

HUBUNGAN USIA DAN JADWAL DINAS PERAWAT DENGAN KEPEDULIAN PERAWAT TERHADAP BEL PANGGILAN PASIEN DI RUMAH SAKIT TELOGOREJO SEMARANG

ABSTRAK

Salah satu faktor yang mendukung mutu pelayanan keperawatan adalah sikap kepedulian (*caring*) perawat terhadap pasien. Kepedulian (*caring*) merupakan manifestasi perhatian kepada orang lain, berpusat pada orang, menghormati harga diri dan kemanusiaan. Kepedulian (*caring*) tersebut dipengaruhi oleh faktor psikologis, faktor organisasi dan faktor individu. Faktor individu meliputi umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, lama kerja, status perkawinan dan status kepegawaian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan usia dan jadwal dinas perawat dengan kepedulian perawat terhadap bel panggilan pasien di Rumah Sakit Telogorejo Semarang. Jenis penelitian ini adalah *eksplanasi*, jumlah sampel 17 responden dengan teknik *total sampling*. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara kepedulian perawat terhadap bel panggilan pasien dengan usia di Rumah Sakit Telogorejo Semarang dengan ($p=0,015$) < ($\alpha=0,05$), serta ada hubungan antara kepedulian perawat terhadap bel panggilan pasien dengan jadwal dinas di Rumah Sakit Telogorejo Semarang dengan ($p=0,015$) < ($\alpha=0,05$). Pada analisis *univariate* diketahui bahwa responden dengan kepedulian terhadap bel panggilan pasien dengan waktu < 3 menit sebanyak 9 orang (52,9%), responden yang berusia antara 21-30 tahun sebanyak 10 orang (58,8%), responden yang melakukan jadwal dinas pagi sebanyak 8 orang (47,1%).

Kata Kunci : Kepedulian, Caring, Usia, Jadwal Dinas

Daftar Pustaka : 32 (1996-2013)

**STUDY PROGRAMME OF NURSING SCIENCE
STIKES TELOGOREJO SEMARANG**

Research, July 2013

Sriyatin

Relationship Of Age And With The Nurse Office Schedule Against Bel Care Nurse Call Patient In Hospital Telogorejo Semarang

xiii + 46 + 6 tables + 2 schema + 4 attachments

ABSTRACT

One of the factors that support the quality of nursing care is caring attitude (caring) nurses to patients. Care (caring) is a manifestation of concern to others, centered on people, respect the dignity and humanity. Care (caring) is influenced by psychological factors, organizational factors and individual factors. Individual factors include age, gender, educational background, length of employment, marital status and employment status. This study aims to determine the relationship of age and service schedule nurses with nurses caring for the patient call bell Telogorejo Hospital in Semarang. This research is eksplanation, sample 17 respondents with a total sampling technique. The results showed no relationship between the nurse caring for the patient call bell with age in Telogorejo Hospital Semarang ($p = 0.015$) $< (\alpha = 0.05)$, and there is a relationship between the nurse caring for the patient call bell schedule service at Hospital Telogorejo Semarang ($p = 0.015$) $< (\alpha = .05)$. In the univariate analysis note that respondents with concern for patient call bell with time 3 min were 9 men (52.9%), respondents aged between 21-30 years as many as 10 people (58.8%), respondents who did duty schedule morning of 8 persons (47.1%).

Keywords: Caring, Caring, Age, Office Schedule

Bibliography: 32 (1996-2013)

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan tidak terlepas dari tenaga keperawatan. Tenaga keperawatan hendaknya mempersiapkan era global secara benar dan menyeluruh, mencakup aspek keadaan dan kejadian atau peristiwa yang telah, sedang dan akan berlangsung pada era tersebut. Keperawatan sebagai pelayanan/asuhan professional bersifat humanistik, menggunakan pendekatan holistik, dilakukan berdasarkan ilmu dan kiat keperawatan, berorientasi pada kebutuhan objektif klien, mengacu pada standar professional keperawatan dan menggunakan etika keperawatan sebagai tuntutan utama dalam merawat pasien (Nursalam, 2011).

Berdasarkan data dari angket kepuasan pasien yang

dikumpulkan oleh bagian *customer center* RS Telogorejo Semarang pada bulan Mei 2013, diketahui ada keluhan dari pasien/keluarga pasien tentang cara dan sikap pelayanan petugas rumah sakit khususnya perawat. Beberapa keluhan pasien disebutkan di antaranya, perawat di RS Telogorejo Semarang tidak ramah, kurang tanggap terhadap panggilan pasien maupun keluarganya, dan kurang peduli baik terhadap pasien maupun keluarganya. Hal ini dapat menimbulkan dampak keresahan yang berdampak negatif pada pengguna pelayanan kesehatan sampai terjadi keputusan untuk memilih tempat pelayanan lain yang mempunyai mutu pelayanan lebih baik (*Customer Center* RS Telogorejo Semarang, 2013).

Salah satu faktor yang mendukung mutu pelayanan keperawatan adalah sikap kepedulian (*caring*) perawat terhadap pasien. Kepedulian (*caring*) merupakan manifestasi perhatian kepada orang lain, berpusat pada orang, menghormati harga diri dan kemanusiaan. Hal ini terjadi karena kepedulian (*caring*) tersebut dipengaruhi oleh faktor psikologis, faktor organisasi dan faktor individu. Faktor individu meliputi umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, lama kerja, status perkawinan dan status kepegawaian. Faktor psikologis meliputi sikap, persepsi, motivasi, belajar, kepribadian. Faktor organisasi meliputi sumber daya, desain pekerjaan, struktur, imbalan, kepemimpinan (Gibson 1996 dalam Dwidiyanti, 2007).

Rumah Sakit Telogorejo Semarang sudah mempunyai Standar Prosedur Operasional (SOP) tentang kepedulian perawat (respon perawat) terhadap panggilan atau bel pasien. Respon perawatan terhadap panggilan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan, dimana *respon time* (waktu tanggap) yang tidak lebih dari 3 menit (RS Telogorejo Semarang, 2013).

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 8 Juni 2013 dengan melakukan wawancara kepada 8 pasien rawat inap, 6 pasien mengeluhkan sikap perawat berjenis kelamin perempuan yang kurang tanggap terhadap panggilan oleh pasien, sedangkan 2 pasien mengatakan perawat laki-laki atau perawat perempuan sama-sama kurang tanggap saat dipanggil oleh pasien. Sedangkan berdasarkan

jadwal jaga perawat, 7 pasien mengatakan saat jadwal dinas malam hari perawat datangnya lama apabila pasien minta bantuan. Melihat fenomena tersebut, maka penulis tertarik mengambil judul: “Hubungan usia dan jadwal dinas perawat dengan kepedulian perawat terhadap bel panggilan pasien di Rumah Sakit Telogorejo Semarang”.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dalam penelitian ini muncul pertanyaan dan rumusan masalah sebagai berikut : “Adakah hubungan usia dan jadwal dinas perawat dengan kepedulian perawat terhadap bel panggilan pasien di Rumah Sakit Telogorejo Semarang?”.

TINJAUAN PUSTAKA

Caring adalah esensi dari keperawatan dan merupakan fokus serta sentral dari praktik keperawatan

yang dilandaskan pada nilai-nilai kebaikan, perhatian, kasih terhadap diri sendiri dan orang lain serta menghormati keyakinan spiritual pasien (Watson, 2004).

Watson (2004) menyatakan *caring* yang diharapkan dalam keperawatan adalah sebuah perilaku perawatan yang didasari dari beberapa aspek diantaranya :
 Pembentukan sistem nilai *humanistik* dan *altruistic*, Menanamkan sikap penuh pengharapan (*Faith hope*), Menumbuhkan sensitifitas terhadap diri dan orang lain, Mengembangkan hubungan saling percaya dan membantu, Meningkatkan dan menerima ekspresi perasaan positif dan negatif pasien, Menggunakan metode secara sistematis dalam penyelesaian masalah untuk pengambilan keputusan, Meningkatkan pembelajaran dan

pengajaran interpersonal, Menciptakan lingkungan fisik, mental, sosiokultural, dan spritual yang mendukung, Memenuhi kebutuhan dasar manusia dengan penuh penghargaan dalam rangka mempertahankan keutuhan dan martabat manusia, Mengijinkan untuk terbuka pada *eksistensial fenomenological* agar pertumbuhan diri dan kematangan jiwa pasien dapat dicapai.

Gibson (2006) mengatakan secara teori *caring* dipengaruhi oleh beberapa faktor : Individu (Usia/Umur, Pendidikan, Jenis Kelamin, Lama Kerja), Psikologis (Sikap, Persepsi, Motivasi), Organisasi (pengorganisasian ketenagaan, pemberian tugas tambahan, kelengkapan fasilitas, pengorganisasian jumlah pasien).

Penjadwalan adalah pengalokasian waktu yang tersedia untuk melaksanakan masing-masing pekerjaan dalam rangka menyelesaikan suatu kegiatan hingga tercapai hasil yang optimal dengan mempertimbangkan keterbatasan-keterbatasan yang ada (Husen, 2008)

Pada umumnya, penjadwalan perawat di Indonesia diklasifikasikan dalam sistem penjadwalan dinas jaga atau *shift*, yaitu dinas jaga pagi, dinas jaga sore dan dinas jaga malam. Namun bagi sebagian perawat, tuntutan untuk bekerja di malam hari, liburan dan akhir pekan sering menimbulkan stres dan frustrasi. Oleh karena itu, penjadwalan merupakan faktor yang penting dalam menentukan ketidakpuasan kerja atau kepuasan kerja. Manajer sebagai orang yang bertanggung jawab untuk menyusun jadwal kerja sebaiknya secara berkala melakukan evaluasi kepuasan pegawai terhadap sistem penjadwalan yang sedang berlaku. Dengan membantu

pegawai yang merasa mempunyai kendala terhadap penjadwalan dinas jaga, manajer dapat memperbaiki kepuasan kerja pegawai (Bessie, *at al*, 2010).

Setiap tipe penjadwalan memiliki keuntungan dan kerugian. Karena beberapa penjadwalan mengharuskan pembayaran uang lembur, hasil kepuasan perawat harus dipertimbangkan terhadap peningkatan biaya. Selain itu, perpanjangan dinas jaga dari delapan jam sampai sepuluh atau dua belas jam dapat menyebabkan peningkatan kesalahan penilaian klinis karena perawat kelelahan. Untuk alasan ini, banyak organisasi membatasi jumlah hari berturut-turut seseorang perawat dapat bekerja di perpanjangan dinas jaga.

KERANGKA KONSEP, HIPOTESIS DAN DEFINISI OPERASIONAL

Variabel pada penelitian ini terdiri dari variabel independen yang

meliputi: usia perawat dan jadwal dinas perawat. Serta variabel dependen yaitu kepedulian perawat terhadap terhadap bel panggilan pasien. Hipotesis penelitian ini adalah: Ada hubungan usia perawat dengan kepedulian perawat terhadap bel panggilan pasien di Rumah Sakit Telogorejo Semarang, Ada hubungan hubungan jadwal dinas perawat dengan kepedulian perawat terhadap bel panggilan pasien di Rumah Sakit Telogorejo Semarang.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian *eksplanatif* dengan metode pendekatan *cross sectional* yaitu suatu metode pengambilan data yang dilakukan pada satu waktu yang sama dengan subyek yang berbeda. Populasi pada penelitian ini adalah semua perawat di Ruang Rawat Inap RS Telogorejo Semarang sebanyak

21 perawat. Sampel pada penelitian ini adalah perawat di Ruang Rawat Inap RS Telogorejo Semarang sebanyak 17 perawat, sedangkan 2 perawat cuti dan 2 perawat libur dengan teknik *total sampling*. Tempat dilakukan penelitian adalah di RS Telogorejo Semarang.

Instrumen yang digunakan untuk pengambilan data adalah lembar observasi. Analisa data menggunakan uji *univariat* dalam bentuk distribusi frekuensi. Dan uji *bivariat* yang digunakan untuk mengetahui adanya hubungan dua variabel.

HASIL

1. Kepedulian Perawat Terhadap Bel Panggilan Pasien

Tabel 4.1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepedulian Perawat Terhadap Bel Panggilan Pasien di Rumah Sakit Telogorejo Semarang (n=17) Bulan Juli 2013

Kepedulian	Frekuensi	Persentase (%)
3 Menit	9	52,9
>3 Menit	8	47,1
Jumlah	178	100

Berdasarkan tabel 4.1. diatas dapat dilihat bahwa responden dengan kepedulian terhadap bel panggilan pasien dengan waktu 3 menit sebanyak 9 orang (52,9%),

sedangkan responden dengan kepedulian terhadap bel panggilan pasien dengan waktu > 3 menit sebanyak 8 orang (47,1%).

2. Usia Perawat

Tabel 4.2
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia
di Rumah Sakit Telogorejo Semarang (n=17)
Bulan Juli 2013

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
21-30 Tahun	10	58,8
31-40 Tahun	7	41,2
Jumlah	17	100

Berdasarkan tabel 4.2. sebanyak 10 orang (58,8%), di atas dapat dilihat bahwa responden yang berusia antara 21-30 tahun sebanyak 10 orang (58,8%), sedangkan responden yang berusia antara 31-40 tahun sebanyak 7 orang (41,2%).

3. Jadwal Dinas Perawat

Tabel 4.3
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jadwal Dinas Perawat
di Rumah Sakit Telogorejo Semarang (n=17)
Bulan Juli 2013

Paritas	Frekuensi	Persentase (%)
Pagi	8	47,1
Siang	6	35,3
Malam	3	17,6
Jumlah	17	100

Berdasarkan tabel 4.3. sebanyak 6 orang (35,3%), dan di atas dapat dilihat bahwa responden yang melakukan jadwal dinas pagi sebanyak 8 orang (47,1%), responden yang melakukan jadwal dinas malam sebanyak 3 orang (17,6%).
sedangkan responden yang melakukan jadwal dinas siang

4. Hubungan kepedulian Perawat Terhadap Bel Panggilan Pasien dengan Usia di Rumah Sakit Telogorejo Semarang

Tabel 4.4
Kepedulian Perawat Terhadap Bel Panggilan Pasien ditinjau dari Usia di Rumah Sakit Telogorejo Semarang (n=17)
Bulan Juli 2013

Usia	Kepedulian Perawat Terhadap Bel Panggilan Pasien						X^2	p-value
	3 Menit		>3 Menit		Total			
	n	%	n	%	n	%		
21-30 Tahun	8	80,0	2	20,0	10	100	4,743	0,015
31-40 Tahun	1	14,3	6	85,7	7	100		
Total	9		8		17	100		

Berdasarkan tabel 4.4. diatas dapat dilihat bahwa dari 10 responden yang berusia 21-30 tahun, diketahui 8 orang (80,0%) merespon panggilan bel pasien dalam waktu 3 menit, dan 2 orang (20,0%) merespon panggilan bel pasien dalam waktu > 3 menit. Sedangkan dari 7 responden yang berusia 31-40 tahun, diketahui 1 orang (14,3%) merespon panggilan bel pasien dalam waktu 3 menit, dan 6 orang (85,7%) merespon panggilan bel pasien dalam waktu > 3 menit.

Berdasarkan hasil uji *chi square* dengan *fisher's exact test* diketahui bahwa nilai ($p=0,015$) < ($=0,05$), atau nilai X_{hitung} (4,743) > X_{tabel} (3,481 pada $dk=1$), maka H_a diterima dan H_o ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kepedulian perawat terhadap bel panggilan pasien dengan usia di Rumah Sakit Telogorejo Semarang

5. Kepedulian Perawat Terhadap Bel Panggilan Pasien ditinjau dari Jadwal Dinas di Rumah Sakit Telogorejo Semarang

Tabel 4.5
Kepedulian Perawat Terhadap Bel Panggilan Pasien ditinjau dari
Jadwal Dinas di Rumah Sakit Telogorejo Semarang (n=17)
Bulan Juli 2013

Jadwal Dinas	Kepedulian Perawat Terhadap Bel Panggilan Pasien						X^2	<i>p-value</i>
	3 Menit		>3 Menit		Total			
	n	%	n	%	n	%		
Pagi	7	87,5	1	12,5	8	100	4,861	0,015
Siang & Malan	2	22,2	7	77,8	9	100		
Total	9		8		17	100		

Berdasarkan tabel 4.5. diatas dapat dilihat bahwa dari 8 responden yang jadwal dinas pagi, diketahui 7 orang (87,5%) merespon panggilan bel pasien dalam waktu 3 menit, dan 1 orang (12,5%) merespon panggilan bel pasien dalam waktu > 3 menit. Sedangkan dari 9 responden yang jadwal dinas siang dan malam, diketahui 2 orang (22,2%) merespon panggilan bel pasien dalam waktu 3 menit, dan 7 orang (77,8%) merespon panggilan bel pasien dalam waktu > 3 menit.

Berdasarkan hasil uji *chi square* dengan *fisher's exact test* diketahui bahwa nilai ($p=0,015$) < ($=0,05$), atau nilai X_{hitung} (4,861) > X_{tabel} (3,481 pada $dk=1$), maka H_a diterima dan H_o ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kepedulian perawat terhadap bel panggilan pasien dengan jadwal dinas di Rumah Sakit Telogorejo Semarang.

PEMBAHASAN

Kepedulian Perawat Terhadap Bel Panggilan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden mempunyai respon kepedulian terhadap bel panggilan pasien dengan waktu 3 menit, yang berarti perawat mempunyai perilaku *caring* baik terhadap pasien. Kepedulian perawat terhadap bel panggilan pasien yang dibuktikan dengan waktu respon perawat yang 3 menit dari waktu maksimal yang telah ditetapkan oleh pihak RS Telogorejo Semarang tidak lepas dari beberapa faktor.

Usia Perawat

Banyaknya responden yang berusia antara 21-30 tahun disebabkan karena pada usia tersebut merupakan waktu dimana seseorang berada pada kondisi produktif untuk menghasilkan barang dan atau jasa.

Hal ini sesuai dengan pendapat Desslerr (2005) yang mengemukakan bahwa usia produktif adalah usia 25-45 tahun. Tahap ini merupakan penentu seseorang untuk memilih bidang pekerjaan yang sesuai bagi karir individu tersebut.

Jadwal Dinas Perawat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden melakukan jadwal dinas pagi. Banyaknya responden yang melakukan jadwal dinas pagi disebabkan karena kebijakan pihak manajemen RS Telogorejo Semarang untuk menempatkan sebagian besar jumlah perawatnya pada jadwal pagi hari. Hal ini disebabkan karena pada jadwal pagi hari merupakan waktu/jam kerja paling sibuk di RS Telogorejo Semarang.

Hubungan Kepedulian Perawat Terhadap Bel Panggilan Pasien Dengan Usia di Rumah Sakit Telogorejo Semarang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perawat yang berusia antara 21-30 tahun lebih banyak merespon panggilan bel pasien dalam waktu 3 menit, sedangkan perawat yang berusia antara 31-40 tahun lebih banyak merespon panggilan bel pasien dalam waktu 3 menit. Hal ini terjadi karena perawat yang berusia lebih muda merasa harus lebih sigap dan cekatan terhadap pekerjaan keperawatan yang dilakukannya. Hal ini tidak sesuai dengan pendapat Siagian (2010) yang menegaskan semakin tinggi usia semakin mampu menunjukkan kematangan jiwa dan semakin dapat berpikir rasional, bijaksana, mampu mengendalikan emosi dan terbuka terhadap pandangan orang lain. Serta menurut

Susilo Sumarliyo (2007) bahwa usia lanjut umumnya lebih bertanggung jawab dan lebih teliti dibanding dengan usia muda, hal ini terjadi kemungkinan usia yang lebih muda kurang berpengalaman.

Hubungan Kepedulian Perawat Terhadap Bel Panggilan Pasien Dengan Jadwal Dinas di Rumah Sakit Telogorejo Semarang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perawat yang jadwal dinas pagi lebih banyak merespon panggilan bel pasien dalam waktu 3 menit, sedangkan perawat yang jadwal dinas siang dan malam lebih banyak merespon panggilan bel pasien dalam waktu > 3 menit. Hal ini terjadi karena pada saat jadwal pagi, situasi dan semangat kerja perawat masih tinggi, dengan energi yang maksimal perawat akan lebih cepat dan sigap dalam bekerja pada pagi hari. Sedangkan pada saat jadwal dinas

siang dan malam gairah dan semangat bekerja sudah menurun disebabkan pada pagi harinya perawat melakukan pekerjaan atau kegiatan lain di luar pekerjaan keperawatan di RS Telogorejo Semarang. Sehingga tubuh sudah merasa lelah dan perawat tidak maksimal dalam menjalankan tugas keperawatan salah satunya adalah berkurangnya kepedulian perawat terhadap pasien dengan lebih lama dalam merespon bel panggilan pasien.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Setelah dilakukan penelitian, pengolahan data dan pembahasan tentang kepedulian perawat terhadap bel panggilan pasien ditinjau dari usia dan jadwal dinas di Rumah Sakit Telogorejo Semarang diperoleh data sebagai

berikut: Sebagian besar responden mempunyai kepedulian terhadap bel panggilan pasien dengan waktu 3 menit. Sebagian besar responden berusia antara 21-30 tahun. Sebagian besar responden melakukan jadwal dinas pagi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada kepedulian perawat terhadap bel panggilan pasien ditinjau dari usia di Rumah Sakit Telogorejo Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada kepedulian perawat terhadap bel panggilan pasien ditinjau dari jadwal dinas di Rumah Sakit Telogorejo Semarang.

Saran

Diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan dalam menyusun kebijakan dalam memberikan *rewards* terhadap perawat yang mempunyai kepedulian yang baik terhadap pasien, sehingga

akan memotivasi perawat untuk lebih meningkatkan kinerja dan pelayanannya kepada pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Aminuddin. 2010. *Hubungan Iklim Kerja dengan Kinerja Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Yunus Bengkulu*. Tesis: Program Magister Ilmu Keperawatan FIK UI.
- Anjaswarni, Tri dkk. 2002. *Analisis Tingkat Kepuasan Kliien Terhadap Perilaku Caring Perawat di Rumah Sakit Umum Dr. Syaiful Anwar Malang tahun 2002*. Jurnal Keperawatan Indonesia. Jakarta: Penerbit Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Indonesia.
- Ann Marriner-Tomey., & Martha Alligood. 2006. *Nursing Theorist And Their Work*: Elsevier Health Science.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi VI. Jakarta: PT Asdi Mahasatya.
- Aziz, A. 2008. *Metode Penelitian Kebidanan dan Teknik Analisa Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Azwar, S. 2009. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Depkes RI. 2006. *Seri PPGD. Penanggulangan Penderita Gawat Darurat/ General Emergency Life Support (GELS). Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu (SPGDT)*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Medik Departemen Kesehatan R.I.
- Dessler, G. 2000. *Human Resource Manajemen. Seventh Edition*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Dwidiyanti, M. 2007. *Caring : Kunci Sukses Perawat/Ners Mengamalkan Ilmu*. Semarang : Penerbit Hasani.
- Gibson, James. 2006. *Organisation Behavior*. Boston: Mc. Graw-Hill Higher Edication.
- Gillies. 1996. *Manajemen Keperawatan*. Edisi Kedua. Philadelphia.
- Hadi, S. 2004. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hidayat. 2004. *Pengantar Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Morrison, P., & Burnard, P. 2004. *Caring & Communication Edisi Dua*. Jakarta : Buku Kedokteran EGC.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

- Nurachmah, E. 2001. *Prinsip Pencatatan Asuhan Keperawatan Klien*. Jurnal keperawatan Indonesia, Vol. III, No. 8. Jakarta: Fakultas Ilmu Keperawatan-Universitas Indonesia.
- Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika.
- _____, 2008. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Merdeka.
- Pangewa, Maharuddin. 2007. *Perilaku Keorganisasian*. Jakarta: DEPDIKNAS.
- Riani, Asri Laksmi. 2011. *Budaya Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Robbins, Stephen. 2002. *Perilaku Organisasi*. Jilid 2. Jakarta: PT Indeks.
- RM Telogorejo. 2013. *Rekam Medis RS Telogorejo Semarang*. Semarang.
- RS Telogorejo. 2012. *Profil RS Telogorejo Semarang*. Semarang.
- Setiawan A. & Saryono. 2010. *Metodologi Penelitian Kebidanan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Sari. 2009. *Manajemen : Pemasaran Usaha Kesehatan*. Jogjakarta : Mitra Cendikia Press.
- Siagian, Sondang P., 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sopiah. 2008. *Prilaku Organisasional*. Yogyakarta: Andi.
- Tomey, A, M. 2006. *Nursing Theorists and Their Work*. 6th Edition. St. Louis. Missouri: C.V. Mosbi Company.
- Wasis. 2008. *Pedoman Riset Praktik Untuk Profesi Perawat dan Bidan*. Jakarta : EGC.
- Watson, J. 2004. *Assessing and Measuring Caring in Nursing and Health Sciences*: Springer Publishing.
- Wiku. 2008. *Analisis Perjalanan Rancangan Undang-Undang (RUU Kesehatan)*. Jakarta: FKM UI.
- Wiyono. Djoko, 2006. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Vol. 3. Airlangga University Press, Surabaya.