



## HUBUNGAN MOTIVASI KERJA DENGAN KINERJA PERAWAT DI PUSKESMAS JEURAM KECAMATAN SEUNAGAN KABUPATEN NAGAN RAYA

<sup>1</sup>Zulhelmi, <sup>2</sup>Zakiyuddin, <sup>3</sup>Jun Musnadi Is, <sup>4</sup>Cut Nabilla Keisha

<sup>1</sup> Mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Teuku Umar, Aceh, Indonesia

<sup>2,3,4</sup> Dosen Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Teuku Umar, Aceh, Indonesia

### Abstrak

Menurut wawancara dengan 7 orang perawat bahwa dilihat dari pencapaian perawat kurangnya menunjang karir karena tidak ada dukungan dari pihak puskesmas, mengikuti pelatihanpun apabila ada panggilan dari Dinas, dan karena terlalu banyak perawat dan biasanya dipakai orang pemegang program lain. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan motivasi kerja dengan kinerja perawat. Metode penelitian ini menggunakan desain survey analitik dengan pendekatan *cross sectional survey*. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh perawat di Puskesmas Jeuram Kecamatan Seunagan Kabupaten Nagan Raya yaitu 30 orang pada tahun 2019, teknik pengambilan sampel adalah menggunakan teknik *total sampling* dan dianalisis dengan univariat dan bivariat menggunakan uji *chi-square*. Hasil penelitian adanya hubungan yang signifikan antara faktor pencapaian ( $P_{value} = 0,030 < \alpha = 0,05$ ), tanggung jawab ( $P_{value} = 0,030 < \alpha = 0,05$ ), kondisi kerja ( $P_{value} = 0,013 < \alpha = 0,05$ ), imbalan ( $P_{value} = 0,017 < \alpha = 0,05$ ) dengan kinerja perawat. Disimpulkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara faktor pencapaian, tanggung jawab, kondisi kerja, imbalan dengan kinerja perawat. Diharapkan kepada Kepala Puskesmas perlu memberikan pelatihan dan pendidikan secara merata, meningkatkan jasa pelayanan keperawatan serta memperhatikan fasilitas atau kelengkapan sarana kerja yang dapat menunjang kelancaran dalam memberikan pelayanan Kesehatan.

**Kata Kunci:** Motivasi, Pencapaian, Kinerja, Perawat

### Pendahuluan

Dalam rangka menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan, maka kinerja dari seluruh sumber daya manusia senantiasa dipacu untuk terus ditingkatkan. Perawat merupakan salah satu tim pelayanan kesehatan yang dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit. Bila ditinjau dari sisi keperawatan, mutu pelayanan sakit meliputi aspek jumlah dan kemampuan tenaga profesional, motivasi kerja, dana, sarana dan perlengkapan penunjang, manajemen rumah sakit dan puskesmas yang perlu disempurnakan dan disesuaikan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Karena jumlahnya yang sangat besar dan profesi yang paling lama berhubungan dengan

pasien maka kinerja perawat pelaksana mendapat perhatian sangat penting untuk meningkatkan mutu pelayanan (Nurmayunita, 2015).

Kinerja perawat sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan merupakan masalah yang sangat penting untuk dikaji dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Kinerja yang baik merupakan jembatan dalam menjawab jaminan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien (Langingi. et al. 2015) Peningkatan kinerja perawat ditentukan oleh motivasi kerja, kompetensi dan kemampuan yang dimiliki perawat, disiplin kerja serta pelaksanaan supervisi dari perawat kepala yang optimal. Motivasi kerja sangat mempengaruhi

kinerja perawat, karena tanpa dorongan semangat dari dalam diri seorang perawat, maka hasil kerja yang ditunjukkan tidak akan maksimal. Kompetensi merupakan kemampuan dasar seorang perawat yang dijadikan acuan untuk tetap efektif di tempat kerja pada situasi apapun dianggap berpengaruh terhadap kinerja perawat. pekerjaan untuk mencapai hasil kerja yang maksimal. Disiplin kerja untuk menggerakkan perawat mengikuti dan mematuhi pedoman kerja, aturan-aturan yang telah ditetapkan oleh rumah sakit dengan tujuan menggerakkan perawat berdisiplin diri (Langingi. et al. 2015).

Menurut Herzberg dalam Lestari (2015) motivasi terbagi atas dua jenis, yaitu hygiene atau faktor ekstrinsik yaitu dorongan yang bersumber dari luar individu tetapi turut berpengaruh terhadap pekerjaan yang dihasilkan dan motivators atau faktor intrinsik yaitu dorongan untuk melakukan suatu pekerjaan atau perbuatan yang berasal dari diri sendiri yang berpengaruh terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan. Herzberg juga menjabarkan bahwa dalam faktor hygiene terdapat enam indikator yaitu kompensasi, kondisi kerja, kebijakam dan administrasi perusahaan, hubungan antar pibadi, supervisi, dan keamanan kerja sedangkan dalam faktor motivators terdapat lima indikator yaitu prestasi, pengakuan, pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab, dan pengembangan potensi individu (Lestari, 2015).

Berdasarkan data awal di Puskesmas Jeuram bahwa jumlah semua staf sebanyak 117 orang dan jumlah perawat sebanyak 30 orang, adapun berdasarkan survey awal di puskesmas Jeuram kepada

petugas bahwa penetapan jadwal jam masuk adalah pukul 08.15 tetapi masih ada perawat yang telat, kemudian jam pulang adalah pukul 14.00 tetapi sering pulang cepat karena alasan ada acara yang harus dihadari, kemudian kurang maksimalnya dari pendokumentasian status pasien yang belum lengkap terutama pendokumentasian asuhan keperawatan, selanjutnya perilaku kerja perawat yang dinilai kurang kondusif antara lain datang dan pulang sebelum waktunya, kemudian berdasarkan wawancara dengan 7 orang perawat bahwa dilihat dari pencapaian perawat kurangnya menunjang karir karena tidak ada dukungan dari pihak puskesmas, mengikuti pelatihanpun apabila ada panggilan dari Dinas, dan karena terlalu banyak perawat dan biasanya dipakai orang pemegang program lain, tanggung jawab yang masih kurang maksimal seperti meninggalkan ruangan saat jam kerja, kurang inisiatif melakukan pendekatan kepada pasien dan melakukan pekerjaan sebagai suatu rutinitas, dan kondisi kerja yang sering tidak bisa bekerja sama dikarenakan ada masalah seperti salah paham masalah eksternal dan internal pekerjaan dengan sesama rekan kerja maupun perawat atau tenaga kesehatan lainnya. Dampak akibat kurang termotivasinya perawat maka pelayanan yang dilakukan kurang maksimal, dan pasien kurang mendapatkan keramahan dari perawat, terlambat dilayani dan lain-lain.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis ingin meneliti lebih lanjut tentang "Hubungan Motivasi Kerja dengan Kinerja Perawat Di Puskesmas Jeuram Kecamatan Seunagan Kabupaten Nagan Raya".

## Metode

Metode penelitian ini adalah metode kuantitatif, jenis penelitian

adalah jenis penelitian survey analitik dengan desain Cross sectional survey

yaitu suatu penelitian dimana variabel-variabel yang termasuk efek diobservasi sekaligus pada waktu yang sama (Notoatmodjo, 2010). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan motivasi kerja dengan kinerja perawat di Puskesmas Jeuram Kecamatan Seunagan Kabupaten Nagan Raya.

Penelitian dilaksanakan pada tanggal 27 Februari - 02 Maret Tahun 2020 di Puskesmas Jeuram Kecamatan Seunagan Kabupaten Nagan Raya

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat di Puskesmas Jeuram Kecamatan Seunagan Kabupaten Nagan Raya yaitu 30 orang pada tahun 2019.

Penentuan teknik pengambilan sampel berdasarkan desain Total sampling yaitu pengambilan sampel dari total keseluruhan populasi adalah seluruh perawat di Puskesmas Jeuram Kecamatan Seunagan Kabupaten Nagan Raya yaitu 30 orang pada tahun 2019.

## Hasil Penelitian

**Tabel 1. Faktor Pencapaian dengan Kinerja Perawat di Puskesmas Jeuram Kecamatan Seunagan Kabupaten Nagan Raya**

Pencapaian	Kinerja Perawat						P-Value	RP CI 95%
	Baik		Kurang Baik					
	f	%	f	%	f	%		
Baik	9	64.3	5	35.7	14	100	0.030	7.800 (1.476-41.214)
Kurang Baik	3	18.8	3	81.2	16	100		

Sumber : data primer diolah 2020

**Tabel 2. Faktor Tanggung jawab dengan Kinerja Perawat di Puskesmas Jeuram Kecamatan Seunagan Kabupaten Nagan Raya**

Tanggung Jawab	Kinerja Perawat						P-Value	RP CI 95%
	Baik		Kurang Baik					
	f	%	f	%	f	%		
Baik	9	64.3	5	35.7	14	100	0.030	7.800 (1.476-41.214)
Kurang Baik	3	18.8	3	81.2	16	100		

Sumber : data primer diolah 2020

**Tabel 3. Faktor Kondisi Kerja dengan Kinerja Perawat di Puskesmas Jeuram Kecamatan Seunagan Kabupaten Nagan Raya**

Kondisi Kerja	Kinerja Perawat						P-Value	RP CI 95%
	Baik		Kurang Baik					
	f	%	f	%	f	%		

Nyaman	9	69.4	4	30.8	13	100	0.013	10.500
Kurang Nyaman	3	17.6	14	82.4	17	100		(1.889-58.359)

Sumber : data primer diolah 2020

**Tabel 4. Faktor Imbalan dengan Kinerja Perawat di Puskesmas Jeuram Kecamatan Seunagan Kabupaten Nagan Raya**

Imbalan	Kinerja Perawat						P-Value	RP CI 95%
	Baik		Kurang Baik					
	f	%	f	%	f	%		
Cukup	8	72.7	3	27.3	11	100	0.013	10.000
Kurang Cukup	4	21.1	15	78.9	19	100		(1.781-56.150)

Sumber : data primer diolah 2020

## Pembahasan

### Hubungan Pencapaian dengan Kinerja Perawat di Puskesmas Jeuram Kecamatan Seunagan Kabupaten Nagan Raya

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan *chi square* didapat nilai *Pvalue* = 0,030 dan ini lebih kecil dari  $\alpha$  = 0,05 ( $Pvalue = 0,030 < \alpha = 0,05$ ) sehingga diuraikan terdapat hubungan yang signifikan antara pencapaian dengan kinerja perawat di Puskesmas Jeuram Kecamatan Seunagan Kabupaten Nagan Raya. Berdasarkan hasil Rasio Prevalence 7,800 dapat disimpulkan bahwa responden yang pencapaian kurang baik akan berpeluang 7,800 kali memiliki kinerja perawat kurang baik dibandingkan responden yang pencapaian baik.

Berdasarkan temuan peneliti motivasi kerja berupa pencapaian baik dan kinerja perawat baik dimana responden atasan mendukung dalam pencapaian karir, mudah mengakses informasi mengenai ilmu baru, mampu menetapkan sasaran dan rencana karir, menetapkan sasaran dan rencana karir dan mudah mengakses

informasi mengenai ilmu baru sehingga responden termotivasi dalam meraih pencapaian yang ingin dicapai. Sedangkan motivasi pencapaian kurang baik dan kinerja perawat kurang baik karena responden informasi yang didapatkan kurang mengenai pelaksanaan seminar dan informasi lain, kurang mendapat dukungan yang berbentuk dana dan motivasi dalam menunjang karir dan atasan kurang mendukung dalam pencapaian karir sehingga responden kurang memiliki dalam mencapai target-target pekerjaan yang harus diselesaikan. Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. (Duncan. 2015) Hasil penelitian diatas sejalan dengan penelitian Badi'ah, et al (2015), di ruang rawat inap Rumah Sakit Daerah Panembahan Senopati Bantul dimana ada hubungan pencapaian dengan kinerja perawat dengan nilai *P-Value* = 0,000.

## **Hubungan Tanggung Jawab dengan Kinerja Perawat di Puskesmas Jeuram Kecamatan Seunagan Kabupaten Nagan Raya**

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan *chi square* didapat nilai *Pvalue* = 0,030 dan ini lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  (*Pvalue* = 0,030 <  $\alpha = 0,05$ ) sehingga diuraikan terdapat hubungan yang signifikan antara tanggung jawab dengan kinerja perawat di Puskesmas Jeuram Kecamatan Seunagan Kabupaten Nagan Raya. Berdasarkan hasil Rasio Prevalence 7,800 dapat disimpulkan bahwa responden yang tanggung jawab kurang baik akan berpeluang 7,800 kali memiliki kinerja perawat kurang baik dibandingkan responden yang tanggung jawab baik.

Berdasarkan temuan peneliti motivasi kerja berupa tanggung jawab baik dan kinerja perawat baik dimana responden menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang telah ditentukan (tepat waktu), berani melapor kepada atasan jika ada masalah dalam pekerjaan, memelihara alat, sarana dan prasarana yang dipertanggungjawabkan kepada responden dan reposnden termotivasi dalam bertanggung jawab akan kinerjanya. Sedangkan motivasi kerja berupa tanggung jawab kurang baik dan kinerja perawat kurang baik karena responden datang dan pulang kerja tepat waktu, tidak menerima resiko atas apa yang di kerjakan, tidak mengutamakan kepentingan pekerjaan, sehingga responden tidak memiliki motivasi untuk menyelesaikan tanggung jawabnya.

Menurut Mustari (2015) bertanggung jawab adalah "sikap dan perilaku seseorang untuk melaksanakan tugas dan kewajibannya sebagaimana yang seharusnya dilakukan terhadap diri sendiri, masyarakat, lingkungan (alam, sosial dan budaya), Negara dan Tuhan".

Untuk dapat menumbuhkan sikap tanggung jawab terhadap bawahan, maka pimpinan harus menghindari pengawasan yang ketat, dengan memberikan kesempatan kepada bawahan untuk bekerja sendiri sepanjang pekerjaan itu memungkinkan dan menumbuhkan partisipasi. Penerapan partisipasi akan membuat bawahan terlibat dalam perencanaan dan pelaksanaan pekerjaan. Hasil penelitian diatas sejalan dengan penelitian Rahman, et al (2017), di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Palu dimana ada hubungan tanggung jawab dengan kinerja perawat dengan nilai *P-Value* = 0,001.

## **Hubungan Kondisi Kerja dengan Kinerja Perawat di Puskesmas Jeuram Kecamatan Seunagan Kabupaten Nagan Raya**

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan *chi square* didapat nilai *P-value* = 0,013 dan ini lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  (*P-value* = 0,013 <  $\alpha = 0,05$ ) sehingga diuraikan terdapat hubungan yang signifikan antara kondisi kerja dengan kinerja perawat di Puskesmas Jeuram Kecamatan Seunagan Kabupaten Nagan Raya. Berdasarkan hasil *Rasio Prevalence* 10,500 dapat disimpulkan bahwa responden yang kondisi kerja kurang nyaman akan berpeluang 10,500 kali memiliki kinerja perawat kurang baik dibandingkan responden yang kondisi kerja nyaman.

Berdasarkan temuan peneliti motivasi kerja berupa kondisi kerja nyaman dan kinerja perawat baik dimana responden kondisi udara diruang kerja memberikan kenyamanan pada responden selama bekerja, ikut serta menjaga kebersihan ditempat kerja, lingkungan kerja anda tenang dan bebas dari suara bising sehingga responden memiliki motivasi dalam bekerja. Sedangkan motivasi kerja

berupa kondisi kerja kurang nyaman dan kinerja perawat kurang baik karena responden kurang ikut serta menjaga kebersihan ditempat kerja, fasilitas kerja yang tersedia saat ini sudah cukup memadai untuk mendukung aktivitas kerja, hubungan sesama rekan kerja kurang harmonis sehingga membuat responden kurang nyaman akan kondisi kerja yang lewatinya.

Menurut Agus Darma (2014) "kondisi kerja adalah semua faktor lingkungan dimana pekerjaan berlangsung". Kondisi kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi motivasi karyawan, dengan motivasi yang tinggi maka kinerja suatu perusahaan dapat meningkat bahkan produktivitaspun akan meningkat sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

Hasil penelitian diatas sejalan dengan penelitian Wally, et al (2013), di puskesmas Perawatan Hila Kecamatan Leihiu Kabupaten Maluku Tengah dimana ada hubungan kondisi kerja dengan kinerja perawat dengan nilai  $pValue = 0,035$ .

### **Hubungan Imbalan dengan Kinerja Perawat di Puskesmas Jeuram Kecamatan Seunagan Kabupaten Nagan Raya**

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan *chi square* didapat nilai  $Pvalue = 0,017$  dan ini lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  ( $Pvalue = 0,017 < \alpha = 0,05$ ) sehingga diuraikan terdapat hubungan yang signifikan antara imbalan dengan kinerja perawat di Puskesmas Jeuram Kecamatan Seunagan Kabupaten Nagan Raya. Berdasarkan hasil *Rasio Prevalence* 10,000 dapat disimpulkan bahwa responden yang imbalan kurang cukup akan berpeluang 10,000 kali memiliki kinerja perawat kurang baik dibandingkan responden yang imbalan cukup.

Berdasarkan temuan peneliti motivasi kerja berupa imbalan cukup dan kinerja

perawat baik dimana responden gaji yang diterima pada tanggal yang di tetapkan, merasa puas dengan gaji saat jumlah pekerjaan yang di kerjakan sehingga responden memiliki motivasi dalam menyelesaikan pekerjaannya. Sedangkan motivasi kerja imbalan kurang cukup dan kinerja perawat kurang baik karena responden gaji yang diterima kurang sesuai dengan beban tugas, kurang sesuai dengan pengalaman kerja, kurang memenuhi prinsip keadilan dalam bekerja dan responden kurang cukup memiliki motivasi dalam menyelesaikan kinerja yang dibebankan kepadanya.

Imbalan merupakan motivator yang positif bagi para karyawan untuk meningkatkan kinerja. Pemberian imbalan berguna baik bagi perusahaan maupun karyawan karena imbalan digunakan untuk mendorong karyawan dalam memperbaiki kualitas dan kuantitas kerjanya. Kepuasan seorang karyawan akan tercapai apabila dia melakukan pekerjaan yang sesuai dengan tujuan pribadinya. (Sulistiyani dan Rosidah, 2015).

Hasil penelitian diatas sejalan dengan penelitian Burhan, et al (2015), di Puskesmas Manganitu Kabupaten Sangihe dimana ada hubungan imbalan dengan kinerja perawat dengan nilai  $P-Value = 0,000$ .

### **Kesimpulan**

1. Adanya hubungan antara faktor pencapaian dengan kinerja perawat di Puskesmas Jeuram Kecamatan Seunagan Kabupaten Nagan Raya dengan nilai ( $Pvalue = 0,030 < \alpha = 0,05$ ).
2. Adanya hubungan antara faktor tanggung jawab dengan kinerja perawat di Puskesmas Jeuram Kecamatan Seunagan Kabupaten Nagan Raya dengan nilai ( $Pvalue = 0,030 < \alpha = 0,05$ ).

3. Adanya hubungan antara faktor kondisi kerja dengan kinerja perawat di Puskesmas Jeuram Kecamatan Seunagan Kabupaten Nagan Raya dengan nilai ( $P\text{value} = 0,013 < \alpha = 0,05$ ).
4. Adanya hubungan antara faktor imbalan dengan kinerja perawat di Puskesmas Jeuram Kecamatan Seunagan Kabupaten Nagan Raya dengan nilai ( $P\text{value} = 0,017 < \alpha = 0,05$ ).

#### Daftar Pustaka

- Asmadi. 2014. *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta: EGC
- Agus Dharma. 2014. *Manajemen Supervisi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Badi'ah, dkk. 2013. *Hubungan Motivasi Perawat dengan Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Panembahan Senopati Bantul*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Volume 12 Nomor 02
- Bernardine & Russell. 2014. *Human Resource Management*. New Jersey : International Editions Upper Saddle River, Prentice Hall
- Budiarto, E. 2014. *Metodologi Penelitian Kedokteran*. Jakarta : EGC
- Burhan, et al. 2015. *Hubungan Antara Imbalan Jasa Dan Motivasi Kerja Perawat Di Puskesmas Manganitu Kabupaten Sangihe*. *Jurnal Keperawatan*. Volume 3 Nomor 2
- Duncan. 2015. *Efektivitas Organisasi*. Hal. 53
- Gerungan W. 2014. *Psikologi Sosial*. Bandung: Refika aditama.
- Hamzah. 2013. *Teori Motivasi dan Pengukurannya: Analisis di Bidang Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan. 2013. *Organisasi dan Motivasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Houston. 2014. *Dasar-Dasar Manajemen Keuangan* Buku I. 11th ed. Jakarta: Salemba Empat.
- Hutapea dan Toha. 2014. *Perilaku organisasi : konsep dasar dan aplikasinya*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Ivancevich, John M. 2013. *Human Resource Management, Eight Edition*, New York: McGraw Hill Companies.
- Kemenkes RI. 2014. *Indikator Kinerja Rumah Sakit*, Jakarta.. 2014. *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta.
- Langingi. et al. 2015. *Hubungan Faktor Internal Dan Eksternal Dengan Kinerja Perawat Pelaksana Di Instalasi Rawat Inap C RSUP Prof. Dr. R.D Kandou Manado*. *Jurnal Tumou Tou*. Vol 1, No 2
- Lestari, T. 2015. *Kumpulan Teori Untuk Kajian Pustaka Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Librianty, 2018. *Hubungan Motivasi Dengan Kinerja Perawat Pelaksana Di UPTD Kesehatan Tapung Kab. Kampar Tahun 2018*. *Jurnal Ners* Volume 2 Nomor 2 Tahun 2018 Halaman 59-70
- Mangkunegara, A.P., 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Moeheriono. 2014. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor : Penerbit Ghalia Indonesia
- Mustari. 2015. *Nilai Karakter*. Yogyakarta: LaksBang PRESSindo
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodelogi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Nurmayunita, 2015. *Pengaruh Kemampuan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat*. *Jurnal Kesehatan Hesti Wira Sakti*, Volume 3, Nomor 3, Oktober 2015, hlm. 18-23
- Nursalam, 2014. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*, Edisi Pertama, Salemba Medika, Jakarta

- Rampersad, Hubert K. 2013. *Total Performance Scorecard*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Rangkuti, F, 2013. *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy*, Jakarta: Pustaka Utama
- Riani, 2015. *Budaya Organisasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Republik Indonesia. 2012. *Peraturan Presiden RI No. 72 Tahun 2012 tentang Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta.
- Robbins, S.P., 2014. *Perilaku Organisasi*, Edisi ke-9 Bahasa Indonesia, Indeks Gramedia, Jakarta
- Sastroasmoro dan Ismael. 2013. *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Klinis*. Jakarta. Sagung Seto
- Simanjuntak, Payaman. 2013. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta.
- Simamora, 2014. *Membuat Karyawan Lebih Produktif Dalam Jangka Panjang (Manajemen SDM)*. Yogyakarta : STIE YKPN
- Sugiyono. 2013. *Metode penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung : alfabeta.
- Sulistiyani dan Rosidah, 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*,. Graha Ilmu, Yogyakarta
- Susatyo & Arita. 2012. *Manajemen Kesehatan Dan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Goysen Publishing.
- Sutrisno. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit: Jakarta, Kencana.
- Wally, et al. 2013. *Hubungan Perilaku Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Perawat Di Puskesmas Perawatan Hila Kecamatan Leihitu Kabupaten Maluku Tengah*. Jurnal CORE. No 1 Volume 2
- Wibowo. 2014. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : Rajawali Pres.
- Winardi. 2013. *Psikologi Industri dan Organisasi, Dalam Suatu Bidang Gerak Psikologis Sumber Daya Manusia*. Cetakan Ketiga. Kencana Prenada Media Group: Jakarta.
- Zaidin, A. 2014. *Dasar-Dasar Keperawatan Profesional*. Jakarta: Widya Medika.