

HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD KABUPATEN TANGERANG

Muhammad Miftahul Ilmi¹, Jaenudin Saputra², Cicirosnita J. Idu³

¹Mahasiswa Program S1 Keperawatan Universitas Yatsi Madani (UYM)

²Dosen Universitas Yatsi Madani (UYM),

³Dosen Universitas Yatsi Madani (UYM)

Email : migtahul75@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien menjadi tolok ukur utama layanan kesehatan di rumah sakit. RSUD Kabupaten Tangerang menghadapi tantangan menjaga standar pelayanan optimal di tengah meningkatnya kunjungan pasien.

Tujuan Penelitian: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan antara Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Kabupaten Tangerang.

Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Sampel dipilih melalui metode *purposive sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 107 responden. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan uji *chi-square*. **Hasil Penelitian:** Mayoritas responden (77,6%) menilai mutu pelayanan keperawatan di RSUD Kabupaten Tangerang berada pada kategori tinggi. Selain itu, sebagian besar responden (60,7%) melaporkan tingkat kepuasan pasien rawat inap yang tinggi. Temuan ini mengindikasikan persepsi yang umumnya positif terhadap kualitas layanan keperawatan dan tingkat kepuasan yang baik di kalangan pasien rawat inap RSUD Kabupaten Tangerang. Analisis *chi-square* menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,000$). **Kesimpulan:** Terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kabupaten Tangerang.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan Keperawatan, Rawat Inap, RSUD Kabupaten Tangerang

ABSTRACT

Background: The quality of nursing care and the level of patient satisfaction are the main benchmarks in assessing the excellence of health services in hospital facilities. RSUD Tangerang District, as a public health service provider, faces the challenge of maintaining optimal service standards amidst the increasing number of patient visits. **Research Objective:** study aims to determine the relationship between Nursing Services with the Satisfaction Level of Hospitalized Patients at the Tangerang District Hospital. **Research Methods:** This study used a quantitative approach with a cross-sectional design. The sample was selected through purposive sampling method, with a total of 107 respondents. Data were collected using a questionnaire and analyzed using the chi-square test. **Results:** The majority of respondents (77.6%) rated the

Received: Agustus 2024

Reviewed: Agustus 2024

Published: Agustus 2024

Plagiarism Checker No
234

Prefix DOI : Prefix DOI :
10.8734/Nutricia.v1i2.36
5

Copyright : Author

Publish by : Nutricia



This work is licensed
under a [Creative
Commons Attribution-
NonCommercial 4.0
International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

quality of nursing services at Tangerang District Hospital as high. In addition, most respondents (60.7%) reported a high level of satisfaction among inpatients. These findings indicate a generally positive perception of the quality of nursing services and a good level of satisfaction among inpatients at the Tangerang District Hospital. Chi-square analysis showed a significant relationship between the quality of nursing services and the level of patient satisfaction (p -value = 0.000). **Conclusion:** There is a significant relationship between the quality of nursing services and the level of satisfaction of inpatients at Tangerang District Hospital.

Keywords: Patient Satisfaction, Nursing Service Quality, Hospitalization, Tangerang District Hospita

PENDAHULUAN

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 mendefinisikan rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan yang memberikan perawatan kesehatan individual secara komprehensif, termasuk layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (UU RI, 2009). Rumah sakit dituntut untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanannya, tidak hanya melalui pembaruan infrastruktur dan peralatan medis, tetapi juga dengan peningkatan profesionalisme seluruh staf (Zaleha *et al.*, 2022).

Rumah sakit kini telah beralih fungsi menjadi pusat layanan kesehatan masyarakat, melayani kebutuhan kesehatan 30.000-50.000 individu per tahun. Sebagai komponen krusial dalam sistem kesehatan masyarakat, rumah sakit memainkan peran krusial tidak hanya dalam penyediaan layanan medis, tetapi juga dalam upaya edukasi kesehatan kepada publik (Kemenkes, 2017 dalam Rahmiati, 2020). Berbagai jenis fasilitas kesehatan, baik milik pemerintah maupun swasta, tersebar di berbagai wilayah dan berkontribusi signifikan dalam upaya mewujudkan masyarakat yang sehat (Anggraini *et al.*, 2021).

Meningkatkan mutu pelayanan keperawatan merupakan aspek krusial bagi penyedia layanan kesehatan. Pencapaian ini dapat diraih dengan memberikan layanan yang optimal dan berkualitas tinggi kepada pasien. Mutu pelayanan keperawatan dinilai melalui penyediaan layanan yang komprehensif, berkelanjutan, dan terdokumentasi dengan baik. Pelayanan keperawatan berperan penting dalam menentukan kepuasan pasien saat mereka mengunjungi rumah sakit (Layli, 2023). Evaluasi mutu pelayanan keperawatan didasarkan pada 5 dimensi utama: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles*. Kelima aspek ini memainkan peran penting dalam menilai kualitas asuhan keperawatan dan berpotensi besar memengaruhi pengalaman pasien selama menjalani perawatan di fasilitas kesehatan (Effendi, 2020).

Kepuasan pasien adalah bagian krusial dalam konteks pelayanan keperawatan, karena mencerminkan evaluasi subjektif dari pengalaman pelayanan yang diterima. Tingkat kepuasan pasien sangat bergantung pada sejauh mana layanan yang diterima memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pasien. Kepuasan pasien tidak hanya berkaitan dengan aspek medis, tetapi juga melibatkan pengalaman keseluruhan selama berinteraksi dengan tenaga kesehatan dan memanfaatkan fasilitas yang tersedia. Pasien yang puas cenderung lebih mungkin untuk kembali ke fasilitas kesehatan yang sama, yang berpotensi memperbaiki kualitas perawatan jangka panjang dan reputasi institusi kesehatan. Karena itu, memastikan tingkat kepuasan pasien yang tinggi merupakan salah satu indikator penting dalam mengevaluasi efektivitas dan keberhasilan pelaksanaan layanan kesehatan secara keseluruhan (Layli, 2023).

Sebaliknya, ketidakpuasan pasien sering kali bersumber dari layanan yang kurang profesional dari perawat. Perawat memiliki peran krusial dalam menyediakan perawatan berkualitas selama 24 jam, dan dituntut untuk terus mengevaluasi serta meningkatkan kualitas layanan mereka agar efektif dan sesuai standar. Penting bagi perawat untuk tidak hanya fokus pada aspek teknis medis, tetapi juga mengembangkan keterampilan komunikasi dan empati terhadap kebutuhan pasien. Hal ini akan membantu memastikan bahwa pasien merasa

diperhatikan, dihargai, dan dilibatkan dalam proses perawatan, yang pada gilirannya akan meningkatkan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan (Sesrianty, 2024).

Adapun korelasi antara kepuasan pasien dengan model teori kepuasan yang dirumuskan oleh Oliver (1980) yaitu *The Expectancy Disconfirmation Theory*. Berdasarkan teori tersebut, kepuasan pasien merupakan hasil evaluasi terhadap layanan yang diterima dibandingkan dengan harapan mereka. Jika pelayanan yang diberikan tidak memenuhi ekspektasi pasien, maka akan timbul ketidakpuasan. Sebaliknya, jika pasien merasa puas dengan layanan yang diterima, mereka akan merasakan kesenangan dan kepuasan (Nursiva, 2021). Kesan pertama saat pasien memasuki fasilitas kesehatan sangat memengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan keperawatan. Sebagai contoh, dalam memberikan tindakan keperawatan, perawat dituntut untuk bersikap responsif, efisien, dan ramah terhadap pasien (Ryandini & Hakim, 2019).

Berdasarkan hasil pra survei penelitian Fauziah (2020), yang mewawancarai 10 pasien di RSUD Kabupaten Tangerang, data menunjukkan bahwa dari 10 pasien yang diwawancarai yaitu 7 pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan keperawatan dan 3 pasien lainnya merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit. Sebanyak 7 pasien merasa tidak puas, 2 diantaranya mengeluhkan buruknya komunikasi antara perawat dan keluarga pasien saat memberikan informasi prosedur pengobatan kepada pasien pasca operasi. Komunikasi yang tidak efektif dapat menyebabkan kebingungan atau ketidakpastian pada pasien dan keluarganya, serta ketidakramahan perawat (Fauziah, 2020). Berdasarkan hasil pra-survei yang ditemukan oleh peneliti di RSUD Kabupaten Tangerang, didapatkan data bahwa kepuasan pasien di seluruh ruang rawat inap pada Triwulan 1 Tahun 2024 mencapai 83,76%. Data ini mencerminkan mutu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dan menjadi dasar untuk melakukan perbaikan lebih lanjut.

Adanya konteks permasalahan tersebut, ketidakpuasan pasien sering dikaitkan dengan pelayanan perawat yang dinilai kurang profesional. Hal ini mendorong minat peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang "Hubungan Antara Mutu Pelayanan Keperawatan dan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Kabupaten Tangerang".

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dan desain penelitian yang digunakan adalah observasional analitik. Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan cross sectional yaitu dimana mengidentifikasi variabel-variabel yang ada pada satu objek, yaitu pengambilan data sekaligus pada suatu waktu (*point of approach*), artinya tiap subjek penelitian hanya diobservasi sekali saja dan pengukuran dilakukan terhadap variabel independen kecanduan game online dan independen kualitas tidur (Sugiyono, 2023). Penelitian ini dilakukan di RSUD Kabupaten Tangerang Jl. Jend. Ahmad Yani No.9, RT.001/RW.003, Sukaasih, Kec. Tangerang, Kota Tangerang, Banten 15111 pada bulan Mei - Juli Tahun 2024, dengan populasi terdiri dari seluruh pasien rawat inap di RSUD Kabupaten Tangerang, dengan jumlah yang tidak diketahui.

Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah *non-probability sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang sama pada setiap unsur atau anggota populasi untuk dijadikan sampel. Pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, metode di mana sampel diambil berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu yang telah ditentukan sebelumnya (Sugiyono, 2023: 133). Lalu dihitung menggunakan rumus *Lemeshow* menjadi 96 sampel, Untuk mengantisipasi kemungkinan terjadinya *drop-out*, penulis menambahkan 10% dari total sampel yang dihitung untuk mengantisipasi *drop-out* menjadi 107 sampel. Dan pengolahan data dilakukan dengan uji statistik *chi-square*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dibagi menjadi 2 yaitu univariat dan bivariat. Hasil analisa univariat menyajikan distribusi frekuensi dari variabel-variabel penelitian. Hasil analisa bivariat akan menyajikan hubungan antara variabel independen dan dependen.

1. Analisa Univariat

Analisis univariat dilakukan untuk mengeksplorasi bagaimana mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kabupaten Tangerang.

Distribusi Mutu Pelayanan Keperawatan di RSUD Kabupaten Tangerang

Mutu Pelayanan Keperawatan	Frekuensi (N)	Persentase (%)
Rendah	24	22,4
Tinggi	83	77,6
Total	107	100,0

Tabel diatas menunjukkan bahwa mayoritas responden (77,6%) menilai mutu pelayanan keperawatan di RSUD Kabupaten Tangerang berada pada kategori tinggi, menunjukkan persepsi yang umumnya positif terhadap mutu layanan yang diberikan, namun pihak rumah sakit perlu memperhatikan 22,4% responden yang masih menilainya rendah.

Penelitian ini sejalan dengan temuan yang ditemui oleh Hasanah, N (2019) menemukan bahwa secara keseluruhan, 75,8% responden merasa puas dengan mutu pelayanan yang diterima dari berbagai dimensi. Sebaliknya, penelitian Perceka (2020) menunjukkan bahwa hanya 56,7% responden menganggap pelayanan keperawatan kurang memuaskan. Salah satu faktor penyebabnya adalah minimnya dukungan manajemen terhadap pelayanan optimal perawat menyebabkan profesionalisme perawat menurun, sehingga berujung pada evaluasi yang rendah terhadap mutu pelayanan keperawatan.

Hasil distribusi penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa puas atau sangat puas dengan pelayanan keperawatan yang mereka terima. Faktor-faktor yang memengaruhi mutu pelayanan keperawatan di RSUD Kabupaten Tangerang meliputi kompetensi dan ketersediaan perawat, fasilitas yang memadai, serta sikap dan komunikasi perawat terhadap pasien. Implikasi dari temuan ini adalah bahwa persepsi positif terhadap mutu pelayanan keperawatan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien

Distribusi Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Kabupaten Tangerang

Kepuasan Pasien	Frekuensi (N)	Persentase (%)
Rendah	42	39,2
Tinggi	65	60,7
Total	107	100,0

Pada tabel diatas menunjukkan mayoritas responden (60,7%) melaporkan tingkat kepuasan pasien yang tinggi di RSUD Kabupaten Tangerang, sementara 39,2% responden menyatakan tingkat kepuasan yang rendah, mengindikasikan bahwa meskipun sebagian besar pasien puas dengan layanan yang diterima, pihak rumah sakit perlu memperhatikan dan meningkatkan pelayanan untuk kelompok pasien yang masih merasa kurang puas.

Temuan penelitian ini konsisten dengan riset sebelumnya oleh Camira, O. J (2019) yang mengindikasikan tingkat kepuasan yang tinggi di antara pasien rawat inap dengan diperoleh 58 responden (86,6%) dari total responden menyatakan kepuasan mereka terhadap layanan yang diterima selama masa perawatan. Disisi lain, berbeda dengan temuan Wardiah (2021) menyebutkan lebih dari separuh responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit kepada pasien rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang yaitu sebesar 64,6%. Ketidakpuasan ini disebabkan kualitas pelayanan medis yang tidak memenuhi harapan pasien mungkin menjadi penyebab utama. Perbedaan signifikan ini kemungkinan disebabkan oleh kualitas pelayanan medis yang tidak memenuhi ekspektasi pasien.

Untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien, rumah sakit perlu terus memprioritaskan kebutuhan pasien dan menjaga kualitas layanan. Penelitian ini

merefleksikan evaluasi positif dari mayoritas pasien terhadap pengalaman rawat inap mereka, menunjukkan bahwa rumah sakit telah berhasil memberikan pelayanan yang memenuhi atau bahkan melampaui harapan pasien.

2. Analisa Bivariat

Analisis bivariat ini dimaksudkan untuk mengevaluasi hubungan antara variabel independen (mutu pelayanan keperawatan) dan variabel dependen (tingkat kepuasan pasien). Pada penelitian ini, analisis bivariat dilakukan dengan menggunakan uji *chi-square*. Hasil dari analisis bivariat inidapat ditemukan dalam tabel di bawah ini :

Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Kabupaten Tangerang

Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan * Kepuasan Pasien						
Kepuasan Pasien			Rendah	Tinggi	n	P-Value
Mutu Pelayanan Keperawatan	Rendah	n	19	5	24	0,000
		%	17,8%	4,7%	22,4%	
	Tinggi	n	23	60	83	
		%	21,5%	56,1%	77,6%	
	Total	n	42	65	107	
		%	39,3%	60,7%	100%	

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,000$), di mana mayoritas pasien yang menilai mutu pelayanan keperawatan tinggi memiliki tingkat kepuasan yang tinggi pula (56,1% dari total responden), sementara pada kelompok yang menilai mutu pelayanan rendah, sebagian besar memiliki tingkat kepuasan rendah (17,8% dari total responden), menunjukkan kecenderungan bahwa peningkatan mutu pelayanan keperawatan berkorelasi positif dengan tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi.

Temuan ini sejalan dengan berbagai penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya mutu pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Temuan Casmira, O. J (2019) mengenai model SERVQUAL menekankan bahwa kualitas layanan yang dirasakan sangat memengaruhi kepuasan pelanggan, dalam hal ini pasien.

Data ini menunjukkan adanya kecenderungan positif antara mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien. Namun, juga terlihat bahwa kepuasan pasien tidak semata-mata ditentukan oleh mutu pelayanan keperawatan, mengingat adanya responden yang tetap merasa puas meskipun menilai mutu pelayanan keperawatan tidak memuaskan, dan sebaliknya. Adanya hasil penelitian ini menekankan pentingnya mutu pelayanan keperawatan dalam memengaruhi kepuasan pasien, namun juga mengindikasikan adanya faktor-faktor lain yang mungkin berperan dalam menentukan kepuasan pasien secara keseluruhan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kabupaten Tangerang, maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden (77,6%) menilai mutu pelayanan keperawatan di RSUD Kabupaten Tangerang berada pada kategori tinggi, menunjukkan persepsi yang umumnya positif terhadap kualitas layanan yang diberikan. Dan mayoritas responden (60,7%) melaporkan tingkat kepuasan pasien rawat inap yang tinggi di RSUD Kabupaten Tangerang, mengindikasikan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Setelah dilakukan analisis statistik menggunakan uji *chi-square* menghasilkan $p\text{-value} = 0,000 (<0,05)$, yang berarti H_a diterima dan H_0 ditolak yang menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kabupaten Tangerang.

DAFTAR PUSTAKA

- Casmira, O. J., Sukamto, E., & Widiastuti, H. P. (2022). Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Dipengaruhi Oleh Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Forum Kesehatan : Media Publikasi Kesehatan Ilmiah*, 12(2), 65–70. <https://doi.org/10.52263/jfk.v12i2.129>
- Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–90. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.127>
- Fauziyah, U. (2020). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Pavillium Dahlia Rsud Kabupaten Tangerang Tahun 2017 Ulfah. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(v), 77.
- Layli, R. (2023). Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit : Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(9), 1708–1714. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i9.3720>
- Lestari, F. I., Zaman, M. K., & Zulkarnaini, Z. (2022). Mutu Pelayanan Keperawatan Rumah Sakit Puri Husada Tembilahan. *JOMIS (Journal of Midwifery Science)*, 6(2), 128–136. <https://doi.org/10.36341/jomis.v6i2.2326>
- Mulugeta, H., Wagnew, F., Dessie, G., Biresaw, H., & Habtewold, T. D. (2019). Patient satisfaction with nursing care in Ethiopia: A systematic review and meta-analysis. *BMC Nursing*, 18(1), 1–12. <https://doi.org/10.1186/s12912-019-0348-9>
- Nursiva Tiara Rizka. (2021). The Effect Of Service Quality On Member Satisfaction Mediated By Cooperative Image Rizka Tiara Nursiva 1. *Jurnal Pendidikan Ekonomi, Perkantoran Dan Akuntansi*, 2663, 1–19. <http://pub.unj.ac.id/index.php/jpepa>
- Notoatmodjo, S. 2018, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Rahayu, P., & Usman, S. (2019). Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Keperawatan*, IV(1), 6–12.
- Rahmiati., N. A. T. (2020). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019. 13(1), 13–21.
- Ryandini, T. P., & Hakim, L. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Asoka RSUD Dr. R. Koesma Tuban. *ARTERI: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(1), 85–93. <https://doi.org/10.37148/arteri.v1i1.7>
- Sesrianty, V. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan. *Health Care: Jurnal Kesehatan*, 12(2), 341–355. <https://doi.org/10.36763/healthcare.v12i2.388>
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Wardiah, R. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Dr. Rasidin Padang. *Human Care Journal*, 6(1), 225. <https://doi.org/10.32883/hcj.v6i1.1135>
- Zahlimar, Zuriati, Z., & Chiew, L. (2020). Relationship quality of health services with satisfaction of patients in H. Hanafie Muara Bungo Hospital in 2019. *Enfermeria Clinica*, 30, 168–170. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2019.11.047>
- Zaleha, S., Handayani, T. S., & Rustandi, H. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Mukomuko Tahun 2022. *Journal Hygea Public Health*, 1(1), 35–46.
- Zuliani, Z., Hariyanto, S., Panggabean, D. M., Tauran, I., Urifah, S., Sugiarto, A., ... & Kuswati, A. (2023). Keperawatan Profesional.