

Jurnal Kesehatan SAMODRA ILMU

| ISSN (Print) 2086-2210 | ISSN (Online) 2827-8739 |

Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien

Viecka Belladona¹, Istichomah², Rika Monika³

^{1,2,3}STIKes Yogyakarta

ARTICLE INFORMATION

Received: November, 17, 2017

Revised: Desember, 23, 2017

Available online: Januari, 24, 2011

KEYWORDS

caring, kepuasan, perawat, pasien

CORRESPONDENCE

E-mail: istichomahusman@yahoo.com

A B S T R A C T

Latar belakang: Kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan profesional cenderung meningkat di masa depan, sehingga perawatan yang baik dapat meningkatkan kepuasan yang signifikan bagi pasien. Unsur pelayanan Rumah Sakit Umum Wonosari dengan indeks terendah adalah kecepatan dan prosedur pelayanan kepada pasien.

Tujuan: Mengetahui hubungan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Gunungkidul.

Metode: Penelitian ini adalah korelasi kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Populasi penelitian adalah 221 pasien. Sampel penelitian dari 69 responden ditentukan dengan teknik purposive sampling. Instrumen penelitian adalah kuesioner perilaku caring perawat dan kepuasan pasien. Teknik analisis data menggunakan uji Product Moment.

Hasil: Perilaku perawat merawat berada dalam kategori cukup 62,3%, dalam kategori baik 26,1%, dan dalam kategori kurang 11,6%. Kepuasan pasien adalah kategori sedang 56,5%, dan kategori rendah 23,2%, dan kategori tinggi 20,3%.

Kesimpulan: Ada hubungan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Gunungkidul berdasarkan nilai p sebesar 0,001.

Kata kunci: caring, kepuasan, perawat, pasien

INTRODUCTION

Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit di Indonesia terus berkembang dan selalu memberikan perubahan yang cepat karena arus era globalisasi yang sedang kita hadapi di bidang kesehatan. Hal tersebut juga berdampak dan berpengaruh penting dalam bidang kesehatan. Petugas kesehatan terutama perawat adalah kunci utama dalam keberhasilan pencapaian tujuan pembangunan kesehatan. Hal terpenting agar pasien tetap menggunakan jasa rumah sakit tersebut adalah tergantung pada bagaimana pasien tersebut merasa puas dan senang mendapatkan pelayanan (Purwoastuti, 2015).

Seorang perawat setidaknya harus memiliki perilaku caring dalam pelayanannya terhadap pasien, karena hubungan antara pemberi pelayanan kesehatan dengan pasien merupakan faktor yang mempengaruhi proses kepuasan dan kesembuhan pasien tersebut (Nursalam, 2011) 2. Kepuasan pasien terhadap pelayanan asuhan profesional cenderung akan menggunakan layanan di waktu yang mendatang, sehingga asuhan psikologis yang baik dapat membuat perbedaan signifikan terhadap konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa asuhan terhadap pasien mempunyai perspektif psikologis esensial yang perlu disadari perawat.

Berdasarkan Seveny (2016) 4, keluhan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan caring di beberapa rumah sakit di Indonesia adalah sebanyak 67% pasien mengeluh adanya ketidakpuasan dalam penerimaan pelayanan keperawatan. Hasil ini sejalan dengan penelitian CRC dalam Seventy (2016) 4,

yang menyatakan bahwa sebanyak 65,4% pasien mengeluh terhadap sikap perawat yang kurang ramah, kurang simpatik dan jarang tersenyum.

Berdasarkan hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2017 pada pasien di RSUD Wonosari, unsur pelayanan yang dipersepsikan paling baik oleh responden adalah ketepatan jadwal pelayanan (82%), dan yang mempunyai indeks paling rendah adalah unsur kecepatan pelayanan dan kemudahan prosedur pelayanan sebesar 76,75% (RSUD Wonosari, 2017) 5.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 23 Maret 2018 terhadap 10 pasien rawat inap di RSUD Wonosari Gunungkidul, secara keseluruhan seluruh pasien menjawab bahwa perilaku caring yang diberikan oleh perawat adalah dengan menjawab pertanyaan atau memberikan keterangan secara singkat saja kepada pasien. Hal ini membuat pasien merasa jawaban yang diberikan kurang mewakili apa yang ditanyakan atau informasi yang disampaikan secara keseluruhan. Apa yang dipahami oleh pasien tentang konsep caring adalah perilaku perawat dalam memberikan layanan keperawatan terhadap pasien.

METHOD

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap di RSUD Wonosari Gunungkidul Yogyakarta pada minggu terakhir bulan Januari 2019 sebanyak 221 pasien. Jumlah sampel yang akan digunakan dihitung dengan rumus *Slovin*. Berdasarkan

perhitungan dengan menggunakan rumus slovin, maka jumlah sampel dalam penelitian itu sebanyak 69 orang yang memenuhi kriteria inklusi.

Lokasi penelitian ini dilakukan di RSUD Wonosari Gunungkidul Yogyakarta. Waktu penelitian ini dilakukan pada tanggal 1 Februari 2019 - 6 Februari 2019.

Uji validitas dan reliabilitas pada penelitian ini dilakukan di RSUD Prambanan karena sama-sama RSUD yang telah lolos akreditasi paripurna. Jumlah sampel uji validitas dan reliabilitas adalah sebanyak 35 responden. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan pada 18-21 Juni 2018. Penelitian ini menggunakan uji validitas dengan rumus Product Moment dari Pearson.

Item pernyataan dinyatakan valid jika memiliki nilai r hitung (R_{xy}) > r tabel, pada tingkat signifikansi 5% (0,05), yaitu sebesar 0,3338 (N= 35 responden).

Berdasarkan uji validitas yang dilakukan terhadap 35 pasien di RSUD Prambanan, diketahui terdapat 1 item pada variabel perilaku caring perawat yang dinyatakan gugur (R_{xy}

\leq r tabel), yaitu item nomor 11, serta 11 item yang dinyatakan valid (R_{xy} > r tabel). Item kuesioner yang gugur dihilangkan dari kuesioner sehingga instrument perilaku caring perawat terdiri dari 11 nomor. Kemudian pada instrument kepuasan perawat diketahui terdapat 1 item yang dinyatakan gugur (R_{xy} \leq r tabel), yaitu nomor 18, serta 19 item yang dinyatakan valid (R_{xy} > r tabel). Item kuesioner yang gugur dihilangkan dari kuesioner sehingga instrument kepuasan pasien terdiri dari 19 nomor.

Uji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan rumus Alpha Cronbach. Suatu instrument dinyatakan reliabel jika memiliki nilai Cronbach's Alpha > konstanta (0,6), sehingga instrument dinyatakan tidak reliabel jika nilai Cronbach's Alpha < konstanta (0,6). Berikut ini adalah hasil uji reliabilitas instrument yang dilakukan di RSUD Prambanan.

Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Konstanta	Hasil
Perilaku Caring Perawat	0,712	0,6	Reliabel
Kepuasan Pasien	0,766	0,6	Reliabel

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha pada variabel perilaku caring perawat (X) adalah 0,712, dan pada variabel kepuasan pasien (Y) adalah 0,766. Nilai Cronbach's Alpha pada kedua variabel adalah lebih besar dari 0,6, sehingga variabel perilaku caring perawat (X) dan pada variabel kepuasan pasien (Y) adalah reliabel dan dapat diandalkan sebagai alat ukur pada penelitian ini.

Teknik Pengolahan Dan Analisis Data

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa univariat. Analisa univariat dilakukan pada variabel bebas dan terikat penelitian untuk menghasilkan distribusi dan persentase dari tiap variabel.

Sedangkan untuk membuktikan hipotesis penelitian digunakan uji korelasi Product Moment dari Pearson.

Interpretasi data hasil penelitian adalah jika r hitung (R_{xy}) > r tabel maka terdapat hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat, sedangkan jika r hitung (R_{xy}) \leq r tabel maka tidak terdapat hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat, pada tingkat signifikansi 5% (0,05).

RESULTS

Karakteristik Responden Pasien Rawat Inap di RSUD Wonosari Gunungkidul

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa karakteristik responden penelitian yang terdiri dari 69 pasien rawat inap di RSUD Wonosari Gunungkidul adalah mayoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 42 responden (60,90%);

Karakteristik Responden	Frekuensi (N)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
laki-laki	27	39,1%
perempuan	42	60,9%
Umur		
17-25 tahun	16	23,2%
26-35 tahun	23	33,3%
36-45 tahun	13	18,8%
46-55 tahun	11	15,9%
56-65 tahun	5	7,2%
>65 tahun	1	1,4%
Pendidikan		
Tidak Sekolah	1	1,4%
SD	1	1,4%
SMP	15	21,7%
SMA	39	56,6%
Perguruan Tinggi	13	1,4%
Total	69	100,0%

berumur 26-35 tahun sebanyak 23 responden (33,3%); serta memiliki pendidikan SMA sebanyak 39 responden (56,5%).

Perilaku Caring Perawat di RSUD Wonosari Gunungkidul Yogyakarta

Kategori Perilaku	Frekuensi	Persentase
Baik	18	26,1%
Cukup	43	62,3%
Kurang	8	11,6%
Total	69	100,0%

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa pasien merasakan perilaku caring perawat di RSUD Wonosari Gunungkidul Yogyakarta paling banyak dalam kategori cukup sebanyak 43 responden (62,3%).

Kepuasan Pasien di RSUD Wonosari Gunungkidul Yogyakarta

Kategori Kepuasan	Frekuensi	Persentase
Tinggi	14	20,3%
Sedang	39	56,5%
Rendah	16	23,2%
Total	69	100,0%

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa kepuasan pasien di RSUD Wonosari Gunungkidul Yogyakarta paling banyak dalam kategori sedang sebanyak 39 responden (56,5%).

Tabulasi Silang Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di RSUD Wonosari Gunungkidul Yogyakarta

Kategori Kepuasan	Frekuensi	Persentase
Tinggi	14	20,3%
Sedang	39	56,5%
Rendah	16	23,2%
Total	69	100,0%

Berdasarkan tabel di atas diketahui dari 18 responden yang menilai perilaku caring perawat dalam kategori baik terdapat paling banyak 9

responden (13,0%) dengan tingkat kepuasan kategori tinggi, dan paling sedikit 1 responden (1,4%) dengan tingkat kepuasan dalam kategori rendah. Kemudian dari 43 responden yang menilai perilaku *caring* perawat dalam kategori cukup terdapat paling banyak 28 responden (40,6%) dengan tingkat kepuasan kategori sedang, dan paling sedikit 5 responden (7,2%) dengan tingkat kepuasan dalam kategori tinggi. Sedangkan dari 8 responden yang menilai perilaku *caring* perawat dalam kategori kurang terdapat paling banyak 5 responden (7,2%) dengan tingkat kepuasan kategori rendah, dan sisanya 3 responden (4,3%) dengan tingkat kepuasan dalam kategori sedang.

Uji hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien menggunakan rumus *Product Moment*. Terdapat hubungan antara variabel bebas (perilaku *caring* perawat) dan variabel terikat (kepuasan pasien) jika nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$ serta nilai $p_{value} < \alpha$. Berikut ini adalah hasil dari uji hipotesis

Variabel	R_{hitung}	R_{tabel}	P_{value}	α
Perilaku <i>Caring</i> Perawat - Kepuasan Pasien	0,390	0,237	0,001	0,05

yang diolah menggunakan SPSS.

Hasil Uji Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien di RSUD Wonosari Gunungkidul Yogyakarta

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil uji hipotesis menunjukkan nilai $R_{hitung} = 0,390$; $R_{tabel} = 0,237$; dan nilai $p_{value} = 0,001$ pada tingkat signifikansi (α) 0,05. Hasil analisa menunjukkan bahwa nilai R_{hitung} (0,390) $>$ R_{tabel} (0,237) serta nilai p_{value} (0,01) $<$ α (0,05), sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan antara variabel bebas (perilaku *caring* perawat) dan variabel terikat (kepuasan pasien) penelitian. Nilai R_{hitung} sebesar 0,390 adalah positif (+), yang menunjukkan bahwa perilaku *caring* perawat berbanding lurus dengan kepuasan pasien, atau ketika perilaku *caring* perawat memiliki nilai yang positif atau baik, maka akan terdapat kecenderungan bahwa kepuasan pasien juga akan bernilai positif atau baik. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis penelitian yang berbunyi, "Ada hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Wonosari Gunungkidul Yogyakarta," adalah diterima, sehingga teruji kebenarannya.

DISCUSSION

1. Perilaku *Caring* Perawat

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa perilaku *caring* perawat paling banyak adalah dalam kategori cukup. Hasil ini menunjukkan bahwa perilaku *caring* perawat di RSUD Wonosari Gunungkidul Yogyakarta berada dalam kategori cukup.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hafid (2014) 6 yang dilakukan di RSUD Gowa, menyatakan bahwa pasien memiliki penilaian terhadap kinerja perawat dalam kategori cukup. Asumsi terjadinya persamaan hasil yang terjadi dengan penelitian Hafid dapat dipengaruhi oleh karakteristik responden yang hampir sama, yaitu sama-sama memiliki tingkat pendidikan SMA, sehingga memiliki penilaian terhadap kepuasan yang hampir sama.

Menurut Wahyudi (2012) 7, perilaku *caring* dapat dipengaruhi oleh faktor individu yang berupa pendidikan. Tingkat pendidikan dapat memiliki efek terhadap pengetahuan dan wawasan. Responden dengan pendidikan SMA memiliki pengetahuan yang mampu menilai tindakan *caring* yang dilakukan oleh perawat berdasarkan pengetahuan dan pengalaman yang dimilikinya. Selain itu, Gurusinga (2013) 8 menyatakan bahwa terdapat hubungan pendidikan (educational relationship) yang berupa pertukaran informasi antara pasien dan perawat selama tindakan medis. Hal ini juga mampu dijadikan sebagai penilaian terhadap perilaku *caring* perawat.

Dari sebanyak 8 responden dengan perilaku *caring* kategori kurang, terdapat paling banyak 5 responden dengan jenis kelamin perempuan. Hasil ini sesuai dengan Suhardin (2016) 9, yang menunjukkan bahwa wanita cenderung lebih sensitif dan lebih perasa dibandingkan laki-laki. Pada aspek psikologis, perempuan cenderung lebih perhatian, memiliki kasih sayang, dan perasaan yang dalam dibandingkan dengan laki-laki. Menurut Ruditya (2015) 10, yang mengutip teori dari Zelezny dan Schultz, menyebutkan bahwa sebuah perilaku ditentukan oleh proses sosialisasi dimana individu dibentuk oleh norma budaya dan nilai yang diharapkan pada suatu jenis kelamin tertentu.

Pada penelitian ini dari 18 responden yang mendapatkan perilaku *caring* perawat dalam kategori baik, terdapat paling banyak 8 responden dengan tingkat pendidikan SMA. Hasil ini menunjukkan bahwa responden dengan pengetahuan dan wawasan yang luas cenderung dapat menghargai orang lain, termasuk perilaku *caring* yang diberikan oleh perawat. Pendidikan atau pengalaman yang dimiliki seseorang merupakan faktor yang sangat berperan dalam menginterpretasikan stimulus yang diperoleh. Pengalaman masa lalu atau apa yang telah dipelajari akan menyebabkan perbedaan interpretasi. Hal ini dapat mempengaruhi penilaian pasien terhadap perilaku *caring* perawat.

Sedangkan dari 5 responden yang berusia 56-65 tahun, terdapat paling banyak 3 responden yang memandang perilaku *caring* perawat dalam kategori baik, dan 2 responden dalam kategori cukup, sehingga tidak terdapat responden dalam kategori kurang. Hasil ini sejalan dengan teori dari Gibson et al dalam Wahyudi (2012) 7, yang menyatakan bahwa tingkat kematangan seseorang dalam berpikir dan berperilaku cenderung semakin matang seiring dengan bertambahnya usia seseorang. Dengan memiliki tingkat kematangan berpikir, seseorang mampu melakukan analisis secara detail terhadap suatu kondisi atau keadaan, dimana pada penelitian ini adalah tentang perilaku *caring* yang diperoleh dari perawat terhadap pasien.

2. Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa kepuasan pasien paling banyak dalam kategori cukup puas sebanyak 39 responden (56,5%). Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien di RSUD Wonosari Gunungkidul Yogyakarta berada dalam kategori cukup puas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hayaza (2013) 11, yang menyatakan bahwa kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Surabaya Utara berada dalam kategori cukup puas dengan rata-rata skor -0,29. Asumsi terjadinya persamaan hasil yang terjadi dengan penelitian Hayaza dapat dipengaruhi oleh karakteristik responden yang hampir sama, yaitu sama-sama memiliki tingkat pendidikan SMA, sehingga memiliki penilaian

terhadap kepuasan yang hampir sama.

Dari sebanyak 16 responden dengan tingkat kepuasan kategori rendah, terdapat paling banyak 10 responden perempuan. Hasil ini menunjukkan bahwa perempuan cenderung lebih perasa terhadap suatu hal dibandingkan dengan laki-laki, dimana wanita lebih memiliki perhatian dibandingkan laki-laki. Bentuk perhatian yang dimiliki seseorang terhadap kualitas pelayanan dapat menjadikan seseorang mampu memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan, apakah merasa puas, cukup puas, atau kurang puas (Suhardin, 2016) 9.

Kemudian dari sebanyak 14 responden dengan tingkat kepuasan kategori tinggi, terdapat paling banyak 6 responden dengan pendidikan SMA. Hasil ini menunjukkan bahwa responden dengan pendidikan SMA memiliki pemahaman tentang jenis pelayanan yang akan diterimanya, yakni berupa suatu layanan kesehatan, sehingga mampu menyelaraskan antara kriteria layanan yang diterima dengan kondisi yang dialami (Muninjaya, 2012) 12. Teori ini juga diukung oleh Hafid (2014) 6, yang menyatakan bahwa tingkat pendidikan dapat mempengaruhi seseorang dalam pola hidupnya terutama tentang motivasi dan sikapnya dalam ber-peran serta pada pembangunan kesehatan. Makin tinggi pendidikan seseorang, makin mudah menerima informasi sehingga makin banyak pula pengetahuan yang dimiliki, sebaliknya pendidikan yang kurang akan menghambat sikap seseorang terhadap nilai-nilai yang harus diperkenalkan.

3. Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien di RSUD Wonosari Gunungkidul Yogyakarta

Hasil tabulasi silang antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien menunjukkan dari sebanyak 18 responden yang menilai perilaku *caring* perawat dalam kategori baik terdapat paling banyak 9 responden (13,0%) dengan tingkat kepuasan kategori tinggi. Kemudian dari 43 responden yang menilai perilaku *caring* perawat dalam kategori cukup terdapat paling banyak 28 responden (40,6%) dengan tingkat kepuasan kategori sedang. Sedangkan dari 8 responden yang menilai perilaku *caring* perawat dalam kategori kurang terdapat paling banyak 5 responden (7,2%)

dengan tingkat kepuasan kategori rendah.

Pada penelitian ini terdapat satu responden yang menilai perilaku *caring* perawat dalam kategori baik tetapi memiliki kepuasan dalam kategori rendah. Kemudian terdapat 10 pasien dengan penilaian *caring* dalam kategori cukup tetapi tetapi memiliki kepuasan dalam kategori rendah. Penilaian kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh perilaku *caring* perawat, tetapi dapat juga dipengaruhi oleh proses perawatan, ketertiban dan kebersihan rumah sakit, serta kemudahan mendapatkan informasi dan komunikasi .

Berdasarkan uji hubungan menggunakan uji korelasi Pearson's *Product Moment*, didapatkan hasil bahwa nilai $R_{hitung} (0,390) > R_{tabel} (0,237)$ serta $p_{value} (0,001) < \alpha (0,05)$. Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis penelitian yang berbunyi "Ada hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Wonosari Gunungkidul Yogyakarta" adalah diterima. Hubungan yang dapat terjadi adalah ketika pasien mendapatkan pelayanan *caring* yang baik dari perawat, maka terdapat kecenderungan pasien akan merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diperoleh.

Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Etlidawati (2017) 3, yang menyatakan bahwa ada hubungan antara kualitas mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta JKN di Puskesmas I Sokaraja berdasarkan nilai $p_{value} (0,000) < \alpha (0,05)$. Hasil ini juga sesuai dengan penelitian Hafid (2014) 6, yang menyatakan bahwa Ada hubungan yang bermakna antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien pengguna yankestis dalam pelayanan keperawatan di RSUD Syech Yusuf Kab.Gowa berdasarkan $p_{value} (0,008) < \alpha (0,05)$.

CONCLUSIONS

Perilaku *caring* perawat di RSUD Wonosari Gunungkidul Yogyakarta berada dalam kategori cukup sebesar 62,3%.

Kepuasan pasien di RSUD Wonosari Gunungkidul Yogyakarta berada dalam kategori sedang sebesar 56,5%.

Ada hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Wonosari Gunungkidul Yogyakarta berdasarkan nilai $R_{hitung} (0,390) > R_{tabel} (0,237)$ serta $p_{value} (0,01) < \alpha (0,05)$.

REFERENCES

- Purwoastuti, 2015. *Perilaku dan Softskills Kesehatan - Panduan Untuk Tenaga Kesehatan (Perawat dan Bidan)*. Yogyakarta: Pustaka Baru Pres
- Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan edisi 3*. Jakarta: Salemba Medika.
- Etlidawati. 2017. Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *MEDISAINS: Jurnal Ilmiah Ilmu-ilmu Kesehatan*, Vol 15 No 3, Desember 2017.
- Seveny, M.A. 2016. Hubungan Perilaku Asertif Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Bali Royal Hospital (BROS) Denpasar. Skripsi. Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Kedokteran, Universitas Udayana Denpasar.
- http://digilib.uad.ac.id/baca/Baca/online/191246_T1_12013093_JUDUL_18021410371 Diakses tanggal 01 April 2018.
- RSUD Wonosari. 2017. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Wonosari Semester 1 Tahun 2017.
- <http://rsudwonosari.web.id/survei-kepuasan-masyarakat-skm-rsud-wonosari-semester-1-tahun-2017-2/> Diakses tanggal 12 Maret 2018.
- Hafid, Muh. Anwar. 2014. Hubungan Kinerja Perawat terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Yankestis dalam Pelayanan Keperawatan di RSUD Syech Yusuf Kab. Gowa. *Jurnal Kesehatan Volume VII No.2/2014 Universitas Islam Negeri Alaudin Makassar*.
- Wahyudi. 2016. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Perilaku Caring Perawat di Ruang Perawatan Interna RSUD Sinjai. Skripsi. Makassar: Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Gurusinga, R. 2013. Perilaku Caring Perawat dan Kepuasan Pasien Rawat Inap. Tesis. Medan: Universitas Sumatera Utara
- Suhardin. 2016. Pengaruh Perbedaan Jenis Kelamin dan Pengetahuan tentang Konsep Dasar Ekologi terhadap Kepedulian Lingkungan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Agama dan Keagamaan*. Vol 14 No 1 April 2016
- Ruditya, A.N. 2015. Hubungan Karakteristik Individu terhadap Penilaian Kualitas Produk Apotek Rawat Jalan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga, Surabaya
- <https://doi.org/10.1108/17511871311291732>
- Hayaza, YT. 2013. Analisis Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Obat di Puskesmas Surabaya Utara. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol.2 No.2 (2013)*
- Muninjaya. 2012. *Manajemen Kesehatan Edisi 3*. Jakarta: EGC