

**HUBUNGAN PENERAPAN STANDAR DOKUMENTASI  
KEPERAWATAN DENGAN KUALITAS PELAYANAN  
KEPERAWATAN DI PUSKESMAS BULUTABA  
KECAMATAN BULUTABA KABUPATEN  
PASANGKAYU**

**SKRIPSI**



**I PUTU ADI SUBAGIA ABIAKTA  
201601P235**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARA PALU  
2018**

## ABSTRAK

I PUTU ADI SUBAGIA ABIAKTA. Hubungan Penerapan Standar Dokumentasi Keperawatan dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Bulutaba Kecamatan Bulutaba Kabupaten Pasangkayu. Dibimbing oleh PARMIN dan SUKRANG.

Peningkatan mutu keperawatan dapat diperoleh jika perawat mampu melaksanakan asuhan keperawatan sesuai standar yaitu mulai dari pengkajian sampai dengan evaluasi lengkap dengan dokumentasi. Permasalahan yang sering muncul dan dihadapi di Indonesia dalam pelaksanaan asuhan keperawatan adalah banyak perawat yang belum melakukan pelayanan keperawatan sesuai standar asuhan keperawatan dan tidak disertai dokumentasi yang lengkap. Tujuan penelitian ini yaitu penelitian dianalisisnya hubungan antara penerapan standar dokumentasi keperawatan dengan kualitas pelayanan keperawatan di Puskesmas Bulutaba Kecamatan Bulutaba Kabupaten Pasangkayu. Jenis penelitian yang digunakan adalah analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 31 orang dengan teknik pengambilan sampel adalah total populasi. Analisis data menggunakan uji *chi-square*, dengan variabel independen standar asuhan keperawatan serta variabel dependen kualitas pelayanan keperawatan di Puskesmas Bulutaba. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih banyak responden dengan kualitas pelayanan keperawatan yang baik (54,8%). Analisis bivariat dengan uji *chi-square* diperoleh ada hubungan antara penerapan standar dokumentasi keperawatan dengan kualitas pelayanan keperawatan di Puskesmas Bulutaba Kecamatan Bulutaba Kabupaten Pasangkayu yaitu  $0,008 \leq 0,05$ . Simpulan dalam penelitian ini adalah ada hubungan antara penerapan standar dokumentasi keperawatan dengan kualitas pelayanan keperawatan di Puskesmas Bulutaba Kecamatan Bulutaba Kabupaten Pasangkayu. Saran dalam penelitian yaitu diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi pihak Puskesmas Bulutaba agar perawat menerapkan standar dokumentasi keperawatan sehingga kualitas pelayanan keperawatan tercapai.

Kata kunci: dokumentasi keperawatan, pelayanan keperawatan

## **ABSTRACT**

I PUTU ADI SUBAGIA ABIAKTA. *Relationship between the Implementation of Nursing Documentation Standards and the Quality of Nursing Services at Bulutaba Health Center, Bulutaba District, Pasangkayu Regency.* Guided by PARMIN and SUKRANG.

*Quality improvement of nursing can be obtained if nurses are able to carry out nursing care according to standards, starting from the assessment to complete evaluation with documentation. The problems that often arise and are faced in Indonesia in the implementation of nursing care are that many nurses have not performed nursing services according to the standards of nursing care and are not accompanied by complete documentation. The purpose of this study is to analyze the relationship between the application of nursing documentation standards and the quality of nursing services at Bulutaba Health Center Bulutaba District, Pasangkayu District. The type of research used is analytic with a cross sectional approach. The number of population in this study as many as 31 people with the sampling technique is the total population. Data analysis using chi-square test, with independent variables of nursing care standards and the dependent variable quality of nursing services at Bulutaba Health Center. The results showed that there were more respondents with good quality nursing services (54.8%). Bivariate analysis with chi-square test showed that there was a relationship between the application of nursing documentation standards and the quality of nursing services at Bulutaba Health Center, Bulutaba District, Pasangkayu Regency, namely  $0.008 \leq 0.05$ . The conclusions in this study is that there is a relationship between the application of nursing documentation standards and the quality of nursing services at Bulutaba Health Center, Bulutaba District, Pasangkayu Regency. Suggestions in the study are expected that the results of this study can be input for the Bulutaba Health Center so that nurses apply nursing documentation standards so that the quality of nursing services is achieved.*

*Keywords: nursing documentation, nursing services*

**HUBUNGAN PENERAPAN STANDAR DOKUMENTASI  
KEPERAWATAN DENGAN KUALITAS PELAYANAN  
KEPERAWATAN DI PUSKESMAS BULUTABA  
KECAMATAN BULUTABA KABUPATEN  
PASANGKAYU**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi Ilmu  
Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Nusantara Palu



**I PUTU ADI SUBAGIA ABIAKTA  
201601P235**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARA PALU  
2018**

## DAFTAR ISI

Isi	Hal
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Teori	7
2.2 Kerangka Teori	21
2.3 Kerangka Konsep	22
2.4 Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian	23
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	23
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	23
3.4 Variabel Penelitian	24
3.5 Definisi Operasional	24
3.6 Instrumen Penelitian	25
3.7 Teknik Pengumpulan Data	25
3.8 Analisis Data	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil	28
4.2 Pembahasan	33

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	39
5.2 Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Penyebaran Jumlah Desa, Luas Desa dan Dusun	28
Tabel 4.2	Jumlah Penduduk per Desa di Kecamatan Bulutaba	29
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Puskesmas Bulutaba Kecamatan Bulutaba Kabupaten Pasangkayu	30
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur di Puskesmas Bulutaba Kecamatan Bulutaba Kabupaten Pasangkayu	30
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan di Puskesmas Bulutaba Kecamatan Bulutaba Kabupaten Pasangkayu	31
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Standar Dokumentasi Keperawatan di Puskesmas Bulutaba Kecamatan Bulutaba Kabupaten Pasangkayu	31
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Bulutaba Kecamatan Bulutaba Kabupaten Pasangkayu	32
Tabel 4.8	Hubungan antara standar dokumentasi keperawatan dengan kualitas pelayanan keperawatan di Puskesmas Bulutaba Kecamatan Bulutaba Kabupaten Pasangkayu	33

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori	21
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	22



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Jadwal Penelitian
- Lampiran 2. Kuesioner
- Lampiran 3. Surat Izin Pengambilan Data Awal
- Lampiran 4. Surat Balasan Pengambilan Data Awal
- Lampiran 5. Surat Permohonan Penelitian dari Kampus
- Lampiran 6. Surat Balasan Selesai Meneliti
- Lampiran 7. Permohonan Responden
- Lampiran 8. Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 10. Master Tabel
- Lampiran 11. Hasil SPSS
- Lampiran 12. Riwayat Hidup
- Lampiran 13. Lembar Bimbingan Skripsi

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Mutu pelayanan keperawatan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat. Hal ini terjadi karena keperawatan merupakan kelompok profesi dengan jumlah terbanyak, paling depan dan terdekat dengan penderitaan, kesakitan, serta kesengasaraan yang dialami pasien dan keluarga. Salah satu indikator dari mutu pelayanan keperawatan itu adalah apakah pelayanan keperawatan yang diberikan itu memuaskan pasien atau tidak. Kepuasan merupakan perbandingan antara kualitas jasa pelayanan yang didapat dengan keinginan, kebutuhan dan harapan (Tjiptono 2012).

Keperawatan sering disebut juga ujung tombak dari pelayanan yang ada di Rumah sakit maupun Puskesmas rawat inap, sebagai pelaksana asuhan keperawatan, perawat selama 24 jam berada didekat pasien, sehingga perawat memegang peranan yang cukup dominan dalam rangka memberikan kepuasan kepada pelanggan atau pasien. Pelayanan keperawatan bersifat komprehensif, mencakup pelayanan bio-psiko-sosiokultural dan spiritual. Dalam kepuasan hal terpenting adalah persepsi pelanggan, bukan hal-hal yang aktual seperti yang dipikirkan produsen atau pemberi jasa, sehingga masyarakat sering menilai baik buruknya pelayanan di instalasi rawat inap tergantung bagaimana kinerja dari perawat (Nursalam 2012).

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat akan terlihat dari asuhan keperawatan yang telah diberikan kepada klien. Pengetahuan perawat memegang peranan penting dalam pendokumentasian proses keperawatan. Dalam aspek hukum, perawat tidak mempunyai bukti tertulis bila pasien menuntut ketidakpuasan terhadap pelayanan keperawatan. Kenyataannya dengan semakin kompleksnya pelayanan dan peningkatan kualitas keperawatan, perawat tidak

hanya dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan tetapi dituntut untuk mendokumentasikan asuhan keperawatan secara benar (Nursalam 2012).

Kualitas pelayanan keperawatan dapat tergambar dari dokumentasi asuhan keperawatan. Dokumentasi asuhan keperawatan memegang peranan penting terhadap segala macam tuntutan masyarakat yang semakin kritis dan mempengaruhi kesadaran masyarakat akan hak-haknya dari suatu unit kesehatan. Selain itu dokumentasi adalah bagian dari pertanggungjawaban perawat secara utuh terhadap klien yang dirawat (Iyer dan Camp 2012).

Peningkatan mutu keperawatan dapat diperoleh jika perawat mampu melaksanakan asuhan keperawatan sesuai standar yaitu mulai dari pengkajian sampai dengan evaluasi lengkap dengan dokumentasi. Permasalahan yang sering muncul dan dihadapi di Indonesia dalam pelaksanaan asuhan keperawatan adalah banyak perawat yang belum melakukan pelayanan keperawatan sesuai standar asuhan keperawatan dan tidak disertai dokumentasi yang lengkap (Hariyati 2013).

Masalah yang sering muncul di Indonesia dalam pelaksanaan asuhan keperawatan adalah banyak perawat yang belum melakukan pelayanan keperawatan sesuai standar asuhan keperawatan. Pelaksanaan pendokumentasian asuhan keperawatan di Indonesia masih mengalami berbagai kendala yaitu standar asuhan keperawatan yang ditetapkan oleh Depkes RI masih belum mengacu kepada taksonomi *North American Nursing Diagnosis Association* (NANDA) dan *Nursing Interventions Classification* (NIC)-*Nursing Outcomes Classification* (NOC), tingkat pemahaman tentang pendokumentasian yang belum seragam, serta sebagian besar pelaksanaan pendokumentasian masih dengan cara manual (Purwanto dan Riyadi 2014).

Maryadi (2007) menyatakan bahwa 65% perawat kurang memperhatikan standar dokumentasi keperawatan dan lebih memperhatikan asuhan keperawatan kepada pasien secara langsung. Pengisian dokumentasi keperawatan yang tidak sesuai dengan standar dapat menyebabkan perbedaan tindakan oleh perawat lain sehingga menyebabkan terjadinya penurunan kualitas pelayanan. Banyak perawat yang tidak menyadari pentingnya dokumentasi keperawatan yang

pelaksanaannya harus sesuai dengan standar. Perawat membuat dokumentasi seringkali sesuai dengan pemahamannya sendiri sehingga berdampak pada dokumentasi yang disusun tidak dapat dipahami perawat lain. Hal ini menyebabkan terjadinya keterlambatan dalam waktu pelayanan yang berdampak pada menurunnya kualitas layanan (Siregar 2012).

Pendokumentasian merupakan unsur pokok dalam pertanggung jawaban kinerja profesi keperawatan setelah melakukan intervensi keperawatan langsung kepada klien. Didasari oleh profesi keperawatan, bahwa masyarakat mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan asuhan keperawatan secara profesional. Mutu asuhan keperawatan dapat tergambar dari dokumentasi proses keperawatan (Dalami 2013).

Dokumentasi keperawatan merupakan bentuk pencatatan dan pelaporan yang dilakukan perawat dalam setiap pelaksanaan asuhan keperawatan pada pasien mulai dari pengkajian, merumuskan diagnosa, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Dokumentasi harus relevan, fokus pada klien, komprehensif, tepat waktu, fleksibel, mendapatkan data penting pasien, menjaga kualitas dan keberlangsungan perawatan, riwayat klien, tujuan dan menunjukkan standar tertentu. Ciri dokumentasi keperawatan yang baik adalah fakta (*factual basis*), akurat (*accuracy*), lengkap (*completeness*), ringkas (*conciseness*), terorganisir (*organization*), waktu yang tepat (*time liness*) dan bersifat mudah dibaca (*legability*) (Potter & Perry 2012).

Dokumentasi keperawatan memiliki fungsi dan peran penting dalam kesinambungan pelaksanaan keperawatan pasien. Dokumentasi harus relevan, fokus pada klien, komprehensif, tepat waktu, fleksibel, komprehensif, mendapatkan data penting pasien, menjaga kualitas dan keberlangsungan perawatan, riwayat klien, tujuan, dan menunjukkan standar tertentu (*College of Nurse Ontario* 2013).

Pengisian dokumentasi keperawatan yang tidak sesuai dengan standar dapat menyebabkan perbedaan tindakan oleh perawat lain sehingga menyebabkan terjadinya penurunan kualitas pelayanan. Banyak perawat yang tidak menyadari pentingnya dokumentasi keperawatan yang pelaksanaannya

harus sesuai dengan standar. Perawat membuat dokumentasi seringkali sesuai dengan pemahamannya sendiri sehingga berdampak pada dokumentasi yang disusun tidak dapat dipahami perawat lain. Hal ini menyebabkan terjadinya keterlambatan dalam waktu pelayanan yang berdampak pada menurunnya kualitas layanan (Windari 2014).

Pengisian dokumentasi keperawatan seharusnya disesuaikan dengan standar yang telah ditetapkan oleh pihak rumah sakit sehingga terjadinya kesalahan pengisian dan ketidak pahaman terhadap isi dokumentasi keperawatan dapat diminimalkan. Dokumentasi asuhan keperawatan menjadikan hal yang penting sebagai alat bukti tanggung jawab dan tanggung gugat dari perawat dalam menjalankan tugasnya. Perawat profesional dihadapkan pada suatu tuntutan tanggung jawab yang lebih tinggi dan tanggung gugat setiap tindakan yang dilaksanakan. Artinya intervensi keperawatan yang diberikan kepada klien harus dihindarkan terjadinya kesalahan-kesalahan (*negligence*) dengan melakukan pendekatan proses keperawatan dan pendokumentasian yang akurat dan benar (Yahyo 2013).

Berdasarkan data yang diperoleh dari Puskesmas Bulutaba bahwa jumlah perawat di Puskesmas Bulutaba berjumlah sebanyak 31 orang, terdiri dari D3 keperawatan sebanyak 20 orang, S1 keperawatan sebanyak 7 orang dan Ners sebanyak 4 orang. Jumlah kunjungan di Puskesmas Bulutaba pada tahun 2017 sebanyak 12.201 pasien, dimana kunjungan umum sebanyak 11.401 pasien, rawat jalan sebanyak 591 pasien dan rawat inap sebanyak 209 pasien. Jumlah ruang rawat inap di Puskesmas Bulutaba sebanyak 6 ruang dengan jumlah tempat tidur sebanyak 12 buah, sehingga setiap ruang terdapat 2 buah tempat tidur. Terdapat 6 Puskesmas Pembantu (Pustu) dan 1 Poliklinik Desa (Polindes) di wilayah kerja Puskesmas Bulutaba. Perawat yang bertugas disetiap Pustu atau Polindes masing-masing hanya 1 orang, sementara tenaga kesehatan yang paling banyak bertugas di Pustu dan Polindes adalah bidan (Puskesmas Bulutaba 2018).

Berdasarkan hasil wawancara awal peneliti pada 10 orang pasien di Puskesmas Bulutaba menunjukkan bahwa dilihat dari dimensi kehandalan terdapat 6 orang di antaranya merasa jika perawat lambat dalam memberikan

pelayanan keperawatan kepada mereka, dilihat dari dimensi daya tanggap terdapat 5 orang di antaranya mengatakan jika perawat tidak membantu mereka dalam memperoleh obat, dilihat dari dimensi jaminan terdapat 6 orang di antaranya mengatakan perawat tidak memberi salam dan senyum ketika bertemu dengan mereka, dilihat dari dimensi empati terdapat 7 orang di antaranya mengatakan jika perawat kurang adil dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan dilihat dari dimensi bukti fisik terdapat 4 orang di antaranya mengatakan jika informasi yang diberikan perawat kurang dimengerti.

Mengamati keadaan yang telah dijelaskan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hubungan antara penerapan standar dokumentasi keperawatan dengan kualitas pelayanan keperawatan di Puskesmas Bulutaba Kecamatan Bulutaba Kabupaten Pasangkayu.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah ada hubungan antara penerapan standar dokumentasi keperawatan dengan kualitas pelayanan keperawatan di Puskesmas Bulutaba Kecamatan Bulutaba Kabupaten Pasangkayu?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan penelitian ini adalah dianalisisnya hubungan antara penerapan standar dokumentasi keperawatan dengan kualitas pelayanan keperawatan di Puskesmas Bulutaba Kecamatan Bulutaba Kabupaten Pasangkayu.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Dideskripsikannya standar dokumentasi keperawatan di Puskesmas Bulutaba Kecamatan Bulutaba Kabupaten Pasangkayu.
2. Dideskripsikannya pelayanan keperawatan di Puskesmas Bulutaba Kecamatan Bulutaba Kabupaten Pasangkayu.

3. Dianalisisnya hubungan antara penerapan standar dokumentasi keperawatan dengan kualitas pelayanan keperawatan di Puskesmas Bulutaba Kecamatan Bulutaba Kabupaten Pasangkayu.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Puskesmas Bulutaba**

Manfaat penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan bagi pihak puskesmas terutama perawat dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan. Selain itu pula dapat menambah pemahaman perawat terhadap standar dokumentasi keperawatan.

##### **1.4.2 STIKES Widya Nusantara Palu**

Manfaat penelitian ini dapat memberikan informasi dan pengetahuan ilmiah yang bermanfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan penelitian selanjutnya tentang standar dokumentasi keperawatan.

##### **1.4.3 Peneliti**

Manfaat penelitian ini dapat menambah wawasan peneliti tentang hubungan antara penerapan standar dokumentasi keperawatan dengan kualitas pelayanan keperawatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali Z. 2010. *Dasar-dasar Dokumentasi Keperawatan*. Jakarta (ID): EGC.
- Amrizal. 2014. Pengaruh kualitas pelayanan dan customer relationship management terhadap tingkat kepuasan pengguna jaminan kesehatan aceh di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh. *Jurnal Manajemen Pascasarjana* 3 (1): 22-23. Universitas Syiah Kuala.
- Aprisunadi. 2011. Hubungan antara berpikir kritis perawat dengan kualitas asuhan keperawatan di Unit Perawatan Ortopedi Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati Jakarta [tesis]. Jakarta (ID): Universitas Indonesia.
- Asmadi. 2010. *Teknik prosedural keperawatan konsep dan aplikasi kebutuhan dasar klien*. Jakarta (ID): Salemba Medika.
- Azwar A. 2011. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta (ID): EGC.
- Carpenito LJ. 2010. *Rencana Asuhan dan Pendokumentasian Keperawatan*. Jakarta (ID): EGC.
- [CNO] College of Nurse Ontario. 2013. Documentation Practice Standard: The Purpose of Documentation [Internet]. [diunduh 2018 Mei 20]. Tersedia pada: <http://www.cno.org>.
- Dalami E. 2013. *Dokumentasi keperawatan*. Jakarta (ID): Trans info media.
- [DEPKES RI] Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. *Gambaran Kependudukan di Indonesia*. Jakarta (ID): Depkes RI.
- [DEPKES RI] Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. *Standar Asuhan Keperawatan*. Jakarta (ID): Depkes RI.
- [DEPKES RI] Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2010. *Evaluasi Penerapan Standar Asuhan Keperawatan*. Jakarta (ID): Depkes RI.
- Dinarti AR, Nurhaeni H & Chairani R. 2013. *Dokumentasi Keperawatan*. Jakarta (ID): Trans Info Media.
- Handayaningsih. 2009. *Dokumentasi Keperawatan "DAR" Panduan, Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta (ID): Mitra Cendekia.
- Hariyati RT. 2013. Sistem informasi keperawatan berbasis komputer sebagai salah satu solusi meningkatkan profesionalisme keperawatan [Internet]. [diunduh 2018 Mei 21]. Tersedia pada: <http://www.fik.ui.ac.id/>.



- Hidayat AA. 2011. *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta (ID): Salemba Medika.
- Hutahaean. 2010. *Konsep dan dokumentasi keperawatan*. Jakarta (ID): Trans Info Media.
- Iyer PW dan Camp NH. 2012. *Dokumentasi Keperawatan: Suatu Pendekatan Proses Keperawatan*. Jakarta (ID): EGC.
- Marrelli TM. 2014. *Buku Saku Dokumentasi Keperawatan*. Jakarta (ID): EGC.
- Maryadi. 2007. Hubungan kepuasan kompensasi jasa pelayanan dengan kinerja perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Sleman [skripsi]. Diponegoro (ID): FKM Universitas.
- Mongkaren S. 2013. Fasilitas dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap pengguna jasa Rumah Sakit Advent Manado. *Jurnal EMBA.1* (4): 493-503.
- Notoatmodjo S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta (ID): Rineka Cipta.
- Nursalam. 2012. *Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta (ID): Salemba Medika.
- Parasuraman A. 2009 *Konsep dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa, Kajian Bisnis dan Manajemen*. Yogyakarta (ID): Nuha Medika.
- Potter A & Perry AG. 2012. *Fundamental Keperawatan*. Jakarta (ID): Salemba Medika.
- Purwanto T dan Riyadi S. 2014. *Asuhan Keperawatan Jiwa*. Yogyakarta (ID): Graha Ilmu.
- Puskesmas Bulutaba. 2018. *Laporan Bulanan Puskesmas Bulutaba*.
- Riyanto A. 2011. *Buku Ajar Metodologi Penelitian*. Jakarta (ID): EGC.
- Setiadi. 2012. *Konsep & Penulisan Dokumentasi Asuhan Keperawatan*. Yogyakarta (ID): Graha Ilmu.
- . 2011. *Konsep Dokumentasi Keperawatan*. Yogyakarta (ID): Graha Ilmu.
- Siregar. 2012. *Standard Asuhan Keperawatan*. Jakarta (ID): EGC.
- Suaibah A. 2012. Hubungan standar dokumentasi keperawatan dengan kualitas pelayanan keperawatan di Puskesmas Simalingkar Kota Medan [skripsi]. Medan (ID): USU.

- Suarli. 2012. *Manajemen Keperawatan dengan Pendekatan Praktis*. Jakarta (ID): Erlangga
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung (ID): Alfabeta.
- Sulihandari S. 2013. *Prinsip-prinsip Dasar Keperawatan*. Jakarta (ID): Dunia Cerdas.
- Tjiptono F. 2012. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta (ID): Penerbit Andi.
- Wahid A & Suprpto I. 2012. *Pengantar dokumentasi proses keperawatan*. Jakarta (ID): Trans Info Media.
- Wibowo. 2010. Hunugan standar dokumentasi keperawatan dengan kualitas pelayanan keperawatan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang [skripsi]. Semarang (ID): Universitas Diponegoro.
- Windari. 2014. Memahami fenomena kepuasan pasien dan kualitas pelayanan di rumah sakit referensi pendukung untuk mahasiswa, akademik, pimpinan organisasi dan praktisi kesehatan [skripsi]. Medan (ID): Universitas Sumatera Utara.
- Yahyo. 2013. *Pengantar Manajemen Keperawatan*. Yogyakarta (ID): MMR UGM.
- Zeithaml VA. 2009. *Services Marketing. Integrating Customer Focus Across the Firm*. Singapore (SG): McGraw-Hill.