



Manajemen Pelayanan Kesehatan

Dr. Ns. Albert, S.Kep., S.E., M.MKes



Editor : Dr. Mubarak, M.Sc.

Manajemen Pelayanan Kesehatan

Buku Manajemen Pelayanan Kesehatan yang berada di tangan pembaca ini terdiri dari 8 Bab

Bab 1 Pendahuluan

Bab 2 Manajemen Kepemimpinan

Bab 3 Pelayanan Keperawatan Rumah Sakit

Bab 4 Kepuasan Pasien

Bab 5 Imbal Jasa (Kompensasi)

Bab 6 Kinerja Pegawai

Bab 7 Kinerja Petugas Keperawatan Rumah Sakit

Bab 8 Penutup

MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN

Dr. Ns. Albert, S.Kep., S.E., M.MKes



PENERBIT CV. EUREKA MEDIA AKSARA

MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN

Penulis : Dr. Ns. Albert, S.Kep., S.E., M.MKes

Editor : Dr. Mubarak, M.Sc.

Desain Sampul : Eri Setiawan

Tata Letak : Reni Oktavianti

ISBN : 978-634-248-203-2

Diterbitkan oleh : **EUREKA MEDIA AKSARA, JULI 2025**
ANGGOTA IKAPI JAWA TENGAH
NO. 225/JTE/2021

Redaksi:

Jalan Banjaran, Desa Banjaran RT 20 RW 10 Kecamatan Bojongsari
Kabupaten Purbalingga Telp. 0858-5343-1992
Surel : eurekamediaaksara@gmail.com
Cetakan Pertama : 2025

All right reserved

Hak Cipta dilindungi undang-undang
Dilarang memperbanyak atau memindahkan sebagian atau seluruh
isi buku ini dalam bentuk apapun dan dengan cara apapun,
termasuk memfotokopi, merekam, atau dengan teknik perekaman
lainnya tanpa seizin tertulis dari penerbit.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan buku ini. Penulisan buku merupakan buah karya dari pemikiran penulis yang diberi judul “Manajemen Pelayanan Kesehatan”. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan karya ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan banyak terima kasih pada semua pihak yang telah membantu penyusunan buku ini. Sehingga buku ini bisa hadir di hadapan pembaca.

Buku Manajemen Pelayanan Kesehatan yang berada di tangan pembaca ini disusun dalam 8 bab yaitu:

- Bab 1 Pendahuluan
- Bab 2 Manajemen Kepemimpinan
- Bab 3 Pelayanan Keperawatan Rumah Sakit
- Bab 4 Kepuasan Pasien
- Bab 5 Imbal Jasa (Kompensasi)
- Bab 6 Kinerja Pegawai
- Bab 7 Kinerja Petugas Keperawatan Rumah Sakit
- Bab 8 Penutup

Penulis mencoba memberikan pembahasan secara komprehensif strategi peningkatan kepuasan layanan berbasis kinerja petugas keperawatan yang dipengaruhi oleh leadership, imbal jasa dan fasilitas pada rumah sakit

Akhir kata saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga buku ini akan membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Kendari, 14 Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
BAB 2 MANAJEMEN KEPEMIMPINAN	9
A. Teori Manajemen Strategi	9
B. Definisi Kepemimpinan	15
C. Jenis-Jenis dan Gaya Kepemimpinan.....	19
D. Fungsi Kepemimpinan	28
BAB 3 PELAYANAN KEPERAWATAN RUMAH SAKIT	30
A. Rumah Sakit	30
B. Pelayanan Keperawatan.....	32
BAB 4 KEPUASAN PASIEN	35
A. Pengertian Kepuasan Pasien	35
B. Manajemen Kepuasan Pasien.....	38
BAB 5 IMBAL JASA (KOMPENSASI).....	51
A. Pengertian Imbal Jasa	51
B. Jenis Imbal Jasa	52
C. Tujuan Pemberian Imbal Jasa	53
D. Sistem Insentif	54
BAB 6 KINERJA PEGAWAI.....	58
A. Pengertian Kinerja	58
B. Tujuan Kinerja.....	59
C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	61
D. Standar Kinerja yang Efektif.....	63
E. Penilaian Kinerja dan Manfaat Penilaian	65
F. Indikator Kinerja.....	69
BAB 7 KINERJA PETUGAS KEPERAWATAN RUMAH SAKIT	72
A. Kinerja Petugas Keperawatan Rumah Sakit	72
B. Kinerja Petugas dan Kepuasan Pelayanan	85
BAB 8 PENUTUP	89
DAFTAR PUSTAKA.....	93
TENTANG PENULIS	110

BAB 1

PENDAHULUAN

Sejak reformasi pelayanan bidang Kesehatan dicanangkan, rumah sakit berkembang sebagai sebuah industri kesehatan yang padat karya, padat modal dan padat teknologi. Dalam pengelolaan rumah sakit memanfaatkan sumber daya manusia dalam jumlah yang relatif besar, beragam dalam kualitas dan profesinya, Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam peningkatan mutu layanan kesehatan juga diperlukan peningkatan jumlah dana untuk melaksanakan berbagai jenis pelayanan, Dengan visi peningkatan mutu layanan tersebut, rumah sakit juga memanfaatkan berbagai jenis teknologi kedokteran terbaru (Muninjaya, 2015).

Rumah sakit adalah sebuah organisasi yang sama halnya dengan badan usaha. Produk rumah sakit meliputi pelayanan medis, pelayanan keperawatan dan pembedahan. Sasaran rumah sakit terdiri atas sasaran utama yang meliputi perawatan, kesehatan dan keselamatannya pada penderita, dan sasaran sekunder meliputi stabilitas organisasi, pertumbuhan, kemampuan membayar, penelitian dan pelatihan medis, keperawatan, dan kesejahteraan karyawan rumah sakit (Setyawan dan Supriyanto, 2020).

Menurut Undang-Undang No. 44 tahun 2009, rumah sakit sebagai salah satu fasilitas kesehatan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks. Berbagai jenis tenaga kesehatan dengan

BAB 2

MANAJEMEN KEPEMIMPINAN

A. Teori Manajemen Strategi

Strategi didefinisikan sebagai “penciptaan posisi unik dan berharga yang diperoleh dengan melakukan serangkaian kegiatan (Porter, 1996). Sementara Prawirosentono dan Primasari (2014) menjelaskan bahwa strategik berasal dari kata dalam Bahasa Inggris “*strategic*” dari akar kata “*starategy*” yang mempunyai beberapa “*enteries*”, di antaranya adalah “seni dan ilmu untuk merencanakan dan mengarahkan dari operasi militer dalam skala besar. Operasi militer bertujuan untuk memenangkan pengaruh atau mengalahkan lawan. Hal ini seperti juga dikemukakan oleh Perarce dan Robinson (2007), bahwa strategik merupakan merupakan rencana berskala besar atau berorientasi masa depan untuk berinteraksi dengan kondisi persaingan demi mencapai tujuan institusi atau perusahaan, atau merupakan kumpulan Keputusan strategik yang dibuat oleh jajaran manajer puncak atau *top mangjement* mengenai bagaimana seharusnya Perusahaan atau institusi bersaing di dalam pasar (Bacema, 2009).

Ansoff (2007), menjelaskan bahwa manajemen strategis sebagai analisis logis bagaimana perusahaan dapat beradaptasi dengan lingkungan, termasuk ancaman dan peluang, dalam berbagai kegiatan. Sedangkan Jauch dan Gluech (1994), mengartikan manajemen strategis sebagai serangkaian keputusan dan tindakan yang mengarah pada perumusan strategi yang efektif untuk membantu mencapai tujuan

BAB 3

PELAYANAN KEPERAWATAN RUMAH SAKIT

A. Rumah Sakit

Berdasarkan Undang-Undang No. 44 tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit merupakan sarana upaya yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian, serta dapat pula memberikan pelayanan kesehatan semua penyakit yang bersifat dasar sampai dengan spesialisik sesuai dengan kemampuan dan tipe tingkatan rumah sakit tersebut (Depkes RI, 1996). Rumah sakit merupakan bagian tak terpisahkan dari keseluruhan pelayanan kesehatan.

Ada beberapa batasan rumah sakit yang dianggap penting adalah:

1. Rumah sakit adalah pusat dimana pelayanan kesehatan masyarakat, pendidikan serta penelitian kedokteran diselenggarakan (*Association of hospital care*, 1947).
2. Rumah sakit adalah suatu organisasi yang melalui tenaga medis profesional yang terorganisir serta sarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien (*American Hospital Association*; 1974).

BAB 4

KEPUASAN PASIEN

A. Pengertian Kepuasan Pasien

1. Pengertian Kepuasan

Pengertian kepuasan menurut Kotler adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa dan harapan-harapannya (Nursalam 2014). Kepuasan adalah bentuk perasaan seseorang setelah mendapatkan pengalaman terhadap kinerja pelayanan yang telah memenuhi harapan (Gerson, 2004). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa dan harapan-harapan (Kotler, 2007).

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau puas bahwa produk atau jasa yang diterima telah sesuai atau melebihi harapan pasien. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi dan untuk mendapat pasien yang loyal (setia). Pasien yang loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama bila mereka membutuhkan lagi. Bahkan telah diketahui bahwa pasien loyal akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sama (Nursalam, 2014).

BAB 5

IMBAL JASA (KOMPENSASI)

A. Pengertian Imbal Jasa

Imbal Jasa diartikan sebagai semua bentuk kembalian (*return*) finansial, jasa-jasa berwujud tunjangan-tunjangan yang diperoleh karyawan sebagai bagian dari sebuah hubungan kepegawaian, kompensasi berkenaan dengan tidak hanya imbalan-imbalan moneter atau ekstrinsik saja, tetapi juga pada tujuan-tujuan dan imbalan-imbalan intrinsik organisasi seperti pengakuan, kesempatan untuk promosi dan kesempatan kerja yang lebih menantang. Sedangkan istilah administrasi gaji dan upah biasanya diartikan terbatas pada imbalan-imbalan moneter yang diberikan kepada karyawan (Mamduh, 1997 dalam Suriani, 2008). Hal yang sama dijelaskan oleh Mondy, dkk. (2005), bahwa arti kompensasi sebagai keseluruhan reward yang diberikan untuk karyawan sebagai imbalan atas pekerjaan mereka. Kompensasi terdiri dari finansial dan non finansial. Sementara Handoko (2010) Proses kompensasi adalah suatu jaringan berbagai sub proses yang kompleks dengan maksud untuk memberikan balas jasa terhadap karyawan bagi pelaksanaan pekerjaan dan untuk memotivasi mereka agar mencapai tingkat prestasi kerja yang diinginkan.

Adam (1989) menjelaskan bahwa sistem insentif finansial menunjukkan hubungan paling jelas antara kompensasi dan prestasi kerja. Istilah System insentif pada umumnya digunakan untuk menggambarkan rencana pembayaran upah yang dikaitkan secara langsung atau tidak langsung dengan berbagai

BAB

6

KINERJA PEGAWAI

A. Pengertian Kinerja

Kinerja adalah sesuatu yang ingin dicapai, prestasi yang dilihat atau kemampuan kerja (KBBI, 1990), Kinerja dalam konteks kerja dan organisasi, merujuk pada hasil atau prestasi yang dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Istilah ini berasal dari kata "*job performance*" atau "*actual performance*" dalam bahasa Inggris, yang berarti prestasi kerja atau prestasi kerja sesungguhnya (Widianti, 2022). Sejalan dengan pengertian ini, Adhari (2020:77) mengatakan bahwa kinerja karyawan adalah hasil yang diproduksi oleh fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan-kegiatan pada pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu, yang memperlihatkan kualitas dan kuantitas dari pekerjaan tersebut. Demikian pula Rerung (2019:54) mengatakan bahwa kinerja karyawan adalah perilaku yang dihasilkan pada tugas yang dapat diamati dan dievaluasi, dimana kinerja karyawan adalah kontribusi yang dibuat oleh seorang individu dalam pencapaian tujuan organisasi.

Sinaga (2020:14) mengatakan bahwa dalam periode waktu tertentu kinerja dipengaruhi oleh berbagai faktor sebagai hasil fungsi pekerjaan atau kegiatan seseorang dalam suatu organisasi yang untuk mencapai tujuan organisasi. Hamdiyah (2016:5) mengatakan bahwa kinerja karyawan merupakan prestasi kerja yang mencerminkan perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang telah ditetapkan.

BAB 7

KINERJA PETUGAS KEPERAWATAN RUMAH SAKIT

A. Kinerja Petugas Keperawatan Rumah Sakit

1. *Leadership* terhadap Kinerja Petugas Keperawatan

Kepemimpinan merupakan proses mempengaruhi orang lain untuk mencapai tujuan, pemimpin memainkan pengaruh kunci dalam membimbing, mengarahkan, memotivasi untuk mencapai target yang telah ditentukan. *Leadership* atau kepemimpinan di institusi kesehatan memiliki pengaruh vital dalam menentukan kinerja perawat.

Kepemimpinan yang efektif memiliki pengaruh penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi petugas keperawatan. Ketika perawat merasa terinspirasi dan termotivasi oleh pemimpin mereka, kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien cenderung meningkat, yang pada akhirnya berkontribusi pada keselamatan pasien.

Pemahaman yang baik mengenai tanggung jawab dan wewenang, serta adanya inisiatif dalam memberikan pelayanan membuat petugas keperawatan dapat melaksanakan tugas dengan baik. Kinerja perawat yang baik tidak hanya dipengaruhi oleh kepemimpinan, tetapi juga oleh kesadaran dan komitmen individual setiap petugas keperawatan dalam menjalankan tugasnya.

Terdapat hubungan yang kuat antara kepemimpinan dan kinerja perawat. Kepemimpinan yang mampu menginspirasi dan memotivasi tim terbukti berpengaruh

BAB 8

PENUTUP

Paradigma pembahasan buku ini berasal dari permasalahan kinerja keperawatan yang berkaitan dengan kualitas layanan kesehatan. Dalam konteks layanan rumah sakit, kepuasan pasien menjadi indikator utama keberhasilan layanan. Oleh karena itu, pembahasan ini mengeksplorasi keterkaitan antara *leadership*, imbal jasa, fasilitas terhadap kinerja petugas keperawatan untuk meningkatkan kepuasan layanan pasien. Buku ini mengidentifikasi hubungan positif dari kepemimpinan yang efektif, pemberian imbal jasa, dan fasilitas memadai terhadap peningkatan kinerja petugas keperawatan; dampak negatif apabila *leadership* lemah, imbal jasa tidak sesuai, dan fasilitas terbatas terhadap kinerja dalam meningkatkan kepuasan pasien. Ketiga variabel ini merupakan faktor determinan yang saling terkait dan memainkan pengaruh penting dalam memastikan kualitas layanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit. *Leadership* merujuk pada teori kepemimpinan transformasional (Bass & Avolio, 1994), yang menekankan pentingnya seorang pemimpin dalam memberikan inspirasi, arahan, motivasi, dan dukungan kepada staf keperawatan akan menciptakan budaya kerja yang positif, yang pada gilirannya meningkatkan kinerja.

Kepemimpinan menjadi salah satu hal yang penting dalam suatu organisasi, begitu juga dengan organisasi rumah sakit sebagai suatu bentuk layanan kesehatan umum yang diberikan kepada masyarakat perlunya adanya suatu sosok yang mampu memimpin petugas kesehatan. Kepemimpinan menjadi hal yang sangat

DAFTAR PUSTAKA

- Abdirrahman, A. W., & Sumiati, 2021. "Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Untuk Menentukan Strategi Pemasaran Menggunakan Analisis Swot Di Kafe Xyz". *Juminten : Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi* Vol. 02, No. 03, Tahun 2021, Hal 143-154 URL: <http://juminten.upnjatim.ac.id/index.php/juminten>
- Adhari, I. Z. (2020). *Optimalisasi Kinerja Karyawan Menggunakan Pendekatan Knowledge Management & Motivasi Kerja*. Pasuruan, Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media.
- Aini, T. N., 2020. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Komitmen sebagai variabel intervening. *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi*. Volume 01 Nomor 02. 2020
- Al-Hanawi, M. K., et al. (2019). "The Impact of Healthcare Facilities on Nurses' Job Satisfaction: A Systematic Review." *International Journal of Nursing Studies*, 95, 1-10.
- Ali, S., & Darabian, A. (2021). "Training, Facilities, and Employee Performance: A Systematic Review." *European Journal of Training and Development*.
- Amirullah, Suhadi, & N. Yuniar, 2022. "The effect of incentives on nurse performance at Bahteramas general hospital, Indonesia". *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 2022, 15(03), 222-227. Article DOI: <https://doi.org/10.30574/wjarr.2022.15.3.0921>
- Anand, G., P.T. Ward, & M.V. Tatikonda (2010) 'Role of explicit and tacit knowledge in Six Sigma projects: An empirical examination of differential project success', *Journal of Operations Management*, 28(4), pp. 303-315.

- Anderson, R. (2021). "Fair Compensation and Employee Trust: Implications for Performance." *International Journal of Human Resource Management*, 32(4), 112-130.
- Andri, Baharuddin, Darti, A. Haris, R. A. Wulantari, A. Meifilina, Yusriadi, (2021) "The Influence of Leadership and Incentives on Nurse Performance through Motivation in the Inpatient Room of the Makassar General Hospital Labuang Baji". *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Sao Paulo, Brazil, April 5 - 8, 2021*
- Anggraeni, D., & Utami, T. (2023). Pengaruh Imbal Jasa Terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit X: Pendekatan Penguatan Disiplin Kerja dan Motivasi. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 12(1), 45-59.
- Ansoff, H. I., 2007. *Strategic Management*. Macmillan: Palgrave Studies In Indian Management.
- Asbari. M., 2011. 'Kepemimpinan Transformasional: Landasan Menuju World Class Company'.
- Avolio, B. J., Gardner, W. L., Walumbwa, F. O., Luthans, Fred., May, Douglas. R. 2004. "Unlocking the Mask: A look at the Process by which Authentic Leaders Impact Follower Attitudes and Behavior". *The Leadership Quarterly*, Vol. 15: 801-823.
- Bacema, M., 2009. *Theory of the firm for strategic management: Economic value analysis*. New York USA: Cambridge University Press. www.cambridge.org
- Bakaring, H., M. Munizu, & W. Hakim, 2023. The influence of remuneration, motivation, and job satisfaction on employee performance in Tax Office in Makassar City. *Sientium Management Review*. ISSN: 2962-8328; E-ISSN: 1962-6323, pp: 417-426. Volume 2 No 1, 2023.
- BAPPENAS, 2020. "Konsep Reformasi Intik Tingkatkan Pelayanan Kesehatan". *Konsep Reformasi untuk Tingkatkan Pelayanan Kesehatan | Kementerian PPN/Bappenas*

- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994). *Improving Organizational Effectiveness Through Transformational Leadership*. Sage Publications.
- Bhatti MA, & Alyahya M. Role of leadership style in enhancing health
- Bougie, R. & Sekaran, U. (2019) *Research methods for business: A skill building approach*. John Wiley & Sons.
- Brown, T., & Taylor, L. (2023). "Recognition and Rewards: A Study on Non-Material Incentives." *Management Studies Quarterly*, 10(2), 88-105
- Budhiana, G. A., J., 2014. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Puskesmas Baros Kota Sukabumi".
- Budihardjo, & Andreas., 2017. "Knowledge Management". Edisi 2, halaman vii, 218, 219-225. Jakarta: Prasetya Mulya Publishing.
- Budiman, R. F., 2023. "Strategi Peningkatan Kepuasan Pasien dan Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Dalam Perspektif Tinjauan Teoritis". *DIAGNOSA: Jurnal Ilmu Kesehatan dan Keperawatan* Vol.1, No. 2 Mei 2023 e-ISSN : 2986-3597, p-ISSN : 2986-4488, Hal 65-73
- Burns, J.M. (1978). *Leadership*. New York: Harper & Row.
- Chen, J. & Silverthorne, C. (2005) 'Leadership effectiveness, leadership style and employee readiness', *Leadership & Organization Development Journal*, 26(4), pp. 280-288.
- Cooper, D. R. & Schindler, P. (2014) *Business research methods*. Mcgraw-hill.
- Crystandy, M., I. L. Tampubolon, & K. Najihah, 2019. "Kepemimpinan Dan Imbalan Terhadap Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Datu Beru Takengon (The Influence of Leadership and Benefits on Nurse Performance In Datu Beru Hospital Takengon)" *MPPKI* (Januari, 2019) 61-

- Darmadi, H., 2014. 'Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial Teori Konsep dan Implementasi', Bandung: Alfabeta.
- De Araujo, E. B. 2022. " Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022". JURMIK. P-ISSN 2715-6842 E-ISSN 2809-0454 Vol. 2 (2) Desember 2022. DOI: <https://doi.org/10.53416/jurmik.v2i2.105>
- Dewi, S. (2020). Teknologi Manajemen Rumah Sakit dan Efisiensi Pelayanan. Jurnal Inovasi Teknologi Kesehatan
- Donabedian, A. (1988). The Quality of Care: How Can It Be Assessed? JAMA, 260(12), 1743–1748.
- Drath, W.H., & Paulus, C.J. (1994). Making common sense: Leadership as meaning- making in community of practice, Greensboro, NC: Center for Creative Leadership.
- Duha, T., 2018. Perilaku organisasi. Deepublish
- Dwinda, A. 2024. 10 Indikator Penilaian Kinerja Pegawai. E. Books. <https://employers.glints.com/id-id/blog/10-indikator-penilaian-kinerja-pegawai/>
- Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). Comparison of convenience sampling and purposive sampling. American Journal of Theoretical and Applied Statistics, 5(1), 1–4. <https://doi.org/10.11648/j.ajtas.20160501.11>
- Fahmi, I., 2013. Manajemen Strategis: Teori dan Aplikasi. Bandung: Alfabeta. pp:1-12; 251-277.
- Fauzi, & Akhmad, 2020. Manajemen Kinerja. Surabaya: Airlangga University Press.
- Firmansyah, A., & Kurniawan, B. (2020). Pengaruh Fasilitas terhadap Efisiensi Kerja Staf Medis di Rumah Sakit. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 12(1), 34-45.

- Galistiani, G. F., L. Hakim, & S. Satibi, 2011. "Perumusan Strategi Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Jasa Kartini Tasikmalaya Dengan Analisis SWOT". *Majalah Farmaseutik*. ISSN-e:2614-0064; ISSB-p:1410-590x. Vol 7, No 1 (2011). <https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v7i1.24024>
- Ghazanfar, S. Chuanmin, M. M. Khan, M. Bashir, 2011. "A Study of Relationship between Satisfaction with Compensation and Work Motivation". *International Journal of Business and Social Science* Vol. 2 No. 1; January 2011. © Centre for Promoting Ideas, USA www.ijbssnet.com
- Ghozali, I., 2008. *Structural equation modeling: Metode alternatif dengan partial least square (pls)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Goleman, D. (2000). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. Bantam Books.
- Hafizurrachman. (2004). *Pengukuran Kepuasan suatu institusi kesehatan*. Jakarta: Majalah Kedokteran Indonesia.
- Hamdiyah, 2016. *Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Kompensasi, Lingkungan Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Di Ada Swalayan Banyumanik Semarang*. Jurnal: Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Pandanaran Semarang Vol.02, No.02.
- Handayani, R. A., & Wulandari, S. (2021). *Kualitas Fasilitas Kesehatan dan Pengaruhnya terhadap Pengalaman Pasien di Rumah Sakit*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 16(3), 118-128.
- Handayani, S., P. Fannya, & P. Nazofah, 2018, "Faktor yang berhubungan dengan kinerja tenaga kesehatan di rawat inap RSUD Batusangkar". *Jurnal Endurance* 3(3) Oktober 2018 (440-448).
- Handoko, T. H., 2010, *Manajemen Personalialia Dan Sumberdaya Manusia*, Jakarta: BPFH-Haryadi, B., 2003. *Strategi Manajemen*. Jakarta: Bayu Media Publisng.

Haryanto, B. (2018). Kepemimpinan Otoriter dan Dampaknya Terhadap Motivasi Kerja. *Jurnal Psikologi Industri*.

Haryokusumo, D., 2016. Pengaruh Kepemimpinan Autentik pada Emosi Positif, Kepercayaan dan Harapan Serta Dampaknya pada Komitmen Organisasional *Jurnal Bisnis Darmajaya*, Vol.02. No.02, Juli 2016

Hasibuan, H. M. S. P, 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bum Aksara.

Hatibie, T. W. J., A. J. M. Rattu & T. Pasiak, 2015. "Analisis Faktor – Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado (Analysis of Factors Correlated with Patient Satisfaction in The Outpatient Installation of Surgery General Hospital Centre (RSUP) Prof. Dr. R. D. Kandou Manado)". *JIKMU*, Vol. 5, No. 2a April 2015, https://www.google.com/search?q=Analisis+Faktor+%E2%80%93+Faktor+yang+Berhubungan+dengan+Kepuasan+Pasien+di+Instalasi+Rawat+Jalan+Bedah+RSUP+Prof.+Dr.+R.+D.+Kandou+Manado&oeq=Analisis+Faktor+%E2%80%93+Faktor+yang+Berhubungan+dengan+Kepuasan+Pasien+di+Instalasi+Rawat+Jalan+Bedah+RSUP+Prof.+Dr.+R.+D.+Kandou+Manado&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUyBggAEEUYODIBCDI5MzBqMG0qAIAAsAIA&sourceid=chrome&ie=UTF-8

Hemphill, J.K. & Coons, A. E. (1957). "Development of the Leader and Behaviour Description Questionnaire. Colombusn : Bureau of Bussiness Research, Ohio State University.

Hendrik, B., Lestari, D., & Rahman, F. (2020). Analisis Pengaruh Fasilitas Terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15(1), 45-58.

Hery. 2019. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : PT Grasindo.

Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work*. John Wiley & Sons.

- Hetharia, S. (2013) 'Aspek Tanggung Jawab Hukum Rumah Sakit Terhadap Pelayanan Medis', *Lex Et Societatis*, 1(5).
- Hidayat, F., & Lestari, R. (2024). Imbal Jasa Perawat, Kepuasan Pasien, dan Kinerja Layanan Kesehatan: Sebuah Kajian Empiris di Rumah Sakit Umum Daerah Z. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 16(2), 234-245.
- Hidayati, N. (2021). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Komitmen Pegawai di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 15(2), 54-67.
- Hudiyanto, H. & M. A. Mukhyi, 1995. Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta : Gunadarma.
- Igbaekemen, G. O. (2014) 'Impact of leadership style on organisation performance: A strategic literature review', *Public Policy and Administration Research*, 4(9), pp. 126-135.
- Iliyas, Y., 1999, *Kinerja: Teori Penelian dan Penelitian*, Jakarta: Pusat kajian Ekonomi Kesehatan, FKM-UI,
- Iriawan, H., 2020. "Pengaruh Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Dinas Kelautan Dan Perikanan Kabupaten Biak Numfor" *Sosio e-kons*. Volume 12, No. 2, Agustus 2020, pp. 150-155 e-ISSN: 2502-5449 p-ISSN: 2085-2266 DOI : 10.30998/sosioekons.v12i02.6232
- Jacobs, T.O., & Jaques, E. (1990). Military executive leadership. In K.E. Clark & M.B. Clark (Eds.), *Measures of leadership*. West Orange, NJ: Leadership Library of America, pp. 281-295.
- Jauch, L. R., & W. F. Gluech, 1994. *Strategic mManagement and Business Policy (Manajemen Strategis dan kebijakan perusahaan)*: alih bahasa Murad, AR. Henry Sitanggang, Herman Wibowo. Jakarta : Erlangga.
- Juliani, R.D. 2016. Pengaruh Pemimpin Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Melalui Kemampuan Memotivasi, Membangun Hubungan yang Effektif , Merencanakan dan Menerapkan Perubahan Dalam Organisasi. *Majalah Ilmiah Inspiratif* Vol.01 No.01 , Januari 2016

- Kadarisman, M. (2012) 'Manajemen pengembangan sumber daya manusia', Jakarta: Rajawali Pers, 2, p. 13.
- Katz, D., & Kahn, R.L. (1978). The social psychology of organizations, 2 nd ed. New York: John Wiley.
- Khan, M. A., Rehman, A., & Zafar, M. (2021). Factors affecting patient satisfaction in healthcare services: A systematic review. *Journal of Health Management*, 23(3), 345-360. doi:10.1177/09720634211017668.
- Koentjoro, Tjahyono. (2007). *Regulasi Kesehatan Di Indonesia Edisi 1*. Yogyakarta: Andi,
- Kron, T. & Gray, A. (1987) 'The mana-jemen of patient care putting leader-ship skill to work, Phil-adelphia'. WB Saunders Company Nurachmah, E.(1998). *Program Evaluasi Model Praktek*.
- Kumar, A., & Jain, R. (2020). Communication skills and patient satisfaction: A systematic review. *International Journal of Healthcare Management*, 13(1), 12-18. doi:10.1080/20479700.2020.1721001.
- Liu, J., et al. (2024). Hospital Infrastructure and Its Impact on Nurse Performance. *Healthcare Management Review*, 50(1), 89-103.
- Maharani DW. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kerja Tim, Budaya Keselamatan Pasien terhadap Kinerja Keselamatan Pasien.
- Mangkunegara, A. P. and Agustine, R. (2016) 'Effect of training, motivation and work environment on physicians' performance', *Academic Journal of Interdisciplinary Studies*, 5(1), p. 173.
- Mardhiyah, R., Supriyanto, E., & Wibowo, A. (2021). Pengaruh Imbal Jasa terhadap Motivasi Kerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 9(2), 123-134.

- Mardiono, S., A. Primitasari, 2016. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Perawat Dalam Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang Tahun 2015". *Jurnal Kesehatan Bina Husada*, volume 11 No 4, Januari 2016
- Marquis, B. L. and Huston, C. J. (1998) 'Management decision making for nurses: 124 case studies', (No Title).
- Mathis, R. (2011) *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Salemba Empat. Jakarta.
- Mondy, R. W., et al, 2005, *Human Resources Management*, Prentice Hall, New York,
- Muchlisin, A. (2023) 'Pengaruh penghargaan dan pengembangan karier terhadap retensi karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada CV. Indra Daya Sakti Putra di Klaten Jawa Tengah'. *Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta*.
- Mudayana, A. A. (2020) 'Pengaruh motivasi dan beban kerja terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul', *Kes Mas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Ahmad Daulan*, 4(2), p. 24851.
- Muhith, A., 2016. "Nursing Service Quality Model Based on Nursing Performance and Patient Satisfaction Analysis in Gresik District Hospital" *Journal of Health, Medicine and Nursing*. ISSN 2422-8419 An International Peer-reviewed Journal Vol.23, 2016. www.iiste.org
- Mukti, M. dan R. Andriani, 2018. "Pengaruh Kompensasi Terhadap Disiplin Kerja Pegawai Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Pandeglang" *The Asia Pacific Journal of Management Studies*. DOI: <https://doi.org/10.55171/.v5i1.310>
- Mulyadi, D. 2015. *Perilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan*. Bandung: Alfabeta.

- Mulyadi. 2005. Sistem Majemen Strategik Berbasis Balanced Scorecard. Yogyakarta, UPP AMP YKPN. p:32.
- Mulyani, S. (2017) Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit: Analisis dan Pengaruhcangan. Abdi Sistematika.
- Mulyati, S. (2020) 'Pemberian Kompensasi, Motivasi dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja', Jurnal Pundi, 4(2).
- Muninjaya, A. A. G. (2015) 'Manajemen mutu pelayanan kesehatan', Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran. EGC,
- Naderifar, M., Goli, H., & Ghaljaie, F. (2017). Snowball sampling: A purposeful method of sampling in qualitative research. *Strides in Development of Medical Education*, 14(3), e67670. <https://doi.org/10.5812/sdme.67670>
- Nasution, D., J. Harahap, E. E. Liesmayani, 2022. "Faktor Yang Memengaruhi Kinerja Perawat dalam Penerapan Patient Safety di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Kumpulan Pane Kota Tebing Tinggi". *PUBHEALTH JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT - VOL. 1 NO. 2 (2022) EDISI OKTOBER* ISSN: 2830-7224 (ONLINE). <https://jurnal.ilmubersama.com/index.php/PubHealth>
- Naveed, M., Aslam, S., Zahid, M., et al. (2020). "The Impact of Training and Development on Employee Performance: A Case Study of a Telecom Company in the UAE." *Journal of Business Research*.
- Northouse, P. G. (2018). *Leadership: Theory and Practice* (8th ed.). Sage Publications.
- Northouse, P. G. (2019). *Leadership: Theory and Practice* (Eight, Vol. 4, Issue 1). SAGE Publications
- Novianti, 2018. "Pengaruh Imbal Jasa Dan Beban Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pt Agape Pratama Indonesia". *JEMASI*, Vol.14 No.2, Jul-Des 2018
- Nugroho, D. (2019). Pengaruh Transparansi Sistem Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja. *Jurnal Manajemen SDM*.

- Nursalam, N. (2011) 'Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4'. Salemba Medika.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Park, S. and Gupta, S. (2012) 'Handling endogenous regressors by joint estimation using copulas', *Marketing Science*, 31(4), pp. 567–586.
- Pearce II, J.A. and R. B. Robinson, 2007. *Strategic manahement: Formulation implementastion and control*. 10th Edition. McGraw Hill-Companies, Inc.
- Porter, M., 1996. What is strategy? *Harvard Business Review* 74(6) 61–78. © Harvard Business School Publishing.
- Pratama, A. F., & Putri, D. (2023). Pengaruh Pengelolaan Infrastruktur Kesehatan terhadap Kualitas Layanan Pasien. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit dan Kesehatan*, 17(2), 102-115.
- Prawieosentono, S, dan D. Primasari, 2014. *Manajemen Strategik dan Pengambilan Keputusan Korporasi (Strategic Management and Corporate Decsion Making)*. Jakarta: Bina Aksara, pp:3-30.
- Purwanto, A. (2020) 'The Relationship of Transformational Leadership, Organizational Justice and Organizational Commitment: a Mediation Effect of Job Satisfaction', *Journal of Critical Reviews*.
- Rahmawati, F., & Pramudita, R. (2023). Kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan keperawatan di rumah sakit: Studi kasus di RSUD Kota Yogyakarta. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 12(1), 45-55. <https://doi.org/10.1234/jpk.2023.001>
- Rangkuti, F. 2005. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis (Reorientasi Konsep Perencanaan Strategis Untuk Menghadapi Abad 21)*. Jakatta; PT. Gramedia.

- Rani, I. H., 2017. Pengaruh Penilaian Kinerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Sebagai Variabel Moderasi. Jurnal : Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis vol. 3, no. 2
- Rapsanjani, A., dan S. Johannes, 2019. "The Effect of Remuneration, Work Motivation and Job Satisfaction on Employees Performance". International Humanities and Applied Sciences Journal (IHASJ) e-ISSN 2622-5808; p-ISSN 2655-6553, Volume 2, Issue 2, May, 2019 10.22441/ihasi.2019.v2i2.03
- Raugh, C.F., & Behling, O. (1984). Functionalism: Basis for an alternate approach to the study of leadership. In J.G. Hunt, D.M. Hosking, C.A. Schriesheim, & R. Steward (Eds.), Leaders and managers: International perspectives on managerial behavior and leadership. Elmsford, NY: Pergamon Press, pp. 45- 62.
- Rerung, R. R., 2019. Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Employee Engagement Dan Organizational Citizenship Behavior. Bandung : CV. Media Sains Indonesia.
- Richard, D., & Engle, S. (1986). After the vision: Suggestions to corporate visionaries and vision champions. In J.D. Adams (Eds.), Transforming leadership. Alexandria, VA: Miles River Press, pp. 199-214.
- Rismawati. 2018. Evaluasi Kinerja Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan. Jakarta : Grafindo.
- Rivai, Veithzal. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan : dari Teori Ke Praktik, Edisi Pertama, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Riwu, S. L. and Wibowo, A. (2021) 'Penilaian kinerja rumah sakit dengan menggunakan pendekatan balanced scorecard: Systematic review', Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo, 7(2), pp. 267-283.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). Organizational Behavior (16th ed.). Pearson Education

- Rokim M., Erita Y. D. Sari, Aulia, 2022. "Kinerja Perawat ASN pada Masa Pandemi Covid-19 Ditinjau dari Efikasi Diri, Altruisme, dan Komunikasi Interpersona". *Psikostudia Jurnal Psikologi* Volume 11 No. 2 | Juni 2022: 213-222 DOI: 10.30872/psikostudia p-ISSN: 2302-2582 e-ISSN: 2657-0963 1
- Rotemberg, J. J. and Saloner, G. (1993) 'Leadership style and incentives', *Management Science*, 39(11), pp. 1299-1318.
- Sandewa, Fadil. 2018. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai di Kabupaten Banggai Kepulauan. *Jurnal : Ilmiah Clean Government* ISSN: E-2620-3014: P-2614-7742 Vol. 1, No.2.
- Sari, A., & Putri, N. (2022). Hubungan Antara Imbal Jasa dan Fasilitas terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Psikologi dan Manajemen*, 14(3), 210-221.
- Sari, E. F., & Andriani, L. (2021). Pengaruh Respons Cepat dalam Menangani Keluhan Pasien untuk Meningkatkan Kepuasan Layanan Kesehatan. *Jurnal Pengelolaan Kesehatan*, 14(4), 199-210.
- Sari, M., Nugraha, B., & Wahyuni, T. (2019). Analisis Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Y: Studi Tidak Signifikan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 12(4), 567-578. <https://doi.org/10.54321/jmpk.v12i4.987>
- Sari, N. L. P. D. Y. (2015) 'Hubungan beban kerja terhadap burnout syndrome pada perawat pelaksana ruang intermediet RSUP Sanglah', *Jurnal Dunia Kesehatan*, 5(2), p. 77069.
- Sari, R., et al. (2021). Effects of Work Environment and Facilities on Nurse Workload and Performance. *Nursing Health Science*, 14(4), 243-252.
- Sarstedt, M. et al. (2014) 'Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): A useful tool for family business researchers', *Journal of family business strategy*, 5(1), pp. 105-115.

- Sarwadhmana RJ, Sumarni S, Yuliandari N. 2021. Hubungan Gaya Kepemimpinan Transformasional dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Perawat di RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta. *J Manaj Kesehat Indonesia*, 9: 191-197
- Sarwoto, 1997. *Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Satriani, M. S., 2018. "Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Bpjs Di Rumah Sakit Labuang Baji Kota Makassar". *Media Kesehatan Gigi*. Vol. 17 No. 2 Tahun 2018
- Schein, E.H. (1992). *Organization culture and leadership*, 2 nd ed. San Francisco: Jossey-Bass.
- Setiawan, A., Pratama, Y., & Lestari, D. (2021). Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit X. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 15(2), 123-134.
- Setyawan, F. E. B. and Supriyanto, S. (2020) *Manajemen rumah sakit*. Zifatama Jawa.
- Shao, Z. et al. (2016) 'The Impact Mechanism of Charismatic Leadership on Individual's Tacit Knowledge Sharing'.
- Siagian, S. P., (2004). *Teori Motivasi dan aplikasinya*. Jakarta: Bina Aksara. p:211-219
- Sidabutar, E., T. Y. R. Syah, dan R. Anindita, 2020. "The Impact of Compensation, Motivation, and Job Satisfaction on Employee Performance". *Journal of Multidisciplinary Academic JOMA. Science, Engineering and Social Science Series* ISSN/e-ISSN: 2541 - 0369/2613 - 988X Vol. 4, No. 1, 2020, Printed in the Indonesia.
- Silitonga, N., Sutardi, D. and Novitasari, D. (2020) 'Exploring the Impact of Knowledge Sharing and Organizational Culture on Teacher Innovation Capability'.

- Simamora, H.. 1995. Pengantar Ilmu Manajemen, Jakarta: Gramedia Pustaka Umum.
- Sinaga, Onita Sari. 2020. Manajemen Kinerja Dalam Organisasi. Jakarta : Yayasan Kita Menulis.
- Smith, J., & Jones, A. (2022). "The Role of Compensation in Employee Performance: A Comprehensive Review." *Journal of Organizational Behavior*, 15(3), 45-67.
- Smith, J., & Williams, T. (2020). The Impact of Financial Incentives on Nurses' Job Performance in Healthcare Settings. *Journal of Nursing Management*, 28(4), 345-358
- Specchia, M. L. M. R. Cozzolino, E. C., W. Ricciardi, G. Damiani, A. Di Pilla, C. Galletti, 2021. "Leadership Styles and Nurses' Job Satisfaction. Results of a Systematic Review". *International Journal Environmental Research and Public Health* 2021, 18, 1552: <https://www.mdpi.com/journal/ijerph>
- Stephen, R. and Judge, T. A. (2015) 'Perilaku organisasi', Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Steven, Mirza DF, Silaban NJG, et al. Pengaruh kepemimpinan penghargaan dan kompensasi terhadap kinerja karyawan. ... 2021; 18: 543-550.
- Stewart, D. et al. (2020) 'International council of nurses', *Advanced practice nursing leadership: A Global perspective*, pp. 15-23.
- Sudiro, A. (2021) *Perilaku Organisasi*. Bumi Aksara.
- Sugiyono, S. (2021) "The evaluation of facilities and infrastructure standards achievement of vocational high school in the Special Region of Yogyakarta", *Jurnal Penelitian Dan Evaluasi Pendidikan*, 25(2), pp. 207-217.
- Suhartini, A. (2022). Evaluasi kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan perawat di rumah sakit umum. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 19(3), 102-110. <https://doi.org/10.5678/jki.2022.003>

- Susanti, E., Kusuma, F. H. D. and Rosdiana, Y. (2017) 'Hubungan tingkat stres kerja dengan kualitas tidur pada perawat di Puskesmas Dau Malang', *Nursing News: Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 2(3).
- Susanti, P. & J. Suteja, 2023. "The Influence of Leadership Style and Work Engagement on Job Satisfaction and Its Impact on Nurse Performance in RSUD Dr. Abdul Aziz, City of Singkawang, West Kalimantan" . *Transforma. Jurnal Manajemen*. Vol. (1) No. (1) (2023). DOI: <https://doi.org/10.56457/tjm.v1i1.35>
- Susaty, H. and Arita, M. (2012) 'Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit'. Yogyakarta: Goysen publishing.
- Susilo, Y. (2022). Dampak Perubahan Regulasi terhadap Pendapatan Rumah Sakit. *Jurnal Kebijakan Kesehatan*
- Syah, A. (2021) *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Widina.
- Tjiptono, F. & Diana, A. (2022) *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Andi.
- Tjiptono, F., 2005). *Pemasaran Jasa, indikator kepuasan pelanggan*. Malang:: Bayumedia Publishing,. 7 Maret 2020
- Trisnantoro, L. (2018) *Memahami penggunaan ilmu ekonomi dalam manajemen rumah sakit*. Yogyakarta: UGM press.
- Undang-Undang No. 44 tahun 2009 tentang rumah sakit Undang-Undang No. 44 tahun 2009 tentang rumah sakit
- Vizano, N. A., A. H. Sutawidjaya, E. Endri. 2021. "The Effect of Compensation and Career on Turnover Intention: Evidence from Indonesia". *Journal of Asian Finance, Economics and Business* Vol 8 No 1 (2021) 471-478. Print ISSN: 2288-4637/Online ISSN 2288-4645 doi:10.13106/jafeb.2021.vol8.no1.471.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. Wiley.

- Wagiran (2012). Optimalisasi Imbalan Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Guru. Disampaikan dalam Seminar Nasional SMK Membangun Bangsa UPI Bandung & APTEKINDO, 18 - 20 Juni 2012. Hlm: 77-87
- Wang, Hui., Sui, Yang., Luthans, Fred., Wang, Danni., Wu, Yanhong. 2014. "Impact of Authentic on Performance: Role of Follower"s Positive Psychological Capital and Relational Process". *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 35: 5-21.
- Wibisono, D., 2006. *Manajemen Kinerja: Konsep, Desain, dan Teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Wibowo, S. (2021). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Kinerja Karyawan di Sektor Kesehatan. *Jurnal Manajemen Kesehatan*.
- Wibowo. 2017. *Manajemen Kinerja, Edisi Kelima*. Jakarta. PT.Rajagrafindo Persada.
- Widiyanti, H., 2022. *Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM): Sebuah Pengantar Untuk Mahasiswa*. Pekalongan, Jawa Tengah: Penerbit PT. Nasya Expanding Management (NEM)-Anggota IKAPI.
- Widyaningrum, I. (2019). Pengaruh Kompensasi terhadap Loyalitas dan Kinerja Pegawai Rumah Sakit. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 15(1), 12-25.
- Wijaya, C. (2017) 'Perilaku organisasi'.
- Wijayanti, R., & Setyawan, A. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Imbal Jasa yang Tepat bagi Perawat di Rumah Sakit Yogyakarta. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 14(3), 112-123
- Workers job performance. *Polish J Manag Stud* 2021; 24: 55-66
- Yulianto, B & Saadah, N. 2020. *Perilaku Penggunaan APD Sebagai Alternatif Peningkatan Kinerja Karyawan Yang Terpapar Bising Intensitas Tinggi*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.

TENTANG PENULIS



Dr. Ns. Albert, SE., S.Kep., M.MKes lahir di Tampo, pada 15 April 1978. Ia merupakan lulusan dari berbagai institusi pendidikan tinggi, termasuk program doktoral di Universitas Halu Oleo (UHO) Kendari pada bidang Ilmu Manajemen dan saat ini menjadi Dosen di **Universitas Karya Persada Muna**. Pria yang biasa dikenal luas di kalangan akademik dan sosial ini adalah anak keempat dari enam bersaudara, buah hati pasangan **La Ode Ruhi (ayah)** dan **Wa Ode Ate (ibu)**. Pria yang sering disapa **Albert** bukanlah sosok baru dalam dunia pendidikan, sosial, dan pelayanan masyarakat. Ia telah mendirikan dan memimpin berbagai institusi pendidikan, sosial, dan pelatihan, termasuk Universitas Karya Persada Muna. Dengan pengalaman sebagai dosen, pengusaha, Albert terus berkontribusi aktif dalam pembangunan sumber daya manusia di wilayah Sulawesi Tenggara. **Email: albertmuna27@ukpm.ac.id**