

EFEKTIFITAS TERAPI KOMUNIKASI TERAPEUTIK TERHADAP TINGKAT KECEMASAN PADA PASIEN GAGAL JANTUNG DI RUMAH SAKIT ROYAL PRIMA PADA TAHUN 2020

Noradina

Program Studi D-III Keperawatan, Universitas Imelda Medan, Indonesia

Email: dinanora74@gmail.com

ABSTRAK

Gagal jantung adalah keadaan patofisiologik dimana jantung sebagai pompa tidak mampu memenuhi kebutuhan darah untuk metabolisme jaringan. Gagal jantung merupakan tahap akhir dari sebuah penyakit jantung dan merupakan penyebab peningkatan morbiditas dan mortalitas pasien jantung. Pasien gagal jantung banyak yang mengalami kecemasan ringan sampai dengan berat. Kecemasan dan perasaan takut yang dialami pasien dapat berkurang dengan terapi komunikasi terapeutik. Tujuan penelitian untuk mengetahui efektifitas terapi komunikasi terapeutik terhadap tingkat kecemasan pada pasien gagal jantung di Rumah Sakit Royal Prima Tahun 2020. Jenis penelitian bersifat quasi eksperimen dengan desain cross sectional. Populasi dalam penelitian adalah pasien gagal jantung di Rumah Sakit Royal Prima Tahun 2020 sebanyak 25 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik total sampling sebanyak 25 orang. Hasil penelitian diperoleh hasil variable sebelum mayoritas kecemasan tingkat panik sebanyak 15 orang (60%), minoritas kecemasan tingkat berat sebanyak 10 orang (40%). Variabel sesudah minoritas kecemasan tingkat sedang sebanyak 15 orang (60%), minoritas kecemasan tingkat berat sebanyak 1 orang (4%). Hasil uji Wilcoxon dengan nilai p value = 0.000, maka $P < 0,05$ maka H_0 ditolak. Kesimpulan dari penelitian yaitu ada efektifitas terapi komunikasi terapeutik terhadap tingkat kecemasan sangat baik pada pasien gagal jantung di Rumah Sakit Royal Prima Tahun 2020. Diharapkan bagi responden agar menjalin komunikasi terapeutik dengan baik sehingga responden dapat menghilangkan pikiran-pikiran yang negative dengan cara saling berkomunikasi dengan perawat sehingga tingkat kecemasan responden dapat berkurang.

Kata kunci : Komunikasi Terapeutik, Kecemasan, Gagal Jantung.

ABSTRACT

Heart failure is a pathophysiologic condition in which the heart as a pump is unable to meet blood needs for tissue metabolism. Heart failure is the final stage of heart disease and is a cause of increased morbidity and mortality in heart patients. Many heart failure patients experience mild to severe anxiety, and the feeling of fear experienced by patients can be reduced by therapeutic communication therapy. The aim of the study was to determine the effectiveness of therapeutic communication therapy on anxiety levels in heart failure patients at Royal Prima Hospital in 2020. This type of research was quasi experimental with a cross sectional design. The population in the study was 25 heart failure patients at the Royal Prima Hospital in 2020. The sampling technique used a total sampling technique of 25 people. The results showed that the variable results before the majority of panic level anxiety were 15 people (60%), the minority severe level anxiety were 10 people (40%). The variable after the minority anxiety level was 15 people (60%), the minority anxiety level was 1 person (4%). Wilcoxon test results with p value = 0.000, then $P < 0.05$, so H_0 is rejected. The conclusion of this research is that therapeutic communication therapy effectiveness on anxiety levels is very good in heart failure patients at Royal Prima Hospital in 2020. It is hoped that respondents will establish good therapeutic communication so that respondents can eliminate negative thoughts by communicating with nurses, so that the respondent's level of anxiety can be reduced.

Keywords: Therapeutic Communication, Anxiety, Heart Failure.

1. PENDAHULUAN

Gagal jantung merupakan suatu sindrom bukan diagnose penyakit. Sindrom gagal jantung kongestif (*Chronic Heart Failure*/

CHF) juga mempunyai prevalensi yang cukup tinggi pada lansia dengan prognosis yang buruk. Penyakit gagal jantung jarang pada usia di bawah 45 tahun tapi menanjak

tajam pada usia 75-84 tahun. Gagal jantung terjadi ketika jantung tidak kuat lagi untuk memompa darah yang cukup untuk memenuhi kebutuhan jaringan (Mahreswati, 2012).

Resiko kematian dari penyakit gagal jantung setiap tahunnya sebesar 5-10%, pada pasien dengan gejala ringan akan meningkat hingga 30-40% sehingga berlanjutnya penyakit. Gagal jantung merupakan tahap akhir dari seluruh penyakit jantung dan merupakan penyebab peningkatan morbiditas dan mortalitas pasien jantung. Setengah dari pasien yang terdiagnosa gagal jantung masih mempunyai harapan untuk hidup selama 5 tahun namun sekitar 250.000 pasien meninggal oleh sebab gagal jantung baik langsung maupun tidak langsung setiap tahunnya dan angka tersebut telah meningkat 6 kali dalam 40 tahun terakhir (Novianti dan Yutio, 2012).

Sekitar 23 juta penduduk di seluruh dunia mengalami gagal jantung di Eropa, sekitar 3,6 juta penduduk didiagnosa dengan gagal jantung setiap tahunnya, Sekitar 5,7 juta penduduk Amerika berusia ≥ 20 tahun mengalami gagal jantung. Diperkirakan prevalensi gagal jantung akan terus meningkat hingga 46% pada 2030 yaitu mencapai >8 juta kasus pada penduduk berusia ≥ 18 tahun. Menurut Riskesdes 2013, prevalensi penyakit gagal jantung berdasarkan wawancara terdiagnosis dokter di Indonesia sekitar 0.13% atau diperkirakan sekitar 229.696 orang (Panda dkk, 2016).

Pasien dengan gagal jantung sering merasa cemas, ketakutan dan depresi. Hampir semua pasien menyadari bahwa jantung adalah organ yang penting dan ketika jantung mulai rusak maka kesehatan juga terancam. Para pasien mengekspresikan ketakutan dengan berbagai cara seperti mimpi buruk, insomnia, kecemasan akut, depresi dan memungkirki kenyataan. Pasien gagal jantung banyak yang mengalami kecemasan. Kecemasan tersebut bervariasi dari kecemasan ringan sampai dengan kecemasan berat (Ihdaniyati & Arifah, 2009).

Gejala kecemasan baik yang sifatnya akut maupun kronik (menahun) merupakan komponen utama bagi hampir semua gangguan kejiwaan (*psychiatric disorder*). Secara klinis gejala kecemasan dibagi dalam beberapa kelompok yaitu gangguan cemas,

gangguan cemas menyeluruh, gangguan cemas panic, gangguan phobic dan gangguan obsesif kompulsif. Diperkirakan jumlah mereka yang menderita gangguan kecemasan ini baik akut maupun kronik mencapai 5% dari jumlah penduduk, dengan perbandingan antara wanita dan pria 2 : 1. Antara 2 – 4% di antara penduduk di suatu saat kehidupannya pernah mengalami gangguan cemas (Hawari, 2011).

Komunikasi terapeutik bertujuan untuk membantu klien menjelaskan dan mengurangi beban perasaan pikiran untuk mengubah situasi yang ada, mengurangi keraguan sehingga dapat membantu dalam hal mengambil tindakan yang efektif dan mempertahankan kekuatan egonya, memengaruhi orang lain, lingkungan fisik, dan dirinya sendiri. Secara umum bisa diartikan kecemasan dan perasaan takut yang dialami pasien dapat berkurang dengan komunikasi yang baik. Selain itu, keberhasilan suatu intervensi juga tergantung dengan adanya komunikasi yang terapeutik dan karena proses keperawatan ditujukan untuk merubah perilaku dalam mencapai tingkat kesehatan yang optimal (Agustin, 2009).

Menurut penelitian tentang Jantung pada *Reminiscence therapy* menunjukkan ($p < 0,05$) yang bermakna terdapat perbedaan penurunan stres sebelum terapi *Reminiscence therapy* dengan setelah terapi *Reminiscence therapy* sehingga *Reminiscence therapy* bermanfaat untuk menurunkan stres penderita gangguan jantung. Uji Anova Fhitung $< F$ tabel dan harga $p > 0,05$ berarti tidak terdapat perbedaan secara signifikan penurunan stres pada kelompok *Reminiscence therapy*. Terapi ini dapat direkomendasikan untuk digunakan pada penderita gangguan jantung yang mengalami stres (Manurung, 2017).

Hasil survey awal yang dilakukan peneliti pada bulan Januari tahun 2020 di Rumah Sakit Royal Prima Medan ditemukan bahwa pada tahun 2016 ditemukan sebanyak 482 orang yang menderita gagal jantung. Berdasarkan wawancara dengan pasien ditemukan bahwa sebagian besar pasien gagal jantung mengalami kecemasan yang berlebihan. Pasien merasa penyakitnya susah untuk disembuhkan sehingga merasa rendah diri. Terkadang kecemasan dapat dilihat dalam bentuk lain, seperti sering bertanya

tentang penyakitnya dan berulang meskipun pertanyaan sudah dijawab, pasien terlihat gelisah, sulit beristirahat dan tidak bergairah saat makan. Pasien kebanyakan selalu menyendiri dan jarang melakukan komunikasi sehingga kurang terciptanya hubungan yang harmonis antara pasien dan perawat. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang: Pengaruh Terapi Komunikasi Terapeutik Terhadap Tingkat Kecemasan Pada Pasien Gagal Jantung Di Rumah Sakit Royal Prima Medan Pada Tahun 2020”.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini bersifat *quasy eksperimen* dengan desain *cross sectional* yaitu rancangan penelitian dengan melakukan pengukuran dan pengamatan pada saat bersamaan yang menjelaskan efektifitas terapi komunikasi terapeutik terhadap tingkat kecemasan pada pasien Gagal Jantung di Rumah Sakit Royal Prima Medan Tahun 2020.

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Royal Prima Medan Tahun 2020 dengan alasan bahwa jumlah sampel yang dibutuhkan memenuhi syarat untuk melakukan penelitian. Penelitian dilaksanakan pada

bulan Agustus 2020. Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien gagal jantung di Rumah Sakit Royal Prima Medan tahun 2020 sebanyak 25 orang.

Menurut (Nursalam, 2013), sampel adalah sebagian dari populasi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini ditetapkan dengan teknik *accidental sampling* yaitu suatu sampel yang diambil dari responden atau kasus yang kebetulan datang memeriksakan kesehatan di Rumah Sakit Royal Prima Tahun 2020 sebanyak 25 orang. Data yang diperlukan dalam menyusun penelitian adalah data primer. Data primer adalah data kuesioner yang diperoleh langsung dari pasien sebelum dan sesudah terapi komunikasi terapeutik pada saat penelitian dilakukan dengan langkah sebagai berikut:

1. Peneliti meminta kesediaan pasien untuk menjadi responden.
2. Setelah pasien bersedia menjadi responden peneliti menjelaskan tujuan penelitian.
3. Peneliti memberikan lembaran kuesioner dan memberikan keterangan dalam pengisian kuesioner.

Defenisi Operasional

Tabel 1. Defenisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Defenisi Operasional	Parameter	Alat Ukur	Skala	Hasil Ukur
Pre test kecemasan	Gangguan perasaan yang ditandai dengan perasaan takut atau kekhawatiran yang mendalam dan berkelanjutan	Respon Tingkat Kecemasan	Kuesioner	Ordinal	a. Tidak ada kecemasan < 14 (kode 1) b. Ringan 14 s/d 20 (kode 2) c. Kecemasan sedang 21-27 (kode 3) d. Kecemasan berat 28-41(kode 4) e. Panik 42-56 (kode 5)
Post test Kecemasan	Gangguan perasaan yang ditandai dengan perasaan takut atau kekhawatiran yang mendalam dan berkelanjutan	Respon Tingkat Kecemasan	Kuesioner	Ordinal	a. Tidak ada kecemasan <14 (kode 1) b. Ringan 14 s/d 20 (kode 2) c. Kecemasan sedang 21-27 (kode 3) d. Kecemasan berat 28-41(kode 4) e. Panik 42-56 (kode 5)

Aspek Pengukuran

Aspek pengukuran efektivitas terapi komunikasi terapeutik terhadap tingkat kecemasan pada pasien Gagal Jantung di Rumah Sakit Royal Prima Tahun 2020 berdasarkan kecemasan adalah sebagai berikut :

- a. Tidak ada kecemasan <14 (Kode 1)
- b. Ringan 14 & s/d 20 (kode 2)
- c. Kecemasan sedang 21-27 (kode 3)
- d. Kecemasan berat 28-41 (kode 4)
- e. Panik 42-56 (kode 5)

Pengolahan Data

Teknik pengolahan data yang telah dikumpulkan diolah secara manual dengan langkah sebagai berikut yaitu:

- a. Editing
 Dilakukan pengecekan kelengkapan data yang dikumpulkan bila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam pengumpulan data, diperiksa dan diperbaiki serta dilakukan pendataan ulang.
- b. Coding
 Pengolahan data dengan cara memberi kode pada setiap jawaban dari responden yang telah diisi dengan benar.
- c. Tabulating
 Untuk mempermudah analisa data dan pengolahan data serta pengambilan keputusan, data dimasukkan ke dalam

bentuk distribusi frekuensi dan memberikan skor terhadap soal-soal yang telah diisi oleh responden (Notoadmodjo, 2010).

Teknik Analisa Data

1. Analisa univariat adalah suatu tabel yang menggambarkan pengkajian data dan penggabungan beberapa variable dalam bentuk tabel distribusi frekuensi.
2. Analisa bivariate adalah suatu tabel yang menggambarkan penyajian data dan dua variable secara silang dengan mempergunakan Uji *Wilcoxon*.

Untuk melihat hubungan antara variabel independen dan variabel dependen maka dilakukan uji statistik *wilcoxon*. Uji statistik *Wilcoxon* dengan tingkat kepercayaan 95% dengan menggunakan analisa komputer (SPSS), untuk pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan perbandingan *chi-square*, dengan menggunakan uji hitung dan uji tabel.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil

Analisa Univariat

Berdasarkan hasil penelitian efektivitas terapi komunikasi terapeutik terhadap tingkat kecemasan pada pasien Gagal Jantung di Rumah Sakit Royal Prima Medan Tahun 2020 dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Efektifitas Terapi Komunikasi Terapeutik Terhadap Tingkat Kecemasan Pada Pasien Gagal Jantung Di Rumah Sakit Royal Prima Medan Tahun 2020

No	Variabel	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Tingkat Kecemasan Sebelum Pemberian Komunikasi Terapeutik		
	a. Tidak ada kecemasan	0	0
	b. Ringan	0	0
	c. Sedang	0	0
	d. Berat	10	40
	e. Panik	15	60
	Total	25	100
2	Tingkat Kecemasan Sesudah Pemberian Komunikasi Terapeutik		
	a. Tidak ada kecemasan	0	0
	b. Ringan	9	36
	c. Sedang	15	60
	d. Berat	1	4
	e. Panik	0	0
	Total	25	100

Berdasarkan tabel 2 di atas dapat dilihat tingkat kecemasan mayoritas kecemasan tingkat panic sebanyak 15 orang (60%), minoritas kecemasan tingkat berat sebanyak 10 orang (40%). Tingkat kecemasan mayoritas kecemasan tingkat sedang sebanyak 15 orang (60%), minoritas kecemasan tingkat berat sebanyak 1 orang (4%).

Analisa Bivariat

Efektifitas terapi komunikasi terapeutik terhadap tingkat kecemasan pada pasien Gagal Jantung di Rumah Sakit Royal Prima Medan di Tahun 2020 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3. Efektifitas Terapi komunikasi terapeutik terhadap tingkat kecemasan pada pasien gagal jantung di rumah sakit royal prima medan tahun 2020

Kategori	Kecemasan								P value	α		
	Ringan		Sedang		Berat		Panik				Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%				
Sebelum	0	0	0	0	10	40	15	60	25	100	0,000	0,05
Sesudah	9	36	15	60	1	4	0	0	25	100		

Berdasarkan tabel 3 diatas dapat dilihat bahwa dari 25 responden sebelum pemberian komunikasi terapeutik mayoritas tingkat kecemasan panik sebanyak 15 orang (60%), minoritas tingkat kecemasan berat sebanyak 10 orang (40%) dan tingkat kecemasan ringan dan tingkat kecemasan sedang tidak ada. Dari 25 orang sesudah pemberian komunikasi terapeutik mayoritas tingkat kecemasan sedang sebanyak 15 orang (60%), minoritas tingkat kecemasan berat sebanyak 10 orang (40%), tingkat kecemasan ringan sebanyak 9 orang (36%) dan tingkat kecemasan panik tidak ada.

Berdasarkan hasil uji *Wilcoxon* terhadap efektifitas terapi komunikasi terapeutik terhadap tingkat kecemasan pada pasien Gagal Jantung Di Rumah Sakit Royal Prima Medan Tahun 2020 diperoleh hasil dengan nilai $p\text{-value} = 0,000$, maka $P < 0,05$ maka H_0 ditolak, H_a diterima artinya efektifitas terapi komunikasi terapeutik terhadap tingkat kecemasan sangat baik pada pasien Gagal Jantung di Rumah Sakit Royal Prima Medan di Tahun 2020.

3.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil uji *Wilcoxon* efektifitas terapi komunikasi terapeutik terhadap tingkat kecemasan pada pasien Gagal Jantung di Rumah Sakit Royal Prima Tahun 2020 diperoleh dari hasil $P\text{-value} = 0,000$, maka $P\text{ value} < 0.05$ maka H_0 ditolak, H_a diterima artinya efektifitas terapi komunikasi terapeutik terhadap tingkat kecemasan sangat baik pada pasien Gagal

Jantung di Rumah Sakit Royal Prima di Tahun 2020.

Kecemasan yang terjadi pada kebanyakan pasien gagal jantung dikarenakan mereka mengalami kesulitan mempertahankan oksigenasi yang adekuat sehingga mereka cenderung sesak nafas dan gelisah. Kecemasan yang dialami ketika terjadi serangan adalah kecemasan berat sehingga memerlukan bantuan untuk oksigenasi dan konseling yang tepat. Pasien dengan gagal jantung sering merasa cemas, ketakutan dan depresi. Hampir semua pasien menyadari bahwa jantung adalah organ yang penting dan ketika jantung mulai rusak maka kesehatan juga terancam. Ketika penyakitnya meningkat dan manifestasinya memburuk, pasien sering memiliki ketakutan yang berlebihan karena cacat permanen dan kematian. Para pasien mengekspresikan ketakutan dengan berbagai cara seperti mimpi buruk, insomnia, kecemasan akut, depresi dan memungkiri kenyataan (Ihdayaniyati dan Arifah, 2009).

Menurut (Agustin, 2009) dengan penelitian Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Rawat Inap di BP RSUD Kebumen dengan hasil terdapat hubungan yang bermakna antara penerapan komunikasi yang terapeutik dengan tingkat kecemasan pasien *pre operasi mayor* dengan hasil nilai $p\text{tabel} (0,560)$ dari besarnya $p\text{tabel} (0.5)$ maka ada hubungan yang signifikan antara pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan

tingkat kecemasan pasien pre operasi mayor dengan taraf signifikansi (0.05).

Menurut asumsi peneliti bahwa efektifitas terapi komunikasi terapeutik terhadap kecemasan sangat baik pasien gagal jantung. Hal ini dikarenakan komunikasi terapeutik yang baik akan mempengaruhi cara mengatasi kecemasan pasien gagal jantung. Pasien gagal jantung banyak yang mengalami kecemasan. Kecemasan yang dialami pasien mempunyai beberapa alasan diantaranya cemas, akibat sesak nafas, cemas akan kondisi penyakitnya, cemas jika penyakitnya tidak bisa sembuh, cemas dan takut akan kematian. Kecemasan pada pasien dapat terlihat dengan cara pasien kebingungan dan sukar untuk diajak komunikasi. Dengan adanya hubungan yang baik maka komunikasi terapeutik dapat tercipta. Dengan adanya terapi komunikasi terapeutik maka pasien akan mengetahui tentang penyakit gagal jantung, penanganan gagal jantung, sehingga pasien dapat merasa puas dengan komunikasi. Dengan informasi yang dimiliki pasien, maka pasien dapat menekan kecemasan sehingga dapat menjalankan aktivitasnya dengan baik. Hal ini dapat terlihat dari mayoritas pasien dengan komunikasi yang baik maka tingkat kecemasan pasien gagal jantung mayoritas rendah dibandingkan pasien sebelum diberi komunikasi terapeutik.

4. KESIMPULAN

Hasil penelitian tentang efektifitas terapi komunikasi terapeutik terhadap tingkat kecemasan pada pasien Gagal Jantung di Rumah Sakit Royal Prima Tahun 2020 diperoleh hasil:

1. Variabel komunikasi terapeutik mayoritas baik sebanyak 24 orang (95%) minoritas kurang sebanyak 1 orang (4%)
2. Variabel sebelum mayoritas kecemasan tingkat panik sebanyak 15 orang (60%), minoritas kecemasan tingkat berat sebanyak 1 orang (4%).
3. Ada efektifitas terapi komunikasi terapeutik terhadap tingkat kecemasan sangat baik pada pasien Gagal Jantung di Rumah Sakit Royal Prima Tahun 2020.

REFERENCES

- Agustin. 2009. Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Rawat Inap di BP RSUD Kebumen. Diakses Tanggal 05 Mei 2017.
- Dalami E, Rochimah, Gustina, Roselina E. Banon E. 2009. Buku Saku Komunikasi Keperawatan. Jakarta: Trans Info Media.
- Direja. 2011. Buku Ajar Asuhan Keperawatan Jiwa. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Hawari. 2011. Manajemen Stres Cemas dan Depresi. Jakarta: Penerbit FKUI.
- Ihdaniyati dan Arifah. 2009. Hubungan Tingkat Kecemasan Dengan Mekanisme Koping Pada Pasien Gagal Jantung Kongestif di RSU Pandan Arang Boyolali. Diakses Tanggal 05 Mei 2017.
- Mahreswati. 2012. Deteksi Dini Gejala, Pencegahan dan Pengobatan Stroke, Serangan Jantung dan Gagal Ginjal, Yogyakarta: Araska.
- Manurung. 2011. Keperawatan Profesional. Jakarta: Trans Info Media.
- Manurung, N. (2017). Pengaruh Pemberian Reminiscence Therapy Untuk Menurunkan Stress Pada Penderita Gangguan Jantung. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Imelda*, 3(1), 53–60. <http://ojs.stikes-imelda.ac.id/index.php/jilki/article/view/75>.
- Musliha, Fatmawati. 2009. Komunikasi Keperawatan Plus Materi Komunikasi Terapeutik. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Novianti dan Yutio. 2012. Faktor – Faktor Resiko yang Berhubungan Dengan Kejadian Gagal Jantung Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Tasikmalaya. Diakses Tanggal 05 Mei 2017.
- Notoatmodjo, Soekidjo 2010. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Panda, Dkk. 2016. Hubungan Tingkat Depresi dan Kualitas hidup pada pasien Gagal Jantung Kronik di Poliklinik Jantung RSUP Prof.Dr.R.D. Kandou Manado. Diakses Tanggal 05 Mei 2017.
- Stuart. 2007. Buku Saku Keperawatan Jiwa. Jakarta: EGC.
- Susanto. 2012. Buku Ajar Keperawatan Keluarga. Yogyakarta: Penerbit Trans Info Media.



Tribowo. 2013. Manajemen Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit. Jakarta: Trans Info Media.

