

Pengaruh Faktor Internal dan Eksternal Terhadap Kepatuhan Perawat Dalam Melaksanakan Standar Prosedur Operasional Pemasangan Kateter di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II

Maria Ulfa^{1*} & Tantri Sarzuli²

*Penulis Korespondensi: missmariaulfa@gmail.com

¹Rumah Sakit Sarila Husada Sragen

²Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

INDEXING

Keywords:

Nurses compliance, Standard Operating Procedures of catheter installation, Catheter

Kata kunci:

Kepatuhan Perawat, Standar Prosedur Operasional Pemasangan Kateter, Keteter

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine factors that influence nurses obedience in implementing SOP of catheter installation at PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II Hospital. This study using the cross-sectional approach which results are presented in analytical descriptive. Research subjects are 30 observed nurses, taken from Emergency room, Naim room, Wardah room, Firdaus room and Zaitun room, by proportionate purposive sampling technique; and 97 nurses for questionnaire. Internal and external factors have no significant effect on the nurses compliance in implementing SOP of catheter installation at PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II Hospital. Nurses perform catheter properly and accordant to the SOP are 73.33%.

Tujuan Penelitian ini adalah mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan perawat dalam melaksanakan SPO pemasangan kateter di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II. Penelitian ini menggunakan pendekatan cross sectional yang hasilnya disajikan secara deskriptif, dengan subjek penelitian diambil diruang UGD, bangsal naim, bangsal wardah, bangsal firdaus dan bangsal zaitun sebanyak 30 perawat untuk diobservasi diambil dengan menggunakan teknik proportionate accidental sampling dan 97 perawat untuk data pengisian kuesioner. Faktor internal dan eksternal tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan perawat dalam melaksanakan SPO pemasangan kateter di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II. Perawat melakukan pemasangan kateter dengan baik dan sesuai dengan SPO sebesar 73,33%.

© 2016 JMMR. All rights reserved

PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan dan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat¹. Salah satu rumah sakit swasta yang ada di Yogyakarta adalah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II. Rumah sakit ini memiliki visi menjadi rumah sakit Islam rujukan terpercaya dengan kualitas pelayanan dan pendidikan kesehatan yang islami, aman profesional, cepat, nyaman dan bermutu. Dalam meningkatkan mutu pelayanan dirumah sakit maka setiap rumah sakit harus memiliki Standar Prosedur Operasional (SPO) dalam melakukan tindakan medis kepada pasiennya.

Standar prosedur operasional adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator - indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan². Infeksi yang terjadi pada pasien selama perawatan di rumah sakit atau fasilitas kesehatan lainnya disebut dengan Hospital Acquired Infection (HAIs). Tiga kasus terbanyak yang sering terjadi didunia adalah pneumonia, gastrointestinal illness, and urinary tract infections. Infeksi saluran kencing (ISK) merupakan salah satu kejadian HAIs yang paling sering terjadi dikarenakan pemasangan kateter yang tidak sesuai dengan SPO yang telah ada.

Di Indonesia sendiri, sebuah penelitian dilakukan di 10 RSUD pendidikan. Didapatkan angka kejadian HAIs yang cukup tinggi, berkisar antara 6-16% dengan rata-rata 9,8%. Sedangkan untuk angka kejadian infeksi saluran kemih secara umum pada pasien dengan pemasangan kateter pada tahun 2010 presentasi rata-rata sekitar 0,277% dari jumlah pasien yang terpasang kateter 3540 orang dengan rata-rata kejadian tujuh hari setelah pemasangan³.

Dengan masih tingginya tingkat kejadian HAIs yang membahayakan bagi keselamatan pasien terutama di negara berkembang dengan berbagai hal sebagai faktor presdiposisinya salah satunya adalah kurang sterilnya peralatan medis yang digunakan karena perawat tidak mentaati SPO yang telah ditetapkan sehingga membuat penelitian ini dirasa perlu dilakukan. Karena adanya kemungkinan ketidakpatuhan perawat terhadap SPO memiliki faktor tertentu baik internal maupun eksternal. Faktor – faktor yang mempengaruhi kepatuhan perawat, yaitu:

Faktor internal

Usia

Semakin cukup usia seseorang maka tingkat kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih matang dalam berpikir dan bekerja. Semakin dewasa seseorang, maka cara berfikir semakin matang dan teratur melakukan suatu tindakan⁴. Sehingga semakin matang usia perawat diharapkan dapat meningkatkan kinerja, dan dapat menyalurkan pengetahuan dan pengalamannya untuk meningkatkan pelayanan kepada pasien rumah sakit⁵.

Jenis Kelamin

Perbedaan nilai dan sifat berdasarkan jenis kelamin ini akan mempengaruhi pria dan wanita dalam membuat keputusan dan praktik. Para pria akan bersaing untuk mencapai kesuksesan dan lebih cenderung melanggar peraturan yang ada karena mereka memandang pencapaian prestasi sebagai suatu persaingan. Berkebalikan dengan pria yang mementingkan kesuksesan akhir atau relative performance, para wanita lebih mementingkan self performance. Wanita akan lebih menitikberatkan pada

pelaksanaan tugas dengan baik dan hubungan kerja yang harmonis, sehingga wanita akan lebih patuh terhadap peraturan yang ada^{6,7}.

Masa kerja

Pengalaman atau masa kerja adalah keseluruhan pelakoran yang diperoleh seseorang dari peristiwa yang dialami selama perjalanan kerja⁸. Semakin lama seseorang bekerja dalam satu bidang maka semakin terampil seseorang dalam pekerjaannya⁹.

Pengetahuan

Sebuah penelitian menyatakan bahwa perilaku seseorang itu didasari oleh pengetahuan yang diketahuinya, semakin banyak pengetahuan seseorang maka perilakunya lebih baik dari pada seseorang yang pengetahuannya sedikit⁴. Pengetahuan seseorang bisa didapatkan dari pendidikan formal, nonformal, dan juga dari pengalaman seseorang (sesuatu yang pernah dialami seseorang tentang sesuatu hal). Setiap pengetahuan yang didapat dari manapun¹⁰.

Sikap

Sikap adalah suatu bentuk evaluasi atau reaksi perasaan terhadap suatu objek. Sikap secara nyata menunjukkan konotasi adanya kesesuaian reaksi terhadap stimulus tertentu yang dalam kehidupan sehari - hari merupakan reaksi yang bersifat emosional terhadap stimulus sosial⁴. Seseorang akan cenderung bersikap positif jika memiliki pengetahuan dan faktor eksternal yang mendukung orang tersebut.

Faktor eksternal

Lingkungan kerja

Lingkungan adalah seluruh kondisi yang ada di sekitar manusia dan pengaruhnya yang dapat mempengaruhi perkembangan dan perilaku orang atau kelompok⁴. Lingkungan kerja yang baik bagi seorang perawat sangatlah penting misalnya membangun dukungan sosial dari pimpinan rumah sakit, kepala perawat, perawat itu sendiri dan teman-teman sejawat. Lingkungan yang harmonis dan positif akan membawa dampak yang positif pula pada kinerja perawat,

kebalikannya lingkungan negatif akan membawa dampak buruk pada proses pemberian pelayanan asuhan keperawatan.

Karakteristik Kelompok

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 keperawatan¹¹. Kinerja perawat dipengaruhi secara bersama-sama oleh kepuasan kerja dan persepsi perawat tentang kepemimpinan¹².

Beban Kerja

Faktor beban kerja terdiri dari quantitative workload, qualitative workload dan workload variability. Dari ketiga faktor tersebut workload variability merupakan faktor yang paling tinggi dalam beban kerja karyawan. Beban kerja dapat mempengaruhi stres kerja karyawan selain itu juga dapat mempengaruhi pelayanan kepada pasien serta keselamatan pasien sehingga kinerja perawat menjadi rendah¹³. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi beban kerja yang diterima dapat menyebabkan stres kerja sehingga bisa mempengaruhi kinerja dalam bekerja.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian non-eksperimental yang menggunakan rancangan penelitian secara cross sectional yang hasilnya disajikan secara deskriptif. Lokasi penelitian ini adalah Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II. Waktu penelitian ini terhitung dari minggu ketiga bulan Maret 2015 sampai minggu kesatu bulan Mei 2015. Populasi pada penelitian ini sebanyak 96 orang perawat di rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II. Untuk observatif digunakan responden sebanyak 30 orang perawat diambil dengan menggunakan teknik proportionate accidental

sampling dan sesuai dengan. Sedangkan untuk pengisian kuesioner digunakan responden sebanyak 96 orang perawat.

Kriteria inklusi penelitian ini sebagai berikut: Perawat merupakan perawat aktif, baik bekerja secara tetap maupun kontrak, Bersedia mengikuti penelitian dan Informed Consent. Semua umur dan jenis kelamin. Kriteria Eksklusi: Mahasiswa pendidikan profesi keperawatan, Perawat yang tidak bersedia mengikuti penelitian.

Pengumpulan data dengan data primer yaitu data yang diperoleh dari responden dengan menggunakan kuesioner data primer dari kuisisioner dan lembar observasi. Pengolahan data dilakukan dengan:

Editing

Editing dalam penelitian ini berupa kegiatan pengecekan isi kuesioner dari responden apakah jawaban sudah lengkap, jelas, relevan dan konsisten dalam penelitian.

Coding

Coding adalah mengklasifikasikan jawaban-jawaban yang ada menurut macamnya. Klasifikasi dilakukan dengan jalan menandai masing - masing jawaban dengan kode berupa angka.

Data Entry

Data entry yaitu proses memasukan data ke dalam kategori tertentu untuk dilakukan analisis data dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS.

Tabulating

Tabulating adalah langkah memasukkan data-data hasil penelitian ke dalam tabel-tabel sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan.

Cleaning

Cleaning adalah mengecek kembali data yang sudah dientry apakah ada kesalahan atau tidak, membuang data yang sudah dipakai. Teknik analisis

data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi berganda.

internal dan eksternal terhadap kepatuhan dan jika hasilnya >0,05 maka tidak ada pengaruhnya.

Analisi Data

Dalam penelitian ini analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif, regresi berganda, regresi logistik dan croosstab. Analisis daya digunakan dengan pengujian hipotesis dengan batas kemaknaan 0,05. Jika hasil <0,05 maka ada pengaruh faktor

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian disajikan pada Tabel 1, 2 dan 3. Pembahasan penelitian ini disajikan pada bagian selanjutnya.

Tabel 1. Statistik Deskriptif Semua Variabel

| Variabel | Mean | Minimal | Maksimal | SD | 95% CI |
|--------------------|----------|---------|----------|----------|---------------------|
| Umur | 26.8333 | .00 | 47.00 | 7.42636 | 25.3286 - 28.3381 |
| Jenis Kelamin | - | - | - | - | - |
| Masa Kerja | 4.1178 | .00 | 25.00 | 5.72422 | 2.9580 - 5.2777 |
| Pengetahuan | 4.5104 | 3.00 | 5.00 | 0.63237 | 4.3823 - 4.6385 |
| Sikap | 75.6146 | 63.00 | 87.00 | 6.19910 | 74.3585 - 76.8706 |
| Tingkat Pendidikan | - | - | - | - | - |
| Faktor Eksternal | 128.3750 | 99.00 | 155.00 | 10.92390 | 126.1616 - 130.5884 |
| Kepatuhan | 24.6000 | 23.00 | 26.00 | 1.10172 | 24.1886 - 25.0114 |

Tabel 2. Persentase Responden Terhadap Semua Variabel

| VARIABEL | KETERANGAN | JUMLAH | PERSENTASE | TOTAL |
|--------------------|----------------|--------|------------|-------|
| Kepatuhan | Patuh | 22 | 73,33% | 30 |
| | Tidak Patuh | 8 | 26,67% | |
| Usia | >35 | 13 | 13,54 % | 96 |
| | <35 | 80 | 83,33 % | |
| | Tidak ada data | 3 | 3,13 % | |
| Jenis Kelamin | Laki-laki | 16 | 16,67 % | 96 |
| | Perempuan | 77 | 80,20 % | |
| | Tidak ada data | 3 | 3,13 % | |
| Masa Kerja | >10 | 10 | 10,42 % | 96 |
| | <10 | 81 | 84,38 % | |
| | Tidak ada data | 5 | 5,20 % | |
| Pengetahuan | Baik | 7 | 7,29 % | 96 |
| | Kurang | 89 | 92,71 % | |
| Sikap | Baik | 86 | 89,58 % | 96 |
| | Kurang | 10 | 10,42 % | |
| Tingkat Pendidikan | D III | 68 | 70,83 % | 96 |
| | DIV | 2 | 2,08 % | |
| | S1 | 23 | 23,96 % | |
| Faktor Eksternal | Tidak ada data | 3 | 3,13 % | 96 |
| | Baik | 77 | 80,20 % | |
| | Kurang | 19 | 19,80 % | |

Tabel 3. Hasil Analisis

| Variabel | t | Sig. |
|--------------------|--------|------|
| Constant | 8.225 | .000 |
| Usia | .436 | .667 |
| Jenis Kelamin | - | .129 |
| Masa Kerja | -.265 | .793 |
| Pengetahuan | -.808 | .437 |
| Sikap | -1.884 | .071 |
| Tingkat Pendidikan | - | .754 |
| Faktor Eksternal | -1.146 | .262 |

Pembahasan

Jika nilai sig. $<0,05$ maka terdapat pengaruh faktor internal (usia, jenis kelamin, masa kerja, pengetahuan, sikap, dan tingkat pendidikan) dan eksternal terhadap kepatuhan perawat dalam melaksanakan SPO pemasangan kateter. Jika nilai sig. $>0,05$ maka tidak terdapat pengaruh faktor internal (usia, jenis kelamin, masa kerja, pengetahuan, sikap, dan tingkat pendidikan) dan eksternal terhadap kepatuhan perawat dalam melaksanakan SPO pemasangan kateter. Penjelasan untuk setiap variabel akan dijelaskan dibawah ini:

Usia

Usia tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan perawat dalam melaksanakan SPO pemasangan kateter di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II. Dari 30 perawat yang usianya diatas 35 tahun sebanyak 5 orang dan dibawah 35 tahun sebanyak 25 orang. Perawat berusia diatas 35 tahun yang tidak patuh terhadap SPO sebanyak 1 orang sedangkan perawat yang dibawah 35 tahun sebanyak 6 orang. Hal ini membuktikan bahwa semakin bertambahnya usia perawat tidak menjamin bahwa seorang perawat akan selalu patuh terhadap SPO atau peraturan yang telah ditentukan oleh rumah sakit.

Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa 27% perawat tidak patuh dan 73% perawat patuh terhadap SPO pemasangan kateter. Dari 27% perawat yang tidak patuh terdiri dari 6 perawat berjenis kelamin perempuan dan 2 perawat berjenis kelamin laki-laki. Sedangkan dari 73% perawat yang patuh terdiri dari 18 berjenis kelamin perempuan dan 4 perawat berjenis kelamin laki-laki. Sehingga perbedaan jenis kelamin tidak dapat menentukan seorang perawat akan lebih patuh ataupun tidak dalam melaksanakan SPO pemasangan kateter.

Masa Kerja

Dari penelitian ini didapatkan sebanyak 87% perawat patuh dan 13% perawat tidak patuh terhadap SPO pemasangan kateter. Dari 87% perawat yang patuh terdiri dari 3 perawat yang bekerja >10 tahun dan 20 perawat yang bekerja <10 tahun. Sedangkan dari 13% perawat yang tidak patuh terdiri atas 3 perawat yang bekerja <10 tahun. Menurut asumsi peneliti sendiri ketidakpatuhan pada 3 perawat ini disebabkan karena perawat tersebut masih baru dalam lingkungan pekerjaan. Sehingga perawat tersebut belum bisa beradaptasi dengan masalah yang muncul dilingkungan pekerjaan, hal ini akan mempengaruhi cara kerja perawat dan menghasilkan ketidakpatuhan terhadap ketentuan/SPO yang telah ada.

Pengetahuan

Dari penelitian ini didapatkan bahwa 73% perawat patuh dan 23% perawat tidak patuh terhadap SPO pemasangan kateter. Dari 73% perawat yang patuh terdiri atas 21 perawat berpengetahuan baik dan 1 perawat berpengetahuan kurang. Sedangkan 23% perawat yang tidak patuh terdiri atas 8 perawat berpengetahuan baik. Menurut asumsi peneliti sendiri ketidakpatuhan perawat yang memiliki pengetahuan yang baik kemungkinan dikarenakan semakin banyak pengetahuan yang dimiliki oleh perawat maka semakin luas pemahaman terhadap suatu kasus sehingga dapat mempengaruhi pengambilan keputusan dalam tindakan medis. Hal inilah yang menyebabkan perawat bisa mengenyampingkan peraturan atau SPO yang telah ada. Sehingga perawat cenderung untuk tidak patuh terhadap SPO pemasangan kateter.

Sikap

Pada penelitian ini didapatkan hasil 77% perawat patuh terhadap SPO pemasangan kateter yang terdiri atas 19 perawat memiliki sikap baik dan 4 perawat memiliki sikap yang kurang. Sisanya yakni 23% perawat tidak patuh terhadap SPO pemasangan kateter yang terdiri dari 7 perawat memiliki sikap yang baik. Menurut asumsi peneliti hal ini disebabkan oleh pengetahuan perawat. Karena pengetahuanlah yang memiliki peranan besar dalam memotivasi tindakan seseorang. Bisa saja sikap perawat baik tetapi pengetahuan yang dimiliki kurang sehingga perawat cenderung bertindak negatif atau tidak mentaati SPO pemasangan kateter.

Tingkat Pendidikan

Dari 30 perawat terdapat 8 perawat yang tidak patuh yang terdiri dari 1 perawat lulusan S1 Keperawatan dan 7 perawat lulusan D III Keperawatan. Sedangkan perawat yang patuh terdiri dari 5 perawat lulusan S1 Keperawatan, D IV Keperawatan dan 16 perawat lulusan D III Keperawatan. Menurut peneliti sendiri ketidakpatuhan perawat yang memiliki tingkat pendidikan yang cukup tinggi dikarenakan perawat tersebut menganggap pendidikannya cukup tinggi sehingga kepatuhannya dalam pemasangan kateter dianggapnya kurang

penting. Tingkat pendidikan yang dimiliki oleh seseorang tidaklah menjamin bahwa orang tersebut akan selalu patuh dalam terhadap SPO pemasangan kateter.

Faktor Eksternal

Pada penelitian ini didapatkan hasil 73% perawat patuh dan 27% perawat tidak patuh terhadap SPO pemasangan kateter. Perawat yang tidak patuh terhadap SPO pemasangan kateter adalah perawat yang memiliki pengaruh faktor eksternal yang baik. Faktor eksternal ini terdiri dari lingkungan kerja, karakteristik kelompok dan beban kerja. Menurut asumsi peneliti sendiri faktor eksternal bisa mempengaruhi secara positif ataupun negatif. Jika perawat berada di lingkungan kerja yang baik didukung oleh kelompok kerja yang kompak serta beban kerja pada perawat yang tidak berat maka perawat akan cenderung bertindak positif yakni dengan mematuhi SPO pemasangan kateter yang telah ditentukan. Tetapi jika salah satu faktor eksternal diatas tidak menunjang dengan baik maka perawat bisa saja bertindak negatif dengan tidak mematuhi SPO pemasangan kateter.

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel jaminan (*assurance*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan. Hal ini dapat diartikan jika sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki karyawan meningkat maka kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan akan meningkat pula.

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel empati (*emphaty*) tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan. Hal ini dapat diartikan jika kemudahan untuk memberikan keterangan dan perhatian kepada pasien dengan baik belum tentu meningkat maka kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan mempunyai kecenderungan menurun.

SIMPULAN

Hasil penelitian tentang Faktor yang mempengaruhi kepatuhan perawat dalam menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pemasangan

kateter di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II dapat disimpulkan: Perawat yang melaksanakan pemasangan kateter sesuai dengan SPO di rumah sakit sebanyak 22 perawat dengan minimal skor 24, Tidak terdapat pengaruh faktor internal (jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, lama kerja, pengetahuan, dan sikap) terhadap kepatuhan perawat dalam melaksanakan standar prosedur operasional (SPO) pemasangan kateter di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II, Tidak terdapat pengaruh faktor eksternal (lingkungan kerja, karakteristik kelompok dan beban kerja) terhadap kepatuhan perawat dalam melaksanakan standar prosedur operasional (SPO) pemasangan kateter di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dan kesimpulan yang diperoleh, maka dapat diberikan saran berupa: (1) Bagi rumah sakit diharapkan perlunya sosialisasi kepada seluruh tenaga kesehatan terutama perawat tentang SPO agar pelayanan kesehatan dirumah sakit semakin meningkat. (2) Perlunya dilakukan evaluasi secara berkala terhadap SPO agar SPO yang ada dapat dipakai secara optimal. (3) Meningkatkan kepatuhan perawat terhadap SPO dengan cara pengevaluasian kinerja perawat secara berkala dan rutin. (4) Penambahan jumlah SDM sehingga dapat mengurangi beban kerja pada perawat agar perawat dapat bekerja secara optimal.

6. Gilligan, C. (1982). *In a different voice : psychological theory and women's development*. Cambridge: Harvard University Press.
7. Richmond, K. A. (2001). *Ethical Reasoning, Machiavellian Behaviour, and Gender. The Impact on Accounting Students" Ethical Decision Making"*.
8. Wursono. (2003). *Dasar-dasar manajemen personalia*. Jakarta: Pustaka Dian
9. Supratman. (2008). *Model-model supervisi keperawatan klinik*. hal. 23.
10. Haslina. (2011). *Faktor yang berhubungan dengan kepatuhan perawat Dalam menjalankan Protap pemasangan Kateter Uretra Di ruang perawatan bedah dan interna RSUD Syekh Yusuf Gowa*. Makasar: Skripsi tidak diterbitkan. Fakultas Ilmu Keperawatan-UMI.
11. Robbins, S. (2008). *Organizational Behaviour*. Edisi 12. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
12. Suryanto, S. d. (2011). *Kepuasan Kerja dan Persepsi Perawat Tentang Kepemimpinan dengan Kinerja Perawat Pasca Sertifikasi ISO 9001/2008*. . *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan* , 14(1):36-43.
13. Gurses, P. A. (2008). *Impact of Performance Obstacles on Intensive Care Nurses Workload, Perceived Quality and Safety of Care, and Quality of Working Life*, *Health Research and Educational Trust*. 934, 422-443..

DAFTAR PUSTAKA

1. MENKES. (2010). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010 Tentang Klasifikasi Rumah Sakit*. Jakarta.
2. Atmoko, T. (2011). *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan*. Jakarta: PT Nuh Jaya.
3. Soewondo, E. (2007). *Penyakit Infeksi di Indonesia : Solusi Kini dan Mendatang*. Surabaya: Airlangga University Press.
4. Notoatmodjo, S. (2007). *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
5. Rumpea, S. d. (2010). *Hubungan karakteristik perawat dengan tingkat kepatuhan perawat melakukan cuci tangan di rumah sakit Columbia*. Medan: universitas Darma Agung.