



JURU RAWAT

Jurnal Update Keperawatan

e- ISSN 2809-5197

<https://ejournal.poltekkes-smg.ac.id/ojs/index.php/JUK>

email: jururawattegal@gmail.com



GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TENTANG PELAYANAN PERAWAT DI INSTALASI GAWAT DARURAT DI RSUD KOTA TEGAL

LEVEL OF PATIENT SATISFACTION REGARDING NURSING SERVICES IN THE EMERGENCY INSTALLATION AT HOSPITAL TEGAL CITY

Hudinoto Eko Yudyarto¹, Nurcholis², Trimar Handayani³, Fatchurrozak Himawan⁴, Sadar Prihandana⁵
^{1,2,3,4,5} Poltekkes Kemenkes Semarang
Email: yudyartonoto@gmail.com

ABSTRAK

Instalasi Gawat Darurat (IGD) salah satu lini utama sebagai jalan masuknya pasien, untuk kemudian diberikan pertolongan. penanganan pasien gawat darurat di instalasi gawat darurat ada filosofinya yaitu Time Saving is Life Saving. Penelitian ini bertujuan mengetahui Gambaran tingkat kepuasan pasien Tentang pelayanan perawat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kardinah Kota Tegal. Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian Deskriptif, Jumlah sampel 95 responden dengan teknik Accidental sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dianalisis menggunakan uji importance performance analysis (IPA), bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien tentang pelayanan perawat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kardinah Kota Tegal. Hasil penelitian(1) tingkat kenyataan pasien sebagian besar adalah puas, (2) tingkat harapan pasien sebagian besar adalah puas, (3) dimensi pelayanan yang harus ditingkatkan dalam peningkatan pelayanan di IGD RSUD Kardinah Kota Tegal adalah perawat memberikan informasi sebelum pelayanan, pasien menyapa dengan ramah, perawat mendengar keluhan pasien, perawat bersikap sabar dalam memberikan penyuluhan, perawat bersikap sabar dalam memberikan pelayanan, perawat berpenampilan rapi dan menarik dalam memberikan penyuluhan. Kesimpulan: tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di IGD RSUD Kardinah Kota Tegal adalah Puas yaitu pada dimensi keandalan (reliability), kepastian (assurance), dan berwujud (tangible), sedangkan pada dimensi daya tanggap (responsiveness) dan empati (empathy) adalah sangat puas..

Kata Kunci: kepuasan, pelayanan, perawat, IGD

ABSTRACT

Emergency Installation (IGD) one of the main lines as the entrance of patients, to then be given help. handling emergency patients in emergency installations there is a philosophy that Time Saving is Life Saving. This study aims to find out the picture of patient satisfaction level about nurse services at the Emergency Installation of Kardinah Regional General Hospital Tegal City. The research method used is a type of Descriptive research, the number of samples of 95 respondents with Accidental sampling techniques. Data collection using questionnaires analyzed using importance performance analysis (IPA) test, aims to find out the picture of patient satisfaction about treatment services in the Emergency Installation of Kardinah Regional General Hospital Tegal City. The results of the study(1) the level of reality of patients is mostly satisfied, (2) the level of patient expectations is mostly satisfied, (3) the dimensions of services that must be improved in improving services at IGD Kardinah Hospital Tegal city are nurses providing information before service, patients greet friendly, nurses hear patient complaints, nurses are patient in providing counseling, nurses are patient in providing services, nurses look neat and attractive in providing counseling. Conclusion: the level of patient satisfaction with nurse services in IGD Kardinah Hospital Tegal city is satisfied that in the dimension of reliability (reliability), certainty (assurance), and tangible, while in the dimension of responsiveness and empathy is very satisfied.

Keyword : satisfaction, service, nurses, emergency room

PENDAHULUAN

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu lini utama sebagai jalan masuknya pasien, untuk kemudian dilakukan triage dan diberikan pertolongan. IGD ialah suatu instalasi, bagian dari rumah sakit yang melakukan tindakan berdasarkan triage terhadap pasien (Musliha, 2010).

Salah satu syarat perawat di instalasi gawat darurat haruslah yang memiliki kecekatan, keterampilan, dan kesiagaan setiap saat (Hardianti, 2008), serta teliti untuk mencegah adanya kecacatan ataupun kematian pada pasien. Dalam penanganan pasien gawat darurat di instalasi gawat darurat ada filosofinya yaitu *Time Saving is Life Saving* artinya bahwa semua tindakan yang dilakukan pada saat kondisi gawat darurat haruslah benar-benar efektif serta efisien. Hal ini dikarenakan bahwa pasien dapat kehilangan nyawa hanya dalam hitungan menit saja. Berhenti nafas selama 2-3 menit pada manusia dapat menyebabkan kematian yang fatal (Sutawijaya, 2009).

Kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan pada pasien yang datang ke Instalasi Gawat Darurat memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan *response time* yang cepat dan penanganan yang tepat. Hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan sarana, prasarana, sumber daya manusia dan manajemen IGD rumah sakit sesuai standar (Kepmenkes RI, 2009).

Pemberian pelayanan agar bisa memberikan kepuasan pasien khususnya pelayanan gawat darurat dapat dinilai dari kemampuan perawat dalam hal *responsiveness* (cepat tanggap), *reliability* (pelayanan tepat waktu), *assurance* (sikap dalam memberikan pelayanan), *emphaty* (kepedulian dan perhatian dalam memberikan pelayanan) dan *tangible* (mutu jasa pelayanan) dari perawat kepada pasien (Muninjaya, 2011).

Salah satu pelayanan yang diberikan perawat di IGD adalah pelayanan keperawatan gawat darurat, yang merupakan pelayanan professional keperawatan yang diberikan kepada pasien yang berada dalam kondisi urgent dan kritis (Musliha, 2010). Pelayanan keperawatan gawat darurat adalah pelayanan yang diberikan kepada pasien untuk mengatasi kondisi kedaruratan dan juga memberikan asuhan keperawatan untuk mengatasi kecemasan pada pasien atau keluarga (Yulishati, 2011).

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, maka peneliti berasumsi pelayanan keperawatan gawat darurat adalah pelayanan profesional ditujukan kepada pasien yang berada dalam kondisi kritis serta juga memberikan asuhan keperawatan untuk mengatasi

kecemasan pada pasien atau keluarga. Hasil pengamatan peneliti selama melakukan studi pendahuluan di IGD RSUD Kardinah Kota Tegal, dijumpai adanya pasien yang menyatakan kurang puas dengan pelayanan dilakukan di IGD RSUD Kardinah Kota Tegal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan di di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kardinah Kota Tegal.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk memberikan gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif. Pada penelitian ini populasinya adalah pasien IGD RSUD Kardinah Kota Tegal. Jumlah populasi sebanyak 1730 orang pengunjung IGD dari bulan oktober 2019. Sample penelitian sebanyak 95 responden dengan teknik *accidental sampling*. Penelitian ini menggunakan alat ukur berupa kuesioner harapan dan kenyataan terhadap pelayanan di IGD RSUD Kardinah Kota Tegal. Analisa data pada penelitian ini adalah bivariat. Untuk dapat menguji dan menganalisa data digunakan *Importance Performance Analysis* (IPA)

HASIL

Importance Performance Analysis (IPA)

Berdasarkan grafik *Importance Performance Analysis* maka faktor-faktor berkaitan dengan pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kardinah Kota Tegal dapat dikelompok dalam masing-masing kuadran/bagian sebagai berikut:

Prioritas Utama/Skala Prioritas 1

Faktor yang terletak pada kuadran A dianggap sebagai faktor yang sangat penting, dan kondisi pada saat ini cukup memuaskan bagi pasien pengunjung instalasi gawat darurat RSUD Kardinah Kota Tegal. Faktor yang terletak pada kuadran ini meliputi: perawat memberikan informasi sebelum pelayanan, perawat menyapa dengan ramah, perawat mendengar keluhan pasien, perawat bersikap sabar dalam memberikan penyuluhan, perawat bersikap sabar dalam memberikan pelayanan, dan perawat berpenampilan rapi dan menarik dalam memberikan penyuluhan.

Pertahankan Prestasi/Skala Prioritas 2

Faktor yang terletak pada kuadran B dianggap

sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pengguna di instalasi gawat darurat RSUD Kardinah Kota Tegal sebagai pihak pengelola berkewajiban mempertahankan prestasi yang telah dicapai. Faktor-faktor tersebut meliputi: perawat menyiapkan alat medis yang dibutuhkan dengan rapi dan baik, perawat memberikan pelayanan dengan teliti, perawat melakukan tindakan keperawatan sedapat mungkin pasien merasa nyaman, perawat memberikan penjelasan dengan sopan dan ramah.

Prioritas Rendah/Skala Prioritas 3

Faktor yang terletak pada kuadran C mempunyai tingkat kepuasan yang rendah namun sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi pengguna di instalasi gawat darurat RSUD Kardinah Kota Tegal, sehingga pihak pengelola tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor tersebut, dan cukup sekedar mempertahankan ataupun bisa juga menyesuaikan dengan kondisi saat ini. Faktor-faktor tersebut meliputi: perawat memberikan penyuluhan sesuai keluhan yang dirasakan pasien, perawat menjalin komunikasi yang baik, dan perawat bersikap ramah dan sopan dalam pelayanan.

Berlebihan/Skala Prioritas 4

Faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sudah memuaskan namun tidak terlalu penting oleh pengguna di instalasi gawat darurat RSUD Kardinah Kota Tegal sehingga pihak pengelola tidak perlu terlalu banyak mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor tersebut, cukup sekedar mempertahankan ataupun menyesuaikan dengan kondisi saat ini. Faktor-faktor tersebut meliputi: perawat minta ijin sebelum melakukan tindakan, perawat memberikan pelayanan yang segera dibutuhkan, perawat cepat tanggap dalam menanggapi keluhan pasien, perawat menjelaskan setiap tindakan yang akan dilakukan, perawat memakai seragam rapi dan memakai tanda pengenal, perawat terampil dalam memberikan pelayanan.

PEMBAHASAN

Tingkat Kenyataan Pelayanan dan Harapan terhadap Pelayanan

Gambaran tingkat kenyataan pelayanan yang diterima responden sebagian besar dalam kategori puas. Tingkat kenyataan pelayanan adalah persepsi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang mereka rasakan selama menjalani perawatan di instalasi gawat darurat RSUD Kardinah Kota Tegal. Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan keperawatan di IGD RSUD Kardinah Kota Tegal.

Perawat berkewajiban memahami kebutuhan dan keinginan pasien sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset

yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu system untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya (Tjiptono, 2005).

Gambaran tingkat harapan pasien terhadap pelayanan yang diterima sebagian besar dalam kategori sangat puas yaitu sebanyak 51 responden (51%) dan puas sebanyak 49 responden (49%). Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki harapan yang baik terhadap pelayanan IGD RSUD Kardinah Kota Tegal.

Karakteristik responden penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia diatas 40 tahun, dari karakteristik respon tidak mempengaruhi harapan yang diinginkan terhadap pelayanan yang mereka yang diberikan oleh perawat. sehingga tingkat harapannya juga tinggi. Namun dalam penelitian ini tingkat harapan sebagian besar pasien adalah sangat puas. Kondisi ini disebabkan adanya beberapa hal yang mendorong tingkat harapan yang baik, yaitu antara lain dengan adanya program-program yang dicanangkan oleh pemerintah, misalnya program asuransi dan sebagainya. Program asuransi yang dicanangkan oleh pemerintah misalnya BPJS menyebabkan orang-orang dari kalangan pendidikan rendah dan ekonomi rendah juga memiliki kesempatan yang sama dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Ketika mereka merasa memiliki kemampuan untuk memperoleh pelayanan kesehatan dengan asuransi kesehatan, maka harapan mereka terhadap pelayanan kesehatan juga meningkat.

Importance Performance Analysis

Hasil uji Importance Performance Analysis menunjukkan terdapat beberapa item yang berada pada kuadran A, yaitu dimensi pelayanan merupakan paling dibutuhkan oleh pasien, dan kenyataan yang dialami oleh pasien cukup dengan harapan pasien. Faktor-faktor tersebut meliputi perawat memberikan informasi sebelum pelayanan, pasien menyapa dengan ramah, perawat mendengar keluhan pasien, perawat bersikap sabar dalam memberikan penyuluhan, perawat bersikap sabar dalam memberikan pelayanan, dan perawat berpenampilan rapi dan menarik dalam memberikan penyuluhan.

RSUD Kardinah Kota Tegal mempunyai fungsi sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan kepada masyarakat baik upaya *promotif preventif*, *kuratif*, maupun *rehabilitative*, dengan meningkatkan derajat masyarakat yang optimal dan terjangkau oleh

masyarakat. Dimana pasien yang datang berobat ke sini tidak hanya dari pasien yang berstatus umum, melainkan lebih banyak pasien yang ikut dalam program kesehatan pemerintah seperti program Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS), Jaminan Kesehatan Daerah (JAMKESDA) dan juga pasien yang menggunakan jasa perusahaan asuransi kesehatan seperti PT. ASKES, serta perusahaan swasta lainnya yang bekerjasama dengan RSUD Kardinah Kota Tegal. (Suparjo et al., 2023)

Indikator pelayanan kesehatan yang dipilih pasien sebagai prioritas ukuran kualitas pelayanan kesehatan, cenderung akan menjadi sumber utama terbentuknya tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian pasien berdasarkan perasaannya, terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit yang telah menjadi bagian dari pengalaman atau dapat dinyatakan sebagai cara pasien rumah sakit mengevaluasi sampai seberapa besar tingkat kualitas pelayanan di rumah sakit, sehingga dapat menimbulkan tingkat rasa kepuasan.

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu lini utama sebagai jalan masuknya pasien, untuk kemudian dilakukan triage dan diberikan pertolongan. IGD ialah suatu instalasi, bagian dari rumah sakit yang melakukan tindakan berdasarkan triage terhadap pasien. Salah satu syarat perawat di instalasi gawat darurat haruslah yang memiliki kecekatan, keterampilan, dan kesiagaan setiap saat, serta teliti untuk mencegah adanya kecacatan ataupun kematian pada pasien. Dalam penanganan pasien gawat darurat di instalasi gawat darurat ada filosofinya yaitu *Time Saving is Life Saving* artinya bahwa semua tindakan yang dilakukan pada saat kondisi gawat darurat haruslah benar-benar efektif serta efisien. Hal ini dikarenakan bahwa pasien dapat kehilangan nyawa hanya dalam hitungan menit saja. Berhenti nafas selama 2-3 menit pada manusia dapat menyebabkan kematian yang fatal (Sutawijaya, 2009).

Spesifikasi tugas perawat di IGD menunjukkan bahwa seringkali perawat berhadapan dengan kondisi kesehatan pasien yang beresiko terhadap hilangnya nyawa pasien. Tindakan-tindakan medis yang cepat dan tepat sangat diperlukan, sehingga dalam pelaksanaannya seringkali perawat memfokuskan dirinya kepada upaya penanganan pasien, sehingga terkadang melupakan unsur komunikasi baik dengan pasien maupun dengan keluarga pasien. Kekurangan komunikasi tersebut seringkali dianggap sebagai suatu bentuk kekurangan yang berdampak pada penurunan kepuasan pasien atau keluarga pasien terhadap pelayanan perawat khususnya di IGD.

Faktor lain yang berhubungan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan IGD adalah tenaga keperawatan yang berada di ruang IGD, dimana

terdapat pula tenaga kesehatan berkaitan dengan proses pendidikan, seperti perawat magang, dan mahasiswa praktek, sehingga perlu mendapat arahan dan bimbingan lebih lanjut.

SIMPULAN

Tingkat kenyataan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kardinah Kota Tegal sebagian besar adalah puas. Tingkat harapan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kardinah Kota Tegal sebagian besar adalah sangat puas. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di IGD RSUD Kardinah Kota Tegal sebagian besar adalah tinggi yaitu pada dimensi empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), dan keandalan (*reliability*), sedangkan pada dimensi kepastian (*assurance*) dan berwujud (*tangible*) adalah sangat puas.

SARAN

Pasien hendaknya berani mengemukakan pendapatnya atau keinginannya, sehingga perawat dapat segera merespon keinginan pasien. Manajemen rumah sakit hendaknya berusaha melakukan upaya-upaya meningkatkan pelayanan kesehatan, misalnya dengan meningkatkan fasilitas kerja, sehingga disisi sisi meningkatkan kecepatan kerja perawat disisi lain memudahkan perawat dalam melakukan pelayanan. Meningkatkan kemampuan komunikasi terapeutik perawat baik terhadap pasien maupun keluarga pasien dengan melaksanakan seminar, *workshop* dan training pelatihan kepuasan pelanggan. Peneliti yang akan datang dapat melakukan meningkatkan penelitian dengan menganalisis faktor-faktor apakah yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih kami sampaikan kepada segenap jajaran pimpinan poltekkes kemenkes Semarang yang telah memfasilitasi kegiatan penelitian ini. Ucapan terimakasih juga disampaikan untuk pihak rumahsakit RSU Kardinah Kota Tegal yang telah memberikan ijin penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Aziz. A. H. 2004. *Pengantar Konsep Dasar Keperawatan*. Edisi Pertama. Jakarta, Salemba Medika.
- Arianto, Sam. 2008. *Kelengkapan Fasilitas Belajar*. (http://repository.upi.edu/operator/upload/s_pts_045267_chapter2.pdf). Diakses 26 April 2020.
- Aulia N. H. 2014. *Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat*

- Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang*. Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal), Volume 2, Nomor 1, Januari 2014. ISSN: 3569 3656. Semarang: FKM Undip.
- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Departemen Kesehatan RI - Sekretariat Jenderal. 2010. *Pedoman Teknis Sarana dan Prasarana Bangunan Instalasi Rawat Inap (Umum)*. Jakarta: Pusat Sarana, Prasarana, dan Peralatan Kesehatan.
- Dwilaksono, Agung. 2006. *Analisis Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Mereferensikan*. Jurnal Buletin Penelitian Sistem Kesehatan. Volume 9. Nomor 4 (<http://isjd.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/94061>)
- Firdaus, Zuhdi. 2009. *Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Islam Surakarta*. Skripsi. Surakarta: Universitas Surakarta.
- Heriandi. 2006. *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien*. In <http://repository.usu.ac.id>. Diakses pada 20 Mei 2020.
- Junaidi. 2009. *Indikator Pemanfaatan Fasilitas*. In <http://repository.ac.id>. Diakses 25 Mei 2020.
- Kotler P. 2003. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Prenhallindo.
- Mardiah, Sitti. 2007. *Pengaruh Persepsi tentang Mutu Pelayanan Spesialistik Empat Dasar terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Badan Pelayanan Kesehatan RSU Sigli*. Diakses Tgl 18 Juli 2020
- Meonir, Wiyono. 2006. *Studi Tentang Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Volume 2. Nomor 2 (<http://www.idai.or.id/yankes/pdf/8-2-8.pdf>, diakses 18 April 2020).
- Mariana, M.S. 2014. *Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pesanggrahan Jakarta Selatan*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat, Vol 2, No. 1, Februari 2014*. ISSN 6594-5591 Jakarta: STIK Sint Carolus.
- Muninjaya, Gde A.A. 2011. *Manajemen Kesehatan Edisi 3*. Jakarta: EGC.
- Musdalifah. 2009. *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Lanto Daeng Pasewang Jeneponto*. Skripsi Keperawatan Alauddin Makassar.
- Nasution, Hasnanda. 2010. *Undang-Undang Tahun 2009 No. 36 tentang Kesehatan*. Diakses 25 juli 2020.
- Notoadmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nursalam. 2010. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pedoman Skripsi, Thesis, dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Edisi Profesional*, Edisi Ketiga. Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam. 2012. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Parktik Keperawatan Profesional*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. 2013. *Konsep Penerapan Metode Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Suparjo, S., Himawan, F., & Khasanah, D. U. (2023). *Pengaruh Pendekatan Edukasi Spritual Muslim Terhadap Mekanisme Koping Pasien Gagal Ginjal Dimasa Pandemi Covid-19 DI Ruang Haemodialisa RSUD Kota Tegal*. *Bhamada : Jurnal Ilmu Dan Teknologi Kesehatan*, 14(1), 6–13.
- Ratna, A.P.W. 2015. *Karakteristik Pasien Instalasi Gawat Darurat Periode Triwulan I Tahun 2014*. *Jurnal Rekam Medis*. Vol IX. No. 1. Maret 2015. ISSN 1979-9551
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remana Rosdakarya.