

HUBUNGAN KOMPETENSI PERAWAT PELAKSANA DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT TINGKAT III BALADHIKA HUSADA JEMBER

Nela Agustina¹, Asmuji², Ns. Komarudin³

¹)Mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

^{2,3}) Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jl. Karimata 49 JemberTelp: (0331) 332240 Fax: (0331) 337957

Email: nelaagustina08@gmail.com

ABSTRAK

Perawat merupakan tenaga kesehatan yang memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan di bidang kesehatan di rumah sakit maupun klinik dalam mencapai tingkat kepuasan bagi pasien atau klien. Tujuan dari penelitian ini untuk Mengidentifikasi adanya hubungankompetensi perawat pelaksana dengan tingkat kepuasan pasien rawat inapdi Rumah Sakit Baladhika Husada Jember. Desain penelitian yang digunakan yaitu *cross sectional*. jumlah populasi 782 dan untuk sampel yang diambil adalah 78 responden yang diperoleh dengan tehnik pengambilan sampel *non probability sampling* menggunakan teknik *quota sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuisisioner dengan skala ordinal. Hasil analisa data menunjukkan kopetensi perawat cukup baik 79,5% dan tingkat kepuasan pasien cukup puas92,3%. Hasil uji statistik menggunakan Spearman Rho dengan $\alpha=0,05$ didapatkan nilai p value 0,004, nilai r yaitu 0,325 sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan kopetensi perawat dengan tingkat kepuasan pasien dalam kategori sangat lemah. Penelitian ini direkomendasikan kepada perawat dan rumah sakit Baladhika Husada Jember untuk meningkatkan kompetensi.

Kata kunci : Perawat, kompetensi, tingkat kepuasan pasien

Referensi : (2008-2018)

ABSTRACT

Nurse is a health worker who has important role that giving service of health in the hospital or clinic to achieve the level of pasients or cliens satisfaction. The purpose of this research is to identify the correlation of nurses competence with the level of inpatients satisfaction in Baladhika Husada Hosiptal, Jember. The design of this research is *cross sectional*. Total population are 782 and for samples that has been taken are 78 respondents obtained by sampling technique *non probability* sampling using *quota sampling* technique. The data collection is using quisioner with ordinal scale. Result of data analysis shows that good competency of nurses are 79,5% and level of pasients quite satisfied are 92,3%. Result of statistical test using Spearman Rho with $\alpha=0,05$ got the p value is 0,004, r value is 0,325 It can be conclude that there is significant correlation of nurse competency with patients satisfaction category level are very low. This research is recomended to nurses and the hospital of Baladhika Husada Jember to improve the competence.

Key words : Nurses, comptence, patients satisfaction

Bibliography (2008 - 2018)

PENDAHULUAN

Perawat merupakan tenaga kesehatan yang memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan di bidang kesehatan di rumah sakit maupun klinik dalam mencapai tingkat kepuasan bagi pasien atau klien. Partisipasi perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan yang baik akan mendukung keberhasilan dalam pembangunan kesehatan. Karena perawat bertugas selama 24 jam dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien. Dominasi jumlah perawat dibanding dengan tenaga kesehatan di rumah sakit yaitu berkisar 40–60%, sehingga perawat dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang baik (Sugiyono, 2014).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Beberapa hasil

penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai Negara. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki tahun 2013 di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Bakhtapur India menurut Twayana 34,4% sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8%. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan rumah sakit baik di Indonesia maupun di luar negeri (Dinda, 2018).

Kompetensi merupakan tingkat penampilan/kinerja yang meliputi mampu membuat rencana keperawatan, mampu asuh klien dengan diagnosis prioritas, melakukan evaluasi terhadap tindakan yang telah dilakukan sehingga dengan menguasai kompetensi tersebut, maka perawat akan mampu melakukan hal-hal antara lain mengerjakan suatu tugas/pekerjaan (*task skills*), mengorganisasikan agar pekerjaan tersebut dapat dilaksanakan (*task*

management skills), memutuskan apa yang harus dilakukan bila terjadi sesuatu yang berbeda dengan rencana semula (*contingency management skills*), sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien (PPNI, 2014).

Pelayanan keperawatan merupakan bagian dari pelayanan kesehatan yang akan mendukung proses pemulihan kesehatan klien atau pasien yang dirawat, serta mutu pelayanan keperawatan akan mencerminkan mutu pelayanan kesehatan pada pasien dan akan memunculkan suatu persepsi tentang kepuasan terhadap pelayanan yang diterima (Rahmat, 2012).

Kepuasan pelayanan dalam sebuah bidang jasa dibentuk dari hasil dan sebuah referensi perbandingan yaitu membandingkan hasil yang diterima dengan suatu standar tertentu. Perbandingan tersebut membentuk tiga kemungkinan yaitu yang pertama adalah bila jasa yang dirasakan melebihi pengharapan, yang kedua bila kualitas pelayanan memenuhi pengharapan, dan yang terakhir adalah jasa yang diterima lebih buruk

dari pelayanan yang diharapkan. Jika konsumen merasa puas dengan jasa yang diterimanya, ia akan memperlihatkan kecenderungan yang besar untuk menggunakan jasa yang ditawarkan oleh jasa layanan dimasa yang akan datang (Mahdalena, 2008).

Kepuasan suatu pelayanan diukur dari mutu yang diberikan. Pengertian Mutu itu sendiri adalah kesempurnaan dari produk jasa dengan mematuhi standar yang telah ditetapkan, mutu pelayanan yang biasa digunakan dalam penilaian suatu kualitas pelayanan kesehatan mengacu pada lima dimensi mutu yaitu cepat tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), terjamin (*assurance*), empati (*empathy*), dan wujud nyata yang diberikan (*tangible*), kelima dimensi mutu pelayanan dapat digunakan untuk mewujudkan kepuasan (Muninjaya, 2011).

Pelayanan yang diberikan perawat pelaksana dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat inap. Sehubungan dengan hal itu dari banyaknya jumlah perawat, juga dapat

menekankan pada masing – masing perawat untuk selalu bertindak kompeten melakukan sesuai SOP yang berlaku di rumah sakit agar dapat lebih meningkatkan kepuasan dan mensejahterakan pasien rawat inap. Kondisi di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember tempat penelitian ini telah dilakukan diketahui data awal pada bulan Maret yang diperoleh dengan cara mewawancarai sepuluh pasien yang telah di rawat sekitar tiga hari di Rumah sakit, didapatkan hasil tujuh merasa puas dan tiga merasa kurang puas dengan mutu pelayanan yang ada di Rumah sakit sehingga dari gambaran di atas penulis tertarik untuk meneliti hubungan kompetensi perawat pelaksana dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah sakit Baladhika Husada Jember.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah jenis korelasi dengan pendekatan *cross sectional* dengan populasi pasien rawat inap di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Kabupaten Jember dengan rata-rata pasien perbulan 782 pasien dan pengambilan sampel diperoleh

sebanyak 78 pasien menggunakan *nonprobability sampling* menggunakan teknik *quota sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*.

Alat yang digunakan untuk pengumpulan data variabel *independent* dan variabel *dependent* menggunakan kuisioner. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni-Juli 2018 di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember dengan menggunakan tehnik kuantitatif. Penelitian dilakukan setelah mendapatkan perijinan dari pihak terkait dan responden diberikan informed consent sebelum responden memutuskan bersedia sebagai subjek penelitian. Jenis uji statistik yang digunakan untuk mengukur adanya hubungan adalah *Spearman Rank* dengan ketetapan taraf signifikan yaitu α (0,05).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang dilaksanakan pada bulan juni-juli 2018 di di Rumah sakit Baladhika Husada Jember. Setelah data terkumpul dilakukan tabulasi data kemudian dilakukan uji statistik untuk mengetahui hubungan antara kompetensi perawat pelaksana dengan tingkat kepuasan pasien

rawat inap di Rumah sakit Baladhika Husada Jember.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kompetensi Perawat Pelaksana Rawat Inap di Rumah Tingkat III Sakit Baladhika Husada Jember Pada Bulan Juni-Juli 2018 (n=78).

Kompetensi Perawat	frekuensi	Persentase (%)
Kurang	1	1,3%
Cukup	61	78,2%
Baik	16	20,5%
Total	78	100%

Berdasarkan Tabel 1. menggambarkan bahwa sebagian besar 61 reponden (78,2%)

Tabel 3. Distribusi frekuensi hubungan kompetensi perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember pada bulan Juni-Juli 2018 (n=78)

	Kompetensi Perawat	Kepuasan Pasien
Spearman's rho	1.000	.325**
Kompetensi Perawat	Correlation Coefficient	.004
	Sig. (2-tailed)	.004
	N	78
Kepuasan Pasien	.325**	1.000
	Correlation Coefficient	.004
	Sig. (2-tailed)	.004
	N	78

Hasil analisis menunjukkan bahwa p value = 0,004; $\alpha = 0,05$; $r = 0,325$. Dimana pengambilan hipotesis didasarkan pada asumsi statistik jika nilai signifikan $> 0,05$ maka H1 ditolak dan apabila nilai signifikan $< 0,05$ maka H1 diterima. Hasil analisis pada penelitian ini menunjukkan bahwa nilai signifikan $<$

mengatakan perawat memiliki kompetensi cukup baik.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember Pada Bulan Juni-Juli 2018 (n=78)

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Cukup puas	72	92,3%
Puas	3	3,8%
Sangat Puas	3	3,8%
Total	78	100%

Berdasarkan Tabel 2. menggambarkan bahwa mayoritas 72 responden (92,3%) merasa cukup puas dalam pelayanan rawat inap.

0,05 dengan demikian H1 diterima yang berarti ada hubungan kompetensi perawat pelaksana dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember.

Hasil sebagian besar 61 responden (78,2%) mengatakan

bahwa kompetensi perawat pelaksana cukup baik, 16 responden(20,5%) mengatakan kompetensi perawat pelaksana baik, dan 1 responden (1,3%) mengatakan kompetensi perawat pelaksana kurang baik.

Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI, 2014) menguraikan kompetensi sebagai kemampuan yang dimiliki seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan didasari oleh pengetahuan, ketrampilan dan sikap sesuai dengan petunjuk kerja yang di tetapkan serta dapat terobservasi. Kompetensi adalah kualitas dari pribadi atau kemampuan untuk melaksanakan tugas yang diperlukan (Simamora, 2012).

Kompetensi perawat merefleksikan atas kompetensi yang diharapkan dimiliki oleh individu yang akan bekerja di bidang pelayanan keperawatan. Kompetensi perawat terdiri dari kompetensi teknis dan kompetensi perilaku. Seseorang dikatakan memiliki kompetensi yang sesuai dengan pekerjaannya, apabila dapat memanfaatkan secara optimal kedua

komponen utama kompetensi tersebut (PPNI, 2014).

Kompetensi tidak hanya menyangkut bidang ilmu dan pengetahuan metodologi, tetapi tidak kalah pentingnya adalah sikap dan keyakinan akan nilai- nilai sosok perawat yang baik dan berpenampilan menarik. (Nursalam, 2008).

Standar adalah ukuran atau patokan yang dijadikan sebagai acuan (PPNI, 2014) menuturkan bahwa kompetensi merupakan tingkat penampilan/kinerja yang ditunjukkan dengan penerapan pengetahuan ketrampilan dan pertimbangan yang efektif sehingga dengan menguasai kompetensi tersebut, maka perawat akan mampu melakukan hal- hal berikut ini, mengerjakan suatu tugas/ pekerjaan (*task skills*), mengorganisasikan agar pekerjaan tersebut dapat dilaksanakan (*task management skills*), dan memutuskan apa yang harus dilakukan bila terjadi sesuatu yang berbeda dengan rencana semula (*contingency management skills*).

Berdasarkan hasil penelitian diatas, peneliti berpendapat bahwa kompetensi di setiap Rumah sakit berbeda – beda. Kompetensi merupakan sesuatu yang penting bagi perawat sebagai bahan acuan, acuan perseorang dalam tindakan hingga acuan standar dari rumah sakit itu sendiri. Kompetensi merupakan cerminan dari masing - masing perawat, jika perawat tersebut berkompoten di bidangnya. Hal ini dapat berpengaruh terhadap kinerja perawat, perawat yang berkompoten tidak hanya dari segi ilmu tetapi dari segi etika juga patut diperhitungkan.

Perawat yang kompeten berarti dia sudah memenuhi segala kriteria sebagai perawat berkompoten, mulai dari asuhan keperawatan pada pasien, etika, berpengetahuan, mampu menciptakan suasana nyaman pada pasien. Sedangkan perawat yang kurang berkompoten bisa disebabkan mungkin kurang berpengetahuan, ataupun memiliki etika yang kurang. Sebenarnya sekedar senyum saja, perawat itu susah, sehingga membuat penilaian pasien terhadap perawat itu judes, galak maupun jahat.

Hasil mayoritas 72 responden (92,3%) menyatakan cukup puas dalam pelayanan rawat inap, 3 responden (3,8%) menyatakan puas terhadap pelayanan rawat inap, dan 3 responden (3,8%) menyatakan sangat puas terhadap pelayanan rawat inap. Kepuasan adalah ungkapan perasaan senang atau kecewa seseorang dari hasil perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dengan yang diharapkan. Disatu pihak, kepuasan pasien dipandang sebagai hasil yang didapatkan dari pengalaman mereka yang memanfaatkan produk barang atau jasa.

Menurut Asmuji (2014) kepuasan suatu pelayanan diukur dari mutu yang diberikan, pengertian Mutu itu sendiri adalah kesempurnaan dari produk jasa dengan mematuhi standar yang telah ditetapkan, mutu pelayanan yang biasa digunakan dalam penilaian suatu kualitas pelayanan kesehatan mengacu pada lima dimensi mutu yaitu: Cepat tanggap (*responsiveness*), Keandalan (*reliability*), Terjamin (*assurance*),

Empati (*empathy*), Wujud nyata yang diberikan (*tangible*).

Kepuasan pelanggan merupakan bentuk evaluasi dari pelanggan terhadap produk yang telah mereka dapatkan, sudah sesuai dengan yang diharapkan bahkan dapat melebihi harapan mereka. Bentuk dari evaluasi kepuasan pelanggan terhadap produk jasa maka akan dapat mempengaruhi pelanggan untuk datang kembali dan mampu mempengaruhi konsumen lainnya (Sugiyono, 2014).

Kepuasan pasien akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa pelayanan kesehatan kepada konsumen sudah sesuai dengan yang mereka harapkan atau dipersepsikan. Terpenuhinya kebutuhan pasien akan mampu memberikan gambaran terhadap kepuasan pasien, oleh karena itu tingkat kepuasan pasien sangat tergantung pada persepsi atau harapan mereka pada pemberi jasa pelayanan. Kebutuhan pasien yang sering diharapkan adalah keamanan pelayanan, harga dalam memperoleh pelayanan, ketepatan dan kecepatan pelayanan kesehatan (Rama, 2011).

Pengukuran kepuasan pasien pada fasilitas layanan kesehatan tidak mudah, karena layanan kesehatan tidak mengalami semua perlakuan yang dialami oleh pasar biasa. Dalam layanan kesehatan, pilihan-pilihan yang ekonomis tidak jelas. Pasien tidak mungkin atau sulit mengetahui apakah layanan kesehatan yang didapatnya optimal atau tidak. Apabila fasilitas layanan kesehatan atau puskesmas dianggap sebagai produsen layanan kesehatan, akan dijumpai suatu rentetan dari struktur dan proses. Dalam suatu struktur terdapat gedung, peralatan, profesi layanan kesehatan, prosedur, dan lain-lain. Proses ini menyangkut penyelenggaraan layanan kesehatan itu sendiri (Pohan, 2014).

Berdasarkan hasil penelitian diatas, peneliti berpendapat tujuan utama dari pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien, kepuasan pasien dapat diwujudkan dengan berbagai macam hal. Misal karena perawat yang ramah, sistem rumah sakit yang tidak rumit, kenyamanan pasien di lingkungan rumah sakit. Semua itu perlu kita ciptakan agar dapat membuat pasien menjadi puas.

Pelayanan rumah sakit yang kurang, bisa menjadi faktor yang membuat kepuasan pasien juga menurun, hal ini dapat berdampak pada *image* buruk rumah sakit itu sendiri. Sehingga diperlukan faktor pencetus, agar dapat terjadi pelayanan yang lebih optimal. Kepuasan pasien yang kurang bisa disebabkan, kurang ramahnya perawat, kurang senyum, dan faktor pendukung yang lain.

Hasil statistik menunjukkan bahwa dari 78 pasien diperoleh hasil p value $0,004 < 0,05$, dengan demikian H_1 diterima yang berarti ada hubungan yang signifikan antara kompetensi perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember.

Kompetensi perawat merefleksikan atas kompetensi yang diharapkan dimiliki oleh individu yang akan bekerja di bidang pelayanan keperawatan. Kompetensi perawat terdiri dari kompetensi teknis dan kompetensi perilaku. Seseorang dikatakan memiliki kompetensi yang sesuai dengan pekerjaannya, apabila dapat

memanfaatkan secara optimal kedua komponen utama kompetensi tersebut (PPNI, 2014).

Kompetensi tidak hanya menyangkut bidang ilmu dan pengetahuan metodologi, tetapi tidak kalah pentingnya adalah sikap dan keyakinan akan nilai-nilai sosok perawat yang baik dan berpenampilan menarik. Standar kompetensi profesi lebih berorientasi kepada kualitas kinerja sehingga akan menggambarkan kinerja seperti apa yang diharapkan dan dapat dilakukan oleh seseorang yang mempunyai kompetensi tersebut (Nursalam, 2008).

Keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan/asuhan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan/asuhan kesehatan, didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan ditujukan kepada individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat baik sehat maupun sakit yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia (PPNI, 2014). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kompetensi keperawatan adalah kemampuan seorang perawat dalam bentuk pelayanan/asuhan profesional

yang merupakan bagian integral dari pelayanan/asuhan kesehatan dengan ilmu.

Kepuasan pelanggan merupakan bentuk evaluasi dari pelanggan terhadap produk yang telah mereka dapatkan, sudah sesuai dengan yang diharapkan bahkan dapat melebihi harapan mereka. Bentuk dari evaluasi kepuasan pelanggan terhadap produk jasa maka akan dapat mempengaruhi pelanggan untuk datang kembali dan mampu mempengaruhi konsumen lainnya (Sugiyono, 2014).

Kepuasan pasien akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa pelayanan kesehatan kepada konsumen sudah sesuai dengan yang mereka harapkan atau dipersepsikan. Terpuhinya kebutuhan pasien akan mampu memberikan gambaran terhadap kepuasan pasien, oleh karena itu tingkat kepuasan pasien sangat tergantung pada persepsi atau harapan mereka pada pemberi jasa pelayanan. Kebutuhan pasien yang sering diharapkan adalah keamanan pelayanan, harga dalam memperoleh

pelayanan, ketepatan dan kecepatan pelayanan kesehatan (Rama, 2011).

Berdasarkan penelitian diatas, peneliti berpendapat pelayanan kesehatan Kompetensi merupakan tingkat penampilan/kinerja yang meliputi mampu membuat rencana keperawatan, mampu asuh klien dengan diagnosis prioritas, melakukan evaluasi terhadap tindakan yang telah dilakukan sehingga dengan menguasai kompetensi tersebut, maka perawat akan mampu melakukan hal-hal antara lain mengerjakan suatu tugas/pekerjaan, mengorganisasikan agar pekerjaan tersebut dapat dilaksanakan, memutuskan apa yang harus dilakukan bila terjadi sesuatu yang berbeda dengan rencana semula, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Pencapaian kualitas pelayanan keperawatan di suatu tempat pelayanan kesehatan saat ini belum ada standar yang baku. Tuntutan klien atau pasien dalam pelayanan kesehatan sangat beraneka ragam, untuk menjawab tuntutan tersebut penting adanya pelayanan keperawatan yang terintegrasi.

Pelayanan keperawatan merupakan bagian dari pelayanan kesehatan yang akan mendukung proses penyembuhan dan pemulihan kesehatan klien atau pasien yang dirawat, serta mutu pelayanan keperawatan akan mencerminkan mutu pelayanan kesehatan pada pasien dan akan memunculkan suatu persepsi tentang kepuasan terhadap pelayanan yang diterima.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik sebuah kesimpulan, Kompetensi perawat pelaksana berhubungan dalam kategori sangat lemah dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember.

Disarankan bagi perawat agar lebih baik lagi dalam melakukan tindakan pelayanan keperawatan, lebih dapat menciptakan lingkungan yang nyaman bagi pasien. Dan untuk rumah sakit agar dapat lebih meningkatkan skil perawat dengan mengikuti pelatihan terutama perawat pelaksana di ruang rawat inap.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmuji. (2014). *Manajemen Keperawatan Cetakan ke II*. Yogyakarta.Ar-Ru Media.
- Dinda, D. W. K. (2018). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan pada Poli Jantung Dengan Metode IPA di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara.
- Kemenkes. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43.
- Mahdalena. (2008). *Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Menggunakan Jasa Pelayanan Kesehatan Di Rsud Dr. Soegiri Lamongan*. (Tugas Akhir). Lamongan. Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya.
- Muninjaya, A. A. G. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC. Jakarta.
- Nursalam. (2008). *Proses dan Dokumentasi Keperawatan: Konsep dan Praktek*. Edisi kedua. Jakarta. Salemba Medika.
- Pohan, Imbalo S. (2014), *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan*, Jakarta: EGC.
- PPNI Indonesia. (2014). *Standar Kompetensi Perawat Indonesia*. dari PPNI Indonesia

- Rahmat. (2012). *Analisis Faktor Dominan yang Memengaruhi Kinerja Pegawai dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Haji Surabaya*. Tesis Universitas Airlangga Surabaya
- Management Research, Vol: 1, No: 3..
- Simamora, Henry. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi III STIE YKPN. Yogyakarta
- Rama, Kanagaluru. (2011). *A Study On The Satisfaction of Patients With Reference To Hospital Service*. International Journal Of Business Economic and
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Cetakan ke-19. Alfabeta. Bandung.

