



STUDY DESKRIPTIF REKRUTMEN PERAWAT DAN MUTU KLINIS PELAYANAN KEPERAWATAN DI RSUD MAJENE

Imran Yaman¹, Sandy Pradana², Ikram Bauk³

^{1,2,3} Department of Nursing, College of Health, Marendeng Majene,
West Sulawesi, Indonesia

Email: imran_stikmar@yahoo.co.id

Artikel info

Keyword: Nurses,
Recruitment, Clinical
Quality

Kata Kunci:
Perawat,
Rekrutmen,
Mutu Klinis

Abstract.

The success of a hospital in carrying out its functions is characterized by good service quality. Good service quality is influenced by human resources as one of the success factors. Nurses as the backbone in providing nursing services/care, occupy an irreplaceable position in the hospital. The aim of this research is to determine the process of recruiting nurses in the quality of clinical nursing services at Majene Hospital. This research is a type of descriptive analysis research using quantitative research methods with a cross-sectional design. The research results showed that 35 people (85.4%) participated in the recruitment process using the recruitment SOP and 6 people (14.6%) did not comply with the Recruitment SOP. This shows that 41 respondents (100%) measured the level of nursing services.

Abstrak. Keberhasilan rumah sakit dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan mutu pelayanan yang baik. Mutu pelayanan yang baik itu dipengaruhi oleh bagaimana sumber daya manusia sebagai salah satu faktor keberhasilannya. Perawat sebagai tulang punggung dalam memberikan pelayanan / asuhan keperawatan, menduduki posisi yang tidak tergantikan di rumah sakit. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui proses rekrutmen perawat dalam mutu pelayanan klinis keperawatan di RSUD Majene. Penelitian ini adalah jenis penelitian analisa deskriptif menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan desain *Cross sectional* atau potong lintang. Hasil penelitian menunjukkan responden dengan mengikuti proses rekrutmen dengan menggunakan SOP rekrutmen sebanyak 35 orang (85,4%) dan tidak sesuai dengan SOP Rekrutmen sebanyak 6 orang (14,6%). Hal ini menunjukkan responden yang melakukan pengukuran tingkat pelayanan keperawatan sebanyak 41 orang (100%)



PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu tempat pelayanan kesehatan dengan beberapa macam penyakit diantaranya karena infeksi. Hal ini dapat menyebabkan resiko penyebaran infeksi dari satu pasien ke pasien lainnya, begitupun dengan petugas kesehatan yang sering terpapar dengan agen infeksi. Penularan infeksi dapat melalui beberapa cara diantaranya melalui darah dan cairan tubuh, dari hal tersebut tindakan *Universal Precaution* harus ditingkatkan (Devi, 2013).

Arus globalisasi menuntut adanya percepatan pembangunan. Hal ini berakibat pada besarnya peran kesehatan penduduk untuk mendukungnya. Di lain pihak, berbagai kondisi masyarakat, termasuk kondisi perekonomian telah menyebabkan tingkat kesehatan penduduk yang masih rendah. Pada tahun 2010 indeks kesehatan masyarakat Indonesia menduduki peringkat ke 110 dari 172 negara di dunia. Kondisi kesehatan masyarakat yang masih rendah merupakan penyebab bahwa rumah sakit masih belum berfungsi sebagaimana mestinya. (Ina dkk, 2012)

Rumah sakit merupakan organisasi yang berfungsi melayani kesehatan masyarakat. Kualitas pelayanan rumah sakit di Indonesia masih dirasakan kurang memuaskan. Beberapa keluhan yang disebabkan adanya perbedaan persepsi mengenai pelayanan yang dirasakan oleh pasien rawat inap di kelas 3 dengan di VIP. Keluhan terjadi bukan hanya pada aspek infrastruktur, namun juga pelayanan dari Sumber Daya Manusianya. Waktu tunggu pasien untuk dilayani seringkali terlambat dan tidak sesuai dengan jadwal praktek yang sudah ditetapkan. (Supratman dan Prasetyo, 2010)

Sebagai institusi pelayanan kesehatan masyarakat yang mempunyai latar belakang permasalahan yang kompleks pengelolaannya, terutama pengelolaan sumber daya manusia, rumah sakit di Indonesia sampai saat ini masih banyak mendapat kritikan maupun saran atas ketidapuasan dalam masyarakat, terutama terkait kualitas pelayanan tenaga kesehatan. Keberhasilan rumah sakit dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan mutu pelayanan yang baik. Mutu pelayanan yang baik itu dipengaruhi oleh bagaimana sumber daya manusia sebagai salah satu faktor keberhasilannya. Dalam hal ini, perawat sebagai salah satu pelaku yang terlibat dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien di rumah sakit yang berhubungan langsung dengan pasien. Perawat sebagai tulang punggung dalam memberikan pelayanan/asuhan keperawatan, menduduki posisi yang tidak tergantikan di rumah sakit. (Grace, 2007)

Sebagai langkah awal yang sangat menentukan bagi tersedianya staf keperawatan yang berkualitas dan bermutu adalah dilakukannya proses rekrutmen dan seleksi bagi perawat. Tidaklah mudah mendapatkan tenaga keperawatan yang profesional bagi rumah sakit. Untuk melakukan proses rekrutmen dan seleksi ini diperlukan, kecermatan, agar tenaga keperawatan yang diterima dapat memenuhi kualifikasi perawat standar yang ditetapkan agar dapat melakukan tugas sesuai standar rumah sakit. (Sesily, 2011)

Menurut Loverdige dan Cumming (1996) seorang tenaga keperawatan memerlukan upaya pemberdayaan yang lebih baik sehingga diharapkan dapat meningkatkan profesionalisme dalam pemberian pelayanan dan asuhan keperawatan di rumah sakit. Terutama bila melihat bahwa tenaga perawat adalah tulang punggung suatu rumah sakit karena keberadaannya yang selalu dekat dengan pasien, 24 jam sehari. (Rijadi, 1994).

Penelitian yang dilakukan oleh Zhao et al. (2011) berjudul "Patients' preceptions of quality

nursing care in a Chinese hospital”. Hasil penelitian yang dilakukan di Cina dengan jumlah responden 440 orang di 18 unit rumah sakit Cina ditemukan hasil pasien akan merasa puas akan pelayanan yang berkualitas apabila ada kemajuan dari status kesehatan pasien dan proses keperawatan yang lebih baik adanya rasa homur perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan.

Penelitian ini juga dilakukan oleh Needleman et al. (2012) yang berjudul *The role of nurses in improving hospital quality and efficiency: real-world results*. Dari hasil penelitian tersebut ditemukan Rumah Sakit Magnet, California mempunyai program dan rumah sakit menerapkan garis depan pelayanan

adalah perawat dengan program peningkatan kinerja staf seperti Transformasi Care at The Bedside (TCAB) menggambarkan perawat dan staf, didukung oleh kepemimpinan, dapat terlibat aktif dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi perawatan di rumah sakit, serta keselamatan, keandalan, dalam memberikan pelayanan.

Hal ini didukung oleh penelitian Ina Ratnamasih dkk (2012) yang berjudul kompetensi SDM mempengaruhi kepuasan kerja dan kualitas pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Umum Swasta Bandung tahun 2012 ditemukan hasil dari pengaruh kompetensi SDM, kepuasan kerja dan kualitas pelayanan keperawatan yang berdasarkan wawancara dan kuesioner, serta diskusi kelompok yang telah dilakukan maka secara umum kompetensi SDM berpengaruh pada kepuasan kerja dan kualitas pelayanan. Semakin tinggi keahlian dan motivasi perawat, maka kualitas pelayanan yang diberikan mereka akan lebih baik.

Hal ini juga diperkuat dalam penelitian Anita Putri Wijayanti dan Siddiq Maulidin yang berjudul Analisis proses rekrutmen dan seleksi tenaga keperawatan guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Rumah Sakit Umum Daerah Soreang Kabupaten Bandung tahun 2015. Dalam penelitiannya ditemukan bahwa hasil dari analisis rekrutmen dan seleksi tenaga keperawatan guna meningkatkan SDM di Rumah Sakit Umum Daerah Soreang Kabupaten Bandung diketahui jumlah tenaga perawat lebih banyak dari tenaga medis, non paramedis perawatan dan non medis yaitu sebanyak 195 orang (47%), sehingga dapat dikatakan bahwa perawat mempunyai andil yang cukup besar dalam pencapaian kinerja rumah sakit. Untuk meningkatkan kinerja rumah sakit, maka salah satu cara yang harus dilakukan adalah mendapatkan tenaga perawat yang berkualitas dan sesuai dengan spesifikasi yang telah ditetapkan oleh rumah sakit.

METODE

Penelitian ini adalah jenis penelitian analisa deskriptif menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan desain *Crossectional* atau potong lintang. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Majene dan bagian kepegawaian serta ruangan rawat inap terdiri dari Perawatan Kebidanan, Perawatan Bedah, Perawatan Interna, Perawatan Anak, VIP, Neurology dan *Intensive Care Unit* (ICU).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Tabel 1

Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Perawat di Bagian Kepegawaian dan Ruang Rawat Inap di RSUD Majene

No	Jenis Kelamin Responden	(n)	(%)
1	Laki-laki	23	56,1
2	Perempuan	18	43,9
Total		41	100

Berdasarkan dari tabel diatas didapatkan distribusi responden berdasarkan jenis kelamin, responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 23 orang (56,1%) dan responden dengan jenis kelamin Perempuan sebanyak 18 orang (43,9%).

Tabel 2
Distribusi Responden Berdasarkan Umur Perawat di Bagian Kepegawaian dan Ruang Rawat Inap di RSUD Majene

No	Umur Responden	(n)	(%)
1	26-30 Tahun	24	51,1
2	31-35 Tahun	10	24,4
3	36-40 Tahun	5	19,6
4	41-46 Tahun	2	4,9
Total		41	100,0

Berdasarkan dari tabel diatas didapatkan distribusi responden berdasarkan umur , responden dengan umur 26-30 tahun yang tertinggi yaitu 24 orang (51,1%) dan yang terendah umur 41-46 tahun sebanyak 2 orang (4,9%)

Tabel 3
Distribusi Responden berdasarkan Pendidikan di Bagian kepegawaian dan Ruang Perawatan Inap di RSUD Majene

No	Pendidikan Responden	(n)	(%)
1	DIII	16	39,0
2	S1 Keperawatan	16	39,0
3	Ners	8	19,5
4	S2 Keperawatan	1	2,4
Total		41	100,0

Berdasarkan dari tabel diatas didapatkan distribusi responden berdasarkan pendidikan, responden dengan pendidikan DIII dan S1 Keperawatan yang tertinggi sebanyak 16 orang (39,0%), responden dengan pendidikan S2 Keperawatan yang terendah sebanyak 1 orang (2,4%)

Tabel 4
Distribusi Responden berdasarkan Perencanaan Tenaga Kerja Keperawatan di bagian Kepegawaian dan Ruang Perawatan Inap di RSUD Majene

No		(n)	(%)
1	Ya, sesuai SOP Rekrutmen RS	35	85,4
2	Tidak	6	14,6
Total		41	100,0

Berdasarkan dari tabel diatas didapatkan distribusi Responden berdasarkan Perencanaan Tenaga Kerja Keperawatan di bagian Kepegawaian dan Ruang Perawatan Inap , ya sesuai SOP Rekrutmen Rumah Sakit sebanyak 35 (85,4%) dan Tidak sesuai sebanyak 6 (14,6%)

5.1.3.1 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelayanan di Rumah Sakit

Tabel 5

Distribusi responden berdasarkan Pengukuran Kepuasan Pelayanan di Rumah Sakit di bagian kepegawaian dan Ruang perawatan Inap di RSUD Majene

No		(n)	(%)
1	Ya	41	100
2	Tidak	0	0
Total		41	100

Berdasarkan tabel diatas didapatkan distribusi responden berdasarkan pengukuran tingkat kepuasan pelayanan di Rumah Sakit di bagian kepegawaian dan ruang perawatan inap sebanyak ya 41 (100%)

PEMBAHASAN

Berdasarkan dari tabel diatas didiaptkan distribusi responden berdasarkan jenis kelamin, responden dengan jenis kekamin laki-laki sebanyak 23 orang (56,1%) dan responden dengan jenis kelamin Perempuan sebanyak 18 orang (43,9%).

Jenis Kelamin merupakan Karakteristik perawat yang didasarkan atas perbedaan laki-laki dan perempuan. Robbin (2006) menyatakan tidak ada perbedaan yang konsisten antara perempuan dan laki-laki dalam kemampuan pemecahan masalah, keterampilan, analisis, dorongan kompetitif, motivasi kemampuan social dan kemampuan belajar. Penelitian Ilyas (2004) terhadap perawat, menunjukkan tidak adanya hubungan antara jenis kelamin dnegan kinerja perawat. Beberapa jenis pekerjaan sering dipandang memiliki kesesuaian dengan karakteristik jenis kelamin, namun perlu dipahami bahwa profesi keperawatan dalam bekerjanya didasarkan profesionalitas sehingga bukan berdasarkan jenis kelamin tertentu. Penelitian lain menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antar jenis kelamin dengan kinerja perawat pelaksana.

Hasil penelitian ini menunjukkan jumlah perawat laki-laki lebih banyak dibanding perawat perempuan jika dihubungkan dengan peningkatan mutu pelayanan keperawatan yang diberikan, lebih banyak perawat perempuan yang melakukan tindakan keperawatan dengan lebih memperhatikan keadaan pasien disbanding perawat laki-laki. Hasil ini nampaknya sejalan dengan pendapat Aligood dan Tommy (2006), bahwa sikap wanita menunjukkan lebih bervariasi dari pada laki-laki, wanita lebih menekankan kondisi pekerjaan, jam dan kemudahan pekerjaan, supervise dan aspek social dari pekerjaan dimana laki-laki menekankan pada upah, kesempatan lebih maju, kebijakan dan manajemen perusahaan dan ketertarikan pada tugas.

1. Distribusi Responden berdasarkan umur

Berdasarkan dari tabel 5.2 didapatkan distribusi responden berdasarkan umur, responden dengan umur 26-30 tahun yang tertinggi yaitu 24 orang dan yang terendah umur 41-46 yaitu sebanyak 2 orang.

Umur merupakan aspek individu yang melekat pada setiap pekerja dan berhubungan dengan aspek kinerja seseorang. Panajitan, (2004) peningkatan umur mempengaruhi kemampuan

seseorang dalam pengambilan keputusan, menimbulkan seseorang semakin bijaksanan dan memiliki toleransi dengan pendapat orang lain.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa umur perawat pelaksana yang terbanyak di RSUD Majene adalah 26-30 tahun. Hal ini dapat menjelaskan bahwa jumlah usia produktif perawat pelaksana di RSUD Majene lebih banyak. Menurut peneliti dengan jumla usia produktif yang ada dapat menjadi model dasar yang cukup baik bagi rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan khususnya dalam hal pemenuhan hak-hak pasien melalui usaha peningkatan kinerja perawat. Pengembangan kinerja di usia produktif sangat tepat karena usia produktif merupakan suatu fase dimana seseorang berusaha mengembangkan jati diri melalui pekerjaan atau aktivitas yang dilakukannya.

Menurut Panjaitan, (2004) semakin tinggi umur semakin mampu menunjukkan kematangan jiwa dan semakin dapat berpikir rasional, semakin bijaksanan, mampu mengendalikan emosi dan semakin terbuka terhadap pandangan orang lain, sehingga umur semakin amatang akan lebih mampu memperlihatkan kierja dalam hal pemenuhan hak-hak pasien. Susana juga menjelaskan bahwa umur 30tahun kebawah merupakan fase seseorang memulai komitmen masa depan dan berupaya bekerja lebih baik untuk berkarir yang memuaskan.

2. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan tabel 5.3 didapatkan distribusi responden berdasarkan pendidikan, responden dengan pendidikan D III dan S1 keperawatan yang tertinggi sebanyak 16 orang (39,0%) dan responden dengan pendidikan S2 yang terendah sebanyak 1 orang (2,4%).

Menurut Ilyas (2004) menyatakan bahwa pendidikan merupakan gambaran kemampuan dan keterampilan individu dan merupakan factor yang mempengaruhi kinerja. Menurut Gillies (1994), perawat yang berpendidikan tinggi memiliki kemampuan kinerja lebih baik, beberapa penelitian menunjukkan adanya hubungan antara tingkat pendidikan dengan kinerja perawat. Penelitian Wijanarko (2005) dan Pajaitan (2004) terhadap perawat yang bekerja di rumah sakit menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dengan perilaku yang baik.

3. Distribusi Responden berdasarkan Perencanaan Tenaga Kerja Keperawatan

Berdasarkan tabel 4 didapatkan distribusi perencanaan tenaga kerja keperawatan yang sesuai dengan SOP Rekrutmen sebanyak 35 orang (85,4%) dan responden yang tidak sesuai dengan SOP Rekrutmen sebanyak 6 orang (14,6%).

Menurut Lili Nurlitasari, (2010) menyatakan bahwa perencanaan SDM adalah penentuan kebutuhan sumber daya manusia pada masa yang akan datang, dan untuk menentukan berbagai program dan kebijakan yang akan membantu pelaksanaan perekrutan, sebab perencanaan sumber daya manusia yang baik akan menunjukkan jumlah, jenis pegawai yang dibutuhkan, kapan akan direkrut, dan langkah apa saja untuk memenuhinya.

Berdasarkan perencanaan SDM itu, maka diputuskan untuk dilakukannya proses rekrutmen dan seleksi perawat dengan menentukan waktu pelaksanaannya, dengan mengikuti alur

usulan penambahan tenaga yang telah ditetapkan, menentukan jumlahnya, dan tahapan langkah yang ditempuh untuk perekrutan.

Hal ini sejalan dengan perencanaan tenaga kerja keperawatan yang dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Majene yang melakukan rekrutmen atau penerimaan tenaga keperawatan melalui SOP rekrutmen yang masih digunakan dalam menerima sumber daya manusia guna memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Majene.

4. Pengukuran Tingkat Pelayanan Keperawatan

Berdasarkan tabel diatas didapatkan distribusi responden berdasarkan pengukuran tingkat pelayanan keperawatan di Rumah Sakit di bagian kepegawaian dan ruang perawatan inap sebanyak 41 (100%).

Dalam penelitian ini didapatkan bahwa pengukuran tingkat pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah Majene sepenuhnya dilakukan dalam jangka waktu 6 bulan sekali dan 1 tahun sekali. Hal ini dilakukan guna untuk mengetahui seberapa besar pelayanan yang diberikan kepada pasien yang menerima tindakan keperawatan di Rumah Sakit.

Menurut Muh. Anwar Hafid, (2014) menyatakan bahwa kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan perawat. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan perawat sebagai profesi atau profesional untuk memenuhi keinginan pasien dengan jasa yang diberikan. Suatu pelayanan dapat dikatakan baik, ditentukan berdasarkan kenyataan apakah jasa yang diberikan oleh perawat bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan).

Kepuasan pasien menjadi modal utama bagi suatu rumah sakit untuk tetap survive dan bersaing di industri pelayanan kesehatan masyarakat. Pasien yang merasa puas atau senang terhadap pelayanan keperawatan di suatu rumah sakit akan dominan menceritakan pengalamannya kepada komunitasnya, hasil cerita tersebut akan mempengaruhi persepsi orang yang mendengarkan untuk melambungkan rumah sakit yang dimaksudkan dengan citra yang positif.

Hal ini sejalan dengan yang didapatkan dalam penelitian bahwa pengukuran tingkat pelayanan perlu dilakukan dalam jangka waktu tertentu agar dalam masa yang akan datang pasien yang berkunjung atau menginap dapat memberikan saran kepada pihak Rumah Sakit Umum Daerah Majene tentang pelayanan keperawatan yang mereka terima selama dalam pemberian pelayanan keperawatan oleh perawat.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian ini menunjukkan responden dengan mengikuti proses rekrutmen dengan menggunakan SOP rekrutmen sebanyak 35 orang (85,4%) dan tidak sesuai dengan SOP Rekrutmen sebanyak 6 orang (14,6%). Hal ini menunjukkan responden yang melakukan pengukuran tingkat pelayanan keperawatan sebanyak 41 orang (100%)

DAFTAR PUSTAKA

- Azrul Azwar. 1988. Pengantar Administrasi Kesehatan, Edisi kedua, PPT Bina Rupa Aksara.
- Brooks BA. 2008, Using Online and Emerging Media in Nurse Recruitment, Nurse leader, p 20; 89-97
- Chaterine Nainggolan, Sesily, 2012, Proses Rekrutmen dan Seleksi Tenaga Keperawatan Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Keperawatan Rumah Sakit Elisabeth Medan, Tesis FKM, Universitas Indonesia.
- Craven & Hirnle, 2000 *Fundamentals Of Nursing*. Philadelphia. Lippincott
- Grace Ginting Munthe, 2007, Analisa Proses Rekrutmen dan Seleksi Tenaga Keperawatan di RS Duren Sawit Jakarta, Tesis FKM, Universitas Indonesia.
- Hani Handoko, 1989, Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia Edisi Kedua , BPFE, Yogyakarta.
- <http://seputarsulawesi.com/berita-pelayanan-di-rsud-majene-dinilai-kurang-memuaskan.html>
- Kelana Kusuma Dharma, Dr, S.kep, M.Kes, 2015, Metodologi Penelitian Keperawatan, FIK, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Mondy, Wayne R, 2008, Human Resource Management, 10th ed, Pearson, Bab 4 / 5.
- Musanef, 1984, Manajemen Kepegawaian di Indonesia, Gunung Agung, Jakarta
- Needleman, et al, 2012, *The Role of Nurses in Improving Hospital Quality and Efficiency: Real-World Results*
- Nursalam, 2014. *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi Ke 4 Penerbit : Salemba Medika. Jakarta
- Ratnamiasih, Ina, Govindaraju, Rajesri, Prihartono, Budhi, Sudirman, Iman, 2012. *Kompetensi SDM dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit*, Fakultas Ekonomi, Universitas Pasundan, Bandung, 11(1): 49-57.
- Richardson M, 2000, Recruitment Strategies Managing/ Effecting The Recruitment Process, Personal Management, p. 29 : 22-35
- Robbins. Stephen P. 2008. *Perilaku Organisasi*. Buku kedua, Edisi ke-12. Penerbit; Salemba Medika. Jakarta.
- Schuler, R. S. and Jackson, S.E, 2006, Human Resource Management, International Perspective, Mason : Thomson South-Western
- Supratman, D., dan Prasetyo, E. 2010. *Bisnis Orang Sakit*. Yogyakarta:ResistBook.
- The National Databse of Nursing Quality Indicators (NDNQI)*, 2007, *American Nurses Association (ANA)*.
- UU No.38 tahun 2014 tentang Keperawatan.
- Walgito, Bimo. 2010. *Pengantar Psikologi Umum*. Andi. Yogyakarta.
- Wijayanti Putri, Anita. Maulidin, Siddiq, 2015, Analisis Proses Rekrutmen Dan Seleksi Tenaga Keperawatan Guna Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia Di Rumah Sakit Umum Daerah Soreang Kabupaten Bandung, 7(2).
- Wijono, Dj. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan: Teori, Strategi dan Aplikasi*. Volume 2. Cetakan Kedua. Surabaya. Airlangga Unniversity Press.
- Yufie Hasyim, 1997, Analisis Fungsi Rekrutmen pada Manajemen Sumber Daya Manusia Bidang Keperawatan di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung, Tesis, FKM, Universitas Indonesia
- Zhao, et al, 2011, *Patients' perceptions of quality nursing care in a Chinese hospital*