

SKRIPSI

**PENGARUH KEPEMIMPINAN MUTU KEPALA RUANGAN TERHADAP
IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU PELAYANAN
KEPERAWATAN DI RUMAH SAKIT SITI KHODIJAH
SEPANJANG**



Oleh:

**ANA PRATIWI
20111660009**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
2015**

SKRIPSI

**PENGARUH KEPEMIMPINAN MUTU KEPALA RUANGAN TERHADAP
IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU PELAYANAN
KEPERAWATAN DI RUMAH SAKIT SITI KHODIJAH
SEPANJANG**

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep)
Pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Surabaya



Oleh:

**ANA PRATIWI
20111660009**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
2015**

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ana Pratiwi
NIM : 20111660009
Fakultas : Fakultas Ilmu Kesehatan
Program Studi : S1 Keperawatan

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan karya sendiri bukan hasil plagiasi, baik sebagian maupun keseluruhan. Bila dikemudian hari terbukti hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 09 Juli 2015

Yang Menyatakan,



Ana Pratiwi
NIM. 20111660009

PERSETUJUAN

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui isi serta susunannya, sehingga dapat diajukan dalam ujian sidang Skripsi pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya

Surabaya, 09 Juli 2015

Menyetujui,

Pembimbing I



Ratna Agustin, S.Kep.Ns.,M. Kep

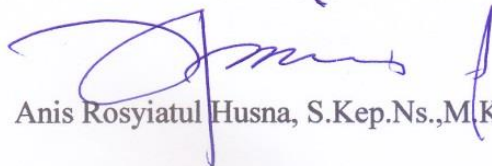
Pembimbing II



Dr.A.Aziz Alimul H, S.Kep.Ns.,M.Kes

Mengetahui,

Ketua Program Studi



Anis Rosyiatul Husna, S.Kep.Ns.,M.Kes

PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan penguji Ujian Skripsi pada

Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Surabaya

Surabaya, 09 Juli 2015

Tim Penguji

Tanda Tangan

Ketua : **Dr. dr. Sukadiono, M.M**

(.....)

Anggota : **Ratna Agustin, S.Kep.Ns.,M.Kep**

(.....)

Anggota : **Dr.A.Aziz Alimul H, S.Kep.Ns.,M.Kes**

(.....)

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Surabaya



Dr. Nur Mukarromah, S.KM.,M.Kes



KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah – Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “*Pengaruh Kepemimpinan Mutu Kepala Ruangan Terhadap Implementasi Sistem Manajemen mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang.*” sebagai salah satu tugas akhir Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk Menjelaskan pengaruh kepemimpinan mutu kepala ruangan terhadap implementasi sistem manajemen mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang. Penelitian ini disusun dan diajukan sebagai syarat untuk dapat menyelesaikan pendidikan Program Studi S1 Keperawatan di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Sebagai manusia biasa, penulis menyadari bahwa Penelitian ini tidak luput dari kesalahan dan jauh dari kesempurnaan sehingga saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan oleh penulis. Bagaimanapun isi Penelitian ini, penulis berharap apa yang ada di penelitian ini bisa bermanfaat bagi siapa saja.

Surabaya, 09 Juli 2015

Peneliti

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya sehingga penyusunan Skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk mendapatkan gelar S.Kep di Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya tahun 2015 dengan judul Skripsi **“Pengaruh Kepemimpinan Mutu Kepala Ruang Terhadap Implementasi Sistem Manajemen Mutu Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang”**

Dalam penulisan Skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. dr. Sukadiono, M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Dr. Nur Mukarromah, S.KM.,M.Kes selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. Anis Rosyiatul Husna, S.Kep.,Ns.M.Kes selaku Ketua Prodi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya.
4. Ratna Agustin,,S.Kep.Ns.M.Kep selaku Pembimbing I yang telah memberikan waktu dan pengetahuan untuk menuntun dan membimbing dengan penuh kesabaran sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Dr. A. Aziz Alimul H.,S.Kep.Ns.M.Kes selaku Pembimbing II yang telah memberikan waktu dan pengetahuan untuk menuntun dan membimbing dengan penuh kesabaran sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Dr. dr. Sukadiono, M.M selaku ketua Penguji yang telah memberikan kritik dan saran untuk membangun dan memperbaiki skripsi ini dengan penuh kesabaran.
7. Para dosen dan seluruh staf pengajar di program studi S1 keperawatan yang telah memberikan ilmu, bimbingan selama menempuh pendidikan.
8. Komite Keperawatan, Kabid Keperawatan, Humas Rumah Sakit Siti Khodijah, dan Kepala Ruang yang telah meluangkan waktunya dan membantu jalannya penelitian ini.

9. Terima kasih kepada Bapak (Sunadi) dan Ibu tercinta (Suliani) yang penuh kasih sayang dengan kesabaran serta tulus mendoakanku tiada hentinya, yang telah bekerja keras dalam membimbing dan mendidik aku sampai jenjang pendidikan tinggi, selalu menyayangi aku.
10. Terima kasih kepada semua keluarga tercinta yang selalu memberikan doa dan selalu mensupport saya.
11. Terima kasih buat teman-teman aku (Ayu, Rika, Riza, Ratna) yang selalu menemani dan memberikan semangat.
12. Teman-teman Program Studi S1 Keperawatan Program A angkatan 2011 (A7) yang selalu membantu dalam setiap kesempitan, memberikan canda, saling menguatkan. Terima kasih atas semangat yang diberikan dan kekompakannya, kebersamaan kita selama ini akan terkenang untuk selamanya.
13. Responden di Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang yang telah bersedia membantu dalam kegiatan penelitian.
14. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Semoga amal kebbaikannya mendapat imbalan pahala dari Allah SWT dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Akhir kata semoga karya tulis yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu keperawatan.

Surabaya, 09 Juli 2015

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Sampul Dalam	i
Lembar Pernyataan.....	ii
Lembar Persetujuan.....	iii
Lembar Pengesahan	iv
Kata Pengantar	v
Ucapan Terima Kasih.....	vi
Abstract	viii
Abstrak	ix
Daftar isi.....	x
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran	xv
Daftar Singkatan.....	xvi
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan masalah.....	6
1.3 Tujuan penelitian	6
1.3.1 Tujuan umum	6
1.3.2 Tujuan khusus	6
1.4 Manfaat penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat teoritis	7
1.4.2 Manfaat praktis.....	7
BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Konsep Kepemimpinan Mutu	8
2.1.1 Pengertian Kepemimpinan	8
2.1.2 Pengertian kepemimpinan Mutu	9
2.1.3 Sifat-sifat Kepemimpinan Mutu	9
2.1.4 Peran Kepemimpinan Mutu.....	11
2.1.5 Pengembangan Teori Kepemimpinan	13
2.1.6 Fungsi Kepemimpinan Mutu.....	15
2.1.7 Gaya Kepemimpinan Mutu	15
2.1.8 Ciri-ciri Kepemimpinan Mutu.....	16
2.1.9 Hambatan dalam Kepemimpinan Mutu	19
2.1.10 Faktor yang Mempengaruhi Kepemimpinan.....	19
2.2 Konsep Sistem Manajemen Mutu Pelayanan keperawatan.....	20
2.2.1 Penegrtian Sistem Manajemen Mutu.....	20
2.2.2 Manfaat Sistem Manajemen Mutu	21
2.2.3 Prinsip Sistem Manajemen Mutu	22
2.2.4 Perencanaan Sistem Manajemen Mutu	24
2.2.5 Tahap-tahap Penerapan Sistem Manajemen Mutu	24
2.2.6 Macam-macam Sistem Manajemen Mutu.....	26
2.2.7 Hamabatan Dalam Menerapkan Sistem Manajemen Mutu.....	30

2.2.8	Mengatasi Hamabatan dalam Menerapkan Sistem Manajemen Mutu.....	31
2.2.9	Mutu Pelayanan Keperawatan.....	31
2.2.10	Upaya peningkatan Mutu	31
2.2.11	Indikator Penilaian Mutu Keperawatan	33
2.2.12	Indikator Klinik Mutu Pelayanan Keperawatn	34
2.2.13	Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan	43
2.2.14	Model PDCA.....	43
2.2.15	Teori Sistem Pengembangan Mutu Pelayanan Keperawatan	48
2.3	Kerangka Konseptual	50
2.4	Hipotesis Penelitian.....	52
BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN.....		53
3.1	Desain Penelitian	53
3.2	Kerangka Kerja.....	54
3.3	Populasi, Sampel, dan Sampling	55
3.3.1	Populasi	55
3.3.2	Sampel.....	55
3.3.3	Sampling.....	56
3.4	Identifikasi variable dan definisi operasional	57
3.4.1	Variabel Independen	57
3.4.2	Variabel Dependen	57
3.4.3	Definisi Operasional.....	57
3.5	Pengumpulan Data dan Analisa Data	58
3.5.1	Instrumen Penelitian.....	58
3.5.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	61
3.5.3	Prosedur Pengumpulan Data	61
3.6	Analisa Data.....	62
3.7	Etika penelitian.....	65
3.8	Keterbatasan	66
BAB 4 : HASIL PENELITIAN.....		67
4.1	Hasil Penelitian	67
4.1.1	Data Umum.....	67
4.1.1.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	67
4.1.1.2	Karakteristik Demografi Responden.....	70
4.1.2	Data Khusus.....	72
BAB 5 : PEMBAHASAN.....		75
5.1	Idenfitikasi Kepemimpinan Mutu Kepala Ruangan di Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang	75
5.2	Identifikasi Implementasi Sistem Manajemen Mutu Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang	77
5.3	Analisa Pengaruh Kepemimpinan Mutu Kepala Ruangan Terhadap Implementasi Sistem Manajemen Mutu	

Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang	79
BAB 6 : PENUTUP	84
6.1 Kesimpulan	84
6.2 Saran.....	85

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
3.1	Definisi Operasional Pengaruh Kepemimpinan Mutu Kepala Ruangan Terhadap Sistem Manajemen Mutu Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang.....	56
4.1	Distribusi Kepemimpinan Mutu Kepala Ruangan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang.....	73
4.2	Distribusi Implementasi Sistem Manajemen Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang.....	74
4.3	Analisa Pengaruh Kepemimpinan Mutu Kepala Ruangan Terhadap Implementasi Sistem Manajemen Mutu Palayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang.....	74

DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Halaman
2.1	Kerangka Konseptual.....	51
3.1	Kerangka Kerja	55
4.1	Diagram Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang.....	71
4.2	Diagram Responden Berdasarkan Umur di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang.....	72
4.3	Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang.....	72
4.2	Diagram Responden Berdasarkan Lama Bekerja di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang.....	73

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul Lampiran
Lampiran 1	: Lembar permohonan menjadi responden
Lampiran 2	: Lembar persetujuan menjadi responden
Lampiran 3	: Lembar Surat Ijin Pengambilan Data Awal dari Kaprodi S1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surabaya
Lampiran 4	: Lembar Surat Perizinan Pengambilan Data Awal dari Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang
Lampiran 5	: Lembar Permohonan Ijin Penelitian dari Kaprodi S1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surabaya
Lampiran 6	: Lembar Permohonan Ijin Penelitian dari Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang
Lampiran 7	: Lembar Kuesioner
Lampiran 8	: Lembar Perhitungan Interval Kelas
Lampiran 9	: Tabulasi Data Umum (Demografi)
Lampiran 10	: Tabulasi Kepemimpinan Mutu Kepala Ruangan
Lampiran 11	: Tabulasi Implementasi Sistem Manajemen Mutu Pelayanan Keperawatan
Lampiran 12	: Perhitungan Rata-Rata Kuesioner
Lampiran 13	: Frekuensi Tabel Data Umum
Lampiran 14	: Frekuensi Tabel Data Khusus
Lampiran 15	: Hasil SPSS
Lampiran 16	: Lembar Konsultasi

DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN dan ISTILAH

Nomor	Lambang, Singkatan dan istilah	
1.	DEPKES	: Departemen Kesehatan
2.	EFQM	: European Foundation for Quality Managemen
3.	ISP	: Indikator Keselamatan Pasien
4.	INOS	: Infeksi Nosokomial
5.	ISO	: International Organization for Standarization
6.	JCI	: Joint Commission International
7.	KARS	: Komite Akreditasi Rumah Sakit
8.	KTD	: Kejadian Tidak Diharapkan
9.	PDCA	: Plan, Do, Check, Action
10.	RS	: Rumah Sakit
11.	SMM	: Sistem Manajemen Mutu
12.	VOC	: Voice of Customer

DAFTAR PUSTAKA

- Amaliyah, M. (2014). *Hubungan Gaya Kepemimpinan Kepala Ruangan dan Kinerja Perawat Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang*. Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Surabaya.
- Arikuntoro. (2005). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Yogyakarta : Rinika Cipta
- Asmuji, (2012). *Manajemen Keperawatan : Konsep dan Aplikasi*. Jogjakarta : Ar-Ruzz, Media.
- Azwar, S. dkk, (2013). *Hubungan Fungsi Manajerial Kepala Ruangan Dengan Kepatuhan Perawat Pelaksana Melaksanakan Standar Prosedur Operasional (Spo) Profesi Pelayanann Keperawatan*. <http://118.97.33.150/jurnal/files/91abee21238dc48d7fe9230131e1f002.pdf> . Tanggal 6 Desember 2014. Jam 15.37.
- Azwar, A. (1996) *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan : Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Azwar, A. (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan, Edisi Ketiga*. Binarupa Aksara
- Burns, N& Grove, S. K. (1991). *The Praticce Of Nursing Research : Conducts, Critiques and Unilisation 2nd*. Ed. W.B Saunder Co, Philadelphia.
- Bustamin, (2011). *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan & Askep Tabilitasnya*. Jakarta : Erlangga.
- Depkes RI, (2008). *Pedoman Indikator Mutu Pelayanan Keperawatan Klinik di Sarana Kesehatan*. Jakarta : Direktorat Bina Pelayanan Keperawatan.
- Dhinamita, (2013). *Pengaruh Motivasi Perawat Dan Gaya Kepemimpinan Kepala Ruang Terhadap Penerapan Budaya Keselamatan Pasien Oleh Perawat Pelaksana Pada Rumah Sakit Pemerintah Di Semarang*. <http://jurnal.unimus.ac.id/index.php/JMK/article/view/1010>. Tanggal 24 November 2014. Jam 20.12.
- Farida, (2011). *Kepemimpinan Efektif dan Motivasi Kerja Dalam Menerapkan Komunikasi Terapeutik Perawat*. <http://journal.lib.unair.ac.id/index.php/JN/article/view/582>. Tanggal 26 November 2014. Jam 22.28.
- Gillies, D.A (1989). *Nursing Management, 2rd,Ed. Philadelphia* : W.B Saunders Company.

- Harsey, P & Blanchard (1977). *Management Of Organizational Behavior : Utilizing Human Resources*. Englewood Cliffs, N. J : Prentice Hall.
- Heruhidayat, A, (2009). *Analisa Factor Yang Mempengaruhi Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Pada Galih Bakery, Ciledug, Tangerang, Banten*.<http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/9225/1/ASEP%20HERUHIDAYAT-FST.pdf>. Tanggal 18 Mei 2015. Jam 20.30.
- Hidayat, A.A.A (2010), *Metode Penelitian Kesehatan Paradigma Kuantitatif*. Surabaya : Health Books.
- Hidayat, A.A.A, (2004) *Pengantar Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Hilda, dkk, 2014. *Hubungan Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi Dan Imbalan Dengan Kepuasan Kerja Dan Kinerja Perawat Pelaksana*.<http://pasca.unhas.ac.id/jurnal/files/d1c6965c55d4ff027fff9467c608981e.pdf>. Tanggal 6 Desember 2014. Jam 15.40.
- Juran, J.M, (1995). *Kepemimpinan Mutu*. Jakarta : Pustaka Binaman Pressindo.
- Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS), Daftar Rumah Sakit Terakreditasi Versi 2012. <http://web.kars.or.id/id/>. Tanggal 14 November 2014. Jam 20.22
- Kurniadi, A. (2013). *Managemen Keperawatan dan Prospektifnya : Teori, Konsep dan Aplikasi*. Jakarta : Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia.
- Longest, B (1978). *Management Practice For The Health Professional*. Reston, V. A : Reston.
- Maharani, C, (2009). *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 Sebagai Alat Peningkatan Kualitas Organisasi Pelayanan Kesehatan*.<http://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/kemas/article/view/1859>. Tanggal 20 November 2014. Jam 19.48.
- Marquis, B. L. (2010). *Kepemimpinan Dan Manajemen Keperawatan : Teori & Aplikasi*. Ed.4. Jakarta : EGC.
- Nivalinda, dkk, (2013). *Pengaruh Motivasi Perawat dan Gaya kepemimpinan Kepala Ruangan Terhadap Penerapan Budaya Keselamatan Pasien Oleh Perawat pelaksana Pada RS Pemerintah di Semarang*.<http://jurnal.unimus.ac.id/index.php/JMK/article/view/1010>. Tanggal 24 November 2014. Jam 08.18.
- Notoatmodjo S (2005). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nursalam. (2013). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Salemba Medika : Jakarta.

- Nursalam, (2003). *konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam, (2008). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam, (2012). *Managemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*, Edisi 3. Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam, (2014). *Managemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*, Edisi 4. Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam; Siti, P. 2001. *Pendekatan Praktis Metodologi Riset Keperawatan*. Jakarta: CV. Sagung setyo
- Parahita, Dkk, (2010). *Analisis Kinerja Kepala Ruang Setelah Mendapat Pelatihan Manajemen Keperawatan Menurut Persepsi Staf Keperawatan Di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Surakarta*. <https://publikasiilmiah.ums.ac.id/bitstream/handle/123456789/3705/IVANA%20KUSUMA%20ARUM%20PRATIWI%20fix%20BGT.pdf?sequence=2>. Tanggal 23 November 2014. Jam 22.08.
- Prabowo, S.L. (2009). *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perguruan Tinggi (Guidelines IWA-2)*. Malang: UIN Malang Press.
- Parmin, (2009). *Hubungan pelaksanaan fungsi manajemen kepala ruangan dengan motivasi perawat pelaksana di ruang rawat inap RSUP undata palu*. <http://lontar.ui.ac.id/file?file=digital/20284809-T%20Parmin.pdf>. Tanggal 18 Mei 2015. Jam 21.24.
- Pengemanan, (2013). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektifitas Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 pada Perusahaan Kontraktor di Kota Manado*. <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jime/article/view/4260>. Tanggal 29 Desember 2014. Jam 16.34.
- Peraturan gubernur tenggara timur, (2011). *Standar pelayanan minimal rumah sakit* <http://kupang.bpk.go.id/wp-content/uploads/2010/09/Pergub-Prov.-NTT-No.-2-tahun-2011.pdf>. Tanggal 6 Desember 2014. Jam 22.24.
- Putu, dkk, (2013). *implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 Pada Proyek Alaya Resort Ubud*. <http://ojs.unud.ac.id/index.php/jieits/article/view/5090>. Tanggal 26 November 2014. Jam 22.20.
- Raharja, (2012). *Perbaikan dan Evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu pada Industri Pengolahan Tahu (Studi Kasus di UD. Cinta Sari, DIY)*. <http://journal.ipb.ac.id/index.php/jurnalmpi/article/view/4867>. Tanggal 23 November 2014. Jam 21.11.

Robbins (2008). *The Trusth About Managing People. Second Edition.* Upper Sadle River, Nex Jersey : Pearson Education, Inc.

Semuel & Zulkarnain, (2011). *Pengaruh Sistem Manajemen Mutu Iso Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Budaya Kualitas Perusahaan.* <http://puslit2.petra.ac.id/gudangpaper/files/2053.pdf>. Tanggal 23 November 2014. Jam 21.14.

Suardi, Rudi, (2013). *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000: 2000 : penerapan Untuk Mencapai TQM.* Jakarta : PPM.

Tasmara, Toto. (2002). *Etos Kerja Islami.* Jakarta: Gema Insani Press.

Tipo Dkk, 2009, *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang.* <Http://Apps.UmSurabaya.Ac.Id/Jurnal/Files/Disk1/1/Umsurabaya-1912-Anisrosiat-8-1-Hubungan-.Pdf>. Tanggal 24 Januari 2015. Jam 21.15.

Usman, H. (2010). *Manajemen : Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan,* Edisi 3. Jakarta : Bumi Aksara.

Wardhani, dkk, 2013. *Hubungan Kepemimpinan Efektif Kepala Ruangan Dengan Penerapan Budaya Keselamatan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rs Unhas Tahun 2013.* http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/5422/NURSYA%27BANIAH%20WARDHANI_HUBUNGAN%20KEPEMIMPINAN%20EFEKTIF_140613.pdf?sequence=1. Tanggal 18 Mei 2015. Jam 20.18.

Wijono, D. (1999). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan.* Surabaya : Airlangga University Press.