

**RELATIONSHIP OF CARING CARE BEHAVIOR WITH
PATIENT SATISFACTION IN THE CARE ROOM
PUSKESMAS PAJANG KOTA SURAKARTA**

Diah Ardian Rukmana¹, Rif Atiningtyas Haris², Ari Setiyajati³
E-mail: dyhardian10@gmail.com

Background: Puskesmas is a health service place that is directly related to the community. The Puskesmas is a Community Health Center located in the sub-districts which was initiated in the 1960s (Hartono 2010). Patient dissatisfaction arises because of the gap between the expectations of patients and the performance of health services they feel when using health services (Pohan, 2009). Caring is central to nursing, explaining concern as based on a universal set of human values (kindness, caring, and love for self and others).

Research Objective: To Analyze the Relationship between Nurse Caring Behavior and Patient Satisfaction in the Nursing Room of Pajang Surakarta Health Center

Research Method: This type of research is descriptive correlational with a cross-sectional approach. The population is all patients undergoing treatment in the Nursing Room of Pajang Surakarta Public Health Center, amounting to 62 people. Samples of 39 respondents with purposive sampling technique. Data Analysis using Rank-Spearman.

The Results of the study: The results of the study revealed that according to the respondents the most nurses behaved in sufficient caring categories. According to Potter and Perry (2014) Caring is giving full attention to clients when providing nursing care. Nursalam (2014) nurse caring behavior is a caring attitude that makes it easier for patients to achieve health and recovery improvement.

Conclusion: There is a relationship between Nurses' Caring Behavior and Patient Satisfaction in the Nursing Room of Pajang City Public Health Center

Keywords: Nurse Caring Behavior, Patient Satisfaction

¹ Students of nursing Departemen of Sahid Surakarta University

^{2,3} Lecturer of nursing Departemen of Sahid Surakarta University

PENDAHULUAN

Pelayanan Kesehatan baik di Rumah Sakit ataupun di Puskesmas dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien. Bila elemen tersebut diabaikan maka dalam waktu yang tidak lama, rumah sakit akan kehilangan banyak pasien dan dijauhi oleh calon pasien. Pasien akan beralih ke Rumah Sakit lainnya yang memenuhi harapan pasien, hal tersebut dikarenakan

pasien merupakan asset yang sangat berharga dalam mengembangkan industri rumah sakit (Rahayu, 2012).

Caring adalah sentral untuk keperawatan, menjelaskan kepedulian sebagai didasarkan pada seperangkat nilai-nilai kemanusiaan yang universal (kebaikan, kepedulian, dan cinta diri dan orang lain). *Caring* digambarkan sebagai cita-cita moral keperawatan, melibatkan keinginan untuk peduli, niat untuk peduli, dan tindakan peduli. Tindakan peduli meliputi komunikasi, hal positif, dukungan, atau intervensi fisik oleh perawat (Watson, 2008). *Caring* dalam keperawatan memiliki 10 indikator yaitu: membentuk sistem nilai humanistik

altruistik; menciptakan kepercayaan dan harapan; menciptakan rasa sensitif terhadap diri sendiri dan sesama; membangun pertolongan-kepercayaan, hubungan caring manusia; mempromosikan dan mengungkapkan perasaan positif dan negatif; menggunakan proses caring yang kreatif dalam penyelesaian masalah; mempromosikan transpersonal belajar mengajar; menyediakan dukungan, perlindungan, dan/atau perbaikan suasana mental, fisik, sosial, dan spiritual; mendapatkan kebutuhan manusia; mengizinkan adanya kekuatan-kekuatan fenomena yang bersifat spiritual (Potter & Perry, 2009).

Puskesmas merupakan tempat pelayanan kesehatan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Puskesmas adalah Pusat Kesehatan Masyarakat yang berada di kecamatan-kecamatan yang di cetuskan pada tahun 1960-an (Hartono 2010). Ketidakpuasan pasien timbul karena terjadinya kesenjangan antara harapan pasien dengan kinerja layanan kesehatan yang dirasakannya sewaktu menggunakan layanan kesehatan (Pohan, 2009). Pada umumnya pelayanan Puskesmas saat ini kurang sesuai dengan fungsinya yaitu memberikan pelayanan yang memuaskan pada pasien, apa yang diharapkan pasien atau kurang memuaskan pasien padahal kesehatan merupakan kebutuhan utama setiap manusia (Nurfauzi, 2013).

Beberapa penelitian mengenai hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di rumah sakit kebanyakan menggunakan dan mengembangkan perilaku *caring* watson. Selain itu, instrumen kepuasan pasien belum pernah menggunakan *Servqual Instrument* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, dkk (1999) yang dikutip oleh (Lupiyoadi, 2009). Padahal salah satu konsep pengukuran kepuasan dalam bidang jasa yang saat ini banyak digunakan yaitu metode *servqual*. Metode ini

diformulasikan berdasarkan hasil riset yang panjang dan mendalam serta cara-cara pengukuran yang dapat dimengerti dengan mengukur selisih antara harapan dan kenyataan yang diterima klien. Dengan metode ini dapat menilai kualitas jasa atau pelayanan menggunakan lima dimensi yang terdiri dari *Responsiveness* (daya tanggap), *Reliability* (keandalan), *Assurance* (kepastian), *Empathy* (empati) dan *Tangibles* (bukti fisik) (Tjiptono, 2010).

Puskesmas Pajang Kota Surakarta merupakan salah satu tempat pelayanan kesehatan fase pertama bagi masyarakat. Di Puskesmas Pajang terdiri dari tenaga medis, non medis, keperawatan dan non keperawatan. Jika ditinjau berdasarkan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Pajang Surakarta, masih banyak dari pasien dan keluarga pasien yang mengeluhkan kurang optimalnya pelayanan yang diberikan, misalnya kurang cepatnya penanganan awal, tempat antri yang terbatas dan banyaknya pasien yang datang untuk meminta rujukan. Rendahnya kepuasan pasien terhadap sikap kerja petugas di ruang perawatan Puskesmas Pajang mengindikasikan bahwa perilaku *caring* perawat belum sepenuhnya baik, hal ini karena perilaku *caring* perawat sangat penting dalam memenuhi kepuasan pasien (Koswara, 2012).

Berdasarkan data yang diperoleh dari Puskesmas Pajang Kota Surakarta pada tahun 2018 terdapat jumlah kunjungan pasien umum 1.845 orang, jumlah pasien BPJS PNS 282 orang, jumlah BPJS jamkesmas ada 1.371 orang, BPJS mandiri 281 orang dan jamkesda 102 orang. Jumlah tempat tidur pada ruang rawat inap terdapat 28 tempat tidur dan 15 perawat. Pada tahun 2016, jumlah pasien rawat inap non persalinan sebanyak 60 pasien, 2017 sebanyak 120 pasien dan tahun 2018 sebanyak 146 pasien. Untuk pasien rawat inap persalinan pada tahun 2016 sebanyak 44 pasien, tahun 2017 sebanyak 57 pasien

dan paling banyak 64 pasien pada tahun 2018. Hal ini berarti dapat diketahui bahwa jumlah pasien rawat inap tahun 2016 sebanyak 120 pasien, tahun 2017 sebanyak 203, dan pada tahun 2018 meningkat menjadi 230 pasien. Adapun jumlah pasien rawat inap tiga bulan terakhir (Oktober 2018 sampai Januari 2019) sebanyak 62 pasien (Bagian Personalia Puskesmas Pajang, tahun 2018).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di ruang rawat inap Puskesmas Pajang terhadap 10 responden dengan menggunakan kuesioner diperoleh data 7 dari 10 orang diantaranya merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat diantaranya, perawat tidak memperkenalkan diri, kurang ramahnya petugas kepada pasien atau keluarga pasien, pemberian informasi mengenai pelayanan pasien yang kurang jelas, serta kurangnya respon perawat pada saat pasien mengatakan keluhannya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode deskriptif korelasional, dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di Ruang Perawatan Puskesmas Pajang Kota Surakarta dengan waktu pelaksanaan dilakukan pada 27 Mei sampai 28 Juni 2019. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang menjalani perawatan di Ruang Rawat Inap Puskesmas Pajang Kota Surakarta pada tiga bulan terakhir (Oktober 2018 sampai Januari 2019) sebanyak 62 pasien. Sampel pada penelitian ini diambil dari sebagian pasien yang menjalani rawat inap di Ruang Rawat Inap Puskesmas Pajang Kota Surakarta.

2. Analisis Bivariat

Tabel 3. Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pajang Kota Surakarta

Besarnya sampel dalam penelitian ini harus representatif bagi populasi, oleh karena jumlah populasi kurang dari 10.000 maka penentuan besarnya sampel menggunakan rumus Solvin. Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan sampel 39 responden. Teknik pengambilan sampel adalah dengan teknik *non probability sampling*. Teknik pengambilan sampel secara *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan melihat dan menentukan ciri-ciri atau karakteristik ataupun kriteria yang ingin diteliti.

HASIL PENELITIAN

1. Analisis Univariat

Tabel 1. Gambaran Perilaku *Caring* Perawat di Ruang Perawatan Puskesmas Pajang Kota Surakarta

<i>Caring</i> Perawat	Frekuensi	Persentase
Cukup	21	53,85
Baik	18	46,15
TOTAL	39	100,00

Tabel 1. diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki perilaku *caring* kategori cukup sebanyak 21 orang (53,85%) sedangkan yang memiliki perilaku *caring* kategori baik sebanyak 18 orang (46,15%).

Tabel 2. Gambaran Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Puskesmas Pajang Kota Surakarta

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase
Kurang	15	38,46
Cukup	13	33,33
Baik	11	28,21
TOTAL	39	100,00

Tabel 2. diketahui bahwa paling banyak responden memiliki kepuasan kategori kurang sebanyak 15 orang (38,46%) sedangkan yang memiliki kepuasan kategori baik sebanyak 11 orang (28,21%).

Perilaku <i>Caring</i>	Kepuasan Pasien								r_{rho}	p -value
	Kurang		Cukup		Puas		Total			
	f	%	f	%	f	%	f	%		
Cukup	13	33,3	8	20,5	0	0,0	21	53,8	0,705	0,000
Baik	2	5,1	5	12,8	11	28,2	18	46,2		
Total	15	38,5	13	33,3	11	28,2	39	100,0		

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa untuk perilaku *caring* perawat kategori cukup sebanyak 21 orang (53,8%), jika dihubungkan dengan kepuasan pasien diketahui terdapat 13 orang (33,3%) kurang puas dan 8 orang (20,5%) lainnya cukup puas. Untuk perilaku *caring* kategori baik diketahui sebanyak 18 orang (46,2%), jika dihubungkan dengan kepuasan pasien diketahui terdapat 11 orang (28,2%) puas, 5 orang (12,8%) cukup puas dan 2 orang (5,1%) lainnya kurang puas.

Hasil uji *Spearman's Rho* diketahui diperolehnya nilai $r_{rho-hit} = 0,705$ dengan p value 0,000. Nilai $r_{rho-hit} > r_{rho-tab}$ dan p value $< 0,05$ diartikan terdapat hubungan yang signifikan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang perawatan Puskesmas Pajang Kota Surakarta.

Nilai r_{rho} diperoleh bernilai positif, artinya semakin ditingkatkan perilaku *caring* perawat maka semakin puas pasien dalam menggunakan jasa ruang perawatan. Sebaliknya, semakin turun perilaku *caring* perawat, maka semakin tidak puas pasien dalam menggunakan jasa ruang perawatan.

Pembahasan

a. Gambaran Perilaku *Caring* Perawat di Puskesmas Pajang Surakarta

Hasil penelitian diketahui menurut responden paling banyak perawat berperilaku *caring* kategori cukup. Menurut Potter dan Perry (2014) *Caring* adalah pemberian perhatian penuh pada klien saat memberikan asuhan keperawatan.

Nursalam (2014) perilaku *caring* perawat merupakan sikap peduli yang memudahkan pasien untuk mencapai peningkatan kesehatan dan pemulihan.

Caring adalah sentral untuk keperawatan, menjelaskan kepedulian sebagai didasarkan pada seperangkat nilai-nilai kemanusiaan yang universal (kebaikan, kepedulian, dan cinta diri dan orang lain). *Caring* digambarkan sebagai cita-cita moral keperawatan, melibatkan keinginan untuk peduli, niat untuk peduli, dan tindakan peduli. Tindakan peduli meliputi komunikasi, hal positif, dukungan, atau intervensi fisik oleh perawat (Watson, 2008).

Perilaku *caring* sebagai bentuk peduli, memberikan perhatian kepada orang lain, berpusat pada orang, menghormati harga diri, dan kemanusiaan, komitmen untuk mencegah terjadinya status kesehatan yang memburuk, memberi perhatian dan menghormati orang lain (Nursalam, 2014).

Hasil ini tidak mendukung penelitian yang dilakukan oleh Ilkafah dan Harniah (2017) dimana sebagian besar perilaku *caring* perawat termasuk baik.

b. Gambaran Kepuasan Pasien Dalam Ruang Keperawatan di Puskesmas Pajang Surakarta

Hasil penelitian diketahui responden paling banyak menyatakan kurang puas dalam perawatan di ruang keperawatan. Menurut Kotler dalam Nursalam (2011) menyebutkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa

seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Kepuasan pasien (pelanggan) adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang (Kotler, 2014). Dengan demikian tingkat kepuasan adalah suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan yang dirasakan dengan harapan.

Tingkat kepuasan dalam suatu pelayanan dipengaruhi oleh berbagai aspek. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu: perilaku petugas, harga/tarif, pelayanan, kondisi lingkungan, promosi atau iklan yang berlebihan (Kotler, 2014). Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Dengan demikian data indeks kepuasan masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Hasil ini tidak mendukung penelitian yang dilakukan oleh Ilkafah dan Harniah (2017) dimana sebagian besar pasien menyatakan puas terhadap layanan perawat.

- c. Hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang perawatan Puskesmas Pajang Kota Surakarta

- a. Perilaku *caring* kategori cukup sebanyak 21 orang (53,8%), jika dihubungkan dengan kepuasan pasien diketahui terdapat 13 orang (33,3%) kurang puas dan 8 orang (20,5%) lainnya cukup puas.

Hasil penelitian diketahui pasien yang kurang puas sebagian besar menganggap perilaku *caring* perawat dalam perawatan cukup. Hal ini menunjukkan kepuasan dipengaruhi oleh pelayanan, yaitu segala sesuatu yang harus didapatkan pasien seperti pelayanan yang ramah, kecepatan dalam pelayanan, dan sebagainya (Moison, *et.al.* dalam Haryanti, 2010).

- b. Perilaku *caring* kategori baik diketahui sebanyak 18 orang (46,2%), jika dihubungkan dengan kepuasan pasien diketahui terdapat 11 orang (28,2%) puas, 5 orang (12,8%) cukup puas dan 2 orang (5,1%) lainnya kurang puas.

Hasil penelitian diketahui pasien yang puas sebagian besar menganggap perilaku *caring* perawat dalam perawatan baik. Hal ini menunjukkan *caring* perawat berhubungan besar terhadap kepuasan, ini sesuai dengan pernyataan Potter dan Perry (2014) *caring* merupakan pemberian perhatian penuh pada klien saat memberikan asuhan keperawatan.

Hasil uji bivariat dengan *Spearman's rho* diketahui terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien dalam ruangan perawatan di Puskesmas Pajang Kota Surakarta. Nilai koefisien korelasi r_{rho} diperoleh nilai positif, dapat diinterpretasikan semakin baik perilaku *caring* perawat maka

semakin puas pasien, dan sebaliknya semakin buruk perilaku *caring* perawat maka semakin tidak puas pasien.

Perilaku *Caring* merupakan kunci sukses bagi perawat dalam menjalankan profesinya yaitu apabila mempunyai ilmu untuk mensintesa semua kejadian yang berhubungan dengan klien, mampu menganalisa, menginterpretasikan, mempunyai kata hati, dan mengerti apa yang terjadi terhadap masalah yang dihadapi klien (Rinawati, 2012).

Besarnya kekuatan hubungan dapat dilihat dari nilai koefisien korelasi (r_{rho}) sebesar 0,705, nilai ini termasuk dalam rentang interval koefisien 0,600 – 0,799 dan termasuk dalam kategori hubungan kuat. Jadi terjadi hubungan yang kuat antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien.

Perilaku perawat dalam pelayanan keperawatan merupakan suatu tanggapan dan tindakan terhadap kebutuhan dan keinginan dari para pasien (Anjaryani, 2009). *Caring* perawat merupakan sikap peduli yang memudahkan pasien untuk mencapai peningkatan kesehatan dan pemulihan. Perilaku *caring* sebagai bentuk peduli, memberikan perhatian kepada orang lain, berpusat pada orang, menghormati harga diri, dan kemanusiaan, komitmen untuk mencegah terjadinya status kesehatan yang memburuk, memberi perhatian dan menghormati orang lain (Nursalam, 2014).

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Ilkafah dan Harniah (2017), serta Ariani dan Aini (2010) yang menemukan terdapat hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian dikemukakan simpulan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Perilaku *caring* perawat sebagian besar cukup baik, yaitu sebanyak 21 orang (53,85%).
2. Kepuasan pasien sebagian besar kurang puas, yaitu sebanyak 15 orang (38,46%).
3. Terdapat hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang perawatan Puskesmas Pajang Kota Surakarta, diperoleh r_{rho} 0,705 dan p value 0,000.

Saran

Berdasarkan simpulan hasil penelitian maka saran-saran yang penulis sampaikan antara lain:

1. Bagi Puskesmas
 - a. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia, khususnya perawat ruang keperawatan, karena hasil penelitian menunjukkan perilaku *caring* perawat masih kurang, dengan cara memberikan pelatihan, diklat, dan pendidikan agar kualitas SDM meningkat.
 - b. Meningkatkan sarana dan prasarana puskesmas lainnya seperti: meluaskan tempat parkir, meningkatkan kebersihan, meningkatkan kenyamanan ruang rawat inap.
2. Bagi Institusi Pendidikan Meningkatkan kualitas pendidikan agar SDM keperawatan menjadi lebih baik lagi.
3. Bagi Tenaga Kesehatan Lebih meningkatkan *caring* keperawatan, karena terbukti bahwa perawat masih belum menerapkan perilaku sesuai standar yang berlaku.
4. Bagi Peneliti Selanjutnya Bagi peneliti yang ingin meneliti tentang perilaku *caring*,

menambahkan metode wawancara dan observasi untuk memperoleh data perilaku *caring* perawat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani TA dan Aini N. 2018. Perilaku *caring* perawat terhadap kepausan pasien di ruang rawat inap pelayanan keperawatan. *E-Journal Online*. Volume 9, Nomor 1, Januari 2018
- Dwidiyanti, M. 2008. *Caring Kunci Sukses Perawatan Mengamalkan Ilmu*. Semarang: Hasani.
- Hazfiarini A dan Ernawaty. 2016. Indeks Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. Volume 4 Nomor 2 Juli-Desember 2016. Fakultas Kesehatan Masyarakat, Surabaya: Universitas Airlangga.
- Hartono, B. 2010. *Promosi Kesehatan di Puskesmas dan Rumah Sakit*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Ikafah dan Harniah. 2017. Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Private Care Centre RSUP der. Wahidin Sudirohusodo Makassar. *Jurnal Keperawatan*. Volume 8 No. 2, Juli 2017.
- Kotler, Philip. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia. Jilid 1 dan 2. Jakarta : Erlangga.
- Koswara, D. 2012. Hubungan antara Pengetahuan *Caring* dengan Sikap *Caring* Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap RSUD Tasikmalaya. *Tesis: Program Pasca Sarjana*, Fakultas Ilmu Keperawatan, Universitas Indonesia.
- Lea Amanda & Watson. 2008. *Caring in nursing: A multivariat analysis*. *Journal of Advanced Nursing*, 28, 662-671.
- Lupiyoadi, R. 2012. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik*. Jakarta: UI Press.
- Mariner-Tomey. 2014. *Nursing Theorist and Their Work, Sixth Edition, St. Louis Mosby*.
- Muchlisin dan Ihsan. 2008. Aplikasi model konseptual *caring* Jean Watson (*Transpersonal Human Caring*) dalam Asuhan Keperawatan. *Jurnal Berita Ilmu Keperawatan 1* (3).
- Muninjaya, A. A. G. 2012. *Manajemen Perilaku Caring Perawat*. Jakarta: EGC.
- Nawawi, H. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Notoatmodjo. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurachmah, E. 2010. *Persepsi Klien tentang Asuhan Keperawatan Bermutu dan Tingkat Kepuasan*. Jakarta: Perhimpunan rumah sakit seluruh Indonesia (PERSI).
- Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktek Keperawatan*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Pohan, I. 2010. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : EGC.
- Rangkuti, F. 2010. *Riset Pemasaran*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Rahayu, S. 2011. *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Sikap Caring yang Dipersepsikan oleh Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap RSUP Persahabatan Jakarta*. Jakarta: Program Magister Ilmu Keperawatan FIK UI.

- Saputra, M. 2015. Program Jaminan Kesehatan Nasional dari Aspek Sumber Daya Manusia Pelaksana Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Program Studi Kesehatan Masyarakat*, Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin.
- Setiadi. 2010. *Konsep dan Penulisan Riset Keperawatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suharsimi, A. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Yogyakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian untuk Ilmu Sosial*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tjiptono, F. 2010. *Manajemen Pelayananan Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. 2010. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Wahyudi, B. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Sulita
- Watson, J. 2008. *Theory of Human Caring, Danish Clinical Nursing Journal*. Available from www.uchsc.edu/nursing/caring. Diakses pada tanggal 5 Oktober 2018.
- Wijono, D. 2009. *Manajemen Perilaku caring perawat*. Vol. 1. Surabaya: Airlangga University Press.
- Yuniarti. S, 2015. Hubungan antara Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak Tahun 2015. *Naskah Publikasi*. Program Studi Keperawatan. FK. Universitas Tanjungpura Pontianak.
- Yuwono, Trisno dan Silvita. 2012. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya: Arkola.