakkum )

Untuk meningkatkan kualitas kinerja yang optimal bagi perawat, perlu menerapkan system reward yang sesuai dengan kompetensi dimiliki oleh perawat, berupa promosi atau penjejjangan karir berbasis kompetensi melalui pendidikan berkelanjutan karena dengan pengakuan dan kepuasan kerja perawat mampu untuk menunjukkan hasil kerja yang maksimal.

### DAFTAR PUSTAKA

- Amelia Rina,(2009) Pengaruh Motivasi Berprestasi terhadap kinerja Perawat dalam Asuhan Keperawatan Pasien gangguan Jiwa di rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Sumatera Utara, Medan, *Jurnal dalam Majalah Kedokteran Nusantara, Vol. 42, No. 1, Maret 2009 : 9.*
- Amran, Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap kinerja Pegawai Kantor Departemen Sosial *Ichsan Gorontalo, Vol 4, No 2 , Edisi Mei – Juli 2009 :24*
- Avriyanto, Andri, (2012), Analisis Disiplin Kerja Perawat Pada Rumah Sakit Lancang Kuning Pekanbaru. *Jurnal Universitas Riau, 3 Desember 2012: 5.*
- Azwar, Saifuddin, (1999), *Penyusunan Skala Psikologi*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta:109.
- DepKes RI, (2009), Permenkes RI Nomor 659/Menkes/VIII/2009 tentang Rumah Sakit Indonesia kelas dunia, dan Keputusan Direktur Jenderal Bina Upaya Kesehatan Nomor HK.02.04/I/2790/11, tentang standar Akreditasi rumah sakit.
- Dekpes RI, Dirjen YanMed & Dirjen Yan Kep & Ketechnisian (2005), *Instrumen Evaluasi Penerapan Standar Asuhan Keperawatan di Ruamh Sakit* cetakan ke lima (5), Jakarta.
- Efa Novita T,(2011) Widjajaning Budi, Gartinia Nurcholis, Hubungan Antara Motivasi Kerja Perawat dengan Kecenderungan Mengalami Burnout pada Perawat di RSUD Serui-Papua, *Jurnal, Insan Vol. 13 No. 02, Agustus 2011.*

- Mangkunegara, Anwar Prabu, (2005), *Evaluasi Kinerja SDM*, Refika Aditama, Bandung.
- Murti, Bhisma. (1997). *Penerapan Metode Statistik Non Parametrik dalam Ilmu-Ilmu Kesehatan*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- PMK No 1796/Menkes/Per/VIII/2011 *Tentang Registrasi Tenaga Kesehatan*, Jakarta.
- Prayitno Timbul, Saryono, Sarwono,(2011) Hubungan Lama Kerja Perawat dengan Kepuasan Pasien Pasca Bedah di Ruang Perawatan Bedah RS PKU Muhammadiyah Gombong, *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan, Vol. 7, No. 2, Juni 2011 : 111*.
- Robbins, Stephen P., (2001), *Perilaku Organisasi: Konsep, kontroversi, aplikasi*. (Edisi ke-8), PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Royani, (2010), Hubungan Sistem Penghargaan dengan Kinerja Perawat dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah Cilegon Banten, *Tesis*, Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Indonesia.
- Sugiyono, (2008), *Metode Penelitian Bisnis, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung: 124.
- Sugiyono, (2009), *Statistika Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Suryanto, Sutomo, Setyawati, (2011), Kepuasan Kerja dan Persepsi Perawat tentang Kepemimpinan dengan Kinerja Perawat Pasca Sertifikasi ISO 9001/2008, *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Vol. 14 No. 1 Maret 2011: 37*.