

Hubungan Kinerja Petugas Kesehatan Posyandu Lansia dengan Tingkat Kepuasan Lansia di Posyandu Lansia Desa Sumare Wilayah Kerja Puskesmas Rangas

La Ode Nuh Salam¹, Musdalifah², Andi Kamal S³, Kiki Uniatri Thalib⁴
Program Studi Sarjana Keperawatan, Institut Kesehatan dan Bisnis ST. Fatimah Mamuju
musdalifah@gmail.com

Info Artikel	ABSTRACT
Article history: Dikirim 20 Januari, 2022 Direvisi 13 Maret, 2022 Diterima 17 Maret, 2022 Kata Kunci: Kinerja, Perawat, Kaader, Posyandu Lansia, Lansia dan Kepuasan	Salah satu bentuk program Puskesmas yang melibatkan peran serta masyarakat adalah pos pelayanan terpadu (POSYANDU) Lansia. Beberapa pelayanan kesehatan posyandu lansia meliputi sistim pelayanan lima meja, yaitu Meja I: pendaftaran dan pencatatan lansia; Meja II: penimbangan berat badan dan pengukuran tinggi badan, Pengisian KMS; Meja III : pengukuran tekanan darah dan pemeriksaan status mental, Meja IV : pemeriksaan air seni dan kadar darah (Laboratorium sederhana; Meja V : pelayanan kesehatan dan penyuluhan. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang di laksanakan dengan rancangan cross sectional yang dilaksanakan pada Posyandu Lansia Desa Sumare Wilayah Kerja Puskesmas Rangas Kabupaten Mamuju. Populasi penelitiaan ini adalah semua pengunjung posyandu lansia yang tercatat sebagai anggota Posyandu Lansia Desa Sumare Wilayah Kerja Puskesmas Rangas Kabupaten Mamuju yang berjumlah 310 Orang. Metode pengambilan sample pada penelitian ini adalah Purposive sampling. Berdasarkan uji statistik Spearman terdapat hubungan yang kuat antara kinerja perawat dengan tingkat kepuasan lansia, dengan nilai $p=0,001$, dan koefisien korelasi $\rho(p): 0,626$; terdapat hubungan yang kuat antara kinerja kader dengan tingkat kepuasan lansia, dengan nilai $p=0,001$, dan koefisien korelasi $\rho(p): 0,673$. Dengan demikian maka H_a diterima, artinya terdapat hubungan yang kuat dan signifikan antara kinerja petugas posyandu lansia dengan tingkat kepuasan lansia. <i>This is an open access article under the CC BY-SA license.</i> 
Corresponding Author: Nama : La Ode Nuh Salam Address : Jl. Soekarno Hatta No.09 Mamuju Provinsi Sulawesi-Barat Indonesia Email : musdalifah@gmail.com	

1. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan persepsi antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh konsumen. Apabila mutu pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan (Parasuraman, 2018).

Salah satu bentuk program dari Puskesmas yang melibatkan peran serta dari masyarakat secara penuh adalah pos pelayanan terpadu (POSYANDU) Lansia. Adapun program posyandu ini melibatkan peran serta dalam berbagai pelayanan dasar kesehatan, khususnya para Lansia, perbaikan gizi, kesehatan lingkungan, pemberantasan penyakit menular dan penyuluhan kesehatan (Hart, Belsy, Tarimo, 2018). Tetapi pada kenyataannya sistem pelayanan kesehatan posyandu Lansia yang ada di Desa Suralaga sistem pelayanan belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik. Diantaranya adalah pemeriksaan kesehatan, Pemberian makanan tambahan (susu lansia), pelayanan pengobatan, penyuluhan kesehatan. Banyak pendapat dari masyarakat terutama Lansia terhadap ketidakpuasan mereka akan pelayanan kesehatan posyandu Lansia, yaitu perasaan tidak senang atau kecewa berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu pelayanan posyandu Lansia tersebut. Ketidakpuasan tersebut karena adanya beberapa pelayanan posyandu lansia yang tidak di berikan. Sehingga perlu di lakukan suatu penelitian.

Manusia lansia adalah seseorang yang karena usianya mengalami perubahan biologis, fisik, kejiwaan dan sosial, perubahan ini akan memberikan pengaruh pada seluruh aspek kehidupan, termasuk kesehatannya, oleh karena itu lansia perlu mendapat perhatian khusus dengan tetap dipelihara dan ditingkatkan agar selama mungkin dapat hidup secara produktif sesuai dengan kemampuannya sehingga dapat ikut serta berperan aktif dalam pembangunan (UU no.23 tahun 2012).

Pertambahan usia menyebutkan kemampuan fisik dan mental, termasuk kontak sosial otomatis berkurang. Aspek kesehatan pada lansia seyogianya lebih diperhatikan mengingat kondisi anatomi dan fungsi organ tubuhnya sudah tidak sempurna seperti ketika berusia muda. Hubungan horisontal atau kemasyarakatan juga tidak kalah pentingnya karena perawatan dan perhatian terhadap diri sendiri semakin menurun kualitas dan kuantitasnya (Nurkusuma, 2018).

Kecenderungan peningkatan populasi lansia tersebut perlu mendapatkan perhatian khusus terutama peningkatan kualitas hidup mereka agar dapat terjaga kesehatannya. Pemerintah telah merumuskan berbagai peraturan dan perundang-undangan, yang diantaranya seperti tercantum dalam Undang-Undang No.23 Tahun 1992 tentang Kesehatan, dimana pada pasal 19 disebutkan bahwa kesehatan manusia lanjut usia diarahkan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan dan kemampuannya agar tetap produktif, serta pemerintah membantu penyelenggaraan upaya kesehatan usia lanjut untuk meningkatkan kualitas hidupnya secara optimal. Oleh karena itu berbagai upaya dilaksanakan untuk mewujudkan masa tuayang sehat, bahagia, berdaya guna dan produktif untuk lanjut usia.

Posyandu atau pos pelayanan terpadu merupakan program Puskesmas melalui kegiatan peran serta masyarakat yang ditujukan pada masyarakat setempat, khususnya balita, wanita usia subur, maupun lansia. Pelayanan kesehatan di posyandu lanjut usia meliputi pemeriksaan kesehatan fisik dan mental emosional yang dicatat dan dipantau dengan Kartu Menuju Sehat (KMS) untuk mengetahui lebih awal penyakit yang diderita atau ancaman salah satu kesehatan yang dihadapi. Jenis pelayanan kesehatan yang diberikan di posyandu lansia antara lain pemeriksaan aktivitas kegiatan sehari-hari, pemeriksaan status inental, pemeriksaan status gizi, pengukuran tekanan darah, pemeriksaan hemoglobin, kadar gula dan protein dalam urin, pelayanan rujukan ke puskesmas dan penyuluhan kesehatan. Kegiatan lain yang sesuai kebutuhan dan kondisi setempat seperti Pemberian Makanan Tambahan (PMT) dengan memperhatikan aspek kesehatan dan gizi lanjut usia dan olahraga seperti senam lanjut usia, gerak jalan santai untuk meningkatkan kebugaran.

Kegiatan posyandu lansia yang berjalan dengan baik akan memberi bagi lansia kemudahan pelayanan kesehatan dasar, sehingga kualitas hidup masyarakat di usia lanjut tetap terjaga dengan baik dan optimal. Berbagai kegiatan dan program posyandu lansia tersebut sangat baik dan banyak

memberikan manfaat bagi para orang tua diwilayahnya. Seharusnya paralansia berupaya memanfaatkan adanya posyandu tersebut sebaik mungkin, agar kesehatan para lansia dapat terpelihara dan terpantau secara optimal.

Lansia yang tidak aktif dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan diposyandu lansia, maka kondisi kesehatan mereka tidak dapat terpantau dengan baik, sehingga apabila mengalami suatu resiko penyakit akibat penurunan kondisi tubuh dan proses penuaan dikhawatirkan dapat berakibat fatal dan mengancam jiwa mereka. Penyuluhan dan sosialisasi tentang manfaat posyandu lansia perlu terus ditingkatkan dan perlu mendapat dukungan berbagai pihak, baik keluarga, pemerintah maupun masyarakat itu sendiri.

Dari data di puskesmas Rangas bulan November 2019 Posyandu Lansia, dengan jumlah Lansia 1.777 orang yang terdiri dari 802 laki-laki dan 975 perempuan. Desa Sumare terdapat posyandu Lansia yaitu Posyandu Lansia Tumbuh Sehat dengan jumlah lansia 90 orang, Posyandu Lansia 105 orang, Posyandu sari 115 orang. Jadi jumlah lansia di Posyandu Lansia Desa Sumare berjumlah 310 orang. Dari 310 Lansia hanya rata-rata 30 yang datang menggunakan jasa pelayanan kesehatan dalam satu posyandu lansia. Beberapa pelayanan kesehatan posyandu tersebut meliputi sistem pelayanan lima meja, yaitu: Meja I : pendaftaran lansia, Meja II : Pencatatan Kegiatan sehari-hari yang dilakukan usia lanjut serta penimbangan berat badan dan pengukuran tinggi badan, Meja III : pengukuran tekanan darah, pemeriksaan kesehatan dan pemeriksaan status mental, Meja IV : pemeriksaan air seni dan kadar darah (Laboratorium sederhana; Meja V : pemberian penyuluhan dan konseling. Apabila pelayanan posyandu Lansia tersebut tidak sesuai dengan sistem lima meja maka akan berdampak terhadap kesehatan Lansia antaranya adalah : penurunan gizi pada Lansia, semakin bertambahnya penyakit yang menular, semakin tinggi angka kesakitan, kurangnya pengetahuan Lansia tentang kesehatan dan lingkungan.

Kepuasan Lansia terhadap pelayanan kesehatan posyandu Lansia akan timbul apabila pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan posyandu sudah sesuai dengan sistem lima meja. Pelayanan tersebut dipengaruhi oleh faktor eksternal dan internal yaitu: fungsi kepemimpinan, pekerjaan, kebijakan dan aturan, penghargaan atau imbalan, sanksi dan tingkat stres. Sedangkan faktor internal yaitu: pendidikan, masa kerja, dorongan, sikap, kemampuan dan keterampilan, persepsi, umur, jenis kelamin, keragaman ras, pembelajaran dan kepribadian individu (Gibson, 2018).

Untuk mengatasi masalah di atas tersebut, diharapkan para petugas kesehatan harus mengembalikan fungsi pelayanan posyandu dengan baik yaitu sesuai dengan pelayanan lima meja, agar Lansia bisa menggunakan kembali jasa pelayanan kesehatan posyandu Lansia tersebut dan merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. Berdasarkan fenomena di atas maka peneliti tertarik mengambil judul penelitian “Hubungan Kinerja Petugas Kesehatan Posyandu Lansia Dengan Tingkat Kepuasan Lansia Di Posyandu Lansia Desa Sumare Wilayah Kerja Puskesmas Rangas Kabupaten Mamuju”.

2. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang dilaksanakan dengan rancangan *cross sectional* untuk meneliti tingkat kepuasan lansia dengan kinerja petugas kesehatan posyandu lansia di desa Sumare Wilayah Kerja Puskesmas Rangas Kabupaten Mamuju. Pada penelitian ini populasi targetnya adalah semua pengunjung posyandu lansia yang tercatat sebagai anggota posyandu Lansia di Desa Sumare Wilayah Kerja Puskesmas Rangas Kabupaten Mamuju yang berjumlah 310 Orang. Jadi jumlah sampel yang peneliti gunakan yang memenuhi kriteria inklusi adalah 30 orang.

3. HASIL

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur di Posyandu Wilayah Kerja Puskesmas Rangas Kabupaten Mamuju

Umur	Frekuensi (F)	Persentase (%)
45-59 tahun	17	57
60-69 tahun	7	23
>70 tahun	6	20

Jumlah	30	100
--------	----	-----

Berdasarkan Tabel 1. di atas terlihat bahwa jumlah lansia yang terbanyak menjadi responden adalah lansia umur 45-59 tahun 17 orang (57%), kemudian umur 60-69 tahun 7 orang (23%), dan umur 70 tahun keatas 6 orang (20%).

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan di Posyandu Wilayah Kerja Puskesmas Rangan Kabupaten Mamuju

Tingkat Pendidikan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
SD	21	70
SLTP	5	16.7
SLTA	4	13.3
Jumlah	30	100

Berdasarkan Tabel 2. di atas terlihat bahwa pendidikan responden terdiri dari 21 orang (70%) berpendidikan Sekolah Dasar (SD), 5 orang (16,7%) berpendidikan SLTP, dan 4 orang 13,3% berpendidikan SLTA.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan di Posyandu Wilayah Kerja Puskesmas Rangan Kabupaten Mamuju

Kunjungan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Kunjungan lansia 8-12 kali	28	93.3
Kunjungan Pertama 2 kali	2	6.7
Jumlah	30	100

Berdasarkan Tabel 3. di atas terlihat bahwa jumlah kunjungan lansia 8-12 kali pertama adalah 28 orang (93,3%) dan frekuensi kunjungan pertama 8 kali sebanyak 2 orang (6,7%).

Tabel 4. Distribusi Kinerja Kader di Posyandu Lansia Desa Sumare Wilayah Kerja Puskesmas Rangan Kabupaten Mamuju

Kinerja Kader	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Baik	24	80
Cukup	6	20
Kurang	0	0
Jumlah	30	100

Dari Tabel 4. dapat di ketahui bahwa distribusi kinerja kader terdiri dari 24 orang (80%) baik, 6 orang (20%) kinerjanya cukup, dan yang kurang tidak ada (0%).

Tabel 5. Distribusi Kinerja Perawat di Posyandu Lansia Desa Sumare Wilayah Kerja Puskesmas Rangan Kabupaten Mamuju

Kinerja Perawat	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Baik	25	83.3
Cukup	3	10
Kurang	2	6.7
Jumlah	30	100

Dari Tabel 5. dapat di ketahui bahwa distribusi kinerja perawat sejumlah 25 orang (83,3%) adalah baik, 3 orang (10%) cukup, dan sejumlah 2 orang (6,7%) adalah kurang.

Tabel 6. Distribusi Tingkat Kepuasan Lansia di Posyandu Lansia Desa Sumare Wilayah Kerja Puskesmas Rangan Kabupaten Mamuju

Tingkat Kepuasan Lansia	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Puas	17	56.7
Cukup Puas	11	36.7
Kurang Puas	2	6.6
Jumlah	30	100

Dari Tabel 6. dapat di ketahui bahwa distribusi tingkat kepuasan lansia terhadap pelayanan kesehatan posyandu di wilayah kerja Puskesmas Rangan sebagian besar adalah puas yang berjumlah 17 responden (56,7%), sedangkan yang berjumlah 11 responden (36,7%) menyatakan cukup puas dan 2 responden (6,6%) menyatakan kurang puas.

4. PEMBAHASAN

Dari hasil observasi di dapatkan bahwa peran kader dalam pelayanan sistim lima meja di laksanakan dengan baik yaitu pendaftaran dan pencatatan pada meja I, penimbangan lansia dan pengisian KMS pada meja II. Data hasil uji *Spearman rho* di dapatkan yaitu nilai rho-hitung lebih tinggi dari rho-tabel untuk taraf kesalahan 5% ($0,673 > 0,364$) dan p lebih kecil dari 0,05 sehingga ada hubungan antara kinerja kader dengan kepuasan lansia di Desa Sumare Wilayah Kerja Puskesmas Rangas Kabupaten Mamuju. Karena data yang di dapatkan untuk Correlation Coefficient rho(p) adalah 0,673, maka terdapat hubungan yang kuat antara kinerja kader dengan tingkat kepuasan lansia di Desa Sumare Wilayah Kerja Puskesmas Rangas Kabupaten Mamuju.

Berdasarkan fakta diatas, maka peneliti menyatakan bahwa kinerja kader mempengaruhi tingkat kepuasan lansia. Bila kinerja kader baik maka lansia sebagai penerima pelayanan pada posyandu lansia juga akan puas. Dan bila kinerja kader kurang maka lansia juga kurang puas. Dengan demikian maka terdapat hubungan yang kuat antara kinerja kader dengan kepuasan lansia di Desa Sumare Wilayah Kerja Puskesmas Rangas Kabupaten Mamuju, artinya Hipotesa penelitian (H_a) diterima. Berdasarkan hal tersebut membuktikan bahwa Suatu pelayanan kesehatan disebut pelayanan yang bermutu apabila terdapat penerapan standar dan dapat memuaskan pasien (Azwar, 1996).

Dari hasil observasi didapatkan bahwa perawat dalam pelayanan sistim lima meja di laksanakan dengan baik yaitu: pemeriksaan tekanan darah dan pemeriksaan mental pada meja III, pemeriksaan laboratorium darah/urine pada meja IV, pelayanan kesehatan dan penyuluhan pada meja ke V. Data hasil uji *Spearman rho* di dapatkan data hubungan antara kinerja Perawat dengan kepuasan lansia di Desa Sumare Wilayah Kerja Puskesmas Rangas Kabupaten Mamuju, Yaitu nilai rho-hitung lebih tinggi dari rho-tabel dan taraf signifikansi p lebih kecil dari 0,05. Sehingga ada hubungan antara kinerja Perawat dengan tingkat kepuasan lansia adalah kuat untuk dimensi tangibles, realibility, responsiveness, ansurance, empathy. karena Correlation Coefficient rho(p) adalah 0,626, maka hubungan antara kinerja perawat dengan tingkat kepuasan lansia adalah kuat.

Berdasarkan fakta diatas, maka peneliti menyatakan bahwa kinerja perawat mempengaruhi tingkat kepuasan lansia. Bila kinerja perawat baik maka lansia sebagai penerima pelayanan pada posyandu lansia juga akan puas. Dan bila kinerja perawat kurang maka lansia juga kurang puas. maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kinerja Perawat dengan kepuasan lansia di Desa Sumare Wilayah Kerja Puskesmas Rangas Kabupaten Mamuju, artinya Hipotesa penelitian (H_a) di terima. Hal ini sesuai dengan pendapat Azwar (1996) yang menyatakan bahwa Suatu pelayanan kesehatan disebut pelayanan yang bermutu apabila terdapat penerapan standar yang dapat memuaskan pasien. Sedangkan terhadap mutu pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien dapat di lihat dalam lima dimensi yang meliputi tangibles, realibility, responsiveness, ansurance dan empathy (parasuraman, 1998).

Dari hasil kuisisioner di dapatkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan posyandu lansia yang ada di Desa Sumare Wilayah Kerja Puskesmas Rangas Kabupaten Mamuju. Hal ini di buktikan dengan adanya data Responden menyatakan puas dengan prosentasi 56,7% (17 responden), sedangkan yang berjumlah 11 responden (36,7%) menyatakan cukup puas dan 2 responden (6,6%) menyatakan kurang puas. Untuk tangibles sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelaksanaan kegiatan posyandu lansia yang di laksanakan secara rutin satu bulan sekali, sedangkan yang menyatakan kurang puas yaitu pelayanan dalam penyuluhan kesehatan. Realibility sebagian besar responden menyatakan puas yaitu secara keseluruhan kegiatan posyandu dilaksanakan dengan baik, sedangkan sebagian responden yang menyatakan kurang puas terhadap petugas pelayanan posyandu di dalam mengupayakan lansia selama kegiatan posyandu. Responsiveness sebagian besar responden menyatakan puas terhadap petugas posyandu lansia membantu memberikan pelayanan segera terhadap lansia yang datang ke posyandu lansia, sedangkan yang menyatakan kurang puas yaitu terhadap pemberian makanan tambahan. Ansurance sebagian besar responden menyatakan puas bahwa petugas posyandu lansia memberikan pelayanan yang dapat membuat keluhan lansia berkurang, sedangkan yang menyatakan kurang puas yaitu terhadap pelayanan yang kurang sesuai dengan standar sistim lima meja. Empaty

sebagian besar responden menyatakan puas bahwa petugas kesehatan posyandu lansia memberikan kemudahan dan perhatian terhadap penimbangan lansia, sedangkan yang menyatakan kurang puas yaitu kurangnya perhatian di dalam pemberian penyuluhan kesehatan.

Berdasarkan data di atas, maka sebagian responden menyatakan puas terhadap pelayanan posyandu yang meliputi lima dimensi tangibles, realibility, responsiveness, assurance, empathy. Berdasarkan hal tersebut membuktikan bahwa penilaian terhadap mutu pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien dapat di lihat dalam lima dimensi yang meliputi tangibles, realibility, responsiveness, assurance dan empathy (parasuraman, 1998).

5. KESIMPULAN

Terdapat hubungan yang kuat antara kinerja perawat dengan tingkat kepuasan lansia, dengan nilai $p=0,001$, dan tingkat hubungan dan korelasi kuat dimana ρ (p) hitung: 0,626. Terdapat hubungan yang kuat antara kinerja kader dengan tingkat kepuasan lansia, dengan nilai $p=0,001$, dan tingkat hubungan dan korelasi kuat dimana ρ (p) hitung 0,673.

ACKNOWLEDGMENT

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh peserta yang telah mengikuti studi ini dan terima kasih kepada Institut Kesehatan dan Bisnis ST. Fatimah Mamuju yang telah memberikan dana.

REFERENCES

- Alma B., (2019). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alpha Beta, Bandung.
- Asad M., (2011). *Psikologi Industri*, Liberti, Yogyakarta;
- Azwar S., (2018), *Sikap Manusia*, Penerbit Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- BKKBN, (2019). *Pedoman Kerja Lapangan Keluarga Berencana dan Posyandu*, BKKBN, Jakarta.
- Depkes R.I., (2019). *Peran Serta Masyarakat dalam Pelaksanaan Posyandu*, Depkes R.I., Jakarta.
- Depkes R.I., (2017). *Pedoman Pelaksanaan Posyandu Lansia*, Depkes R.I., Jakarta
- Effendy N. (2008). *Dasar-Dasar Keperawatan Kesehatan Masyarakat*, Buku Kedokteran, EGC. Jakarta.
- Gillies D.A., (2009). *Nursing Manajemen*, W.B. Souders Company, Phyladelphia.
- Gibson et. Al. (2006). *Organization behaviour structure process bussines*, publication inc. USA
- Gomes F.C.,(2010), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 1, Andi Offset, Yogyakarta
- Greenberg J.B., (2013), *Behaviour in Organization; Understanding and Managing the Human Side Of Work*, Fourth Editions, Allyn and Bacon, Boston.
- Hart H.R., Belsey A.M, Tarimo E., (2018). *Pemanduan Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak dengan Pemeliharaan kesehatan Dasar*, Binarupa aksara, Jakarta.
- Kotler P., (2007). *Marketing Manajemen* Prenhalindo- Jakarta.
- Mangkunegara A.A., (2010) *Manajemen Sumber Daya ManusiaPerusahaan*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mohan MC., (2009). *Manajemen Keperawatan Pelayanan Primer*, WHO
- Notoatmodjo S.,(2015). *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Nursalam., (2013). *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*, Salemba Medika, Jakarta.
- Richard F., Gerson. (2012) *Mengukur Kepuasan pelanggan*, penerbit PPM, Jakarta.\
- Soejadi., (2016). *Organisasi dan Metode Penunjang Berhasilnya Proses Manajemen*, PT Gunung Agung, Jakarta.
- Sugiyono,(2016). *Statistika Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Sudarmayanti (2011). *Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja*, Bandung: Mandar maju
- Umar, Husein (2009), *Riset Sumber Daya Manusia Organisasi*, Pustaka Utama, Jakarta.
- Wijono D., (2019). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Teori, Strategi dan Aplikasi* . Airlangga University Press, Surabaya.
- Watson R., (2013). *Perawatan lansia*, Penerbit Buku kedokteran-EGC, Jakarta.