

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT KOTA PADANG

Honesty Diana Morika^{*1}, Putri Minas Sari², Siska Sakti Anggraini³, Nadiah Ulfa⁴, Vino Rika Nofia⁵,
Andika Herlina⁶, Rhona Sandra⁷, Indah Komala Sari⁸
Program Studi S1 Keperawatan, Stikes Syedza Saintika
*e-mail: honesty_morika@yahoo.com

ABSTRAK

Pelayanan rumah sakit diperlukan oleh setiap orang untuk keperluan kesehatannya. Maka diharapkan kualitas pelayanan yang baik dapat menumbuhkan dan mempengaruhi keputusan dan kepercayaan pasien untuk menggunakan jasa layanan kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Kota Padang tahun 2022. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di ruang rawat inap RS kota Padang pada November 2021 sampai April 2022. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang ada di ruang rawat inap 3 dan 4 dari bulan Agustus 2021 sampai November 2021 di RS kota Padang, yang berjumlah 907 pasien dengan 90 sampel dengan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner data diolah dan dianalisis secara univariat dengan distribusi frekuensi dan bivariat dengan uji *chi-square*. Hasil penelitian yaitu 50 orang (55,6%) tidak puas di ruang rawat inap RS kota Padang, paling banyak yaitu 46 orang (51,1%) merasakan pelayanan keperawatan kurang baik di ruang rawat inap RS kota Padang tahun 2022 dan terdapat hubungan antara pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RS kota Padang ($p=0,036$). Kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RS kota Padang pada tahun 2022 diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan seperti perawat perlu meningkatkan kemampuan dalam menyelesaikan keluhan pasien dan perawat dapat meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan pasien sehingga masyarakat yang dirawat inap merasa puas atas pelayanan keperawatan rumah sakit.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan Pasien., Pelayanan Keperawatan

ABSTRACT

Hospital services are needed by everyone for their health needs. It is hoped that good service quality can grow and influence patient decisions and beliefs to use health services. The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of nursing services and the level of patient satisfaction in the inpatient ward of the Padang City Hospital in 2022. The type of research used is descriptive with a cross sectional research design. This research was conducted in the inpatient ward of the Padang City Hospital from November 2021 to April 2022. The population used in this study were all patients in inpatient wards 3 and 4 from August 2021 to November 2021 at the Padang City Hospital, totaling 907 patients with 90 samples with accidental sampling technique. Data was collected by means of a questionnaire. Data was processed and analyzed univariately with frequency distribution and bivariate with chi-square test. The results of the study were 50 people (55.6%) were dissatisfied in the inpatient room of the Padang City Hospital in 2022, at most 46 people (51.1%) felt that nursing services were not good in the Padang City Hospital inpatient room in 2022 and there were the relationship between nursing services and the level of patient satisfaction in the inpatient ward of the Padang City Hospital in 2022 ($p = 0.036$). The conclusion that there is a relationship between nursing services and the level of patient satisfaction in the inpatient ward of the Padang City Hospital in 2022, it is hoped that this research can improve the quality of nursing services such as nurses need to improve their ability to resolve patient complaints and nurses can take the time to listen to patient complaints so that people who hospitalized are satisfied with hospital nursing services.

Keywords: Patient Satisfaction Level., Nursing Service., City Hospital

PENDAHULUAN

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Rendahnya kinerja pelayanan akan membangun citra buruk pada pelayanan kesehatan, pasien yang merasa tidak puas akan menceritakan kepada rekan-rekannya. Begitu juga sebaliknya, semakin tinggi kinerja pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai plus bagi pelayanan kesehatan, dalam hal ini pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang di berikan oleh rumah sakit.

Rumah sakit dapat mengetahui kinerja pelayanan dari para pasien melalui umpan balik yang di berikan pasien kepada rumah sakit tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kinerja pelayanan. Pelayanan kesehatan di rumah sakit yang di dalamnya termasuk pelayanan keperawatan yang bermutu merupakan salah satu indikator penentu kepuasan pasien¹. Hasil penelitaian yang menunjukkan data tingkat kepuasan pasien yaitu di Cina sekitar 24 % dari responden melaporkan tidak puas dengan perawatan rawat inap di rumah sakit.² Pada Indonesia kepuasan pasien di ruang rawat inap RS TK. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta dengan kinerja perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap sebanyak 40,8 % (Prayogi, A.S 2018), di RSUD Praya Lombok Tengah responden yang memiliki pelayanan cukup sebanyak 9 orang 56,2%, dari 9 orang tersebut yang termasuk kategori puas sebanyak 7 orang 43,8% dan tidak puas sebanyak 2 orang 12,5%. Dilihat dari pelayanan kurang sebanyak 7 orang 43,8%. Dari 7 orang tersebut yang termasuk kategori puas sebanyak 2 orang 12,5% dan kategori tidak puas sebanyak 7 orang (43,8%) penelitian yang dilakukan Endah Sulistiyani, Eva Marvia, dan Yantik Krisliani, 2018³. Di Provinsi Sumatera Barat, Kabupaten Lima Puluh Kota terdapat terdapat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan pada rumah sakit sebanyak 63%, di Bukit Tinggi terdapat angka kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan sebanyak 68,5%.⁴

Berdasarkan data yang didapatkan dari Rumah Sakit Kota Padang pada bulan Juni 2020, Pasien yang mengisi kuesioner terhadap 4 aspek penilaian (kepuasa pasien, pelayanan perawat, pelayanan dokter, fasilitas rumah sakit) Kepuasan Pasien yaitu Sangat Tidak Puas sebesar 21%, Tidak Puas sebesar 40%, Cukup Puas 68% (Rumah Sakit Kota Padang 2020).

Pasien yang puas dengan kinerja perawat yang baik merupakan jembatan dalam menjawab jaminan kualitas pelayanan kesehatan yang di berikan terhadap pasien baik yang sakit maupun sehat. Kunci utama dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan adalah perawat yang

mempunyai kinerja tinggi. Perilaku kerja (*performance*) yang di dihasilkan perawat tidak lepas dari faktor yang mempengaruhinya. Terdapat lima faktor yang harus di perhatikan oleh institusi dalam menentukan tingkat kepuasan, yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya⁵.

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (UUD No 44, 2009). Rumah sakit sebagai salah satu bentuk organisasi pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan yang komprehensif mencakup aspek *promotif, preventif, kuratif dan rehabilitative* bagi seluruh lapisan masyarakat, yang sering mengalami permasalahan yang menyangkut tentang mutu pelayanan rumah sakit yang di anggap kurang memadai atau memuaskan. Dalam rangka menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan, maka salah satu aspek yang perlu mendapatkan perhatian yaitu kualitas pelayanan keperawatan⁶.

Fenomena yang sering terjadi di beberapa rumah sakit, terutama berkaitan dengan pelayanan perawat adalah adanya kesenjangan antara kualitas pelayanan perawat ideal dengan perawat aktual. Hal ini disebabkan karena tuntutan pasien tinggi atau karena disebabkan rendahnya kemampuan perawat dalam melayani pasien. Mengingat tugas perawat sangat penting, yaitu melaksanakan tugas pelayanan medis seperti diagnosis, perawatan, pengobatan, pencegahan, akibat penyakit, pemulihan kesehatan serta melaksanakan rujukan, maka upaya perbaikannya pun terutama untuk peningkatan kualitas agar pasien merasakan kepuasan harus terus di lakukan⁷.

Kinerja perawat yang baik yaitu jembatan dalam menjawab jaminan kualitas pelayanan kesehatan yang di berikan terhadap pasien baik yang sakit atau pun yang sehat. Kunci utama dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan adalah perawat yang mempunyai kinerja tinggi. Perilaku kerja (*performance*) yang di dihasilkan perawat tidak lepas dari faktor yang mempengaruhinya. Hal tersebut di perkuat dalam penelitian Hubber dalam pertiwiwati & Riszanty⁸, mengatakan bahwa sebanyak 90% pelayanan yang di lakukan di rumah sakit adalah pelayanan keperawatan.

Kualitas pelayanan keperawatan di Indonesia masih belum maksimal. Hal ini terlihat dari banyaknya keluhan dari masyarakat yang disampaikan melalui media sosial. Pelayanan yang di berikan perawat di Indonesia masih menerapkan pelayanan kepada orang sakit dan lebih memprioritaskan teknik pelayanan dibandingkan perasaan pasien. Hal ini sering menimbulkan ketidaknyamanan pada pasien⁹.

Kualitas pelayanan kesehatan lebih terkait proses keperawatan. Hal ini dapat terlihat pada *caring* perawat dalam memenuhi kebutuhan pasien, sistem nilai *humanistic altruistic* , keyakinan dan harapan klien, kepekaan terhadap diri sendiri dan orang lain, hubungan

membantu rasa percaya, penerimaan ungkapan positif dan negatif, pemecahan masalah, proses pengajaran interpersonal, lingkungan psikologis serta kekuatan eksistensial fenomenologis klien dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Selain proses keperawatan, pada saat *discharge planning* pasien apabila dilaksanakan dengan baik, maka akan meningkatkan kepuasan pada pasien¹⁰

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang ada di layanan publik masih banyak dijumpai kekurangan, khususnya layanan perawatan pada aspek perhatian, aspek komunikasi, aspek penerimaan, aspek kerjasama, aspek tanggung jawab, sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Jika kondisi seperti ini tidak di respon, maka akan menimbulkan citra yang kurang baik terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap perawat terhadap pelanggan juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien di mana kebutuhan pasien dan waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan.

Ada lima dimensi utama kualitas pelayanan yaitu, kehandalan (*reability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang di janjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan staf dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, jaminan (*assurance*) yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas atau keragu-raguan, empaty meliputi kemudahan dalam menjalani relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individu para pelanggan, bukti fisik (*tangible*) meliputi fasilitas, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.⁵

Berdasarkan penelitian Irawan, Pasien rawat inap di Puskesmas Rawang tahun 2017 tentang hubungan pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Rawang tahun 2017. Hasil penelitian didapatkan (31,6%) pasien rawat inap tidak puas terhadap pelayanan keperawatan dan (52,6%) pasien rawat inap mendapat pelayanan keperawatan kurang baik. Ada hubungan pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap (p value = 0,018).¹¹

Berdasarkan penelitian Ester Mei Frida dan Henti Putri tahun 2019¹², tentang Hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 60 pasien didapatkan hasil bahwa pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Umum Herna Medan mayoritas kurang baik sebanyak 28 orang (46,7%), pelayanan kurang baik terdapat pada komponen ketanggapan. Hasil penelitian kepuasan pasien menunjukkan bahwa mayoritas kurang puas sebanyak 44 orang (73,3%).

Dalam penelitian tentang pelayanan keperawatan tentang tingkat kepuasan pada pasien rawat inap,¹³ menjelaskan bahwa dari hasil penelitiannya ada hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien belum memberikan tingkat kepuasannya sebagai pasien

terhadap layanan yang didapatkan oleh pasien. Salah satu faktor penyebabnya ialah pelayanan keperawatan yang didapatkan oleh pasien belum mampu memenuhi harapan pasien. Hal tersebut ditinjau dari aspek penerimaan, aspek komunikasi, aspek perhatian, aspek kerjasama dan aspek tanggung jawab terhadap pelayanan keperawatan yang diterima oleh pasien.

Berdasarkan data yang didapatkan dari Rumah Sakit Kota Padang, kunjungan pasien rawat inap dari tahun 2018, 2019 hingga Tahun 2020 berturut-turut mengalami naik turun jumlah kunjungan, pada tahun 2018 dengan rata-rata kunjungan pasien rawat inap pertahun 9981 pasien, pada tahun 2019 dengan rata-rata kunjungan pasien rawat inap pertahun 10554 pasien, pada tahun 2020 dengan rata-rata kunjungan pasien rawat inap pertahun 7423 pasien. (Rumah Sakit Kota Padang, 2021)

Selain data kunjungan pasien rawat inap pertahun, kepuasan pasien juga dapat di gambarkan melalui *Bed Occupancy Rate* (BOR). Salah satu indikator pelayanan kesehatan yang paling umum digunakan yaitu *Bed Occupancy Rate* (BOR) merupakan angka yang menunjukkan presentase tingkat penggunaan tempat tidur pada satuan waktu tertentu di unit rawat inap. Data BOR ini dapat digunakan untuk mengetahui tingkat pemanfaatan sarana pelayanan, mengetahui mutu pelayanan rumah sakit dan mengetahui tingkat efisiensi pelayanan rumah sakit

Berdasarkan hasil survey awal pada tanggal 18 Novemver 2021, 10 orang pasien rawat inap di RS Kota padang. 9 dari 10 responden merasa tidak puas tentang Perawat bersedia menawarkan bantuan kepada pasien ketika mengalami kesulitan walaupun tanpa diminta, 10 dari 10 responden tidak puas tentang perawat menyediakan waktu khusus untuk membantu pasien berjalan, BAB, BAK, ganti posisi tidur. 2 dari 10 responden merasa tidak puas tentang perawat membantu pasien untuk memperoleh obat, 3 dari 10 responden merasa tidak puas tentang perawat membantu pasien untuk pelaksanaan pelayanan foto dan laboratorium, 2 dari 10 responden merasa tidak puas tentang perawat memberi perhatian terhadap keluhan yang pasien rasakan, 5 dari 10 responden merasa tidak puas tentang perawat sering melihat dan memeriksa keadaan pernafasan, dan cairan infuse.

Pada dasarnya pelayanan rumah sakit di perlukan oleh setiap orang untuk keperluan kesehatannya. Maka di harapkan kualitas pelayanan yang baik dapat menumbuhkan dan mempengaruhi keputusan dan kepercayaan pasien untuk menggunakan jasa layanan kesehatan. salah satu rumah sakit pemerintah yang berada di kota.

BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian ini adalah *deskriptif analitik* dengan pendekatan *cross-sectional* yang artinya penelitian yang mencoba menggali bagaimana dan mengapa fenomena kesehatan itu terjadi. Pendekatan waktu yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross-sectional* penelitian ini dengan melakukan pengukuran atau pengamatan pada saat

bersamaan (sekali waktu) antara variabel independen dan variabel dependen¹⁴.

Populasi dalam penelitian ini seluruh pasien yang di Ruang Rawat di ruang rawat inap 3 dan 4 dari bulan Agustus 2021 sampai bulan November 2021 di Rumah Sakit Kota Padang, berjumlah 907 pasien.

Jumlah sampel adalah 90 Pasien dengan teknik pengambilan sampel yang di gunakan adalah *Accidental Sampling*. Pengambilan sampel dilakukan pada 2 bangsal di ruang rawat inap 3 dan 4. *Accidental Sampling* adalah pengambilan sampel yang dilakukan dengan mengambil responden yang ada pada saat dilakukan pengumpulan data primer, sesuai dengan konteks penelitian¹⁵.

Adapun kriteria inklusi dan kriteria eksklusi adalah sebagai berikut :

- 1) Kriteria Inklusi :
 - a. Bersedia menjadi responden.
 - b. Responden yang pernah dirawat minimal 2 hari perawatan di Rumah Sakit Kota Padang.
 - c. Mampu melakukan komunikasi.
- 2) Kriteria eksklusi :
 - a. Responden dengan tindakan perawatan khusus/intensif.

HASIL

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Umur		
	17-25 tahun	1	1,1
	26-35 tahun	29	32,2
	36-45 tahun	30	90,3
	46-55 tahun	14	15,6
	56-65 tahun	15	16,7
	>65 tahun	1	1,1
2.	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	38	42,2
	Perempuan	52	57,8
3.	Pendidikan		
	SD	9	10,0
	SMP	17	18,9
	SMA	41	45,6
	Diploma	3	3,3
	Sarjana	20	22,2
4.	Pekerjaan		
	Ibu Rumah Tangga	39	43,3
	Petani	22	24,4
	PNS/TNI/POLRI	10	11,1
	Wiraswasta	19	21,1
	Total	90	100

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 90 responden didapatkan paling banyak responden dengan yaitu 41 orang (45,6%). Paling banyak pekerjaan ibu rumah tangga yaitu 39 orang (43,3%)

umur 36-45 tahun yaitu sebanyak 30 orang (33,3%). Paling banyak berjenis kelamin perempuan yaitu 52 orang (57,8%). Paling banyak pendidikan terakhir SMA

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap

Tingkat Kepuasan Pasien	<i>F</i>	%
Puas	40	44,4
Tidak Puas	50	55,6
Total	90	100

Berdasarkan tabel 2 berikut diperoleh hasil dari 90 responden lebih dari separoh yaitu 50 orang (55,6%) tidak puas terhadap

pelayanan di ruang rawat inap Rumah Sakit Kota Padang tahun 2022.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap

Pelayanan Keperawatan	Tingkat Kepuasan Pasien				Total		P value
	Puas		Tidak Puas				
	<i>F</i>	%	<i>f</i>	%	<i>F</i>	%	
Baik	25	56,8	19	43,2	44	100,0	0,036
Kurang Baik	15	32,6	31	67,4	46	100,0	
Total	40	44,4	50	55,6	90	100,0	

Berdasarkan tabel 3 diperoleh hasil responden pada tingkat kepuasan pasien yang tidak puas yaitu 31 orang (67,4%) pada pelayanan keperawatan menyatakan kurang baik dibandingkan dengan tingkat kepuasan pasien yang tidak puas yaitu 19 orang (43,2%) pada pelayanan keperawatan menyatakan baik

Berdasarkan uji *chi-square* diperoleh nilai sig 0,036 < 0,05, artinya terdapat hubungan antara pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Kota Padang pada tahun 202

SIMPULAN DAN SARAN

penelitian bahwa terbukti ada hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dimana dalam melakukan tindakan keperawatan yang benar, perawat mampu untuk melakukan pembinaan komunikasi yang baik kepada pasien dan perawat tanggap dalam memberikan tindakan saat pasien membutuhkan maka akan menimbulkan rasa puas, begiu juga sebaliknya jika perawat tidak cepat tanggap bereaksi untuk menagani pasien yang membutuhkan bantuan dan pertolongan, maka hal tersebut akan menimbulkan ketidakpuasan bagi pasien

Pihak rumah sakit diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya terutama dari dimensi bukti langsung dan daya tanggap yang meliputi : sarana dan prasarana pemeriksaan, komunikasi dokter dan perawat, kecepatan petugas dan pelayanan. Pihak rumah sakit diharapkan melakukan survei kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara berkala dan upaya peningkatan mutu layanan keperawatan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Weningsih S. Pelayanan Dan Persepsi Masyarakat Terhadap Jamkesmas (Studi Kasus Di Puskesmas II Baturaden, Kabupaten Banyumas). *J Organ Dan Manaj.* 2017;10(1):44–58.
2. Shan, L., Li, Y., Ding, D., Wu, Q., Liu, C., Jiao, M., ... & Ren J. Patient satisfaction with hospital inpatient care: effects of trust, medical insurance and perceived quality of care. *PLoS One* [Internet]. 2016;11(10). Available from: <https://zfin.org/ZDB-PUB-160414-12>.
3. Sulistiyani E. HUBUNGAN PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG TUNJUNG I RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PRAYA LOMBOK TENGAH. *PrimA J Ilm Ilmu Kesehata.* 2018;4(1).
4. Andriani. A. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *J Endur.* 2017;2(1):45.
5. Nursalam. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam praktik keperawatan professional.* 4th ed. Jakarta: Salemba Medika; 2014.
6. Hidayah N. *Manajemen Model Asuhan Keperawatan Profesional(MAKP) Tim Dalam di Rumah Sakit.* 2014;410–26.
7. Anjaryani WD. *Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang.* Diponegoro University; 2009.
8. Pertiwiwati, E., & Rizany I. Peran educator perawat dengan pelaksanaan discharge planning pada pasien di Ruang Tulip 1C RSUD Ulin Banjarmasin. *Dunia Keperawatan J Keperawatan dan Kesehat.* 2017;4(2):82–7.
9. Nurhidayah RE. *Sistem Pengembangan Karir Perawat.* *J Keperawatan Rufaidah Sumatera Utara.* 2005;
10. Noprianty R. *Jenjang Karir Perawat dan Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan.* *J Pendidik Keperawatan Indones.* 2019;5(2):146–56.
11. Irawan FC. *Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Rawang.* *Stikes Syedza Sainatika, Padang;* 2017.
12. Astuti E, Mas Indrawati N, Parthama I. *The Types And Meaning Of Slangs Used In “Blind Side” Movie.* *Humanis.* 2017;17(3):30–5.
13. Wardanengsih, E., & Ramadan H. HUBUNGAN PELAYANAN KEPERAWATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUANG BEDAH SAYRA RSUD LAMADDUKKELLENG SENGGANG KABUPATEN WAJO TAHUN 2019. *J Ilm Mappadising.* 2019;1(1):17–22.
14. Nursalam. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam praktik keperawatan professional.* Jakarta: Salemba Medika; 2011.
15. Notoatmodjo S. *Metode Penelitian Kesehatan.* Jakarta: Rineka Cipta; 2012. 88 p.