



**STIKES BETHESDA YAKKUM YOGYAKARTA**

**HUBUNGAN DISIPLIN KERJA DENGAN *QUALITY OF CARE*  
PERAWAT DI INSTALASI GAWAT DARURAT  
RUMAH SAKIT MARDI WALUYO  
LAMPUNG TAHUN 2023**

**NASKAH PUBLIKASI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Keperawatan**

**WILLY FERDIYANTO**

**2203021**

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN  
STIKES BETHESDA YAKKUM  
YOGYAKARTA  
TAHUN 2024**

NASKAH PUBLIKASI

HUBUNGAN DISIPLIN KERJA DENGAN *QUALITY OF CARE*  
PERAWAT DI INSTALASI GAWAT DARURAT  
RUMAH SAKIT MARDI WALUYO  
LAMPUNG TAHUN 2023

Disusun oleh:

WILLY FERDIYANTO

2203021

Telah melalui Sidang Skripsi pada: 23 November 2023

**Ketua Penguji** :

I Wayan Sudarta, S. Kep., Ns., M. Kep.

**Penguji I** :

Isnanto, S. Kep., Ns., MAM.

**Penguji II**

Ch. Hatri Istiarihi, S. Kep., Ns., M. Kep., Sp. Kep. MB., Ph. D. Ns.

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sarjana Keperawatan  
STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta



(Indah Prawesti, S. Kep., Ns., M. Kep)



***The Relationship between Work Discipline and Quality of Nursing Care in  
Emergency Department of Mardi Waluyo Hospital 2023***

Willy Ferdianto<sup>1</sup> Ch. Hatri Istiarini<sup>2</sup>

**ABSTRACT**

**Background:** Work disciplines is an indicator of assessing quality of care. Non-disciplinary attitude of nurse at work, it can make a bad image in hospital service. The poor quality of care lead to an error in implementation of the diagnosis to result in death. The results of researcher's interview with Head Nurse and 5 nurses, found that enhancement of work discipline's violation, like a lateness and time off who exceed.

**Purpose:** To determine the relationship between work discipline and quality of nursing care in Emergency Department of Mardi Waluyo Hospital 2023.

**Method:** The design of this study uses a quantitative correlation with a cross-sectional approach. The samples in this study were all nurses in Emergency Department of Mardi Waluyo Hospital is 32 peoples by total populations, with a questionnaire measuring instrument.

**Results:** Most the respondents were female nurses aged 31-40 years with Diploma in nursing and had a work time > 5 years, there's also a strong relationship between work discipline and quality of nursing care.

**Conclusion:** There was have relationship between work discipline and quality of nursing care in Emergency Department of Mardi Waluyo Hospital 2023, with a strong categories relationship.

**Suggestion:** The next researcher is advised to study other factors that can affect quality of care.

**Keywords:** work discipline-quality of care-nursing  
xvi+77+15 table+2 schemes+15 appendix

**Literature:** 36, 2013-2023

## Hubungan Disiplin Kerja dengan *Quality of Care* Perawat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Mardi Waluyo Lampung Tahun 2023

Willy Ferdianto<sup>1</sup> Ch. Hatri Istiarini<sup>2</sup>

### ABSTRAK

**Latar Belakang:** Disiplin kerja merupakan indikator dalam menilai kualitas perawatan. Sikap tidak disiplin perawat dalam bekerja, dapat menjadikan citra buruk pada pelayanan di rumah sakit. Kualitas perawatan yang buruk menyebabkan kesalahan penegakan diagnosa hingga mengakibatkan kematian. Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Ruang IGD dan 5 perawat, didapatkan peningkatan pelanggaran disiplin kerja, seperti keterlambatan dan waktu istirahat melebihi ketentuan.

**Tujuan:** Untuk mengetahui hubungan disiplin kerja dengan *quality of care* perawat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Mardi Waluyo Lampung tahun 2023.

**Metode:** Desain penelitian ini menggunakan kuantitatif korelasi dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat di IGD RS Mardi Waluyo Lampung, dengan jumlah 32 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *total sampling*. Total sampel berjumlah 32 responden dengan alat ukur kuesioner.

**Hasil:** Sebagian besar responden adalah perawat perempuan berusia 31-40 tahun dengan pendidikan D3 Keperawatan dan memiliki masa kerja > 5 tahun, serta ada hubungan yang erat antara disiplin kerja dengan *quality of care* perawat.

**Kesimpulan:** Ada hubungan disiplin kerja dengan *quality of care* perawat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Mardi Waluyo Lampung tahun 2023, dengan keeratan hubungan kategori kuat.

**Saran:** Peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti faktor lain yang dapat memengaruhi *quality of care*.

**Kata Kunci:** disiplin kerja-*quality of care*-perawat  
xvi+77+15 tabel+2 skema+15 lampiran

**Kepustakaan:** 36, 2013-2023

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan keperawatan adalah suatu pelayanan profesional bagian dari integral layanan kesehatan untuk individu, keluarga, maupun komunitas yang didasarkan pada ilmu keperawatan. *Universal Health Coverage (UHC) Harvard University* tahun 2018 mengatakan bahwa 45% kesalahan penegakan diagnosa akibat dari kualitas pelayanan keperawatan yang buruk. *Nursing Scientific Journal* (2021) mengemukakan 5,7 - 8,4 juta orang meninggal akibat pelayanan keperawatan yang buruk. Kualitas pelayanan keperawatan dapat dianggap bermutu apabila memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh rumah sakit atau organisasi kesehatan. *Quality of Care* dapat diukur melalui kompetensi (*competence*), kepedulian (*caring*), profesionalisme (*professionalism*), dan sikap (*demeanor*) (Izumi et al, 2010).

Disiplin kerja dapat dijadikan sebagai indikator dalam menilai kualitas perawatan. Indikator penilaian disiplin kerja meliputi tingkat absensi, mematuhi aturan perusahaan, penggunaan waktu secara efektif, tanggung jawab, komitmen, dan kewajiban (Rivai, Veithzal, 2013). Data *University of Turku*, terdapat 324 kasus ketidaksiplinan perawat dalam bekerja pada tahun 2022. Kepala Ruang IGD RS Mardi Waluyo Lampung, mengatakan sikap tidak disiplin perawat di IGD RS Mardi Waluyo Lampung dari periode Februari-Maret 2023 mengalami kenaikan 9,37% dari 32 perawat. Sesuai fenomena permasalahan disiplin kerja dan *quality of care* perawat, maka peneliti melakukan penelitian tentang Hubungan Disiplin Kerja dengan *Quality of Care* Perawat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Mardi Waluyo Lampung Tahun 2023.

## **METODE**

Desain penelitian ini adalah penelitian kuantitatif korelasional dengan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian ini dilakukan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Mardi Waluyo Lampung pada 18-20 September 2023. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh perawat di IGD RS Mardi Waluyo Lampung yang berjumlah 32 orang dengan metode pengambilan sampling penelitian menggunakan *total population*. Alat ukur pada penelitian ini adalah kuesioner Disiplin Kerja dan *The*

*Quality of Nursing Care Scale Turkish Version*, yang telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas oleh peneliti sebelumnya, serta teknik analisa data menggunakan *Spearman Rho Test*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL

Analisis data dalam penelitian ini meliputi analisis karakteristik responden dan analisis deskriptif, dengan hasil menunjukkan bahwa karakteristik responden perawat berdasarkan jenis kelamin yaitu sebagian besar berjenis kelamin perempuan sebanyak 19 responden (59,4%), dan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 13 responden (40,6%). Responden berusia 31-40 tahun sebanyak 18 responden (56,2%) dan responden berusia 20-30 tahun sebanyak 14 responden (43,8%). Tingkat pendidikan responden didominasi dengan D3 Keperawatan sebanyak 25 responden (78,1%), dan responden yang memiliki tingkat pendidikan S1 Keperawatan + Ners sebanyak 7 responden (21,9%). Masa kerja responden > 5 tahun sebanyak 23 responden (71,9%), sedangkan responden dengan masa kerja ≤ 5 tahun sebanyak 9 responden (28,1%).

Tabel 1. Hubungan Disiplin Kerja dengan *Quality of Care* Perawat di IGD Rumah Sakit Mardi Waluyo Lampung tahun 2023

Disiplin Kerja	Quality of Care			Total	Taraf Signifikasi ( $\alpha$ )
	Rendah	Sedang	Tinggi		
Rendah	0	0	0	0	0,05
Sedang	0	5	0	5	0,05
Tinggi	0	2	25	27	0,05
Total	0	7	25	32	0,05

Sumber: Data Primer Terolah 2023

Tabel 1 menunjukkan bahwa responden dengan disiplin kerja tinggi dengan *quality of care* tinggi sebanyak 25 responden, sedangkan responden dengan disiplin kerja tinggi dengan *quality of care* sedang sebanyak 2 responden. Responden dengan disiplin kerja sedang dengan *quality of care* sedang sebanyak 5 responden,

sedangkan tidak ada responden dengan disiplin kerja sedang dengan *quality of care* tinggi.

Tabel 2. Hubungan Disiplin Kerja dengan *Quality of Care* Perawat di IGD Rumah Sakit Mardi Waluyo Lampung Tahun 2023

<b>Disiplin Kerja – Quality of Care</b>		<b>Spearman Rho</b>	<b>Disiplin Kerja</b>	<b>Quality of Care</b>
<b>Quality Of Care – Disiplin Kerja</b>		<i>Correlation Coefficient</i>	1,000	0,813
		<i>Sig. (2-tailed)</i>	.	0,000
		N	32	32
		<i>Correlation Coefficient</i>	0,813	1,000
		<i>Sig. (2-tailed)</i>	0,000	.
<b>Spearman Rho</b>		N	32	32

Sumber: Data Primer Terolah 2023

Table 2 menunjukkan bahwa hubungan disiplin kerja dengan *quality of care* perawat di IGD RS Mardi Waluyo Lampung tahun 2023 yang dianalisis menggunakan *spearman rho* berdasarkan 32 responden. Setelah dilakukan uji *spearman rho* didapatkan nilai koefisien korelasi yaitu 0,813. Nilai koefisien korelasi 0,813 berada dalam rentang kategori  $0,7 \leq \rho < 0,9$  sehingga dapat ditarik kesimpulan hubungan antar variabel berkorelasi kuat. Nilai koefisien korelasi 0,813 bernilai positif, maka hubungan kedua variabel searah.

## PEMBAHASAN

*World Health Organization* (2021) menyebutkan bahwa jumlah perawat di wilayah Asia Tenggara terdapat 82% perawat berjenis kelamin perempuan dan 18% perawat berjenis kelamin laki-laki. WHO (2023) mengatakan bahwa jumlah perawat di Indonesia 72,2% berjenis kelamin perempuan dan 27,8% berjenis kelamin laki-laki.

Hasil penelitian didapatkan bahwa perawat didominasi berjenis kelamin perempuan, baik di wilayah Asia Tenggara termasuk Indonesia maupun di IGD RS Mardi Waluyo Lampung. Jumlah perawat perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki, dikarenakan dalam sejarah perkembangan profesi keperawatan dipelopori oleh perempuan. Sejarah perkembangan perawat membentuk *stereotype* bahwa profesi perawat dipandang lebih cocok dilakukan oleh seorang perempuan. *International Labour Organization* (ILO) mengklasifikasikan usia kerja menjadi usia kerja produktif dan usia kerja non produktif. Usia kerja produktif yaitu 15-64 tahun, sedangkan usia non produktif adalah < 15 tahun dan > 64 tahun. *National Nursing Workforce Survey*, bahwa jumlah perawat berusia 30-40 tahun memiliki persentase 46,4% dari total keseluruhan perawat berdasarkan usia di dunia.

Pendidikan keperawatan pada jenjang D3 Keperawatan lebih tinggi dibandingkan dengan S1 Keperawatan dan Profesi Ners, dikarenakan perbandingan jumlah penyedia program studi keperawatan Indonesia didominasi oleh pendidikan vokasional. Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PPDIKTI) tahun 2023 menyatakan bahwa terdapat 575 Perguruan Tinggi yang menyediakan program studi D3 Keperawatan, sedangkan 332 Perguruan Tinggi yang memiliki program studi S1 Keperawatan dan Profesi Ners. Masa kerja kerja responden perawat > 5 tahun dikarenakan adanya kredensial yang dilakukan setiap 5 tahun, dan tidak diterapkannya sistem rotasi atau *rolling* bagi perawat sebagai proses penyegaran. Di IGD RS Mardi Waluyo Lampung masa kerja perawat > 5 tahun lebih tinggi dibandingkan dengan  $\leq 5$  tahun, dikarenakan IGD merupakan ruangan keperawatan kritis yang memerlukan pelatihan khusus bagi perawat, sehingga cukup sulit untuk dilakukan rotasi oleh pihak manajemen rumah sakit.

(Kurnia & Fadilah, 2023) menjelaskan bahwa disiplin kerja perawat dalam kategori tinggi dipengaruhi oleh faktor usia > 30 tahun dan masa kerja > 5 tahun, sehingga membuktikan bahwa perawat memiliki pengalaman dan telah mengetahui tata tertib yang ditetapkan oleh manajemen rumah sakit. Sikap disiplin terbentuk dari rutinitas yang dilakukan perawat dalam menaati aturan dan tata tertib yang berlaku di rumah



sakit. (Royani & Astuti, 2022) mengatakan bahwa *quality of care* perawat tinggi dikarenakan sikap empati perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien. (Fadilah & Yusianto, 2019) berpendapat bahwa *quality of care* perawat tinggi disebabkan oleh sikap profesional perawat dalam bekerja dan keterampilan perawat dalam melakukan tindakan keperawatan. (Stavropoulou & Rovithis, 2022) menjelaskan bahwa *quality of care* yang baik adalah pelayanan yang holistik dalam memenuhi kebutuhan pasien berdasarkan kompetensi dan sikap profesional perawat.

Pengambilan keputusan dalam uji *spearman rho* dilakukan dengan menilai korelasi, arah hubungan, signifikansi dan keeratan hubungan, serta daerah penolakan hipotesis. Hasil analisis menggunakan uji *spearman rho* dalam penelitian ini didapatkan bahwa terdapat hubungan yang bernilai positif antar kedua variabel dengan tingkat keeratan hubungan dalam kategori kuat. Hipotesis nol ( $H_0$ ) pada penelitian ini ditolak dan Hipotesis alfa ( $H_a$ ) diterima, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan disiplin kerja dengan *quality of care* perawat di IGD RS Mardi Waluyo Lampung yang memiliki keeratan hubungan dalam kategori kuat.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **KESIMPULAN**

Penelitian ini meneliti tentang hubungan disiplin kerja dengan *quality of care* perawat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Mardi Waluyo Lampung, dengan kesimpulan dalam penelitian ini adalah karakteristik responden sebagian besar perawat di IGD RS Mardi Waluyo Lampung berjenis kelamin perempuan, berusia 31-40 tahun, memiliki tingkat pendidikan terakhir Diploma 3 Keperawatan, dengan masa kerja > 5 tahun. Kategori disiplin kerja menunjukkan sebagian besar disiplin kerja perawat di IGD RS Mardi Waluyo Lampung dalam kategori tinggi sebanyak 84,4% dan sebagian kecil berada pada kategori sedang sebanyak 15,6%. Kategori *Quality of care* perawat di IGD RS Mardi Waluyo Lampung menunjukkan responden dalam kategori *quality of care* tinggi sebanyak 78,1% dan responden

dengan *quality of care* sedang sebanyak 21,9%. Peneliti melakukan analisis data menggunakan uji *Spearman Rho* pada 32 responden didapatkan hasil penelitian yaitu ada hubungan disiplin kerja dengan *quality of care* perawat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Mardi Waluyo Lampung tahun 2023, dan memiliki keeratan hubungan antar variabel dalam kategori kuat.

## **SARAN**

1. Bagi RS Mardi Waluyo Lampung: Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen RS Mardi Waluyo Lampung dalam menilai disiplin kerja perawat, serta dapat menjadi salah satu strategi manajemen dalam menilai *quality of care* perawat dalam melayani pasien di RS Mardi Waluyo Lampung.
2. Bagi STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta: Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi suatu masukan untuk perkembangan ilmu keperawatan khususnya dalam bidang manajemen keperawatan, serta dapat dijadikan sumber informasi dan referensi tentang hubungan disiplin kerja dengan *quality of care* perawat serta dapat menambah bahan kepustakaan di STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta.
3. Bagi Peneliti: Hasil penelitian ini dapat dijadikan tambahan pengetahuan dalam bidang keperawatan khususnya tentang disiplin kerja dengan *quality of care* perawat.
4. Bagi Peneliti Lain: Peneliti selanjutnya jika akan melakukan penelitian tentang disiplin kerja dengan *quality of care* perawat perlu memperhatikan jumlah populasi, beban kerja, dan standar operasional prosedur (SOP) yang dimiliki oleh tempat penelitian.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Pada kesempatan ini secara khusus, perkenankan peneliti menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih kepada:

1. RS Mardi Waluyo Lampung yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti untuk melakukan penelitian disiplin kerja dengan *quality of care* perawat.
2. STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta yang telah memberikan fasilitas dan izin bagi peneliti untuk melaksanakan proses penelitian.
3. Dosen Pembimbing dan Penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun bagi peneliti.
4. Seluruh pihak yang terlibat dan membantu dalam proses penelitian.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, F. (2019). *Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia*. UISU Press. lppm@uisu.ac.id
- Andayani, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat. *Jurnal Motivasi*, 1(1), 11–21. <https://doi.org/https://doi.org/10.32502/mti.v6i1.3407>
- Arifah, M., Safrizal, H., & AS, F. (2020). Disiplin Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Perawat Melalui Motivasi Sebagai Variabel Intervening. *Management and Business Review*, 4(2), 88–98. <https://doi.org/https://doi.org/10.21067/mbr.v4i2.5177>
- Awaluddin. (2020). Hubungan Pendidikan dan Lama Kerja dengan Tingkat Kecemasan Perawat dalam Penanganan Pasien Gawat Darurat di RSUD Sawerigading Kota Palopo Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Luwu Raya*, 6(2), 5–12. <http://jurnalstikesluwuraya.ac.id/index.php/eq/article/view/5/3>
- BPK RI. (2014). *UU No. 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan*. Pemerintah Indonesia.
- Erizal, & Dirgantini, N. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien pada Pandemi Covid-19 di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal EduKes*, 3(1), 100–109. <https://doi.org/https://doi.org/10.52136/edukes.v3i1.353>
- Fadilah, A., & Yusianto, W. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan

- dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. *Cendekia Utama*, 8(1), 35–44.
- Fuseini, A., Bayi, R., Alhassan, A., & Atommlana, J. (2022). Satisfaction with the quality of nursing care among older adults during acute hospitalization in Ghana. *Wiley Journals*, 9(1), 1286–1293. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/nop2.1169>
- Hammond, B., & Zimmermann, P. (2018). *Keperawatan Gawat Darurat dan Bencana* (A. Kurniati, Y. Trisyani, & S. Theresia (eds.); 7th ed.). ELSEVIER.
- Hardani, Auliya, N., Andriani, H., Fardani, R., Ustiawaty, J., Utami, E., Sukmana, D., & Istiqomah, R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (H. Abadi (ed.)). CV. Pustaka Ilmu.
- Hariati. (2022). Konsep dan Prinsip Etik yang Mendasari Profesi Keperawatan. In M. Sari (Ed.), *Etika Keperawatan* (pp. 18–26). PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Hulwani, T., Kataren, O., Sembiring, E., Zulfendri, & Manurung, K. (2022). Hubungan Disiplin dan Kompetensi dengan Kinerja Perawat Unit Pelayanan Khusus di RSUD Kota Langsa. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(1), 58–67.
- Izumi, S., Baggs, J., & Knafi, K. (2010). Quality Nursing Care for Hospitalized Patients with Advanced Illness: Concept Development. *Res Nurs Health*, 33(4), 299–315. <https://doi.org/10.1002/nur.20391>
- KEMENKES, R. (2022). *Profil Kesehatan Indonesia 2021*. Pemerintah Indonesia.
- Khaeruman. (2021). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA: Konsep & Studi Kasus*. CV. AA. RIZKY.
- Kurnia, G., & Fadilah, R. (2023). Hubungan Motivasi Kerja dengan Disiplin Kerja Perawat. *Jurnal Stikes Aisyiyah Palembang*, 15(1), 67–73. <https://doi.org/https://doi.org/10.36729/bi.v15i1.1063>
- Li, M., Tang, H., & Liu, X. (2023). Primary Care Team and Its Association with Quality of Care for People with Multimorbidity: A Systematic Review. *BMC Primary Care*, 24(20), 1–16. <https://doi.org/https://doi.org/10.1186/s12875-023-01968-z>
- Mardijanto, S., & Santoni, I. (2018). Hubungan Lama Rotasi Kerja dengan Kinerja

Perawat dalam Pelaksanaan Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit Bina Sehat Jember. *Jurnal Kesehatan Dr. Soebandi*, 4(2), 261–267.

Nur, M., Yusuf, S., & Rusman, A. (2021). Analysis of Health Performance Improvement Through the Development of Human Resources in Dinas Kesehatan, Sidrap District. *Jurnal JIMK*, 4(2), 190–200. <https://doi.org/https://doi.org/10.31850/makes.v4i2.557>

Nurjanah. (2015). Faktor Risiko Terjadinya Tuberkulosis Paru Usia Produktif (15-49 Tahun) di Indonesia. *Media Litbangkes*, 25(3), 165–170.

PERMENKES, R. (2013). *PERMENKES No. 49 Tahun 2013 tentang Komite Keperawatan Rumah Sakit*. KEMENKES RI. [https://bprs.kemkes.go.id/v1/uploads/pdf/files/peraturan/27 PMK No. 49 ttg Komite Keperawatan RS.pdf](https://bprs.kemkes.go.id/v1/uploads/pdf/files/peraturan/27%20PMK%20No.%2049%20ttg%20Komite%20Keperawatan%20RS.pdf)

Potter, P., & Perry, A. (2020). *Dasar-Dasar Keperawatan* (E. Novieastari, K. Ibrahim, Deswani, & S. Ramdaniati (eds.); 9th ed.). ELSEVIER.

Purwanza, S., Anggreyanti, I., & Witowo, C. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan dan Peran Perawat terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 7(4), 203–206. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30651/jkm.v7i4.14348>

Putri, D. N., Fitriyana, S., & Trisnadi, S. (2022). Hubungan Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Perawat Ruang Rawat Inap di RSUD Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya. *Medical Science*, 2(2), 839–847. <https://doi.org/https://doi.org/10.29313/bcsms.v2i2.ID>

Royani, & Astuti, I. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit X Jakarta Barat Tahun 2022. *Jurnal Kesehatan STIKes IMC Bintaro*, 5(1), 20–25. <http://jurnal.stikesimcbintaro.ac.id/index.php/djs/article/view/150>

Silmi, F. (2021). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kedisiplinan Perawat Dalam Pelayanan Keperawatan Di Rawat Inap RSUD Solok Selatan Tahun 2019. *Jurnal Citra Ranah Medika*, 1(1), 1–13. <https://ejournal.stikes-ranahminang.ac.id>

Smiley, R., Allgeyer, R., Shobo, Y., Lyons, K., Letourneau, R., Zhong, E., Ozturk,

- N., & Alexander, M. (2023). The 2022 National Nursing Workforce Survey. *Journal of Nursing Regulation*, 14(1), 1–90. [www.journalofnursingregulation.com](http://www.journalofnursingregulation.com)
- Stavropoulou, A., & Rovithis, M. (2022). What Quality of Care Means? Exploring Clinical Nurses' Perceptions on the Concept of Quality Care: A Qualitative Study. *Clin Pract Journal*, 12(4), 468–481. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390%2Fclinpract12040051>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Jawa Barat: Bandung Alfabeta.
- Vigil, Delia., Rios, Carlos. (2022). *Quality of Care in the EsSalud Emergency Service, Northern Region, Peru*. *Journal of Medicine and Life* 15(12):1563-1568. [DOI:10.25122/jml-2021-0254](https://doi.org/10.25122/jml-2021-0254).
- World Health Organization. (2022). *Quality of Care*. Diakses pada Mei 2023 di <https://www.who.int/health-topics/quality-of-care>.
- Yunia, Noorma. (2021). *Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Perguruan Tinggi Vigil*, Delia., Rios, Carlos. (2022). *Quality of Care in the EsSalud Emergency Service, Northern Region, Peru*. *Journal of Medicine and Life* 15(12):1563-1568. [DOI:10.25122/jml-2021-0254](https://doi.org/10.25122/jml-2021-0254).
- World Health Organization. (2022). *Quality of Care*. Diakses pada Mei 2023 di <https://www.who.int/health-topics/quality-of-care>.
- Yunia, Noorma. (2021). *Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Perguruan Tinggi La Tansa Mashiro*. *Jurnal Aksioma Al-Musaqoh* 4(1):12-25. Diakses pada 8 Agustus 2023 di <https://www.bing.com/search?q=pengaruh+disiplin+kerja+terhadap+kinerja+karyawan++pada+perguruan+tinggi+la+tansa+mashiro&form=annth1&refig=9f1b75813abf471bbe1bdab879215209>.) *La Tansa Mashiro*. *Jurnal Aksioma Al-Musaqoh* 4(1):12-25. Diakses pada 8 Agustus 2023 di <https://www.bing.com/search?q=pengaruh+disiplin+kerja+terhadap+kinerja+karyawan++pada+perguruan+tinggi+la+tansa+mashiro&form=annth1&refig=9f1b75813abf471bbe1bdab879215209>.