

HUBUNGAN PELAKSANAAN SUPERVISI KEPERAWATAN DENGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUMAH SAKIT UNS

Dimas Ivan Saputra¹⁾, S. Dwi Sulisetyawati²⁾, Wahyuningsih Safitri³⁾

¹⁾Mahasiswa Program Studi Sarjana Keperawatan Universitas Kusuma Husada Surakarta

^{2),3)}Dosen Program Studi Sarjana Keperawatan Universitas Kusuma Husada Surakarta

Dimasretro16@gmail.com

Abstrak

Perawat merupakan profesi kesehatan yang memegang peranan penting dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit. Perawat berperan dalam pemberian asuhan keperawatan yang berkualitas karena perawat berinteraksi langsung selama 24 jam, selain itu perawat dengan jumlah yang mendominasi pada sebuah pelayanan kesehatan harus mampu memberikan sebuah pelayanan keperawatan yang bermutu. Mutu pelayanan keperawatan merupakan gambaran produk dari pelayanan keperawatan yang meliputi secara biologis, psikologis, sosial, dan spiritual pada individu sesuai dengan standar keperawatan. Dalam mewujudkan sebuah pelayanan keperawatan yang bermutu, diperlukan sistem manajerial keperawatan yang tepat. Supervisi keperawatan merupakan salah satu bentuk dari manajemen keperawatan yang memiliki tujuan dalam pemenuhan dan peningkatan mutu pelayanan keperawatan.

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan model deskriptif korelasional. Teknik *sampling* menggunakan *non probability sampling* dengan teknik total sampling dengan jumlah 79 responden. Uji analisa data menggunakan uji *Spearman rank*.

Hasil uji *spearman rank* menunjukkan hasil *p-value*= 0,000 dan nilai *r*= 0,626 yang berarti ada hubungan positif kuat antara pelaksanaan supervisi keperawatan dengan mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit UNS.

Kata Kunci : *Supervisi, mutu pelayanan, perawat.*

Daftar Pustaka : 18 (2011-2021)

UNDERGRADUATE NURSING STUDY PROGRAM
FACULTY OF HEALTH SCIENCE
UNIVERSITY OF KUSUMA HUSADA SURAKARTA
2022

NURSING SUPERVISION IMPLEMENTATION RELATIONSHIP WITH QUALITY NURSING SERVICES IN UNS HOSPITAL

Dimas Ivan Saputra¹⁾, S. Dwi Sulisetyawati²⁾, Wahyuningsih Safitri³⁾

*¹⁾Student of Undergraduate Degree in Nursing Study Program of Kusuma Husada University
of Surakarta*

*^{2),3)}Lecturer of Undergraduate Degree in Nursing Study Program of Kusuma Husada
University of Surakarta*

Dimasretro16@gmail.com

Abstract

Nurses are health professionals who play an important role in health services in hospitals. Nurses play a role in providing quality nursing care because nurses interact directly for 24 hours, besides the number of nurses who dominate in a health service must be able to provide a quality nursing service. The quality of nursing services is a product description of nursing services which includes biologically, psychologically, socially, and spiritually to individuals in accordance with nursing standards. In realizing a quality nursing service, an appropriate nursing managerial system is needed. Nursing supervision is a form of nursing management that has a purpose in fulfilling and improving the quality of nursing services.

This type of research uses quantitative research with a descriptive correlational model. The sampling technique used non-probability sampling with a total sampling technique with a total of 79 respondents. Test data analysis using the Spearman rank test.

Spearman rank test results show p -value = 0.000 and r -value = 0.626, which means that there is a strong positive relationship between the implementation of nursing supervision and the quality of nursing services at UNS Hospital.

Keywords : Supervision, quality of service, nurses.

References : 18 (2011-2021)

PENDAHULUAN

Perawat adalah sebuah profesi yang memiliki fungsi dan peran yang paling utama yaitu membantu pasien atau klien dalam kondisi sakit maupun sehat, untuk dapat meningkatkan derajat Kesehatan melalui sebuah pelayanan keperawatan (Nisya, 2013). Perawat merupakan salah satu profesi kesehatan yang memegang peranan penting dalam pelayanan kesehatan di sebuah rumah sakit. Perawat berperan dalam pemberian asuhan keperawatan yang berkualitas karena perawat dengan pasien melakukan interaksi langsung selama 24 jam, selain itu perawat dengan jumlah yang mendominasi pada sebuah pelayanan kesehatan harus mampu memberikan sebuah pelayanan keperawatan yang bermutu (Sugiyono, 2014).

Mutu pelayanan keperawatan merupakan gambaran produk dari pelayanan keperawatan yang meliputi secara biologis, psikologis, sosial, dan spiritual pada individu yang sakit maupun sehat dan dilaksanakan sesuai dengan standar keperawatan (Asmuji, 2012). Mutu pelayanan keperawatan adalah asuhan keperawatan professional yang mengacu pada 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu (*reability, tangibles, assurance, responsiveness, dan empathy*) (Bauk *et al*, 2013). Mutu pelayanan sangat penting karena mutu pelayanan menjadi indikator puas atau tidaknya pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya. Dalam penelitian Butar-butur & Simamora tahun 2016 di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah didapatkan hasil adanya korelasi antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap, semakin tinggi nilai mutu pelayanan keperawatan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Dalam mewujudkan sebuah pelayanan keperawatan yang prima dan

berkualitas, diperlukan adanya pengelolaan pelayanan keperawatan yang didalamnya terdapat sistem manajerial keperawatan yang tepat (Sugiharto *et al*, 2012). Supervisi keperawatan merupakan salah satu bentuk dari manajemen keperawatan yang memiliki tujuan dalam pemenuhan dan peningkatan pelayanan pasien yang berfokus pada keterampilan, dan kemampuan perawat dalam pelaksanaan tugas keperawatan (Simamora, 2012). Supervisi keperawatan adalah kegiatan pembinaan dan pengawasan yang dilaksanakan secara berkesinambungan oleh *supervisor* yang mencakup pelayanan keperawatan, masalah ketenagaan dan perawatan pasien yang bertujuan agar pasien mendapatkan pelayanan keperawatan yang bermutu setiap saat (Nursalam, 2012). Dalam Sitorus dan Panjaitan tahun 2011, kegiatan supervisi dikelompokkan dalam beberapa tahapan, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan, dan pencatatan.

Dari hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 31 Desember 2021 di Rumah Sakit UNS kepada 12 perawat pelaksana yang terbagi dalam 3 bangsal rawat inap menggunakan teknik wawancara yang didasarkan pada pelaksanaan supervisi keperawatan, didapatkan hasil sebanyak 9 perawat (75%) mengatakan bahwa pelaksanaan supervisi sudah dilaksanakan dengan baik oleh kepala ruang (KARU). Teknis pelaksanaan fungsi perencanaan, pengorganisasian, dan pengarahan adalah setiap pagi saat *pre conference* serta juga dilakukan evaluasi secara menyeluruh terhadap semua perawat dan pendokumentasiannya. Sedangkan fungsi pengawasan dilaksanakan secara langsung dengan teknis kepala ruang mengontrol tindakan pelayanan dan hasil pekerjaan perawat. Apabila kepala ruang sedang tidak berdinis, maka fungsi pengawasan diambil

alih oleh *manager on duty* (MOD). Terdapat 3 perawat (25%) mengatakan bahwa pelaksanaan supervisi belum rutin dan lengkap. Fungsi pengawasan dan pengarahan dilaksanakan hanya ketika ditemukan adanya masalah.

Hasil wawancara pada 12 perawat tentang pelaksanaan SOP pelayanan keperawatan, didapatkan hasil bahwa pelaksanaan pelayanan keperawatan kepada pasien sudah sesuai SOP dan diharapkan mutu pelayanan keperawatannya baik, namun terkadang terdapat pelayanan keperawatan yang kurang baik sehingga dilakukan evaluasi langsung oleh kepala ruang.

Berdasarkan fenomena tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Hubungan pelaksanaan supervisi keperawatan dengan mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit UNS”.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan rancangan penelitian analitik *observational* dengan pendekatan *cross sectional*, yaitu rancangan penelitian yang menekankan pada waktu pengukuran atau observasi data variabel independen dan dependen hanya satu kali pada satu saat. Variabel independen penelitian ini adalah pelaksanaan supervisi keperawatan dan variabel dependennya adalah mutu pelayanan keperawatan.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh perawat pelaksana di instalasi rawat inap Rumah Sakit UNS dengan jumlah 80 perawat (data bulan Mei 2022). Pada penelitian ini peneliti menggunakan *non probability sampling*, dengan teknik total sampling. Sampel dalam penelitian ini adalah 79 perawat pelaksana dikarenakan terdapat 1 responden yang Drop Out karena responden tersebut tidak dapat mengikuti penelitian dari awal sampai dengan akhir.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni 2022 di instalasi rawat inap Rumah Sakit UNS. Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian kuesioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 79 responden perawat, didapatkan hasil sebagai berikut :

1. Analisa Univariat

Tabel 1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Presentase (%)
17-25 tahun (Remaja Akhir)	27	34,2%
26-35 tahun (Dewasa Awal)	50	63,3%
36-55 tahun (Dewasa Akhir)	2	2,5%
Total	79	100%

Berdasarkan Tabel 1.1 karakteristik responden berdasarkan umur menunjukkan sebagian besar responden memasuki usia dewasa awal, yaitu sebanyak 50 responden (63,3%). Usia dewasa awal merupakan usia ideal saat tanggung jawab perawat dapat terlaksana dengan baik karena matangnya psikologis tanpa hambatan fisiologis yang berarti. Hal ini sejalan dengan penelitian Prabowo *et al* (2014) yang menyatakan bahwa usia mempengaruhi perilaku atau tindakan perawat kepada pasien. Perawat dengan usia lebih dewasa akan melakukan tindakan keperawatan pada pasien yang lebih baik pula sehingga mutu pelayanan yang tinggi dapat tercapai. Penelitian Meri Agritubella *et al* (2017) mendapatkan hasil bahwa terdapat hubungan antara usia perawat dengan kenyamanan dan kepuasan

pasien pada dimensi *tangibles*, responden perawat pada umur dewasa awal sebanyak 70,3% dapat menghadirkan kenyamanan dan kepuasan pasien.

Tabel 1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki-laki	12	15,2%
Perempuan	67	84,8%
Total	79	100%

Berdasarkan Tabel 1.2 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 67 responden (84,8%). Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin perempuan lebih dapat menampilkan nilai mutu pelayanan keperawatan yang maksimal dikarenakan feminisme yang dimiliki oleh wanita sangat berperan dalam pemberian perawatan pada pasien dengan penerapan konsep *caring* dan komunikasi pada pasien. Sehingga perempuan lebih dapat menampilkan mutu pelayanan keperawatan yang tinggi. Hal ini didukung oleh Harina tahun 2018 yang mengatakan profesi perawat dianggap sebagai pekerjaan perempuan karena mayoritas tugasnya identik dengan *mother instinc*. Penelitian Butarbutar & Fathi (2018) mendapatkan hasil bahwa perawat perempuan memiliki *empathy* yang lebih baik daripada perawat laki-laki dikarenakan perawat perempuan memiliki perasaan yang lebih peka terhadap emosi pasien. Menurut analisa peneliti perempuan memiliki sisi feminis, kepekaan, dan kepedulian yang tinggi. Sehingga perawat perempuan memiliki *empathy* yang tinggi dan dapat menampilkan mutu pelayanan keperawatan yang tinggi.

Tabel 1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Frekuensi	Presentase
D3	50	63,3%
S1	29	36,7%
Total	79	100 %

Berdasarkan tabel 1.3 diatas karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir menunjukkan sebagian besar responden berpendidikan D3 sebanyak 50 responden (63,3%). Perawat dengan pendidikan yang tinggi diharapkan mampu memberikan asuhan keperawatan secara profesional yang akan menghasilkan mutu pelayanan yang tinggi (Sanjaya, Rosa, & Ulfa 2017). Hal ini sejalan dengan penelitian Suparna (2015) bahwa tingkat pendidikan yang cukup akan berkontribusi terhadap praktik keperawatan, dimana pendidikan seorang perawat akan mendasari pemikiran dibalik penerapan standar asuhan keperawatan. Penelitian Mudatsir dkk (2017) mendapatkan hasil bahwa pendidikan yang tinggi dapat mempengaruhi perawat dalam memberikan kecepatan penanganan pasien sesuai dengan standar. Penelitian Sriwahyuni (2019) mendapatkan hasil bahwa pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kecepatan penanganan pasien. Dengan demikian maka tingkat pendidikan mempengaruhi mutu pelayanan keperawatan pada dimensi *responsiveness*.

Tabel 1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Masa Kerja	Frekuensi	Presentase
0-3 tahun	52	65,8%
>3-6 tahun	26	32,9%
>12 tahun	1	1,3%
Total	68	100 %

Berdasarkan Tabel 1.4 diatas karakteristik responden berdasarkan masa kerja menunjukkan sebagian besar responden memiliki masa kerja antara 0-3 tahun, yaitu sebanyak 52 responden (65,8%). Semakin lama pengalaman kerja seseorang, maka akan semakin terampil, mudah memahami tugas, dan berpeluang dalam peningkatan prestasi serta beradaptasi dengan lingkungan maka akan memperoleh pengalaman yang baik (Notoatmodjo, 2012). Menurut penelitian Suparna (2015) lama masa kerja perawat dapat meningkatkan pengalaman yang dimiliki, yang dapat membantu dalam meningkatkan kinerja perawat sehingga dapat memberikan pelayanan yang bermutu. Hasil penelitian Karokaro, Hayati, & Sitepu (2019) menyatakan bahwa masa kerja mempengaruhi kecepatan perawat dalam memberikan pelayanan, hal ini dapat terjadi karena masa kerja dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan perawat sehingga akan lebih mahir dalam melakukan tindakan dan kecepatan pemberian layanan keperawatan.

Tabel 1.5 Pelaksanaan Supervisi Keperawatan Di Rumah Sakit UNS

Supervisi Keperawatan	Frekuensi	Presentase
Baik	79	100%
Kurang Baik	0	0%
Total	79	100 %

Berdasarkan Tabel 1.5 diatas menunjukkan seluruh responden memiliki pelaksanaan supervisi keperawatan yang baik, yaitu sebanyak 79 responden (100%). Berdasarkan hasil kuesioner pelaksanaan supervisi keperawatan didapatkan hasil pelaksanaan supervisi pada fungsi perencanaan (Pertanyaan nomor 1-5) adalah sebesar 93,5%, fungsi

pengorganisasian (Pertanyaan nomor 6-10) adalah sebesar 94,7%, fungsi pengarahan (Pertanyaan nomor 11-15) adalah sebesar 96,5%, fungsi pengawasan (Pertanyaan nomor 16-20) adalah sebesar 96,25%, fungsi pencatatan (Pertanyaan nomor 21-25) adalah sebesar 93,5%. Pelaksanaan supervisi bermanfaat untuk meningkatkan motivasi dan kesejahteraan pribadi, meningkatkan pengetahuan, serta kesadaran diri dalam penyelesaian masalah klinis, meningkatkan kepercayaan diri, meningkatkan kepuasan kerja, dan meningkatkan partisipasi (Winstanley, J., & White, 2011). Hasil penelitian ini berbeda dengan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada bulan Desember 2021, dikarenakan Rumah Sakit UNS menerapkan sistem rotasi pada kepala ruang dan perawat pelaksana setiap 6 bulan sekali. Selama periode penyusunan penelitian ini telah terjadi rotasi sebanyak 1 kali. Hal ini tentunya berdampak baik pada proses keperawatan di instalasi rawat inap Rumah Sakit UNS.

Tabel 1.6 Mutu Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit UNS

Mutu Pelayanan Keperawatan	Frekuensi	Presentase
Tinggi	55	69,6%
Rendah	24	30,4%
Total	79	100 %

Berdasarkan Tabel 1.6 diatas menunjukkan seluruh sebagian besar responden memiliki mutu pelayanan keperawatan yang tinggi, yaitu sebanyak 55 responden (69,6%). Pada dimensi *tangibles* perawat menampilkan pelayanan yang berwujud tampilan secara fisik dengan baik dengan presentase 95%, Pada dimensi *reliability* perawat memberikan pelayanan tepat waktu dan akurat dengan presentase 95,6%, Pada dimensi

responsiveness perawat menampilkan kesediaan dalam memberi pelayanan yang cepat dan tanggap sesuai prosedur dengan presentase total 97,3%, Pada dimensi *assurance* perawat memberikan rasa aman dan nyaman yang didasarkan pada keterampilannya dengan presentase total 95,2%, Pada dimensi *empathy* perawat memberikan sikap kepedulian yang baik pada pasien dengan presentase total 97,6%. Hasil penelitian ini berbeda dengan hasil studi pendahuluan yang dilaksanakan peneliti pada bulan Desember 2021 dikarenakan telah terjadi rotasi perawat sebanyak 1 kali selama periode penyusunan penelitian seperti yang telah peneliti tuliskan pada pembahasan di variabel sebelumnya.

2. Analisa Bivariat

Tabel 2.1 Analisa Hubungan Pelaksanaan Supervisi Keperawatan Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan

Variable	P Value	r
Pelaksanaan Supervisi Keperawatan dan Mutu Pelayanan Keperawatan	0,000	0,626

Dikarenakan $n > 30$ maka dilakukan penghitungan untuk mencari nilai z hitung kemudian dibandingkan dengan nilai z tabel. Z hitung = 5,528 dan Z tabel = 1,96. Didapatkan yaitu nilai z hitung > z tabel, sehingga mengartikan bahwa ada hubungan antara pelaksanaan supervisi keperawatan dengan mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit UNS. Sedangkan kekuatan korelasinya yaitu sebesar 0,626 yang menandakan hubungan yang kuat antara pelaksanaan supervisi keperawatan dengan mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit UNS. Hasil

analisis menunjukkan arah korelasi positif dan searah yaitu semakin baik pelaksanaan supervisi keperawatan maka semakin tinggi mutu pelayanan keperawatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Dilgu (2018), yang mengatakan bahwa terdapat hubungan bermakna antara supervisi dengan kualitas pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Bakti Timah Karimun. Hal ini didukung oleh penelitian Saputra tahun 2016 yang mengatakan supervisi yang dilakukan oleh kepala ruangan dan kerja sama yang baik antar sesama rekan kerja di ruangan juga dapat meningkatkan mutu pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat. Dalam penelitian Asnawi & Simbala tahun 2021 di RSUD Oتانaha Kota Gorontalo didapatkan hasil bahwa ada hubungan antara supervisi kepala ruang terhadap kinerja perawat dalam pelaksanaan asuhan keperawatan di ruang rawat inap.

Menurut analisa peneliti, pelaksanaan supervisi keperawatan berpengaruh dalam peningkatan mutu pelayanan keperawatan sehingga diperlukan untuk menyikapi mutu pelayanan keperawatan yang masih tergolong rendah. Karena dengan adanya pelaksanaan supervisi keperawatan yang baik maka perawat pelaksana senantiasa melaksanakan tugasnya dengan baik dalam pemberian asuhan keperawatan dikarenakan perawat pelaksana merasa memiliki tanggung jawab dan termotivasi dalam setiap pelaksanaan tugasnya sehingga mutu pelayanan keperawatan yang tinggi dapat tercapai.

KESIMPULAN

1. Karakteristik responden berdasarkan hasil uji univariat adalah menunjukkan sebagian besar responden memasuki usia dewasa awal (26 – 35 tahun) yaitu sebanyak 51 responden (63,7%), sebagian besar

responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 67 responden (83,8%), sebagian besar responden berpendidikan D3 sebanyak 50 responden (62,5%), sebagian besar responden memiliki masa kerja antara 0-3 tahun, yaitu sebanyak 53 responden (66,3%).

2. Pelaksanaan supervisi keperawatan di Rumah Sakit UNS adalah seluruhnya didapatkan hasil baik dari 80 (100%) responden perawat pelaksana di instalasi rawat inap Rumah Sakit UNS.
3. Mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit UNS adalah dikategorikan tinggi sejumlah 55 responden (69,6%) dan rendah sejumlah 24 responden (30,4%) di instalasi rawat inap Rumah Sakit UNS.
4. Terdapat hubungan kuat antara pelaksanaan supervisi keperawatan dengan mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit UNS yang dibuktikan dengan hasil analisa Spearman Rank nilai p adalah 0,000 dan nilai r adalah 0,626.

SARAN

1. Bagi Perawat
Diharapkan bagi perawat di instalasi rawat inap Rumah Sakit UNS untuk senantiasa mempertahankan mutu pelayanan keperawatan yang sudah tinggi dan meningkatkan mutu yang tergolong rendah.
2. Bagi Rumah Sakit
Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan Rumah Sakit UNS sebagai bahan evaluasi terhadap pelaksanaan supervisi keperawatan dan mutu pelayanan keperawatan yang ada di Rumah Sakit UNS serta berkomitmen untuk selalu senantiasa berusaha meningkatkan mutu

sehingga dapat tercapai mutu pelayanan keperawatan yang tinggi secara keseluruhan.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan untuk menambah kepustakaan mengenai hubungan pelaksanaan supervisi keperawatan dengan mutu pelayanan keperawatan sehingga hasil penelitian ini dapat menjadi literatur bagi akademik dan sebagai referensi penelitian terkait.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi studi literatur bagi peneliti selanjutnya serta dapat menjadi sumber informasi dalam penyusunan penelitian terkait dengan hubungan pelaksanaan supervisi keperawatan dengan mutu pelayanan keperawatan serta dapat mengembangkan pengkajian mutu pelayanan keperawatan dengan melibatkan pasien sebagai responden penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Asnawati, R., & Simbala, I. (2021). Supervisi Kepala Ruang Dengan Kinerja Perawat Dalam Pelaksanaan Asuhan Keperawatan. *Jurnal Zaitun*, 9(1), 1–10.
- Bauk et al. (2013). Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kualitas Pelayanan : Persepsi Pasien Pelayanan Rawat Inap Rsud Majene Tahun 2013 the Relationship Between Patients ' Characteristics and Service Quality : Patients ' Perception on Inpatient Unit Service in the Local Hos. 1–12.
- Butar-butur, J., & Simamora, R. H. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. In *Jurnal Ners Indonesia* (Vol. 6, Issue 1).

- <https://ejournal.unri.ac.id/index.php/JNI/article/view/4358/4177>
- Butarbutar, R., & Fathi, A. (2018). Gambaran Empati Perawat Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rsup H. Adam Malik Medan. *Talenta Conference Series: Tropical Medicine (TM)*, 1(1), 1–5.
<https://doi.org/10.32734/tm.v1i1.29>
- Karokaro, T. M., Hayati, K., Sitepu, S. D., & Sitepu, A. L. (2019). FaktorFaktor yang Berhubungan dengan Waktu Tanggap (Response Time) Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Grandmed. *Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi (JKF)*, 2(2).
- Meri Agritubella, S., Arif, Y., Afriyanti Poltekkes Kemenkes Riau, E., Melur Sukajadi Pekanbaru, J., Keperawatan, F., Andalas, U., Limau Manis, J., Pauh, K., & Padang, K. (2017). 15-33) Agritubella, SM,dkk., Karakteristik Individual Perawat . *NERS: Jurnal Keperawatan*, 13(2).
- Mudatsir, S., Sangkala, M. S., & Setyawati, A. (2017). Related Factors of Response Time in Handling Head Injury in Emergency Unit of Prof. Dr. H. M. Anwar Makkatutu Bantaeng General Hospital. *Indonesian Contemporary Nursing Journal*, 2(1), 1-12.
- Nisya, R. (2013). Prinsip-prinsip dasar keperawatan. Jakarta : Dunia Cerdas
- Notoatmodjo. (2012). Metode Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta
- Nursalam. (2013). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis. Edisi 3. Jakarta. Salemba Medika.
- Sanjaya, P. D., Rosa, E. M., & Ulfa, M. (2018). Evaluasi Penerapan Pencegahan Pasien Berisiko Jatuh di Rumah Sakit. *Kes Mas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 105–113.
- Saputra, R. T. (2016). Hubungan Beban Kerja Perawat Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak Tahun 2016. In *IOSR Journal of Economics and Finance* (Vol. 3, Issue 1).
- Simamora. (2012). Buku Ajar Manajemen Keperawatan. Jakarta: EGC.
- Sitorus, Ratna & Panjaitan, R. (2011). Manajemen Keperawatan: Manajemen Keperawatan di Ruang Rawat. Jakarta: Sagung Seto.
- Sugiharto, A. S., Keliat, B. A., & Sri, T. (2012). Manajemen keperawatan: aplikasi MPKP di rumah sakit. Jakarta: EGC
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif,
- Suparna, & Kurniawati, T. (2016). Evaluasi Penerapan Patient Safety : Resiko Jatuh Unit Gawat Darurat di Rumah Sakit Panti Rini Kalasan Sleman. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Aisyiyah, 18.
- Winstanley, J & White, E. (2011). Clinical Supervision: Models, measure, and best practice. Australia: Nurse Researcher Vol 10 Number 4