

HUBUNGAN PELAKSANAAN MPKP METODE PENUGASAN PERAWAT PRIMER MODIFIKASI DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG CENDRAWASIH RSUD WANGAYA DENPASAR TAHUN 2012

Wulandari, S., Suardana, K., Triyani, P.

Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Kedokteran, Universitas Udayana

Abstract. One of the nursing profesionalisme effort is to improve nursing process quality, which can be evaluated through the implementation of nursing process, patient perception to nursing process, and patient satisfaction level. An alternative of quality improvement in providing nursing process is through application Professional Nursing Practice Model-Modified Primary Nursing Method in which nursing process is provided comprehensively. This study was aimed to analyze the relationships of professional nursing practice model-modified primary nursing method implementation with patient's satisfaction level in Cendrawasih Ward at Wangaya Hospital Denpasar. This study includes the type of assosiatif/correlation study using cross sectional design. Sample consisted of 56 patients in Cendrawasih Ward at Wangaya Hospital Denpasar. The data was collected by providing questionnaires to the patients and nurses. The results obtained with the test of Rank Spearman correlation p value $(0.000) < \alpha$ value (0.05) and compute $r=0.724$ is in the interval of $0.600-0.799$ which means there is a strong significant relationship between the professional nursing practice model-modified primary nursing method implementation with patient's satisfaction level in Cendrawasih Ward at Wangaya Hospital Denpasar.

Key words : modified primary nursing method, professional nursing practice model implementation, patient's satisfaction

PENDAHULUAN

Manajemen keperawatan adalah suatu proses bekerja melalui anggota staf keperawatan untuk memberikan asuhan keperawatan secara profesional. Salah satu tujuan dari profesionalisme keperawatan adalah berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan, yang dapat dievaluasi melalui pelaksanaan proses keperawatan, persepsi pasien dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

Model yang umum digunakan di rumah sakit adalah asuhan keperawatan tim, keperawatan primer, keperawatan total. Di Indonesia, pelaksanaan metode penugasan primer itu sendiri harus disesuaikan dengan situasi dan kondisi rumah sakit, oleh karena itu sering disebut dengan metode penugasan primer modifikasi.

Sebagai salah satu alternatif dalam meningkatkan kualitas penyediaan pelayanan keperawatan, RSUD Wangaya saat ini sedang mengujicobakan pelaksanaan MPKP metode penugasan perawat primer modifikasi sejak tahun 2005, dimana proses pelayanan keperawatan dilakukan secara komprehensif untuk memenuhi kebutuhan pasien. Akan tetapi penerapan metode ini belum pernah dinilai sesuai atau tidak dengan standar normatif MPKP yang ada.

Berdasarkan survey kepuasan yang dilakukan di RSUD Wangaya Denpasar pada tahun 2010, diperoleh data tentang tingkat kepuasan pasien terhadap administrasi rumah sakit sebesar 67% puas, pelayanan rumah sakit yang adil 78% puas, pelayanan medis 76% puas, dan pelayanan keperawatan 63% puas (Sari, 2010). Dari hasil survey tersebut dapat

dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSUD Wangaya yang paling rendah terletak pada pelayanan keperawatan (63%). Hal ini sejalan dengan hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di ruang rawat inap RSUD Wangaya Denpasar, yaitu Ruang Angsa, Ruang Belibis, Ruang Cendrawasih, Ruang Dara, Ruang Elang, Ruang Flaminggo, Ruang Kaswari. Pengumpulan data pada studi pendahuluan dilakukan selama tiga hari pada bulan April 2012. Dari studi pendahuluan tersebut diperoleh data bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan sebesar 52%. Berdasarkan *indepth interview* yang dilakukan terhadap 4 orang yang dipilih secara acak yang pernah dirawat inap di RSUD Wangaya Denpasar pada tahun 2012 keluhan terhadap

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian *non experimental* dengan jenis penelitian *assosiatif/correlation study*, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengungkapkan hubungan korelasi antara variabel independen dan variabel dependen. Pendekatan yang digunakan adalah *cross sectional* yang bersifat analitik, dimana peneliti melakukan observasi atau pengukuran variabel pada satu saat.

Populasi dan Sampel

populasi *universe* dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di RSUD Wangaya Denpasar, populasi sarannya yaitu seluruh pasien di Ruang Cendrawasih RSUD Wangaya Denpasar selama satu bulan pada bulan Mei-Juni 2012. Jumlah pasien rawat inap di Ruang Cendrawasih selama tiga bulan terakhir (dari bulan Februari sampai April 2012) yaitu 197 orang. Jadi rata-rata pasien yang di rawat inap selama satu bulan kurang lebih 66 orang. Peneliti mengambil sampel berjumlah 56 orang sesuai dengan kriteria sampel, yaitu pasien yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan di Ruang Cendrawasih

layanan kesehatan di RSUD Wangaya Denpasar sebagian besar mengeluh pada pelayanan keperawatan,

Dengan latar belakang di atas, maka peneliti ingin mengetahui hubungan antara pelaksanaan MPKP metode penugasan perawat primer modifikasi dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Cendrawasih RSUD Wangaya Denpasar, sehingga dapat memberikan kontribusi pemikiran dalam peningkatan pelayanan kesehatan yang berkualitas di RSUD Wangaya Denpasar, dan dalam upaya peningkatan dan pengembangan sumber daya manusia. Serta sebagai masukan bagi Ners dalam pelaksanaan MPKP metode penugasan perawat primer modifikasi kepada pasien saat berada di ruang perawatan.

RSUD Wangaya Denpasar minimum tiga hari, tingkat kesadaran klien composmentis, bisa membaca dan menulis, berpendidikan minimal SD. Pengambilan sampel disini dilakukan dengan cara *Non Probability Sampling* dengan teknik *Consecutive Sampling*.

Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan peneliti adalah kuisisioner yang dibuat peneliti dengan mengacu pada kepustakaan yang terdiri dari dua jeniskuisisioner, yaitu kuisisioner Pelaksanaan MPKP Metode Penugasan Perawat Primer Modifikasi dan kuisisioner Tingkat Kepuasan Pasien.

Prosedur Pengumpulan dan Analisis Data

Sebelumnya peneliti melakukan pendekatan kepada sampel dan memberikan penjelasan tentang kegiatan yang dilakukan, serta menandatangani *informed consent* (persetujuan) sebagai responden. Metode pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner terstruktur. Peneliti menemui responden, menjelaskan pentingnya kejujuran dalam mengisi kuesioner, dan meminta responden untuk mengisi kuesioner tentang pelaksanaan

MPKP metode penugasan perawat primer modifikasi dan tingkat kepuasan pasien.

Setelah data terkumpul maka data dideskripsikan dan ditabulasi ke dalam matriks pengumpulan data yang telah dibuat oleh peneliti dan kemudian dilakukan analisis data dengan bantuan program komputer.

Untuk menganalisis hubungan antara pelaksanaan MPKP metode penugasan perawat primer modifikasi dengan tingkat kepuasan pasien digunakan uji statistik *Rank Spearman* (ρ) dengan tingkat kepercayaan 95% ($p \leq 0,05$).

HASIL PENELITIAN

Sebagian besar responden menyatakan bahwa pelaksanaan MPKP metode penugasan perawat primer modifikasi di Ruang Cndrawasih kurang baik, yaitu sebanyak 36 orang (64%), dan yang menyatakan pelaksanaan MPKP metode penugasan perawat primer modifikasi baik sebanyak 20 orang (36%). Untuk tingkat kepuasan pasien sebagian besar responden dalam penelitian ini menyatakan tidak puas, yaitu sebanyak 39 orang (70%), dan yang menyatakan puas sebanyak 17 orang (30%). Menurut hasil uji statistik hubungan pelaksanaan MPKP metode penugasan perawat primer modifikasi dengan tingkat kepuasan pasien menggunakan uji korelasi *Rank Spearman* (ρ) dengan $p \leq 0,05$ ditemukan nilai $\rho = 0,000 < 0,05$, maka H_a diterima dan H_o ditolak yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara pelaksanaan MPKP metode penugasan perawat primer modifikasi dengan tingkat kepuasan pasien. Selain itu ditemukan nilai koefisien korelasi (r) = 0,724, nilai korelasi (r) berada diantara interval koefisien 0,60-0,799 yang menandakan tingkat hubungan antar variabel tersebut kuat. Nilai positif pada koefisien korelasi menandakan adanya hubungan yang searah antara kedua variabel tersebut.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Ruang Cendrawasih RSUD Wangaya Denpasar diidentifikasi bahwa mayoritas responden menilai pelaksanaan MPKP metode penugasan perawat primer modifikasi masih kurang yaitu sebanyak 36 orang (64%). Pelaksanaan MPKP metode penugasan perawat primer modifikasi di Ruang Cendrawasih RSUD Wangaya Denpasar masih kurang baik jika dilihat dari perspektif pasien, sesuai hasil kuisioner yang telah diberikan. Adanya beberapa tindakan yang masih sering tidak dilakukan oleh perawat di Ruang Cendrawasih mungkin disebabkan oleh masih tingginya beban kerja perawat di ruangan tersebut. Tingginya beban kerja ini kadang menyebabkan kurang pekanya kepedulian perawat terhadap masalah pasien.

Sampai saat ini pembinaan dan bimbingan tentang pelaksanaan MPKP metode penugasan perawat primer modifikasi belum dilakukan secara berkesinambungan sedangkan MPKP merupakan suatu hal yang baru, sehingga belum menyatu dengan perilaku perawat pada pemberian asuhan keperawatan. Begitupula dengan sarana dan prasarana belum sesuai dengan kebutuhan. Metode Primer Modifikasi (Primer-Tim) adalah suatu variasi dari metode keperawatan primer dan metode Tim. Metode primer modifikasi digunakan secara kombinasi dari metode primer dan metode tim. Menurut Sitorus (2006) untuk kondisi di Indonesia karena saat ini jenis pendidikan perawat yang ada di rumah sakit mayoritas lulusan Akademi Keperawatan dan Sekolah Perawat Kesehatan maka lebih baik menggunakan metode gabungan tim-primer.

Pelaksanaan MPKP metode penugasan perawat primer modifikasi merupakan hal yang baru sehingga pemahaman berbagai rumah sakit tentang hal tersebut masih kurang, pemanfaatan lulusan sarjana keperawatan/Ners

pada pemberian asuhan belum optimal, dan merasa sudah puas dengan kondisi keperawatan yang ada walaupun asuhan keperawatan yang diberikan belum profesional. Pelaksanaan MPKP metode penugasan perawat primer modifikasi juga dirasakan terlalu mahal karena pemanfaatan lulusan S1/Ners sebagai perawat primer (Dumauli, 2008). Menurut Sitorus (2008), faktor utama yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan MPKP metode penugasan perawat primer modifikasi adalah kemampuan perawat primer.

Menurut Dumauli (2008) hambatan utama yang dialami dalam Pelaksanaan MPKP metode penugasan perawat primer modifikasi adalah keterbatasan tenaga khususnya S1/Ners, pembinaan dan bimbingan yang kurang pada implementasi MPKP, belum adanya standar asuhan keperawatan, sarana dan prasarana kurang, dan kompensasi untuk perawat primer kurang. Begitu pula dengan Nurhikmah (2011) yang menyatakan bahwa hambatan dalam pelaksanaan MPKP metode penugasan perawat primer modifikasi mengakibatkan pelaksanaan asuhan keperawatan berjalan kurang optimal. Hambatan-hambatan tersebut yaitu kurangnya jumlah tenaga perawat, dukungan manajemen yang kurang, kurang supervisi, kurang motivasi, belum adanya reward/penghargaan, kurangnya fasilitas atau sarana prasarana untuk terlaksananya kegiatan pelaksanaan MPKP metode penugasan perawat primer modifikasi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Ruang Cendrawasih RSUD Wangaya Denpasar, diidentifikasi dari 56 responden menyatakan tidak puas sebanyak 39 orang (70%). Pada penelitian ini tingkat kepuasan pasien dilihat dari lima dimensi (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*). Mayoritas responden menyatakan tidak puas pada dimensi *reliability, responsiveness* dan *assurance*. Jika dilihat dari karakteristik responden, sebagian besar

responden pada penelitian ini merupakan responden laki-laki, responden pada rentang umur 36-45 tahun, responden dengan tingkat pendidikan SMP, responden yang bekerja sebagai pegawai swasta.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2004 dalam Nursalam, 2011). Dalam kepuasan pasien hal terpenting adalah persepsi pasien bukan hal-hal aktual yang dipikirkan oleh produsen atau pemberi jasa. Adapun faktor-faktor internal yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pasien terhadap pelayanan kesehatan adalah: (1) faktor umur, (2) pendidikan, (3) jenis kelamin, (4) kepribadian, (5) emosi, (6) suku dan latar belakang budaya, serta (7) kasus penyakit. Sedangkan faktor eksternal yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pasien terhadap pelayanan kesehatan adalah: (1) kebutuhan dan keinginan akan pelayanan kesehatan, (2) pengalaman masa lalu, (3) pengalaman teman-teman, (4) komunikasi melalui iklan dan pemasaran.

Wijono (1999) dalam Tukimin (2005) menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan rumah sakit atau pasien dipengaruhi oleh banyak faktor antara lain yang bersangkutan dengan: pendekatan dan perilaku petugas saat pasien pertama kali datang (kesan pada pelayanan pertama), mutu informasi yang diterima (menyangkut tindakan, ketepatan waktu, dan kejelasan biaya), waktu tunggu, fasilitas umum yang tersedia, vasilitas untuk pasien (makanan, privacy, pengaturan kunjungan baik oleh dokter maupun perawat, jam besuk), outcome terapi dan perawatan yang diterima.

Menurut Yazid (2004) dalam Nursalam (2011), ada enam faktor yang menimbulkan rasa tidak puas pelanggan terhadap suatu produk, yaitu: tidak sesuai harapan dan kenyataan, layanan selama proses menikmati jasa tidak menyenangkan, perilaku personel

kurang memuaskan, suasana dan kondisi fisik lingkungan yang tidak menunjang, cost yang terlalu tinggi, promosi/iklan tidak sesuai dengan kenyataan.

Menurut Wijayanti, dkk (2008) terdapat beberapa faktor penentu kepuasan pasien, antara lain yaitu *tangibles* (aspek yang terlihat secara fisik, misal peralatan dan personel), *reliability* (kemampuan untuk memiliki performa yang bisa diandalkan dan akurat), *responsiveness* (kemauan untuk merespon keinginan atau kebutuhan akan bantuan dari pelanggan, serta pelayanan yang cepat), *assurance* (kemauan para personel untuk menimbulkan rasa percaya dan aman kepada pelanggan), *empathy* (kemauan personel untuk peduli dan memperhatikan setiap pelanggan). Selain itu, disebutkan juga bahwa responden laki-laki, responden yang berpendidikan lebih rendah dari SMA, responden yang berpenghasilan rendah memiliki kecenderungan untuk tidak puas terhadap pelayanan keperawatan.

Setelah dilakukan uji statistik *Rank Spearman* (ρ) dengan $p \leq 0,05$ ditemukan nilai $\rho = 0,000 < 0,05$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara pelaksanaan MPKP metode penugasan perawat primer modifikasi dengan tingkat kepuasan pasien. Selain itu ditemukan nilai koefisien korelasi (r) = 0,724, nilai korelasi (r) berada diantara interval koefisien 0,60-0,799 yang menandakan tingkat hubungan antar variabel tersebut kuat. Nilai positif pada koefisien korelasi menandakan adanya hubungan yang searah antara kedua variabel tersebut.

Masih rendahnya tingkat kepuasan pasien di Ruang Cendrawasih tidak terlepas dari kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien di ruangan tersebut. Salah satu faktor yang sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien adalah situasi pelayanan. Situasi pelayanan dikaitkan dengan situasi internal pelayanan sehingga mempengaruhi kinerja pelayanan. Harapan

pasien terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Cendrawasih tidak sesuai dengan kenyataan pelayanan keperawatan yang diperoleh oleh pasien. Metode pemberian asuhan keperawatan yang dilaksanakan belum sepenuhnya berorientasi pada upaya pemenuhan kebutuhan pasien, namun lebih berorientasi pada pelaksanaan tugas.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan pada tahun 2006, oleh Mulyani, dkk di RSUD Prof. Margono Soekarjo Purwokerto. Pada penelitian ini disebutkan bahwa berdasarkan hasil nilai secara kuantitatif nilai dari kepuasan pasien dan perawat lebih tinggi pada ruangan yang menerapkan MPKP metode penugasan perawat primer modifikasi dengan pembagian tugas berdasarkan ruangan pasien. Selain itu, penerapan MPKP metode penugasan perawat primer modifikasi memiliki hubungan yang positif secara statistik, yang artinya semakin tinggi pelaksanaan MPKP metode penugasan perawat primer modifikasi, semakin tinggi pula kepuasan pasien, begitupula sebaliknya semakin rendah pelaksanaan MPKP metode penugasan perawat primer modifikasi, maka semakin rendah pula kepuasan pasien.

Sejalan dengan penelitian tersebut, penelitian yang dilakukan oleh Tukimin (2005) juga menyimpulkan bahwa pasien pada kelompok kasus yang mendapat implementasi MPKP memiliki tingkat kepuasan yang lebih baik, yaitu 122% daripada pasien pada kelompok kontrol yang tidak mendapat implementasi MPKP, yaitu sebesar 114%.

Begitu pula dengan hasil penelitian tim keperawatan Medikal Bedah UI (2000), menyimpulkan bahwa MPKP memberikan dampak positif terhadap kepuasan pasien, keluarga dan perawat, selain itu MPKP juga berdampak terhadap kepuasan kerja dokter. Dalam penelitian ini didapatkan bahwa penerapan MPKP metode penugasan perawat primer modifikasi memiliki hubungan yang positif secara statistik, yang artinya semakin tinggi pelaksanaan MPKP metode penugasan

perawat primer modifikasi, semakin tinggi pula kepuasan pasien, begitupula sebaliknya semakin rendah pelaksanaan MPKP metode penugasan perawat primer modifikasi, maka semakin rendah pula kepuasan pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pelaksanaan MPKP metode penugasan perawat primer modifikasi di Ruang Cendrawasih RSUD Wangaya Denpasar kurang baik, dimana sebagian besar responden menyatakan bahwa pelaksanaan MPKP metode penugasan perawat primer modifikasi kurang baik, yaitu sebanyak 36 orang (64%), dan yang menyatakan pelaksanaan MPKP metode penugasan perawat primer modifikasi baik sebanyak 20 orang (36%). Tingkat kepuasan pasien di Ruang Cendrawasih RSUD Wangaya Denpasar masih kurang, dimana sebanyak 39 orang responden (70%) menyatakan tidak puas, dan yang menyatakan puas hanya sebanyak 17 orang (30%). Menurut analisa hubungan pelaksanaan MPKP metode penugasan perawat primer modifikasi dengan tingkat kepuasan pasien dengan uji statistik *Rank Spearman* ($\alpha \leq 0,05$) diperoleh nilai signifikansi (2-tailed) = 0,000 menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelaksanaan MPKP metode penugasan perawat primer modifikasi dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Cendrawasih RSUD Wangaya Denpasar, kemudian nilai koefisien korelasi = 0,724 dimana nilai koefisien korelasi tersebut pada rentang 0,600-0,799 yang menunjukkan tingkat hubungan kuat. Nilai positif pada koefisien korelasi menunjukkan hubungan yang searah antara pelaksanaan MPKP metode penugasan perawat primer modifikasi dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Cendrawasih RSUD Wangaya Denpasar.

Pelaksanaan MPKP metode penugasan perawat primer modifikasi dapat dijadikan salah satu alternatif penetapan kebijakan dalam upaya peningkatan kepuasan pasien. Untuk meningkatkan dimensi reliability,

responsiveness dan assurance dalam pelaksanaan MPKP metode penugasan perawat primer modifikasi hendaknya dalam memberikan pelayanan perawat dapat meningkatkan keramahan, kejujuran, perhatian, keteraturan layanan, ketekunan, dan keterampilan profesional. Penelitian ini terbatas pada masalah yang berkaitan dengan kepuasan pasien dalam pelaksanaan MPKP metode penugasan perawat primer modifikasi, masih banyak topik penelitian tentang pelaksanaan MPKP metode penugasan perawat primer modifikasi yang perlu ditindak lanjuti, di antaranya apakah pelaksanaan MPKP metode penugasan perawat primer modifikasi juga meningkatkan kepuasan kerja perawat atau tenaga kesehatan lainnya. Pada penelitian ini, pelaksanaan MPKP metode penugasan perawat primer modifikasi dilihat dari perspektif pasien sehingga mempengaruhi hasil penelitian karena pengetahuan pasien mengenai pelaksanaan MPKP metode penugasan perawat primer modifikasi yang kurang. Hasil dalam penelitian dapat lebih relevan bila menggunakan sampel perawat dalam pelaksanaan MPKP metode penugasan perawat primer modifikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Y.T. 2002. Rumah Sakit dan Konsumen. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia*. 3 (1): 162-163.
- Bidang Keperawatan. 2012. *Pola Tenaga Keperawatan RSUD Wangaya Kota Denpasar per Januari 2012*. Denpasar: Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Pemerintah Kota Denpasar.
- Dumauli. 2008. *Hubungan Persepsi Perawat Pelaksana Tentang Pelaksanaan Fungsi Manajerial Kepala Ruangan Dengan Kinerja Perawat Di ruang MPKP dan Non MPKP Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih Jakarta*. Tesis tidak diterbitkan. Jakarta: Program Pasca Sarjana Fakultas Ilmu

- Keperawatan Kekhususan
Kepemimpinan Dan Manajemen
Keperawatan Universitas Indonesia.
- Gillies, D.A. 2005. *Nursing Management: A System Approach*. Philadelphia: W.B. Saunders Company
- Hidayat, A. 2003. *Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah*. Jakarta: Salemba Medika.
- Instalasi Rekam Medik. 2012. *Data Kegiatan Rumah Sakit per Ruangan 2011*. Denpasar: Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Pemerintah Kota Denpasar.
- Kusnanto. 2004. *Pengantar Profesi dan Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: EGC.
- Mulyani dkk. 2006. Efektifitas Sistem Pembagian Tugas Metode Primer Modifikasi terhadap Penerapan Standar Asuhan Keperawatan serta Kepuasan Pasien dan Perawat. *Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 1 (2).
- Muninjaya, A.A. 2011. *Manajemen Kesehatan*, Edisi 3. Jakarta: EGC.
- Notoadmojo, S. 2003. *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Edisi 2. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. 2011a. *Konsep dan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pedoman Skripsi, Tesis, dan Instrumen Penelitian Keperawatan*, Edisi 2. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. 2011b. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Potter, P.A dan Perry, A.G. 2002. *Fundamental Keperawatan Konsep, Proses, dan Praktik*. Volume kedua. Edisi Keempat. Jakarta: EGC
- Potter & Perry, 2005. *Buku Ajar Fundamental Keperawatan*. Edisi keempat, Jakarta: EGC.
- Pratiwi, A. dan Muhlisin, A. 2008. Kajian Penerapan Model Praktik Keperawatan Profesional (MPKP) dalam Pemberian Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan ISSN 1979-7621*, 1 (1): 73-80.
- Relawati, A. 2008. *Gambaran Pelaksanaan Tugas Perawat Primer dan Perawat Asosiet di Bangsal Model Praktek Keperawatan Profesional (MPKP) Rumah Sakit Umum Daerah Djojonegoro Temanggung*. Skripsi tidak diterbitkan. Yogyakarta: Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah.
- Ridwan, A. 2007. *Pendekatan Mutu dan Kepuasan dalam Pelayanan Kesehatan*. Medan: Universitas Hasanudin.
- Riwidikdo, H. 2007. *Statistik Kesehatan*. Yogyakarta: Mitra Cendikia Press.
- Sari, Y.S. 2010. *Analisa Kinerja Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar dengan Metode Balanced Scorecard*. Tesis tidak diterbitkan. Jakarta: Program Magister Perencanaan Kebijakan Publik Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Setiadi. 2007. *Konsep dan Penulisan Riset Keperawatan*, Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sitorus, R. 2006. *Model Praktik Keperawatan Profesional (MPKP) di Rumah Sakit: Penataan Struktur dan Proses Pemberian Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Panduan Implementasi*. Jakarta: EGC.
- Sugiyono. 2007. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. 2011. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarni, M. 2008. *Pengaruh Pelaksanaan Metode Asuhan Keperawatan Primer terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap IRD RSUP Sanglah Denpasar*. Skripsi tidak diterbitkan. Denpasar: Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Udayana.
- Supranto. 2002. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Suyanto. 2008. *Konsep Dasar Manajemen*. Jakarta: Salemba Medika.
- Tim Keperawatan Medikal Bedah. 2000. *Diktat Bahan Ajar Manajemen Asuhan Keperawatan*. Jakarta: Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Indonesia.
- Tukimin. 2005. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien dalam Implementasi Model Praktek Keperawatan Profesional (MPKP) di Ruang Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Jati Cirebon*. Tesis tidak diterbitkan. Semarang: Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Konsentrasi Administrasi Rumah Sakit Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.
- Wijayanti *dkk.* 2008. *Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul*. *JKKI – Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*.