



**HUBUNGAN SIKAP CARING PERAWAT DENGAN TINGKAT
KEPUASAN KLIEN DI RUANG RAWAT INAP INTERNE
RSUD LUBUK BASUNG**

***Relationship Nurse Caring Attitude with Client Satisfaction Levels in patient wards
Interne of hospitals Lubuk Basung***

Honesty Diana Morika
Stikes Syedza Saintika

Honesty_morika@yahoo.com

ABSTRAK

Kinerja perawat khususnya pada perilaku *caring* menjadi sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan pasien. *Caring* merupakan inti atau fokus dalam keperawatan sebagai bentuk praktik keperawatan profesional dan sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan sikap *caring* perawat dengan tingkat kepuasan klien. Metode penelitian *deskriptif analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini telah dilaksanakan di Ruang Rawat Inap Interne RSUD Lubuk Basung, yang telah dilaksanakan pada bulan Maret 2017. Populasi adalah seluruh pasien yang dirawat diruangan interne RSUD Lubuk Basung, dengan pengambilan sampel secara *accidental sampling*, berjumlah 44 orang. Pengolahan dan analisa data dilakukan secara komputerisasi. Hasil analisa univariat diketahui 56,8 % responden menyatakan sikap *caring* perawat pada kategori positif dan 52,3 % menyatakan puas dengan pelayanan keperawatan. Hasil analisa bivariat ada hubungan sikap *caring* perawat dengan tingkat kepuasan klien di Ruang Rawat Inap Interne RSUD Lubuk Basung tahun 2017 ($p = 0,037$). Disimpulkan bahwa sikap *caring* perawat yang negatif berdampak pada kurangnya kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Diharapkan pada pihak RSUD Lubuk Basung agar dapat melakukan survei kepuasan pasien setiap 1 tahun sekali, serta memberikan pelatihan *caring* terhadap semua perawat.

Kata Kunci : sikap *caring*, kepuasan pasien

ABSTRACT

The performance of nurses in particular on caring behavior becomes very important in influencing patient satisfaction. Caring is the essence or focus in nursing as a form of professional nursing practice and is very important in influencing patient satisfaction. The aim of research to determine the relationship of the nurse caring attitude to the level of client satisfaction. Descriptive analytic method with cross sectional study was wide approach has been held in the Inpatient Hospital Interne Lubuk Basung, which was implemented in March 2017. The population is all patients admitted to hospital interne diruangan Lubuk Basung, with sampling accidental sampling, totaling 44 person. Processing and analysis of data is computerized. Results of univariate analysis known to 56,8% of respondents said the nurse caring attitude in a positive category and 52,3 % said satisfied with nursing services. The results of the bivariate analysis there are nurses caring attitude relationships with client satisfaction levels in patient wards of hospitals Interne Lubuk Basung 2017 ($p = 0.037$). It was concluded that nurses caring attitude which negatively impacted on the lack of patient satisfaction with nursing care. Expected at the hospitals Lubuk Basung cone in order to conduct patient satisfaction surveys once every 1 year, as well as coaching caring for all nurses.

Keywords : *caring attitude, patient satisfaction*



PENDAHULUAN

Perkembangan globalisasi yang sedang kita hadapi dalam bidang kesehatan menimbulkan secercah harapan akan peluang (*opportunity*) meningkatkan pelayanan kesehatan. Terbukanya pasar bebas memberikan pengaruh yang penting dalam meningkatkan kompetensi disektor kesehatan. Persaingan antar Rumah Sakit memberikan pengaruh dalam manajemen rumah sakit baik milik pemerintah, swasta dan asing dengan tujuan akhir adalah untuk meningkatkan pelayanan (Wiyana, 2008).

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan perorangan adalah kepuasan pasien. Kepuasan didefinisikan sebagai tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pasien sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima. Kepuasan pasien juga didefinisikan sebagai tanggapan penerima jasa terhadap ketidaksesuaian tingkat kepentingan dengan kinerja yang dirasakan. Pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman mereka kepada teman, keluarga dan tetangga. Sikap positif petugas terhadap pasien akan sangat menentukan interaksi positif antara petugas dengan pasien, sehingga memberikan nilai tambah untuk kepuasan pasien, keluarga dan masyarakat (Muninjaya, 2012).

Diantara bentuk sikap positif perawat tersebut adalah sikap *caring*. *Caring* merupakan sikap peduli, menghormati dan menghargai orang lain, artinya memberi perhatian dan mempelajari kasukaan-kesukaan seseorang dan bagaimana seseorang berfikir dan bertindak. Memberikan asuhan (*caring*) secara sederhana tidak hanya sebuah perasaan

emosional atau tingkah laku sederhana, karena caring merupakan kepedulian untuk mencapai perawatan yang lebih baik, perilaku *caring* bertujuan dan berfungsi membangun struktur sosial, pandangan hidup dan nilai kultur setiap orang yang berbeda pada satu tempat (Dwidiyanti, 2007).

Kinerja perawat khususnya pada perilaku *caring* menjadi sangat penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terutama di rumah sakit, dimana kualitas pelayanan menjadi penentu citra institusi pelayanan yang nantinya akandapat meningkatkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan. *Caring* merupakan inti atau fokus dalam keperawatan sebagai bentuk praktik keperawatan profesional. *Caring* juga diartikan mampu memberikan perhatian penuh pada klien saat memberikan asuhan keperawatan. Sedangkan menurut Kozier (1995), *caring* menekankan pada keteguhan hati, kemurahan hati, janji, tanggung jawab, yang mempunyai kekuatan atau motivasi untuk melakukan upaya memberi perlindungan dan meningkatkan martabat klien (Potter & Perry, 2005).

Sesuai dengan penelitian Listianingsih (2013) tentang Hubungan Perilaku *Caring* perawat dengan Kepuasan Pasien False Emergency di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Cahya Kawaluyan, bahwa perilaku *caring* perawat berhubungan dengan kepuasan pasien. Begitu juga dengan penelitian Hutapea (2014) mengenai Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien yang Dirawat di Ruang Kelas III Rumah Sakit Immanuel Bandung, yang menemukan bahwa sebagian responden mengatakan perilaku *caring* perawat tinggi yaitu 44 responden (72.1 %) dan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh responden adalah puas dengan 55 responden (90.2%) serta



terdapat hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

Menurut penelitian Daaliuwa (2014) tentang Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan pasien di Ruang Internal RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango, diketahui bahwa terdapat 57,5 % responden menyatakan perawat memiliki perilaku *caring* yang kurang, serta ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien. Hal ini disebabkan perawat tidak memberikan perhatian penuh pada pasien, tidak memberi kesempatan pada pasien untuk bertanya, tidak memberikan komentar terhadap apa yang dirasakan pasien, dan kurang empati dengan keadaan pasien. Penelitian Wijaya (2014) tentang Model Strategi Switching Barriers Untuk Loyalitas Pasien Berbasis Perilaku *Caring* Perawat di Rumah Sakit Paru Jember menemukan bahwa terdapat beberapa subvariabel perilaku *caring* yang berhubungan dengan loyalitas pasien, yaitu mengakui keberadaan manusia, menanggapi dengan rasa hormat, pengetahuan dan keterampilan profesional, menciptakan hubungan positif, dan perhatian terhadap yang diapami orang lain

Berdasarkan hasil laporan tahunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan dan rawat inap RSUD Lubuk Basung, pada tahun 2014 kunjungan pasien rawat jalan sebanyak 56033 orang dan rawat inap 2405 orang, sedangkan pada tahun 2015 jumlah kunjungan rawat jalan sebanyak 5931 orang dan rawat inap 2519 orang data ini menunjukkan masih tingginya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lubuk Basung. RSUD Lubuk Basung memiliki visi terwujudnya rumah sakit yang profesional, mandiri, inovatif dan berkeadilan. Misi yang akan dilakukan

adalah mewujudkan rumah sakit yang profesional sesuai dengan standar akreditasi kualitas dan keselamatan kerja *Join Commision International* (JCI) dan ISO, memberdayakan seluruh potensi dan mewujudkan kerjasama untuk mewujudkan kemandirian rumah sakit, mewujudkan pelayanan yang inovatif berbasis teknologi terkini, dan memberikan pelayanan yang menyeluruh untuk masyarakat tanpa membedakan strata sosial. Manajemen RSUD Lubuk Basung telah menyusun hak dan kewajiban pasien selama perawatan, dalam rangka mewujudkan visi dan misi yang telah dirumuskan tersebut. Diantara hak pasien, dan menjadi kewajiban rumah sakit adalah Mengeluhkan pelayanan RS yang tidak sesuai dengan standar, memperoleh layanan kesehatan yang bermutu, efektif dan efisien. Hasil survey awal yang dilakukan terhadap pasien yang dirawat di ruang rawat inap

Berdasarkan hal diatas maka peneliti telah melakukan penelitian tentang hubungan sikap *caring* perawat dengan tingkat kepuasan klien di ruang rawat inap Interne Rumah Sakit Umum Daerah Lubuk Basung.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini menggunakan metode *deskriptif analitik*, yaitu penelitian yang bertujuan mencari hubungan antara variabel yang satu dengan variabel lainnya. Pendekatan yang dipakai adalah *cross sectional study* yaitu peneliti melakukan observasi atau pengukuran variabel pada satu saat atau tiap subyek hanya diteliti satu kali dan pengukuran variabel dilakukan pada saat bersamaan (Sastroasmoro, 2011) Penelitian ini meneliti tentang variabel independen sikap *caring* perawat, serta variabel dependen tingkat kepuasan klien, dimana pengumpulan data dilakukan sekaligus pada waktu yang



sama. Penelitian ini telah dilakukan di ruangan rawat inap interne RSUD Lubuk Basung dengan populasi sebanyak 460 orang dengan sampel sebanyak 44 responden yang dirawat pada hari ke 3 diruang rawat inap Interne RSUD Lubuk Basung. Teknik pengambilan sampel *Accidental Sampling*. data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dan dianalisa menggunakan analisa univariat dan bivariat.

HASIL

a. Sikap *Caring*

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Sikap *Caring* Perawat di Ruang Rawat Inap Interne RSUD Lubuk Basung

No	Sikap	F	%
1	Positif	25	56,8
2	Negatif	19	43,2
	Jumlah	44	100

Berdasarkan diatas dapat diketahui bahwa lebih dari separoh (56,8 %) responden menyatakan sikap *caring* perawat pada kategori negatif.

b. Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Tingkat Kepuasan Responden di Ruang Rawat Inap Interne RSUD Lubuk Basung

No	Tingkat Kepuasan	F	%
1	Puas	23	52,3
2	Kurang Puas	21	47,7
	Jumlah	44	100

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa lebih dari separoh (52,3 %) responden menyatakan kurang puas dengan pelayanan keperawatan

Analisa Bivariat

Tabel 4.3 Hubungan Sikap *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan klien di Ruang Rawat Inap Interne RSUD Lubuk Basung

Sikap <i>Caring</i>	Tingkat Kepuasan Pasien				P-Value
	Puas		Kurang Puas		
	N	%	N	%	
Positif	17	68,0	8	32,0	0,037
Negatif	6	31,6	13	68,4	
Jumlah	23	52,3	21	47,7	

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa sebanyak 17 orang (68,0 %) merasa puas, 8 orang (32,0%) merasakan kurang puas dengan pelayanan keperawatan, sikap *caring* perawat dinyatakan pada kategori positif. Hasil uji statistik *chi-square* didapatkan nilai $p = 0,037$ ($p < 0,05$), artinya ada hubungan sikap *caring* perawat dengan tingkat kepuasan klien di Ruang Rawat Inap Interne RSUD Lubuk Basung.

PEMBAHASAN

Analisa Univariat

1. Sikap *Caring*

Berdasarkan dari hasil penelitian lebih dari separoh yaitu 25 orang (56,8 %) menyatakan sikap *caring* perawat pada kategori positif. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Hutapea (2014) dengan judul Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien yang Dirawat di Ruang Kelas III Rumah Sakit Immanuel Bandung, diketahui bahwa 72,1 % responden menyatakan sikap *caring* perawat pada kategori tinggi. Sebaliknya pada penelitian Daaliuwa (2014) tentang Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan pasien di Ruang Interne RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango, diketahui bahwa terdapat 57,5 % responden menyatakan perawat memiliki sikap *caring* yang



kurang.

Caring merupakan inti atau fokus dalam keperawatan sebagai bentuk praktik keperawatan profesional. *Caring* mampu perhatian penuh pada klien saat memberikan asuhan keperawatan. Sedangkan menurut Kozier (1995), *caring* menekankan pada keteguhan hati, kemurahan hati, janji, tanggung jawab, yang mempunyai kekuatan atau motivasi untuk melakukan upaya memberi perlindungan dan meningkatkan martabat klien (Potter & Perry, 2005).

Menurut asumsi peneliti, responden yang menyatakan sikap *caring* perawat pada kategori positif dapat dilihat dari pernyataan responden yang setuju bahwa perawat mengetahui apa yang harus dikerjakannya, melakukan pemeriksaan pada pasien dan menyentuh pasien sebelum melakukan tindakan keperawatan.

Tindakan tersebut dilakukan perawat karena merupakan bagian dari langkah-langkah yang harus dilakukan untuk memberikan asuhan keperawatan pada pasien. Hal ini sesuai dengan pengalaman kerja, pendidikan dan keterampilan yang dimiliki perawat dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien.

2. Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan lebih dari separoh yaitu 23 orang (52,3 %) menyatakan puas dengan pelayanan keperawatan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Tanjung (2011) dengan judul Harapan Pasien Dalam Kepuasan Perilaku *Caring* Perawat di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam, diketahui bahwa 78,6 % pasien merasa puas terhadap perilaku *caring* perawat. Namun pada penelitian Andariyani (2009) berjudul Hubungan Antara *Caring* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap

RSUD Tugurejo Semarang, diketahui bahwa mayoritas responden merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat, yaitu sebanyak 149 orang (65,4%).

Kepuasan didefinisikan sebagai tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pasien sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima. Kepuasan pasien juga didefinisikan sebagai tanggapan penerima jasa terhadap ketidaksesuaian tingkat kepentingan dengan kinerja yang dirasakan. Pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman mereka kepada teman, keluarga dan tetangga. Sikap positif petugas terhadap pasien akan sangat menentukan interaksi positif antara petugas dengan pasien, sehingga memberikan nilai tambah untuk kepuasan pasien, keluarga dan masyarakat (Muninjaya, 2012).

Menurut asumsi peneliti, responden yang merasa puas dengan pelayanan diantaranya dapat diketahui dari hasil jawaban responden yang merasa puas dengan perhatian perawat pada pasien, tempat tidur telah disiapkan dalam keadaan rapi, bersih dan siap pakai, dan alat makan dan minum bersih dan baik. Pasien merasa puas dengan perhatian perawat disebabkan perawat selalu memantau perkembangan pasien secara terjadwal. Tempat tidur telah disiapkan dalam keadaan rapi, bersih dan siap pakai, dan alat makan dan minum bersih dan baik karena hal tersebut merupakan suatu prosedur yang sudah biasa dilaksanakan di rumah sakit dalam rangka memberikan pelayanan pada pasien.

Analisa Bivariat

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa dari 25 responden sebanyak 13 orang (68,0 %) merasa



puas dan 8 orang (32,0%) merasakan kurang puas dengan pelayanan keperawatan, sikap *caring* perawat dinyatakan pada kategori positif. Diantara 19 responden, hanya terdapat 6 orang (31,6 %) yang merasa puas dan 13 orang (68,4 %) merasa kurang puas dengan pelayanan keperawatan, sikap *caring* perawat dinyatakan pada kategori negatif. Hasil uji statistik *chi-square* didapatkan nilai $p = 0,037$ ($p < 0,05$), artinya ada hubungan sikap *caring* perawat dengan tingkat kepuasan klien di Ruang Rawat Inap Interne RSUD Lubuk Basung tahun 2017.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Listianingsih (2013) tentang Hubungan Perilaku *Caring* perawat dengan Kepuasan Pasien False Emergency di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Cahya Kawaluyan, bahwa perilaku *caring* perawat berhubungan dengan kepuasan pasien ($p = 0,019$). Begitu juga penelitian Daaliuwa (2014) tentang Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan pasien di Ruang Internasi RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango, diketahui bahwa ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien ($p = 0,000$).

Menurut Bustami (2011), terdapat lima dimensi utama mutu pelayanan kesehatan yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu Reliabilitas (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), dan Bukti fisik atau bukti langsung (*tangible*). Empati menggambarkan *caring* perawat terhadap klien, yaitu turut merasakan apa yang dialami klien atau meyakinkan klien bahwa perawat peduli terhadap kesejahteraan klien, sehingga akan menumbuhkan rasa percaya dan sikap positif yang meningkatkan kesehatan (Bishop, 2006).

Caring mempercepat pemulihan dan meningkatkan kepuasan pasien dengan pelayanan keperawatan. Peningkatan pengetahuan dan pengertian tentang *caring* membantu perawat mulai mengenali dunia pasien dan mengubah cara pendekatan pelayanan keperawatan mereka. Penggunaan *caring* dalam praktik pelayanan mendorong lebih banyak pendekatan pelayanan keperawatan secara holistik (Potter dan Perry, 2009).

Menurut asumsi peneliti, adanya hubungan sikap *caring* terhadap kepuasan klien disebabkan perawat dan kasih sayang merupakan hal yang utama kekuatan universal psikis serta kebutuhan dan makanan manusia untuk tetap bertahan. Klien akan merasa dihargai apabila seorang perawat yang memberi asuhan mau mendengarkan dengan sepenuh hati perasaan, keluhan dan keinginan klien, sehingga dengan sendirinya akan terciptanya suatu kepuasan. Begitu pula dengan rasa nyaman yang diberikan perawat pada klien akan membuat klien merasa diperhatikan dan merasa perawat peduli terhadapnya. Sebaliknya sikap perawat tidak segera memenuhi panggilan ketika dibutuhkan pasien, serta cara berkomunikasi perawat yang membuat pasien kurang nyaman, menyebabkan pasien merasa kurang diperhatikan dan kurang dihargai oleh perawat, sehingga menyebabkan mereka merasa kurang puas dengan pelayanan yang diterima, walaupun mereka merasa puas terhadap dimensi mutu yang lain seperti jaminan dan bukti fisik.

Pada penelitian ini juga ditemukan responden yang menyatakan sikap *caring* perawat positif, tetapi kurang puas dengan pelayanan keperawatan. Kurangnya kepuasan tersebut bisa disebabkan karena prosedur pelayanan yang harus mereka lalui, dan juga kurangnya kecepatan perawat dalam memberikan pelayanan



dengan segera. Sebaliknya responden yang menyatakan sikap *caring* perawat pada kategori negatif dan merasa puas dengan pelayanan keperawatan, bisa disebabkan karena mereka lebih mengutamakan pemenuhan kebutuhan fisiknya daripada kebutuhan psikologis berupa sikap *caring* perawat. Selama mereka mendapatkan pelayanan sesuai dengan prosedur dan juga kondisi kesehatannya, maka sikap *caring* perawat yang kurang tidak menjadi masalah dan tetap membuat mereka puas dengan pelayanan keperawatan di rumah sakit.

Dapat disimpulkan bahwa sikap *caring* perawat sangat diperlukan dalam rangka melahirkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di rumah sakit. Diantara sikap *caring* yang sangat berperan dalam kepuasan pasien tersebut seperti sering mendatangi pasien untuk mengobservasi kondisinya, segera memenuhi panggilan pasien, perawat selalu siap membantu jika pasien membutuhkan, memberikan waktu untuk mendengarkan keluhan pasien, serta memberikan solusi akan setiap keluhan yang diutarakan pasien. Dalam hal ini sikap *caring* berupa kehadiran perawat setiap kali dibutuhkan pasien sangat berdampak pada lahirnya kepuasan pasien, karena dengan adanya kehadiran perawat tersebut maka pasien akan merasa diperhatikan, dan adanya kepedulian perawat dengan keberadaan mereka di rumah sakit tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa lebih dari separoh responden yaitu 25 orang (56,8 %) menyatakan sikap *aring* perawat pada kategori negatif, lebih dari separoh responden yaitu 23 orang (52,3 %) menyatakan kurang puas dengan pelayanan keperawatan dan ada

hubungan sikap *caring* perawat dengan tingkat kepuasan klien di Ruang Rawat Inap Interne RSUD Lubuk Basung ($p = 0,037$). dan dapat disarankan saran untuk RSUD Lubuk Basung Agar dapat melakukan survei kepuasan pasien setiap 1 tahun sekali, serta memberikan pelatihan *caring* terhadap semua perawat, sehingga bisa lebih meningkatkan sikap *caring* perawat dan meningkatkan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiono dan Pertami, SB. 2015. *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta. Bumi Medika
- Bustami. 2011. *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta. Erlanga
- Daaliwu, H. 2014. *Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan pasien di Ruangannya Interna RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango*. Jurnal Tidak Dipublikasikan. Jurusan Ilmu Keperawatan FIKK-UNG
- Damayanti. 2008. *Komunikasi Terapeutik dalam Praktik Keperawatan*. Refika Aditama, Bandung
- Dwidiyanti, M. 2007. *Caring Kunci Sukses Perawat Mengamalkan Ilmu*. Semarang. Hasani
- Hutapea. 2014. *Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien yang Dirawat di Ruang Kelas III Rumah Sakit Immanuel Bandung*. Jurnal Ilmu Kesehatan. Volume 8, Nomor 2, Desember 2014
- Kozier, Erb, Blais, and Wilkinson. 1995. *Fundamental of Nursing Concept Proses and Practise*. California. Addison-WesleyPublishing Company. Inc
- Listianingsih, L. 2013. *Hubungan Perilaku Caring perawat dengan Kepuasan Pasien False Emergency di Unit Gawat*



- Darurat Rumah Sakit Cahya Kawaluyan.*
- Maulana, Heru. 2009. *Promosi Kesehatan*. Jakarta. EGC
- Marry. 2006. *Buku Saku Konseling dalam Keperawatan*. EGC, Jakarta
- Muhlisin A, Ichsan B., 2008. *Aplikasi Model Konseptual Jeans Watson Dalam Asuhan Keperawatan. Berita Ilmu Keperawatan*. Vol 1, No. 3.
- Muninjaya , G. 2012. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta. EGC
- Notoatmodjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta. Rineka Cipta
- _____. 2010. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta. Rineka Cipta
- Nursalam. 2007. *Manajemen Keperawatan : Aplikasi Dalam Praktek Keperawatan Profesional*. Jakarta. Salemba Medika
- Pohan, S.I. 2007. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta. Kesaint Blanc
- Potter & Perry. 2005. *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses & Praktek*. Edisi 4. Vol 1. Jakarta : EGC
- Potter dan Perry. 2009. *Fundamental Keperawatan Buku 1 Edisi 7*. Jakarta. Salemba Medika
- Sartika & Nanda. 2011. *Caring Dalam Keperawatan*. Jakarta. Rineka Cipta
- Sastroasmoro, Sudigdo. 2011. *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Klinis*. Jakarta.
- Simatupang, E.J. 2008. *Manajemen Pelayanan Kebidanan*. Jakarta. EGC
- Tanjung,N. 2011. *Harapan Pasien Dalam Kepuasan Perilaku Caring Perawat di RSUD Deli Serdang*. jurnal.usu.ac.id > Home > Vol 1, No 2 (2012)
- Wawan & Dewi. 2011. *Teori dan Pengukuran Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Manusia*. Nuha Medika, Yogyakarta
- Wijaya. 2014. *Model Strategi Switching Barriers Untuk Loyalitas Pasien Berbasis Perilaku Caring Perawat di RS Paru Jember*. *Jurnal Keperawatan Soedirman (The Soedirman Journal of Nursing)*, Volume 9, No.2, Juli 2014