Media Kesehatan Masyarakat Indonesia

Vol. (23), No. (4), 2024 (308-312)
p-ISSN: 1412-4920 e-ISSN: 2775-5614
https://ejournal.undip.ac.id/index.php/mkmi
Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Diponegoro
DOI : 10.14710/mkmi.23.4.308-312

Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Pendidikan terhadap Implementasi Sistem Manajemen Mutu di Rumah Sakit Umum Daerah Johar Baru, Jakarta Pusat Tahun 2022

Budi Hartono [1,3], Any Sulistyanigsih [2], Suherman [3], Alfani Ghutsa Daud [4], Ilma Wizraa[5]

[1] Universitas Hang Tuah Pekanbaru, Indonesia
[2] Magister Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia
[3] Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia
[4] Universitas UPN Veteran Jakarta, Indonesia
[5] Universitas Bina Nusantara, Indonesia
Corresponding author : coachbudihartono@gmail.com

Info Artikel : Diterima 27 Agustus 2024; Direvisi 10 November 2024; Disetujui 13 November 2024 ; Publikasi 1 Desember 2024

ABSTRAK

Latar belakang: Implementasi manajemen mutu di rumah sakit dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kesehatan sangat dibutuhkan dan hal ini sangat berkaitan dengan berbagai faktor yang ada pada lingkungan ekternal dan internal rumah sakit. Oleh karena itu, menjadi urgensi untuk melakukan penelitian tentang bagaimana pengaruh lingkungan kerja, kepuasan kerja dan pendidikan terhadap implentasi sistem manajemen mutu di RSUD Johar Baru

Metode: Penelitian ini merupakan riset diskriptif dimana pendekatan kuantitatif menjadi hal utama yang digunakan. Penelitian ini menjadikan semua karyawan RSUD Johar Baru sebagai populasi dan penentuan sampel memanfaatkan formula slovin. Sampel pada penelitian ini berjumlah 107 orang. Penelitian dilakukan pada periode Januari – Juli 2022. Kuesioner yang digunakan telah melalui uji validitas dan reliabilitas. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah Univariat, Bivariat dan Multivariat.

Hasil: Dari hasil uji regresi linier berganda nilai Beta pada variable lingkungan kerja dihasilkan sebesar 0,322 sementara itu untuk variabel kepuasan dihasilkan sebesar 0,586 maka dapat disimpulkan bahwa variable yang paling berpengaruh signifikan terhadap penentuan implementasi system manajemen mutu adalah kepuasan kerja.

Simpulan: Lingkungan kerja dan kepuasan kerja secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi system manajemen mutu di RSUD Johar Baru dan variabel kepuasan kerja memiliki pengaruh yang paling signifikan terhadap implementasi system manajemen mutu di RSUD Johar Baru.

Kata kunci: lingkungan kerja; kepuasan kerja; pendidikan dan implementasi sistem manajemen mutu.

ABSTRACT

Tittle : The Influence of Work Environment, Job Satisfaction and Education on the Implementation of Quality Management System at Johar Baru Regional General Hospital, Central Jakarta in 2022

Background: *Implementation of quality management in hospitals in order to improve the quality of health services is very much needed and this is closely related to various factors that exist in the external and internal environment of the hospital. Therefore, it is urgent to conduct research on how the work environment, job satisfaction and education influence the implementation of the quality management system at RSUD Johar Baru.*

Method: *The type of research is descriptive research where a quantitative approach is the main thing used. This research uses all employees of Johar Baru Regional Hospital as the population and determines the sample using the Slovin formula. The sample in this study amounted to 107 people. The research was conducted in the period January – July 2022. The questionnaire used has gone through validity and reliability tests so that it can be declared valid and reliable. The data analysis used in this research is Univariate Analysis, Bivariate and Multivariate Analysis.*

This is an open-access article distributed under
http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/License

Copyright ©2024, The authors

Result: *From the results of the multiple linear regression test, the Beta value for the work environment variable was 0.322, while for the satisfaction variable it was 0.586, the conclution is the variable that has the most significant influence on determining the implementation of a quality management system is job satisfaction.*
Conclusion: *The work environment and job satisfaction simultaneously have a significant influence on the implementation of the quality management system at RSUD Johar Baru and the job satisfaction variable has the most significant influence on the implementation of the quality management system at RSUD Johar Baru.*

Keywords*: work environment; job satisfaction; education and implementation of quality management system*

PENDAHULUAN

Implentasi manajemen operasional merupakan improve to performance melalui peningkatan value dari suatu produk dan jasa yang dihasilkan.[15] Untuk mencapai good performance perlu dilakukan pengelolaan sumber daya secara tepat, sehingga dapat menghasilkan produk (barang dan jasa) dengan mutu, jumlah, waktu dan biaya sesuai target.[1] Total Quality Manajemen (TQM) sebuah kerangka pemikiran yang dilengkapi dengan cara – cara yang bermanfaat untuk mempertahankan keunggulan dalam bersaing dan memastikan efektivitas kinerja perusahaan.[2] Pemerintah melalui regulasinya menjelaskan, Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karateristik yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Untuk memberikan pelayanan yang lebih bermutu, maka rumah sakit wajib mengikuti akreditasi rumah sakit yang diselenggarakan dan di fasilitasi oleh pemerintah dan atau sertifikasi ISO yang diselenggarakan oleh lembaga sertifikasi independen yang telah terverifikasi pemerintah. Standar akrediatasi merupakan guideline yang berisi tingkat capaian yang harus terpenuhi oleh fasilitas kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanan dan keselamatan pasien.[25]

RSUD Johar Baru telah mendapat sertifikat akreditasi Rumah Sakit tingkat perdana pada tahun 2016 dan pada bulan Juni 2019 meningkat menjadi akreditasi madya. Para pegawai pada awal penempatan telah melaksanakan system manajemen mutu sesuai dengan SOP namun kondisi dilapangan ternyata banyak pegawai senior dalam melaksanakan kegiatannya sering melakukan beberapa kegiatan yang tidak sesuai dengan SOP. Dalam pelaksanaannya sering dijumpai ketidakkonsistenan pegawai dalam mengimplementasikan system manajemen mutu yang telah ditetapkan. Fungsi supervisi dalam organisasi belum dilaksanakan secara optimal. Longgarnya system supervise, tidak adanya reward dan appreciation menjadi penyebab rendahnya implementasi system manajemen mutu di RSUD Johar Baru. Lingkungan kerja yang telah terbentuk sedemikian rupa mampu merubah good habit pegawai baru menjadi mengikuti lingkungan kerja yang saat ini telah terbentuk. Hal ini bukan hanya menjadi tanggungjawab tim pengendali mutu di RSUD Johar Baru saja tetapi merupakan tanggungjawab pimpinan dan seluruh jajarannya sebagai penerima tugas dan tanggungjawab dari Dinas Kesehatan Propinsi DKI Jakarta.

Lingkungan kerja dengan penataan ruangan yang nyaman dapat memberikan dampak positif bagi kinerja karyawan, hal ini sesuai dengan penelitian Cahyani dan Ardana (2013).[4] Sedangkan Sanjaya dan Indrawati (2014) menyampaikan bahwa membangun hubungan yang harmonis antar karyawan dan atasan dapat menciptakan lingkungan kerja yang baik dan dapat mempengaruhi kinerja karyawan.[12] Pendapat tersebut diperkuat dengan penelitian Setiawan dan Dewi (2014) bahwa kerja sama antar karyawan juga perlu dibangun dan ditingkatkan supaya pekerjaan dapat terselesaikan dengan tepat dan sesuai target.[17] Selain lingkungan kerja yang kondusif, tatakelola rumah sakit juga mampu menciptakan kepuasan kerja bagi para karyawannya sehingga dapat meningkatkan motivasi dalam melayani pasien.[20]

Berdasarkan permasalahan dan dampak yang ditimbulkan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana pengaruh lingkungan kerja, kepuasan kerja dan pendidikan terhadap implentasi sistem manajemen mutu di RSUD Johar Baru dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa secara simultan seberapa besar pengaruh lingkungan kerja,kepuasan kerja dan pendidikan terhadap pelaksanaan sistem manajemen mutu di RSUD Johar Baru serta menyusun strategi implementasi sistem manajemen mutu di RSUD Johar Baru.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis penelitian diskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di RSUD Johar Baru yang beralamat di jalan Tanah Tinggi XII No. 15-23, Tanah Tinggi Kecamatan Johar Baru, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, 10540. Waktu pengambilan data penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2021 – Juli 2022. Populasi pada penelitian ini adalah karyawan RSUD Johar Baru. Metode pengambilan sampel yang dilakukan adalah probability sampling. Dengan teknik pengambilan sample proportional random sampling. Sampel pada penelitian ini berjumlah 107 orang. Pengumpulan data primer dan sekunder dilakukan dengan metode kuisioner yang telah melalui uji validitas dan reliabilitas, yaitu berupa

This is an open-access article distributed under http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/License
Copyright ©2024, The authors

wawancara kepada narasumber dan responden penelitian. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah Analisis Univariat, Analisis Bivariat dan Multivariat. Penelitian ini sudah melalui proses kaji etik dari Fakultas Kesehatan masyarakat. Universitas Muhammadiyah Jakarta No.10.581.B/KEPK-FKMUMJ/VII/2022.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Gambaran tentang karakteristik responden yang diperoleh dari identitas responden, meliputi usia, lama kerja, posisi, pendidikan, lingkungan kerja, kepuasan kerja, implementasi system manajemen mutu.

Tabel 1: Responden Berdasarkan Usia

USIA	FREKUENSI	PERSENTASE
23-29	29	27,1
30-35	47	43,9
36-40	20	18,7
41-45	6	5,6
46-50	3	2,8
51-55	2	1,9
Total	107	100,0

Mayoritas responden yang mengisi kuisioner berdasarkan usia antara 30-35 tahun sebanyak 47 orang dengan persentase sebesar 43,9%, hal ini menjelaskan bahwa mayoritas karyawan yang dimiliki berjiwa milenial dan merupakan modal bagi pengembangan sistem manajemen mutu.

Tabel 2: Responden Berdasarkan Pendidikan

PENDIDIKAN	FREKUENSI	PERSENTASE
Magister (S2)	6	5,6
Sarjana (S1)	24	22,4
Akademi (D3)	60	56,1
SMA	17	15,9
Total	107	100,0

Responden yang mengisi kuisioner berdasarkan pendidikan terakhir Pendidikan S2 berjumlah 6 orang dengan persentase 5,6%, Responden dengan pendidikan terakhir S1 berjumlah 24 orang dengan persentase sebesar 22,4%, selanjutnya responden dengan pendidikan terkhir Diploma berjumlah 60 orang dengan persentase sebesar 56,1%, sedangkan tingkat pendidikan terakhir SMA sebanyak 17 orang dengan persentase 15,9%. Berdasarkan lama kerja mayoritas responden telah bekerja >5 tahun berjumlah 64 orang dengan persentase sebesar 59,8%.

Tabel 3: Responden Berdasarkan Lama Kerja

LAMA KERJA	FREKUENSI	PERSENTASE
<2 tahun	17	15,9
2-5 tahun	26	24,3
>5 tahun	64	59,8
Total	107	100,0

Berdasarkan lama kerja menunjukkan bahwa jumlah responden dengan lama kerja <2 tahun berjumlah 17 orang dengan persentase 15,9%, Responden dengan lama kerja 2-5 tahun berjumlah 26 orang dengan persentase sebesar 24,3%, selanjutnya responden lama kerja >5 tahun berjumlah 64 orang dengan persentase sebesar 59,8%. Hal ini menunjukkan bahwa di Rumah Sakit Umum Daerah Johar Baru tahun 2022 mayoritas kebanyakan pegawai dengan lama kerja > 5 tahun.

Tabel 4: Responden Berdasarkan Posisi/Jabatan

POSISI	FREKUENSI	PERSENTASE
Supervisor	12	11,2
Pelaksana	95	88,8
Total	107	100,0

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah responden berdasarkan posisi kerja didapati sejumlah 12 orang dengan persentase 11,2% dengan posisi supervisior, sejumlah 95 orang dengan persentase 88,8% dengan posisi pelaksana.

Tabel 5: Responden Berdasarkan Profesi

PROFESI	FREKUENSI	PERSENTASE
ATLM	4	3,7
Ahli Gizi	4	3,7
Dokter	19	17,8
Perawat	45	42,1
Front Office	5	4,7
Farmasi	8	7,5
Driver	4	3,7
Security	9	8,4
Rekam Medis	4	3,7
Kesling	1	0,9
Kasir	4	3,7
Total	107	100,0

Pada tabel diatas, didapati mayoritas responden yang mengisi kuisioner di Rumah Sakit Umum Daerah Johar Baru tahun 2022 berprofesi sebagai perawat yaitu sebanyak 45 orang dengan persentase 42,1% dan berprofesi sebagai dokter sebanyak 19 orang dengan persentase 17,8%.

2. Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Implementasi Sistem Manajemen Mutu Di RSUD Johar Baru.

Tabel 6: Uji ANOVA

Variabel	Nilai r	P Value
Lingkungan Kerja	0.785	0.000
Kepuasan Kerja	0.840	0.000

Pada hasil diatas, untuk variable lingkungan kerja diperoleh nilai r = 0,785 dan nilai p = 0,000 yang berarti pengaruh lingkungan kerja terhadap implementasi system manajemen mutu menunjukkan pengaruh yang sangat kuat dan berpola positif dimana membuktikan bahwa implementasi system manajemen mutu secara signifikan akan meningkat jika lingkungan

This is an open-access article distributed under http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/License

Copyright ©2024, The authors

kerja bagi pegawai di RSUD Johar Baru meningkat. Untuk mengetahui korelasi atau hubungan antar variabel dapat dilihat pada tabel tabulasi di bawah ini.

Tabel 7: Cross Tabulation

		Kepuasan Kerja	Lingkungan Kerja	Implementasi Sistem Manajemen
Kepuasan Kerja	Pearson Correlation	1	.791**	.840**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	107	107	107
Lingkungan Kerja	Pearson Correlation	.791**	1	.785**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	107	107	107
Implementasi Sistem Manajemen Mutu	Pearson Correlation	.840**	.785**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	107	107	107

Sedangkan pada variable kepuasan kerja diperoleh nilai r = 0,840 dan nilai p = 0,000 yang berarti pengaruh kepuasan kerja terhadap implementasi system manajemen mutu menunjukkan pengaruh yang sangat kuat dan berpola positif dimana membuktikan bahwa implementasi system manajemen mutu secara signifikan akan meningkat jika kepuasan kerja bagi pegawai di RSUD Johar Baru meningkat.

3. Pengaruh Pendidikan Terhadap Implementasi Sistem Manajemen Mutu Di RSUD Johar Baru

Tabel 8: Uji ANOVA

Pendidikan	Mean	SD	P Value
SMA	11.76	2,488	0.145
D3	11.63	1,922	
S1	11.00	2,226	
S2	13.17	1,722	

Menurut tabel diatas terlihat bahwa rata-rata nilai pengimplementasian system manajemen mutu terendah dilakukan oleh pegawai berpendidikan S1 sebesar 11,00 dengan variasi 2,226. Sedangkan rata-rata nilai pengimplementasian system manajemen mutu paling tinggi dilakukan oleh pegawai berpendidikan S2 sebesar 13,17 dengan variasi 1,722. Hasil uji Anova diperoleh p value= 0,145 artinya secara statistik tidak ada pengaruh yang sinifikan rata-rata nilai pengimplementasian system manajemen mutu antara karyawan yang berpendidikan SMA, D3, S1 dan S2.

a. Seleksi Bivariat

Seleksi masing-masing variable independent dengan variable dependen. Variable yang ikut dalam pemodelan multivariat adalah variable pada seleksi bivariat memiliki nilai p value <0,25.

Tabel 9: Seleksi Bivariat

Variabel	P - Value	Keterangan
Lingkungan Kerja	0.000	Masuk Pemodelan Multivariat
Kepuasan Kerja	0.000	Masuk Pemodelan Multivariat
Pendidikan	0.145	Masuk Pemodelan Multivariat

Berdasarkan table diatas diketahui bahwa nilai p value semua variable independen <0,25 sehingga diikutkan pada tahap pemodelan multivariat.

b. Pemodelan Multivariat

Dari 3 variabel independent, terdapat satu (1) variable yang nilai p valuenya >0,05 yaitu variable Pendidikan p= 0,133, sehingga variable Pendidikan dikeluarkan dari model seleksi 1. Dari perhitungan perubahan nilai koefisien B setelah dikeluarkannya variable Pendidikan diketahui bahwa tidak ada perubahan nilai coefisien yang > 10% dengan demikian variable Pendidikan dikeluarkan dari model.

c. Model Multivariat

Tabel 10: Model Multivariat

Variabel	R Square	P Value	B	Beta
Lingkungan Kerja	0.745	0.000	0.128	0.322
Kepuasan Kerja			0.161	0.586

Setelah dilakukan analisis, variable independent yang masuk kedalam model regresi linier berganda adalah variable lingkungan kerja dan kepuasan kerja. Berdasarkan nilai R square menunjukkan nilai 0,745 yang berarti bahwa model regresi yang diperoleh dapat menjelaskan 74,5% variasi variable dependen implementasi system manajemen mutu. Kemudian pada hasil uji F menunjukkan nilai P = 0,000 yang berarti model regresi cocok (fit) dengan data yang ada atau dapat diartikan variable lingkungan kerja dan kepuasan kerja secara signifkan dapat untuk memprediksi implementasi system manajemen mutu. Selanjutnya untuk menetapkan rumusan persaamaan regresi linier berganda pengaruh implementasi system manajemen mutu dilakukan dengan analisis koefisien regresi, yang dijelaskan dari nilai B dan Konstanta regresi = 0,617.

Implementasi system manajemen mutu = 0,617 + 0,128 Lingkungan Kerja + 0,161 Kepuasan Kerja

Persamaan regresi linier berganda ini dapat diartikan sebagai berikut:

1. Rata-rata nilai implementasi sistem manajemen mutu ketika tidak ada variabel lain atau kondisi X=0 adalah sebesar 0,617 satuan.
2. Setiap peningkatan nilai lingkungan kerja sebesar 1 satuan, maka nilai implementasi system manajemen mutu akan naik sebesar 0,128 satuan setelah dikontrol variable kepuasan kerja.
3. Setiap peningkatan nilai kepuasan kerja sebesar 1 satuan, maka nilai implementasi sistem manajemen mutu akan naik sebesar 0,161 satuan setelah dikontrol variable lingkungan kerja.

Selanjutnya hasil nilai Beta pada variabel lingkungan kerja sebesar 0,322 dan kepuasan kerja

This is an open-access article distributed under http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/License

Copyright ©2024, The authors

sebesar 0,586 maka dapat disimpulkan bahwa variable yang paling berpengaruh terhadap penentuan implementasi system manajemen mutu adalah kepuasan kerja.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisa yang telah dijelaskan, peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara simultan variabel lingkungan kerja dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap implementasi system manajemen mutu di RSUD Johar Baru
2. Variabel kepuasan kerja memiliki pengaruh yang paling signifikan terhadap implementasi system manajemen mutu di RSUD Johar Baru.

DAFTAR PUSTAKA

1. Akrani, G. *What is Production Management? Meaning Definition Importance.* 2011
2. Al-Nasser, A., Yusoff, R. dan Islam, R. Relationship between Hard Total Quality Management Practices and Organization Performance in Municipalities, *10*. https://doi.org/1214-1223. American Journal of Applied Sciences 2013
3. Aspiani, R. Y. Kebisingan dan pengaruhnya terhadap pendengaran. https://dinkes.ntbprov.go.id/berita/datin/kebisingan-dan-pengaruhnya-terhadap-pedengaran/. Dinkes NTB 2022
4. Dhinamita. Pengaruh Motivasi Perawat dan Gaya Kepemimpinan Kepala Ruang Terhadap Penerapan Budaya Keselamatan Pasien Oleh Perawat Pelaksanan Pada Rumah sakit Pemerintah Di Semarang. http://jurnal.unimus.ac.id/index.php/JMK/article/view/1010. Jurnal Unimus Semarang 2013, 10-15.
5. Dina, A. Kelembapan Udara, sang penentuan kualitas kesehatan yang sering diabaikan. https://www.medicalogy.com/blog/kelembapan-udara-penentu-kesehatan/. Medicalogi 2022.
6. Siyoto, S & Sodik, M. *Dasar Metodologi Penelitian* (Ayup (Ed.); 1st ed.). Literasi Media 2015.
7. Duffield, C. et al. *Job Enrichment: Creating Meaningful Career Development Opportunities for Nurses.* 2014
8. Eley, R. Francis, K. & Hegney, D. Career Progression: The Views of Queensland's Nurses. Australian Journal of Advanced Nursing 2012, 30-36.
9. Hastono, S. *Analisis Data*. FKM-UI 2006
10. Hidayah, N. Model Manajemen Mutu Terpadu Pelayanan Kesehatan Untuk Pengembangan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. Jurnal Administrasi 2015, 5-11.
11. Joyce, Bruce, Weil, Marsha, & S. *Model of Teaching* (allyn & Bacon (Ed.); Fourth edi) 1992.
12. Komala, C. Pengaruh warna terhadap kesehatan tubuh. *Intisari*. https://intisari.grid.id/read/0372552/pengaruh-warna-terhadap-kesehatan-tubuh-1. 2014.
13. LinovHR. Cara HRD untuk Memaksimalkan Career Path Karyawan. *LinovHR*. https://www.linovhr.com/memaksimalkan-career-path/. 2021.
14. Melati, S. *Manajemen Organisasi: Pengertian, Tujuan, dan Fungsi Penting di Perusahaan*. https://www.linovhr.com/manajemen-organisasi/. 2021.
15. Milovanovic, A. *Introduction to Operations Management*. 2016.
16. Muchtar Ahmad. (n.d.). *Analisis Manajemen Mutu Terpadu (TQM) Dalam Pelayanan Rumah Sakit*.
17. Nursalam. *Managemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional* (4th ed.). Salemba Medika 2014.
18. Poernomo, E. Pengaruh Kreativitas dan Kerjasama Tim terhadap Kinerja Manajer pada PT. Jesslyn K Cakes Cabang Surabaya., *6*. https://doi.org/. Jurnal Ilmu-Ilmu Ekonomi 2006, 102-108.
19. Pratama, C. D. Kelembapan Udara: Definisi dan Jenisnya. *Kompas*. https://www.kompas.com/skola/read/2020/11/26/162204969/kelembapan-udara-definisi-dan-jenisnya?page=all. 2020
20. Pratiwi, M. Implementasi Sistem Manajemen Mutu Pelayanan Keperawatan Melalui Kepemimpinan Mutu Kepala Ruangan Di RSUD Raden Mattaher Jambi. Scientia Journal 2019, 8-10.
21. Purwandari, A. Model-Model Jenjang Karir Perawat di Dunia. Prosiding 2016.
22. Ratna Dewi, D. K. et al. Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. E-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha 2016, 4-8.
23. Sedarmayanti. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Mandar Maju 2001.
24. Siadar, C. *Pengertian Kepuasan Kerja Menurut Para Ahli*. 2020.
25. SNI ISO 9001:2015.
26. Sonmez, R. & Yildrim, A. What are The Career Planning and Development Practices for Nurses in Hospitals? Is There a Difference Between Private and Public Hospitals. Journal of Clinical Nursing 2009, 18-24.
27. Sukardi. *Metodologi penelitian pendidikan: kompetensi dan praktiknya*. Bumi Aksara 2009.
28. Suryana. *Metodologi Penelitian*. Universitas Pendidikan Indonesia 2010.
29. Wijono, D. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Airlangga University Press 1999.

This is an open-access article distributed under http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/License

Copyright ©2024, The authors