

# HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KECEMASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP DI RSUD KAJEN KABUPATEN PEKALONGAN

## THE CORRELATION BETWEEN THE QUALITY OF NURSING SERVICES AND THE LEVEL OF PATIENT ANXIETY IN THE INPATIENT ROOM AT KAJEN DISTRICT HOSPITAL, PEKALONGAN REGENCY

Dwi Trisnahreni, Nur Izzah Priyogo

Email : Henitrisna228@gmail.com

Program Studi Sarjana Keperawatan

Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan

### ABSTRAK

xiv, 6 bab, 52 halaman, 7 tabel, 6 lampiran

Pasien mengalami kecemasan selama menjalani perawatan di rumah sakit. Rumah sakit sebagai institusi pemberi layanan kesehatan dituntut memberikan pelayanan berkualitas untuk menurunkan kecemasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kecemasan pasien. Desain penelitian menggunakan deskriptif korelatif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian adalah pasien di ruang rawat inap RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan sebanyak 93 orang dengan teknik *proportional random sampling*. Hasil penelitian diketahui 55 orang (59,1%) menyatakan bahwa kualitas pelayanan keperawatan baik dan 84 orang (90,3%) tidak mengalami kecemasan selama menjalani rawat inap. Hasil uji *chi square* menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kecemasan pasien di ruang rawat inap dengan *p value*: 0,029 dan OR: 5,984 artinya responden yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan keperawatan baik, berpeluang sebesar 5,984 kali lebih besar untuk tidak mengalami kecemasan daripada responden yang menyatakan kualitas pelayanan keperawatan kurang. Rekomendasi untuk rumah sakit agar lebih meningkatkan kinerja pelayanan keperawatan dan keterampilan perawat memberikan pelayanan kepada pasien. Perlu memperhatikan aspek psikologis agar pasien tidak cemas selama menjalani rawat inap.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan Keperawatan, Tingkat Kecemasan

Pustaka : 32 daftar pustaka, (2008-2019)

## ABSTRACT

Xiv, 6 chapters, 52 pages, 7 tables, 6 appendixes

This study aims to investigate the correlation between the quality of nursing services and the level of patient anxiety in the inpatient room. It is a correlation descriptive with a cross sectional approach. The sample used 93 patients in the inpatient room at *Kajen District Hospital, Pekalongan* by a proportional random sampling. The result showed 55 respondent (59,1 %) stated the quality of nursing services in this hospital are relatively good and 84 respondents (90,3 %) had no anxiety during hospitalization. Meanwhile, the result of the chi square test showed there is a significant correlation between the quality of nursing services and the level of patient anxiety in the inpatient room with the p value: 0,029 and OR: 5,984. It means the respondents who stated a qualified nursing services quality were 5.984 times more likely to be not anxiety than who stated the services are worse. So, it recommends for the hospital to improve their nursing services quality and to concern to the patients' psychology.

Keywords : *the quality of nursing services, the level of patients anxiety*

## PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan suatu jenis pelayanan yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan. Rumah sakit juga termasuk sarana kesehatan yang memiliki fungsi utama dalam upaya kesehatan bertujuan untuk penyembuhan dan pemulihan bagi pasien. Rumah sakit berfungsi untuk memberikan pelayanan kesehatan yang menyeluruh, serta terpadu dalam peningkatan kesehatan, penyembuhan penyakit, pencegahan penyakit dan untuk pemulihan kesehatan yang bermutu dan terjangkau untuk meningkatkan derajat kesehatan bagi masyarakat (Lestari, Aprillianto & Pramono 2017, h.129).

Kesehatan bagi masyarakat sekarang ini sangatlah penting. Masyarakat lebih memilih rumah sakit dalam upaya tujuan untuk penyembuhan dan meningkatkan kualitas kesehatan ketika sakit. Rumah sakit melakukan upaya tersebut dengan cara meningkatkan kualitas mutu pelayanan di setiap ruang. Peningkatan mutu tersebut dapat dilakukan di setiap ruangnya. Salah satunya adalah ruang rawat inap (Arisandi, 2014).

Ruang rawat inap merupakan suatu pemeliharaan kesehatan di rumah sakit di mana seorang yang sakit tinggal atau mondok kurang lebihnya selama satu hari berdasarkan rujukan dari pelaksana pelayanan kesehatan atau rumah sakit sebagai

pelaksana pelayanan kesehatan lain (Arisandi, 2014). Pada saat seseorang menjalani rawat inap di rumah sakit dapat menimbulkan resiko psikologis bagi pasien. Salah satunya gangguan yang ditimbulkan dari penyakitnya tersebut, seperti penyakit yang menyebabkan nyeri, dan ketidaknyamanan fisik, dapat menyebabkan gangguan pola tidur, yang berujung pada kecemasan (Setyawan, 2017).

Kecemasan adalah gangguan dari rasa ketakutan atau kekhawatiran yang mendalam dan berkelanjutan, yang tidak dapat dihindari dari berbagai hal yang berbahaya dan dapat pula menimbulkan gejala-gejala dan respon dari tubuh (Manurung, 2016, h.1). Kecemasan merupakan suatu kondisi psikiatrik yang umum sering terjadi pada pasien, dan tidak dapat terdiagnosis dan tertangani secara adekuat. Kecemasan juga disertai dengan suatu gejala fisik yang sangat seringkali dikeluhkan oleh pasien. Namun pada gejala fisik tersebut sering dialami pasien dalam kondisi psikiatrik yang seringkali tidak terdiagnosis pada pelayanan kesehatan (Sitorus & Fitrikasari, 2016).

Gangguan kecemasan saat ini belum dipastikan penyebabnya, namun ada berbagai teori dan faktor yang berkaitan dapat mempengaruhi terjadinya gangguan kecemasan terhadap seseorang. Faktor-faktor tersebut adalah faktor terhadap penyakit medis yang diderita, faktor demografi, stresor psikososial (Sitorus & Fitrikasari, 2016). Gejala dari penyakit yang dirasakan pasien dapat menimbulkan rasa cemas pada pasien. Selain itu kecemasan juga akan meningkat pada saat prosedur medis yang dijalani secara kompleks dapat membuat pasien menjadi khawatir dan takut. Salah satunya disebabkan oleh pemeriksaan dan penanganannya selama di rawat di rumah sakit, terutama yang mengacu pada pelayanan keperawatan (Amylia & Surjaningrum, 2014 ).

Pelayanan keperawatan merupakan suatu bentuk pelayanan yang profesional dan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dalam kiat keperawatan yang ditujukan terhadap individu, keluarga, kelompok serta masyarakat baik yang sehat ataupun yang sakit. Pelayanan keperawatan mencakup seluruh proses kehidupan manusia. Pelayanan keperawatan juga merupakan faktor penentu dari baik buruknya suatu mutu dan citra rumah sakit (Kodim, 2015, h.170).

Penelitian Hidayati (2013) di Rumah Sakit Pemeliharaan Kesehatan Umat Muhammadiyah Surakarta, diperoleh data pasien rawat inap memiliki tingkat kecemasan yang berbeda antar pasien yang satu dengan pasien yang lainnya. lima (50%) pasien mengatakan cemas, tiga (30%) mengatakan lumayan cemas, dan dua (20%) pasien mengatakan biasa-biasa saja. Pasien mengungkapkan sebagian perawat berperilaku baik kepada pasien, perawat juga bersikap sopan dan ramah, dan bersedia menyediakan keperluan pasien, memberikan jawaban pertanyaan-pertanyaan pasien. Tetapi juga terdapat beberapa dari perawat yang menunjukkan sikap yang kurang baik terhadap pasien. Pasien mengungkapkan perawat yang berperilaku kurang baik, seringkali melayani pasien dengan seadanya dan tanpa berkomunikasi dengan pasien, bahkan ketika pasien bertanya tentang kondisi kesehatannya, perawat tidak memberitahu jawaban yang sesuai maksudnya, sehingga menimbulkan kegelisahan pada diri pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kecemasan pasien di ruang rawat inap di RSUD Kaje Kabupaten Pekalongan.

## **HIPOTESIS**

Hipotesis pada penelitian ini ada hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kecemasan pasien di ruang rawat inap di RSUD Kaje Kabupaten Pekalongan.

## **POPULASI DAN SAMPEL**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di ruang rawat inap RSUD Kaje Kabupaten Pekalongan. Berdasarkan data yang diperoleh pada bulan Februari tahun 2019 jumlah pasien rawat inap di semua ruangan sebanyak 1.257 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien di ruang rawat inap RSUD Kaje Kabupaten Pekalongan terdiri dari ruang teratai, ruang kenanga, ruang anggrek, ruang seroja dan ruang mawar sebanyak 93 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *proportional random sampling* dengan penghitungan pengambilan sampel untuk tiap-tiap ruangan.

## TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Ruang rawat inap RSUD KAJEN Kabupaten Pekalongan. Waktu penelitian ini dilakukan selama empat hari dari tanggal 21-24 Agustus 2019.

## INSTRUMEN PENGUMPULAN DATA

Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yaitu pengumpulan data yang secara formal kepada subjek untuk menjawab pertanyaan secara tertulis. Kuisisioner kualitas pelayanan keperawatan diadopsi dari kuisisioner Yahya (2013) Yang dikembangkan dari teori bentuk dimensi kualitas pelayanan keperawatan yang terdiri dari bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dengan hasil uji validitas dan reliabilitas kualitas pelayanan keperawatan terhadap 19 pertanyaan sudah valid dan hasil reliabilitas didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* >0,940, berada dinilai konstanta 0,6. Dengan demikian seluruh item pertanyaan untuk mengukur variabel penelitian dinyatakan valid dan reliabel sehingga layak untuk digunakan penelitian. Kuisisioner ini terdiri dari 19 pertanyaan, dengan pilihan jawaban sangat baik : skor 5, baik : skor 4, cukup baik : skor 3, tidak baik : skor 2 dan sangat tidak baik : skor 1. Hasil ukur kualitas pelayanan keperawatan dikategorikan menjadi sangat baik : skor 79-95, baik : skor 64-78, cukup baik : skor 49-63, tidak baik : skor 34-48, sangat tidak baik : skor 19-33.

Kuisisioner pada variabel tingkat kecemasan menggunakan kuisisioner kecemasan *Zung Self-Rating Anxiety Scale* (SAS/SRAS). Peneliti tidak melakukan uji validitas dan uji reliabilitas karena menggunakan instrumen penelitian dari tingkat kecemasan *Zung Self-Rating Anxiety Scale* yang sudah baku. Na'im (2010) dalam penelitiannya melakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap *Zung Self-Rating Anxiety Scale* (ZSAS) yang diperoleh hasil instrumen ZSAS berkorelasi dengan Taylor Manifest Anxiety Scale (TMAS) yaitu 0,5 sedangkan reliabilitas instrumen ZSAS adalah 0,87. Terdapat 20 pertanyaan, dan 15 pertanyaan yang mengarah pada kecemasan (*favourable*) pada nomer 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 18, 20. Dan 5 pertanyaan mengarah ke penurunan kecemasan (*unfavourable*) pada nomer 5, 9, 13, 17, 19. Pada pertanyaan jawaban

*favorable* tidak pernah : skor 1, kadang-kadang : skor 2, sering: skor 3 dan selalu : skor 4. Untuk pertanyaan *unfavorable* jawaban tidak pernah : skor 4, kadang-kadang : skor 3, sering : skor 2, selalu : diberi skor 1.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian data demografi responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.1. Distribusi Frekuensi Data Demografi Responden di Ruang Rawat Inap RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan**

| Karakteristik                   | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|---------------------------------|---------------|----------------|
| <b>Umur</b>                     |               |                |
| 17-33 tahun                     | 35            | 37,6           |
| 34-50 tahun                     | 42            | 45,2           |
| 51-57 tahun                     | 16            | 17,2           |
| <b>Jenis Kelamin</b>            |               |                |
| Laki-laki                       | 57            | 61,3           |
| Perempuan                       | 36            | 52,7           |
| <b>Pendidikan</b>               |               |                |
| Tidak sekolah/ tidak lulus SD   | 6             | 6,5            |
| Lulus SD/SMP                    | 49            | 52,7           |
| Lulus SMA/SMK                   | 29            | 31,2           |
| Lulus akademi/PT                | 9             | 9,7            |
| <b>Pekerjaan</b>                |               |                |
| Ibu rumah tangga/ tidak bekerja | 14            | 24,7           |
| Wiraswasta                      | 4             | 4,3            |
| PNS                             | 11            | 2,2            |
| Petani                          | 7             | 18,3           |
| Lain-lain                       | 7             | 11,8           |
| <b>Total</b>                    | 93            | 100            |

Tabel 5.1 menunjukkan bahwa sebagian kecil (45,2%) responden berumur 34-50 tahun, lebih dari separuh (61,3%) responden berjenis kelamin laki-laki, lebih dari separuh (52,7%) responden berpendidikan SD/SMP dan sebagian kecil (24,7%) responden sebagai ibu rumah tangga atau tidak bekerja.

Hasil penelitian kualitas pelayanan keperawatan dikategorikan berdasarkan nilai *cut off point* menggunakan nilai median sebesar 74 dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel 5.2. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan**

| Kualitas Pelayanan Keperawatan | Frekuensi | Persentase (%) |
|--------------------------------|-----------|----------------|
| Baik                           | 55        | 59,1           |
| Kurang                         | 38        | 40,9           |
| Total                          | 93        | 100            |

Tabel 5.2 menunjukkan bahwa lebih dari separuh yaitu 55 orang (59,1%) menyatakan bahwa kualitas pelayanan keperawatan baik selama menjalani rawat inap.

Hasil penelitian tingkat kecemasan pasien rawat inap diketahui sebagai berikut:

**Tabel 5.3. Distribusi Tingkat Kecemasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan**

| Tingkat Kecemasan | Frekuensi | Persentase (%) |
|-------------------|-----------|----------------|
| Tidak cemas       | 84        | 90,3           |
| Kecemasan ringan  | 9         | 9,7            |
| Total             | 93        | 100            |

Tabel 5.3 menunjukkan bahwa hampir semua yaitu 84 orang (90,3%) tidak mengalami kecemasan selama menjalani rawat inap.

**Tabel 5.4. Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kecemasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan**

| Kualitas Pelayanan Keperawatan | Tingkat Kecemasan   |      |                  |      |       |     | ρ value | OR 95% CI              |
|--------------------------------|---------------------|------|------------------|------|-------|-----|---------|------------------------|
|                                | Tidak ada kecemasan |      | Kecemasan ringan |      | Total |     |         |                        |
|                                | f                   | %    | f                | %    | f     | %   |         |                        |
| Baik                           | 53                  | 96,4 | 2                | 3,6  | 55    | 100 | 0,029   | 5,984 (1,169 - 30,625) |
| Kurang                         | 31                  | 81,6 | 7                | 18,4 | 38    | 100 |         |                        |

|       |    |   |    |
|-------|----|---|----|
| Total | 85 | 8 | 93 |
|-------|----|---|----|

Hasil *chi square* diperoleh  $p$  value sebesar  $0,029 < \alpha$  (0,05), sehingga  $H_0$  ditolak yang berarti ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kecemasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD KAJEN Kabupaten Pekalongan. Nilai *odd ratio* (OR) sebesar 5,984 (1,169-30,625) yang berarti responden yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan keperawatan baik, berpeluang sebesar 6 kali lebih besar untuk tidak mengalami kecemasan daripada responden yang menyatakan kualitas pelayanan keperawatan kurang.

## SIMPULAN

1. Kualitas pelayanan keperawatan menunjukkan bahwa lebih dari separuh yaitu 55 orang (59,1%) menyatakan bahwa kualitas pelayanan keperawatan baik selama menjalani rawat inap.
2. Hampir semua yaitu 84 orang (90,3%) responden tidak mengalami kecemasan selama menjalani rawat inap.
3. Ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kecemasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD KAJEN Kabupaten Pekalongan dengan  $p$  value  $0,029 < 0,05$ . Nilai *odd ratio* (OR) sebesar 5,984 (1,169-30,625) artinya responden yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan keperawatan baik, berpeluang sebesar 6 kali lebih besar untuk tidak mengalami kecemasan daripada responden yang menyatakan kualitas pelayanan keperawatan kurang.

## SARAN

1. Bagi Profesi Keperawatan

Perawat disarankan untuk lebih meningkatkan perhatian pada pasien sehingga pasien dapat terpenuhi kebutuhan dasar selama menjalani rawat inap.

2. Bagi Institusi Kesehatan

Rumah sakit sebaiknya lebih meningkatkan kinerja pelayanan keperawatan dan keterampilan perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien, dan memperhatikan aspek psikologis agar pasien tidak cemas selama menjalani rawat inap.

3. Bagi Peneliti Lain

Peneliti lain yang melakukan penelitian sejenis sebaiknya mengoperasikan variabel yang berbeda seperti *caring* atau kepuasan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aini,. N. (2018). Teori Model Keperawatan. *Jurnal Keperawatan. Universitas Muhammadiyah Malang*.
- Amelia, N. (2013). *Prinsip Etika Keperawatan*. Yogyakarta : D-Medika.
- Amylia & Surjaningrum. (2014). Hubungan Antara Persepsi Dukungan Sosial Dengan Tingkat Kecemasan Pada Penderita Leukemia. *Jurnal Keperawatan, Fakultas Psikologi Universitas Airlangga*.
- Arisandi. (2014). Pengaruh Pemberian Informed Consent Terhadap Tingkat Kecemasan Pada Pasien Pre Operasi Di RSUD Tugurejo Semarang. *Jurnal Keperawatan, STIKES Telogorejo Semarang*.
- Bahtiar. (2013). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Pangkajene dan Kepulauan. *Jurnal Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan UIN Alauddin Makassar*.
- Delvinasari, M.D. (2015). Hubungan Antara Konsep Diri Dengan Kecemasan Siswa Menghadapi Ujian Akhir Sekolah Pada Siswa Kelas VII Di SMP Muhammadiyah Malang. *Jurnal Psikologi, Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang*.
- Dermawan, D. (2013). *Pengantar Keperawatan Profesional*. Yogyakarta : Gosyen Publishing.
- Donsu, T.D.J. (2017). *Psikologi Keperawatan*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Hidayati, N. (2013). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah

- Surakarta. *Jurnal Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Hidayat, A.A. (2009). *Metode Penelitian Keperawatan Teknik Analisis Data*. Jakarta : Salemba Medika.
- Keliat, A.B, Wiyono, P.A & Susanti, H. (2011). *Manajemen Kasus Gangguan Jiwa*. Jakarta : EGC.
- Khikmah, N.D. (2017). *Perbedaan Kualitas Pelayanan Perawat Antara Shif Pagi, Siang Dan Malam Berdasarkan Persepsi Pasien Diruang Rawat Inap RSUD Kraton Pekalongan*. Skripsi Keperawatan, STIKES Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.
- Kodim, Y. (2015). *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta : Trans Info Media.
- Kumalasari, E. (2017). *Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah Di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus*. *Jurnal Keperawatan, STIKES Cendekia Utama Kudus*.
- Lestari, Y, Aprilianto, D & Pramono, J. (2017). *Konsep Dasar Keperawatan : Kompetensi Keahlian Asisten Keperawatan*. Yogyakarta : ANDI.
- Manurung, N. (2016). *Terapi Reminiscence*. Jakarta : CV.Trans Info Media.
- Na'im, N.J. (2010). *Hubungan Dukungan Keluarga dengan Tingkat Kecemasan Ibu Primipara Menghadapi Persalinan di Puskesmas Pamulang Kota Tangerang*. Skripsi Keperawatan, Universitas Islam Negeri Jakarta.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nursalam, (2011). *Manajemen Keperawatan : Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 3*. Jakara : Salemba Medika.
- Nursalam, (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan : Pendekatan Praktis Edisi 3*. Jakarta : Salemba Medika.
- Riyanto, A. (2017). *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Setiadi. (2013). *Konsep dan Praktik Penulisan Riset Keperawatan Edisi Dua*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

- Setyawan. (2017). Hubungan Tingkat Kecemasan Dengan Kualitas Tidur Pasien PRE Operasi Di Ruang Angsoka Rumah Sakit Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. *Jurnal Keperawatan, STIKES Muhammadiyah Samarinda*.
- Setyawan, F. (2019). Pendekatan Pelayanan Kesehatan Dokter Keluarga (Pendekatan Holistik Komprehensif), *Jurnal Kedokteran, Laboratorium Kedokteran Keluarga dan Industri FK UMM*.
- Sitorus, P.E & Fitrikasari, A. (2016). Gambaran Tingkat Kecemasan Dan Hubunganya Dengan Berbagai Faktor Pada Pasien Rawat Jalan Puskesmas (Sudi Deskriptif Analitik Di Puskesmas Halmahera Semarang). *Jurnal Keperawatan, Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro*.
- Soetjiningsih. (2018). *Modul Keperawatan Pasien-Dokter (Suatu Pendekatan Holistik)*. Jakarta : EGC
- Sugiyono. (2011). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Suliswati. (2014). *Konsep Dasar Keperawatan Kesehatan Jiwa*. Jakarta : EGC
- Sumantri, A. (2015). *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Kencana.
- Wahyurianto, Y. (2014). Hubungan Tingkat Kecemasan Pasien Rawat Inap Dengan Kualitas Tidur. *Jurnal Keperawatan, Poltekkes Kemenkes Surabaya*.
- Yahya,S.Z. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap Terpadu (Rindu) RSUP H. Adam Malik Medan*. Skripsi Keperawatan, Fakultas Keperawatan Universitas Sumatera Utara Medan.
- Yuliani, U. (2015). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD DR.Sayidiman Magetan. *Jurnal Kedokteran, Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surakarta*.