

## **HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DALAM TINDAKAN PEMASANGAN INFUS DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT SETIA BUDI MEDAN TAHUN 2022**

**Irwan Agustian<sup>1\*</sup>, Zulfahri Lubis<sup>2</sup>, Yulis Hati<sup>3</sup>, Nisywah Izzaty<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3,4</sup> Universitas Haji Sumatera Utara, Medan, Indonesia

Email : [irwan.agustian1991@gmail.com](mailto:irwan.agustian1991@gmail.com)

### **Abstrak**

Kepuasan pasien merupakan aspek penting yang dapat menilai pelayanan yang bermutu. Kepuasan pasien ditentukan salah satunya oleh kinerja perawat dalam pemasangan infus. Masih banyak pasien yang mengeluhkan kurangnya kepuasan pasien dalam pemasangan infus seperti kurangnya persiapan sebelum tindakan dan terjadinya komplikasi dalam pemasangan infus. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kinerja perawat dalam tindakan pemasangan infus dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Setia Budi Medan Tahun 2022.

Desain penelitian ini adalah survey analitik dengan pendekatan *Cross Sectional Study*. Pengambilan sampel dengan teknik *purposive sampling* sebanyak 68 responden. Instrumen yang digunakan untuk mengukur kinerja perawat dalam tindakan pemasangan infus dan kepuasan pasien adalah kuesioner. Teknik analisa uji statistik yang dipilih adalah uji *chi square crosstabs*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja perawat berdasarkan keterampilan psikomotor yaitu baik sebanyak 48 orang (70,6%), kinerja perawat berdasarkan keterampilan interpersonal yaitu baik sebanyak 50 orang (73,5%) dan kepuasan pasien yaitu puas sebanyak 40 orang (70,6%). Ada hubungan antara kinerja perawat dalam tindakan pemasangan infus dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Setia Budi Medan Tahun 2022 dengan nilai *p value*  $0,001 < 0,05$ . Kesimpulannya adalah adanya hubungan antara kinerja perawat dalam tindakan pemasangan infus dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Setia Budi Medan Tahun 2022.

**Kata Kunci :** Hubungan, Kinerja Perawat, Keterampilan Psikomotor, Keterampilan Interpersonal, Kepuasan Pasien

### **Abstract**

*Nurse performance is an action taken by a nurse in an organization in accordance with their respective authorities and responsibilities, where good performance can provide satisfaction to service users and also improve the quality of nursing services. Infusion is one of the main therapies as a route for administering drugs, administering fluids, administering blood products or blood sampling. This study aims to determine the relationship between the performance of nurses in the act of infusion and patient satisfaction in the Inpatient Room of Setia Budi Hospital Medan in 2022.*

*The design of this study was an analytical survey with a Cross Sectional Study approach with a total sample of 68 respondents. The sample collection method is non-probability sampling using purposive sampling technique. The selected statistical test analysis technique is the chi square crosstabs table 2x2 test. The results showed that the performance of nurses based on psychomotor skills was good as many as 48 people (70.6%), the performance of nurses based on interpersonal skills was good as many as 50 people (73.5%) and patient satisfaction was satisfied as many as 40 people (70.6%). There is a relationship between the performance of nurses in the act of infusion with patient satisfaction in the inpatient room of Setia Budi Hospital Medan in 2022 with a p value of  $0.001 < 0.05$ . The conclusion is that there is a relationship between the performance of nurses in the act of infusion and patient*

*satisfaction in the Inpatient Room of Setia Budi Hospital Medan in 2022.*

**Keywords** : *Relationship, Nurse Performance, Psychomotor Skills, Interpersonal Skills, Patient Satisfaction*

## **Pendahuluan**

Dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 pasal 66, bahwa kinerja keperawatan atau praktek keperawatan menggambarkan aktifitas yang diberikan kepada klien melalui pelaksanaan asuhan keperawatan untuk mencapai tujuan layanan kesehatan sesuai dengan tugas dan wewenang perawat dengan memenuhi ketentuan kode etik, standar profesi, hak pengguna pelayanan, standar pelayanan, dan standar prosedur operational (Luan, dkk, 2018). Kinerja merupakan hasil kerja yang secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Salah satu kinerja perawat adalah tindakan pemasangan infus (Prihandani & Gandari, 2019).

Pemasangan infus digunakan untuk mengobati berbagai kondisi penderita disemua lingkungan perawatan di rumah sakit dan merupakan salah satu terapi utama. Manfaat dari terapi infus dapat sebagai jalur pemberian obat, pemberian cairan, pemberian produk darah atau sampling darah (Erpan, 2016). Sebanyak 70% pasien yang dilakukan rawat inap mendapatkan terapi cairan infus sehingga mermulukan kinerja yang sesuai dalam tindakan pemasangan infus (Jeli, 2014). Tindakan pemasangan infus akan berkualitas apabila dalam pelaksanaannya selalu mengacu pada standar yang telah ditetapkan sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pasien ( Fauzia dan Risna, 2020).

Kepuasan pasien tercapai bila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap klien atau keluarganya.. Kendalanya masih banyak pasien yang mengeluhkan kurang puas dalam tindakan pemasangan infus. 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 di atas 95% (Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di bawah 95%, maka di anggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.

Penelitian menjelaskan ketidakpuasan pasien timbul karena terjadinya kesenjangan antara harapan pasien dengan kinerja layanan yang dirasakannya sewaktu menggunakan layanan kesehatan (Luan, dkk, 2018). Adapun hal yang dapat mengurangi kepuasan pasien dalam pemasangan infus yaitu kurangnya inform consent, kurangnya persiapan sebelum tindakan dan terjadinya komplikasi dalam pemasangan infu (Luan, dkk, 2018). Menurut Suwardana (2014) jika pasien tidak puas maka pasien akan beralih ke Rumah sakit lainnya yang memenuhi harapan pasien, hal tersebut dikarenakan pasien merupakan aset yang sangat berharga dalam

mengembangkan industri rumah sakit (Rama, dkk, 2019).

Berdasarkan survey awal yang dilakukan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Setia Budi Medan, rata-rata pasien rawat inap di Rumah Sakit Setia Budi Medan terhitung dari Januari- September 2022 adalah 82 pasien dengan 95% pasien terpasang infus. Didapatkan bahwa beberapa perawat tidak melaksanakan tindakan pemasangan infus sesuai dengan SOP serta terjadinya komplikasi dalam pemasangan infus dan kurangnya kenyamanan pasien dalam tindakan pemasangan infus. Hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pasien dalam tindakan pemasangan infus.

Berdasarkan pembahasan diatas dapat dijelaskan bahwa kinerja perawat dalam tindakan pemasangan infus menjadi salah satu indikator kepuasan pasien. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Hubungan Kinerja Perawat Dalam Tindakan Pemasangan Infus Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Setia Budi Medan Tahun 2022”.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian *descriptive correlation*. Desain penelitian dengan menggunakan pendekatan *cross sectional* untuk menjelaskan hubungan kinerja perawat dalam tindakan pemasangan infus dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah Sakit Setia Budi Medan tahun 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di Rumah Sakit Setia Budi Medan dari bulan Januari sampai dengan bulan Agustus 2022 sebanyak 655 pasien, sehingga apabila di rata-rakan sebesar 82 pasien dengan 95% pasien terpasang infus. Maka populasi dalam penelitian ini sebanyak 82 orang. Sehingga dengan rumus Slovin diatas maka besar sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 68 responden. Instrument pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan lembar kuesioner yang sudah diuji kelayakannya dilakukan kepada 20 orang responden dengan nilai  $\alpha > 0,440$ . Selanjutnya diisi langsung oleh responden penelitian. Pada lembar kuesioner terdapat 16 butir pertanyaan terkait kinerja perawat, 10 butir pertanyaan terkait kepuasan pasien.

**Hasil dan Pembahasan****1. Deskripsi Karakteristik Sampel****Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Setia Budi Medan**

No	Karakteristik Responden	Frekuensi (n=68)	Presentase (%)
1	<b>Umur</b>		
	20-30 tahun	21	30,9
	31-40 tahun	18	26,5
	41-50 tahun	15	22,1
	51-60 tahun	14	20,6
	<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100</b>
2	<b>Jenis Kelamin</b>		
	Laki-laki	37	54,4
	Perempuan	31	45,6
	<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100</b>
3	<b>Pendidikan</b>		
	SD	1	1,5
	SMP	4	5,9
	SLTA/SMA	22	32,4
	Perguruan Tinggi	41	60,3
	<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100</b>
4	<b>Pekerjaan</b>		
	IRT	7	10,3
	Pensiunan	3	4,4
	Wiraswasta/Wirausaha	38	55,9
	PNS/POLRI/TNI	10	14,7
	Pelajar/Mahasiswa	10	14,7
	<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

Sumber : Data SPSS, 2022

Distribusi karakteristik responden menurut usia menunjukkan sebagian besar responden memiliki usia 20-30 tahun sebanyak 21 orang (30,9%). Distribusi karakteristik responden menurut jenis kelamin menunjukkan distribusi laki-laki sebanyak 37 orang (54,4%). Distribusi karakteristik responden menurut pendidikan menunjukkan hasil tertinggi adalah SLTA/SMA sebanyak 22 orang (32,4%). Distribusi karakteristik responden menurut pekerjaan menunjukkan ibu rumah tangga wiraswasta/wirausaha sebanyak 38 orang (55,9%).

## 2. Analisis univariat

### a. Distribusi Frekuensi Kinerja Perawat

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kinerja Perawat Dalam Tindakan Pemasangan Infus dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Setia Budi Medan**

<b>Kinerja Perawat Berdasarkan Keterampilan Psikomotor</b>	<b>Frekuensi (N)</b>	<b>Presentase</b>
Tidak Baik	20	29,4%
Baik	48	70,6%
Total	68	100

  

<b>Kinerja Perawat Berdasarkan Keterampilan Interpersonal</b>	<b>Frekuensi (N)</b>	<b>Presentase</b>
Tidak Baik	18	26,5%
Baik	50	73,5%
Total	68	100

Sumber : Data SPSS, 2022

Berdasarkan tabel 2 diketahui, responden di rumah sakit setia budi medan menyatakan bahwa mayoritas keterampilan psikomotor perawat dalam tindakan pemasangan infus pada pasien rawat inap rumah sakit setia budi medan adalah baik sebanyak 48 orang (70,6%). Berdasarkan table diketahui, bahwa responden di rumah sakit setia budi medan menyatakan mayoritas keterampilan interpersonal perawat dalam tindakan pemasangan infus pada pasien rawat inap rumah sakit setia budi medan adalah baik sebanyak 50 orang (73,5%).

**b. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien**

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kinerja Perawat Dalam Tindakan Pemasangan Infus dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Setia Budi Medan**

<b>Kepuasan Pasien</b>	<b>Frekuensi (N)</b>	<b>Presentase</b>
Tidak Puas	20	29,4%
Puas	48	70,6%
Total	68	100

Gambaran kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Setia Budi medan berdasarkan jawaban terhadap 10 item pertanyaan kuesioner diketahui bahwa mayoritas kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Setia Budi Medan adalah puas sebanyak 48 orang (70,6%).

**3. Analisis Bivariat**

**Tabel 4. Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien**

<b>Keterampilan Psikomotor</b>	<b>Kepuasan Pasien</b>				<b>Total</b>		<b>P</b>
	<b>Puas</b>		<b>Tidak Puas</b>		<b>(n)</b>	<b>(%)</b>	
	<b>(n)</b>	<b>(%)</b>	<b>(n)</b>	<b>(%)</b>			
Tidak Baik	1	1,5%	19	27,9%	20	29,4%	0,0001
Baik	48	70,6%	0	0,0%	48	70,6%	
Total	49	72,1%	19	27,9%	68	100%	

  

<b>Keterampilan Interpersonal</b>	<b>Kepuasan Pasien</b>				<b>Total</b>		<b>P</b>
	<b>Puas</b>		<b>Tidak Puas</b>		<b>(n)</b>	<b>(%)</b>	
	<b>(n)</b>	<b>(%)</b>	<b>(n)</b>	<b>(%)</b>			
Tidak Baik	0	0,0%	18	26,5%	18	26,5%	0,0001
Baik	49	72,1%	1	1,5%	50	73,5%	
Total	49	72,1%	19	27,9%	68	100%	

Hasil uji statistik Chi-Square, didapatkan hasil 0 cell (0,0%)  $EC > 5$  sehingga menggunakan alternative Continuity Correction didapatkan *nilai p* = 0.0001 dimana  $p < \alpha$  (0.05). Sehingga dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan antara kinerja perawat dalam tindakan pemasangan infus dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Setia Budi Medan.

## **Pembahasan**

Distribusi frekuensi responden berdasarkan kinerja perawat dalam tindakan pemasangan infus menunjukkan sebagian besar adalah baik dan mengatakan puas dengan kinerja perawat berdasarkan pada keterampilan psikomotor. Keterampilan psikomotor adalah kompetensi perawat dalam melakukan tindakan, merupakan kebutuhan langsung terhadap perawatan klien seperti pemasangan infus, perawatan luka ataupun pemasangan kateter dan lain sebagainya ( Novieastari 2021). Keterampilan perawat dalam melakukan pemasangan infus dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti karakteristik pasien, tingkat pengalaman dan tingkat kompetensi perawat. Karakteristik pasien seperti usia dan kondisi medis (Erpan, 2016).

Berdasarkan karakteristik pasien, didapatkan bahwa usia 51-60 tahun sebanyak 14 responden (20,6%), dimana pada pasien lansia akan lebih sulit dalam pemasangan infus karena vena sudah mulai mengalami kerapuhan, tidak elastis serta mudah kolaps (Tisyanda, 2022). Tingkat pengalaman perawat seperti jenjang karir. Jenjang karir adalah sistem untuk meningkatkan kinerja dan profesionalisme sesuai dengan bidang pekerjaan melalui peningkatan kompetensi. Semakin lama pengalaman kerja yang dijalani, maka akan semakin banyak pengalaman yang diperoleh sehingga mampu meningkatkan pengetahuan dan keterampilan (Erpan, 2016).

Kehandalan perawat yang memuaskan dapat mempengaruhi persepsi kepuasan pasien dan keluarga pasien (Mustofa dalam Rahanjaan, 2020). Perawat yang memiliki keterampilan yang tinggi diprediksi akan melaksanakan pekerjaan lebih baik daripada perawat yang mempunyai keterampilan rendah (Hartati et. al, dalam Luan, dkk, 2018). Perawat yang memiliki keterampilan yang rendah cenderung dapat menyebabkan terjadinya komplikasi dalam pemasangan infus yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

Distribusi frekuensi responden berdasarkan kinerja perawat dalam tindakan pemasangan infus menunjukkan sebagian besar adalah baik dan mengatakan puas dengan kinerja perawat berdasarkan pada keterampilan interpersonal. Keterampilan interpersonal adalah segala aktivitas baik verbal maupun non verbal yang digunakan seseorang ketika berinteraksi langsung satu sama lain. Keefektifan tindakan seringkali sangat bergantung pada kemampuan perawat dalam berkomunikasi. Perawat menggunakan komunikasi untuk mengembangkan hubungan saling percaya, mengungkapkan kepedulian dan memastikan hasil yang bermanfaat dalam interaksi perawat dengan tim kesehatan lain untuk meningkatkan asuhan keperawatan pasien yang holistik.

Keterampilan interpersonal meliputi penyampaian pengetahuan, sikap, perasaan, minat dan penghargaan terhadap nilai budaya dan gaya hidup pasien. Sebelum perawat terampil dalam melakukan hubungan interpersonal, perawat perlu memiliki kesadaran diri dan kepekaan terhadap orang lain ( Delaune & Ladner, 2011; Potter et al., 2013; Bernman, Synder & Frandsen, 2016). Pada saat melakukan tindakan keperawatan terhadap pasien tanpa mendapat penjelasan terlebih dahulu, maka upaya penyembuhan akan kurang berhasil. Karena pemberian informasi merupakan usaha perawat yang berdampak terhadap masalah psikologis pasien, maka masalah kesehatan diharapkan tidak terjadi, dengan memberikan informasi yang jelas akan memberikan mental dan perilaku yang lebih baik kepada pasien untuk menghadapi berbagai hal yang ada seperti pada saat pasien di berikan infus, karena pemberian infus merupakan pilihan dan alternative yang kurang di minati oleh pasien (Irawati, dkk, 2013).

Kinerja perawat yang baik adalah perawat mendengarkan keluhan pasien dan perawat selalu memberikan perhatian dan dukungan moril pada pasien. Kemudian kinerja perawat yang tidak baik adalah perawat kurang menjalin komunikasi yang baik dan perawat kurang sabar dalam memberikan tindakan kepada pasien (Pribadi, 2017).Kepuasan pasien akan terpenuhi jika komunikasi berjalan dengan baik dimana pasien merasa puas dengan penjelasan petugas keperawatan (Irawati, dkk, 2013).

Distribusi frekuensi responden berdasarkan kinerja perawat dalam tindakan pemasangan infus menunjukkan sebagian besar adalah puas sebanyak 48 orang ( 70,6%) dan selebihnya menyatakan tidak puas sebanyak 20 orang (29,4%). Dalam konteks penelitian ini, kepuasan merupakan perasaan senang atau lega yang diungkapkan oleh pasien dalam proses pemasangan infus yang dilakukan oleh perawat. Kepuasan merupakan kesesuaian antara harapan pasien tentang pelayanan yang tersedia dengan persepsi pelayanan yang telah diterima. Sangat luar biasa atau memuaskan jika apa yang diharapkan terlampaui dari pelayanan yang telah diterima, namun bila tidak terpenuhi maka mutu pelayanan tersebut dianggap kurang atau tidak memuaskan. Komponen kepuasan meliputi bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty).

Kepuasan pasien itu sendiri adalah hasil penilaian pasien berdasarkan perasaannya, terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit yang telah menjadi bagian dari pengalaman atau yang dirasakan pasien dirumah sakit (Irawati, dkk, 2013). Menurut Jacobalis dalam (Asmuji, 2013) ketidakpuasan pasien sering dikemukakan terhadap sikap dan perilaku petugas rumah sakit serta petugas kurang komunikatif dan informatif dengan pasien. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi

ketidaksesuaian (*Disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau setelah pemakainya. Kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhi kebutuhannya. Kinerja perawat menjadi sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pasien di rumah sakit, dimana kualitas pelayanan menjadi penentu citra institusi pelayanan yang nantinya akan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan, khususnya pada pasien di Ruang Rawat Inap (Luan, dkk, 2018).

### **Kesimpulan**

Kinerja perawat dalam tindakan pemasangan infus di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Setia Budi Medan berdasarkan keterampilan psikomot dan interpersonal sebagian besar adalah baik. Kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Setia Budi Medan sebagian besar adalah puas. Terdapat hubungan antara kinerja perawat dalam tindakan pemasangan infus dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Setia Budi Medan dimana semakin baik kinerja perawat maka kepuasan pasien akan semakin tinggi.

### **Referensi**

- Abdu, dkk. (2021). *Dampak Kompetensi Perawat Aspek Keterampilan Pemasangan Infus Terhadap Kejadian Flebitis Di Rs Stella Maris Makassar*. Jurnal Media Keperawatan: Politeknik Kesehatan Makassar Vol. 12, No. 2, 18-23.
- Anis Novitasari. (2019). *Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien (Studi Di Puskesmas Kumpai Batu Atas Kabupaten Kotawaringin Barat Kalimantan Tengah*. Jurnal Borneo Cendekia Vol. 3 No. 1, 30-35.
- Arafah. (2014). *Hubungan Kinerja Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien (Perspektif Keluarga Pasien) Di Ruang Rawat Inap Bedah Rumah Sakit Umum Daerah Nagan Raya Tahun 2014*. Skripsi, Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Teuku Umar, Meulaboh.
- Budiono dan Sumirah. (2015). *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta: Bumi Medika.
- Deborah Siregar, dkk. (2021). *Pengantar Proses Keperawatan: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Indonesia: Yayasan Kita Menulis.
- Dewi Setya, dkk. (2021). *Nilai Esensial Dalam Keperawatan*. Cirebon: Penerbit Insania.
- Dewi Wulandari. (2019). *Hubungan Kinerja Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Inap Di Rs Pku Muhammadiyah Yogyakarta*. Yogyakarta. Naskah Publikasi, Program Sarjana Keperawatan Universitas Aisyiyah, Yogyakarta.

- Donal Nababan, dkk. (2021). *Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum*. Yogyakarta: Zahir Publishing.
- Eda Wardanengsi. (2022). *Manajemen Dalam Keperawatan*. Klaten: Penerbit Lakeisha.
- Erik Erpan. (2016). *Gambaran Keterampilan Pemasangan Infus Pada Perawat Vokasional Dan Perawat Profesional Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Di Wilayah Yogyakarta*. Naskah Publikasi, Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah, Yogyakarta.
- Fanny, dkk. (2022). *Faktor Yang Berhubungan Dengan Kinerja Perawat Dalam Menerapkan Model Praktik Keperawatan Profesional Terhadap Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap Rs Marinir*. Malahayati Health Student Journal, Vol.2, No.3, 598-610.
- Frangki Rahanjaan. (2020). *Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji*. Skripsi, Program Sarjana Keperawatan STIKES Panakkukang, Makassar.
- Giri Susilo, dkk. (2022). *Buku Modul Standar Operasional Prosedur Keterampilan Perawat*. Kediri: Lembaga Omega Medika.
- Irawati, dkk. (2013). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Pada Pemasangan Infus Dengan Kepuasan Pasien*. Naskah Publikasi, STIKes Cirebon, Cirebon.
- Istichomah. (2020). *Modul Praktikum Keperawatan I*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Jenita. (2021). *Motivasi, Kemampuan, dan Pelaksanaan Kinerja*. Nagari Koto Baru: Penerbit Insan Cedekia Mandiri.
- Kristanto. (2018). *Metodologi Penelitian Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*. Sleman: Penerbit Deepublish.
- Luan, dkk. (2018). *Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Tk. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta*. Jurnal Ilmiah Keperawatan Indonesia, Vol 1, No 2, 9-28.
- Maria Goreti Luan, dkk. (2018). *Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Tk. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta*. Jurnal Ilmiah Kperawatan Indonesia, Vol.1, No.2, 9-28.
- Muliati dan Nurnainah. (2019). *Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Baji Kamase Rsud Padjonga Dg. Ngalle, Takalar*. Jurnal Berita Kesehatan: Jurnal Kesehatan, Vol. 10, No. 1, 1-8.
- Neila Fauzia dan Risna. (2020). *Tingkat Kepatuhan Perawat Dalam Melaksanakan Standar Operasional Prosedur Pemasangan Infus*. Jurnal Unigha, Vol.2, No.2, 69-80.
- Pribadi. (2017). *Hubungan Kinerja Perawat Dalam Tindakan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam*. Jurnal

- Kesehatan Holistik (The Journal of Holistic Healthcare), Volume 11, No.1, 1-4.
- Rifka E. Rama, dkk. (2019). *Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rsu Gmim Pancaran Kasih Manado*. E-Jurnal Keperawatan, Vol.7, No.1, 1-7.
- Riyanto dan Hatmawan. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Mamajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Sleman: Penerbit Deepublish.
- Rukmi, dkk. (2022). *Metodologi Proses Asuhan Keperawatan*. Yayasan Kita Menulis.
- Zulkarnain. (2022). *Analisis Fungsi Manajemen Pengarahan Terhadap Penerapan MAKP*. Sumatera Barat: CV. AZKA PUSTAKA