

**WORKSHOP KELENGKAPAN DOKUMENTASI BAGI KLIEN GANGGUAN
ENDOKRIN SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
KESEHATAN DI RUMAH SAKIT "X" TAHUN 2023**

**DOCUMENTATION COMPLETENESS WORKSHOP FOR CLIENTS WITH
ENDOCRINE DISORDERS AS AN EFFORT TO IMPROVE THE
QUALITY OF HEALTH CARE SERVICES
IN HOSPITAL "X" IN 2023**

Yohana Wiratikusuma¹, Previarsi Rahayu²

Email: yohana.wiratikusuma@gmail.com¹

Universitas Medika Suherman

Email: previarsi.rahayu@gmail.com²

ABSTRAK

Pada klien dengan gangguan Sistem Endokrin terjadi beberapa gangguan sehingga menyebabkan kedaruratan medis dan berakhir pada kematian sehingga diperlukan pencegahan dan perawatan yang cepat dan akurat. Perawat, mempunyai peran memberikan kontribusi besar terhadap keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan paripurna kepada klien. (Potter dan Perry, 2013). Pelayanan kesehatan yang bermutu dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti tingkat pengetahuan, keterampilan, kompetensi, dan kinerja perawat. Dokumentasi lengkap dan akurat adalah pondasi dari asuhan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Peserta kegiatan dengan Jenis kelamin yang mengisi *pre test* dan *post test* terbanyak ialah perempuan sebanyak 26 perawat (78,8%), usia terbanyak 26 -35 tahun sebanyak 18 perawat (54,5%), masa kerja perawat yang terbanyak ialah perawat pelaksana lanjutan 12 perawat (36,4%), pendidikan terbanyak ialah Ners (S1 Profesi) sebanyak 18 perawat (54,5%). Didapatkan hasil setelah pelaksanaan kegiatan didapatkan bahwa terjadi peningkatan dalam tingkat pemahaman kelengkapan dokumentasi pada klien dari pemahaman kelengkapan dokumen secara optimal pada saat *Pre Test* sebesar 21 responden (63,6%) meningkat menjadi 33 responden (100%). Diketahui juga faktor yang menyebabkan ketidaklengkapan dalam melakukan dokumentasi keperawatan yang mempunyai nilai yang paling tinggi ialah kesibukan di ruangan sebanyak 25 perawat (62,5%). Hal yang dapat mendukung dalam melengkapi dokumentasi secara optimal dengan jumlah terbanyak yaitu; kebijakan dan panduan yang jelas dalam mendukung kelengkapan dokumentasi sebanyak 11 perawat (27,5%). Peserta memiliki komitmen 100% untuk mendukung kelengkapan dokumentasi secara optimal. Oleh karena pentingnya untuk fokus pada kelengkapan dokumentasi pasien dengan gangguan endokrin sebagai salah satu langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit dan menjawab tantangan-tantangan yang ada dalam industri perawatan kesehatan.

Kata Kunci: Perawat, Dokumentasi Keperawatan, Mutu

ABSTRACT

In clients with Endocrine System disorders, there are several disorders that cause medical emergencies and end in death so that prevention and treatment are needed quickly and accurately. Nurses, have a role that contributes greatly to the success of providing comprehensive health services to clients. (Potter and Perry, 2013). Quality health care is influenced by several factors such as the level of knowledge, skills, competence, and performance of nurses. Complete and accurate documentation is the foundation of quality health care. Participants with gender who filled out the pre-test and post-test were mostly female as many as 26 nurses (78.8%), the most age was 26-35 years old as many as 18 nurses (54.5%), the most working period of nurses was advanced nurse 12 nurses (36.4%), the most education was Ners (S1 Professional) as many as 18 nurses (54.5%). The results obtained after the

implementation of the activity found that there was an increase in the level of understanding of the completeness of documentation on clients from understanding the completeness of documents optimally at the time of the Pre Test of 21 respondents (63.6%) increased to 33 respondents (100%). It is also known that the factor that causes incompleteness in conducting nursing documentation which has the highest value is busyness in the room as many as 25 nurses (62.5%). Things that can support in completing documentation optimally with the highest number are; clear policies and guidelines in supporting the completeness of documentation as many as 11 nurses (27.5%). Participants had 100% commitment to support optimal documentation completeness. Therefore, it is important to focus on the completeness of documentation of patients with endocrine disorders as one of the steps to improve the quality of health services in hospitals and answer the challenges that exist in the health care industry.

Keywords: *Nurses, Nursing Documentation, Quality*

PENDAHULUAN

Meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan adalah tujuan utama setiap Rumah Sakit. Perawat, sebagai salah satu tenaga profesional mempunyai peran dalam memberikan kontribusi sangat besar terhadap keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan paripurna kepada klien dipelayanan kesehatan di Rumah Sakit. (Potter dan Perry, 2013). Tingkat pengetahuan, keterampilan, kompetensi, dan kinerja perawat perlu selalu diperbaharui guna meningkatkan mutu pelayanan sehingga dapat memberikan pelayanan asuhan keperawatan yang optimal. (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2027 tentang Pengembangan Jenjang Karir Profesional Perawat Klinis). Hal ini sesuai dengan Standar Akreditasi Rumah Sakit Nomor HK.01.07/MENKES/1128/2022, yang menyatakan “Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang memiliki karakter aman, tepat waktu, efisien, efektif, berorientasi pada pasien, adil, dan terintegrasi.”

Klien dengan gangguan Sistem Endokrin dapat terjadi gangguan pertumbuhan dan perkembangan serta mempengaruhi produksi, suplai maupun penggunaan hormon atau elektrolit yang dapat menyebabkan kedaruratan medis. Prevalensi kejadian gangguan pada sistem endokrin di Itali sebesar 25% dimana khususnya kasus Endokrin yang terjadi adalah hipogonadisme sebesar 15% (Maseroli dkk.,

2015). Prevalensi kejadian gangguan Sistem Endokrin di Indonesia tidak dijelaskan secara keseluruhan karena jarang terjadi. (Rahmawati, 2021). Menurut Arthur (2020), pada umumnya kegawatan sistem endokrin meliputi *Thyroid Storm, Myxedema Coma, Diabetic Ketoacidosis, Hiperosmolar Hyperglycaemic, Hypoglycaemia, Acute Adrenal Crisis, dan Acute Pituitary Failure*. Keadaan darurat Sistem Endokrin yang paling umum terjadi adalah diabetes, meskipun keadaan darurat endokrin lainnya relatif jarang namun penting untuk menyadari hal ini, karena tingginya angka kematian dan dampaknya terhadap kelangsungan hidup pasien (Aurva & Marc, 2020). Oleh karena itu, perawatan yang tepat dan akurat sangat penting.

Dokumentasi yang baik dapat membantu mengidentifikasi area di mana perbaikan diperlukan, serta melacak perkembangan klien dan hasil pengobatan. Selain itu, dokumentasi dalam Perawatan Pasien merupakan alat komunikasi yang sangat penting dalam tim perawatan kesehatan. Informasi yang akurat dan lengkap dalam catatan medis membantu dokter dan perawat untuk membuat keputusan yang tepat tentang diagnosis dan pengobatan. Tanpa dokumentasi yang memadai, risiko kesalahan medis dapat meningkat. Selain itu, terdapat aspek Hukum dan Etika dimana kelengkapan dokumentasi juga memiliki implikasi hukum dan etika yang signifikan. Catatan medis yang tidak akurat atau kurang

lengkap dapat menyebabkan masalah hukum, seperti tuntutan hukum dari pasien atau keluarganya. Ini dapat merusak reputasi rumah sakit dan anggota tim medis.

Oleh karena itu penulis ingin melihat pentingnya fokus pada kelengkapan dokumentasi pasien dengan gangguan endokrin sebagai salah satu langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit dan menjawab tantangan-tantangan yang ada dalam industri perawatan kesehatan.

Data yang didapatkan di RS "X" di Jawa Barat, Capaian Ketidaklengkapan Rekam Medis Rawat Inap Khusus Catatan Keperawatan Periode Mei sampai dengan Juli 2023, didapatkan data sebagai berikut; Bulan Mei 2023 penggolongan Indikator kekurangan pengisian oleh perawat, standarnya 0%, namun masih terdapat 32 % rekam medis yang belum lengkap. Bulan Juni dan Juli 2023 penggolongan Indikator kekurangan pengisian oleh perawat, standarnya 0%, namun masih terdapat 25 % rekam medis yang belum lengkap.

RS "X" sebagai penyedia layanan kesehatan memiliki komitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Dokumentasi yang baik dapat membantu mengidentifikasi area-area di mana perbaikan diperlukan, serta mengukur efektivitas perubahan yang diterapkan. Kelengkapan dokumentasi medis yang baik dapat menjadi faktor yang membedakan dalam hal reputasi, kepuasan pasien, dan keunggulan kompetitif.

METODE

Adapun tujuan umum kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ialah sosialisasi dan edukasi penyegaran kembali mengenai kelengkapan dokumentasi pada klien dengan gangguan endokrin sebagai upaya peningkatan kualitas asuhan pelayanan kesehatan. Selain itu tujuan khusus dari kegiatan ini diharapkan agar peserta kegiatan dapat memahami dan membahas praktik keperawatan dalam upaya peningkatan kualitas mutu layanan melalui

kelengkapan dokumentasi. PKM ini dilakukan di Rumah Sakit "X" di daerah Jawa Barat. Adapun waktu pelaksanaan pelatihan ini terselenggara secara *zoom* yang diikuti oleh perawat diruang rawat inap dan rawat jalan. Pendampingan dilakukan pada tanggal 15 September 2023 jam 13.00 – 15.30 Wib.

Jumlah total perawat yang menjadi masuk dalam kriteria sebagai peserta kegiatan pendampingan sejumlah 40 perawat, yang terdiri dari perawat yang melakukan pelayanan asuhan keperawatan di Unit Rawat Inap dan Unit Rawat Jalan. Sebanyak 20 perawat di Rumah Sakit X Cikarang dan 20 perawat dari Rumah Sakit X Cibinong.

Pelatihan diawali dengan pembukaan oleh ketua pelaksana PKM, kemudian kuesioner dibagikan melalui *link google form* untuk *link absensi* dan *pre* dan *post test* sebelum dimulai kegiatan PKM untuk melihat jumlah peserta dan mengetahui apakah mereka dapat menilai diri mereka sendiri sebagai perawat dalam mengisi dokumentasi keperawatan apakah sudah lengkap atau belum, mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi ketidaklengkapan dalam melengkapi dokumentasi, faktor apa saja yang dapat mendukung upaya dalam kelengkapan dokumentasi, tingkat kesadaran akan pentingnya kelengkapan dokumentasi keperawatan. Pemberian materi tentang: Mutu pelayanan asuhan keperawatan, Dokumentasi Keperawatan (Konsep dan Teori dokumentasi keperawatan), Instrumen Studi Dokumentasi, Dokumentasi keperawatan pada klien dengan Gangguan Endokrine, semua peserta aktif dalam mengikuti dan dapat berpartisipasi dalam diskusi mengenai materi yang diberikan.

Pada kegiatan ini disampaikan bahwa Saat ini di Indonesia masih banyak perawat yang belum memberikan pelayanan keperawatan sesuai dengan standar asuhan keperawatan karena tidak disertai dengan pendokumentasian yang lengkap (Zebua, 2020). Kelengkapan catatan keperawatan yang di bawah standar dapat menyebabkan kesalahan diagnosis dan pengobatan yang tidak tepat bagi pasien. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO)

menemukan bahwa kelengkapan dokumentasi keperawatan dapat berhubungan dengan kematian klien akibat kesalahan pengobatan yang dapat terjadi jika komunikasi tidak terjalin dengan baik antara perawat, staf medis, dan pasien. Oleh karena itu, penting bagi perawat bersama dengan tenaga kesehatan lain yang memberikan pelayanan kesehatan pada klien perlu melakukan proses pencatatan data, pengumpulan, penyimpanan, pemantauan informasi hingga evaluasi didokumentasikan secara lengkap 100%.

Saat pelaksanaan melalui zoom acara berlangsung lancar, interaktif dan kondusif, jumlah peserta yang hadir di RS X sebanyak 38 peserta (95%) yang terdiri dari tim peneliti sebanyak 5 orang (2 dosen peneliti dan 3 orang mahasiswa sebagai anggota penelitian), pihak manajemen keperawatan dan Human Resources Development (HRD), selebihnya ialah perawat sebagai peserta. Namun, hanya 40 peserta perawat (100%) yang mengisi absensi, sebanyak 33 peserta (33%) yang mengisi link *pre* dan *post test*. Acara berlangsung lancar, interaktif dan kondusif.



Gambar 1. Buku Panduan Kegiatan PKM "Dokumentasi Keperawatan pada Klien dengan Gangguan Sistem Endokrin".

HASIL DAN PEMBAHASAN HASIL

Jumlah total peserta yang mengisi *link absensi* dalam kegiatan ini sebanyak 40 orang perawat, dimana peserta yang mengisi *link pre dan post test* sebanyak 34 perawat. Dari tabel dapat diketahui bahwa jumlah total untuk jenis kelamin peserta yang mengisi *pre test* dan *post test* terbanyak ialah perempuan, yakni sebanyak 26 perawat (78,8%), sedangkan usia terbanyak ialah usia 26 -35 tahun sebanyak 18 perawat (54,5%), masa kerja perawat yang terbanyak ialah perawat pelaksana lanjutan sebanyak 12 perawat (36,4%), pendidikan terbanyak yang mengisi *pre* dan *post test* ialah Ners (S1 Profesi) sebanyak 18 perawat (54,5%).

Tabel 5. 1. Karakteristik peserta kegiatan Pelaksanaan Workshop Kelengkapan Dokumentasi Pada Klien dengan Gangguan Endokrin sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Asuhan Pelayanan Kesehatan di RS "X" Tahun 2023

| No | Karakteristik Peserta | Pre Test | |
|----|-------------------------------|----------|-------|
| | | N | % |
| 1. | Jenis Kelamin | | |
| | a. Pria | 7 | 21,2% |
| | b. Perempuan | 26 | 78,8% |
| 2. | Usia | | |
| | a. 26 – 35 Tahun | 18 | 54,5% |
| | b. 36 – 45 Tahun | 12 | 36,4% |
| | c. Lebih dari 46 Tahun | 3 | 9,1% |
| 3. | Pendidikan terakhir | | |
| | a. Diploma | 11 | 33,3% |
| | b. Sarjana Keperawatan | 4 | 12,1% |
| | c. Ners (S1 Profesi) | 18 | 54,5% |
| 4. | Lama Bekerja | | |
| | a. Perawat Pelaksana | 11 | 33,3% |
| | b. Perawat Pelaksana Muda | 10 | 30,3% |
| | c. Perawat Pelaksana Lanjutan | 12 | 36,4% |

Sumber: Data primer (2023)

Dari Tabel 5.1. Didapatkan hasil bahwa peserta dengan Jenis Kelamin Perempuan lebih banyak daripada Jenis Kelamin Laki-Laki, yakni sebanyak 26 perawat (78,8%). Peserta dengan Usia 26 – 35 Tahun mempunyai jumlah lebih banyak yakni 18 Perawat (54,5%), Masa Kerja terbanyak pada peserta kegiatan ialah Perawat Pelaksana lanjutan sebanyak 12 Perawat (36,4%), Pendidikan Terakhir peserta yang terbanyak yaitu Ners (S1 Profesi).

Tabel 5. 2. Hasil Evaluasi Pre dan Post Test dalam kegiatan Pelaksanaan Workshop Kelengkapan Dokumentasi Pada Klien dengan Gangguan Endokrin sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Asuhan Pelayanan Kesehatan di RS “X” Tahun 2023

| No | Pemahaman kelengkapan dokumentasi | Pre Test | | Post test | |
|----|-----------------------------------|----------|-------|-----------|------|
| | | N | % | N | % |
| 1 | Tidak Optimal | 12 | 36,4% | - | - |
| 2 | Optimal | 21 | 63,6% | 33 | 100% |

Sumber : Data Primer diolah berdasarkan data pribadi yang diperoleh (2023).

Pada Tabel 5.2. Didapatkan hasil bahwa terjadi peningkatan dalam tingkat pemahaman kelengkapan dokumentasi pada klien dari pemahaman kelengkapan dokumen secara optimal pada saat Pre Test sebesar 21 responden (63,6%) meningkat menjadi 33 responden (100%). Dari kegiatan PkM yang sudah dijalankan, perawat di RS “X” selalu berupaya untuk meningkatkan pemahaman, pengetahuan untuk mendukung layanan asuhan keperawatan. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2027 tentang Pengembangan Jenjang Karir Profesional Perawat Klinis, dimana setiap perawat untuk terus melakukan peningkatan profesionalisme agar dapat memberikan pelayanan asuhan keperawatan yang optimal. Tingkat pengetahuan, keterampilan, kompetensi, dan kinerja perawat selalu diperbaharui guna meningkatkan mutu pelayanan.

Tabel 5.3. Hasil Link dalam kegiatan Pelaksanaan Workshop Kelengkapan Dokumentasi Pada Klien dengan Gangguan Endokrin sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Asuhan Pelayanan Kesehatan di RS “X” Tahun 2023

| No | Pernyataan | Nilai | |
|----|---|-------------------------|---------------------------------------|
| | | N | % |
| 1. | Saya Sudah mengisi dokumentasi secara lengkap; a. Iya b. Tidak | 37 3 | 92,5% 7,5% |
| 2. | Faktor ketidaklengkapan saya dalam melakukan pendokumentasian; a. Kesibukan ruangan b. Keterbatasan waktu pengerjaan c. Kelelahan fisik dan mental d. Kurangnya faktor pengetahuan akan pedoman pengisian dokumentasi e. Merasa bahwa dokumentasi bisa dikerjakan nanti saja setelah melakukan pelayanan | 25 7 3 1 4 | 62,5% 17,5% 7,5% 2,5% 10% |
| 3. | Hal yang dapat mendukung saya dalam melengkapi dokumentasi secara optimal; a. Diberikan kesempatan (waktu) untuk mengerjakan diluar jam dinas b. Diberikan kesempatan pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan mengenai pendokumentasian c. Adanya kebijakan dan panduan yang jelas dalam mendukung kelengkapan dokumentasi. d. Adanya <i>reward dan punishment</i> yang sesuai e. Dilakukan supervisi secara berkala untuk yang berwenang di unit guna memantau kelengkapan dokumentasi | 5 10 11 8 6 | 12,5% 25% 27,5% 20% 15% |
| 4. | Saya sebagai perawat profesional menyadari akan pentingnya kelengkapan dokumentasi secara optimal, oleh karena itu saya berkomitmen dalam diri saya untuk selalu berupaya dalam mendukung kelengkapan dokumentasi asuhan keperawatan | 40 | 100% |

(N=40)

Sumber: data primer (2023)

Pada Tabel 5.3. Didapatkan bahwa terdapat beberapa faktor yang menyebabkan ketidaklengkapan dalam melakukan dokumentasi keperawatan seperti kesibukan ruangan, Keterbatasan waktu pengerjaan, kelelahan fisik dan mental, kurangnya faktor pengetahuan akan pedoman pengisian dokumentasi, adanya perasaan bahwa dokumentasi bisa dikerjakan nanti saja setelah melakukan pelayanan. Kesibukan di ruangan merupakan salah satu faktor yang paling banyak dipilih oleh peserta sebanyak 25 perawat (62,5%). Kemudian untuk ada beberapa hal yang dapat mendukung saya dalam melengkapi dokumentasi secara optimal; diberikan kesempatan (waktu) untuk mengerjakan diluar jam dinas diberikan kesempatan pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan mengenai pendokumentasian, adanya kebijakan dan panduan yang jelas dalam mendukung kelengkapan dokumentasi, adanya reward dan punishment yang sesuai, dilakukan supervisi secara berkala untuk yang berwenang di unit guna memantau kelengkapan dokumentasi. Salah satu faktor pendukung dalam melengkapi dokumentasi secara optimal yang paling banyak dipilih ialah adanya kebijakan dan panduan yang jelas dalam mendukung kelengkapan dokumentasi sebanyak 11 perawat (27,5%). Komitmen peserta sebanyak 40 Peserta (100%) sebagai perawat profesional menyadari akan pentingnya kelengkapan dokumentasi secara optimal, oleh karena itu mereka berkomitmen dalam diri untuk selalu berupaya dalam mendukung kelengkapan dokumentasi asuhan perawatan.

Dokumentasi medis yang lengkap dan akurat adalah pondasi dari asuhan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Informasi yang tercatat dengan baik membantu dokter dan perawat dalam membuat keputusan yang tepat mengenai diagnosis dan pengobatan, serta memfasilitasi koordinasi antara anggota tim medis. Dokumentasi medis yang kurang lengkap atau tidak akurat dapat memiliki konsekuensi hukum yang serius. Pasien atau keluarganya dapat mengajukan tuntutan hukum jika merasa perawatan tidak memadai atau jika terjadi kesalahan medis. Oleh karena itu, penyedia layanan kesehatan, termasuk RS "X," memiliki tanggung jawab etika dan hukum untuk menjaga kelengkapan dokumen medis. Dengan komitmen dan kebijakan yang ada diharapkan dapat meningkatkan kelengkapan dokumentasi secara optimal.

KESIMPULAN

Dokumentasi yang baik dapat membantu mengidentifikasi area di mana perbaikan diperlukan, serta melacak perkembangan pasien dan hasil pengobatan. Selain itu, dokumentasi dalam Perawatan Pasien merupakan alat komunikasi yang sangat penting dalam tim perawatan kesehatan. Informasi yang akurat dan lengkap dalam catatan medis membantu dokter dan perawat untuk membuat keputusan yang tepat tentang diagnosis dan pengobatan. Tanpa dokumentasi yang memadai, risiko kesalahan medis dapat meningkat. Selain itu, terdapat aspek Hukum dan Etika dimana kelengkapan dokumentasi juga memiliki implikasi hukum dan etika yang signifikan. Catatan medis yang tidak akurat atau kurang lengkap dapat menyebabkan masalah hukum, seperti tuntutan hukum dari pasien atau keluarganya. Ini dapat merusak reputasi rumah sakit dan anggota tim medis.

Oleh karena itu penulis berharap bahwa perawat yang bekerja di pelayanan asuhan keperawatan baik didalam unit rawat jalan dan rawat inap penting untuk fokus pada kelengkapan dokumentasi pasien dengan gangguan endokrin sebagai salah satu langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit dan menjawab tantangan-tantangan yang ada dalam industri perawatan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hutagalung, F., & Wau, H. (2019). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MUTU PELAYANAN KESEHATAN PADA PASIEN HIPERTENSI DI PUSKESMAS RANTANG MEDAN PETISAH TAHUN 2019. *JURNAL KEPERAWATAN DAN FISIOTERAPI (JKF)*, 2(1), 16-25.
- Maryam, S., 2019. MASA KERJA, TINGKAT PENDIDIKAN, DAN ROTASI KERJA MENINGKATKAN KINERJA PERAWAT Di RS JIWA Dr. SOEHARTO HEERDJAN. *Jurnal Keperawatan Widya Gantari Indonesia* 1(0): . <https://doi.org/10.52020/jkwgi.v1i0.836>
- Putri, D. P., Prabowo, N. A., Myrtha, R., Apriningsih, H., & Hermawati, B. D. (2021). PENGELOLAAN PENYAKIT DIABETES MELLITUS TIPE 2 MELALUI PEMBERDAYAAN PENDERITA DIABETES MELLITUS DI RUMAH SAKIT UNS. *LOGISTA-Jurnal Ilmiah Pengabdian kepada Masyarakat*, 5(2), 224

- Sitorus, R & Panjaitan, R. (2011). *Manajemen Keperawatan: Manajemen Keperawatan di Ruang Rawat*. Jakarta; CV Sagung SetoSulastri, K. (2023).
- Siregar, H. K., Lipin, L., & Pipin, A. (2021). Literature Review: Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Holistic*, 5(2), 18-30.
- Saragih, S. L. N. (2020). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA PERAWAT DALAM MELAKSANAKAN IMPLEMENTASI KEPERAWATAN DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DIRUMAH SAKIT
- Sudeni, E., & Sari, R. A. P. (2023). Hubungan Kinerja Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Hemodialisa Rumah Sakit Sentra Medika Cikarang.
- Suarli, S Dan Bahtiar. (2012). *Manajemen Keperawatan Dengan Pendekatan Praktis*. Jakarta: Erlangga
- Sova Evie, & Dwi Yogyakarta Suswinarto. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan dengan Kelengkapan Dokumentasi Keperawatan Oleh Perawat Pelaksana Di Ruang Igd Rsud Mokopido Tolitoli. *Prosiding Poltekkes Kemenkes Palu*, 1(1), 6–17.
- Retrieved from <http://jurnal.poltekkespalu.ac.id/index.php/PPK/P/article/view/3>
- Tampubolon, 2020. (TAHAP-TAHAP PROSES KEPERAWATAN DALAM PENGOPTIMALAN ASUHAN KEPERAWATAN)
- Wiratikusuma, Y, dkk (2023). *Buku Manajemen Resiko*. Kolaborasi dengan beberapa penulis. Penerbit Global Eksekutif Teknologi.
- Wiratikusuma, Y., Acihayati, J. P., & Supardi, S. (2023). THE EFFECT OF NURSING ROUND TRAINING ON PATIENT SATISFACTION IN NURSING SERVICES AT RS X JAKARTA. *JURNAL MUTIARA NERS*, 6(1), 34–45. <https://doi.org/10.51544/jmn.v6i1.3399>
- World Health Organization (WHO). *Kesehatan Tiroid*. Amerika: WHO; 2012. p305-308. *Censuswide. Thyroid Disorder Awareness International Survey (ExecutiveSummary)*. Commissioned by Merck; 2017. P10
- YANTI, N. SERVICE QUALITY DALAM MENGUKUR KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM IBNU SINA KECAMATAN INDRAPURI.
- UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 38 TAHUN 2014 TENTANG KEPERAWATAN
- Zees, R. F., Luawo, H. P., & Thalib, R. (2022). *Discharge Planning Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit*. *Nursing Care*, 7, 2.