

Pengaruh Kualitas Pelayanan Home Care Terhadap Kepuasan Pasien

The Effect of Home Care Service Quality on Patient Satisfaction

Zusana A.Sasarari¹, Viyan Septiyana Achmad², Ali Syahid Bayau Naka³, Nur Andani*⁴

¹ Universitas Cenderawasih, ² Poltekkes Kemenkes Banten, ^{3,4} Politeknik Sandi Karsa

DOI: <https://doi.org/10.61099/junedik.v1i2.19>

Received: 2023-06-01/Accepted: 2023-07-10/Published: 2023-08-31



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

Abstrak

Pengaruh kualitas pelayanan home care terhadap kepuasan pasien merupakan suatu aspek penting dalam dunia pelayanan kesehatan. Home care adalah pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga medis atau profesional kesehatan lainnya di rumah pasien, biasanya kepada pasien yang membutuhkan perawatan jangka panjang atau pasien dengan kondisi kesehatan yang tidak memungkinkan untuk datang ke fasilitas kesehatan. Penelitian bertujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan home care terhadap kepuasan pasien. Desain penelitian deskriptif kuantitatif dengan jenis survey analitik menggunakan pendekatan *survey crosssectional*. Hasil menunjukkan kualitas layanan *p value* 0,001, layanan home care *p value* 0,008, kepuasan pasien *p value* 0,000, variabel kepercayaan pasien dengan nilai signifikan $0,000 < 0,005$. Dapat disimpulkan bahwa kepercayaan pasien memiliki peran yang sangat penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dan kemungkinan dapat mempengaruhi kualitas layanan home care. Secara psikologis juga akan berpengaruh pada tingkat kepercayaan pasien terhadap institusi dan produk layanan tersebut. Home Care sangat diperlukan oleh masyarakat sebagai bentuk perhatian dan kepedulian tenaga kesehatan terhadap warga atau masyarakat yang membutuhkan.

Kata Kunci: perawatan jangka panjang; kepuasan pasien; kepuasan pribadi; kepercayaan.

Abstract

*The influence of the quality of home care services on patient satisfaction is an important aspect in the world of health services. Home care is a health service provided by medical personnel or other health professionals in the patient's home, usually to patients who need long-term care or patients with health conditions that make it impossible to come to a health facility. The study aims to determine the effect of the quality of home care services on patient satisfaction. Quantitative descriptive research design with analytical survey type using crosssectional survey approach. The results showed the quality-of-service *p value* 0.001, home care service *p value* 0.008, patient satisfaction *p value* 0.000, patient trust variables with significant values $0.000 < 0.005$. It can be concluded that patient trust has a very important role in influencing the level of patient satisfaction and is likely to affect the quality of home care services. Psychologically, it will also affect the level of trust in the institution and service products. Home Care is needed by the community as a form of attention and concern for health workers to residents or communities in need.*

Keywords: long-term care; patient satisfaction; personal satisfaction; trust.

*Penulis Korespondensi:

Nama : Nur Andani

Email : Andanidm@gmail.com

Afiliasi : Politeknik Sandi Karsa



Pendahuluan

Perkembangan perawatan kesehatan masyarakat perlu ditingkatkan berhubungan bentuk layanan lain untuk mencapai status kesehatan yang optimal. Home care salah satu layanan yang sangat diperlukan dalam perkembangan dewasa ini untuk menekan membludaknya layanan yang berbasis di rumah sakit. Selain itu tingkat stressor psikologis dan finansial dapat ditekan dengan pasien yang berada di rumah dan hanya menunggu layanan tenaga kesehatan datang. Hal ini juga berpengaruh pada proses penyembuhan pasien yang cenderung akan lebih cepat masa penyembuhannya jika mereka merasa nyaman dan bahagia [1]. Home care adalah pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga medis atau profesional kesehatan lainnya di rumah pasien, biasanya kepada pasien yang membutuhkan perawatan jangka panjang atau pasien dengan kondisi kesehatan yang tidak memungkinkan untuk datang ke fasilitas kesehatan [2]. Kemudahan dan kenyamanan home care memberikan kenyamanan bagi pasien karena mereka dapat menerima perawatan di lingkungan yang sudah akrab bagi mereka, yaitu rumah sendiri. Pasien tidak perlu repot-repot datang ke fasilitas kesehatan, menghemat waktu dan tenaga. Perawatan personal dalam home care, pasien mendapatkan perawatan yang lebih personal dan fokus karena perawat atau tenaga medis dapat memberikan perhatian penuh pada satu pasien saja. Ini dapat meningkatkan perasaan dihargai dan diperhatikan oleh pasien [3].

Meningkatkan kualitas hidup dengan pelayanan home care yang baik, pasien dapat memperoleh perawatan yang sesuai dengan kebutuhan kesehatan mereka. Hal ini dapat membantu meningkatkan kualitas hidup pasien, mempercepat pemulihan, dan mengurangi rasa sakit atau ketidaknyamanan. Edukasi pasien dan keluarga home care juga mencakup edukasi pasien dan keluarga tentang cara merawat diri dan mengelola kondisi kesehatan dengan baik. Edukasi ini dapat meningkatkan pemahaman pasien tentang kondisinya dan membantu mencegah komplikasi lebih lanjut [4]. Kontinuitas perawatan dengan home care, pasien dapat menerima perawatan secara konsisten dan terus-menerus. Ini dapat meningkatkan efektivitas pengobatan dan meminimalkan risiko pemulangan ke rumah sakit. Penting juga untuk diingat bahwa kualitas pelayanan home care dapat bervariasi tergantung pada kompetensi dan kualitas tenaga medis atau profesional kesehatan yang terlibat dalam memberikan pelayanan tersebut [5]. Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan home care untuk selalu meningkatkan kualitas layanan dan memperhatikan masukan dari pasien dan keluarga guna memastikan kepuasan pasien terpenuhi. Pengukuran kepuasan pasien melalui survei atau mekanisme lainnya juga menjadi langkah penting untuk mendapatkan umpan balik dari pasien tentang kualitas pelayanan home care yang diberikan.

Dengan demikian, penyedia layanan dapat melakukan perbaikan jika diperlukan dan meningkatkan mutu layanan secara berkelanjutan. Pertumbuhan penduduk Indonesia yang semakin banyak pada usia lanjut akan menjadi beban dimana jika masyarakat golongan ini tidak diperhatikan masalah kesehatannya. Semakin menurunnya kualitas usia lanjut akan menjadi beban bertambah bagi golongan usia produktif seiring dengan semakin meningkatnya angka penyakit degenerative [6]. Konsep home care sangat cocok dalam memberikan pelayanan kesehatan pada pad golongan usia lanjut dalam memenuhi kualitas pelayanan kesehatan. Sehingga sudah selayaknya home care menjadi prioritas utama dalam pelayanan kesehatan masyarakat di Indonesia. Kualitas pelayanan kesehatan merupakan suatu tingkatan yang menunjukkan kesempurnaan pelayanan kesehatan yang mampu menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien yang mendapatkan pelayanan [7]. Kepuasan akan terpenuhi apabila semakin baik kualitas pelayanan maka pasien akan semakin merasa puas dan terus kembali untuk mendapatkan pelayanan dari waktu ke waktu, karena pelayanan yang baik mampu memberikan kepuasan kepada pasien yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya [8].

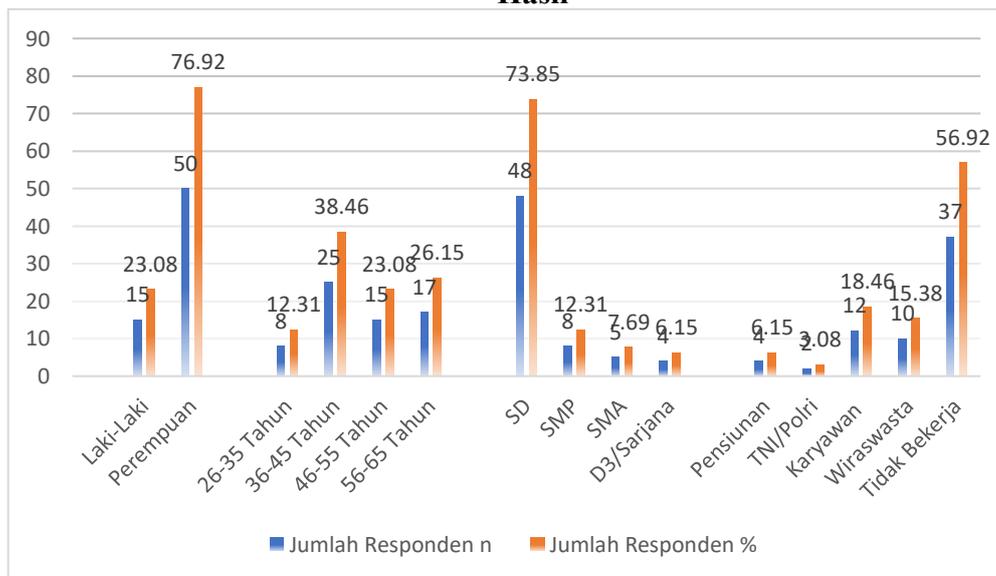
Disini home care difokuskan pada kualitas pelayanan dengan fokus utama memandirikan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan akan sehat. Menjaga kualitas pelayanan Home Care adalah penting karena tingkat kepuasan pasien tidak hanya berdampak pada kepercayaan dan kepuasan pasien itu sendiri, tetapi juga dapat mempengaruhi reputasi penyedia layanan Home Care dan kemungkinan referensi dari pasien ke calon pasien lainnya. Dalam industri pelayanan kesehatan, kepuasan pasien merupakan salah satu tolok ukur utama dari keberhasilan suatu layanan kesehatan. Di tingkat puskesmas pelayanan perawatan kesehatan home care dipengaruhi beberapa faktor diantaranya : Faktor konsumen berupa : pendidikan, mata pencaharian, pengetahuan dan persepsi pasien; Faktor organisasi berupa : ketersediaan sumber daya, keterjangkauan lokasi layanan, dan akses sosial; dan Faktor pemberi layanan

di antaranya: perilaku petugas kesehatan. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan home care terhadap kepuasan pasien.

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptive kuantitatif dengan jenis survey analitik, Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan survey crosssectional agar peneliti dapat mempelajari dinamika kolerasi antara faktor resiko dengan efek, melalui observasi dan pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner sekaligus pada suatu saat (*point time approach*), Penelitian ini dilaksanakan di wilayah kerja Puskesmas. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Maret – Mei 2023. Instrument dalam penelitian ini kuesioner dan observasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang pernah mendapatkan pelayanan home care, sedangkan besar sampel pada penelitian ini sejumlah 65 sampel. Instrument yang digunakan dalam melakukan pengumpulan data pada penelitian ini berupa kuesioner yang berisi data primer yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti kepada respondeng dengan wawancara menggunakan alat bantu kuesioner. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah univariat dan bivariat.

Hasil



Grafik 1. Distribusi berdasarkan karakteristik responden

Berdasarkan grafik 1 menunjukkan bahwa responden dominan berjenis kelamin perempuan 76.92 %, kemudian berkaitan dengan umur yang paling dominan adalah 36-45 sebanyak 38.46 %, responde dengan latar belakang Pendidikan SD sebanyak 73.85 %, dan tidak bekerja sebanyak 56.92 %. Kesimpulan umum dari data ini adalah bahwa survei ini lebih banyak diikuti oleh perempuan, khususnya mereka yang berusia 36-45 tahun, memiliki latar belakang pendidikan SD, dan mayoritas dari mereka tidak sedang bekerja pada saat survei dilakukan.

Tabel 1. Distribusi berdasarkan variabel kualitas layanan pasien dan kepercayaan dengan kepuasan pasien

Variabel yang diteliti	P Value
Kualitas layanan Home Care	0,0001
Kepercayaan Pasien	0,008
Kepuasan Pasien	0,0000

Berdasarkan hasil uji statistik pada tabel 1 yang telah dilakukan didapatkan bahwa kualitas layanan home care berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan sebesar 0,001. Hasil uji kualitas layanan home care berpengaruh terhadap kepercayaan pasien dengan nilai signifikan sebesar

0,008, kepuasan pasien berpengaruh terhadap kepercayaan pasien dengan nilai signifikan sebesar 0,000. bahwa kualitas layanan home care memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, yang pada gilirannya juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien. Oleh karena itu, penting bagi layanan home care untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan mereka guna meningkatkan tingkat kepuasan pasien dan memperkuat kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan. Dengan begitu, diharapkan akan tercipta pengalaman perawatan yang lebih baik dan hasil perawatan yang optimal bagi pasien.

Tabel 2 Uji Multivariat

Subvariabel	Unstandarized			Standarized		t	sig	95.0 % C.I for	
	Coefficients			Coefficients				Lower	Upper
	B	SE	Beta						
Kualitas Layanan									
<i>Home Care</i>	0,124	0,117	1,060	0,293	0,132	-0,116	0,380		
<i>Kepuasan Pasien</i>	0,104	0,575	5,673	0,000	0,592	0,383	0,800		

Analisis uji statistik untuk melihat yang paling signifikan berpengaruh yaitu variabel kepercayaan pasien dengan nilai signifikan $0,000 < 0,005$. Variabel yang paling signifikan berpengaruh dalam konteks ini adalah "kepercayaan pasien". Nilai signifikansi sebesar 0,000 menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kepercayaan pasien dengan variabel lain yang diuji (seperti kualitas layanan home care dan kepuasan pasien) sangat kuat dan tidak mungkin terjadi oleh kebetulan. Artinya, kepercayaan pasien memiliki peran yang sangat penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dan kemungkinan dapat mempengaruhi kualitas layanan home care. Dengan demikian, layanan home care harus memperhatikan dan memperkuat faktor kepercayaan pasien dalam memberikan pelayanan yang optimal. Kepercayaan pasien bisa dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas pelayanan, komunikasi yang baik, profesionalisme staf, dan pemenuhan kebutuhan pasien secara menyeluruh. Dalam konteks analisis ini, fokus pada meningkatkan kepercayaan pasien dapat membantu layanan home care mencapai tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi dan meningkatkan reputasi mereka sebagai penyedia perawatan kesehatan yang dapat diandalkan.

Pembahasan

Peneliti mengungkap bahwa kepercayaan pasien memiliki peran yang sangat penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dan kemungkinan dapat mempengaruhi kualitas layanan home care. Keterbukaan dan kepuasan komunikasi pasien yang percaya pada penyedia layanan home care akan merasa lebih nyaman berkomunikasi dengan tim perawat dan dokter. Mereka akan lebih cenderung membuka diri tentang keluhan kesehatan mereka, memberikan informasi yang lebih akurat tentang kondisi mereka, dan berpartisipasi secara aktif dalam proses pengambilan keputusan terkait perawatan [9]. Hal ini dapat membantu penyedia layanan home care untuk memberikan perawatan yang lebih efektif dan tepat sasaran. Kepercayaan dalam kompetensi dan profesionalisme pasien yang percaya pada penyedia layanan home care akan memiliki keyakinan yang lebih besar terhadap kompetensi dan profesionalisme tim medis. Mereka akan merasa yakin bahwa perawatan yang mereka terima sesuai dengan standar medis yang baik, dan ini dapat meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pada penyedia layanan [10].

Kepatuhan terhadap perawatan pasien yang memiliki kepercayaan tinggi pada layanan home care cenderung lebih patuh terhadap rencana perawatan yang direkomendasikan. Mereka akan lebih mungkin untuk mengikuti instruksi perawatan, minum obat sesuai jadwal, menjalani terapi, dan mengikuti saran medis dengan lebih disiplin [11]. Hal ini berkontribusi pada hasil perawatan yang lebih baik. Dampak psikologis positif kepercayaan pasien pada penyedia layanan home care dapat mengurangi tingkat stres, kecemasan, dan ketidakpastian yang mungkin dialami pasien selama proses perawatan. Pasien yang percaya pada perawatannya cenderung memiliki pandangan yang lebih positif tentang proses penyembuhan dan lebih optimis tentang pemulihan mereka [12]. Reputasi dan rekomendasi kepuasan pasien yang tinggi yang berasal dari kepercayaan pada layanan home care dapat berdampak pada

reputasi positif. Pasien yang puas biasanya akan merekomendasikan layanan home care tersebut kepada teman, keluarga, atau kenalan lain yang membutuhkan perawatan, sehingga meningkatkan jumlah pasien dan citra positif untuk layanan tersebut [13]. Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan home care untuk membangun kepercayaan dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan empatik. Jika kepercayaan pasien diperkuat, hal ini dapat berdampak positif pada kepuasan pasien secara keseluruhan, meningkatkan hasil perawatan, dan memberikan manfaat jangka panjang bagi layanan home care tersebut.

Kepercayaan pasien yang tinggi terhadap layanan home care akan cenderung meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Pasien yang merasa percaya terhadap penyedia layanan akan merasa lebih nyaman dan aman dalam menerima perawatan dan pengobatan, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan mereka [14]. Kepercayaan dalam komunikasi memainkan peran kunci dalam hubungan antara pasien dan penyedia layanan home care. Kepercayaan yang kuat akan membantu membangun komunikasi yang lebih baik antara pasien dan staf layanan, yang pada gilirannya akan memastikan informasi yang tepat dan pemahaman yang baik tentang kondisi pasien, preferensi, dan harapan. Tingkat kepatuhan pasien yang memiliki kepercayaan tinggi terhadap layanan home care cenderung lebih patuh terhadap rencana perawatan yang ditentukan [15]. Mereka akan lebih mungkin untuk mengikuti instruksi dokter, menjalani terapi, dan minum obat sesuai jadwal, yang akan berkontribusi pada kesuksesan perawatan dan pemulihan pasien. Hubungan jangka panjang kepercayaan pasien juga mempengaruhi hubungan jangka panjang antara pasien dan layanan home care [16].

Pasien yang merasa percaya akan lebih mungkin untuk tetap memilih layanan yang sama untuk perawatan berkelanjutan dan juga merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain. Pengaruh pada kualitas layanan dapat mempengaruhi kualitas layanan secara keseluruhan [14]. Layanan home care yang mendapatkan kepercayaan pasien akan cenderung berusaha memberikan pelayanan yang lebih baik dan responsif sesuai dengan kebutuhan pasien. Dampak pada efek samping psikologis berhubungan dengan aspek psikologis [17]. Pasien yang percaya pada layanan home care akan lebih cenderung merasa lebih tenang, kurang stres, dan lebih positif tentang proses penyembuhan mereka [18]. Oleh karena itu, penting bagi layanan home care untuk terus membangun dan memperkuat kepercayaan pasien melalui komunikasi yang baik, memberikan perawatan yang aman dan berkualitas, serta memprioritaskan kebutuhan dan kenyamanan pasien. Dengan memperhatikan pentingnya kepercayaan pasien, layanan home care dapat memberikan pengalaman perawatan yang lebih positif dan efektif bagi pasien mereka.

Perasaan Aman dan Nyaman pasien yang memiliki kepercayaan tinggi terhadap penyedia layanan home care akan merasa lebih aman dan nyaman dalam menerima perawatan [19]. Mereka percaya bahwa mereka akan diberikan perawatan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan medis mereka, tanpa risiko kesalahan atau kekurangan. Kepercayaan pasien pada penyedia layanan mengindikasikan bahwa pasien yakin dengan kompetensi dan profesionalisme tim medis. Ini mencakup kemampuan staf dalam memberikan diagnosis yang akurat, memberikan perawatan yang tepat, dan mengelola kondisi medis pasien dengan baik [20]. Pengaruh pada pengalaman pasien pada layanan home care akan cenderung melaporkan pengalaman yang lebih positif selama perawatan mereka. Mereka akan merasa didengarkan, dihargai, dan diberdayakan dalam keputusan terkait perawatan mereka. Tingkat kepuasan yang lebih tinggi pasien yang percaya pada layanan home care akan lebih puas dengan layanan yang diberikan. Kepuasan pasien ini dapat berkontribusi pada citra positif penyedia layanan dan meningkatkan loyalitas pasien [21]. Dukungan dan hubungan yang baik kepercayaan pasien juga mempengaruhi hubungan antara pasien dan tim medis. Pasien yang percaya pada staf layanan akan lebih mungkin berkomunikasi dengan jujur, terbuka, dan mencari dukungan saat menghadapi permasalahan kesehatan. Meminimalkan stres dan kecemasan pasien yang percaya pada layanan home care cenderung mengalami tingkat stres dan kecemasan yang lebih rendah selama perawatan. Mereka yakin bahwa mereka mendapatkan perawatan yang terbaik, sehingga dapat mengurangi ketakutan dan kekhawatiran tentang kondisi kesehatan mereka [22]. Oleh karena itu, membangun kepercayaan pasien merupakan hal penting bagi layanan home care. Dengan meningkatkan interaksi yang baik, memberikan perawatan yang efektif, dan memprioritaskan kebutuhan pasien, layanan home care dapat meningkatkan tingkat kepercayaan pasien dan secara langsung meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

Simpulan dan Saran

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan home care menentukan tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna layanan kesehatan. Secara psikologis juga akan berpengaruh pada tingkat kepercayaan pasien terhadap institusi dan produk layanan tersebut. Home Care sangat diperlukan oleh masyarakat sebagai bentuk perhatian dan kepedulian tenaga kesehatan terhadap warga atau masyarakat yang membutuhkan. Dengan home care tingkat kecemasan terhadap efek hospitalisasi menjadi sangat berkurang. Maka bentuk layanan home care puskesmas menjawab kebutuhan peningkatan status kesehatan dan sebagai salah satu motivasi bagi warga masyarakat dalam proses pemulihan dan pencegahan komplikasi.

Daftar Pustaka

- [1] S. Suprpto, "Hubungan Komitmen Dan Kepuasan Perawat Dengan Prestasi Kerja Perawat Pelaksana Rumah Sakit DiMakassar," *J. Ilm. Kesehat. Sandi Husada*, vol. 7, no. 2, Dec. 2018, doi: 10.35816/jiskh.v8i2.59.
- [2] T. C. M. Suprpto and N. S. N. Lalla, "Environmental and Personality Influences on Nurse Discipline Public Health Center," *Int. J. Nurs. Educ.*, vol. 12, no. 4, pp. 271–274, Apr. 2020, doi: 10.37506/ijone.v12i4.11262.
- [3] Lina Yunita, Rasi Rahagia, Fauziah H. Tambuala, A. Suyatni Musrah, Andi Asliana Sainal, and Suprpto, "Efektif Pengetahuan dan Sikap Masyarakat Dalam Upaya Pencegahan Tuberkulosis," *J. Heal.*, vol. 10, no. 2, pp. 186–193, Jul. 2023, doi: 10.30590/joh.v10n2.619.
- [4] S. Suprpto, T. C. Mulat, and N. S. N. Lalla, "Nurse competence in implementing public health care," *Int. J. Public Heal. Sci.*, vol. 10, no. 2, p. 428, Jun. 2021, doi: 10.11591/ijphs.v10i2.20711.
- [5] N. S. N. L. Dr. Suprpto Suprpto A. Pananrangi M, "Effect Of Performance Of Hospital Nurses In Makassar City Indonesia," *Webology*, vol. 18, no. 2, pp. 1605–1612, 2021.
- [6] W. H. A. Susanto, I. Syarif, M. M. M. Mulki, N. Nordianiwati, and M. K. Menga, "The Attitude of the Head of the Family About the Prevention of Diseases with Dengue Hemorrhagic Fever," *J. Edukasi Ilm. Kesehat.*, vol. 1, no. 1, pp. 18–23, Apr. 2023, doi: 10.61099/junedik.v1i1.7.
- [7] Y. Yunike, I. A. Tyarini, S. Evie, H. Hasni, D. Y. Suswinarto, and S. Suprpto, "Quality of Health Services to the Level of Patient Satisfaction," *J. Ilm. Kesehat. Sandi Husada*, vol. 12, no. 1, pp. 183–189, Jun. 2023, doi: 10.35816/jiskh.v12i1.990.
- [8] W. Suryandartiwi, M. Tifani, and A. Salim, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau," *J. Hosp. Adm. Manag.*, vol. 3, no. 2, pp. 30–40, Dec. 2022, doi: 10.54973/jham.v3i2.294.
- [9] E. Elfina, B. Syam, and S. Z. Nasution, "Kepemimpinan Klinis terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan," *J. Telenursing*, vol. 4, no. 2, pp. 706–720, Nov. 2022, doi: 10.31539/joting.v4i2.4233.
- [10] C. D. Banunack, Y. E. P. Dewi, and R. K. Andadari, "Dilema Etik pada Profesionalisme Perawat terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan," *J. Kepemimp. dan Manaj. Keperawatan*, vol. 4, no. 2, pp. 110–120, Nov. 2021, doi: 10.32584/jkkm.v4i2.1143.
- [11] T. Afaneh, F. Abu-Moghli, and M. Ahmad, "Nursing-sensitive indicators: a concept analysis," *Nurs. Manage.*, vol. 28, no. 3, pp. 28–33, Jun. 2021, doi: 10.7748/nm.2021.e1982.
- [12] K. Dimino, A. E. Learmonth, and C. C. Fajardo, "Nurse Managers Leading the Way: Reenvisioning Stress to Maintain Healthy Work Environments," *Crit. Care Nurse*, vol. 41, no. 5, pp. e1–e7, Mar. 2021, doi: 10.4037/ccn2021463.
- [13] A. Anggeraeni, H. K. N. Nordianiwati, and C. T. Lumintang, "Nurses' Attitudes and Behaviors Towards Nosocomial Infection Prevention," *J. Edukasi Ilm. Kesehat.*, vol. 1, no. 1, pp. 37–42, Apr. 2023, doi: 10.61099/junedik.v1i1.11.
- [14] C. Galambos, M. Rantz, L. Popejoy, B. Ge, and G. Petroski, "Advance Directives in the Nursing Home Setting: An Initiative to Increase Completion and Reduce Potentially Avoidable Hospitalizations," *J. Soc. Work End. Life. Palliat. Care*, vol. 17, no. 1, pp. 19–34, Jan. 2021, doi: 10.1080/15524256.2020.1863895.
- [15] M. J. Rantz *et al.*, "Successfully Reducing Hospitalizations of Nursing Home Residents: Results of the Missouri Quality Initiative," *J. Am. Med. Dir. Assoc.*, vol. 18, no. 11, pp. 960–966, Jul. 2017, doi: 10.1016/j.jamda.2017.05.027.
- [16] N. Roux and T. Benita, "Best practices for burnout self-care," *Nurs. Manage.*, vol. 51, no. 10, pp. 30–35, Oct. 2020, doi: 10.1097/01.NUMA.0000698116.82355.0d.
- [17] P. Putri, I. A. Susanti, S. Mardijanto, and M. Mukhtar, "Factors Associated With Caring Among Nursing Students in Rural Area, Indonesia: A Cross-Sectional Study," *J. Kesehat. Masy.*, vol. 18, no. 4, pp. 574–581, Apr. 2023, doi: 10.15294/kemas.v18i4.41962.
- [18] M. N. Arrini, A. A. Putri Pertiwi, and U. Noviana, "The Application of Mataraman Javanese Manners in Patient Care," *J. Transcult. Nurs.*, vol. 34, no. 3, pp. 181–186, May 2023, doi: 10.1177/10436596231152217.
- [19] C. R. Nengsih, M. Mulyati, and A. Novilla, "Sikap dalam Dilema Etik dan Sikap Profesional Perawat terhadap Kualitas Pelayanan," *J. Keperawatan Silampari*, vol. 6, no. 1, pp. 366–376, Oct. 2022, doi: 10.31539/jks.v6i1.4386.
- [20] S. Suprpto, "Nurse Compliance using Basic Personal Protective Equipment in Providing Health Services Nursing Actions," *Int. J. Med. Public Heal.*, vol. 10, no. 3, pp. 119–121, Sep. 2020, doi: 10.5530/ijmedph.2020.3.25.
- [21] S. Suprpto, T. C. Mulat, and N. S. Norma Lalla, "Relationship between Smoking and Hereditary with Hypertension," *J. Kesehat. Masy.*, vol. 17, no. 1, pp. 37–43, Jul. 2021, doi: 10.15294/kemas.v17i1.24548.
- [22] S. Hamid, "Ethical Issues Faced by Nurses during Nursing Practice in District Layyah, Pakistan," *Divers. Equal. Heal. Care*, vol. 13, no. 4, Jul. 2016, doi: 10.21767/2049-5471.100068.