TRANSPUBLIKA
Precise. Resilience. Felicitous.

**Portal Riset dan Inovasi Pengabdian Masyarakat**
https://ojs.transpublika.com/index.php/PRIMA
Online ISSN 2809-7939 | Print ISSN 2809-8218

https://doi.org/10.55047/prima.v4i4.1931

Original Article

# Peningkatan Perilaku Perawat dalam Pelaksanaan Keselamatan Pasien Melalui Program Supervisi Karu di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit B Karawang

**Lilis Suryani**

Manajemen Keperawatan, Universitas Horizon Indonesia
Email: lilis.suryanifa@gmail.com

**Received : 05 August - 2025**
**Accepted : 02 September - 2025**
**Published online : 09 September - 2025**

## Abstract

Patient safety is a key indicator of hospital service quality that must be prioritised by healthcare workers. Nurses, as the frontline providers of care, play an important role in ensuring the implementation of patient safety standards. One factor that influences the successful implementation of patient safety is ward supervisor supervision. This study aims to analyse the effect of ward supervisor supervision on the behaviour of nursing staff in implementing patient safety in the inpatient ward of Bayukarta Hospital, Karawang. This study uses a quantitative approach with a descriptive analytical cross-sectional design. A sample of 53 nurses was determined based on the established inclusion criteria. Data were collected using questionnaires and analysed using the chi-square test. The results showed a significant relationship between ward supervisor supervision and nurse behaviour in the implementation of patient safety (p=0.000; OR=27.00). These findings confirm that effective supervision can improve nurses' compliance and responsibility in implementing patient safety standards. Therefore, hospitals need to strengthen the role of ward supervisors through structured, continuous supervision accompanied by evaluation to foster a culture of patient safety and improve the quality of nursing services.

**Keywords**: Patient Safety, Supervision, Nurse Behaviour.

## Abstrak

Keselamatan pasien merupakan indikator utama mutu layanan rumah sakit yang harus diprioritaskan oleh tenaga kesehatan. Perawat pelaksana, selaku garda terdepan dalam penyelenggaraan layanan asuhan, memegang peranan esensial dalam menjamin terwujudnya standar keselamatan pasien. Salah satu determinan krusial yang memengaruhi keberhasilan implementasi keselamatan pasien ialah supervisi dari kepala ruang. Penelitian ini bermaksud mengkaji korelasi pengawasan kepala ruang terhadap perilaku perawat pelaksana dalam pengaktualisasian keselamatan pasien di unit rawat inap Rumah Sakit Bayukarta Karawang. Metodologi penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan deskriptif analitik tipe cross sectional. Sampel penelitian berjumlah 53 perawat yang dipilih berdasarkan kriteria inklusi tertentu. Data diperoleh melalui instrumen kuesioner dan dianalisis dengan uji chi-square. Hasil kajian memperlihatkan adanya asosiasi yang signifikan antara supervisi kepala ruang dengan perilaku perawat dalam penerapan keselamatan pasien (p=0,000; OR=27,00). Temuan ini mengafirmasi bahwa supervisi yang terstruktur mampu meningkatkan kepatuhan sekaligus akuntabilitas perawat dalam menunaikan standar keselamatan pasien. Dengan demikian, institusi rumah sakit disarankan memperkuat peran kepala ruang melalui pola supervisi yang sistematis, berkesinambungan, serta disertai mekanisme evaluasi demi menumbuhkan kultur keselamatan pasien dan mengoptimalkan mutu pelayanan keperawatan.

**Kata Kunci**: Keselamatan Pasien, Supervisi, Perilaku Perawat.

Copyright: © 2025 by the authors.
This is an open access article distributed under the terms and conditions of the CC BY 4.0.

# 1. Pendahuluan

Setiap institusi rumah sakit, baik di level pusat, provinsi, maupun daerah, berkewajiban membentuk Tim Keselamatan Pasien Rumah Sakit (PKRS). Partisipasi aktif pimpinan memiliki urgensi yang tinggi dalam memberikan edukasi kepada perawat pelaksana sekaligus menjalin komunikasi yang konstruktif, sehingga perawat mampu menampilkan perilaku profesional dalam implementasi keselamatan pasien. Keberhasilan program keselamatan pasien menjadi fondasi dalam pemenuhan standar mutu layanan rumah sakit. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus bersifat aman, bermutu, non-diskriminatif, efektif, serta berorientasi pada kepentingan pasien. Apabila aspek kualitas diabaikan, maka berpotensi memunculkan adverse events atau kejadian yang tidak diharapkan (Lake et al., 2016).

Insiden Kejadian Tidak Diharapkan (KTD) masih kerap ditemukan di berbagai rumah sakit. Berdasarkan data WHO, diketahui bahwa satu dari sepuluh pasien di negara maju mengalami kerugian saat memperoleh pelayanan kesehatan. Laporan KKP-RS pada periode Januari-April 2011 memperlihatkan bahwa Provinsi Jawa Barat menempati posisi tertinggi dengan proporsi KTD sebesar 23,6%, disusul oleh Banten dan Jawa Tengah masing-masing 20%, DKI Jakarta 5,15%, Bali 6,6%, serta Jawa Timur 1,33%. Lebih dari 70% kasus KTD ditimbulkan oleh faktor prosedural, kelemahan dalam dokumentasi, serta kesalahan medikasi, yang pada hakikatnya dapat diminimalisasi melalui penerapan standar International Patient Safety Goals (IPSG) dalam akreditasi Joint Commission International (JCI).

Pasien menjadi entitas yang rentan terhadap praktik pelayanan yang tidak aman, terutama dari tenaga keperawatan yang menjalankan fungsi selama 24 jam penuh. Berdasarkan Permenkes No. 791 Tahun 2009, rekrutmen serta penempatan sumber daya manusia bidang kesehatan wajib dilaksanakan dengan asas profesionalisme dan berlandaskan standar kompetensi yang tegas. Perawat dengan latar pendidikan lebih tinggi memiliki kapabilitas penalaran yang lebih matang dalam menyelesaikan permasalahan yang dijumpai dalam praktik klinis (Ouslander et al., 2011). Perawat pelaksana merupakan sumber daya kompeten yang harus disediakan rumah sakit (Suaedi, 2017). Optimalisasi mutu keselamatan pasien sangat ditentukan oleh kontribusi perawat, mengingat posisi mereka sebagai ujung tombak dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Oleh sebab itu, kapasitas pendidikan, keluasan pengetahuan, serta keterampilan klinis perawat perlu terus diasah agar mampu menyelenggarakan asuhan berorientasi keselamatan pasien secara paripurna sekaligus berkolaborasi dalam tim multidisipliner (Hill, 2010).

Perawat pelaksana yang memiliki tingkat pengetahuan memadai cenderung menampilkan perilaku yang konstruktif dalam mengimplementasikan keselamatan pasien. Perilaku tersebut meliputi rangkaian tindakan, aktivitas, pengalaman, serta interaksi individu dengan lingkungannya, yang terefleksikan melalui aspek kognitif, afektif, dan psikomotor dalam praktik sehari-hari (Notoatmodjo, 2005; Choo et al., 2010). Perawat dituntut untuk mengharmonisasikan pengetahuan, keterampilan, serta tindakan yang berorientasi pada keselamatan pasien. Sikap dan perilaku perawat memiliki kontribusi esensial dalam upaya preventif, pengendalian, sekaligus peningkatan mutu keselamatan pasien.

Manifestasi perilaku perawat pelaksana yang optimal sangat dipengaruhi oleh eksistensi peran kepala ruang. Kepala ruang merupakan tenaga keperawatan profesional yang diberi mandat dan otoritas dalam mengatur serta mengoordinasikan seluruh aktivitas pelayanan keperawatan di unit rawat inap (Marquis & Huston, 2009). Sebagai manajer pada lini operasional terbawah, kepala ruang memiliki tanggung jawab dalam mengatur dinamika organisasi agar selaras dengan harapan dan tujuan yang telah ditetapkan. Peran kepala ruang,

menurut Mintzberg (1973), mencakup sepuluh fungsi yang saling berinteraksi dan dapat diklasifikasikan ke dalam tiga ranah utama, yakni peran interpersonal, peran informasional, serta peran dalam pengambilan keputusan (Gillies, 1994; Miri et al., 2015).

Eksistensi peran kepala ruang memiliki signifikansi tinggi dalam mewujudkan mutu pelayanan yang prima. Kepala ruang yang abai dalam memberikan arahan, masukan, maupun dorongan motivasional berpotensi mengakibatkan implementasi keselamatan pasien berjalan kurang optimal. Sebaliknya, kepala ruang yang menunaikan fungsinya secara paripurna mampu mendorong peningkatan perilaku profesional perawat pelaksana. Relasi yang terjalin erat antara kepala ruang dan perawat membuka ruang bagi proses edukasi timbal balik, yang pada akhirnya dapat mengakselerasi peningkatan pengetahuan, sikap, serta kedisiplinan tenaga keperawatan (Darawad & Al-Hussami, 2013). Pengetahuan semata tidaklah memadai untuk mengubah keyakinan; legitimasi dan kepercayaan yang diberikan atasan turut berperan sebagai penguat dalam membentuk perilaku staf.

Berdasarkan wawancara dengan perawat di RS B Karawang, supervisi yang dilakukan kepala ruang masih terbatas pada pengawasan dan pengarahan selama operan, tanpa evaluasi formal. Sanksi yang diberikan hanya berupa teguran langsung, sehingga penerapan sasaran keselamatan pasien belum optimal. Kepala ruang yang masih mengerjakan tugas fungsional membutuhkan dukungan tim PPI RS dan tim mutu untuk supervisi penerapan keselamatan pasien.

Bertolak dari uraian tersebut, urgensi penelitian mengenai pengaruh supervisi kepala ruang terhadap perilaku perawat dalam implementasi keselamatan pasien di unit rawat inap RS B Karawang menjadi relevan untuk dilakukan. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan bagi manajemen rumah sakit dalam menyempurnakan mekanisme supervisi sekaligus mendukung perawat dalam meningkatkan perilaku keselamatan pasien sesuai standar yang berlaku, sehingga mutu pelayanan serta jaminan keselamatan pasien dapat terpelihara secara optimal.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kategori kuantitatif dengan rancangan deskriptif-analitik, yang bertujuan memaparkan karakteristik objek penelitian berdasarkan data atau sampel yang diperoleh apa adanya tanpa menarik generalisasi yang luas. Desain penelitian menggunakan pendekatan cross-sectional, yakni pengukuran antara faktor risiko dan akibat dilakukan secara bersamaan pada satu kurun waktu tertentu *(point time approach)* (Notoatmodjo, 2012).

### 2.1. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh perawat pelaksana yang berpraktik di unit rawat inap Rumah Sakit B Karawang, dengan jumlah keseluruhan sebanyak 113 individu.

Sampel ditentukan berdasarkan kriteria berikut:

1) Kriteria inklusi: Perawat pelaksana yang bertugas di ruang rawat inap Rumah Sakit B Karawang.
2) Kriteria eksklusi: Perawat yang sedang cuti, mengikuti pelatihan, atau izin belajar selama waktu penelitian.

### 2.2. Instrumen Penelitian

Variabel pokok dalam penelitian ini terdiri atas supervisi kepala ruang serta perilaku perawat dalam implementasi keselamatan pasien. Instrumen pengukuran yang digunakan berupa kuesioner terstruktur, yang sebelumnya telah melalui uji validitas dan reliabilitas

untuk menjamin ketepatan serta konsistensi data. Kuesioner supervisi kepala ruang mencakup aspek interpersonal, informasional, dan pengambilan keputusan, sedangkan kuesioner perilaku perawat mencakup pengetahuan, sikap, dan tindakan terkait keselamatan pasien.

### 2.3. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui pendistribusian kuesioner langsung kepada perawat pelaksana yang memenuhi kriteria sampel. Selain kuesioner, observasi langsung juga dilakukan untuk memverifikasi perilaku perawat dalam penerapan keselamatan pasien di lapangan.

### 2.4. Tahapan Pelaksanaan Penelitian

1) Persiapan instrumen penelitian, termasuk validasi dan uji reliabilitas kuesioner.
2) Pengambilan izin dari manajemen rumah sakit dan briefing kepada perawat terkait tujuan penelitian.
3) Pendataan populasi dan pemilihan sampel berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi.
4) Distribusi kuesioner dan pengumpulan data observasi.
5) Pengecekan kelengkapan data dan pengolahan data untuk analisis deskriptif dan analitik.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1. Hasil Penelitian

#### 3.1.1. Analisa Univariat

Analisis univariat pada penelitian ini memaparkan secara deskriptif karakteristik variabel-variabel yang diteliti, meliputi variabel independen yakni supervisi. Adapun hasil analisis univariat disajikan sebagai berikut:

**Tabel 1. Distribusi frekuensi responden berdasarkan usia**

| Usia | Jumlah | Presentase |
|---|---|---|
| 20-30 tahun | 41 | 77% |
| 31-45 tahun | 9 | 9% |
| 46-55 tahun | 3 | 5,5% |

Berdasarkan Tabel 1, distribusi karakteristik responden menurut kelompok usia menunjukkan bahwa proporsi terbesar berada pada rentang 20–30 tahun, yakni sebanyak 41 orang (77,4%). Sementara itu, responden berusia 31–45 tahun berjumlah 9 orang (17%), dan kelompok usia 46–55 tahun tercatat sebanyak 3 orang (5,5%).

**Tabel 2. Distribusi frekuensi responden berdasarkan pendidikan**

| Pendidikan | Jumlah | Presentase |
|---|---|---|
| D3 | 38 | 71,7% |
| S1 | 15 | 28,3% |
| Total | 53 | 100% |

Tabel 2 menunjukan karakteristik responden berdasarkan pendidikan dengan nilai tertinggi yaitu pendidikan D3 mencapai 38 (71,7%) sedangkan pendidikan S1 mencapai 15 (28,3%) respondenen.

**Tabel 3. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin**

| Jenis kelamin | Jumlah | Presentase |
|---|---|---|
| Laki- laki | 9 | 17% |
| Perempuan | 44 | 83% |
| Total | 53 | 100% |

Tabel 3. menunjukan karakeristik responden berdasarkan jenis kelamin dengan nilai tertinggi 44 (83%) pada responden perempuan, sedangkan 9 (17%) adalah responden laki-laki.

### 3.1.2. Analisa Bivariat

**Tabel 4. Pengaruh supervisi kepala ruang terhadap SKP**

| | SKP | | N | OR | P.value |
|---|---|---|---|---|---|
| Spv.baik | 8 (22,9) | 27 (77,1) | 35 | 27,00 | 0,000 |
| Total | 24 (45,3) | 29 (54,7) | 53 | | |

Tabel 4. menunjukan supervisi kurang dengan SKP kurang mencapai 16 (88,9%) sedangkan supervisi kurang dengan SKP baik mencapai 2 (11,1%). Untuk supervisi baik dengan SKP kurang mencapai 8 (22,9%) dan supervisi baik dengan SKP baik mencapai 27 (77,1%) dengan nilai OR 27,00 dan P.value 0,000 < 0,05 yang berarti ada hubungan antara supervisi kepala ruang dengan SKP.

## 3.2. Pembahasan

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa karakteristik perawat di unit rawat inap Rumah Sakit Bayukarta Karawang didominasi oleh kelompok usia 20–30 tahun, yakni sebanyak 41 responden (77,4%). Adapun perawat berusia 31–45 tahun tercatat 9 responden (17%), sedangkan kelompok usia 46–55 tahun berjumlah 3 responden (5,5%). Temuan ini mengindikasikan bahwa perawat pada usia muda memiliki probabilitas lebih besar dalam mengimplementasikan praktik keselamatan pasien. Dari segi pendidikan, sebagian besar perawat berpendidikan D3, yaitu 38 responden (71,7%), sedangkan lulusan S1 sebanyak 15 responden (28,3%). Mayoritas perawat adalah perempuan, yakni 44 responden (83%), sementara laki-laki sebanyak 9 responden (17%). Karakteristik individu seperti usia, jenis kelamin, dan pendidikan dapat mempengaruhi kinerja dan perilaku perawat, termasuk dalam penerapan keselamatan pasien. Penelitian sebelumnya oleh Aprilia (2011) di RS Swasta X juga menemukan bahwa mayoritas perawat berusia <30 tahun dan lulusan D3, serta menunjukkan bahwa usia dan pendidikan yang lebih tinggi berkorelasi dengan peningkatan penerapan keselamatan pasien, karena pengalaman dan pengetahuan yang lebih luas.

Gambaran supervisi terhadap implementasi keselamatan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Bayukarta diklasifikasikan ke dalam dua kategori, yakni baik dan kurang. Hasil penelitian menunjukkan distribusi yang relatif seimbang, dengan 29 responden (54,7%) melaporkan memperoleh supervisi dalam kategori baik, sedangkan 24 responden (45,3%) berada pada kategori supervisi kurang. Pelaksanaan supervisi kepala ruang masih dibantu oleh Tim PPI-RS dan tim mutu, karena perawat lebih terpengaruh pihak ketiga dalam hal penerapan keselamatan pasien. Selain itu, supervisi kepala ruang belum dilakukan secara rutin, dan bila terjadi kesalahan, sanksi yang diberikan hanya berupa teguran tanpa tindakan lebih lanjut.

Perilaku perawat dalam implementasi keselamatan pasien dikategorikan menjadi dua kelompok, yakni baik dan kurang. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa sebanyak 29 responden (54,7%) menunjukkan perilaku baik, sedangkan 24 responden (45,3%) berada

pada kategori perilaku kurang. Temuan ini mengindikasikan bahwa mayoritas perawat memiliki kecenderungan positif dalam mengaplikasikan prinsip keselamatan pasien di ruang rawat inap.

Analisis keterkaitan antara supervisi kepala ruang dengan perilaku perawat dalam implementasi keselamatan pasien melalui uji chi-square menunjukkan hasil yang bermakna secara statistik. Pada kelompok perawat yang memperoleh supervisi kurang, tercatat 16 responden (88,9%) memperlihatkan perilaku kurang, sedangkan hanya 2 responden (11,1%) yang menunjukkan perilaku baik. Sebaliknya, pada kelompok yang menerima supervisi baik, sebanyak 27 responden (77,1%) menampilkan perilaku baik, sementara 8 responden (22,9%) menunjukkan perilaku kurang. Analisis ini menghasilkan nilai odds ratio (OR) sebesar 27,00 dengan p-value 0,000 (<0,05), yang menegaskan adanya hubungan signifikan antara supervisi kepala ruang dan perilaku perawat dalam penerapan keselamatan pasien.

Interpretasi dari OR 27,00 menunjukkan bahwa perawat yang mendapatkan supervisi kepala ruang yang baik memiliki kemungkinan 27 kali lebih besar untuk menunjukkan perilaku baik dalam penerapan keselamatan pasien dibandingkan perawat yang mendapat supervisi kurang. Nilai p <0,05 menunjukkan hubungan ini signifikan secara statistik. Temuan ini menegaskan bahwa supervisi kepala ruang merupakan faktor kunci dalam meningkatkan perilaku perawat terkait keselamatan pasien.

Dengan supervisi yang rutin, sistematis, dan disertai evaluasi serta umpan balik konstruktif, kepala ruang dapat memperkuat perilaku perawat dalam penerapan keselamatan pasien. Kepala ruang yang dilatih keterampilan supervisi, komunikasi efektif, pengambilan keputusan, dan pengelolaan konflik akan mampu memimpin staf secara profesional dan meningkatkan kepatuhan perawat. Dukungan dari Tim PPI-RS atau tim mutu dapat membantu pengawasan, terutama ketika kepala ruang memiliki beban tugas fungsional tinggi. Penguatan peran supervisi ini juga mendorong terciptanya budaya keselamatan pasien di ruang rawat inap, di mana perawat termotivasi, disiplin, dan bertanggung jawab terhadap penerapan standar keselamatan. Dengan strategi ini, perawat lebih mampu menerapkan International Patient Safety Goals (IPSG), mengurangi risiko kejadian tidak diharapkan, dan meningkatkan mutu layanan secara keseluruhan.

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa supervisi kepala ruang memiliki peran penting dalam membentuk perilaku perawat terkait keselamatan pasien. Oleh karena itu, rumah sakit dapat mengembangkan program supervisi yang lebih rutin, sistematis, dan berbasis evaluasi. Kepala ruang perlu dilatih dalam keterampilan supervisi, komunikasi efektif, pengambilan keputusan, dan manajemen konflik agar mampu membimbing perawat secara optimal. Selain itu, supervisi yang terstruktur juga dapat dilengkapi dengan umpan balik konstruktif dan monitoring berkelanjutan untuk memastikan konsistensi penerapan standar keselamatan pasien.

Temuan ini juga menunjukkan perlunya dukungan tim lintas fungsi, seperti Tim PPI-RS dan tim mutu, untuk membantu pengawasan, terutama ketika kepala ruang memiliki beban tugas klinis yang tinggi. Dengan penguatan supervisi, perawat menjadi lebih termotivasi dan disiplin dalam menerapkan prosedur keselamatan pasien, sehingga risiko kejadian tidak diharapkan dapat dikurangi. Strategi ini dapat diterapkan secara berkelanjutan untuk meningkatkan budaya keselamatan pasien dan mutu pelayanan secara keseluruhan di rumah sakit.

Selain itu, penelitian ini membuka peluang untuk pengembangan penelitian lanjutan yang menilai efektivitas program supervisi kepala ruang terhadap outcome keselamatan pasien, seperti pengurangan insiden medikasi, kesalahan prosedur, dan kejadian tidak

diharapkan. Hal ini dapat menjadi dasar bagi rumah sakit lain untuk mengadopsi praktik supervisi yang efektif sebagai bagian dari strategi peningkatan mutu pelayanan keperawatan.

## 4. Kesimpulan

Kesimpulan penelitian ini mengungkap bahwa mayoritas perawat di unit rawat inap Rumah Sakit B Karawang berjenis kelamin perempuan, berada pada rentang usia 20–30 tahun, serta memiliki latar belakang pendidikan D3. Sebagian besar perawat telah menerapkan perilaku keselamatan pasien dengan kategori baik. Hasil analisis menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara supervisi kepala ruang dengan perilaku perawat dalam implementasi keselamatan pasien, di mana perawat yang memperoleh supervisi baik lebih cenderung menampilkan perilaku keselamatan pasien yang positif dibandingkan mereka yang menerima supervisi kurang. Temuan ini menegaskan bahwa supervisi kepala ruang merupakan determinan krusial dalam meningkatkan kepatuhan sekaligus mutu penerapan keselamatan pasien di ruang rawat inap.

## 5. Daftar Pustaka

Aprilia, S. (2011). *Analisis rasio keuangan dalam memperidiksi peringkat obligasi*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

Choo, J., Hutchinson, A., & Bucknall, T. (2010). Nurses' role in medication safety. *Journal of Nursing Management*, *18*(7), 853–861.

Darawad, M. W., & Al-Hussami, M. (2013). Jordanian nursing students' knowledge of, attitudes towards, and compliance with infection control precautions. *Nurse Education Today*, *33*(6), 580–583.

Gillies, J. (1994). *Shakespeare and the Geography of Difference* (Vol. 4). Cambridge University Press.

Hill, K. S. (2010). Improving Quality and Patient Safety by Retaining Nursing Expertise. *Online Journal of Issues in Nursing*, *15*(3).

Lake, E. T., Germack, H. D., & Viscardi, M. K. (2016). Missed nursing care is linked to patient satisfaction: a cross-sectional study of US hospitals. *BMJ Quality & Safety*, *25*(7), 535–543.

Marquis, B. L., & Huston, C. J. (2009). *Leadership roles and management functions in nursing: Theory and application*. Lippincott Williams & Wilkins.

Mintzberg, H. (1973). The nature of managerial work. *Haper and Row*.

Miri, S. A., Naha, N., Mansor, A., Alkali, A., & Chikaji, A. (2015). *The Role of First Line Nurse Manager, 6 (4), 31–41*.

Notoatmodjo, S. (2005). *Metodologi penelitian kesehatan*.

Ouslander, J. G., Lamb, G., Tappen, R., Herndon, L., Diaz, S., Roos, B. A., Grabowski, D. C., & Bonner, A. (2011). Interventions to reduce hospitalizations from nursing homes: evaluation of the INTERACT II collaborative quality improvement project. *Journal of the American Geriatrics Society*, *59*(4), 745–753.

Suaedi, F. (2017). Pengembangan kompetensi sumber daya manusia dalam rangka meningkatkan pelayanan di rumah sakit haji surabaya. *Al Tijarah*, *3*(1), 79–102.