

**PENGARUH INTERNAL MARKETING TERHADAP KINERJA PERAWAT DI INSTALASI RAWAT INAP RSUD HAJI MAKASSAR PROVINSI SULSEL TAHUN 2023**

*THE INFLUENCE OF INTERNAL MARKETING ON THE PERFORMANCE OF NURSES IN INPATIENT IN HOSPITAL HAJI MAKASSAR SOUTH SULAWESI PROVINCE 2023*

**Sri Nirwana<sup>1</sup>, Reski Dewi Pratiwi<sup>2</sup>, Mohammad Ardani Samad<sup>3</sup>, Adriyana Adevia Nuryadin<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3,4</sup>Department of Hospital Administration, Institut Ilmu Kesehatan Pelamonia Makassar, Indonesia  
[srinirwanaasri@gmail.com](mailto:srinirwanaasri@gmail.com), [qkidewi@gmail.com](mailto:qkidewi@gmail.com), [ardani.samad@gmail.com](mailto:ardani.samad@gmail.com), [adriyana.nuryadin@yahoo.com](mailto:adriyana.nuryadin@yahoo.com)

**ABSTRAK**

Pemasaran internal adalah upaya memotivasi perawat di rumah sakit agar terciptanya penyedia jasa yang ahli dalam memberikan pelayanan prima kepada pasien. Kinerja perawat tidak lepas dari pengaruh positif dari pemasaran internal yang berjalan dengan baik. Berdasarkan data RSUD Haji Makassar Provinsi Sulse mengenai pelatihan, bahwa perawat di instalasi rawat inap tidak diberikan pelatihan dan pengembangan secara rutin hal ini perlu diperhatikan oleh rumah sakit karena pelatihan dan pengembangan merupakan salah satu kebutuhan setiap rumah sakit untuk meningkatkan kompetensi dan kinerja perawat. Semakin baik pemasaran internal di rumah sakit maka semakin meningkat kinerja perawat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *internal marketing* terhadap kinerja perawat di instalasi rawat inap RSUD Haji Makassar Provinsi Sulse tahun 2023. Jenis penelitian yang di pakai dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif menggunakan desain *Cross Sectional Study*, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah total sampling dengan sampel sebanyak 160 responden. Data penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis univariat dan bivariat dengan bantuan aplikasi spss. Hasil penelitian ini menggunakan uji *chi-square* menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh dimensi *vision* ( $p=0,286$ ) terhadap kinerja perawat, sedangkan *development* (pengembangan) ( $p= 0,040$ ), *reward* ( $p=0,002$ ), rekrutmen ( $p=0,049$ ), lingkungan kerja ( $p=0,040$ ), komitmen ( $p=0,042$ ), dan kepuasan kerja ( $p=0,036$ ) berpengaruh terhadap kinerja perawat. Disarankan kepada pihak RSUD Haji Makassar Provinsi Sulse sebaiknya lebih memperhatikan *internal marketing* dikarenakan semakin baik *internal marketing* maka kinerja perawat juga akan lebih baik.

**Kata kunci :** *Internal Marketing*, Kinerja Perawat, Rumah Sakit

**ABSTRACT**

*Internal marketing is motivating the efforts of nurses in hospitals to create service providers who are experts in providing excellent service to patients. Nurse performance cannot be separated from the positive influence of well-run internal marketing. Based on data from the Haji Makassar Hospital in South Sulawesi Province regarding training, that nurses in inpatient installations do not provide regular training and development. This needs to be considered by the hospital because training and development is one of the needs of every hospital to improve the competence and performance of nurses. The better the internal marketing in the hospital, the higher the nurse's performance. The purpose of this study was to determine the effect of internal marketing on the performance of nurses at the inpatient installation of Haji Makassar General Hospital, South Sulawesi Province in 2023. Internal marketing is motivating the efforts of nurses in hospitals to create service providers who are experts in providing excellent service to patients. Nurse performance cannot be separated from the positive influence of well-run internal marketing. Based on data from the Haji Makassar Hospital in South Sulawesi Province regarding training, that nurses in inpatient installations do not provide regular training and development. This needs to be considered by the hospital because training and development is one of the needs of every hospital to improve the competence and performance of nurses. The better the internal marketing in the hospital, the higher the nurse's performance. The purpose of this study was to determine the effect of internal marketing on the performance of nurses at the inpatient installation of Haji Makassar General Hospital, South Sulawesi Province in 2023. The type of research used in this research is quantitative research using a Cross Sectional Study design, the sampling technique used is total sampling with a sample of 160 respondents. The research data was obtained through a questionnaire that had been tested for validity and reliability. The data analysis technique used is univariate and bivariate analysis with the help of the SPSS application. The results of this study using the chi-square test showed that there was no effect of the vision dimension ( $p=0.286$ ) on nurse performance, while development ( $p=0.040$ ), reward ( $p=0.002$ ), recruitment ( $p=0.049$ ), environmental work ( $p=0.040$ ), commitment ( $p=0.042$ ), and job satisfaction ( $p=0.036$ ) affect nurse performance. It is suggested to the Haji Makassar Hospital in South Sulawesi Province that they should pay more attention to internal marketing because the better the internal marketing, the better the performance of the nurses.*

**Keywords:** *Internal Marketing, Nurse Performance, Hospital*

## PENDAHULUAN

Menurut WHO (*World Health Organization*), Rumah Sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (*komprensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian *medic* (Jonathan, 2019). Pelayanan kesehatan di Indonesia, khususnya pelayanan kesehatan di rumah sakit saat ini sedang mendapat perhatian dari masyarakat. Berbagai keluhan dari masyarakat yang menyangkut kualitas pelayanan di rumah sakit haruslah mendapat kepedulian dari pihak pengelola dan penyelenggara layanan rumah sakit (Mandagi *et al.*, 2015).

Sebagai suatu institusi kesehatan, rumah sakit mengalami perkembangan yang mengarah kepada pelayanan yang profesional sejalan dengan membaiknya berbagai faktor baik internal maupun eksternal antara lain makin tingginya kesadaran pengelola rumah sakit menerapkan manajemen profesional dan semakin tingginya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan rumah sakit (Dahmiri, 2022).

Rumah sakit yang sukses merupakan rumah sakit yang mampu mengelola SDM menjadi kekuatan yang dapat bersatu memiliki komitmen dan motivasi kerja yang tinggi melalui manajemen SDM, hal tersebut menjadikan pemasaran internal sebuah pendekatan yang digunakan oleh rumah sakit sebagai upaya memotivasi semua anggota yang ada didalam organisasi yang bertujuan untuk menilai peran mereka dan menghadirkan kesadaran konsumen pada kualitas pelayanan (Kotler *et al.*, 2013 dalam (Dahmiri, 2022)).

Pemasaran internal dilakukan untuk memotivasi karyawan di perusahaan agar terciptanya penyedia jasa yang ahli dalam memberikan pelayanan sebagai produk jasanya. Manfaat pemasaran internal merupakan kegiatan yang dilakukan dalam rangka memotivasi, berkomunikasi, seleksi dan penarikan tenaga kerja penyediaan lingkungan kerja yang sehat untuk memberikan semangat dalam bekerja sehingga tercipta produktifitas. Adapun dimensi pemasaran internal menurut Berry, Parasuraman dan Zeithaml (1988) yaitu Visi (*Vision*), Pengembangan (*Development*), Penghargaan (*Reward*). Sedangkan menurut Regoso dan Moyres dalam (Sentana, 2017) pemasaran internal terdiri atas empat dimensi yaitu rekrutmen, pelatihan, motivasi dan lingkungan kerja. Untuk dapat melakukan aktivitas pemasaran internal dengan baik mempunyai karyawan yang bermental baik dan termotivasi merupakan syarat keberhasilannya (Hidayat & Laily, 2011).

Kinerja perawat tidak lepas dari pengaruh positif dari pemasaran internal yang berjalan dengan baik. Perawat merupakan tenaga kesehatan dengan waktu pelayanan yang berkesinambungan selama 24 jam dalam merawat pasien sehingga dapat dikatakan pelayanan perawat merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan di rumah sakit dan sangat berperan dalam memberikan kepuasan pasien (Kemenkes RI, 2008) dalam (Silalahi *et al.*, 2019). Kinerja perawat terbagi atas empat dimensi

yaitu efektivitas, tanggung Jawab, disiplin dan inisiatif. Efektivitas mencakup tujuan dari kelompok, kemudian tanggung jawab diberikan oleh organisasi berupa wewenang yang diberikan atas sebuah pekerjaan, lalu disiplin adalah aturan-aturan yang berada pada organisasi yang harus dipatuhi, dan yang terakhir inisiatif mencakup daya pikir ide atau gagasan yang berhubungan dengan tujuan perusahaan (Pusparini dan Novalia, 2016).

Hasil penelitian oleh (Citra *et al.*, 2017) pengaruh pemasaran internal terhadap kepuasan kinerja dan orientasi konsumen di RSUD Patut Patju Lombok Barat mendapatkan hasil bahwa pemasaran internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal yang mengindikasikan bahwa komitmen dan kinerja perawat yang menjadi lingkup dari kepuasan kerja karyawan yang memiliki pengaruh terhadap pemasaran internal maupun sebaliknya.

Hasil penelitian (Ekawaty *et al.*, 2020) mendapatkan hasil bahwa Indikator pemasaran internal berpengaruh paling besar adalah penghargaan terhadap karyawan, namun pihak rumah sakit memiliki kendala dalam memberikan penghargaan terhadap karyawan. Penghargaan tersebut merupakan salah satu dimensi dari pemasaran internal. Tidak semua rumah sakit pada menyediakan hal tersebut namun karyawan selalu dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang prima.

RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel merupakan salah satu rumah sakit milik pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan yang terletak di Jl. Daeng Ngeppe No.14 Kelurahan Jongaya, Kecamatan Tamalate Kota Makassar. Rumah Sakit Haji Makassar Provinsi Sulsel diresmikan oleh Presiden Republik Indonesia pada tanggal 16 Juli 1992. Rumah sakit ini terletak di ujung selatan Kota Makassar dan merupakan salah satu rumah sakit tipe B Pendidikan dan sudah berpredikat sebagai Rumah Sakit Paripurna.

Dalam meningkatkan kinerja dan mengembangkan *skill* perawat RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel melakukan pelatihan selama tahun 2022 kepada para perawat, tetapi dari 160 perawat yang melakukan pelatihan pada Pelatihan Model Praktik Keperawatan Profesional (MPKP) sebanyak 4 orang, Pelatihan Keperawatan Intensif Dasar sebanyak 5 orang, Pelatihan Basic Trauma Crdiac Life Support (BTCLS) dan Sistem Penanggulangan Gawat darurat Terpadu (SPGDT) sebanyak 4 orang, dan Pelatihan Keterampilan Dasar bagi perawat sebanyak 2 orang. Hal ini berarti tidak semua perawat di RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel mengikuti pelatihan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa perawat rawat inap mengenai pelatihan, perawat mengatakan bahwa RSUD Haji Makassar jarang memberikan pelatihan rutin kadang juga tidak diberikan pelatihan dalam setahun. Kemudian perawat yang lain juga mengatakan bahwa RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel biasanya mengadakan pelatihan apabila ada kegiatan di Rumah Sakit seperti kegiatan akreditasi, dan pelatihan tersebut pun tidak semua perawat Makassar Penelitian ini dilakukan di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar, Jl.

Dg Ngeppe, Balang Baru, Kec. Tamalate, Kota Makassar.

Menurut (Sutrisno *et al.*, 2017) kinerja perawat dalam pemberian asuhan keperawatan adalah aplikasi kemampuan atau pembelajaran yang telah diterima selama menyelesaikan program pendidikan keperawatan. Berikut adalah hasil evaluasi asuhan keperawatan dan hasil evaluasi kinerja perawat di RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel tahun 2022 :

**Tabel 1** Hasil Evaluasi Asuhan Keperawatan RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel Tahun 2023

No.	Indikator Asuhan Keperawatan	Target Standar	RSUD Haji Makassar
1	Pengkajian keperawatan		70.23%
2	Diagnosa keperawatan		71.5%
3	Perencanaan keperawatan	85 %	69.84%
4	Tindakan keperawatan		72%
5	Evaluasi		71.9%
6	Catatan keperawatan		75.10%
<b>Rata-Rata</b>			<b>71.76%</b>

Sumber: Data Sekunder RSUD Haji, 2023

Pada tabel 1 dapat dilihat bahwa kinerja perawat RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel tahun 2021 dengan rata-rata 71.76% yang berarti masih berada dibawah standar asuhan keperawatan 85%, dengan rincian asuhan keperawatan yaitu dimensi pengkajian keperawatan, diagnosa keperawatan, perencanaan keperawatan, tindakan keperawatan, evaluasi, dan catatan keperawatan.

**Tabel 2** Hasil Evaluasi Kinerja Perawat RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel Tahun 2023

No	Indikator Kinerja Perawat	Target Standar	2020	2021
1	Kualitas Pekerjaan		52%	62%
2	Kuantitas		51%	62%
3	Ketepatan Waktu		55%	64%
4	Efektivitas		55%	65%
5	Kemandirian		56%	67%
<b>Rata-rata</b>			<b>54%</b>	<b>66%</b>

Sumber: Data Sekunder RSUD Haji, 2023

Pada tabel 1.2 diatas, dapat dilihat bahwa pada tahun 2020 kinerja perawat di RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel hanya mencapai nilai rata-rata 54%. Kemudian pada tahun 2021 kinerja di RSUD Haji Makassar mulai meningkat dan mencapai 66% karena pada tahun ini RSUD Haji Makassar sudah menjadi rumah sakit rujukan bagi pasien covid-19.

Adapun data jumlah pasien rawat instalasi rawat inap di RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel Tahun 2023 dalam tiga tahun terakhir (2019-2021) tercatat sebagai berikut :

**Tabel 3** Data Jumlah Kunjungan Pasien Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel Tahun 2023

No.	Tahun	Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Inap
1	2019	10.967
2	2020	4.240
3	2021	4.038

Sumber: Data Sekunder RSUD Haji, 2023

Berdasarkan data pada tabel 1.3 dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien rawat inap mengalami penurunan pada tahun 2020 dan 2021 dengan rincian di tahun 2019 sebanyak 10.967 pasien, tahun 2020 sebanyak 4.420 pasien, dan di tahun 2021 sebanyak 4.038 pasien.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas peneliti memilih untuk melakukan penelitian mengenai Pengaruh *Internal Marketing* Terhadap Kinerja Perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel Tahun 2023.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional study*, studi kuantitatif deskriptif merupakan metode yang digunakan untuk memecahkan atau menjawab permasalahan yang terjadi pada situasi sekarang atau yang sedang terjadi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik total sampling. Populasi yang akan digunakan pada penelitian ini adalah seluruh perawat tetap yang bekerja di instalasi rawat inap RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel Tahun, 2023 yang berjumlah 160 orang.

Penelitian ini dilakukan di ruang rawat inap RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel tahun 2022, Jl. Dg Ngeppe, Balang Baru, Kec. Tamalate, Kota Makassar.

## HASIL

### Karakteristik Responden

**Tabel 4** Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia (Depkes 2009) di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel Tahun 2023

Usia	Jumlah (n)	Persentase (%)
≤17-25 Tahun	3	1,9
26 - 35 Tahun	92	57,7
36 - 40 Tahun	33	20,5
≥40 Tahun	32	19,9
<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data Sekunder RSUD Haji, 2023

Berdasarkan tabel 4 di atas, distribusi karakteristik responden berdasarkan umur menurut Depkes RI tahun 2009 dari 160 responden menunjukkan bahwa responden yang terbanyak memiliki usia 26-35 tahun yaitu sebanyak 92 responden dengan persentase 57,7% dan terkecil ≤17-25 tahun sebanyak 3 responden dengan persentase 1,9%.

**Tabel 5** Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel Tahun 2023

Jenis Kelamin	Jumlah (n)	Persentase (%)
Laki-Laki	44	27,5

Perempuan	116	72,5
<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data Primer RSUD Haji, 2023

Berdasarkan tabel 5 di atas, distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dari 160 responden menunjukkan bahwa responden sebagian besar memiliki jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 116 responden dengan persentase 72,5%.

**Tabel 6** Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel Tahun 2023

Pendidikan	Jumlah (n)	Presentase (%)
DIII	68	42,5
<b>NERS</b>	<b>80</b>	<b>50,0</b>
S1	11	6,9
S2	1	0,6
<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data Primer RSUD Haji, 2023

Berdasarkan tabel 6 di atas, distribusi karakteristik responden berdasarkan pendidikan dari 160 responden menunjukkan bahwa responden yang terbanyak memiliki jenjang pendidikan NERS yaitu sebanyak 80 responden dengan persentase 50,0% dan terkecil S2 sebanyak 1 responden dengan persentase 0,6%.

**Tabel 7** Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja Di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel Tahun 2023

Lama Bekerja	Jumlah (n)	Presentase (%)
2-6 Tahun	74	46,2
7-12 Tahun	41	25,6
13-20 Tahun	35	21,9
>20	10	6,3
<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data Primer RSUD Haji, 2023

Berdasarkan tabel 7 diatas, distribusi karakteristik responden berdasarkan lama bekerja dari 160 responden menunjukkan bahwa perawat di RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel sebagian besar memiliki lama bekerja yakni 2-6 tahun yaitu sebanyak 74 responden dengan persentase 46,2% dan sebagian kecil memiliki lama bekerja yakni >20 Tahun yaitu sebanyak 10 responden dengan persentase 6,3%.

#### Analisi Univariat

**Tabel 8** Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Vision di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel Tahun 2023

Vision (visi)	Jumlah (n)	Persentase (%)
Baik	122	76,2
Kurang Baik	38	23,8
<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data Primer RSUD Haji, 2023

Berdasarkan tabel 8, dapat diketahui bahwa dari 160 perawat, sebagian besar perawat memiliki persepsi yang baik terhadap vision (visi) yang ada di RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel yakni sebanyak 122 perawat dengan persentase (76,2%). Sedangkan yang memiliki persepsi kurang baik terhadap visi yakni sebanyak 38 perawat dengan persentase (23,8%) .

**Tabel 9** Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Development di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel Tahun 2023

Development (pengembangan)	Jumlah (n)	Persentase (%)
Baik	92	57,5
Kurang Baik	68	42,5
<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data Primer RSUD Haji, 2023

Berdasarkan tabel 4.6, dapat diketahui bahwa dari 160 perawat, sebagian besar perawat memiliki persepsi yang baik terhadap development (pengembangan) yang ada di RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel yakni sebanyak 92 perawat dengan persentase (57,5%). Sedangkan yang memiliki persepsi kurang baik terhadap development (pengembangan) yakni sebanyak 68 perawat dengan persentase (42,5%) .

**Tabel 10** Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Reward di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel Tahun 2023

Reward	Jumlah (n)	Persentase (%)
Baik	80	50,0
Kurang Baik	80	50,0
<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data Primer RSUD Haji, 2023

Berdasarkan tabel 10 diatas, dapat diketahui bahwa dari 160 perawat, sebagian besar perawat memiliki persepsi yang seimbang terhadap reward yang ada di RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel, yang memiliki persepsi baik terhadap reward yakni sebanyak 80 perawat dengan persentase (50,0%). Sedangkan yang memiliki persepsi kurang baik terhadap reward juga sebanyak 80 perawat dengan persentase (50,0%) .

**Tabel 11** Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Rekrutmen di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel Tahun 2023

Rekrutmen	Jumlah (n)	Persentase (%)
Baik	109	68,1
Kurang Baik	51	31,9
<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data Primer RSUD Haji, 2023

Berdasarkan tabel 11 diatas, dapat diketahui bahwa dari 160 perawat, sebagian besar perawat memiliki persepsi yang baik terhadap rekrutmen yang ada di RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsek yakni sebanyak 109 perawat dengan persentase (68,1%). Sedangkan yang memiliki persepsi kurang baik terhadap rekrutmen yakni sebanyak 51 perawat dengan persentase (31,9%).

**Tabel 12** Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Lingkungan Kerja di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsek Tahun 2023

Lingkungan Kerja	Jumlah (n)	Persentase (%)
Baik	77	48,1
Kurang Baik	83	51,9
<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data Primer RSUD Haji, 2023

Berdasarkan tabel 12, dapat diketahui bahwa dari 160 perawat, sebagian besar perawat memiliki persepsi yang kurang baik terhadap lingkungan kerja yang ada di RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsek yakni sebanyak 83 perawat dengan persentase (51,9%). Sedangkan yang memiliki persepsi baik terhadap lingkungan kerja yakni sebanyak 77 perawat dengan persentase (48,1%).

**Tabel 13** Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Komitmen di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsek Tahun 2023

Komitmen	Jumlah (n)	Persentase (%)
Baik	99	61,9
Kurang Baik	61	38,1
<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data Primer RSUD Haji, 2023

Berdasarkan tabel 13 diatas, dapat diketahui bahwa dari 160 perawat, sebagian besar perawat memiliki persepsi yang baik terhadap komitmen yang ada di RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsek yakni sebanyak 99 perawat dengan persentase (61,9%). Sedangkan yang memiliki persepsi kurang baik terhadap komitmen yakni sebanyak 61 perawat dengan persentase (38,1%).

**Tabel 14** Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Kepuasan Kerja di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsek Tahun 2023

Kepuasan Kerja	Jumlah (n)	Persentase (%)
Baik	85	53,1
Kurang Baik	75	46,9
<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data Primer RSUD Haji, 2023

Berdasarkan tabel 14 diatas, dapat diketahui bahwa dari 160 perawat, sebagian besar perawat

memiliki persepsi yang baik terhadap kepuasan kerja yang ada di RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsek yakni sebanyak 85 perawat dengan persentase (53,1%). Sedangkan yang memiliki persepsi kurang baik terhadap kepuasan kerja yakni sebanyak 75 perawat dengan persentase (46,9%).

**Tabel 15** Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Kinerja Perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsek Tahun 2023

Kinerja	Jumlah (n)	Persentase (%)
Baik	129	80,6
Kurang Baik	31	19,4
<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data Primer RSUD Haji, 2023

Berdasarkan tabel 15 diatas, dapat diketahui bahwa dari 160 perawat, sebagian besar perawat memiliki persepsi yang baik terhadap kinerja yang ada di RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsek yakni sebanyak 129 perawat dengan persentase (80,6%). Sedangkan yang memiliki persepsi kurang baik terhadap kinerja yakni sebanyak 31 perawat dengan persentase (19,4%).

#### Analisis Bivariat

**Tabel 16** Pengaruh Dimensi Vision Terhadap Kinerja Perawat Di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsek Tahun 2023

Vision (visi)	Kinerja Perawat				Total	Nilai P
	Baik		Kurang Baik			
	n	%	N	%		
Baik	93	76,2	29	23,8	122	100
Kurang Baik	25	65,8	13	34,2	38	100
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>73,8</b>	<b>42</b>	<b>20,6</b>	<b>160</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer RSUD Haji, 2023

Berdasarkan tabel 16 diatas, dapat dilihat bahwa pengaruh dimensi vision (visi) terhadap kinerja perawat RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsek dari 160 responden, terdapat 122 responden yang menganggap visi di RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsek sudah baik, sebagian besar memiliki kinerja yang baik sebanyak 93 perawat dengan persentase (76,2%) dan sebagian kecil memiliki kinerja yang kurang baik sebanyak 29 perawat dengan persentase (23,8%). Sedangkan dari 38 responden yang menganggap visi di RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsek kurang baik, sebagian besar tetap memiliki kinerja yang baik sebanyak 25 perawat dengan persentase (65,8%) dan sebagian kecil memiliki kinerja yang kurang baik sebanyak 13 perawat dengan persentase (34,2%).

**Tabel 17** Pengaruh Dimensi *Development* Terhadap Kinerja Perawat Di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsek Tahun 2023

Development	Kinerja Perawat					Nilai P	
	Baik		Kurang Baik		Total		
	n	%	n	%	N		%
Baik	74	80,4	18	19,6	92	100	0,040
Kurang Baik	44	64,7	24	35,3	68	100	
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>73,8</b>	<b>42</b>	<b>20,6</b>	<b>160</b>	<b>100</b>	

Sumber: Data Primer RSUD Haji, 2023

Berdasarkan tabel 17 diatas, dapat dilihat bahwa pengaruh dimensi *development* (pengembangan) terhadap kinerja perawat RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel dari 160 responden, terdapat 92 responden yang menganggap *development* (pengembangan) di RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel sudah baik, sebagian besar memiliki kinerja yang baik sebanyak 74 perawat dengan persentase (80,4%) dan sebagian kecil memiliki kinerja yang kurang baik sebanyak 18 perawat dengan persentase (19,6%). Sedangkan dari 68 responden yang menganggap *development* (pengembangan) di RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel kurang baik, sebagian besar tetap memiliki kinerja yang baik sebanyak 44 perawat dengan persentase (64,7%) dan sebagian kecil memiliki kinerja yang kurang baik sebanyak 24 perawat dengan persentase (35,3%).

**Tabel 18** Pengaruh Dimensi *Reward* Terhadap Kinerja Perawat Di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel Tahun 2023

Reward	Kinerja Perawat					Nilai P	
	Baik		Kurang Baik		Total		
	n	%	n	%	N		%
Baik	68	85,0	12	15,0	80	100	0,002
Kurang Baik	50	62,5	30	37,5	80	100	
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>73,8</b>	<b>42</b>	<b>20,6</b>	<b>160</b>	<b>100</b>	

Sumber: Data Primer RSUD Haji, 2023

Berdasarkan tabel 18 diatas, dapat dilihat bahwa pengaruh dimensi *reward* terhadap kinerja perawat RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel dari 160 responden, terdapat 80 responden yang menganggap *reward* di RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel sudah baik, sebagian besar memiliki kinerja yang baik sebanyak 68 perawat dengan persentase (85,0%) dan sebagian kecil memiliki kinerja yang kurang baik sebanyak 12 perawat dengan persentase (15,0%). Sedangkan dari 80 responden yang menganggap *reward* di RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel kurang baik, sebagian besar tetap memiliki kinerja yang baik sebanyak 50 perawat dengan persentase (62,5%) dan sebagian kecil memiliki kinerja yang kurang baik sebanyak 30 perawat dengan persentase (37,5%).

**Tabel 19** Pengaruh Dimensi Rekrutmen Terhadap Kinerja Perawat Di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel Tahun 2023

Rekrutmen	Kinerja Perawat					Nilai P	
	Baik		Kurang Baik		Total		
	n	%	n	%	N		%
Baik	86	78,9	23	21,1	109	100	0,049
Kurang Baik	32	62,7	19	37,3	51	100	
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>73,8</b>	<b>42</b>	<b>20,6</b>	<b>160</b>	<b>100</b>	

Sumber: Data Primer RSUD Haji, 2023

Berdasarkan tabel 19 diatas, dapat dilihat bahwa pengaruh dimensi rekrutmen terhadap kinerja perawat RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel dari 160 responden, terdapat 109 responden yang menganggap rekrutmen di RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel sudah baik, sebagian besar memiliki kinerja yang baik sebanyak 86 perawat dengan persentase (78,9%) dan sebagian kecil memiliki kinerja yang kurang baik sebanyak 23 perawat dengan persentase (21,1%). Sedangkan dari 51 responden yang menganggap rekrutmen di RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel kurang baik, sebagian besar tetap memiliki kinerja yang baik sebanyak 32 perawat dengan persentase (62,7%) dan sebagian kecil memiliki kinerja yang kurang baik sebanyak 19 perawat dengan persentase (37,3%).

**Tabel 20** Pengaruh Dimensi Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel Tahun 2023

Lingkungan Kerja	Kinerja Perawat					Nilai P	
	Baik		Kurang Baik		Total		
	n	%	n	%	N		%
Baik	63	81,8	14	18,2	77	100	0,040
Kurang Baik	55	66,3	28	33,7	83	100	
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>73,8</b>	<b>42</b>	<b>20,6</b>	<b>160</b>	<b>100</b>	

Sumber: Data Primer RSUD Haji, 2023

Berdasarkan tabel 20 diatas, dapat dilihat bahwa pengaruh dimensi lingkungan kerja terhadap kinerja perawat RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel dari 160 responden, terdapat 77 responden yang menganggap lingkungan kerja di RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel sudah baik, sebagian besar memiliki kinerja yang baik sebanyak 63 perawat dengan persentase (81,8%) dan sebagian kecil memiliki kinerja yang kurang baik sebanyak 14 perawat dengan persentase (18,2%). Sedangkan dari 83 responden yang menganggap lingkungan kerja di RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel kurang baik, sebagian besar tetap memiliki kinerja yang baik sebanyak 55 perawat dengan persentase (66,3%) dan sebagian kecil memiliki kinerja yang kurang baik sebanyak 28 perawat dengan persentase (33,7%).

**Tabel 21** Pengaruh Dimensi Komitmen Terhadap Kinerja Perawat Di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel Tahun 2023

Komitmen	Kinerja Perawat				Total		Nilai P
	Baik		Kurang Baik				
	n	%	n	%	N	%	
Baik	79	79,8	20	20,2	99	100	0,042
Kurang Baik	39	63,9	22	36,1	61	100	
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>73,8</b>	<b>42</b>	<b>20,6</b>	<b>160</b>	<b>100</b>	

Sumber: Data Primer RSUD Haji, 2023

Berdasarkan tabel 21 diatas, dapat dilihat bahwa pengaruh dimensi komitmen terhadap kinerja perawat RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel dari 160 responden, terdapat 99 responden yang menganggap komitmen di RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel sudah baik, sebagian besar memiliki kinerja yang baik sebanyak 79 perawat dengan persentase (79,8%) dan sebagian kecil memiliki kinerja yang kurang baik sebanyak 20 perawat dengan persentase (20,2%). Sedangkan dari 61 responden yang menganggap komitmen di RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel kurang baik, sebagian besar tetap memiliki kinerja yang baik sebanyak 39 perawat dengan persentase (63,9%) dan sebagian kecil memiliki kinerja yang kurang baik sebanyak 22 perawat dengan persentase (36,1%).

**Tabel 22** Pengaruh Dimensi Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel Tahun 2023

Kepuasan Kerja	Kinerja Perawat				Total		Nilai P
	Baik		Kurang Baik				
	n	%	n	%	N	%	
Puas	69	81,2	16	18,8	85	100	0,036
Kurang Puas	49	65,3	26	34,7	75	100	
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>73,8</b>	<b>42</b>	<b>20,6</b>	<b>160</b>	<b>100</b>	

Sumber: Data Primer RSUD Haji, 2023

Berdasarkan tabel 22 diatas, dapat dilihat bahwa pengaruh dimensi kepuasan kerja terhadap kinerja perawat RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel dari 160 responden, terdapat 85 responden yang menganggap komitmen di RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel sudah baik, sebagian besar memiliki kinerja yang baik sebanyak 69 perawat dengan persentase (81,2%) dan sebagian kecil memiliki kinerja yang kurang baik sebanyak 16 perawat dengan persentase (18,8%). Sedangkan dari 75 responden yang menganggap komitmen di RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel kurang baik, sebagian besar tetap memiliki kinerja yang baik sebanyak 49 perawat dengan persentase (65,3%) dan sebagian kecil memiliki kinerja yang kurang baik sebanyak 26 perawat dengan persentase (34,7%).

## PEMBAHASAN

### Pengaruh *Internal Marketing* Terhadap Kinerja Perawat Di Instalasi Rawat Inap

Menurut (Afida *et.al*,2019) visi merupakan suatu pandangan yang diharapkan atau dicita-citakan suatu organisasi pada masa yang akan datang dan mengkomunikasikan pentingnya pelayanan tiap-tiap orang atau bagian. Sebuah elemen yang seringkali mengungkap keberadaan karyawan yang tidak mengetahui visi dan misi perusahaan. Dia mengatakan visi dan misi perusahaan dikendalikan oleh manajemen. Karyawan yang kurang memahami visi dan misi perusahaan biasanya ditemui dalam pertemuan dengan pimpinan.

Penerimaan hasil hipotesis tersebut didukung oleh jawaban responden yang diperoleh dari kuesioner mengenai dimensi *vision* (visi) yang menunjukkan bahwa, sebagian besar perawat memiliki persepsi yang baik terhadap *vision* (visi) pada pernyataan kuesioner yakni pihak RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel mengkomunikasikan visi dengan baik pada awal mereka bekerja.

Berdasarkan hasil analisis uji *chi-square* diperoleh nilai *p-value*= 0,286 yang dimana nilai  $p > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh *vision* (visi) secara signifikan terhadap Kinerja Perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel tahun 2023. Artinya walaupun visi yang ada di rumah sakit dikategorikan baik atau kurang baik, pimpinan RSUD Haji Makassar telah mengkomunikasikan visi dengan baik pada awal mereka bekerja kemudian setelah perawat mengetahui visi dari rumah sakit mereka lebih memprioritaskan kualitas kinerjanya dengan harapan mencapai tujuan visi dimasa yang akan datang.

Berdasarkan hasil analisis bivariat dari 160 perawat rawat inap, menunjukkan bahwa sebagian besar persepsi perawat terhadap *vision* (visi) sudah baik, tetapi masih ada yang memiliki kinerja perawat yang kurang baik. Hal ini didukung oleh responden yang menjawab tidak setuju pada pernyataan bahwa pimpinan RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel sudah mengkomunikasikan visi dengan baik pada awal mereka bekerja, visi menjadi salah satu pedoman perawat, dan perencanaan dan pelatihan yang beorientasi pada masa yang akan datang. Selanjutnya terdapat persepsi perawat terhadap *vision* (visi) kurang baik, tetapi tetap masih ada perawat dengan kinerja yang baik. Hal ini didukung oleh jawaban responden yang memilih setuju pada pernyataan pimpinan RSUD Haji Makassar sudah mengkomunikasikan visi dengan baik pada awal mereka bekerja, visi menjadi salah satu pedoman dalam bekerja, dan perencanaan dan pelatihan yang beorientasi pada masa yang akan datang.

Hal tersebut membuktikan berdasarkan observasi peneliti bahwa RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel sudah memajang banner mengenai *vision* (visi) dan misi rumah sakit .

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rahma *et al.*, 2021) bahwa secara parsial visi misi tidak signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Sinar Matahari Baru

karena mereka tidak terlalu memperhatikan hal itu sehingga mereka lebih memperhatikan kualitas kinerjanya seberapa bergunanya mereka bagi rumah sakit.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Zainuddin, 2021) bahwa hasil studi menjelaskan kebenarannya, bahwa "Terdapat pengaruh pencapaian visi, pengelolaan pengetahuan dan pengelolaan sistem kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan di Pakuwon Golf Surabaya".

Diharapkan bagi pihak rumah sakit untuk meningkatkan *experiential marketing* yaitu lebih meningkatkan fasilitas Kesehatan yang tersedia, serta pelayanan sesuai dengan biaya yang dikeluarkan dan meningkatkan promosi tentang instalasi rawat inap agar lebih mudah di pahami pada saat ingin mendapatkan pelayanan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. Apabila *experiential marketing* sangat baik atau semakin meningkat dan sesuai dengan harapan pasien pada saat menjalani pelayanan atau pengobatan khususnya di instalasi rawat inap maka loyalitas pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar Tahun 2023 juga semakin meningkat.

### **Pengaruh *Development* Terhadap Kinerja Perawat Di Instalasi Rawat Inap**

Menurut (Afida *et.al*, 2019) dimensi pengembangan adalah upaya memberikan wadah kepada karyawan untuk semakin berkembang. Menurut saksi kula dalam (Satrie, 2021) Pelatihan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir dimana pegawai non marejerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan tehknis dalam tujuan terbatas.

Menurut Hasibuan dalam (Satrie, 2021) motivasi adalah salah satu hal yang mempengaruhi perilaku manusia. Bagi sebuah rumah sakit mengelola para perawat berjumlah ratusan bahkan ribuan untuk skala nasional bukan perkara yang mudah, jika dilihat dari karakteristik individu, perspektif budaya yang berbeda satu sama lain. Pelatihan mempunyai hubungan yang sangat erat dengan motivasi karena sukses tidaknya suatu rumah sakit tergantung dari kinerja karyawannya itu sendiri. Pada dasarnya perawat yang bekerja dengan dirinya atau perawat yang termotivasi, karena salah satunya adalah kebutuhan yang harus mereka penuhi. Setiap perawat memiliki persyaratan prioritas yang berbeda (Tangdigiling, 2018).

Berdasarkan hasil analisis uji *chi-square* diperoleh nilai  $p\text{-value} = 0,040$  yang dimana nilai  $p < 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh *Development* terhadap Kinerja Perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Makassar Provinsi Sulse tahun 2023. Artinya semakin baik *development* maka semakin meningkat juga kinerja perawat begitupun sebaliknya apabila *development* kurang baik maka semakin berkurang pula kinerja perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Makassar Provinsi Sulse .

Penerimaan hasil hipotesis tersebut didukung oleh jawaban responden yang diperoleh dari kuesioner mengenai dimensi *development*, menunjukkan bahwa sebagian besar perawat memiliki persepsi yang baik terhadap *development* pada pernyataan kuesioner yakni saya dan rekan kerja memiliki hubungan yang baik dan saling mendukung, serta hasil kerja saya selalu di apresiasi dari atasan. Sedangkan persepsi perawat yang menganggap *development* kurang baik didukung oleh jawaban responden pada pernyataan kuesioner yakni RSUD Haji Makassar Provinsi Sulse memberikan pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kompetensi perawat, dan atasan memotivasi dalam program pelatihan.

Hal ini membuktikan berdasarkan hasil observasi penelitian beberapa perawat, diperoleh informasi bahwa RSUD Haji Makassar Provinsi Sulse telah memberikan pelatihan kepada perawat tidak rutin biasanya hanya 1-2 kali dalam setahun itupun jika ada kegiatan akreditasi dan tidak semua perawat mengikuti pelatihan tersebut hanya dipilih beberapa orang saja.

Berdasarkan hasil analisis bivariat dari 160 perawat rawat inap, menunjukkan bahwa sebagian besar persepsi perawat terhadap *development* (pengembangan) di RSUD Haji Makassar Provinsi Sulse sudah baik, tetapi masih ada yang memiliki kinerja perawat yang kurang baik. Hal ini didukung oleh responden yang menjawab tidak setuju pada pernyataan bahwa pimpinan tidak memberikan pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kompetensi perawat, keahlian semakin meningkat setelah diadakan pelatihan dan pengembangan, atasan mendukung dalam program pelatihan. Selanjutnya terdapat persepsi perawat yang menganggap bahwa *development* kurang baik, tetapi tetap memiliki kinerja yang baik. Hal ini didukung oleh responden yang menjawab setuju pada pernyataan perawat memiliki hubungan yang baik dan saling mendukung, hasil kerja perawat selalu mendapat apresiasi dari atasan.

Berdasarkan observasi peneliti, bahwa pihak RSUD Haji Makassar Provinsi Sulse memberikan pelatihan yang tidak rutin kepada perawat. Dengan demikian pihak rumah sakit harus lebih memperhatikan *development* untuk perawat dengan cara memberikan memotivasi dan mendukung program pelatihan serta memberikan apresiasi kepada perawat atas pencapaiannya upaya meningkatkan semangat kerja dan motivasi kerja, disarankan juga untuk memberikan pelatihan secara rutin kepada perawat agar mereka dapat meningkatkan kompetensi dan mengembangkan skillnya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Bilady, 2019) menunjukkan bahwa pelatihan dan motivasi memiliki pengaruh yang signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kinerja perawat.

### **Pengaruh *Reward* Terhadap Kinerja Perawat Di Instalasi Rawat Inap**

Menurut Prabu & Wijayanti (2016) reward adalah imbalan yang diberikan perusahaan terhadap karyawannya atas pekerjaan yang telah dilakukannya, baik penghargaan berupa *intrinsik* maupun *ekstrinsik*. Memberikan penghargaan yang baik bisa menjadi motivasi tersendiri bagi karyawan untuk mencapai kinerja yang baik kedepannya. Pentingnya sumber daya manusia yang mencakup peran, pengelolaan, dan pendayagunaan karyawan diperlukan untuk memacu semangat kerja karyawan, perusahaan harus memenuhi beberapa kriteria melalui penerapan konsep dan teknik manajemen sumberdaya manusia yang tepat, salah satunya melalui reward dan tunjangan (Apriyanti *et al.*, 2021). Berdasarkan hasil analisis uji *chi-square* diperoleh nilai  $p\text{-value}=0,002$  yang dimana nilai  $p < 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh *Reward* terhadap Kinerja Perawat di Instalasi rawat Inap RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel Tahun 2023. Artinya semakin baik *reward* maka semakin meningkat juga kinerja perawat, begitupun sebaliknya jika *reward* kurang baik maka semakin berkurang kinerja perawat di instalasi rawat inap RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel.

Berdasarkan hasil analisis bivariat dari 160 perawat rawat inap, menunjukkan bahwa sebagian besar persepsi perawat terhadap *reward* sudah baik, tetapi masih ada yang memiliki kinerja perawat yang kurang baik. Hal ini didukung oleh responden yang menjawab sangat tidak setuju pada pernyataan bahwa imbalan berupa bonus dan tunjangan lainnya cukup adil, fasilitas benefit sangat adil sesuai kebutuhan perawat, dan memiliki peralatan dan perangkat kerja yang mendukung. Selanjutnya terdapat persepsi perawat yang menganggap *reward* kurang baik, tetapi tetap memiliki kinerja yang baik. Hal ini didukung oleh responden yang menjawab setuju pada pernyataan imbalan berupa bonus dan tunjangan lainnya cukup adil, fasilitas benefit sangat adil sesuai kebutuhan perawat, dan memiliki peralatan dan perangkat kerja yang mendukung.

Dengan demikian RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel harus lebih memperhatikan mengenai *reward* dengan memberikan bonus/tunjangan dan fasilitas benefit yang adil dan sesuai kebutuhan perawat contohnya memberikan uang tunai dan pengakuan atas pencapaian yang diraih, serta memberikan peralatan seperti alat kesehatan yang mendukung dalam bekerja agar perawat lebih meningkatkan semangat kerja dan perawat juga merasa lebih dihargai atas pekerjaannya.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Afnina & Sartika, 2020) menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh *reward* terhadap kinerja perawat Instalasi Rawat Inap Di RSUD dr. Zubir MahmudIldi Kabupaten Aceh Timur. *Reward* mempengaruhi kinerja seorang perawat hal ini dikarenakan bahwa *reward* yang diberikan mampu mendorong seorang perawat dalam melakukan pekerja sehingga menghasilkan kinerja yang baik, selain itu dengan adanya *reward* yang diberikan baik itu dari segi finansial ataupun non finansial membuat perawat

merasa lebih dihargai dan akan mempengaruhi kinerja perawat kearah yang lebih baik dengan pemberian *reward* mampu membangun hubungan baik antara atas dan perawat sehingga perawat akan berkerja lebih baik lagi.

### **Pengaruh Rekrutmen Terhadap Kinerja Perawat Di Instalasi Rawat Inap**

Menurut Sangeetha dalam Aziz *et al.* (2017) Rekrutmen adalah proses identifikasi dan perekrutan kandidat terbaik dan berkualitas tinggi (dari dalam maupun organisasi) pada waktu yang tepat dan biaya yang efektif. Rekrutmen merupakan proses pencarian calon tenaga kerja yang di ciptakan perusahaan untuk memperoleh karyawan. Rekrutmen yang tepat yang di ciptakan oleh perusahaan akan memiliki dampak yang positif terhadap kinerja karyawan (Suparyanto dan Rosad, 2020).

Berdasarkan hasil analisis uji *chi-square* diperoleh nilai  $p\text{-value}=0,049$  yang dimana nilai  $p < 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh Rekrutmen terhadap Kinerja Perawat di Instalasi rawat Inap RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel tahun 2023. Artinya semakin baik kualitas rekrutmen maka semakin baik pula kinerja perawat yang dihasilkan, begitupun sebaliknya apabila kualitas rekrutmen perawat semakin menurun maka semakin menurun pula kualitas kinerja perawat yang dihasilkan.

Penerimaan hasil hipotesis tersebut didukung oleh jawaban responden yang diperoleh dari kuesioner mengenai dimensi rekrutmen, menunjukkan bahwa sebagian besar perawat memiliki persepsi yang baik terhadap rekrutmen pada pernyataan kuesioner yakni saya memenuhi seluruh persyaratan untuk bekerja di RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel, dan saya diterima bekerja di RSUD Haji Makassar karena saya memiliki kompetensi yang baik. Sedangkan persepsi perawat yang menganggap rekrutmen kurang baik didukung oleh jawaban responden pada pernyataan kuesioner yakni saya merupakan kandidat terbaik dan memiliki kualitas tinggi diantara kandidat lain.

Berdasarkan hasil analisis bivariat dari 160 perawat rawat inap, menunjukkan bahwa sebagian besar persepsi perawat terhadap Rekrutmen sudah baik, tetapi masih ada yang memiliki kinerja perawat yang kurang baik. Hal ini didukung oleh responden yang menjawab tidak setuju pada pernyataan bahwa perawat diterima melalui proses seleksi, memenuhi seluruh persyaratan, merupakan kandidat terbaik diantara yang lain dan memiliki kualitas tinggi. Selanjutnya terdapat persepsi perawat yang menganggap Rekrutmen kurang baik, tetapi tetap memiliki kinerja yang baik. Hal ini didukung oleh responden yang menjawab setuju pada pernyataan perawat diterima melalui proses seleksi, memenuhi seluruh persyaratan, dan diterima bekerja karena memiliki kompetensi yang baik.

Dengan demikian RSUD Haji Makassar harus memperhatikan proses rekrutmen dengan merekrut perawat melalui proses seleksi, memenuhi kriteria persyaratan, merupakan kandidat terbaik, memiliki kualitas, serta memiliki kompetensi yang baik.

Tujuannya untuk menghasilkan perawat yang berkualitas dan memiliki kompetensi yang baik agar memberikan pelayanan yang baik kepada pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Adri M, 2018) menunjukkan bahwa proses rekrutmen memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit Syafira Pekanbaru. Hal ini disebabkan Rumah Sakit Syafira Pekanbaru memberikan beberapa persyaratan yang memenuhi kriteria untuk menjadi perawat yang memiliki kompetensi yang baik.

### **Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Di Instalasi Rawat Inap**

Menurut (Satrie, 2021) lingkungan kerja merupakan suasana dimana karyawan melakukan aktivitas setiap harinya. Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang berada disekitar karyawan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Lingkungan pekerjaan juga merupakan keseluruhan saran dan prasarana kerja yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan yang meliputi tempat bekerja, fasilitas, kebersihan, pencahayaan, ketenangan, termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada di tempat tersebut ( Meliza dkk, 2019).

Berdasarkan hasil analisis uji *chi-square* diperoleh nilai  $p$ -value= 0,040 yang dimana nilai  $p < 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Perawat di Instalasi rawat Inap RSUD Haji Makassar Provinsi Sulseh Tahun 2023. Artinya semakin baik lingkungan kerja maka semakin meningkat kinerja perawat, begitupun sebaliknya jika lingkungan perawat kurang baik maka kinerja perawat di instalasi rawat inap RSUD Haji Makassar Provinsi Sulseh akan berkurang.

Penerimaan hasil hipotesis tersebut didukung oleh jawaban responden yang diperoleh dari kuesioner mengenai dimensi lingkungan kerja, menunjukkan bahwa sebagian besar perawat memiliki persepsi yang baik terhadap lingkungan kerja pada pernyataan kuesioner yakni ketersediaan toilet yang bersih dan nyaman sangat mendukung kondisi kejiwaan dan semangat saya dalam bekerja. Sedangkan persepsi perawat yang menganggap lingkungan kerja kurang baik didukung oleh jawaban responden pada pernyataan kuesioner yakni suhu udara di sekitar ruangan saya sangat mendukung fisik saya yang kemudian mempengaruhi tingkat produktivitas saya dalam bekerja.

Berdasarkan hasil analisis bivariat dari 160 perawat rawat inap, menunjukkan bahwa sebagian kecil persepsi perawat terhadap lingkungan kerja di RSUD Haji Makassar Provinsi Sulseh sudah baik, tetapi masih ada yang memiliki kinerja perawat yang kurang baik. Hal ini didukung oleh responden yang menjawab tidak setuju pada pernyataan bahwa kebersihan ruang kerja yang mendukung kejiwaan dan semangat kerja perawat, ketersediaan toilet yang bersih dan nyaman, suhu udara di sekitar ruangan sangat mendukung fisik perawat dan mempengaruhi tingkat produktivitas dalam bekerja. Selanjutnya persepsi perawat yang menganggap lingkungan kerja kurang

baik, tetapi tetap memiliki kinerja yang baik. Hal ini didukung oleh responden yang menjawab setuju pada pernyataan kebersihan ruang kerja yang mendukung kejiwaan dan semangat kerja perawat, ketersediaan toilet yang bersih dan nyaman, suhu udara di sekitar ruangan sangat mendukung fisik perawat dan mempengaruhi tingkat produktivitas dalam bekerja.

Hal tersebut membuktikan berdasarkan observasi peneliti bahwa terdapat beberapa ruangan rawat inap yang suhu udaranya tidak mendukung. Dengan demikian RSUD Haji Makassar Provinsi Sulseh harus lebih memperhatikan lingkungan kerja perawat mengenai kebersihan ruangan kerja yang mendukung semangat kerja, ketersediaan toilet yang bersih dan nyaman, serta suhu udara di sekitar ruangan. Tujuannya untuk meningkatkan kenyamanan dan semangat kerja perawat upaya mempengaruhi tingkat produktivitas dalam bekerja.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Maulana, 2020) pengaruh lingkungan kerja (X2) terhadap variabel kinerja (Y) menunjukkan lingkungan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Amalia Medika Pelalawan. Nilai koefisien korelasi menunjukkan bahwa keeratan hubungan antara lingkungan kerja dengan kinerja.

### **Pengaruh Komitmen Terhadap Kinerja Perawat Di Instalasi Rawat Inap**

Komitmen adalah identifikasi dan keterlibatan seseorang yang relatif kuat terhadap perusahaan atau keinginan anggota perusahaan untuk tetap mempertahankan keanggotaannya dalam perusahaan yang bersedia berusaha keras bagi pencapaian tujuan perusahaan (Arifudin, 2020). Kinerja perawat yang baik diduga disebabkan oleh komitmen kerja yang baik. Komitmen kerja sendiri merupakan tingkat sampai di mana seseorang perawat yakin dan menerima tujuan organisasional serta berkeinginan untuk tinggal bersama organisasi tersebut. Dengan adanya komitmen perawat terhadap organisasinya, maka ia akan memiliki sikap loyalitas juga berkeinginan untuk mencapai tujuan organisasinya dengan baik. Oleh karenanya, perawat dianggap memiliki komitmen terhadap rumah sakit jika mereka mencurahkan banyak upaya untuk mencapai tujuan organisasi (Fitria Sari, 2022).

Berdasarkan hasil analisis uji *chi-square* diperoleh nilai  $p$ -value= 0,042 yang dimana nilai  $p < 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh Komitmen terhadap Kinerja Perawat di Instalasi rawat Inap RSUD Haji Makassar Provinsi Sulseh Tahun 2023. Artinya semakin baik komitmen perawat yang ada pada instalasi rawat inap RSUD Haji Makassar Provinsi Sulseh maka semakin baik kinerja yang diberikan.

Penerimaan hasil hipotesis tersebut didukung oleh jawaban responden yang diperoleh dari kuesioner mengenai dimensi komitmen, menunjukkan bahwa sebagian besar perawat memiliki persepsi yang baik terhadap komitmen pada pernyataan kuesioner yakni memiliki keterlibatan yang besar terhadap RSUD Haji Makassar Provinsi Sulseh, dan saya merasa loyal

bekerja di RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel. Sedangkan persepsi perawat yang menganggap komitmen kurang baik didukung oleh jawaban responden pada pernyataan kuesioner yakni saya sulit meninggalkan RSUD Haji Makassar karena takut tidak mendapat kesempatan kerja ditempat lain.

Berdasarkan hasil analisis bivariat dari 160 perawat rawat inap, menunjukkan bahwa sebagian besar persepsi perawat terhadap komitmen sudah baik, tetapi masih ada yang memiliki kinerja perawat yang kurang baik. Hal ini didukung oleh responden yang menjawab tidak setuju pada pernyataan bahwa perawat akan sangat bahagia apabila menghabiskan sisa karirnya di RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel, dan sulit meninggalkan RSUD Haji Makassar karena takut tidak mendapat kesempatan kerja ditempat lain. Selanjutnya persepsi perawat yang menganggap komitmen kurang baik, tetapi tetap memiliki kinerja perawat yang baik. Hal ini didukung oleh responden yang menjawab setuju pada pernyataan perawat merasa loyal bekerja di RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel, memiliki keterlibatan yang besar terhadap RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel, dan RSUD Haji Makassar telah banyak berjasa bagi perawat.

Dengan demikian pihak rumah sakit diharapkan dapat lebih meningkatkan komitmen berkelanjutan (*continuance*) dengan cara menciptakan suasana harmonis lingkungan kerja, perasaan bangga terhadap organisasi dan berikan reward atas prestasi yang di capai. Kemudian penekanan tentang tanggung jawab moral perawat terhadap pasien maupun rumah sakit agar kinerja perawat akan meningkat dan perawat akan sentiasa senang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Wahyuni, 2022) menunjukkan bahwa Komitmen organisasi (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja (Y) pegawai tenaga keperawatan di RSUD Muhammad Sani Pemerintah Kabupaten Karimun.

### **Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Di Instalasi Rawat Inap**

Menurut Noor dalam (Harahap, 2017), kepuasan kerja adalah suatu keadaan dimana seorang karyawan merasa bangga, senang, memperlakukan adil, diakui dan diperhatikan oleh atasan, dihargai, merasa aman karena pekerjaannya dapat menghasilkan sesuatu yang memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan, dan lingkungan kerja yang baik sehingga ia akan puas secara lahir batin. Perawat yang merasa puas dalam pekerjaannya akan memberikan pelayanan lebih baik dan bermutu kepada pasien rumah sakit sehingga kepuasan pasien dan keluarga pasien juga terpenuhi, yang pada akhirnya meningkatkan citra dan pendapatan rumah sakit (Kusumadewi *et al.*, 2023).

Berdasarkan hasil analisis uji *chi-square* diperoleh nilai  $p$ -value= 0,036 yang dimana nilai  $p < 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap Kinerja Perawat di Instalasi rawat Inap RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel Tahun 2023. Artinya semakin baik kepuasan kerja perawat maka semakin baik juga kinerja perawat,

begitupun sebaliknya jika perawat di instalasi rawat inap RSUD Haji Makassar Provinsi Sulsel merasa kurang puas dalam bekerja maka kinerjanya juga akan berkurang.

Penerimaan hasil hipotesis tersebut didukung oleh jawaban responden yang diperoleh dari kuesioner mengenai dimensi kepuasan kerja, menunjukkan bahwa sebagian besar perawat memiliki persepsi yang baik terhadap kepuasan kerja pada pernyataan kuesioner yakni saya memiliki hubungan yang sangat baik dengan semua rekan kerja dan jarang terjadi konflik dan menyediakan fasilitas/ peralatan kerja yang layak dan memadai untuk mendukung keefektifan perawat dalam bekerja. Sedangkan persepsi perawat yang menganggap kepuasan kerja kurang baik didukung oleh jawaban responden pada pernyataan kuesioner yakni kebijakan pembagian tugas dan tanggung jawab cukup adil, gaji yang diberikan sebanding dengan beban kerja perawat.

Berdasarkan hasil analisis bivariat dari 160 perawat rawat inap, menunjukkan bahwa sebagian besar persepsi perawat terhadap kepuasan kerja sudah baik, tetapi masih ada yang memiliki kinerja perawat yang kurang baik. Hal ini didukung oleh responden yang menjawab sangat tidak setuju pada pernyataan kebijakan pembagian tugas dan tanggung jawab cukup adil, gaji yang diberikan sebanding dengan beban kerja perawat. Selanjutnya persepsi perawat yang menganggap kepuasan kerja kurang baik, tetapi memiliki kinerja perawat yang baik. Hal ini didukung oleh responden yang menjawab setuju pada pernyataan kebijakan pembagian tugas dan tanggung jawab cukup adil, gaji yang diberikan sebanding dengan beban kerja perawat, menyediakan fasilitas/ peralatan kerja yang layak dan memadai untuk mendukung keefektifan perawat dalam bekerja, serta memiliki hubungan yang sangat baik dengan semua rekan kerja dan jarang terjadi konflik.

Dengan demikian RSUD Haji Makassar harus lebih memperhatikan kepuasan kerja perawat dengan pembagian tugas dan tanggung jawab yang adil, gaji yang diberikan sebanding dengan beban kerja perawat, menyediakan fasilitas dan peralatan yang memadai, dan perawat memiliki hubungan yang sangat baik dengan semua rekan kerja. Tujuannya agar perawat merasa puas dalam melakukan pekerjaannya dan mendukung keefektifan upaya meningkatkan kinerja perawat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Aulia & Sasmita, 2014) menunjukkan hasil bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja. Untuk itu, Manajemen rumah sakit harus mampu memberikan stimulus positif terhadap karyawannya. Penyesuaian kompensasi dalam bentuk gaji atau lainnya, sangat perlu disesuaikan dengan kebutuhan mengingat kondisi perekonomian yang berkembang setiap saat.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **Kesimpulan :**

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat ditarik

beberapa kesimpulan dari hasil analisis secara keseluruhan sebagai berikut:

1. Tidak terdapat pengaruh *vision* (visi) terhadap kinerja perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Makassar Provinsi Sulse tahun 2023.
2. Terdapat pengaruh *development* (pengembangan) terhadap kinerja perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Makassar Provinsi Sulse tahun 2023.
3. Terdapat pengaruh *Reward* terhadap kinerja perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Makassar Provinsi Sulse tahun 2023.
4. Terdapat pengaruh rekrutmen terhadap kinerja perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Makassar Provinsi Sulse tahun 2023.
5. Terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Makassar Provinsi Sulse tahun 2023.
6. Terdapat pengaruh komitmen terhadap kinerja perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Makassar Provinsi Sulse tahun 2023.
7. Terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Makassar Provinsi Sulse tahun 2023.

#### Saran :

Berdasarkan hasil penelitian Pengaruh *Internal Marketing* Terhadap Kinerja Perawat Rawat Inap Di RSUD Haji Makassar Provinsi Sulse Tahun 2023, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya pihak RSUD Haji Makassar Provinsi Sulse lebih memperhatikan pengetahuan perawat mengenai visi rumah sakit dengan cara meningkatkan komunikasi mengenai visi kepada perawat agar perawat selalu menjadikan visi sebagai pedoman dalam bekerja serta termotivasi dengan pandangan dimasa yang akan datang upaya meningkatkan kinerjanya.
2. Sebaiknya pihak RSUD Haji Makassar Provinsi Sulse harus lebih memperhatikan pemberian *development* dengan cara memberikan pelatihan secara rutin khususnya pada perawat di instalasi rawat inap dan memberikan motivasi agar bisa lebih mengembangkan skill dalam meningkatkan kompetensi perawat.
3. Sebaiknya pihak RSUD Haji Makassar Provinsi Sulse harus lebih memperhatikan pemberian *reward* seperti imbalan/bonus dan fasilitas benefit serta peralatan agar dapat meningkatkan kinerja perawat.
4. Sebaiknya pihak RSUD Haji Makassar Provinsi Sulse lebih memperhatikan apabila ingin merekrut perawat melalui seleksi dengan cara memenuhi standart dan persyaratan, berkualitas tinggi dan memiliki kompetensi yang baik.
5. Sebaiknya pihak RSUD Haji Makassar Provinsi Sulse lebih memperhatikan lingkungan kerja perawat di instalasi rawat inap dengan cara membersihkan ruangan kerja dan toilet serta memperhatikan suhu udara setiap ruangan agar perawat merasa nyaman dan semangat dalam bekerja.
6. Sebaiknya pihak RSUD Haji Makassar Provinsi Sulse harus lebih memperhatikan komitmen perawat upaya mengantisipasi keinginan

perawat untuk pindah kerja karena kurangnya dukungan dari atasan, rekan kerja maupun dukungan dari rumah sakit dengan cara meningkatkan komunikasi yang baik, dan menciptakan suasana harmonis ketika melakukan pertemuan.

7. Sebaiknya pihak RSUD Haji Makassar Provinsi Sulse harus lebih memperhatikan kepuasan kerja perawat dengan cara menyediakan fasilitas dan peralatan kerja yang layak serta memadai agar mendukung dan meningkatkan kepuasan kerja perawat dalam bekerja.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adri, M. (2018). (N.D.). *Pengaruh Proses Rekrutmen Dan Seleksi Terhadap Kinerja Perawat Pada Rumah Sakit Syafira Pekanbaru*. 5–6.
- Afnina, & Sartika, Y. (2020). Pengaruh Quality Of Work Life (QWL), Motivasi Dan Reward Terhadap Kinerja Perawat Instalasi Rawat Inap Di RSUD Dr. Zubir Mahmud Di Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Edukes*, 3(2), 176–185.
- Apriyanti, Mustapa Harahap, J., & Irwansyah Hasibuan, M. (2021). PENGARUH BEBAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP KINERJA PERAWAT SERTA PERAN TEAMWORK SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Pada RSUD Dr. Saiful Anwar Kota Malang). *Kapital: Jurnal Ilmu Manajemen*, 03(02), 01–10.
- Arifudin, O. (2020). Analisis Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Karyawan Bank Swasta Nasional Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA ( Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi)*, 4(2), 73–87.
- Aulia, R., & Sasmita, J. (2014). PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEPUASAN KERJA DAN KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA PERAWAT RAWAT INAP DI RSUD KABUPATEN SIAK Rahmatina. *Tepak Manajemen Bisnis*, VI(2), 63–72.
- Aziz, T. A., Maarif, M. S., & Sukmawati, A. (2017). Pengaruh Rekrutmen Dan Seleksi Terhadap Kinerja. *Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 3(2), 246–253.
- Bilady, H. (2019). *Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Perawat Non Ners (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Pusat Otak Nasional*.
- CITRA, SULHAINI, B. H. R. (2017). PENGARUH PEMASARAN INTERNAL TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN ORIENTASI KONSUMEN DI RSUD PATUH PATUJ PATJU LOMBOK BARAT. *Jurnal Magister Manajemen Universitas Mataram*, 5(4), 1–21.
- Dahmiri. (2022). Pengaruh Bauran Pemasaran, Pemasaran Internal Dan Orientasi Konsumen Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah H. Abdul Manap Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan (Mankeu)*, 11(01), 225–233.
- Ekawaty, D., Natsir, S. H., Masyarakat, P. K., Kesehatan, F., Artha, U. P., Ekawaty, D., & Hidayat, S. (2020). *Analisis Pemasaran Internal Dan Kualitas Pelayanan Rumah*.
- Harahap, R. (2017). Analisa Kepuasan Kerja

- Karyawan Di CV. Rezeky Medan. *Jurnal Manajemen Tools*, 8(2), 97–102.
- Hidayat, R., & Laily, R. (2011). *Pengaruh Program Pemasaran Internal Dan Kualitas Layanan Internal Terhadap Kepuasan Pelanggan Internal Pada Dinas Pariwisata Kabupaten Probolinggo*. 9–17.
- Keesa Nabila Afida1 , Yulia Hendri Yeni2\*, A. N. (2019). Pengaruh Pemasaran Internal Terhadap Komitmen Dan Kinerja Organisasi Pada Rumah Sakit Khusus Ibu Dan Anak. *Jurnal Kajian Manajemen Bisnis*, 8(2), 66–72. <https://doi.org/10.24036/jkmb.11471400>
- Kusumadewi, N., Razak, A., & Mukhlis, N. (2023). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Asuhan Keperawatan Di Instalansi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar. *Journal Of Muslim Community Health (JMCH) 2023*, 4(3), 222–239. <https://doi.org/10.52103/jmch.v4i3.1232> [alhomepage:https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch](https://alhomepage:https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch)
- Mandagi, F. M., Umboh, J. M. L., & Rattu, J. A. M. (2015). Analisis Faktor – Faktor Yang Berhubungan Dengan Kinerja Perawat Dalam Menerapkan Asuhan Keperawatan Di Rumah Sakit Umum Bethesda Gmim. *Jurnal E-Biomedik*, 3(3). <https://doi.org/10.35790/ebm.3.3.2015.10479>
- Maulana, T. I. (2020). PENGARUH KOMPENSASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA PERAWAT PADA RUMAH SAKIT AMALIA MEDIKA PELALAWAN SKRIPSI. *File:///C:/Users/VERA/Downloads/ASKEP\_AG REGAT\_ANAK\_And\_REMAJA\_PRINT.Docx*, 21(1), 1–9.
- Prabu, A. S., & Wijayanti, D. T. (2016). Pengaruh Penghargaan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan ( Studi Pada Difisi Penjualan PT United Motors Center Suzuki Ahmad Yani, Surabaya). *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 5(2), 104–117.
- Rahma, S., Siregar, M. N., Manullang, M. A., & Ginting, K. E. N. (2021). Pengaruh Pemahaman Visi Misi, Kompetensi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Sinar Matahari Baru. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management And Business*, 4(3), 578–587. <https://doi.org/10.37481/sjr.v4i3.337>
- SARI, F. (N.D.). *PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, BUDAYA ORGANISASI, KOMPETENSI TERHADAP KOMITMEN KERJA DAN IMPLIKASINYA TERHADAP KINERJA PERAWAT RUMAH SAKIT VERTIKAL (KHUSUS) DI JAWA BARAT*.
- Satrie, J. (2021). *Pengaruh Pelatihan, Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Arranet Indonesia Sejahtera Jakarta*. Komputer Indonesia.
- Sentana, A. C. S. (2017). *Pengaruh Strategi Pemasaran Internal Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Studi PT. Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta*. 1–96.
- Silalahi, J. Y., Fitriani, A. D., & Megawati, M. (2019). Analisis Mutu Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Di Rumah Sakit Advent Medan. *JURNAL KESEHATAN PERINTIS (Perintis's Health Journal)*, 6(1), 21–29. <https://doi.org/10.33653/jkp.v6i1.165>
- Suparyanto Dan Rosad(. (2020). PENGARUH REKRUTMEN DAN SELEKSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI KOMITMEN ORGANISASI PADA PT. UME PERSADA INDONESIA GRESIK Oleh: *Suparyanto Dan Rosad (2015, 5(3), 248–253*.
- Tangdigiling, M. (2018). Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat Pada Rumah Sakit At-Medika Kota Palopo Oleh. *Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Palopo*, 1–5. [http://repository.umpalopo.ac.id/id/eprint/110%0Ahttp://repository.umpalopo.ac.id/110/4/LAMPIRAN\\_201620058.Pdf](http://repository.umpalopo.ac.id/id/eprint/110%0Ahttp://repository.umpalopo.ac.id/110/4/LAMPIRAN_201620058.Pdf)
- Wahyuni, S. S. (2022). *Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Tenaga Keperawatan Rsud Muhammad Sani Pemerintah ....* <http://repository.uin-suska.ac.id/62084/>
- Zainuddin, A. (2021). PENGARUH PENCAPAIAN VISI, PENGELOLAAN PENGETAHUAN, PENGELOLAAN SISTEM KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PAKUWON GOLF SURABAYA. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 14(1), 223–229.