

Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pelaksanaan SOP Asuhan Keperawatan di ICU-ICCU RSUD Gambiran Kota Kediri

Factors Affecting Compliance on Nursing Care SOP Implementation in ICU -ICCU Gambiran Hospital Kediri

Nazvia Natasia¹, Ahas Loekqijana², Janik Kurniawati²

¹Rumah Sakit Umum Daerah Sumbawa

²Program Magister Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya Malang

ABSTRAK

Kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan komponen penting dalam manajemen keselamatan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan perawat dalam pelaksanaan SOP asuhan keperawatan di ruang ICU/ICCU RSUD Gambiran Kota Kediri. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif korelasional dengan pendekatan *cross sectional* untuk mengetahui kepatuhan perawat dan faktor yang mempengaruhi (umur, lama kerja, tingkat pendidikan, motivasi, dan persepsi). Instrumen penelitian menggunakan *checklist*, wawancara, dan kuesioner. Analisa data menggunakan analisis univariat, bivariat, dan multivariat. Hasil uji analisis menunjukkan ada pengaruh antara motivasi dan persepsi terhadap kepatuhan perawat dalam pelaksanaan SOP. Variabel lainnya seperti umur, tingkat pendidikan dan lama kerja tidak berpengaruh terhadap kepatuhan perawat.

Kata Kunci: ICU, kepatuhan perawat, motivasi, persepsi, *standard operational procedure*

ABSTRACT

Compliance towards the Standard Operating Procedure (SOP) is an important component in the patient safety management. The aim of this research is to determine the factors affecting the adherence of nurse on the implementation of nursing care SOP in the ICU/ICCU Gambiran hospital Kediri. This research is a quantitative correlation with cross-sectional approach to determine the nurses' adherence and the influencing factors (age, length of employment, education level, motivation, and perception). The research instruments were using checklists, interviews, and questionnaires. Analyses of the data were using univariate, bivariate, and multivariate analyzes. Analyses of test results show there is influence among motivation and perception of the nurses in the compliance in SOP implementation. Other variables such as age, level of education and length of employment do not affect the compliance of nurses.

Keywords: ICU, motivation, nurse's compliance, perception, *standard operational procedure*

Jurnal Kedokteran Brawijaya, Vol. 28, Suplemen No. 1, 2014: Nazvia Natasia. Rumah Sakit Umum Daerah Sumbawa, Jl. Garuda No. 5, Sumbawa Besar. Telp. (0371) 626480 Emai: nazvianatasia@gmail.com

PENDAHULUAN

Kecenderungan masyarakat Indonesia dalam mendapatkan layanan unit rawat inap memilih rumah sakit pemerintah sebagai alternatif pertama, selanjutnya baru pilihan rumah sakit swasta menjadi pilihan kedua. Tidak ada perbedaan strata ekonomi dalam memilih pelayanan rumah sakit pemerintah. Ini membuktikan bahwa pelayanan rawat inap dilakukan oleh pemerintah menjadi vital dalam pelayanan kesehatan di Indonesia (1). Peningkatan jumlah kunjungan pasien rawat inap akan diikuti oleh variasi penyakit pasien yang ditangani di rumah sakit. Hal ini harus diimbangi dengan kualitas sumber daya manusia yang memberikan pelayanan, baik dari segi pengetahuan dan keahliannya.

Perawat sebagai salah satu tenaga kesehatan di rumah sakit memegang peranan penting dalam upaya mencapai tujuan pembangunan kesehatan. Keberhasilan pelayanan kesehatan bergantung pada partisipasi perawat dalam memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas bagi pasien (2). Hal ini terkait dengan keberadaan perawat yang bertugas selama 24 jam melayani pasien, serta jumlah perawat yang mendominasi tenaga kesehatan di rumah sakit, yaitu berkisar 40–60%. Rumah sakit harus memiliki perawat dengan kinerja baik yang akan menunjang kinerja rumah sakit sehingga dapat tercapai kepuasan pelanggan atau pasien (3). Agar dapat mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan berkinerja tinggi diperlukan tenaga keperawatan yang profesional, memiliki kemampuan intelektual, teknikal dan interpersonal, bekerja berdasarkan standar praktik, serta memperhatikan kaidah etik dan moral (4).

Salah satu upaya untuk menjaga keselamatan pasien, dengan menerapkan Standard Operational Procedure (SOP) dalam setiap tindakan perawat (5). Keselamatan pasien bertujuan untuk meningkatkan pelayanan dan menghindari tuntutan malpraktik. *Standard Operational Procedure* (SOP) adalah standar yang harus di jadikan acuan dalam memberikan setiap pelayanan. Standar kinerja ini sekaligus dapat digunakan untuk menilai kinerja instansi pemerintah secara internal maupun eksternal (6). Setiap sistem manajemen kualitas yang baik selalu didasari oleh SOP kemudian disosialisasikan kepada seluruh pihak yang berkompeten untuk melaksanakannya. Meskipun demikian sebagian besar perawat dalam melaksanakan praktek keperawatan belum sesuai dengan SOP yang ditetapkan oleh rumah sakit. Sebuah SOP adalah suatu set instruksi yang memiliki kekuatan sebagai suatu petunjuk atau direktif. Hal ini mencakup proses pelayanan yang memiliki suatu prosedur pasti atau terstandarisasi, tanpa kehilangan keefektifannya (7).

Faktor yang mempengaruhi kinerja terdiri dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal antara lain meliputi usia, lama kerja, tingkat pendidikan, motivasi dan persepsi, sedangkan faktor eksternal antara lain meliputi imbalan, kepemimpinan, pengembangan karir, dan supervisi (8). Sebuah studi menunjukkan bahwa hanya 53,2% waktu yang benar-benar produktif digunakan perawat untuk memberikan pelayanan kesehatan dan sisanya 39,9% digunakan untuk melakukan kegiatan penunjang (9). Hasil penelitian yang dilakukan Departemen Kesehatan dan Universitas Indonesia tahun 2005 menunjukkan 78,8% perawat melaksanakan tugas petugas kebersihan dan 63,3% perawat melakukan tugas administrasi. Kenyataan ini akan mempengaruhi kinerja

perawat itu sendiri dan kinerja institusi pelayanan kesehatan pada umumnya (7).

Studi pendahuluan dilakukan melalui wawancara dengan kepala ruangan dan beberapa perawat pelaksana di ruang ICU/ICCU serta observasi langsung. Hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa dalam melaksanakan tugas, perawat masih belum sepenuhnya menerapkan SOP. Selain itu belum dilakukannya penilaian terhadap kinerja perawat di RSUD Gambiran Kota Kediri bisa menjadi salah satu penyebab tidak dijalankannya SOP di lingkungan Rumah Sakit. Keberadaan SOP dapat dijadikan sebagai acuan dalam melaksanakan tugas, dapat meningkatkan pelayanan dan menghindari tuntutan malpraktik. Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan perawat dalam pelaksanaan SOP asuhan keperawatan di ruang ICU/ICCU RSUD Gambiran Kota Kediri. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar dalam mengembangkan strategi untuk meningkatkan kepatuhan, karena hingga saat ini belum dilakukan evaluasi terhadap kinerja perawat, khususnya dalam penatalaksanaan pasien yang sesuai dengan SOP.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif jenis korelasional yaitu penelitian yang bertujuan untuk menemukan ada atau tidaknya pengaruh antara variabel-variabel tertentu (10). Hubungan yang ingin diteliti adalah pengaruh antara faktor-faktor yang mempengaruhi dengan kepatuhan perawat pelaksanaan SOP asuhan keperawatan. Desain penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah *cross sectional*. Dalam penelitian *cross sectional* ini peneliti mencari pengaruh antara variabel bebas dengan variabel tergantung dengan melakukan pengukuran sesaat. (11). Variabel bebas (independen) dalam penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan meliputi usia, tingkat pendidikan, lama kerja, motivasi dan persepsi terhadap pekerjaan. Variabel terikat (dependen) yaitu kepatuhan perawat dalam pelaksanaan SOP asuhan keperawatan.

Penelitian dilakukan di ruang ICU/ICCU RSUD Gambiran Kota Kediri pada bulan November 2013. Sampel dari penelitian ini adalah perawat yang bekerja di ruang ICU/ICCU sebanyak 19 orang. Kriteria inklusi yang digunakan meliputi perawat pelaksana yang bertugas di ruang ICU/ICCU yang melaksanakan asuhan keperawatan berdasarkan pendekatan proses keperawatan, tidak sedang sakit, cuti, tugas belajar pada saat dilakukan penelitian, dan bersedia menjadi responden.

Pengumpulan data pada penelitian ini diperoleh dari data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner terstruktur dengan cara menyebarkan angket pada seluruh perawat ICU/ICCU yang memenuhi kriteria. Selain itu dilakukan observasi terhadap hasil dokumen pemeriksaan pasien pelaksanaan keperawatan yang dilakukan oleh tenaga perawat. Data sekunder dikumpulkan dari arsip di rumah sakit yang digunakan sebagai pendukung dan pelengkap penelitian.

Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis univariat, bivariat dan multivariat. Analisis univariat digunakan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik dari masing-masing variabel yang diteliti (12). Pada tahap ini setiap variabel

independen dan dependen dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif. Untuk data kategorik yang meliputi pendidikan, motivasi, persepsi terhadap pekerjaan akan dilihat penyebaran data melalui proporsi (persentase) dari responden. Data numerik yang meliputi umur dan lama kerja dilihat sebaran datanya melalui distribusi frekuensi yaitu mean, median, modus, nilai minimum dan maksimum dan 95% CI, sesuai dengan skala masing-masing data.

Analisis bivariat yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis *independent t-test* dan *Chi-Square* (X^2) test. Analisis *independent t-test* digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel numerik dengan variabel kategorik (umur dan lama kerja dengan kepatuhan). Analisis *Chi-Square* digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel kategorik dengan variabel kategorik (tingkat pendidikan, motivasi, dan persepsi terhadap pekerjaan). Tingkat kepercayaan digunakan 95% atau $\alpha=0,05$.

Analisis multivariat dilakukan untuk mengetahui variabel independen mana yang paling besar pengaruhnya terhadap variabel dependen. Analisis yang digunakan pada tahap ini adalah regresi logistik berganda dengan model prediksi. Penelitian *cross sectional* ini interpretasi yang dapat dilakukan adalah dengan melihat dari nilai *odd ratio* ($\exp \beta$) pada variabel kepatuhan. Selanjutnya dilakukan pemodelan univariat terhadap variabel umur, tingkat pendidikan, lama bekerja, motivasi, dan persepsi terhadap pekerjaan.

HASIL

Gambaran Kepatuhan dan Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan pada SOP

Analisis univariat menggambarkan distribusi frekuensi pada variabel independen yaitu tingkat kepatuhan perawat dan variabel independen antara lain: umur, tingkat pendidikan, lama kerja, motivasi, dan persepsi terhadap pekerjaan. Secara keseluruhan 19 orang responden (100%) termasuk ke dalam usia produktif (usia <64 tahun) dengan lama kerja lebih dari lima tahun dan pendidikan terbanyak vokasional. Proporsi responden menurut motivasi dan persepsi hampir seimbang. Hasil menunjukkan 11 orang perawat (57,9%) kurang patuh terhadap pelaksanaan SOP, dan 8 orang perawat (42,1%) patuh terhadap pelaksanaan SOP. Hal ini menunjukkan sebagian besar perawat pelaksana di ruang ICU/ICCU kurang patuh terhadap pelaksanaan SOP.

Tabel 1. Gambaran kepatuhan pelaksanaan SOP dan faktor yang mempengaruhi

| Variabel | f | % |
|---------------------------|----|------|
| Usia | | |
| Usia produktif | 19 | 100 |
| Usia non produktif | 0 | 0 |
| Lama Kerja | | |
| 1 – 5 th | 7 | 36,8 |
| 5 th | 12 | 63,2 |
| Tingkat pendidikan | | |
| Vokasional (SPK, D3, D4) | 11 | 57,9 |
| Profesional (S.Kep/Ners) | 8 | 42,1 |

Tabel 1. Gambaran kepatuhan pelaksanaan SOP dan faktor yang mempengaruhi (Lanjutan)

| Variabel | f | % |
|--------------------------|----|------|
| Motivasi | | |
| Tinggi | 9 | 47,4 |
| Rendah | 10 | 52,6 |
| Persepsi | | |
| Baik | 11 | 57,9 |
| Kurang Baik | 8 | 42,1 |
| Tingkat Kepatuhan | | |
| Patuh | 8 | 42,1 |
| Kurang patuh | 11 | 57,9 |

Hubungan Lama Kerja, Tingkat Pendidikan, Motivasi dan Persepsi dengan Kepatuhan Melaksanakan SOP

Hasil uji t menunjukkan tidak ada hubungan antara lama kerja dengan kepatuhan ($t=0,986$; $p=0,311$). Tingkat pendidikan juga tidak berhubungan dengan kepatuhan melaksanakan SOP ($p=0,729$). Perawat dengan motivasi tinggi lebih banyak yang patuh dalam menerapkan SOP, sebaliknya perawat dengan motivasi rendah sebagian besar tidak patuh. Hasil uji juga menunjukkan hubungan signifikan antara motivasi dengan tingkat kepatuhan ($p=0,040$; $\alpha<0,005$). Nilai OR (*Odd Ratio*) menunjukkan bahwa peluang responden dengan motivasi tinggi untuk menjadi patuh adalah 0,300 kali lebih tinggi dibandingkan dengan motivasi rendah (OR=0,300, CI 95% (0,080 s.d. 1,126)).

Hanya sebagian kecil (5,3%) perawat dengan persepsi kurang baik patuh terhadap pelaksanaan SOP. Perawat yang memiliki persepsi baik sebanyak 21,1% kurang patuh terhadap pelaksanaan SOP. Hasil uji statistik menyimpulkan bahwa ada pengaruh antara persepsi dengan kepatuhan perawat ($p=0,026$). Peluang responden dengan persepsi baik untuk menjadi patuh adalah 0,196 kali lebih tinggi dibandingkan responden dengan persepsi kurang baik (OR=0,196, CI 95% (0,030 s.d. 1,296)).

Tabel 2. Hubungan antara faktor lama kerja, pendidikan, motivasi, dan persepsi terhadap tingkat kepatuhan

| Variabel | Kepatuhan perawat pelaksana | | | | | | p |
|---------------------|-----------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | Kurang Patuh | | Patuh | | Total | | |
| | N | % | N | % | n | % | |
| Lama Kerja | | | | | | | |
| - 1 – 5 th | 3 | 15,9 | 4 | 21 | 7 | 36,9 | 0,311 |
| - 5 th | 8 | 42,1 | 4 | 21 | 12 | 63,1 | |
| Pendidikan : | | | | | | | |
| - Vokasional | 6 | 31,6% | 5 | 26,3% | 11 | 57,9% | 0,729 |
| - Profesional | 5 | 26,3% | 3 | 15,8% | 8 | 42,1% | |
| Motivasi : | | | | | | | |
| - Rendah | 8 | 42,1% | 2 | 10,5% | 10 | 52,6% | 0,040 |
| - Tinggi | 3 | 15,8% | 6 | 31,6% | 9 | 47,4% | |
| Persepsi : | | | | | | | |
| - Kurang baik | 7 | 36,8% | 1 | 5,3% | 8 | 42,1% | 0,026 |
| - Baik | 4 | 21,1% | 7 | 36,8% | 11 | 57,9% | |

Uji regresi logistik dilakukan pada dua faktor yang pada

analisis bivariat menunjukkan hubungan signifikan yaitu motivasi dan persepsi. Hasil uji regresi logistik menunjukkan bahwa pada perawat dengan motivasi rendah kemungkinan untuk patuh adalah 2,831 kali lebih tinggi daripada perawat dengan motivasi tinggi. Pada variabel persepsi, dapat diketahui bahwa perawat dengan persepsi kurang baik kemungkinan untuk tidak patuh adalah 1,984 kali lebih tinggi dibandingkan dengan responden dengan persepsi baik.

Tabel 3. Hasil uji regresi logistik

| | B | S.E | Wald | df | Sig. | OR |
|-----------------|-------|-------|-------|----|-------|-------|
| Motivasi | 1,041 | 1,389 | 0,562 | 1 | 0,045 | 2,831 |
| Persepsi | 2,409 | 1,461 | 0,663 | 1 | 0,049 | 1,984 |

DISKUSI

Penelitian ini menunjukkan bahwa faktor motivasi mempengaruhi kepatuhan perawat dalam pelaksanaan asuhan keperawatan yang sesuai dengan SOP. Penelitian serupa dilakukan oleh Badi'ah, didapatkan hasil bahwa secara umum faktor motivasi mempunyai hubungan yang kuat dengan kinerja. Dapat diprediksikan bahwa bila motivasi meningkat maka kinerja perawat akan meningkat (13). Penelitian lainnya menyatakan bahwa ada hubungan antara motivasi dengan kinerja karyawan, dimana motivasi dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan (14). Motivasi kerja juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Dengan diberlakukannya *reward and punishment* terhadap karyawan akan sangat berpengaruh terhadap kinerja (15).

Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Mulyono, yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara motivasi kerja dengan kinerja perawat. Hal ini dapat disebabkan oleh faktor yang mempengaruhi motivasi diantaranya karakteristik individu dan karakteristik pekerjaan (16). Penelitian yang sama oleh Herisman menyatakan bahwa ada hubungan antara motivasi dengan kinerja karyawan. Motivasi dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan (14).

Persepsi perawat terhadap pekerjaannya meliputi lingkungan kerja yang baik, anggota kelompok atau tim yang kompak dalam melaksanakan pekerjaan, yang mendorong perawat merasa tertantang dengan lingkungan pekerjaan saat ini. Persepsi perawat pelaksana dalam melihat pekerjaan dan lingkungannya dapat memberikan dampak bagi kinerja yang ditunjukkan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan. Beberapa faktor yang membentuk persepsi adalah faktor diri (sikap, motif, kepentingan, pengalaman, penghargaan), faktor situasi (waktu, keadaan atau tempat kerja, keadaan sosial), dan faktor target (hal baru, gerakan, bunyi, ukuran, latar belakang, kedekatan) (17). Kinerja perawat dipengaruhi secara bersama-sama oleh kepuasan kerja dan persepsi perawat tentang kepemimpinan (18).

Kunci untuk memahami persepsi terletak pada

pengenalan bahwa persepsi merupakan suatu penafsiran yang unik terhadap situasi dan bukannya suatu pencatatan yang benar terhadap situasi. Hasil penelitian lainnya menyatakan bahwa antara persepsi dan motivasi sama-sama memiliki hubungan dengan kinerja. Persepsi merupakan proses kognitif yang dialami oleh setiap orang dalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat perasaan, penglihatan, pendengaran, penghayatan, dan penciuman (14). Semakin baik perkembangan persepsi pegawai maka akan terus meningkatkan kinerja pegawai di ruang ICU/ICCU RSUD Gambiran Kota Kediri.

Motivasi perawat di ruang ICU/ICCU masih rendah, hal ini dapat dipengaruhi oleh *reward* yang diterima perawat di RSUD Gambiran, baik berupa insentif yang diterima tiap bulannya dan motivasi dari pihak manajemen Rumah sakit. Menurut Martoyo dalam Pamuji, kompensasi atau *reward* adalah merupakan alat untuk menciptakan iklim kondusif yang akan mendorong pegawai untuk bekerja lebih produktif dan meningkatkan prestasi kerja (19). Penilaian kinerja adalah salah satu cara untuk menilai *reward* yang akan diberikan oleh kepala ruangan pada bawahannya. Disamping itu kurangnya persepsi perawat juga dapat disebabkan karena kurangnya informasi yang diterima oleh perawat tentang SOP dan petunjuk pengisian asuhan keperawatan yang sesuai dengan SOP masih dianggap kurang jelas oleh perawat. Perawat belum pernah mendapatkan sosialisasi tentang SOP yang sesuai dengan standar yang berlaku.

Ada banyak cara bagi perusahaan untuk mengupayakan agar kinerja organisasi meningkat, misalkan dengan mengadakan pelatihan dan pengembangan, perencanaan karir, kompensasi, dan juga dengan penilaian prestasi kerja (20). Penilaian prestasi kerja karyawan merupakan sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah karyawan telah memahami dan melaksanakan pekerjaannya masing-masing secara keseluruhan (kemampuan kerja, disiplin kerja, hubungan kerja, kepemimpinan), dan hal-hal khusus sesuai dengan bidang dan level pekerjaan yang dijabatnya (21,22). Dengan dilakukannya penilaian kinerja diharapkan dapat meningkatkan motivasi dan persepsi perawat terhadap pekerjaannya.

Hasil penelitian juga memberikan gambaran tentang kepatuhan perawat dalam pelaksanaan SOP masih kurang, hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja perawat terhadap kepatuhan pelaksanaan SOP meliputi: usia, lama kerja, tingkat pendidikan (vokasional dan profesional), motivasi dan persepsi. Jika seorang manajer atau sebuah organisasi mampu untuk mengelola faktor-faktor tersebut, maka potensi perawat untuk berkembang akan jauh lebih besar.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan perawat dalam pelaksanaan SOP adalah motivasi dan persepsi perawat terhadap pekerjaannya. Persepsi perawat terhadap pekerjaannya lebih mempengaruhi kepatuhan perawat terhadap pelaksanaan SOP dibandingkan dengan motivasi perawat. Faktor-faktor yang tidak berpengaruh terhadap kepatuhan perawat dalam pelaksanaan SOP adalah usia, lama kerja, dan tingkat pendidikan. Rumah sakit harus lebih memperhatikan segala sesuatu yang berkaitan dengan motivasi karyawan, semakin tinggi motivasi karyawan terhadap kinerja maka akan semakin patuh perawat tersebut dalam pelaksanaan SOP. Untuk melakukan evaluasi dan monitoring terhadap kepatuhan perawat dalam pelaksanaan SOP dapat dilakukan dengan

DAFTAR PUSTAKA

1. Nurrizka RH dan Saputra W. *Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. 2011; 14(1): 11-19.
2. Swansburg RC. *Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan untuk Perawat Klinis*. Jakarta: EGC; 2000.
3. Suroso J. *Penataan Sistem Jenjang Karir Berdasar Kompetensi untuk Meningkatkan Kepuasan Kerja dan Kinerja Perawat di Rumah Sakit*. Eksplanasi. 2011; 6(2):123-131.
4. Hafizurrachman H, Trisnantoro L, dan Bachtiar A. *Kebijakan Keperawatan Berbasis Kinerja di RSUD Tangerang*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. 2012; 15(1): 12-19.
5. Arma MR. *Pengaruh Pelatihan Kolaborasi Pada Perawat yang Mengalami Konflik Peran terhadap Kepatuhan dalam Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (Pemasangan Infus) di Ruang Interne RSUP Dr. M. Djamil Padang Tahun 2012*. [Repository]. Universitas Andalas, Padang. 2012.
6. Atmoko T. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. [Research]. Universitas Diponegoro, Semarang; 2008.
7. Rusna RP. *Gambaran Rekrutmen dan Seleksi Karyawan di Rumah Sakit Permata Bekasi*. [Skripsi]. Universitas Indonesia, Jakarta. 2009.
8. Gibson JL, Ivancevich JM, and Donnelly JH. *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*. Jilid 1. Tangerang: Binarupa Aksara; 2002.
9. Ilyas Y. *Perencanaan SDM Rumah Sakit: Teori, Metode, dan Formula*. Depok: FKM UI Depok; 1999.
10. Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta; 2009.
11. Sastroasmoro S. *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Klinis*. Edisi 3. Jakarta: Sagung Seto; 2002.
12. Hastono SP. *Basic Data Analysis for Health Research*. Depok: FKM UI Depok; 2006.
13. Badi'ah A, Mendri NK, Ratna W, dan Hendarsih S. *Hubungan Motivasi Perawat dengan Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Panembahan Senopati Bantul Tahun 2008*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. 2009; 12(2): 74-82.
14. Herisman SH. *Hubungan Persepsi dan Motivasi Kerja Pegawai Administrasi dalam Rangka Meningkatkan Kinerja pada Pengadilan Negeri Bengkulu*. [Tesis]. Universitas Terbuka, Jakarta. 2006.
15. Edy. *Pengaruh Budaya Organisasional dan Lingkungan Kerja terhadap Perawat "Rumah Sakit Mata Dr. Yap" Yogyakarta dengan Motivasi dan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Pemediasi*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. 2008; 2(3): 159-173.
16. Mulyono MH, Hamzah A, dan Abdullah Z. *Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit Tingkat III 16.06.01 Ambon*. Jurnal AKK. 2013; 2(1): 18-26.
17. Robbins SP. *Organizational Behaviour*. Edisi 12. Jakarta: Penerbit Salemba Empat; 2008.
18. Suryanto, Sutomo, dan Setyawati. *Kepuasan Kerja dan Persepsi Perawat Tentang Kepemimpinan dengan Kinerja Perawat Pasca Sertifikasi ISO 9001/2008*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. 2011; 14(1): 36-43.
19. Pamuji T, Asrin, dan Kamaludin R. *Hubungan Pengetahuan Perawat Tentang Standar Prosedur Operasional (SPO) dengan Kepatuhan Perawat Terhadap Pelaksanaan SPO Profesi Pelayanan Keperawatan di Instalasi Rawat Inap RSUD Purbalingga*. Jurnal Keperawatan Soedirman. 2008; 3(1): 1-9.
20. Barkema HR and Gomez-Mejia LR. *Managerial Compensation and Firm Performance: A General Research Framework*. Academy of Management Journal. 1998; 41(2): 135-145.
21. Rizaldi AF. *Performance Appraisal Process*. Jakarta: HRD Conference; 2002.
22. Astuti DALW. *Penciptaan Sistem Penilaian Kinerja yang Efektif dengan Assessment Center*. Jurnal Manajemen. 2006; 6(1): 23-34.