

Hubungan Antara Motivasi Kerja Perawat dengan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Talaud

Junaldo Y. Onno^{a1*}, Febi K. Kolibu¹, Asep Rahman¹

¹Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi

*Email: 17111101002@student.unsrat.ac.id

ABSTRAK

Kualitas jasa pelayanan dilihat dari sisi keperawatan terdiri dari jumlah dan kemampuan tenaga profesional, motivasi kerja, dana, sarana dan prasarana dan diperlukan pemimpin untuk manajemen. Peran motivasi kerja salah satu faktor sangat penting dan dibutuhkan karena motivasi kerja yang tinggi akan meningkatkan semangat dan komitmen dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien. Perawat yang termotivasi juga cenderung lebih produktif dan efektif dalam melakukan tugasnya, sehingga dapat meminimalisir kesalahan dalam pemberian pelayanan kesehatan. Hal ini dapat berdampak positif pada peningkatan kualitas jasa layanan kesehatan di Rumah Sakit, sebaliknya motivasi kerja yang rendah dapat memengaruhi kinerja perawat dan mempengaruhi kualitas jasa pelayanan kesehatan Rumah Sakit yang diberikan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan metode survei analitik dengan rancangan cross sectional (studi potong lintang). Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Talaud selama bulan Januari – Juli 2023. Penelitian ini mengambil total populasi perawat pelaksana yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Talaud. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu perawat pelaksana berjumlah 55 perawat yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Instrumen penelitian yaitu kuesioner motivasi kerja perawat dan kualitas pelayanan yaitu dengan menggunakan model Service Quality dengan 5 dimensi. Analisis yang digunakan yaitu analisis univariat dan bivariat menggunakan uji Chi Square. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada uji statistik Continuity Correction antara variabel motivasi kerja perawat dengan kualitas jasa pelayanan didapatkan nilai $p=0,046$ sehingga $p < \alpha = 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara motivasi kerja dengan kualitas jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Talaud. Saran yang dapat diberikan kepada rumah sakit yaitu lebih memperhatikan terkait insentif, promosi, reward, dan pengembangan potensi tiap perawat yang ada sehingga perawat lebih termotivasi dalam bekerja.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Motivasi Kerja, Perawat

ABSTRACT

The quality of service seen from the nursing side consists of the number and ability of professional personnel, work motivation, funds, facilities and infrastructure and is needed leaders for management. The role of work motivation is one of the factors is very important and needed because high work motivation will increase enthusiasm and commitment in providing quality services to patients. Motivated nurses also tend to be more productive and effective in performing their duties, so as to minimize errors in health care delivery. This can have a positive impact on improving the quality of health service services in hospitals, while low work motivation can affect nurse performance and affect the quality of hospital health services provided. This research is a quantitative research using analytical survey methods with a cross sectional design (cross-sectional study). The study will be conducted at the Talaud Regional General Hospital during January – July 2023. This study took the total population of implementing nurses at the Talaud Regional General Hospital. The sample used in this study was 55 implementing nurses who met the inclusion and exclusion criteria. The research instrument is a questionnaire on nurse work motivation and service quality, using a Service Quality model with 5 dimensions. The analysis used was univariate and bivariate analysis using the Chi Square test. The results of this study showed that in the Continuity Correction statistical test between the variables of nurses' work motivation and service quality, a value of $p = 0.046$ was obtained so that $p < \alpha = 0.05$ it can be concluded that there is a relationship between work motivation and the quality of health services at the Talaud Regional General Hospital. Advice that can be given to hospitals is to pay more attention to incentives, promotions, rewards, and developing the potential of each existing nurse so that nurses are more motivated to work.

Keywords: *Quality of Service, Work Motivation, Nurse*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Rumah Sakit adalah fasilitas Pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna melalui pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/ atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (UU RI No 17, 2023). Rumah sakit sebagai salah satu institusi kesehatan yang selalu dituntut untuk tetap melakukan perbaikan-perbaikan dalam segala hal dan selalu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, banyak variabel yang selalu mendorong meningkatnya pelayanan kesehatan yang berkualitas di rumah sakit, seperti perlengkapan, alat-alat medis dan yang tidak kalah pentingnya juga dalam terciptanya kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah sumber daya manusia yang berkualitas (Mishbahuddin, 2020).

Sumber daya manusia di rumah sakit cukup beragam yang terdiri dari beberapa profesi kesehatan seperti dokter, perawat, bidan dan nonkesehatan lainnya, memerlukan pengetahuan sikap dan keterampilan tersendiri dari seorang manajer rumah sakit untuk mengelolanya. sehingga dalam hal ini sangat perlu untuk benar-benar memperhatikan akan semua kebutuhan tiap sumber daya manusia yang ada di rumah sakit terlebih dari segi kualitasnya (Raziansyah, dkk., 2021).

Menurut data profil kesehatan Indonesia pada tahun 2021 dari seluruh tenaga kesehatan di rumah sakit, sebanyak 657.451 dan 343.661 orang tenaga penunjang kesehatan. Proporsi tenaga kesehatan terbesar yaitu perawat sebesar 50,8%. Perawat yang merupakan karyawan yang paling besar jumlahnya dibandingkan petugas lainnya di rumah sakit sangat menentukan kualitas jasa pelayanan kesehatan kinerja yang buruk serta permasalahan internal dan eksternal bisa sangat mempengaruhi kualitas jasa pelayanan kesehatan di rumah sakit (Profil Kesehatan Indonesia, 2022).

Pelayanan yang berkualitas mempunyai arti pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan kriteria dan standar profesional medis terkini dan baik, yang sekaligus telah memenuhi atau bahkan melebihi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan jenjang kemampuan terbaik Untuk mengukur komponen kualitas pelayanan dan meningkatkan organisasi penawaran, yaitu dengan menggunakan model Service Quality dengan 5 dimensi dikemukakan oleh Parasuraman dkk dalam (Wartana, dkk., 2023), yaitu meliputi: ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati dan bukti langsung (Sianturi dan Sureskiarti, 2021). Kualitas jasa pelayanan dilihat dari sisi keperawatan terdiri dari jumlah dan kemampuan tenaga profesional, motivasi kerja, dana, sarana dan prasarana dan diperlukan pemimpin untuk manajemen (Sianturi dan Sureskiarti, 2021).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas jasa pelayanan di rumah sakit adalah motivasi, Motivasi merupakan dorongan dalam melaksanakan pekerjaan yang sangat penting untuk perusahaan atau organisasi termasuk rumah sakit karena akan menentukan tinggi rendahnya kinerja dan kualitas pegawai, perusahaan sulit untuk dicapai (Suswati, 2022). Perawat yang termotivasi juga cenderung lebih produktif dan efektif dalam melakukan tugasnya, sehingga dapat meminimalisir kesalahan dalam pemberian pelayanan kesehatan. Hal ini dapat berdampak positif pada peningkatan kualitas jasa layanan kesehatan di rumah sakit, sebaliknya motivasi kerja yang rendah dapat memengaruhi kinerja perawat dan mempengaruhi kualitas jasa pelayanan kesehatan yang diberikan (Anggitasari dkk., 2019).

Rumah Sakit Umum Daerah Talaud merupakan rumah sakit yang berada di Desa Mala Kabupaten Kepulauan Talaud dan termasuk dalam Rumah Sakit tipe C. Rumah Sakit Umum Daerah Talaud merupakan rumah sakit rujukan di Kabupaten Kepulauan Talaud. Berdasarkan informasi dari survei awal dari beberapa perawat

yang didapatkan bahwa sebagian perawat yang merasa tidak puas dengan insentif yang diberikan oleh pihak rumah sakit dikarenakan sering terjadinya keterlambatan dalam penerimaan insentif ini menjadi suatu masalah yang sering dirasakan di kalangan pegawai yang ada di RSUD Talaud termasuk disini para perawat

Berdasarkan hal ini maka penulis perlu melakukan penelitian mengenai Hubungan antara Motivasi Kerja Perawat dengan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Di RSUD Talaud.

Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan untuk menganalisis hubungan antara motivasi kerja perawat dengan kualitas jasa pelayanan kesehatan di rumah sakit umum daerah Talaud.

Manfaat Penelitian ini:

a) Bagi Rumah Sakit

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi yang bermanfaat sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi rumah sakit dalam meningkatkan motivasi kerja tiap perawat untuk meningkatkan kualitas jasa pelayanan kesehatan di rumah sakit umum daerah talaud.

b) Bagi Penulis dan Pembaca

Memberikan tambahan pengetahuan dan memperluas wawasan tentang hubungan antara motivasi kerja perawat dengan kualitas jasa pelayanan kesehatan di rumah sakit umum daerah talaud.

c) Bagi Fakultas

Memberikan tambahan referensi kepustakaan yang ada di Fakultas Kesehatan Masyarakat tentang hubungan antara motivasi kerja perawat dengan kualitas jasa pelayanan kesehatan di rumah sakit umum daerah talaud.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif analitik dengan rancangan penelitian *cross-sectional* (potong lintang). Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Talaud dengan waktu penelitian selama bulan januari sampai juli 2023. Populasi pada penelitian Ini adalah perawat yang bekerja di RSUD Talaud dengan total 117

perawat. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu perawat pelaksana berjumlah 55 perawat pelaksana yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Instrumen penelitian yaitu kuesioner motivasi kerja perawat dan kualitas pelayanan yaitu dengan menggunakan model Service Quality dengan 5 dimensi. Analisis yang digunakan yaitu analisis univariat dan bivariat menggunakan uji Chi Square

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Hasil distribusi karakteristik responden dengan total responden sebanyak 55 perawat pelaksana. Dalam penelitian ini karakteristik responden berdasar jenis kelamin yang memiliki jenis kelamin perempuan sebanyak 43 responden dengan presentase (78,2%), sedangkan responden yang memiliki jenis kelamin laki-laki sebanyak 12 responden dengan presentase (21,8%). Berdasarkan kriteria umur, sebagian besar responden yang diteliti terbanyak pada umur 32-36 tahun yaitu sebanyak 17 responden dengan presentase (30,9%), untuk responden terbanyak kedua yaitu pada umur 27-31 tahun dengan banyak responden 15 responden dengan presentase (27,3%), untuk responden umur 22-26 tahun sebanyak 12 responden dengan presentase (21,8%), sedangkan untuk umur >36 tahun dengan banyak responden sebanyak 11 responden dengan presentase (20,0%). Hasil distribusi frekuensi yang didapatkan terkait dengan karakteristik responden menurut pendidikan terakhir didapatkan paling banyak responden dengan lulusan DIII sebanyak 32 responden dengan presentase sebanyak (58,2%), sedangkan untuk responden lulusan S1 yaitu sebanyak 23 responden dengan presentase sebanyak (41,8%). Berdasarkan hasil distribusi frekuensi karakteristik responden menurut status perkawinan didapatkan hasil yang sudah kawin yaitu sebanyak 36 responden (65,5%), sedangkan untuk responden yang belum kawin didapatkan sebanyak 19 responden (34,5%). Hasil yang didapatkan distribusi frekuensi karakteristik responden terkait lama kerja didapatkan hasil terbanyak yaitu responden dengan lama kerja 1-5 tahun sebanyak 28

responden dengan presentase (50,9%), untuk terbanyak kedua yaitu 6-10 tahun sebanyak 18 responden dengan presentase (32,7%), untuk lama kerja 11-17 tahun sebanyak 7 responden dengan presentase (12,7%), sedangkan untuk >17 tahun sebanyak 2 responden dengan presentase (3,6%).

Motivasi Kerja Perawat

Tabel 1. Gambaran Motivasi Kerja Perawat di RSUD Talaud.

Motivasi Kerja	n	%
Baik	36	65.5
Kurang	19	34.5
Total	55	100.0

Pada tabel 1 dapat diketahui bahwa secara umum perawat yang ada di RSUD Talaud memiliki motivasi kerja baik sebanyak 36 perawat perawat (65.5%), hal ini dinyatakan dengan pernyataan perawat bahwa setiap tugas yang telah dibuat dan ditetapkan oleh atasan perawat melakukan dengan dengan penuh tanggung jawab, perawat selalu memperhatikan hasil kerjanya, atasan selalu mendengarkan dengan baik usulan/keluhan dalam pelaksanaan asuhan keperawatan, terjalin hubungan yang harmonis antara sesama perawat dengan saling memberikan dukungan, dari hasil penelitian didapatkan juga bahwa masih ada perawat yang memiliki motivasi kerja yang kurang baik sebanyak 19 perawat (34,5%) dikarenakan kurangnya promosi kenaikan jabatan yang sering dirasakan perawat dalam hal ini perawat sering melaksanakan tugasnya dengan baik namun tidak adanya promosi seperti kenaikan jabatan, adapun faktor lain kurangnya penghargaan atau reward jika perawat melaksanakan tugas dengan baik tapi kurang diberikan reward atau imbalan padahal reward ini salah satu alasan membuat perawat semangat dalam bekerja, selain itu juga insentif yang paling dirasakan dan sering dikeluhkan karena sering terjadinya keterlambatan dalam penerimaan, dan terakhir kurangnya pengembangan kemampuan/potensi

diri bahwa setiap perawat yang melakukan kerja dengan baik namun tidak diapresiasi dengan pengembangan potensi seperti penambahan sekolah atau pun mengikuti seminar dalam rangka peningkatan pengetahuan dalam keperawatan. Motivasi kerja adalah suatu hal atau pemicu yang dapat menumbuhkan semangat, ketertarikan yang tinggi dalam bekerja sehingga seseorang melakukan pekerjaannya menggunakan kemampuan, keterampilan yang yang ia miliki agar mendapatkan keinginannya dari hasil kerjanya. Agar mendapatkan hasil yang memiliki nilai baik secara kualitas maupun kuantitas maka seorang pegawai memerlukan motivasi kerja dalam dirinya yang kemudian diharapkan dapat memberikan peningkatan pada hasil kerjanya (Sinambela, 2021). Peran motivasi kerja sangatlah penting dalam mengarahkan pegawai dan organisasi agar mau bekerja secara berhasil, sehingga keinginan para pegawai dan tujuan organisasi dapat tercapai antara lain keselamatan kerja, sistem gaji, pemberian insentif, kondisi lingkungan kerja dan hubungan interpersonal (Nisa, Pranatha & Hermansyah, 2019),

Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan

Tabel 2. Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan

Kualitas Pelayanan	n	%
Baik	29	52,7
Kurang	26	47,3
Total	55	100.0

Tabel 2 dapat dilihat dari keseluruhan penilaian kualitas jasa pelayanan kesehatan didapatkan hasil bahwa kualitas jasa pelayanan kesehatan di RSUD Talaud dalam kategori baik 29 (52,7%) dinyatakan dengan pernyataan perawat memberikan penjelasan tentang pelayanan/tindakan yang akan dilakukan, perawat selalu siap membantu ketika dibutuhkan terkait penyakit pasien, kepedulian dan perhatian dari perawat kepada pasien, perawat selalu siap tugas sesuai jadwal, perawat melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman,

perawat memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien, perawat mendengar dan merespon keluhan pasien, perawat memahami perasaan pasien, kesopanan dan ramah dari perawat dalam pelayanan pasien, kepedulian dan perhatian dari perawat kepada pasien, perawat menghargai keluhan pasien. Hasil penelitian didapatkan juga masih ada kualitas jasa pelayanan yang kurang baik 26 (47,3%) hal ini dinyatakan dengan pernyataan perawat tidak terburu-buru dalam pemeriksaan yang artinya dalam proses pelayanan perawat cukup terburu-buru dalam melaksanakan tugasnya karena begitu banyaknya pasien yang sering mereka tangani ditiap harinya, selain itu kejelasan identitas dari perawat didapatkan masih ada perawat yang kurang lengkap dalam memakai identitas diri dalam bekerja padahal ini hal yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat, selanjutnya penampilan (pakaian, kerapihan, dll) dari perawat yang masih ditemukan beberapa masih kurang rapi diakibatkan perawat terburu buru dalam melaksanakan tugas maka dari itu mereka kurang bisa melihat kerapihan penampilan dalam bekerja. namun masih ditemukan juga kualitas pelayanan yang kurang baik berjumlah 26 perawat (47,3%).

Kualitas pelayanan mencakup aspek-aspek seperti komunikasi yang baik, pemahaman terhadap kebutuhan pasien, penanganan yang tepat, keamanan dalam pemberian perawatan, dan empati terhadap pasien. Kualitas pelayanan perawat juga sebagai indikator pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan dimata masyarakat, pelayanan perawat yang berkualitas memerlukan cara kerja yang profesional dan terstandar (Solehudin., dkk, 2022). Berdasarkan hasil penelitian terkait kualitas jasa pelayanan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan lebih besar frekuensi, maka dari itu perawat yang memiliki kualitas pelayanan yang baik untuk bekerja akan mendorong dirinya untuk melakukan sesuatu guna mencapai harapan yang diinginkan, karena tingginya kualitas pelayanan perawat memiliki beberapa dampak positif yang

dapat dirasakan oleh pasien dan sistem perawatan kesehatan secara keseluruhan.

Hubungan Antara Motivasi Kerja Perawat dengan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan di RSUD Talaud

Tabel 3. Hubungan Antara Motivasi Kerja Perawat dengan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan di RSUD Talaud

Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan							P value
Motivasi Kerja Perawat	Baik		Kurang Baik		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Baik	23	41,8	13	23,6	36	65,5	0,046
Kurang	6	10,0	13	23,6	19	34,5	
Total	29	52,7	26	47,3	55	100,0	

Hasil uji statistik diperoleh nilai $p=0,046$ sehingga p lebih kecil dari nilai α (0,05). Hasil uji *continuity correction* pada uji *chi square* menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara motivasi kerja perawat dengan kualitas jasa pelayanan kesehatan di RSUD Talaud. Berdasarkan penelitian yang dilakukan terkait motivasi kerja perawat dengan kualitas jasa pelayanan kesehatan hasil menunjukkan terdapat hubungan antara motivasi kerja perawat dengan kualitas jasa pelayanan kesehatan di RSUD Talaud. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Yudianto, Yusuf (2021) tentang Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Perawat pada RSM Ahmad Dahlan Kediri, Berdasarkan analisis uji korelasi yang dilakukan terhadap motivasi kerja dengan kualitas pelayanan menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara motivasi kerja dengan kualitas pelayanan. Penelitian yang serupa juga yang dilakukan oleh Muin, Abdullah & Amba (2019) tentang Analisis Pengaruh Beban Kerja dan Motivasi Kerja Perawat terhadap Kualitas Pelayanan di Ruang Rawat Inap RS Islam Faisal Makassar, uji *chisquare* menyatakan bahwa ada pengaruh positif secara signifikan antara motivasi kerja dengan kualitas pelayanan. Hasil penelitian yang dilakukan ditemukan perawat dengan motivasi kerja tinggi

atau dalam kategori baik memiliki kualitas pelayanan yang baik, maka dari itu jika perawat memiliki motivasi kerja yang tinggi atau berkategori baik maka akan berdampak dan berpengaruh baik juga terhadap kualitas pelayanan dan sebaliknya jika motivasi rendah atau berkategori kurang baik maka akan berdampak buruk juga terhadap kualitas pelayanan perawat yang diberikan (Anthonie, dkk., 2022). Motivasi menjadi unsur penting fungsi pengarahan dalam keperawatan, karena kita tahu bahwa pelayanan keperawatan memiliki kontribusi yang besar terhadap proses layanan kesehatan yang ada di rumah sakit, rendahnya kinerja perawat akan mempengaruhi mutu pelayanan, sebaliknya bila kinerja baik maka akan dapat meningkatkan mutu layanan yang diberikan. Kualitas pelayanan baik bukan hanya karena perawat bersedia melakukan dan menyelesaikan tindakan keperawatan secara rutin saja, tetapi yang terpenting adalah perawat melakukan tindakan didasari dorongan atau motivasi diri (Wardanengsih, 2022).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Talaud dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sebagian besar perawat pelaksana di RSUD Talaud memiliki motivasi kerja yang baik
2. Sebagian besar perawat pelaksana di RSUD Talaud memiliki kualitas pelayanan yang baik
3. Berdasarkan hasil uji statistik dari penelitian terdapat hubungan antara motivasi kerja perawat dengan kualitas jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Talaud.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disajikan maka ada beberapa saran yang disampaikan kepada beberapa pihak yang terkait yaitu:

1. Bagi Rumah Sakit
 - a) Diharapkan kepada pihak rumah sakit untuk memperhatikan lebih meningkatkan pemberian insentif lebih baik lagi misalnya kelancaran dalam penerimaan insentif, agar perawat dapat

termotivasi untuk melakukan pelayanan keperawatan dengan baik.

- b) Pihak rumah sakit harus lebih memperhatikan setiap perawat yang berprestasi dengan mempromosikan perawat yang berprestasi ke jenjang yang lebih tinggi.
 - c) Pihak rumah sakit harus memperhatikan perawat yang memiliki kerja baik untuk bisa mendapatkan penghargaan terhadap hasil kerja dari tiap perawat.
 - d) Diharapkan juga kepada pihak rumah sakit untuk memperhatikan pengembangan potensi tiap perawat lewat pendidikan berkelanjutan maupun pelatihan.
2. Bagi penulis dan pembaca:

Diharapkan bagi yang membaca skripsi ini dapat lebih memahami terkait penelitian mengenai hubungan antara motivasi kerja perawat dengan kualitas jasa pelayanan kesehatan di rumah sakit
 3. Bagi Fakultas:

Bagi fakultas kesehatan masyarakat diharapkan dari penelitian ini dapat menambah ilmu dan referensi kepustakaan terkait hubungan motivasi kerja dengan kualitas jasa pelayanan kesehatan di rumah sakit

DAFTAR PUSTAKA

- Anggitasari, N., Budiman, B., & Rosnawati, R. (2019). Hubungan Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Perawat Di Rumah Sakit. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 1(1).
- Anthonie, W. 2022. *Urgensi Peran Perawat di Era New Normal*. Uwais Inspirasi Indonesia. Sidoarjo.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2021. *Profil Kesehatan Indonesia 2021*. Kementerian Kesehatan RI. Jakarta
- Mishbahuddin,. 2020. *Meningkatkan Manajemen Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit*. Tangga Ilmu .Yogyakarta
- Muin, M. A., Abdullah, R., & Ambas, J. 2020. Analisis Pengaruh Beban Kerja Dan Motivasi Perawat Terhadap Kualitas Pelayanan Di Ruang Rawat Inap RS Islam Faisal Makassar Tahun 2019. *Jurnal Mitrasehat*, 10(2), 315-332.

- Nisa, N. K., Pranatha, A., & Hermansyah, H. 2020. Hubungan Antara Motivasi Kerja Dengan Kinerja Perawat Di Instalasi Rawat Inap RSUD 45 Kuningan Tahun 2019. *Journal of Nursing Practice and Education*, 1(1), 58-72.
- Sianturi, L. V., & Sureskiarti, E. 2021. Hubungan Motivasi Perawat terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Long Ikis. *Borneo Studies and Research*, 2(2), 1038-1044.
- Sinambela, U. 2021. Hubungan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat Rawat Inap di RSUD Muhammad Sani Kabupaten Karimun. Skripsi. Medan. Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Solehudin, dkk. 2022. *Keterampilan Dasar Keperawatan*. Pt Global Eksekutif Teknologi. Padang
- Suswati, E. 2022. *Motivasi Kerja*. Malang: Media Nusa Creative.
- Undang-Undang No. 17. 2023 Tentang Kesehatan. Diakses oktober 2023
- Raziansyah,.2021. Manajemen Sumber Daya Manusia Rumah Sakit. PT. Nasya Expanding Management. Bojong Pekalongan.
- Yudiarso, A. W., & Yusuf, M. M. (2021). Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Perawat pada RSM Ahmad Dahlan Kediri. *Jurnal Al-Hikmah*, 9(1).
- Wardanengsih, S. 2022. *Manajemen dalam Keperawatan*. Lakeisha. Klaten
- Wartana, I. Kadek, Gustini, & Yanriatuti. 2023. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. edited by R. Rerung. Media Sains Indonesia.