

Hubungan Antara Sikap Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Flamboyan RSUD Dr. Soeroto Ngawi

Agnes Mariasih

Prodi D3 Keperawatan, Akademi Keperawatan Pemerintah Kabupaten Ngawi

Email: agnesmariasih@akperngawi.ac.id

Kata Kunci:

Sikap Caring,
Perawat, Kepuasan,
Pasien

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama mutu pelayanan dari suatu Rumah Sakit, karena kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap kunjungan Rumah Sakit. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien salah satunya adalah sikap caring perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien (Nursalam, 2011). Menurunnya sikap caring perawat dalam memberikan pelayanan dan akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien (Nursalam, 2011). Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara sikap caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Ruang Flamboyan RSUD Dr. Soeroto Ngawi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian analitik, dengan design penelitian cross sectional. Populasinya adalah seluruh pasien rawat inap di Ruang Flamboyan RSUD Dr. Soeroto Ngawi sejumlah 214 orang dalam 1 tahun, dan dengan menggunakan accidental sampling didapatkan sampel sejumlah 29 orang yang rawat inap di Ruang Flamboyan RSUD Dr. Soeroto Ngawi Pada bulan Oktober - Desember 2017. Dengan menggunakan uji kolerasi chi square SPSS Windows 17 di dapatkan hasil Uji Chi-Square di peroleh nilai $p = 0.001$ atau $p < 0,5$ artinya H_1 diterima. Hasil penelitian didapatkan data awal wawancara dengan 10 pasien, 3 pasien (30%) diantaranya menjawab puas, 5 pasien (50%) menjawab cukup puas kemudian 2 pasien (20%) menjawab kurang puas. Keluhan utama terhadap pelayan perawat yakni perawat ramah 50%, tanggap terhadap keluhan pasien (50%), perawat judes (30%), dan perawat kurang komunikatif (40%). Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara sikap caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruang Flamboyan RSUD Dr. Soeroto Ngawi. Untuk itu diharapkan perawat dapat mempertahankan atau bahkan meningkatkan sikap caring kepada pasien agar kepuasan pasien lebih meningkat.

The Relationship between Caring Attitudes of Nurses and the Level of Satisfaction of Inpatient Patients in the Flamboyan Room of Dr. Soeroto Ngawi

Key Words:

Caring Attitudes,
Nurses, Satisfaction,
Patients

Abstract

Patient satisfaction is one of the main indicators of service quality from a hospital, because low patient satisfaction will have an impact on hospital visits. One factor that influences patient satisfaction is the caring attitude of nurses in providing services to patients (Nursalam, 2011). Decreasing caring attitude of nurses in providing services and will have an impact on the level of patient satisfaction (Nursalam, 2011). The purpose of this study was to determine the relationship between caring attitudes of nurses and the level of satisfaction of inpatients in the Flamboyan Room of Dr. Soeroto Ngawi. This study uses analytical research methods, with a cross sectional penetration design. The population is all inpatients in the Flamboyan Room of Dr. Soeroto Ngawi General Hospital, amounting to 214 people in 1 year, and by using accidental sampling, it was obtained a sample of 29 people who were hospitalized at the Flamboyan Room of Dr. Soeroto Ngawi

District Hospital in October until Desember 2017. Using the test SPSS Windows 17 chi square correlation in getting the Chi-Square Test results obtained value $p = 0.001$ or $p < 0.5$ means H_1 is accepted. The results obtained from the initial data interviews with 10 patients, 3 patients (30%) of whom answered satisfied, 5 patients (50%) answered quite satisfied then 2 patients (20%) answered less satisfied. The main complaints about nurses are nurses who are 50% friendly, responsive to complaints of patients (50%), bad nurses (30%), and nurses who are less communicative (40%). The results of this study can be concluded that there is a relationship between caring attitudes of nurses and the level of satisfaction of inpatients in the Flamboyan room of Dr. Soeroto Ngawi. For this reason, it is expected that nurses can maintain or even improve caring attitudes to patients so that patient satisfaction increases.

1. PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama mutu pelayanan dari suatu Rumah Sakit, karena kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap kunjungan Rumah Sakit. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan salah satu cara mengukur penampilan Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada masyarakat. Dengan tingkat kepuasan pasien, Rumah Sakit dapat melakukan peningkatan manajemen mutu pelayanan (Depkes RI, 2005 yang dikutip oleh Nursalam, 2011). Wiyana (2009) menyatakan bahwa mutu pelayanan keperawatan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, bahkan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan (Rumah Sakit) di mata masyarakat. Salah satu pelayanan kesehatan adalah pelayanan keperawatan karena keperawatan merupakan kelompok profesi dengan jumlah terbanyak, paling depan dan terdekat dengan penderitaan orang lain, kesakitan, kesengsaraan yang dialami pasien, sehingga perilaku *Caring* perawat menjadi jaminan apakah layanan perawatan bermutu. Selain itu, perawat mempunyai tanggung jawab moral memberikan tanggapan yang cepat, akurat, dan dilandasi empati, sehingga dapat memberikan nilai tambah untuk kepuasan pasien (Muninjaya, 2011). Namun masih ada pasien yang meminta pulang paksa atau meminta untuk pindah ke Rumah Sakit lain karena merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat di Rumah Sakit tersebut.

Menurut Wirawan (2007), dari penelitian Rosenstein (2005), dengan responden sebagian pasien yang sedang menjalani rawat inap di salah satu rumah sakit di negara maju yaitu Amerika Serikat sejumlah 150 pasien ditemukan bahwa sekitar 65% pasien memberikan persepsi negatif terhadap pelayanan perawat di Rumah Sakit dan 53% pasien mengatakan puas dengan pelayanan perawat dan sisanya mengatakan tidak puas. Jackson (2010) menyatakan bahwa di RSU Estomihi Medan, tingkat kepuasan pasien rawat inap adalah cukup puas (21 orang, 52,5%), pasien yang merasa puas (14 orang, 35%), dan kurang puas (5 orang,

12,5%). Penelitian Wirawan (2007) tentang tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap asuhan keperawatan di sebuah Rumah Sakit di Jawa Timur hanya 17% pasien rawat inap yang mengatakan puas terhadap asuhan keperawatan yang diterima, sedangkan 83% pasien mengatakan tidak puas. Penelitian tersebut juga membarikan informasi bahwa keluhan utama adalah terhadap pelayanan perawat, yakni perawat tidak mau berkomunikasi dengan pasien 80%, kurang perhatian 66,7%, dan tidak ramah 33,3%. Hasil study pendahuluan yang dilaksanakan peneliti pada tanggal 21 Oktober - Desember 2017 di RSUD Dr. Soeroto Ngawi tentang kepuasan pasien rawat inap didapatkan data awal wawancara dengan 10 pasien, 3 pasien (30%) diantaranya menjawab puas, 5 pasien (50%) menjawab cukup puas kemudian 2 pasien (20%) menjawab kurang puas. Keluhan utama terhadap pelayan perawat yakni perawat ramah 50%, tanggap terhadap keluhan pasien (50%), perawat judes (30%), dan perawat kurang komunikatif (40%).

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien salah satunya adalah sikap caring perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien (Nursalam, 2011). Menurunnya sikap *caring* perawat dalam memberikan pelayanan dan akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien (Nursalam, 2011). Dengan demikian, jika pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan keperawatan di suatu Rumah Sakit tersebut, maka pasien akan enggan menggunakan kembali jasa dari Rumah Sakit tersebut. Hal ini akan berdampak pada jumlah kunjungan pasien di Rumah sakit. Jika jumlah kunjungan pasien di suatu Rumah sakit setiap tahun semakin meningkat, maka dapat dipastikan bahwa mutu dari Rumah Sakit tersebut baik, begitupun sebaliknya (Pohan, 2007).

Salah satu upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien maka hendaknya petugas kesehatan dalam hal ini perawat harus memiliki sikap *caring* dalam memberikan pelayanan keperawatan (Mubarak, 2005). Selain itu diadakan kegiatan pengendalian mutu oleh tim pengendali mutu Rumah Sakit dengan salah satu kegiatannya adalah menetapkan indikator penilaian kepuasan pasien, mengumpulkan data tentang kepuasan

pasien, dan dapat menjadi acuan dalam meningkatkan mutu pelayanan (Nursalam, 2011).

2. BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien rawat inap di Ruang Flamboyan RSUD Dr. Soeroto Ngawi yang memenuhi kriteria penelitian pada bulan Oktober sampai dengan Oktober - Desember 2017. Kriteria dalam penelitian ini adalah : Pasien rawat inap di ruang Flamboyan RSUD Dr. Soeroto Ngawi, Pasien rawat inap mulai hari pertama, Pasien rawat inap yang bersedia jadi responden, Pasien yang bisa membaca dan menulis, Pasien yang sadar, Pasien yang berusia ≤ 60 tahun. Tehnik yang digunakan untuk pengambilan sampel dalam penelitian ini *accidental sampling* yaitu mengambil sample yang sesuai dengan ketentuan atau persyaratan sample dari popuulasi tertentu yang paling mudah dijangkau atau didapatkan. variabel independent adalah sikap *caring* perawat. variabel dependent adalah tingkat kepuasan pasien rawat inap.

Sebagai bahan observasi berisi 15 pernyataan yang berkaitan dengan sikap *caring* perawat. Sedangkan kuesioner untuk menilai tingkat kepuasan pasien berisi 15 pernyataan tentang faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Bentuk pernyataan dan jawaban bersifat tertutup, artinya tersedia alternatif jawaban dan responden memilih salah satu jawaban yang dianggap sesuai. Sikap *caring* perawat *Caring* sebagai jenis hubungan dan transaksi yang diperlukan antara pemberi dan penerima asuhan untuk meningkatkan dan melindungi pasien sebagai manusia, dengan demikian mempengaruhi kesanggupan pasien untuk sembuh. Perawat adalah orang yang dididik menjadi paramedis untuk menyelenggarakan perawatan orang sakit atau secara khusus untuk mendalami perawatan tertentu. Sikap *caring* perawat: Kepercayaan dan harapan, Hubungan saling percaya, Menerima ekspresi perasaan klien, Metode penyelesaian masalah, dan Memenuhi kebutuhan dasar. Tingkat kepuasan pasien rawat inap adalah tanggapan terhadap kesesuaian harapan (ekspektasi) sebelum mereka menerima jasa pelayanan

dengan sesudah menggunakannya. Pasien adalah individu yang sedang menunggu atau tengah menjalani penanganan medis dan perawatan. Sikap *caring* perawat: Kepercayaan dan harapan, Hubungan saling percaya, Menerima ekspresi perasaan klien, Metode penyelesaian masalah, dan Memenuhi kebutuhan dasar Sikap *caring* perawat *Caring* sebagai jenis hubungan dan transaksi yang diperlukan antara pemberi dan penerima asuhan untuk meningkatkan dan melindungi pasien sebagai manusia, dengan demikian mempengaruhi kesanggupan pasien untuk sembuh.

Perawat adalah orang yang dididik menjadi paramedis untuk menyelenggarakan perawatan orang sakit atau secara khusus untuk mendalami perawatan tertentu. Sikap *caring* perawat: Kepercayaan dan harapan, Hubungan saling percaya, Menerima ekspresi perasaan klien, Metode penyelesaian masalah, dan Memenuhi kebutuhan dasar. Tingkat kepuasan pasien rawat inap adalah tanggapan terhadap kesesuaian harapan (ekspektasi) sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah menggunakannya. Pasien adalah individu yang sedang menunggu atau tengah menjalani penanganan medis dan perawatan. Sikap *caring* perawat: Kepercayaan dan harapan, Hubungan saling percaya, Menerima ekspresi perasaan klien, Metode penyelesaian masalah, dan Memenuhi kebutuhan dasar

3. HASIL

Distribusi Frekuensi Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Di Ruang Flamboyan RSUD Dr. Soeroto Ngawi Pada Desember 2017

Karakteristik Subjek Penelitian	Jumlah	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki- laki	17	58,6
Perempuan	12	41,4

Usia		
21- 30 tahun	9	31,1
31- 40 tahun	13	44,8
41- 50 tahun	6	20,7
51-60 tahun	1	3,4
Tingkat Pendidikan		
SD	9	31,0
SMP	9	31,0
SMA/SMK	11	38,0
Jenis Pekerjaan		
Tani	5	17,2
Buruh Tani	4	13,8
Wiraswasta	15	51,7
Ibu Rumah Tangga	2	6,9
Tuna Karya	3	10,4
Sikap Caring		
Caring	19	65,5
Tidak Caring	10	34,5
Tingkat kepuasan		
Puas	20	69,0
Tidak puas	9	31,0

Dari **Tabel 1** didapatkan hasil penelitian terhadap 29 responden, berusia antara 31- 40 tahun sebanyak 13 responden (44,8%), sedangkan yang berusia antara 51-60 tahun sebanyak 1 responden (3,4%), hasil penelitian terhadap 29 responden, yang berjenis kelamin laki- laki sejumlah 17 responden (58,6%), sedangkan yang berjenis kelamin perempuan sejumlah 12 responden

(41,4%), penelitian terhadap 29 responden yang berpendidikan SMA/SMK 11 responden (38,0%) sedangkan yang berpendidikan SD dan SMP 9 responden (31,0%), penelitian terhadap 29 responden , yang bekerja sebagai Wiraswasta sejumlah 15 responden (10,4%) dan Ibu rumah tangga sejumlah 2 responden (6,9%), sebagian besar perawat sejumlah 19 perawat (65,5%) bersikap *caring* dan 10 perawat (34,5%) bersikap tidak *caring*. Observasi perawat diambil dengan 1 *shift* dan 3 *shift*, dan sebagian besar perawat sejumlah 20 responden (69,0%) menyatakan puas dan 9 responden (31,0%) Tidak Puas.

Berdasarkan **Tabel 2** menunjukkan bahwa dari 29 perawat didapatkan sebagian besar perawat sejumlah 19 perawat (65,5%) bersikap *caring*, sedangkan 10 perawat (34,5%) bersikap tidak *caring*. Dan dari 29 responden yang diteliti, sebagian besar responden merasa puas sejumlah 20 responden (69,0%), sedangkan 9 responden (31,0%) merasa tidak puas. Pasien yang merasa puas dengan sikap *caring* perawat sejumlah 17 responden (58,6%) serta yang tidak puas dengan sikap perawat yang tidak *caring* 7 responden (24,1%).

Dari hasil Uji Chi-Square diperoleh nilai $p = 0.001$, dengan nilai signifikan $\alpha = 0.05$, maka H_1 diterima dengan kata lain ada hubungan antara sikap *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Ruang Flamboyan RSUD Dr. Soeroto Ngawi.

Tabel 2. Distribusi Hubungan Antara Sikap *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di RSUD DR.Soeroto Ngawi, Desember 2017

No.	Sikap <i>Caring</i>	Tingkat Kepuasan				n	Total
		Puas		Tidak Puas			
		n	%	n	%		%
1.	<i>Caring</i>	17	58,6%	2	6,9%	19	65,5%
2.	Tidak <i>Caring</i>	3	10,3%	7	24,1%	10	34,5%
	Total	20	69,0%	9	31,0%	29	100%

Uji Chi Square nilai $p = 0,001$, dengan $\alpha = 0,05$

4. BAHASAN

Sikap Caring Perawat

Dari **Tabel 1** di dapatkan hasil yaitu 65,5% perawat dengan sikap caring. Sikap caring perawat merupakan salah satu aspek penting dalam proses keperawatan. Hal ini sesuai dengan teori Kozier (2010) bahwa perawat harus dapat melayani klien dengan sepenuh hati dan memerlukan kemampuan untuk memperhatikan orang lain, keterampilan intelektual, tehnikal dan interpersonal yang tercermin dalam perilaku caring. Sedangkan 34,5% perawat dengan sikap tidak caring. Beberapa faktor yang mempengaruhi sikap caring perawat adalah motivasi diri, mempunyai tingkat pengetahuan yang tinggi dan mempunyai Spiritual Quotient (SQ) yang baik agar mampu memberikan sikap caring terhadap pasien. Sesuai dengan teori Paul & Philip (2008) yang mengemukakan bahwa sikap caring banyak dipengaruhi oleh berbagai faktor dan salah satunya adalah motivasi diri, namun juga dipengaruhi oleh kecerdasan dasar yang dimiliki setiap manusia. Salah satu bentuk kecerdasan tersebut adalah kecerdasan spiritual atau Spiritual Quotient (SQ).

Tingkat Kepuasan Pasien

Dari **Tabel 1** di dapatkan hasil yaitu 69,0% menyatakan puas. Kepuasan pasien tergantung dari harapan pasien dan pelayanan yang diberikan oleh perawat. Menurut Muninjaya (2011) bahwa jika kinerja perawat sesuai dengan harapan pasien, maka pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Dan bila kinerja perawat lebih tinggi dari harapan pasien, maka pasien akan merasa sangat puas dengan pelayanan kesehatan yang mereka terima. Sedangkan 31,0% menyatakan tidak puas. Ketidakpuasan pasien mungkin dikarenakan sikap perawat yang kurang ramah, cepat dan tepat dalam menangani keluhan. Menurut Budiastuti (2002) dalam Nasution (2010), beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien meliputi keramahan perawat, kecepatan dalam pelayanan. Selain itu, kinerja (performance) yang juga mempengaruhi misalnya : kecepatan, kemudahan dan kenyamanan bagaimana perawat dalam bersikap.

Hubungan Sikap Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan **Tabel 1** menunjukkan bahwa dari 29 perawat didapatkan 65,5% bersikap caring, sedangkan 34,5% bersikap tidak caring. Dan dari 29 responden yang diteliti, 69,0% responden merasa puas, sedangkan 31,0% responden merasa tidak puas. Dari hasil Uji Chi-Square diperoleh nilai $p = 0.001$, dengan nilai signifikan $\alpha = 0.05$, maka H_1 diterima dengan kata lain ada hubungan antara sikap caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Ruang Flamboyan RSUD Dr. Soeroto Ngawi. Jika perawat bersikap caring pada pasien maka pasien akan merasa puas terhadap pelayanan perawat. Hal ini diperkuat oleh teori Nursalam (2011) yang menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien salah satunya adalah sikap caring perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan menurunnya sikap caring perawat dalam memberikan pelayanan dan akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul Hubungan Antara Sikap Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Flamboyan RSUD Dr. Soeroto Ngawi dari 29 responden dapat disimpulkan bahwa : Perawat bersikap caring pada pasien rawat inap di Ruang Flamboyan RSUD Dr. Soeroto Ngawi, pasien merasa puas dengan sikap caring perawat di Ruang Flamboyan RSUD Dr. Soeroto Ngawi sehingga ada hubungan antara sikap caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang Flamboyan RSUD Dr. Soeroto Ngawi. Maka peneliti bermaksud menyumbangkan saran yang mungkin bermanfaat dalam bidang keperawatan. Bagi responden yang tidak puas hendaknya responden memberikan saran yang sifatnya perbaikan kepada Rumah Sakit melalui kotak saran yang telah tersedia diruang perawatan. Bagi perawat caring kepada pasien agar kepuasan pasien semakin meningkat dan mutu pelayanan Rumah Sakit juga ikut meningkat. Selain itu pihak Rumah Sakit dapat mengadakan pelatihan-pelatihan yang meliputi pelatihan pembentukan teamwork, pelatiha soft skil, pelatihan komunikasi terapeuti, dan pelatiha Spiritual Quotient (SQ)

untuk meningkatkan kemampuan perawat dalam berinteraksi dengan pasien.

6. REFERENSI

- Arikunto, Suharsimi. (2007). *Prosedur Penelitian, Suatu pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Aprilia, Endang H. (2008). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen*. Fakultas Farmasi: UMS (Universitas Muhammadiyah Surakarta) <http://etd.eprints.ums.ac.id/1476/1/K100040095.pdf> diakses tanggal 04 Februari 2013 pukul 10.20 WIB
- Azwar, Saifuddin. (2011). *Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Elfindri, dkk. (2011). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Baduose Media
- Hidayat, A. Aziz Alimul. (2008). *Pengantar Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika
- Hidayat, A. Aziz Alimul. (2008). *Metodologi Penelitian Keperawatan dan Tehnik Analisis Data*. Jakarta : Salemba Medika
- Ismani, Nila .(2001). *Etika Keperawatan*. Jakarta : Widya Medika
- Kozier, Barbara, dkk. (2010). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan, Konsep, Proses & Praktik*. Jakarta : EGC
- Kusnanto. (2004). *Pengantar Profesi dan Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta : EGC
- Morison, Paul & Philip B. (2008). *Caring & Communicating Hubungan Interpersonal Dalam Keperawatan*. Jakarta : EGC
- Muninjaya, A. A. Gde. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC
- [Napitupulu, Jakson](#). (2010). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Estomihi Medan*. fakultas keperawatan: USU (Universitas Sumatera Utara) <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/17283> diakses tanggal 04 Februari 2013 pukul 08.13 WIB
- Nasir, dkk. (2011). *Buku ajar Metodologi Penelitian kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika
- NM Nasution. (2010). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien pada Pelayanan Keperawatan*: fakultas keperawatan:USU (Universitas Sumatera Utara) <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/17324/4/Chapter%20II.pdf> diakses tanggal 07 Februari 2013 pukul 13.45 WIB
- Notoadmojo, S. (2007). *Ilmu kesehatan masyarakat*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nursalam. (2008). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan, Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika
- Nursalam (2011). *Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta : Salemba Medika
- Pohan, Imbalo S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Dasar-dasar, Pengertian, dan Penerapan*. Jakarta : EGC
- Rakhmawati, Windy.(2009). *Pengawasan Dan Pengendalian Dalam Pelayanan Keperawatan (Supervisi, Manajemen Mutu & Resiko)*. Pelatihan Manajemen Keperawatan : RSUD'45 Kuningan http://pustaka.unpad.ac.id/wp-content/uploads/2010/03/pengawasan_dan_pengendalian_dlm_pelayanan_ke