

**PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI
RUANG RAWAT INAP PRIVATE CARE CENTRE
RSUP DR WAHIDIN SUDIROHUSODO MAKASSAR**

*Nurses' Caring Behaviour and Patients' Satisfaction at Private Care Centre
Ward in Dr. Wahidin Sudirohusodo Hospital Makassar*

Ilkafah¹ & Harniah²

^{1,2}Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Hasanuddin
Jalan Perintis Kemerdekaan Km. 10, Tamalanrea Indah, Makassar 90245

¹e-mail: afa_ilkafah@yahoo.co.id

ABSTRAK

Pelayanan profesional oleh perawat dapat dilakukan oleh perawat dengan memperlihatkan perilaku *caring*. *Caring* akan memungkinkan terjalinnya hubungan interpersonal yang harmonis antara perawat – klien, dapat membantu dan memenuhi kebutuhan klien sehingga dapat memberikan kepuasan pada klien. Kepuasan sebagai indikator mutu pelayanan kesehatan dan keperawatan berhubungan dengan proses pelayanan dan hubungan antar pribadi antara pemberi pelayanan dengan penerima pelayanan. Survey analitik dengan pendekatan *cross sectional study*. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *simple random sampling* sebanyak 40 orang. Hasil penelitian diuji menggunakan uji statistik *chi-square* dengan tingkat kemaknaan $\alpha = 0,05$. Sebagian besar pasien menganggap perilaku *caring* perawat baik (82,5%), lebih dari setengah pasien g puas terhadap pelayanan keperawatan (75,0%), ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap *Private Care Centre* RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar ($p=0,006$) Ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien. Oleh karena itu diharapkan kepada perawat agar memberikan pelayanan secara optimal dengan memberikan pelayanan secara profesional dengan membudayakan perilaku *caring* dalam pelayanan sehari-hari.

Kata Kunci : *Caring*, kepuasan pasien, perawat

ABSTRACT

Professional service by nurses can be done by nurses to show caring behavior. Caring will allow the establishment of a harmonious interpersonal relationship between nurse and patient can assist and meet the needs of patients so as to give satisfaction to the patient. Satisfaction is an indicator of the quality of health care and nursing service provider and the recipient of the service. Method used in this study was analytic survey with cross sectional study. Sampling technique is done by simple random sampling as many as 40 respondents. The results of the study werwttested using the chi-square test with significance level $a = 0, 05$. Most patients consider nurse caring behavior were good (82,5%), more than half of patient satisfieds with nursing care 975,0%), there is relationship of caring behavior of nurses with patients satisfied with nurses with patient satisfaction in the inpatient room at Private Care Center ,Dr ,Wahidin Sudirohusodo General Hospital in Makassar ($p = 0,006$). There is relationship of caring behavior of nurses with patient satisfaction. Therefore, nurses are expected to provide optimal service in a professional manner to cultivate caring behavior in the daily service.

Keywords: *Caring*, patient satisfaction, nurse

Nurses' Caring Behaviour and Patients' Satisfaction at Private Care Centre Ward in Dr. Wahidin Sudirohusodo Hospital Makassar

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai fungsi utama menyediakan dan menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat penyembuhan penyakit (kuratif) dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif) baik fisik maupun psikososial yang dilakukan secara terpadu (Ilyas, 1999) dalam (Ahituta, 2009). Keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satu faktor tersebut adalah pelayanan keperawatan yang merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Pelayanan keperawatan mempunyai posisi yang sangat strategis dalam menentukan mutu pelayanan karena pemberi pelayanan profesional yang terbanyak (60%) adalah perawat dan yang paling lama kontak dengan klien selama 24 jam (Sutoto & Wibowo, 2013). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa keperawatan melalui pelayanan asuhan keperawatan yang komprehensif sebagai indikator pelayanan dalam menentukan kepuasan klien sebagai tolak ukur mutu pelayanan. Gillies (1978 dalam (Meyer & Pallas, 2010) menjelaskan bahwa keberhasilan memberikan pelayanan keperawatan merupakan cerminan utama pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pelayanan profesional oleh perawat dapat dilakukan oleh perawat dengan memperlihatkan perilaku *caring*.

Pendekatan ini fokus utamanya dalam praktek keperawatan dan merupakan esensi dari keperawatan (Watson, 2008). Fokus utama dalam keperawatan adalah pada faktor-faktor '*carative*' yang dikembangkan dari

perspektif '*humanistic*' dan dikombinasikan dengan dasar ilmu pengetahuan, serta diartikan sebagai pertanggung jawaban antara perawat dengan orang lain yaitu klien. Berdasarkan pada pemikiran tersebut maka dengan *caring* akan memungkinkan terjalinnya hubungan interpersonal yang harmonis antara perawat-klien, dapat membantu dan memenuhi kebutuhan klien sehingga dapat memberikan kepuasan pada klien (Watson, 2008). Rahayu (2011) dalam penelitiannya tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan sikap *caring* perawat yang dipersiapkan perawat pelaksana di Ruang Rawat Inap RSUP Persahabatan Jakarta, menemukan bahwa 51,9% perawat bersikap *caring* dan 48,1% kurang bersikap *caring*. Menurut Rahayu hal ini merupakan masalah potensial yang dapat mempengaruhi kepuasan klien karena responden (perawat) yang kurang *caring* mempunyai prosentase yang relatif besar (Rahayu, 2011). Husein (2006) dalam (Rahayu, 2011) mendapatkan bahwa 90% pasien mengatakan tidak merasa nyaman berbicara dengan perawat, 84% dari jumlah tersebut memiliki pengalaman negatif karena perawat tidak memperhatikan kebutuhan pasien terutama di malam hari. As'ad (2011) mengemukakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara pencapaian hasil (kenyataan) dengan harapan (yang seharusnya) (As'ad, 2011). Penelitian yang berhubungan dengan kepuasan telah banyak dilakukan, (Riswan, Hamzah, & Hakim, 2013) yang menemukan bahwa ada hubungan yang bermakna antara keterampilan dan perilaku perawat dengan kepuasan klien

Nurses' Caring Behaviour and Patients' Satisfaction at Private Care Centre Ward in Dr. Wahidin Sudirohusodo Hospital Makassar

dan (Firdaus & Muhlisin, 2010) menemukan bahwa ada hubungan yang bermakna antara pelayanan yang diberikan oleh perawat dengan kepuasan klien. Hal ini membuktikan bahwa profesionalisme yang didasarkan pada ilmu pengetahuan dan kemampuan teknis adalah hal yang penting dalam memberikan pelayanan yang bermutu. Kepuasan sebagai indikator mutu pelayanan kesehatan dan keperawatan berhubungan dengan proses pelayanan dan hubungan antar pribadi antara pemberi pelayanan dengan penerima pelayanan (*interpersonal relationships*), yaitu saling percaya, kepedulian, perhatian, kepekaan akan kebutuhan-kebutuhan atau masalah klien, serta sistem pengaturan dirumah sakit (lingkungan, fasilitas, alur klien, waktu tunggu, dan sebagainya) (Spiegel & Backhaut, 2008). Penelitian yang mengaitkan kepuasan sebagai salah satu indikator mutu pelayanan keperawatan dengan salah satu teori keperawatan sebagai pendekatan dalam asuhan keperawatan dilakukan oleh (Zees, 2012) dalam penelitian analisis hubungan pengetahuan perawat tentang pendekatan transkultural dengan kepuasan klien, Zees menyimpulkan bahwa hasil penelitiannya tidak sesuai dengan hipotesis penelitian, dimana secara kategorik klien berada pada tingkat kurang puas untuk kelompok perawat yang diintervensi, seharusnya kepuasan klien berubah dari kurang puas menjadi puas. Penelitian tentang dengan kepuasan klien terhadap perilaku *caring* perawat sampai saat ini belum ada yang melakukan penelitian di Private Care Center RS Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar tapi pasien selalu mengatakan puas dengan pelayanan yang di dapatkan

sehingga peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap *Private Care Centre* RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini peneliti menggunakan penelitian survey analitik dengan pendekatan *cross sectional study*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang dirawat di Ruang Rawat Inap *Private Care Centre* RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar tahun 2015 dengan rata-rata perbulan sebanyak ± 358 orang. Sampel yang diambil dilakukan secara acak (*probability sampling*) yaitu dengan teknik acak sederhana (*simple random sampling*) dengan mengambil sampel yang mewakili masing-masing ruang rawat inap dengan kriteria inklusi: pasien yang sudah dinyatakan sudah boleh pulang dan sudah dirawat lebih dari 3 hari. Variable independent dalam penelitian ini adalah perilaku *caring* sedangkan variable dependent adalah kepuasan pasien. Pengukuran perilaku *caring* menggunakan 10 ‘*carative factor*’ *caring* yang diukur dengan kuesioner skala Likert sebanyak 50 pertanyaan dengan kriteria baik dan kurang dengan hasil dari uji validitas perilaku *caring* didapatkan nilai terendah 0,710 dan nilai tertinggi 0,970 sehingga dapat dikatakan semua item pertanyaan untuk perilaku *caring* perawat valid. Adapun nilai reliabilitasnya 0,961 sehingga kuesioner reliabel. Kepuasan pasien dalam penelitian ini adalah penilaian pasien tentang pelayanan yang diperolehnya/ dirasakannya dalam hal ini pelayanan di rumah sakit yang dilihat

Nurses' Caring Behaviour and Patients' Satisfaction at Private Care Centre Ward in Dr. Wahidin Sudirohusodo Hospital Makassar

dari lima aspek yang meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles* yang diukur dengan menggunakan Kuesioner skala Likert sebanyak 25 item pertanyaan yang didasarkan pada standar pelayanan minimal rumah sakit tahun 2008 yakni $\geq 90\%$ (Permenkes, 2008) dengan kriteria puas dan kurang puas dengan Hasil dari uji validitas kepuasan pasien didapatkan nilai terendah 0,363 dan nilai tertinggi 0,907 sehingga dapat dikatakan semua item pertanyaan untuk kepuasan pasien

valid. Adapun nilai reliabilitasnya 0,923 sehingga kuesioner reliabel. Analisa data mencakup analisa univariat dan bivariate. Analisa univariat dilakukan terhadap tiap-tiap variabel penelitian terutama untuk melihat distribusi frekwensi dan presentasi dari tiap variabel yang diteliti. Analisa bivariate dengan menggunakan uji statistik *chi-square* dengan tingkat kemaknaan $\alpha = 0,05$ dan pengolahan data menggunakan program komputer.

HASIL PENELITIAN

Distribusi responden berdasarkan karakteristik demografi dapat di lihat pada table 1.

Tabel 1 Karakteristik demografi

Karakteristik Demografi	f	%
Umur		
Dewasa Awal (21-44 tahun)	31	77,5
Dewasa Akhir (45-59 tahun)	72	17,5
Lansia (≥ 60 tahun)	2	5,0
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	19	47,5
Perempuan	21	52,5
Pendidikan		
SMP	4	10,0
SMA	16	40,0
Perguruan Tinggi	20	50,0
Status Perkawinan		
Belum Menikah	10	75,0
Menikah	30	25,0
Pekerjaan		
PNS/ TNI/POLRI/ Pensiunan	26	65,0
Swasta/Wiraswasta/BUMN	7	17,5
Tidak Bekerja/ Belum Bekerja	7	17,5

Table 2 Perilaku Caring Perawat dan Kepuasan Pasien

Variabel	f	%
Perilaku Caring		
Baik	33	82,5
Kurang	7	17,5
Kepuasan Pasien		
Puas	30	75,0
Kurang Puas	10	25,0

Aspek Caring

Distribusi responden berdasarkan aspek *caring*. Hal ini dapat dilihat pada table 3.

Tabel 3 Apek Caring Perawat

Aspek Caring	Baik		Kurang	
	f	%	f	%
Membentuk dan menghargai sistem nilai ' <i>humanistic</i> ' dan ' <i>altruistic</i> '	35	87,5	5	12,5
Menanamkan sikap penuh pengharapan (' <i>faith - hope</i> ')	34	85,0	6	15,0
Menanamkan sensitifitas atau kepekaan terhadap diri sendiri dan orang lain	34	85,0	6	15,0
Mengembangkan hubungan saling percaya dan saling membantu	35	87,5	5	12,5
Meningkatkan dan menerima ekspresi perasaan positif dan negative	32	80,0	8	20,0
Menggunakan metode sistematis dalam menyelesaikan masalah <i>caring</i> untuk pengambilan keputusan secara kreatif dan individualistic	26	65,0	14	35,0
Meningkatkan proses pembelajaran dalam hubungan interpersonal	29	72,5	11	27,5
Menciptakan lingkungan yang suportif, protektif, dan atau perbaikan mental, fisik, sosiokultural, dan spiritual	18	45,0	22	55,0
Memenuhi kebutuhan dasar manusia dengan penuh penghargaan dalam rangka mempertahankan keutuhan dan martabat manusia	32	80,0	8	20,0
Mengijinkan untuk terbuka pada eksistensi-fenomenologikal dan dimensi spiritual <i>caring</i>	23	57,5	17	42,5
Perilaku <i>Caring</i>	33	82,5	7	17,5

Dimensi kepuasan pasien

Distribusi responden berdasarkan 5 dimensi kepuasan. Hal ini dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4 Dimensi Kepuasan pasien

Aspek Kepuasan	Puas		Kurang Puas	
	f	%	f	%
Kehandalan (<i>reliability</i>)	28	70	12	30
Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	29	72,5	11	27,5
Jaminan (<i>assurance</i>)	28	70	12	30
Empati (<i>Emphaty</i>)	34	85	6	15
Bukti langsung/nyata (<i>tangible</i>)	31	77,5	9	22,5
Kepuasan	30	75	10	25

Kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap *Private Care Centre* RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar berdasarkan perilaku *caring* perawat menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang mengatakan perilaku

caring perawat baik merasa puas terhadap pelayanan keperawatan (84,8%), sedangkan responden yang mengatakan perilaku *caring* perawat kurang sebagian besar merasa tidak puas terhadap pelayanan keperawatan

(71,4%). Berdasarkan hasil uji statistik *Fisher Exact Test* diperoleh nilai $p=0,006$, hal ini berarti nilai $p < \alpha(0,05)$. Hal ini berarti ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien

di Ruang Rawat Inap *Private Care Centre* RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar. Hal ini dapat dilihat pada table 5.

Tabel 5. Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien

	Kepuasan pasien				Total	P
	Puas		Tidak puas			
	f	%	f	%	f	%
Baik	28	84,8	5	15,2	33	100
Kurang	2	28,6	5	71,4	7	100
Jumlah	19	75	21	25	40	100

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji statistik *Fisher Exact Test* diperoleh nilai $p=0,006$, hal ini berarti nilai $p < \alpha(0,05)$. Hal ini berarti ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap *Private Care Centre* RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Abdullah, Saleh, & Sjattar, 2013) yang meneliti tentang hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap rumah sakit menemukan ada hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap rumah sakit ($p < 0,000$). Watson (2008) menjelaskan *caring* adalah esensi dari keperawatan yang berarti juga pertanggung jawaban hubungan antara perawat–klien, dimana perawat membantu partisipasi klien, membantu klien memperoleh pengetahuan, dan meningkatkan kesehatan.

Tujuan keperawatan menurut Watson adalah memfasilitasi individu mencapai tingkat kesejahteraan yang lebih tinggi meliputi jiwa, raga, dan perkembangan pengetahuan diri, penghormatan diri, penyembuhan diri,

dan proses asuhan diri. Penelitian di beberapa rumah sakit Indonesia terkait kepuasan pasien antara lain yang oleh Mustofa (2008) tentang hubungan antara persepsi pasien terhadap dimensi mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSU Muhammadiyah Temanggung, menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara persepsi pasien terhadap dimensi mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Salah satu cara untuk mengevaluasi mutu pelayanan keperawatan yang dilakukan oleh perawat di rumah sakit adalah melakukan survei kepuasan pasien terhadap layanan keperawatan (Papastavrou, Andreou & Tsangari, 2014).

Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh perilaku *caring* perawat. Perawat yang mempunyai kepedulian dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien di rumah sakit adalah perawat yang memiliki sikap *caring*. Hal ini didukung oleh teori yang dikemukakan (Potter & Perry, 2008) bahwa *caring* adalah perhatian perawat dengan sepenuh hati terhadap pasien. Kepedulian, empati, komunikasi yang lemah lembut dan rasa kasih sayang perawat terhadap pasien akan

membentuk hubungan perawat–klien yang terapeutik (Alasad, Tabar, & AbuRuz, 2015).

Dengan demikian pasien merasa nyaman, aman dan rasa stress akibat penyakit yang diderita menjadi berkurang sehingga kepuasan pasien dapat diwujudkan, namun kenyataan dalam praktik masih banyak ditemukan perawat kurang berperilaku *caring* terhadap pasien. Hal ini didukung oleh penelitian (Husein, 2007) didapatkan bahwa 90% pasien mengatakan tidak merasa nyaman berbicara dengan perawat, 84 % dari jumlah tersebut memiliki pengalaman negatif karena perawat tidak memperhatikan kebutuhan pasien, terutama malam hari.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien, namun masih terdapat 15,2% yang mengatakan perilaku *caring* perawat baik namun kurang puas dengan perilaku *caring* perawat. Hal ini dapat disebabkan oleh pengalaman dan faktor demografi responden dalam menerima pelayanan perawat. Menurut Singgih & Yulia (2012), seorang pasien yang pada masa sehat terbiasa hidup dengan pelayanan yang sepenuhnya dipusatkan pada pemuasan semua keinginan, tentu sewaktu mendapat perawatan akan menuntut perlakuan yang sesuai dengan yang diperolehnya dalam hidup sehari-hari.

Pada penelitian ini terdapat 28,6% yang mempunyai persepsi kurang baik tentang perilaku *caring* perawat (kurang *caring*) namun merasa puas. Hal ini dapat disebabkan oleh cara perawat dalam hubungannya dengan pasien/keluarga. Pernyataan ini didukung teori bahwa perawat yang dapat meyakinkan pasien/keluarga akan memperoleh

kepercayaan dari pasien, sehingga secara tidak langsung dapat membantu membentuk sikap positif pasien terhadap perawat. Ada orang sakit yang ingin selalu diperhatikan dan menarik perhatian perawat, ada pula pasien yang sungkan dan segan untuk memanggil dan meminta bantuan perawat (Singgih & Yulia, 2012). Dari beberapa teori dan hasil penelitian tentang perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien sangat erat hubungannya karena perlakuan perawat sebagai provider dimana pelayanan perawat harus dapat dirasakan dan memberi dampak yang positif terhadap pasien sebagai *customer* (pelanggan) pelayanan keperawatan di rumah sakit (Sitorus, 2011). Kepuasan pasien adalah keluaran (*outcome*) layanan kesehatan. Dengan demikian, kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan layanan kesehatan (Wright, Causey, & Dienemann, 2013).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kepuasan pasien sangat tergantung dari sikap *caring* perawat. Semakin baik sikap *caring* perawat kepada pasien maka pasien akan semakin percaya dengan perawat dan akan mengikis anggapan tentang perawat yang hanya membantu tugas dokter. Selain pasien semakin merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, dengan *caring* pasien akan semakin mempersingkat lama rawat pasien. Rumah sakit perlu menanamkan sikap *caring* kepada perawat dan selalu mengadakan pelatihan tentang sikap *caring*. Bagi institusi perlu ditanamkan sikap *caring* kepada mahasiswa yang diharapkan nantinya bisa dibawa saat mahasiswa telah menjadi perawat. Bagi penelitian selanjutnya bisa dibandingkan

antara sikap caring perawat di private care center dan di bangsal rawat inap. Selain itu aspek caring perawat perlu ditelaah lebih lanjut dan bagaimana efeknya terhadap kesembuhan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, SA., & Sjattar, E. L. (2013). *Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit*. Makassar: Program Magister Ilmu Keperawatan Universitas Hasanuddin.
- Ahituta, d. (2009). *Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Mutu Pelayanan di RSUD Dr M. Haulussy Ambon*. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Alasad, J, Tabar, NA, & AbuRuz, ME. (2015). Patient satisfaction with nursing care: measuring outcomes in an international setting. *Journal of Nursing*.
- Firdaus, Z., & Muhlisin, A. (2010). *Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Surakarta*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Husein, M. (2007). Patient Satisfaction with Nursing Care approaches Rumah Sakit Dera Ismail. *Journal of Advanced Nursing*.
- Mustofa. (2008). Hubungan Antara Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan*, 1 (2):33 – 37.
- Papastavrou, E, Andreou, P & Tsangari, H. (2014). Linking patient satisfaction with nursing care: the case of care rationing – a correlational study. *BMC*.
- Permenkes. (2008). *Keputusan Menteri Kesehatan No 129 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan.
- Potter, P., & Perry, A. (2008). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses, dan Praktik*. Jakarta: EGC.
- 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.
- Riswan, Hamzah, & Hakim. (2013). *Faktor Determinan Yang Berhubungan Dengan Kualitas Pelayanan Rawat Inap di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar*. Makassar: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
- RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo. (2015). *Rekam Medis Private Care Center RSUP DR Wahidin Sudirohusodo Makassar*. Makassar: RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo.
- Singgih, & Yulia. (2012). *Psikologi Keperawatan*. Jakarta: Libri.
- Spiegel, A., & Backhaut, B. (2008). *Caring and caring: A review of factors affecting the quality and acceptability of health care*. New York: Spectrum Publication.
- Watson, J. (2008). *Nursing: Human science and human care*. New York: National League for Nursing.

Wiyono, D. (2012). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.

Wright, G, Causey, S, & Dienemann, J. (2013). Patient satisfaction with nursing care in an urban and suburban emergency department. *Journal of Nursing*.

Zees, R. (2012). *Analisis Faktor budaya Organisasi yang Berhubungan dengan Perilaku Caring Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap RSUD Prof. Dr.H. Aloe Saboe Gorontalo*. Depok: Universitas Indonesia.