

HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DAN PELAYANAN PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DIRUANG RAWAT INAP DI RSD dr. H. SOEMARNO SOSROATMODJO TANJUNG SELORNovitasari^{1*}, Rasmun², Abdul Kadir³^{1,2,3}Politeknik Kesehatan Kalimantan Timur*Corresponding Author: Novitasarideri94@gmail.com

Article Info	Abstract
Article History: Received: 20 March 2023 Accepted: 22 April 2023	<i>Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan perilaku caring perawat dan pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap di RSD. dr. H Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor. Desain penelitian pada penelitian ini adalah deskriptif korelasi dengan pendekatan cross-sectional. Penelitian dilaksanakan pada bulan Agustus sampai November 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di Ruang Rawat Inap RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Sebanyak 35 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah total sampling, dengan demikian besarnya sampel dalam penelitian ini adalah 35 pasien. Uji statistik yang digunakan adalah chi square, apabila diperoleh t hitung (nilai pvalue) < 0,05, maka hipotesis Ha diterima dan Ho ditolak. Hasil uji chi square diperoleh nilai 0,00 lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$ atau ($0,00 < 0,05$), itu artinya ada hubungan antara perilaku caring perawat dan pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Ada hubungan perilaku caring perawat dan pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap di RSD. dr. H Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor.</i>
Keywords: pelayanan, caring perawat, kepuasan pasien	

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit juga merupakan salah satu pelayanan publik dalam bidang kesehatan yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan dan kemajuan teknologi. Kualitas pelayanan di instalasi rawat jalan menjadi baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar kinerja dan harapan pasien. Kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan pada pasien (Bakri, 2017).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit. Dengan demikian kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut (Deliana, dkk., 2021).

Pelayanan yang diberikan masih ada yang belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pasien dan kepuasan pasien masih belum sesuai dengan standar. Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasaan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Kemenkes, 2017).

Tingkat kepuasan pasien dapat diukur dengan menggunakan variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan. Variabel yang digunakan pun harus relevan, valid dan reliabel agar aspek yang benar-benar mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dapat terwakili. Salah satu alat ukur yang dapat digunakan dalam mengukur kepuasan pasien adalah Survei Kepuasan Masyarakat. Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna layanan kesehatan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan rumah sakit (Effendi & Junita, 2020).

Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Perawat merupakan salah satu tenaga kesehatan yang memegang peranan penting dalam pelayanan kesehatan dirumah sakit. Perawat memiliki peran memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas karena perawat berinteraksi langsung selama 24 jam dengan pasien, dan jumlah perawat yang mendominasi sehingga perawat harus mampu memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu, salah satunya adalah perilaku caring perawat terhadap pasien (Nursalam, 2014).

Perilaku caring perawat merupakan suatu sikap rasa peduli dan menghargai perasaan pasien yaitu dengan mencurahkan segala perhatian yang lebih kepada pasien tersebut. Perilaku caring merupakan aspek penting yang harus dilakukan oleh perawat dalam praktek

keperawatan, guna meningkatkan derajat kesehatan dan membantu kesembuhan pasien. Dalam memberikan asuhan keperawatan perilaku caring perawat sangat berpengaruh bagi kepuasan pasien terutama pada pasien yang sangat membutuhkan perhatian lebih dari perawat (Kusmiran, 2015).

Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien, yaitu penelitian Yunita, (2019) diperoleh hasil terdapat hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Permata Bunda Medan Tahun 2019. Penelitian Mailani, (2017) menunjukkan bahwa adanya hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs di Ruang Rawat Inap Rsud Dr. Rasidin Padang. Sejalan dengan penelitian Ilkafah, (2017) menunjukkan bahwa adanya hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Private Care Centre RSUP dr Wahidin Sudirohusodo Makassar.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti saat pengambilan data awal di Ruang Rawat Inap RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor, peneliti mewawancarai beberapa pasien. Hasilnya adalah 5 dari 10 pasien mengatakan kurang puas dengan perilaku caring perawat, 3 pasien mengatakan cukup dan hanya 2 orang yang mengatakan puas dengan perilaku caring perawat.

Berhubungan dengan fenomena di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan kajian penelitian dengan judul “Hubungan Perilaku Caring Perawat dan Pelayanan Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap di RSD. dr. H Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor”.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian pada penelitian ini menggunakan deskriptif korelasi dengan pendekatan *cross-sectional* yang bertujuan untuk menggambarkan dan mengkaji hubungan antar variabel secara keseluruhan yaitu hubungan perilaku *Caring* Perawat dan Pelayanan Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap di RSD. dr. H Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor. Lokasi pada penelitian ini dilaksanakan di Ruang Rawat Inap RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada Bulan Agustus sampai November 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di Ruang Rawat Inap RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Sebanyak 35 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *total sampling*, dengan demikian besarnya sampel dalam penelitian ini adalah 35 pasien. Variabel penelitian merupakan suatu objek penelitian atau suatu hal, fenomena, yang menjadi titik perhatian utama dalam suatu penelitian. Pada penelitian ini variabel bebasnya adalah perilaku *Caring* Perawat dan Pelayanan Perawat sedangkan variabel terikatnya adalah Tingkat Kepuasan Pasien.

Tabel 1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Instrumen	Skala	Kategori
Perilaku <i>caring</i> perawat	Perlakuan menyenangkan dan perhatian yang diberikan oleh perawat terhadap pasien yang sedang dirawatnya.	Kuesioner	Ordinal	1. Baik. 2. Kurang.

Pelayanan Perawat	Aktivitas yang dilakukan perawat saat sedang melaksanakan tugasnya menjalankan praktik keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit.			1. Baik 2. Kurang
Tingkat kepuasan pasien.	Persepsi yang diberikan pasien juga keluarga terhadap pelayanan yg diterima dari perawat.	Kuesioner	Ordinal	1. Puas. 2. Kurang Puas.

Analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan setiap variabel penelitian. Dalam penelitian ini, analisis univariat digunakan untuk menentukan karakteristik responden serta variabel penelitian.

$$p = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

p = presentasi

f = frekuensi kategori

n = jumlah sampel

Analisis bivariat adalah analisa yang dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi. Pada penelitian ini rumus yang digunakan adalah *chi square* dengan batas kemaknaan $\alpha=0,05$. Korelasi ini digunakan pada uji statistik sekurang-kurangnya data ordinal. Pada analisa bivariat ini, peneliti mencari tahu hubungan kedua variabel, yakni variabel bebas dan variabel terikat. Penarikan kesimpulan pada uji *chi square*, apabila diperoleh t hitung (nilai *pvalue*) < 0,05, maka hipotesis H_a diterima dan H_o ditolak, dengan kata lain terdapat hubungan antara perilaku *Caring* Perawat dan Pelayanan Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap di RSD. dr. H Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor.

HASIL

Tabel 2 Karakteristik Responden Pasien Rawat Inap di RSD dr. Soemarno Sosroadmodjo Tanjung Selor Tahun 2022

No.	Karakteristik	Jumlah	
		n	%
1	Usia		
	>60 tahun	4	11.4
	47-60 tahun	10	28.6
	32-46 tahun	9	25.7
	17-31 tahun	12	34.3
2	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	16	45.7
	Perempuan	19	54.3
3	Pendidikan		

No.	Karakteristik	Jumlah	
		n	%
1	Usia		
	>60 tahun	4	11.4
	47-60 tahun	10	28.6
	32-46 tahun	9	25.7
	17-31 tahun	12	34.3
	Perguruan Tinggi	15	42.9
	SMA	16	45.7
	SMP	1	2.9
	SD	3	8.6
4	Pekerjaan		
	Wiraswasta	11	31.4
	Petani	3	8.6
	Karyawan	5	14.3
	TNI	1	2.9
	PNS	8	22.9
	IRT	4	11.4
	Pelajar/Mahasiswa	2	5.7
	Tidak Bekerja	1	2.9
5	Status Perkawinan		
	Belum Kawin	8	22.9
	Kawin	25	71.4
	Janda	2	5.7
	Total	35	100.0

Berdasarkan tabel 2 tentang karakteristik responden menunjukkan hampir setengah dari responden berusia 17-31 tahun sebanyak 12 orang (34,3%), jenis kelamin sebagian besar dari responden adalah perempuan sebanyak 19 orang (54,3%), pendidikan hampir setengah dari responden menamatkan pendidikan SMA sebanyak 16 orang (45,7%), pekerjaan hampir setengah dari responden bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 11 orang (31,4%) dan sebagian besar dari responden berstatus kawin sebanyak 25 orang (71,4%).

Tabel 3 Perilaku Caring Perawat di RSD dr. Soemarno Sosroadmodjo Tanjung Selor Tahun 2022

Kategori	Jumlah	
	N	%
Baik	24	68.6
Kurang	11	31.4
Jumlah	35	100

Berdasarkan tabel 3 perilaku caring perawat menunjukkan bahwa sebagian besar dari responden kategori baik, yaitu 24 orang (68,6%).

Tabel 4 Pelayanan Perawat di RSD dr. Soemarno Sosroadmodjo Tanjung Selor Tahun 2022

Kategori	Jumlah	
	n	%
Baik	22	62.9
Kurang	13	37.1
Jumlah	35	100

Berdasarkan tabel 4 pelayanan perawat menunjukkan bahwa sebagian besar dari responden pada kategori baik yaitu 22 orang (62,9%).

Tabel 5 Tingkat Kepuasan Pasien di RSD dr. Soemarno Sosroadmodjo Tanjung Selor Tahun 2022

Kategori	Jumlah	
	n	%
Puas	23	65.7
Kurang Puas	12	34.3
Jumlah	35	100

Berdasarkan tabel 5 tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa sebagian besar dari responden pada kategori puas yaitu 23 orang (65,7%).

Tabel 6 Hubungan Perilaku *Caring* dengan Tingkat Kepuasan Pasien

		Tingkat Kepuasan Pasien		Total	pvalue
		Puas	Kurang Puas		
Perilaku <i>Caring</i> Perawat	Baik	21	3	24	0,00
		60.0%	8.6%	68.6%	
	Kurang	2	9	11	
		5.7%	25.7%	31.4%	
Total		23	12	35	
		65.7%	34.3%	100.0%	

Pada tabel 6 menunjukkan bahwa sebagian besar dari responden pada variabel perilaku *caring* perawat kategori baik dan tingkat kepuasan pasien kategori puas sebanyak 21 orang (60,0%). Analisis yang dilakukan dengan menggunakan Chi-Square test, diperoleh nilai pvalue = 0,00 lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$ atau ($0,00 < 0,05$), itu artinya ada hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

Tabel 7 Hubungan Pelayanan Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien

		Tingkat Kepuasan Pasien		Total	pvalue
		Puas	Kurang Puas		
Pelayanan Perawat	Baik	21 60.0%	1 2.9%	22 62.9%	0,00
	Kurang	2 5.7%	11 31.4%	13 37.1%	
Total		23 65.7%	12 34.3%	35 100.0%	

Pada tabel 7 menunjukkan bahwa sebagian besar dari responden pada variabel pelayanan perawat kategori baik dan tingkat kepuasan pasien kategori puas sebanyak 21 orang (60,0%). Analisis yang dilakukan dengan menggunakan *Chi-Square* test, diperoleh nilai *pvalue* = 0,00 lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$ atau ($0,00 < 0,05$), itu artinya ada hubungan antara pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien (*pvalue* = 0,00).

Hasil ini sejalan dengan penelitian Yunita, (2019) bahwa ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Permata Bunda Medan Tahun 2019. Demikian pula sejalan dengan penelitian Mailani, (2017) bahwa adanya hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di Ruang Rawat Inap Rsud Dr. Rasidin Padang. Begitu pula sejalan dengan penelitian Ilkafah, (2017) bahwa adanya hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Private Care Centre RSUP dr Wahidin Sudirohusodo Makassar.

Perilaku *caring* perawat dalam pelayanan keperawatan merupakan suatu tanggapan dan tindakan terhadap kebutuhan dan keinginan dari para pasien. Tujuan tindakan *caring* adalah untuk bisa memberikan asuhan fisik dengan memperhatikan emosi sambil meningkatkan rasa nyaman dan aman terhadap klien. *Caring* juga menekankan harga diri individu, artinya dalam melaksanakan praktik keperawatan, perawat harus selalu menghargai klien dengan menerima kelebihan maupun kekurangan klien sehingga bisa memberikan pelayanan kesehatan yang tepat (Kusnanto, 2019).

Faktor yang berpengaruh terhadap perilaku *caring* perawat (Mardella, dkk., 2017), meliputi : faktor individu, faktor psikologis, faktor organisasi, beban kerja, lingkungan kerja dan pengetahuan dan pelatihan (Mardella, dkk, 2017). Kepuasan berkaitan dengan kesembuhan pasien dari sakit. Hal ini lebih berkaitan dengan konsekuensi sifat pelayanan kesehatan itu sendiri, berkaitan pula dengan sasaran dan hasil pelayanan (Deliana, dkk., 2021).

Asumsi peneliti kemungkinan kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh perilaku *caring* perawat. Perawat merupakan orang yang menjadi salah satu kunci untuk pemenuhan kepuasan pasien. Perilaku *caring* perawat merupakan indikator pelayanan yang berkualitas

kepada pasien, maka perawat yang *caring* akan mampu memberikan rasa yang puas dan nyaman kepada pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien ($pvalue = 0,00$). rumus yang digunakan adalah chi square dengan batas kemaknaan $\alpha=0,05$.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Wulandari, (2015) bahwa ada hubungan antara layanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ungaran Kabupaten Semarang. Hasil sejalan dengan penelitian Fadilah, (2019) bahwa ada hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap bedah di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus.

Perawat dalam memberikan pelayanan juga secara terus-menerus selama 24 jam, oleh karena itu mutu pelayanan keperawatan merupakan salah satu tombak keberhasilan pelayanan disuatu rumah sakit yang akan mempengaruhi kepuasan pasien. Sikap tanggung jawab (*Responsiveness*) perawat menyangkut dalam kejelasan informasi, akurasi, kecepatan pelayanan dalam menangani keluhan pasien secara cepat (Nadirawati, 2018).

Kepuasan berkaitan dengan kesembuhan pasien dari sakit. Hal ini lebih berkaitan dengan konsekuensi sifat pelayanan kesehatan itu sendiri, berkaitan pula dengan sasaran dan hasil pelayanan. Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik, dan merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Hal ini karena memberikan informasi terhadap suksesnya pemberi pelayanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki (Nofianti, 2016). Pelayanan keperawatan di ruangan rawat inap merupakan pelayanan inti dari setiap kebutuhan pasien. Pasien akan cenderung lebih mengharapkan pelayanan keperawatan yang baik dan efisien sehingga pasien merasakan nyaman dan puas (Effendi & Junita, 2020).

Asumsi peneliti kemungkinan bahwa kecepatan perawat dalam menanggapi keluhan pasien juga merupakan faktor penentu yang mempengaruhi kepuasan pasien. Apabila pasien menemukan sikap perawat yang mengabaikan keluhan pasien dan respon perawat dalam menangani keluhan cepat maka semakin kecil angka kematian yang diakibatkan karena kondisi darurat. Penilaian pasien terhadap pelayanan perawat bersumber dari pengalaman pasien. Aspek pengalaman pasien dapat diartikan sebagai suatu perlakuan atau tindakan dari perawat yang sedang atau pernah dijalani, dirasakan dan ditanggung oleh seseorang yang menggunakan pelayanan perawat. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit. kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Namun pelayanan yang diberikan masih ada yang belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pasien dan kepuasan pasien masih belum sesuai dengan standar.

KESIMPULAN

Ada hubungan antara perilaku *caring* perawat dan pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien ($pvalue = 0,00$). Bahan evaluasi bagi perawat sehingga diharapkan

kepada perawat yang bekerja di RSUD dr. Soemarno Sosroadmodjo Tanjung Selor untuk selalu terbuka serta memberikan pelayanan yang baik kepada pasien sesuai dengan standar prosedur, mendalam dan terus konsisten dengan perilaku *caring* ketika memberikan asuhan keperawatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, N. 2018. Teori Model Keperawatan Beserta Aplikasinya dalam Keperawatan. Malang : Universitas Muhammdayah Malang. Kusnanto. 2019. Perilaku Caring Perawat Profesional. Surabaya: AUP. Mardella, E. A., & Yulianti, D. 2017. Buku Ajar Keperawatan Dasar, Ed. 10 Vol. 5. Jakarta: EGC.
- Arikunto, S. 2018. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bakri, M. H. 2017. Manajemen keperawatan (konsep dan aplikasi dalam praktik keperawatan profesional). Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Deliana, D., Noer, R. M., & Agusthia, M. 2021. Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pada masa COVID-19. *Initium Medica Journal*, 1(1), 1–8.
- Desimawati. 2013. Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember. Skripsi. Universitas Jember.
- Effendi, K., & Junita, S. 2020. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–90.
- Fadilah. 2019. Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. Skripsi. Kudus : STIKES Cendekia Utama.
- Franky V.T. 2016. Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Kinerja Perawat di Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado. Tesis. Pascasarja FKM Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Ida, A. 2014. Hubungan antara Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Wangaya Kota Denpasar. Universitas Udayana Denpasar.
- Krisnawati, T., Utami, N. W., dan Lastri. 2017. Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Panti Waluyo Malang. *Jurnal Keperawatan*. Vol 2 No. 2.
- Kusmiran, E. 2015. Soft skills caring. Jakarta : CV. Trans Info Media.
- Mardella, E. A., Ester, M., Riskiyah, S. Y., & Mulyaningrum, M. (2017). Buku Saku Diagnosis Keperawatan. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Mubarak, I, W. 2015. Ilmu Keperawatan Dasar. Jakarta: Salemba Medika.

- Nadirawati, 2018. Buku Ajar Asuhan Keperawatan Keluarga : Teori dan Aplikasi Praktik. Bandung : Refika Aditama.
- Nofianti. 2016. Manajemen Pelayanan Rumah Sakit Pelayanan Rawat Inap yang Ideal. Jakarta: Universitas Esa Unggul.
- Notoatmodjo. 2014. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Nursalam. 2014. Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Jakarta: Salemba Medika.
- Pamungkas, A, R. 2017. Metodologi Riset Keperawatan. Jakarta: Anggota IKAPI.
- Potter, & Perry, A. G. 2015. Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses,. Dan Praktik, edisi 4, Volume.2. Jakarta: EGC.
- PPNI, 2018, Standar Intervensi Keperawatan Indonesia (SIKI), Edisi 1, Jakarta, Persatuan Perawat Indonesia.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Wulandari. 2015. Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ungaran Kabupaten Semarang. Skripsi. Universitas Negeri Semarang.