Kompetensi Perawat Dan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Rawat Jalan

Imelda Rahmayunia Kartika[a], Rr. Tutik Sri Hariyati[b], Nelwati[c]
[1]Program Studi Pendidikan Ners, STIKes Fort De Kock Bukittinggi, 26129, Indonesia
[2]Fakultas Keperawatan Universitas Indonesia, Jakarta, 16424, Indonesia
[3]Fakultas Keperawatan Universitas Andalas, Kampus Unand Limau Manis, Padang, 25163, Indonesia
e-mail korespondensi: imelda.rahmayunia@fdk.ac.id

Abstract
Nurse competence becomes an important part that must be considered in carrying out nursing care for patients, in order to achieve patient satisfaction. Nurses' competencies in conducting assessments, nursing interventions and communication in patients on outpatient care still need to be improved. Outpatient Hospital Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi still stated unsatisfied with nurse interactions. The purpose of this study was to determine the relationship between nurse competency and outpatient satisfaction on nursing care. The design of this study uses descriptive correlation with a cross sectional approach. The total sample of 295 outpatients was taken purposively. The instrument used was a modification of the PSNCS (Patient Satisfaction with Nursing Care Scale) and NSNS (Newcastle Satisfacton to Nursing Scale). Data analysis using Spearman Correlation. Patient satisfaction is at the middle level (Mean = 33 in the score 12 - 60), while the mean for nurse competence is 12.39. The results of this study indicate a significant relationship between nurse competence and patient satisfaction (p value = 0,0001) and r value = +0,500, which means showing a directional relationship. The value of the determinant coefficient (r2) is 0.25, which means that nurse competence can explain patient satisfaction by 25%. This shows that the higher the competence possessed by a nurse in outpatient care, the higher the patient's satisfaction in nursing services. It is expected that nurses can improve their competence so that satisfaction and quality of nursing services can be increased.

Keywords: nurse competence, outpatients satisfaction, nursing care

Abstrak
Kompetensi perawat menjadi bagian penting yang harus diperhatikan dalam melakukan asuhan keperawatan pada pasien, demi tercapainya kepuasan pasien. Kompetensi perawat dalam melakukan pengkajian, intervensi keperawatan dan komuikasi pada pasien di rawat jalan, masih perlu ditingkatkan. Pasien rawat jalan RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi masih menyatakan kurang puas dengan interaksi perawat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kompetensi perawat dengan kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan di rawat jalan. Desain penelitian ini menggunakan deskriptif korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel 295 orang pasien rawat jalan diambil secara *purposive*. Instrumen yang digunakan adalah modifikasi dari PSNCS (*Patient Satisfaction with Nursing Care Scale*) dan NSNS (*Newcastle Satisfacton to Nursing Scale*). Analisa data menggunakan Korelasi Spearman. Kepuasan pasien berada pada level menengah (Mean= 33 pada skor 12 – 60), sedangkan mean untuk kompetensi perawat didapatkan sebesar 12,39. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kompetensi perawat dengan kepuasan pasien (p value = 0,0001) dan nilai r = +0,500, yang artinya menunjukkan hubungan searah. Nilai koefisien determinan (r2) adalah 0,25, yang berarti bahwa kompetensi perawat dapat menjelaskan kepuasan pasien sebesar 25%. Hal ini menunujukkan semakin tinggi kompetensi yang dimiliki oleh seorang perawat di rawat jalan, maka akan semakin tinggi kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan. Diharapkan perawat dapat meningkatkan kompetensinya sehingga kepuasan dan kualitas pelayanan keperawatan dapat meningkat.

Kata Kunci : kompetensi perawat, kepuasan pasien rawat jalan, pelayanan keperawatan

PENDAHULUAN

Pelayanan keperawatan adalah salah satu pelayanan dasar di rumah sakit. Perawat adalah tenaga medis yang memiliki peran penting sebagai *frontliner* untuk melayani pasien, serta menghabiskan sebagian

besar waktu bersama pasien (Tang, Soong, & Lim, 2013). Menurut Alligood & Tomey (2010), asuhan keperawatan diberikan sejalan dengan interaksi yang efektif antara perawat dan pasien, untuk mencapai peningkatan status kesehatan atau kondisi pasien.

Interaksi antara perawat-pasien terjadi dalam proses keperawatan, dimana diperlukan kompetensi tertentu bagi seorang perawat saat melakukan asuhan keperawatan. Dalam SKKNI (2007), kompetensi perawat yang ada dibagi ke dalam dua hal yakni kompetensi perawat vokasi dan kompetensi perawat generik. Unit kompetensi yang banyak harus dikuasai bagi perawat adalah bagaimana melakukan asuhan keperawatan dengan *caring* dan memiliki kemampuan komunikasi yang baik pada pasien.

Kompetensi perawat yang utama harus diperhatikan adalah mambantu pasien mendapatkan kembali kesehatan mereka melalui proses penyembuhan dengan interaksi didalamnya. Salah satu kompetensi perawat yakni fokus pada kebutuhan perawatan kesehatan pasien secara keseluruhan, termasuk upaya mengembalikan kesehatan emosional, spiritual dan sosial (Berman, Shirlee, & Geralyn, 2016).

Selain itu, dalam perawat juga berperan dalam memperhatikan kebutuhan dasar manusia melalui proses keperawatan dengan kompetensi dalam hal: pengkajian, membuat diagnosa keperawatan, membuat rencana asuhan keperawatan, melakukan implementasi dan evaluasi (Perry & Potter, 2016). Pelayanan keperawatan termasuk dalam rawat inap dan rawat jalan yang penilaian mutu pelayanannya dapat terkait dengan kepuasan pasien (Kleefstra, Zandbelt, de Haes, & Kool, 2015).

Rawat jalan adalah bagian dari layanan rumah sakit yang berperan penting dalam pencitraan rumah sakit. Menurut (Naidu, 2009), ada berbagai aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam kualitas pelayanan keperawatan, termasuk di rawat jalan sebagai salah satu sistem perawatan kesehatan di rumah sakit. Kualitas layanan kesehatan di Rawat Jalan, memiliki Standar Pelayanan Minimum menurut Kementerian Kesehatan Indonesia. Disebutkan bahwa kepuasan pasien harus lebih besar dari 90% (Departemen Kesehatan di Indonesia, 2008). Layanan keperawatan dilakukan oleh perawat di rumah sakit, baik di rawat inap dan rawat jalan.

Oleh karena itu, studi antara kepuasan pasien pada pasien rawat inap dan rawat jalan harus seimbang. Bahkan, pasien rawat jalan juga diperlukan untuk menilai termasuk kepuasan pasien terhadap layanan keperawatan yang diterima. Sebuah penelitian oleh (Lopes, Cardoso, Alves, & D'Innocenzo, 2009). menyebutkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan tergantung pada bagaimana harapan dan kebutuhan mereka melalui asuhan keperawatan yang diberikan oleh perawat. Studi lain oleh Chahal & Mehta (2014) menunjukkan bahwa dimensi asuhan keperawatan seperti ketersediaan perawat pada saat dibutuhkan, dukungan fisik dan psikologis, *caring*, dan penyediaan informasi kesehatan sangat mempengaruhi kepuasan pasien.

Menurut Tang et al. (2013), terdapat model interaksi yang mempengaruhi kepuasan pasien. Model ini dikembangkan oleh Cox (1982) dimana terdapat empat elemen yakni: dukungan afektif, kompetensi perawat, penyediaan informasi kesehatan dan kontrol keputusan. Tang et al. (2013) menggunakan interaksi elemen dalam model ini untuk mengukur kepuasan pasien. Salah satu indikator dari model interaksi perawat-pasien tersebut adalah kompetensi perawat.

Kompetensi perawat adalah kemampuan untuk melakukan tugas dilihat dari persepsi pasien saat mereka menunjukkan kinerja mereka. Kompetensi yang dapat dinilai dalam pelayanan keperawatan adalah bagaimana perawat melakukan pengkajian, melakukan intervensi keperawatan dan bagaimana kompetensi perawat dalam hal komunikasi (Chang, Yang, & Yuan, 2014). Perawat harus mampu menerapkan penilaian keperawatan yang komprehensif dan akurat dari individu dan kelompok dalam berbagai pengaturan. Tussing (2015) menyatakan bahwa keberhasilan layanan kesehatan dipengaruhi oleh peran perawat dalam memberikan perawatan yang berkualitas kepada pasien.

Kompetensi yang dimiliki perawat akan terlihat sebagai kinerja keperawatan yang akan mengarah pada kepuasan pasien. (Kutney-Lee et al., 2009) dalam penelitian mereka juga menegaskan bahwa perawat adalah titik kunci dalam penciptaan kepuasan pasien, diman kepuasan pasien tergantung pada bagaimana perawat bereaksi terhadap penyakit pasien, melalui bagaimana perawat melakukan intervensi, dan bagaimana perawat memberikan informasi tentang kesehatan pasien. Penelitian lain juga menyebutkan diantara kompetensi perawat yakni dalam memberikan medikasi, juga berhubungan langsung dengan kepuasan pasien (Kartika & Melani, 2017). Selain itu, meningkatkan lingkungan kerja akan meningkatkan kepuasan pasien di asuhan keperawatan, terutama di departemen rawat jalan (Senarath et al., 2013).

Berdasarkan survei awal yang dilakukan pada di Poliklinik RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi melalui hasil observasi dan kuesioner pada 66 pasien di beberapa Poliklinik mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan secara keseluruhan didapatkan data bahwa masih rendahnya angka kepuasan pasien. Pasien menyatakan kurang puas terhadap kompetensi perawat dalam melakukan pemeriksaan fisik. Gambaran kurangnya kepuasan tersebut menjelaskan bahwa kompetensi perawat dalam melakukan pemeriksaan fisik pada pasien masih belum dilakukan dengan optimal. Berdasarkan fenomena yang terjadi diatas maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam tentang bagaimana hubungan kompetensi perawat dengan kepuasan pasien di rawat jalan RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.

METODE

Desain Penelitian

Desain penelitian ini menggunakan deskriptif korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data.

Sampel Penelitian

Sampel yang digunakan adalah 295 orang pasien rawat jalan yang telah berulang mengunjungi poliklinik di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi sebagai salah satu rumah sakit pemerintah yang terbesar di Sumatera Barat. Sampel diambil menggunakan *purposive sampling*. Data dikumpulkan di dua poliklinik yakni Poliklinik Bedah (143 responden), dan Poliklinik Interne (152 responden).

Pengumpulan data

Instrumen penelitian ini menggunakan PSNCS ("*Patient Satisfaction with Nursing Care Scale*") untuk mengumpulkan data salah satu indikator model interaksi yakni kompetensi perawat dan NSNS (*Newcastle Satisfaction to Nursing Scale*) untuk menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di rawat jalan. Data dianalisis menggunakan *descriptive statistic* untuk karakteristik responden dan *spearman correlation* untuk menganalsis hubungan antara kompetensi perawat dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

HASIL

Hasil penelitian menunjukkan karakteristik pasien yakni, hampir separuh responden (48,1%) berusia dalam rentang 46-60 tahun, lebih dari separuh responden (57,3%) berjenis kelamin perempuan, hampir separuh responden (48,1%) berpendidikan SMA dan hampir separuh responden (30,8%) bekerja di bidang swasta.

Table 1 Karakteristik responden (n=295)

Demographic Characteristic	n	(%)
Usia, Mean (SD)	34	(2.7)
(17-25)	33	(11.2)
(26-35)	53	(18)
(36-45)	67	(22.7)
(46-60)	142	(48.1)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	126	(42.7)
Perempuan	169	(57.3)
Pendidikan		
SD	31	(10.5)
SMP	48	(16.3)
SMA	142	(48.1)
Perguruan tinggi	74	(25.1)
Pekerjaan		
PNS	52	(17.6)
Swasta	91	(30.8)
Petani	25	(8.5)
Ibu Rumah tangga	88	(29.8)
Pelajar	12	(4.1)
Wirausaha	27	(9.2)

Tabel 2 Kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan di rawat jalan (n=295)

Variabel	Mean	SD	Min-Maks	95%CI
Kepuasan Pasien	33	3,77	15-41	32,57 - 33,44

Tabel 3 Gambaran kategori kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan di rawat jalan (n=295)

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang Puas (0-31)	78	26,4
Cukup Puas (32-36)	202	68,5
Puas (≥37)	15	5,1

Tabel 2 menujukkan hasil penelitian didapatkan nilai rerata kepuasan pasien adalah 33 (95% CI : 32,57 - 33,44), dengan nilai terendah 15 dan nilai tertinggi 41 pada skala skor (12 - 60). Nilai kepuasan pasien dengan rerata 33 berada pada level cukup puas (68,5%). Hal ini menunjukkan bahwa 68,5% pasien rawat jalan mengungkapkan kepuasan terhadap pelayanan keperawatan berada pada level sedang, yakni cukup puas.

Tabel 4 Hubungan kompetensi perawat dengan kepuasan pasien

Variabel	r	r^2	p value
Kompetensi Perawat	+ 0,500	0,250	0,0001*

**pada α = 0,05*

Dari tabel 3, terlihat hubungan yang signifikan antara kompetensi perawat dengan kepuasan pasien dilihat dari p value 0,0001. Selain itu, nilai r = 0,500, yang berati bahwa hubungan kompetensi perawat dengan kepuasan pasien menunjukkan hubungan sedang (0,26-0,5 = kekuatan hubungan sedang).

Tanda positif mempunyai arti hubungan yang searah, sehingga dapat disimpulka bahwa semakin tinggi kompetensi perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan, maka akan semakin tinggi pula kepuasan pasien. Nilai koefisien determinan (r^2) adalah 0,25, yang berarti bahwa kompetensi perawat dapat menjelaskan kepuasan pasien sebesar 25%. Perawat yang memilki kompetensi yang baik, akan memberikan pelayanan yang maksimal dan memuaskan pasien.

PEMBAHASAN

Kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di rumah sakit adalah ukuran persepsi pasien terhadap perawatan medis (pasien menerima) dan sistem perawatan kesehatan yang diberikan oleh perawat. Mortazavi, et. al (2009) mengungkapkan bahwa pemahaman yang lebih baik terhadap perilaku pasien dan kebutuhan medis mereka secara umum akan kepuasan pasien pada pelayanan yang telah diberikan. Hasil penelitian didapatkan nilai rata-rata kepuasan pasien adalah 33. Nilai ini menyatakan bahwa rata-rata skor kepuasan pasien menunjukkan kepuasan pasien hanya 68,5% terhadap pelayanan keperawatan di rawat jalan.

Standar Pelayanan Minimal (SPM) menurut Depkes (2008), mengungkapkan bahwa kepuasan pasien di rawat jalan harus lebih dari 90%. Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan di rawat jalan masih kurang 21,5% dari standar pelayanan minimal rumah sakit. Pernyataan responden yang menyatakan pada level cukup puas menggambarkan bahwa pasien di rawat jalan RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi belum sepenuhnya puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan. Penelitian Tateke, Woldie, & Ololo (2012) memperlihatkan hasil perbedaan yang signifikan tentang kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit pemerintah dan swasta. Faktor penentu kepuasan tersebut berada pada harapan tentang layanan, kecukupan yang dirasakan saat konsultasi dan pemberian informasi yang adekuat, serta kompetensi teknis perawat. Hanya sekitar 18% dari pasien di rumah sakit pemerintah sangat puas dengan pelayanan yang diberikan. Sementara itu, hanya 47,9% pasien yang puas terhadap pelayanan keperawatan di rumah sakit swasta.

Dalam pencapaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) di rawat jalan, kepuasan pasien menjadi salah satu indikator yang dapat ditingkatkan melalui peningkatan kualitas pelayanan khususnya dalam hal ini adalah pelayanan keperawatan. Perawat harus memiliki kompetensi yang baik dalam melakukan asuhan keperawatan agar tercapai pelayanan yang berkualitas dan bermutu, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien. Kompetensi yang diteliti berupa profesionalitas dalam melakukan prosedur perawatan pada pasien, termasuk teknik pengkajian yang baik,

intervensi keperawatan yang dilakukan sesuai dengan penyakit serta pemahaman tentang tindakan yang diberikan pada pasien. Sareong, Darmawansyah &Yusron (2013) mengungkapkan bahwa prosedur pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan di rawat jalan termasuk perawat, berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan.

Menurut (Tang et al., 2013), banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, antara lain: dukungan afektif, kompetensi perawat, pemberian informasi kesehetan, dan kontrol keputusan. Kompetensi menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Kompetensi adalah kualitas pribadi atau kemampuan untuk melaksanakan tugas yang diberikan (Swansburg, 2000).

Kompetensi, kemampuan dan keahlian yang dimiliki perawat akan diperlihatkan pada pasien. Kelompok kerja Pengurus Pusat Persatuan Perawat Nasional Indonesia di tahun 2001 merumuskan kompetensi yang harus dicapai oleh perawat profesional yaitu: a) Menunjukkan pengetahuan yang baik dalam melakukan asuhan, b) Berfungsi sesuai peraturan dan undang-undang yang berlaku, c) Mengenal kemampuan diri sendiri dan tingkat kompetensi profesional, d) Melaksanakan pengkajian data keperawatan secara komprehensif dan akurat pada individu dan kelompok diberbagai tatanan, e) Merumuskan kewenangan keperawatan melalui konsultasi dengan pasien, f) Melaksanakan asuhan keperawatan yang direncanakan, g) Melakukan evaluasi perkembangan terhadap hasil yang diharapkan.

Kompetensi perawat menjadi hal yang sangat berperan dalam proses interaksi perawat-pasien khususnya di rawat jalan (Butler et al., 2011). Standar kompetensi perawat di rawat jalan sangat dibutuhkan guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Perawat yang memilki kompetensi yang baik, akan memberikan asuhan keperawatan dan pelayanan yang maksimal sehingga dapat memuaskan pasien. Hal yang sama juga ditekankan oleh (Roberge, Tremblay, Turgeon, & Berbiche, 2013), bahwa sikap profesional seorang perawat dan kemampuan berpikir kritis dalam melakukan tindakan keperawatan, akan sepenuhnya mempengaruhi hasil evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Perawat yang profesional, akan membawa tingkat kesembuhan yang signifikan bagi pasiennya.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Senarath dan Gunawardena (2011) tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan, didapatkan beberapa aspek yang menentukan kepuasan tersebut salah satunya adalah efisiensi pelayanan keperawatan yang diberikan (*efficiency*) dan kompetensi perawat (*competency*). Sebanyak lebih dari 60% responden penelitiannya mengungkapkan bahwa pengetahuan perawat dalam menjawab pertanyaan pasien, pengkajian yang dilakukan dengan efektif dan tidak membuang waktu, serta profesionalitas perawat adalah aspek yang signifikan berpengaruh pada kepuasan pasien. Berbagai penelitian yang menunjukkan hubungan signfikan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kompetensi perawat dan sikap profesionalitas yang ditunjukkan pada pasien selama pelayanan keperawatan diberikan, akan sepenuhnya berkontribusi pada kepuasan pasien pada pelayanan tersebut (Kartika, 2015).

Kompetensi ini menjadi bagian penting yang harus diperhatikan perawat dalam melakukan perawatan pada pasien, demi tercapainya kepuasan pasien. Dilihat dari hubungan yang sedang dan bersifat positif (searah), maka dapat dikatakan

bahwa semakin tinggi kompetensi, maka kepuasan pasien tentunya akan semakin tinggi. Nilai koefisien determinan 0,25 juga berarti bahwa kompetensi perawat dapat menjelaskan kepuasan pasien sebesar 25%. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi perawat cukup berkontribusi dalam menentukan kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan.

Selain itu, dalam peningkatan kualitas pelayanan, penting bagi seorang perawat manajer untuk terus berperan aktif dalam pengontrolan kompetensi perawat. Salah satu yang penting dilakukan adalah adanya pengujian kompetensi secara berkala yang juga terkait dengan peningkatan jabatan profesional seorang perawat. Kompetensi yang dinilai harus mengikuti standar yang telah ditetapkan dan berpusat pada pemberian asuhan keperawatan yang dilakukan melalui interaksi perawat-pasien. Hal ini juga dapat terjalin secara efektif, mulai dari pengkajian, melakukan intervensi, pemberian informasi kesehatan sampai dengan evaluasi keputusan yang tepat untuk perawatan penyakit pasien. Interaksi ini erat hubungannya dengan proses asuhan keperawatan. Bukan tidak mungkin, apabila sinergitas asuhan keperawatan yang maksimal dari perawat, akan meningkatkan mutu pelayanan keperawatan, terutama kepuasan pasien (Purwanto, Handoyo, & Utami, 2014).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kepuasan pasien pasien pada pelayanan keperawatan di rawat jalan berada pada rata-rata level yang cukup puas.Hubungan yang signifikan antara kompetensi perawat dengan kepuasan pasien pasien pada pelayanan keperawatan dan menunjukkan hubungan yang searah sehingga semakin baik kompetensi perawat, maka akan semakin tinggi kepuasan pasien. Hal ini menunujukkan semakin tinggi kompetensi yang dimiliki oleh seorang perawat di rawat jalan, maka akan semakin tinggi kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan yang diberikan. Diharapkan perawat dapat meningkatkan kompetensi dalam melakukan pelayanan keperawatan, sehingga secara umum mutu pelayanan keperawatan dapat meningkat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih peneliti ucapkan kepada seluruh rawat jalan yang telah bersedia menjadi responden dan membantu proses penelitian. Serta semua pihak yang terkait selama penelitian ini berlangsung dari awal sampai akhir.

DAFTAR PUSTAKA

Alligood & Tomey. (2010). *Nursing theory utilization and application.* Elsevier Mosby, Inc.St. Missouri.

Berman, A. T., Shirlee, S., & Geralyn, F. (2016). *Kozier & Erb's Fundamentals of Nursing* (10th ed.). St. Louis: Pearson.

Butler, M. P., Cassidy, I., Quillinan, B., Fahy, A., Bradshaw, C., Tuohy, D., … Tierney, C. (2011). Competency assessment methods - Tool and processes: A survey of nurse preceptors in Ireland. *Nurse Education in Practice*. https://doi.org/10.1016/j.nepr.2011.01.006

Chahal, H., & Mehta, S. (2014). Developing patient satisfaction constr- uct for public and private health care sectors. *Journal of Services Research*, *13*(2), 9–29.

Chang, Z. X., Yang, G. H., & Yuan, W. (2014). Competency-based management effects on satisfaction of nurses and patients. *International Journal of Nursing Sciences*. https://doi.org/10.1016/j.ijnss.2014.0

2.001

Kartika, I. R. (2015). Affective Support By Nurse on Outpatient Satisfaction in Nursing Care. *The International Conference on Fort De Kock Health Science College*, *1*(1), 66–74.

Kartika, I. R., & Melani, V. (2017). APPLICATION OF „ SIX RIGHTS ” ON MEDICATION ADMINISTRATION BY NURSE AND PATIENT SATISFACTION. *Jurnal INJEC*, *2*(2), 178–183.

Kleefstra, S. M., Zandbelt, L. C., de Haes, H. J., & Kool, R. B. (2015). Trends in patient satisfaction in Dutch university medical centers: room for improvement for all. *BMC Health Services Research*, *15*(1), 112. https://doi.org/10.1186/s12913-015-0766-7

Kutney-Lee, A., McHugh, M. D., Sloane, D. M., Cimiotti, J. P., Flynn, L., Neff, D. F., & Aiken, L. H. (2009). Nursing: A key to patient satisfaction. *Health Affairs*, *28*(4), 669–677. https://doi.org/10.1377/hlthaff.28.4.w669

Lopes, J. L., Cardoso, M., Alves, V., & D'Innocenzo. (2009). Outpatient satisfaction with nursing care *. *Acta Paul Enferm*, *22(2)*, *2*(22), 136–141.

Mortazavi, S., Kazemi, M., Shirazi, A., & Aziz-Abadi, A. (2009). The relationships between patient satisfaction and loyalty in the private hospital industry. *Iranian Journal of Public Health*, *38*(3), 60–69.

Naidu, A. (2009). Factors affecting patient satisfaction and healthcare quality. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, *22*(4), 366–381. https://doi.org/10.1108/09526860910964834

Perry, & Potter. (2016). *Fundamentals of Nursing* (9th ed.). Philadelphia: Stokert Hall.

Purwanto, M. J., Handoyo, & Utami, W. (2014). Hubungan Antara Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Cilacap. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, *10*(3), 137–143.

Roberge, D., Tremblay, D., Turgeon, M. È., & Berbiche, D. (2013). Patients' and professionals' evaluations of quality of care in oncology outpatient clinics. *Supportive Care in Cancer*, *21*(11), 2983–2990. https://doi.org/10.1007/s00520-013-1872-x

Senarath, U., Gunawardena, N. S., Sebastiampillai, B., Senanayake, A., Lekamge, S., Seneviratna, A., … Wijeratne, D. (2013). Patient satisfaction with nursing care and related hospital services at the National Hospital of Sri Lanka. *Leadership in Health Services*, *26*(1), 63–77. https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1108/17511871311291732

Tang, W. M., Soong, C., & Lim, W. C. (2013). Patient Satisfaction with Nursing Care : A Descriptive Study Using Interaction Model of Client Health Behavior. *International Jpurnal of Nursing Science*, *3*(2), 51–56. https://doi.org/10.5923/j.nursing.20130302.04

Tateke, T., Woldie, M., & Ololo, S. (2012). Determinants of patient satisfaction with outpatient health services at public and private hospitals in Addis Ababa, Ethiopia. *African Journal of Primary Health*

Care & Family Medicine, *4*(1), 1–11. https://doi.org/10.4102/phcfm.v4i1.384

Tussing, T. E. (2015). Nurse Rounding : An Evidenced Based Practice Report. *Doctor of Nursing Practice Program Projects*.