

PENGUATAN PERAN PERAWAT DALAM PELAKSANAAN ASUHAN KEPERAWATAN MELALUI PELATIHAN LAYANAN PRIMA

STRENGTHENING THE ROLE OF NURSES IN THE IMPLEMENTATION OF NURSING
CARE THROUGH EXCELLENT SERVICE TRAINING

¹⁾Roymond H. Simamora, ²⁾Jenni Marlindawani Purba, ³⁾Evi Karota Bukit, ⁴⁾Nurbaiti

^{1,2,3,4)}Fakultas Keperawatan Universitas Sumatera Utara

Jalan Prof T. Ma'as No 3 Kampus USU Padang Bulan, Medan. Sumatera Utara

roymond_oy@yahoo.com

ABSTRAK

Pengabdian Masyarakat ini bertujuan agar perawat dapat memahami konsep service (pentingnya service) bagi kelangsungan bisnis rumah sakit. Perawat mampu melihat service dari sudut pandang customer (pasien) dan memahami Nine Service Bites" yaitu: Access, Responsiveness, Competency, Courtesy, Reliability, Speed, Security, Tangible, Professional. Membantu perawat memahami komunikasi yang efektif sehingga mampu menciptakan image yang baik dari rumah sakit di mata customer. Solusi yang diberikan adalah Penguatan Peran kepada Perawat dalam Pelayanan Asuhan Keperawatan melalui Pelatihan layanan Prima (Excellent Sevices) di rumah sakit Universitas Sumatera Utara. Pelatihan layanan prima yang diberikan, memberikan dampak terhadap peningkatan persentase kepuasan pasien terhadap layanan asuhan keperawatan. Semakin baik persepsi pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di Rumah Sakit maka semakin rendah kecemasan yang dialaminya. Rencana Tindak Lanjut (RTL) sebagai Saran Adalah: menyediakan kuesioner untuk mengukur Kepuasan Pasien terhadap layanan keperawatan, yang disediakan di ruangan, membuat jadwal evaluasi bulanan untuk mengawal kesinambungan pelaksanaan pasca pelatihan. Respon pimpinan rumah sakit terkait pelaksanaan kegiatan adalah adanya draft Kebijakan Pimpinan Rumah Sakit tentang: Pelaksanaan SPO Pelayanan Prima, Pemilihan Champion Layanan Prima pada setiap ruangan perawatan di rumah sakit USU Medan.

Kata kunci : Asuhan Keperawatan, Layanan Prima, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Community Service aims to enable nurses to understand the concept of service (the importance of service) for the survival of the hospital business. Nurses are able to see service from the point of view of the customer (patient) and understand Nine Service Bites "namely: Access, Responsiveness, Competency, Courtesy, Reliability, Speed, Security, Tangible, Professional. Helping nurses understand effective communication so as to create a good image from the hospital in the eyes of the customer. The solution provided was Strengthening Roles to Nurses in Nursing Care Services through Excellent Sevices at the University of North Sumatra hospital. Excellent service training provided, has an impact on increasing the percentage of patient satisfaction on nursing care services. The better the perception of inpatients towards nursing services in the hospital, the lower the anxiety they experience. Follow-up Plans that will be carried out are: providing a questionnaire to measure Patient Satisfaction with nursing services, provided in the room, making a monthly evaluation schedule to oversee the continuity of post-training implementation. The response of the head of the hospital regarding the implementation of the activity was the existence of a draft Policy on Hospital Leaders concerning: Implementation of the Excellent Service SPO, Selection of Champion Prima Services in each treatment room at USU Medan hospital

Keywords: Nursing Care, Excellent Service, Patient Satisfaction

Submitted : 15 Juli 2018

Revision : 29 Oktober 2018

Accepted : 16 November 2018

PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan organisasi yang dengan segala fasilitas kesehatannya diharapkan dapat membantu pasien dalam meningkatkan kesehatan dan mencapai kesembuhan yang optimal baik fisik, psikis maupun sosial. Rumah Sakit menyediakan pelayanan yang bermutu tinggi yang diberikan kepada pasien, berdasar standar kualitas tertentu untuk memenuhi bahkan melebihi kebutuhan dan harapan pasien, sehingga tercapai kepuasan pasien dan akan menyebabkan peningkatan kepercayaan pasien kepada rumah sakit (Aswad, 2015). Pelayanan Rumah Sakit melibatkan seluruh karyawan dari manajer puncak sampai ke pekary. Para profesi merupakan ujung tombak pelayanan di Rumah Sakit, yang tidak hanya dituntut profesional akan tetapi juga diharapkan peran serta aktifnya dalam menjaga manajemen mutu rumah sakit. Seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi, di era keterbukaan informasi, membuat pasien menjadi lebih kritis dalam memilih pelayanan terbaik serta menjadi lebih berani untuk mengungkapkan kritik maupun saran melalui media sosial. Melihat kondisi tersebut agar dapat bersaing dan bertahan di tengah persaingan bisnis rumah sakit yang ketat maka rumah sakit tersebut harus memiliki sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas pula agar pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dapat optimal (Simamora, 2017). Tuntutan pelanggan terhadap berbagai aspek pelayanan di Rumah Sakit dirasakan semakin meningkat, antara lain dengan semakin meningkatnya arus pasien yang berobat ke luar negeri. Dengan berlakunya era perdagangan bebas, maka kedudukan Rumah Sakit milik Bangsa Indonesia akan terancam oleh Rumah Sakit milik negara-negara asing yang mulai meyerbu negara kita. Hal ini merupakan tantangan yang sangat berat bagi pengelola Rumah Sakit di Indonesia (Kusuma, 2013).

Rumah Sakit USU merupakan salah satu Rumah Sakit Perguruan Tinggi Negeri yang dikembangkan di Indonesia oleh Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi. Berlokasi di Jalan dr Mansyur, kawasan Kampus USU Padang Bulan Medan, mulai operasional pada tahun 2016, masih muda jika dibandingkan dengan rumah sakit yang terlebih dahulu beroperasi di kota Medan. RS USU diharapkan dapat berperan sebagai rumah sakit pelayanan rujukan dan riset klinik di wilayah Indonesia Barat, khususnya daerah Sumatera Utara. Rumah Sakit USU memiliki kapasitas 100 tempat tidur yang akan dikembangkan hingga mencapai taraf RS Tipe B, fasilitas lain yang dimiliki adalah: perawatan Intensif. Instalasi gawat darurat dengan pelayanan 24 jam, kamar bedah, ruang persalinan, perawatan intensif, pelayanan hemodialise dan rehabilitasi medik. Sejumlah Departemen Klinis akan menyelenggarakan fungsi pendidikan, riset dan pelayanan. Teknologi dan sistem informasi rumah sakit ditata secara maksimal untuk mengakomodasi penyelenggaraan kegiatan administrasi, pendidikan, riset dan pelayanan tersebut. Seluruh pengembangan akan dilaksanakan secara bertahap. Dalam menyelenggarakan pelayanan, Rumah Sakit USU memilih motto Kualitas, Aman dan Bersahabat (*Quality, Safety and Friendly*). Rumah Sakit USU menganut dua nilai dasar, yaitu nilai pertama: *Salus aegroti suprema lex*, yakni Kepulihan pasien adalah hukum tertinggi (pelayanan berorientasi kepada pasien); nilai kedua adalah *Primum non nocere* yakni tidak membahayakan (*patient safety*). Salah satu solusi dalam meningkatkan daya saing Rumah Sakit adalah dengan melakukan tindakan nyata dalam meningkatkan pelayanan di rumah sakit baik yang bersifat medik maupun non medik, terutama yang bersifat *Customer Oriented*, yang salah satunya adalah bagaimana petugas kesehatan memberikan pelayanan prima kepada pasien dan keluarga sehingga dengan adanya pelayanan prima ini pasien maupun

keluarga akan merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan, sehingga mereka akan menjadi sumber "voice of mouth" yang positif (Yahya, 2014). Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan di rumah sakit dikatakan kurang, jika banyaknya pasien merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan. Ketidakpuasan pasien harus segera diatasi, jika tidak maka dapat berakibat kepada penurunan jumlah kunjungan rumah sakit. Menurut Suhermi (2014), pelanggan merupakan nafas kehidupan atau aset dari setiap organisasi, jika jasa suatu organisasi tidak disukai pelanggan maka organisasi itu akan mati.

Begitu juga halnya dengan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pasien akan mencari rumah sakit lain yang memberikan pelayanan sesuai dengan harapannya. Kepuasan pasien dapat dicapai dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan tergantung kepada kemampuan penyedia jasa, dalam hal ini adalah sumber daya manusia di rumah sakit. Perawat merupakan salah satu profesi yang menjadi sumber daya manusia di rumah sakit yang berperan besar dalam menentukan baik buruknya mutu pelayanan di rumah sakit. Penelitian yang dilakukan oleh Ranika, (2016), menemukan bahwa secara keseluruhan variabel pelayanan yang diberikan oleh perawat merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap pencapaian kepuasan pasien dibandingkan dengan variabel pelayanan staf, proses admisi, pelayanan dokter, dan ruangan. Perawat adalah suatu profesi yang mengkhususkan pada upaya penanganan dan perawatan pasien. Fungsi perawat sebagai pemberi asuhan keperawatan dan pendidikan kesehatan kepada pasien baik dalam keadaan sakit maupun sehat dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan yang optimal. Perawat harus bisa melayani pasien dengan baik, menghargai dan

bersikap *caring* kepada pasien (Safrina, 2014).

Perawat menghabiskan waktunya 24 jam bersama pasien, mulai dari pemberian asuhan keperawatan dasar seperti kebersihan dan ambulasi sampai dengan asuhan keperawatan yang berkolaborasi dengan tenaga medis lainnya. Tingginya intensitas interaksi antara perawat dengan pasien menyebabkan pelayanan keperawatan ini menjadi indikator dari bermutu atau tidaknya pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit khususnya di ruang rawat inap (Noor, 2001). Perawat merupakan salah satu penggerak mutu dan kualitas layanan di rumah sakit yang diwujudkan melalui pelayanan prima (Suhermi, 2014). Pelayanan prima sangat penting dilaksanakan dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien karena selain berkontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan, pelayanan prima juga dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mendorong pasien untuk datang kembali berobat di rumah sakit tersebut (Sugiarto, 1999).

Untuk mengawal layanan keperawatan yang ada di RS USU, maka muncul pertanyaan, Apa yang harus dilakukan oleh perawat dalam pencapaian VISI dan Misi RS USU?. Keperawatan harus mampu mendemonstrasikan performa perawat dalam pemberian layanan asuhan keperawatan berkualitas sesuai dengan kapasitas profesionalisme yang dimilikinya, dalam berbagai situasi dan kondisi, sehingga dapat menjadi *the right person with the right skill in the right job at the right place*.

Untuk mempersiapkan Perawat mencapai visi dan Misi tersebut, Fakultas Keperawatan sebagai salah satu Mitra rumah sakit, ikut bertanggung jawab dalam mengawal kualitas layanan yang diberikan, khususnya layanan keperawatan.

METODE

Solusi yang dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan mitra adalah melakukan penguatan pelayanan asuhan melalui Pelatihan layanan Prima (*Excellent Services*). Pelaksanaan program ini disusun secara sistematis pada alur kerja dengan pendekatan :

1. Pendekatan Partisipatif. Dilakukan secara koordinatif, melibatkan Tim Pelaksana (Dosen dan mahasiswa Fakultas Keperawatan USU) dengan Mitra yaitu Rumah Sakit USU. Pendekatan ini untuk komunikasi dan koordinasi sebagai wadah strategis untuk membahas persoalan administratif, teknis, secara terbuka dan demokratis untuk menemukan solusinya bagi pihak-pihak yang dilibatkan.
2. Pendekatan Konseptual. Dilakukan dengan pola pembinaan sikap dan mental Perawat di rumah sakit USU, melalui Pelatihan oleh ahli di bidangnya. Harapannya Perawat Rumah Sakit USU memiliki kesadaran tinggi sikap mental positif, motivasi tinggi, semangat, dan kepercayaan diri untuk terlibat dan melaksanakan layanan prima dalam keperawatan.
3. Pendekatan Teori dan Praktik. Dilakukan melalui kegiatan pelatihan, diskusi dan *role play*.
4. Pendekatan Reflektif. Dilakukan dengan melakukan evaluasi kegiatan, serta kegiatan refleksi untuk perencanaan tindak lanjut sebagai bentuk monitoring dan pendampingan, baik terprogram maupun insidental guna menjaga kualitas hasil kegiatan serta meningkatkan kemitraan, (Serafino, 2010),

HASIL DAN PEMBAHASAN

Langkah I: Pengumpulan Data Awal

Kegiatan ini diawali dengan menyusun 2 kuesioner berdasarkan kuesioner yang

dikembangkan melalui Penelitian yang berkaitan dengan pelaksanaan asuhan keperawatan berbasis layanan prima). Kuesioner 1 dibagikan kepada perawat untuk mengetahui gambaran pemahaman perawat terhadap layanan prima dalam keperawatan. Kuesioner 2 dibagikan untuk mengetahui kepuasan terhadap pelayanan asuhan yang diberikan oleh perawat yang dipersepsikan oleh pasien. Adapun hasil langkah 1 ini tersaji sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Perawat Berdasarkan Pengetahuan terhadap Layanan prima Dalam Keperawatan

Kategori	Frekwensi	Persentase
Baik	65	58.2
Cukup	47	41.8
total	112	100

Tabel 2. Distribusi Pasien Berdasarkan Kepuasan terhadap Layanan Asuhan Keperawatan

Kategori	Frekwensi	Persentase
Puas	47	59.8
Kurang	31	40.2
total	78	100

Langkah II. Forum Group Diskusi I

Hasil pengumpulan data awal selanjutnya disajikan dalam Forum Group Diskusi (FGD), yang dihadiri oleh pimpinan Rumah Sakit serta manajer keperawatan. Hasil dari FGD disepakati untuk melaksanakan kegiatan Penguatan Peran Perawat dalam Pelayanan Asuhan Keperawatan melalui Pelatihan layanan Prima. Tujuannya adalah agar peserta memahami konsep *service* bagi kelangsungan bisnis rumah sakit. Peserta mampu melihat *service* dari sudut pandang *customer* (pasien) dan memahami 9 *Service Bitesyaitu: Access, Responsiveness, Competency, Courtesy, Reliability, Speed, Security, Tangible, Professional.* Membantu peserta memahami komunikasi yang efektif

sehingga mampu menciptakan image yang baik dari rumah sakit di mata customer. Melatih peserta untuk membedakan tipe pasien dan secara terampil menghadapi keluhan pasien. Peserta mampu mendeliver service kepada pasien dengan tujuan memberikan pengalaman yang luar biasa yang akan berbuah pada loyalitas pasien (Rahma, 2010).

Langkah III. Penyusunan Modul Pelatihan dan Persiapan Kegiatan

Agar kegiatan sesuai dengan harapan pelaksanaannya, maka dilakukan penyusunan modul pelatihan. Adapun materi yang disajikan dalam modul pelatihan adalah *basic mentality for service excellence*, rumah sakit vs pasien, karakteristik rumah sakit vs karakteristik pasien, keterampilan *service excellence*, penanganan keluhan, pengembangan layanan, *action plan and improvement*, budaya 3A membangun *service excellence (Attitude, Attention & Action)*.

Adapun persiapan yang dilakukan untuk pelaksanaan kegiatan adalah dengan melakukan persiapan administrasi perijinan penggunaan tempat (aula rumah Sakit USU), pengurusan Satuan Kredit Point (SKP) dari organisasi Profesi (PPNI), dan persiapan perlengkapan sarana-prasarana pendukung kegiatan.

Langkah IV. Pelaksanaan Penguatan Peran Perawat

Dilakukan dalam Bentuk kegiatan pelatihan. Pelatihan ini dilaksanakan Selama 2 hari (27-28 Mei 2018), dengan 56 orang peserta Hari I, dan 56 orang pada hari ke 2. Materi Pelatihan disampaikan dengan Metode Ceramah, Diskusi kelompok, Pemutaran Vidio dan simulasi Role Play. Pelatihan di mulai pada pukul 8.00 s.d 13.00, bertempat di Aula Rumah Sakit USU Medan. Pada saat pelatihan dilakukan observasi terhadap peserta dan diakhir penyampaian materi dilakukan kegiatan Refleksi, dengan hasil: seluruh peserta aktif dan antusias mengikuti sesi

demi sesi pelatihan, dan peserta berharap agar kegiatan serupa jangan hanya sekali saja, akan tetapi menjadi agenda rutin yang terjadwal.

Langkah V. Pelaksanaan Observasi

Satu Minggu Setelah Pelaksanaan Pelatihan, dilakukan observasi insidental 4 kali dalam sebulan, yang dilaksanakan selama 3 bulan (Juni s.d Agustus 2018), kegiatan ini dilakukan untuk mengetahui apakah perawat mau menerapkan hasil pelatihan yang dilakukan. Temuan dilapangan menunjukkan masih ada perawat yang tidak komit dengan penguatan yang telah ada, dan atas temuan ini dilakukan choaching agar perawat termotivasi untuk ikut berperan aktif dalam pengawalan mutu layanan asuhan.

Langkah VI. Forum Group Discussion 2

Seluruh hasil observasi yang telah dilaksanakan, disajikan dalam Kegiatan Forum Group Diskusi (FGD) yang melibatkan pimpinan rumah sakit dan manajer keperawatan. Kegiatan ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran dampak dari penguatan yang telah dilakukan. Hasil dari FGD disepakati untuk mengukur kembali kepuasan pasien terhadap layanan asuhan yang diberikan oleh perawat.

Langkah VI. Pengumpulan Data Pasca Penguatan

Hasil pengumpulan data kepuasan pasien terhadap layanan asuhan yang diberikan perawat pasca kegiatan penguatan, tersaji sebagai berikut:

Tabel 3. Distribusi Pasien Berdasarkan Kepuasan terhadap Layanan Asuhan Keperawatan pasca kegiatan Penguatan

Kategori	Frekwensi	Persentase
Puas	59	68
Kurang Puas	27	32
total	86	100

Hasil yang diperoleh dari pengumpulan data pasca penguatan ini adalah adanya peningkatan persentase kepuasan pasien terhadap layanan asuhan keperawatan. Jika dilihat peningkatan persentase ini masih rendah, akan tetapi sebagai kegiatan pemula, ada harapan bahwa perawat akan termotivasi untuk melakukan yang terbaik sesuai dengan prinsip layanan prima. Suherni (2014) mengemukakan bahwa semakin baik persepsi pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di Rumah Sakit maka semakin rendah kecemasan yang dialaminya. Pelayanan prima yang diberikan perawat, seperti mau mendengarkan keluhan pasien secara tuntas, penuh pengertian, penerimaan dan ketulusan serta empati akan sangat membantu proses kesembuhan pasien dan munculnya kesediaan pasien untuk bekerja sama dalam proses pengobatan, akibatnya perasaan cemas, takut dan depresi akan berkurang dan akibat lebih lanjut berupa kesembuhan pasien menjadi lebih cepat tercapai.

Melalui pelatihan ini, perawat dapat mengetahui kelebihan dan kelemahannya, sehingga perawat berusaha untuk mengoptimalkan kelebihannya dan mengatasi kelemahannya. Memberikan keterampilan pada perawat untuk memahami dan merasakan apa yang dirasakan pasien, sehingga perawat berusaha menolong dan memberikan pelayanan pada pasien dengan sebaik-baiknya (Simamora, 2018). Seperti yang hasil penelitian yang dilakukan oleh Ranika (2016) bahwa kemampuan empati yang tinggi akan menimbulkan tingginya intensi prososial pada perawat, membuat perawat mampu berhubungan dengan pasien secara hangat dan tulus, sehingga dalam mendengarkan keluhan pasien tentang penyakitnya maka perawat akan dapat mengerti bahwa apa yang dikeluhkan merupakan kondisi yang sebenarnya. Hal tersebut berpengaruh terhadap respon yang diberikan perawat, yang terasa tepat dan

benar oleh pasien karena ekspresi yang muncul baik verbal.

Langkah VII. Hasil Akhir

Pada akhirnya, keseluruhan keterampilan yang diberikan pada pelatihan membuat perawat mampu melaksanakan perannya dalam pelayanan asuhan keperawatan. Hasil temuan ini telah disampaikan dalam *Forum Group discussion*, bersama dengan seluruh kepala ruangan, manajer keperawatan, komite keperawatan, dan secara bersama sama merumuskan Rencana Tindak Lanjut (RTL) yang akan di lakukan yaitu menyediakan kuesioner untuk mengukur kepuasan pasien terhadap layanan keperawatan, yang disediakan di ruangan, membuat jadwal evaluasi bulanan untuk mengawal kesinambungan pelaksanaan pasca pelatihan. Respon pimpinan rumah sakit terkait pelaksanaan kegiatan adalah adanya draft kebijakan pimpinan Rumah Sakit tentang Pelaksanaan SPO Pelayanan Prima, Pemilihan Champion Layanan Prima pada setiap ruangan perawatan di rumah sakit USU Medan.

SIMPULAN

Kegiatan Pengabdian pada Masyarakat ini memberi pengetahuan dan motivasi kepada perawat untuk mau dan mampu memberikan layanan prima dalam keperawatan. Pelaksanaan pelayanan prima

oleh perawat memberikan dampak terhadap peningkatan kepuasan pasien ruang rawat inap Rumah Sakit Universitas Sumatera Utara.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini dibiayai oleh Universitas Sumatera Utara, sesuai dengan perjanjian Nomor: 172/UN.5.2.3.2.1/PPM/2018 Tanggal 16 April 2018 Tentang Penugasan Pelaksanaan Pengabdian kepada

Masyarakat Program Mono Tahun, Tahun Anggaran 2018

DAFTAR PUSTAKA

- Aswad, S., Mulyadi., Lolong, J. (2015). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD DR.H Chasan Boesoerie Ternate, *ejournal Keperawatan (e-Kp)*, 3 (2)
- Kusuma. M.P. (2013). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien diRawat Jalan RSUD Jogja. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6 (1): 72-81
- Noor. M. (2001). Efektifitas Pelayanan Prima sebagai Upaya meningkatkan Pelayanan di rumah Sakit. *Jurnal Psikologi*, 2, 105 – 115.
- Rahma. Y. N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ranika. E. B. (2016). Pengaruh Aplikasi Protokol Caring Pada Penerimaan Pasien Baru Terhadap Perilaku Caring Perawat di Ruang Rawat Inap RSU Medan. *Thesis*. Fakultas Keperawatan Universitas Sumatera Utara
- Safrina. E. (2014). Turn Over Perawat Pelaksana di Rumah Sakit Swasta di Kota Medan. *Thesis*. Fakultas Keperawatan Universitas Sumatera Utara.
- Simamora. R.H. (2018). Buku Ajar: Keselamatan Pasien Melalui Timbang Terima Pasien berbasis Komunikasi Efektif. Usu Press
- Simamora, R. H., Bukit, E., Purba, J. M., & Siahaan, J. (2017). Penguatan Kinerja Perawat dalam pemberian Asuhan keperawatan Melalui pelatihan Ronde Keperawatan di Rumah sakit Royal Prima Medan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat. UNIMED.*, 23 (2),300-304.
- Sugiarto, E. (1999). *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Suherni. (2014). Hubungan Kualitas Pelayanan Prima Perawat dengan Loyalitas Pasien di RSUD Dr. Pirngadi. *Thesis*. Magister Keperawatan F.Kep USU. Repositori USU
- Yahya. S. Z. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Terpadu (Rindu) RSUP H. Adam Malik Medan. *Thesis*. Fakultas Keperawatan Universitas Sumatera Utara.