

FAKTOR SISTEM NILAI *HUMANISTIC-ALTRUISTIC* DAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM LAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP

Factors of Humanistic-Altruistic Value System and Caring Behavior of Nurses with the Level of Patient Satisfaction in Nursing Services in the Inpatient Room

Ahmad Nur Khoiri¹, Hendig Hismantoko², Pepin nahariani¹

1. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Pemkab Jombang
2. RSUD Dr. Soedono Madiun

Riwayat artikel

Diajukan: 1 Juni 2024

Diterima: 24 Juni 2024

Penulis Korespondensi:

- Pepin Nahariani
- Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Pemkab Jombang

e-mail:

pepin.nahariani@gmail.com

Kata Kunci:

Caring behaviour, satisfaction, nurse.

Abstrak

Pendahuluan: Perilaku caring merupakan pendekatan yang memungkinkan perawat untuk memahami dan memberikan bantuan yang optimal kepada pasien, dengan fokus pada pemeliharaan kesehatan atau pendampingan menuju akhir hayat yang damai (Nursalam, 2014). Meskipun caring menjadi fondasi fundamental dalam praktik keperawatan (Watson, 2009), masih ditemukan beberapa perawat yang belum sepenuhnya menerapkan perilaku caring dalam praktiknya. Kepuasan pasien dapat didefinisikan sebagai respons emosional yang muncul dari perbandingan antara ekspektasi pasien dengan kualitas layanan kesehatan yang diterimanya. **Tujuan:** Menganalisis hubungan faktor Sistem nilai *Humanistic-Altruistic* dan perilaku *Caring* perawat dengan tingkat kepuasan Pasien dalam Layanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap. **Metode:** Desain penelitian analitik korelasi-*crossecsional*, populasi dan sampel pasien diruang rawat inap, dengan *random sampling*, variable independen tingkat kepuasan pasien instrument kuesioner, uji static *Spearman rho* dengan α 0,05. **Hasil:** (a) Sebagian besar berperilaku *caring* perawat pada pasien atau *customer* sangat baik (71.3%) (b) Sebagian besar tingkat kepuasan pasien (6.66%) sangat puas (c) Terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien dengan tingkat kepuasan “kuat (α ; 0.000, koefisien korelasi 0,795 terletak di antara 0,600 - 0,799). **Kesimpulan:** Perilaku *caring* perawat perlu diasah dan ditingkatkan dalam memenuhi kualitas dalam layanan keperawatan sebagai ujung tombak layanan kesehatan disuatu institusi jasa pelayanan kesehatan.

Abstract

Introduction: Caring behavior is an approach that allows nurses to understand and provide optimal assistance to patients, with a focus on health maintenance or assistance towards a peaceful end of life (Nursalam, 2014). Although caring is a fundamental foundation in nursing practice (Watson, 2009), there are still some nurses who have not fully implemented caring behavior in their practice. Patient satisfaction can be defined as an emotional response that arises from the comparison between patient expectations and the quality of health services received. **Objective:** To analyze the relationship between Humanistic-Altruistic value system factors and Caring behavior of nurses with the level of Patient satisfaction in Nursing Services in the Inpatient Room. **Methods:** Correlation-*crossecsional* analytic research design, population and sample of patients in the hospitalization room, with random sampling, independent variable patient satisfaction level questionnaire instrument, Spearman rho static test with α 0.05. **Results,** (a) Most of the nurses' caring behavior to patients or customers is very good (71.3%) (b) Most of the patients' satisfaction level (6.66%) is very satisfied (c) There is a significant relationship between nurses' caring behavior and patient satisfaction with a “strong” satisfaction level (α ; 0.000, correlation coefficient 0.795 lies between 0.600 - 0.799). **Conclusion** Nurses' caring behaviour needs to be improve to meet the quality in nursing services as the spearhead of health service institution.

PENDAHULUAN

Keperawatan merupakan profesi yang unik dengan fokus utama pada kepedulian dan kasih sayang dalam melayani pasien (Perry, 2012). Berbeda dengan profesi kesehatan lainnya, pelayanan keperawatan didasari oleh prinsip-prinsip *humanism*, *holism* dan *care* yang menjadi ciri khasnya. Dalam praktik keperawatan, perilaku caring tidak hanya mencakup aspek pemahaman dan pemberian pertolongan, tetapi juga meliputi komitmen untuk menjaga kesehatan pasien hingga pendampingan di akhir kehidupan (Nursalam, 2014). Watson (2009) menekankan bahwa caring merupakan esensi dari praktik keperawatan, namun realitasnya masih terdapat kesenjangan dalam implementasi perilaku caring oleh sebagian perawat. Kesenjangan ini berpotensi mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, terutama ketika terdapat ketidaksesuaian antara ekspektasi dan layanan yang diterima.

Salah satu faktor yang dianggap penting oleh pengguna layanan kesehatan di Indonesia adalah perilaku *caring*. Kemenkes RI telah melakukan survey kepuasan pasien di beberapa rumah sakit di Jakarta menunjukkan bahwa 14% pasien tidak puas dengan layanan kesehatan yang mereka terima. Perilaku tidak caring ini dianggap sebagai penyebab ketidakpuasan pasien (Kemenkes RI, 2019). Namun juga tidak sedikit perawat di Indonesia berperilaku baik; misalnya, di kota Jakarta, hasil penelitian menemukan bahwa 64,2% dari 81 perawat berperilaku baik (Kalsum, 2016), dan kemudian di Semarang menemukan bahwa 60% dari 50 perawat berperilaku baik (Suweko & Warsito, 2019).

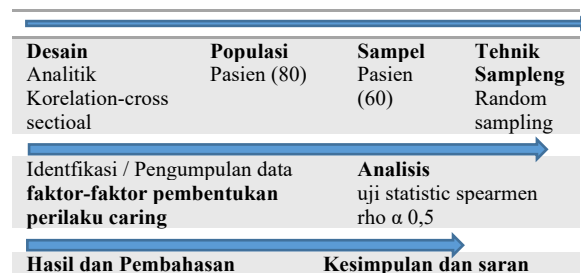
Beberapa faktor fundamental dalam perilaku *caring* yang menjadi ekspektasi dalam pelayanan keperawatan mencakup: pengembangan sistem nilai *humanistic-altruistic*, pembentukan kepercayaan diri dan optimisme, pengembangan kepekaan

terhadap diri dan sesama, pembangunan hubungan yang saling mempercayai, pengelolaan ekspresi emosi baik positif maupun negatif, implementasi pendekatan sistematis dalam pengambilan keputusan, peningkatan pembelajaran interpersonal, serta penciptaan lingkungan yang mendukung aspek fisik, mental, sosiokultural, dan spiritual. Perlu diperhatikan bahwa dalam pelaksanaan perilaku caring, terdapat berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kinerja perawat.

Mengacu pada penjelasan di atas, Studi melihat faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku caring perawat primer maupun pelaksana dalam suatu institusi layanan keperawatan/kesehatan perlunya untuk diidentifikasi untuk dapat menggambarkan kemampuan perilaku *caring* perawat secara keseluruhan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan faktor Sistem nilai *Humanistic-Altruistic* dan perilaku *Caring* perawat dengan tingkat kepuasan Pasien dalam Layanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap..

METODELOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan cross-sectional sebagai desain non-experimental; dengan kata lain, jenis penelitian ini menekankan pengukuran atau pengamatan setiap variable yang diteliti selama kurun waktu penelitian. (Nursalam, 2013). Mempelajari dan menganalisis faktor sistem nilai *humanistic-altruistic* perilaku *caring* yang membentuk perilaku caring perawat primer dan pelaksana dalam satu waktu penelitian sekaligus tanpa ada intervensi atau tindak lanjut



HASIL PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus sampai dengan November 2023, dengan mengidentifikasi setiap pasien rawat inap di ruang Instalasi Merpati B RSUD dr Soedono Madiun, dan Penelitian ini mengumpulkan sampel sebanyak 60 responden.

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di ruang Instalasi Merpati B RSUD dr. Soedono Madiun dengan responden berjumlah 60 orang. Instalasi Merpati B merupakan salah satu ruang rawat inap di Instalasi Merpati yang terdiri dari ruang Kamar Terima, ruang VVIP, VIP A, VIP B serta VIP C. Terletak di sebelah timur RSUD dr. Soedono Madiun.

Di ruang Merpati B terdiri dari 17 tempat tidur dengan jumlah sebanyak 16 perawat, termasuk satu kepala ruangan, tiga perawat primer, dan dua belas perawat. shif dengan jumlah pasien rata-rata per hari 15 sampai 17 pasien. Selain itu terdapat tenaga non medis sebanyak 4 orang yang membantu pekerjaan perawat sehari-hari.

Data ini menunjukkan karakteristik responden yang meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, masa kerja, status kepegawaian dan kedudukan.

Tabel 1 Distribusi Data Frekuensi karakteristik umum responden

No	Usia	f	%
1	12 – 21 tahun	8	13.3
2	22 – 44 tahun	20	33.3
3	> 45 tahun	32	53.3
Total		60	100
No	Jenis Kelamin	f	%
1	Laki – laki	27	45
2	Perempuan	33	55
Total		60	100
No	Pendidikan	f	%
1	SD	0	0
2	SLTP	4	6.6
3	SLTA	20	33.3
4	D III	9	15
5	S1	27	45
Total		60	100
No	Penjamin	f	%
1	Umum	20	33.3
2	BPJS	35	58.3
3	Jasa Raharja	3	5
4	Telkom	0	0
5	Pertamina	2	3.3
Total		60	100

Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden (53.3%). berusia antara lebih dari 45 tahun, sebagian besar (55%) responden

berjenis kelamin perempuan, hampir separuh (45%). responden berpendidikan S1 dan pasien sebagian besar (58.3%). adalah dengan jaminan BPJS

a. Karakteristik Perilaku *Caring* Perawat

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Perilaku *Caring* Perawat

No	Perilaku <i>caring</i> perawat	f	%
1	Buruk	1	1,6
2	Kurang	1	1.6
3	Cukup	15	25
4	Baik	43	71.6
Total		60	100

Tabel 2 menunjukkan bahwa secara umum perilaku *caring* perawat sebagian besar adalah baik yaitu 43 (71.6%).

b. Karakteristik Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan

No	Kepuasan pasien	f	%
1	Sangat tidak puas	1	1,6
2	Tidak puas	8	13.3
3	Puas	11	18,3
4	Sangat puas	40	66.6
Total		60	100

Tabel 3 menunjukkan bahwa responden di ruang rawat inap sebagian besar sangat puas dengan perilaku *caring* perawat, yaitu 40 (66.6 %).

c. Data Analisis Uji Spearman rho

Berdasarkan tabel correlations diketahui 795 dan nilai sig. (2-tailed) adalah <0,001, dimana *p-value* < 0,05.

Tabel 4 Hasil analisis uji spearman's rho

Correlations		
Spearman's rho	Perilaku caring perawat	Kepuasan pasien
Correlation Coefficient	0,795**	
Sig. (2-tailed)	0,000	
N	60	
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		

Hasil pada tabel 4 di atas menunjukkan bahwa koefisien korelasi sebesar 0,795, yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang kuat atau pengaruh yang signifikan antara perilaku caring perawat dan kepuasan pasien di ruang rawat inap.

PEMBAHASAN

1. Perilaku *Caring* Perawat di ruang Instalasi Merpati B RSUD dr. Soedono Madiun

Mengacu pada table 2 menjelaskan bahwa respon responden sebagian besar (71,6%) perilaku caring perawat baik. Perilaku Caring secara umum adalah suatu kemampuan untuk menunjukkan perhatian, perhatian, penyayang, dan cinta kepada orang lain, yang merupakan kehendak keperawatan. Selain itu, perasaan, pikiran, dan tindakan seseorang dipengaruhi oleh perasaan mereka (Potter, PA & Perry, AG, 2005)..

Jeann Watson (1985, dikutip dari Kozier (2010), mengatakan bahwa praktik caring adalah inti dari keperawatan dan didasarkan pada nilai-nilai universal untuk kemanusiaan seperti kepedulian, kebaikan, dan cinta diri dan orang lain. Caring juga disebut sebagai prinsip keperawatan moral., yang mencakup keinginan perawat untuk merawat orang lain, kesungguhan mereka untuk merawat orang lain, dan tindakan mereka untuk merawat orang lain, yang dikenal sebagai "caring" Intervensi langsung dari perawat, bantuan, komunikasi, dan tanggapan positif adalah contoh tindakan caring.

Persepsi tersebut telah digambarkan dapat dipengaruhi oleh beberapa factor dari karakteristik umum responde. Mengacu pada table 4.1 responden 53,3% berusia > 45 tahun, sebagian besar (55%) perempuan, dan hampir separunya (45%) berpendidikan sarjana (S1). Dimana kondisi karakteristik umum responden menggambarkan tingkat pemahaman, pengalaman dan penerimaan pada sesuatu hal lebih baik, penuh dengan pertimbangan yang matang karena pengetahuannya dan pengalaman hidup yang dialaminya. Persepsi responden bahwa perawat ruang Instalasi Merpati B sudah mampu untuk menghargai keberadaan pasien yang dirawatnya. Hal ini ditunjukkan, perawat

yang memperlakukan pasien secara individual, selalu mendengarkan dengan penuh perhatian, memberi instruksi atau mengajari pasien, dan selalu memperlakukan pasien sebagai individu memberi dukungan dan meyakinkan kehadirannya kembali

Sikap perawat yang menghormati pasien, dapat membangun kepercayaan dan menerima perasaan pasien, baik positif maupun negatif. Untuk membuat keputusan yang lebih baik dan meningkatkan kemampuan untuk membangun hubungan yang positif, pengetahuan dan ketrampilan profesional dengan menggabungkan kombinasi dari dua faktor kuratif yang menggunakan problem-solving yang sistematis. Faktor-faktor ini sama dengan menciptakan lingkungan fisik, mental, sosiokultural, dan spiritual yang mendukung. Hal ini ditunjukkan dengan cara perawat selalu bersikap caring pada pasien, membantu pasien pulih dengan sabar dan tidak kenal lelah, dan membiarkan pasien menyampaikan tentang penyakit dan pengobatannya.

Dengan demikian bahwa persepsi perilaku *caring* perawat yang baik dengan selalu memperhatikan pasien dan memberikan perawatan yang baik, sangat dipengaruhi kemampuan atau karakteristik umum yang dimiliki oleh seorang perawat.

2. Kepuasan Pasien di ruang Instalasi Merpati B

Mengacu pada tabel 3 hasil penelitian mengindikasikan bahwa mayoritas pasien rawat inap merasa puas dengan layanan yang diberikan, meskipun masih terdapat sebagian kecil pasien yang menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan perawat.

Persepsi hal tersebut sangat dimungkinkan disebabkan oleh faktor-faktor internal pasien, yaitu karakteristik umum yang melat pada pasien meliputi; usia, pendidikan, jenis kelamin dan penjamin yang dimilikinya sebagaimana tergambar pada tabel 4 diatas. Disamping itu pula tingkat kepuasan dapat disebabkan oleh faktor eksternal, yaitu perilaku *caring* perawat dalam pelayanan keperawatan yang dijalankannya. Para perawat secara konsisten

membimbing pasien selama proses terapi, menyampaikan edukasi kesehatan secara efektif dan komprehensif, serta menunjukkan profesionalisme melalui sikap yang tenang dan tindakan yang terampil dalam memberikan perawatan.

Kebanyakan perawat telah memberikan pelayanan keperawatan yang baik kepada pasien, namun masih ada beberapa kekurangan dalam hal ketelitian dan kecepatan pelayanan. Beberapa perawat masih menunjukkan keterlambatan dalam memberikan tindakan kepada pasien.

Keluaran atau hasil layanan kesehatan adalah kepuasan pasien, yang sebagai bagian utama indikator peningkatan kualitas layanan kesehatan (Pohan, 2007), atau respons emosional yang muncul saat seseorang menerima layanan yang tidak memenuhi ekspektasi (Gerson, 2004).

Oleh karena itu, evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dilakukan dengan mengukur kesesuaian antara harapan dan pengalaman nyata yang dirasakan oleh pasien dan keluarganya. Penilaian ini mempertimbangkan beberapa aspek penting seperti kapasitas pasien dan keluarga dalam menerima layanan, penanganan keluhan, serta faktor lingkungan perawatan. Pelayanan profesional yang berkualitas akan menciptakan keseimbangan antara kepuasan pasien dan hasil perawatan yang optimal. (Soejadi, 1996).

3. Hubungan antara Perilaku Pengangkutan Perawat dan Kepuasan Pasien

Hasil dari tabel 3 menunjukkan hubungan yang signifikan, dengan nilai $\alpha = 0.00$ lebih kecil dari 0.05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien dengan perilaku *caring* yang diberikan oleh perawat berkorelasi positif dengan tingkat pelayanan perawat.

Perilaku *caring* yang ditunjukkan oleh perawat merupakan komponen kunci

dalam mengevaluasi standar layanan rumah sakit dan berperan vital dalam mencapai kepuasan pasien. Dalam praktik keperawatan, perawat mengambil peran esensial dengan menerapkan pendekatan yang adaptif untuk meningkatkan kualitas asuhan kepada pasien. Kemampuan perawat dalam memahami dan memenuhi kebutuhan pasien secara komprehensif menjadi dasar dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang optimal (Prompahakul et al., 2011).

Sebagai tenaga kesehatan yang memiliki intensitas interaksi tertinggi dengan pasien dan bertanggung jawab dalam pemberian layanan medis di rumah sakit, perawat memiliki peran krusial dalam menentukan kualitas pelayanan. Untuk mengoptimalkan mutu asuhan keperawatan dan meningkatkan tingkat kepuasan pasien, penting bagi perawat untuk memprioritaskan implementasi perilaku *caring* dalam setiap aspek praktik keperawatan.

Berdasarkan hasil bahwa hampir seluruhnya responden menyatakan perawat berada pada kategori baik dalam hal perilaku *caring*, hal ini menunjukkan bahwa perawat telah melakukan berperilaku *caring* dalam memberikan pelayanan kepada pasien khususnya. Perawat bahwa ditengah beban kerja yang tinggi sudah mampu menunjukan perilaku *caring* dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien atau pengunjung. Meskipun masih ada yang belum berperilaku *caring* baik dari salah satu diantara 5 faktor *caring* atau semua factor *caring*, secara mayoritas pelayanan yang telah diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan. Kemampuan perawat dalam membangun dan memelihara hubungan interpersonal yang efektif dengan pasien serta kolaborasi yang harmonis dengan tenaga kesehatan lainnya menjadi fondasi dalam mewujudkan layanan keperawatan yang optimal dan bermutu tinggi.

Watson (1979) dalam Teorinya menyatakan bahwa *caring* adalah suatu pendekatan dinamis sehingga perawat untaak berusaha untuk menunjukkan lebih banyak perhatian kepada pasien. Hasil penelitian tentang perilaku *caring* yang ditunjukkan oleh

perawat sejalan dengan teori ini. Hal ini sangat penting dalam keperawatan, yang juga berarti pertanggungjawaban atas hubungan perawat-pasien. Perawat perlu mengembangkan pemahaman komprehensif tentang pola perilaku dan reaksi individu dalam menghadapi berbagai kondisi kesehatan, baik yang sedang dialami maupun potensi masalah kesehatan di masa depan (Watson, 1979).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dirumuskan kesimpulan adanya hubungan yang signifikan antara faktor sistem nilai humanistic-Altruistik perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti menyampaikan beberapa rekomendasi kepada pihak terkait. Hasil penelitian dapat dimanfaatkan sebagai referensi dan kontribusi dalam pengembangan konsep manajemen keperawatan, khususnya dalam implementasi layanan *caring* kepada pasien. Temuan ini juga dapat menjadi landasan untuk meningkatkan kualitas sikap *caring* perawat di rumah sakit umum dan mengoptimalkan sistem supervisi keperawatan. Seluruh tenaga perawat diharapkan dapat meningkatkan perilaku *caring* dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien untuk mencapai pelayanan yang lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Watson, J. 2007. *Theory of Human Caring*.

Danish Clinical Nursing Journal.

Online:

www.uchsc.edu/nursing/caring.

Anjaswarni, T. 2002. *Analisis tingkat kepuasan klien terhadap perilaku caring perawat di Ruang rawat instalasi rawat inap RSUD Saiful Anwar Malang*. Jakarta: FIKUI.

Meidiana, Dwidiyanti. 2007. *Caring kunci sukses perawat/ners mengamalkan ilmu*. Semarang: Hasani.

Burnard, Philip dan Morrison, Paul. 2009. *Caring & Communicating*. Jakarta: EGC.

Potter, P.A, dan Perry, A.G. 2005. *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses dan Praktik*. Jakarta: EGC.

Gibson, James, L. & John. 2000. *Organisasi dan manajemen: perilaku, struktur, proses*. Jakarta: Erlangga.

Notoadmodjo, S. (2010). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Nuralamsyah, M. (2012). Hubungan Antara Perilaku *Caring* Dan Kualitas *Caring* Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Praktik Keperawatan Di Ruang Penyakit Dalam RSUD A. Makassar Parepare, Jurnal Keperawatan

Nursalam. (2020). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan : Pendekatan Praktis*

(5 ed.). Salemba Medika

UniversitasSetiati. 2016. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Sikap *Caring* yang Dipersiapkan oleh Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap RSUP

Azwar, A. (1996). *Menjaga mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Boykin, A., & Schoenhofer, S.O. (2001). *Nursing as caring: A model for transforming practice*. New York: National League for Nursing.

Gadalean, I. Chepte, M., & Constantin, I. (2011). Evaluation of patients satisfaction, *Journal of Applied Medical Informatics*, 29(4), 41-47.

Kotler, P. & Keller, K.L. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas Jilid

1. Edisi Bahasa Inggris. Pearson

Education, Inc. Upper Saddle River, New

Jersey, 07458, Edisi Bahasa

Indonesia, pada PT. INDEKS.

Notoadmodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Notoadmodjo, S. (2010). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan*. Edisi 3. Jakarta : Salemba Medika.

Nursalam. 2014. *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional* Edisi 3. Jakarta : Salemba Medika

- Nuralamsyah, M. (2012). Hubungan Antara Perilaku *Caring* Dan Kualitas *Caring* Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Praktik Keperawatan Di Ruang Penyakit Dalam RSUD A. Makassar Parepare, Jurnal Keperawatan.
- Rumagit, et al. 2017. Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Makassar: Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Setiati. 2016. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Sikap *Caring* yang Dipersiapkan oleh Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap RSUP
- Pohan, I. S. 2007. Jaminan mutu layanan kesehatan; dasar-dasar pengertian dan penerapan. Jakarta: EGC.
- Potter dan Perry. 2009. Fundamental of Nursing Fundamental keperawatan, Buku 1 Edisi 7, Editor Dripa s Jabana, Salemba Medika, Jakarta.
- Pasien Rawat Inap di Puskesmas Melati II Sleman Yogyakarta. Skripsi. *Program Studi Ilmu Kesehatan Aisyiyah. Yogyakarta*
- Lestari, P. Sunarto dan Kuntari, T. 2017. Analisa Penentu Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. *Jurnal Keperawatan Vol. 23 No. 2*.
- Sitorus. 2011. *Manajemen Keperawatan: Manajemen Keperawatan di Ruang Rawat*, Sagung Seto, Cetakan I, Jakarta.
- Supriyanto S., dan M. Ernawati. 2010. Pemasaran industri jasa kesehatan. Yogyakarta: ANDI.
- Sugiyono. 2011. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Persahabatan Jakarta : Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. *E-Journal Vol 3 No 4*.
- Tiara., Lestari. 2017 Hubungan Antara Perilaku *Caring* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu Lampung Tahun 2017. Publish Skripsi, Program Studi Ilmu Keperawatan STIKes Muhammadiyah Pringsewu Lampung
- Yasmini. 2015. Hubungan *Caring* Perawat Pelaksana Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap SMC Rumah Sakit Telogorejo. Semarang