

**HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI BANGSAL RAWAT
INAP WARDAH RS PKU MUHAMMADIYAH
GAMPING**

NASKAH PUBLIKASI



**Disusun oleh:
EKA PUTRI UMAYAH
201310201019**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS 'AISYIYAH
YOGYAKARTA
2017**

HALAMAN PENGESAHAN

HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN
TINGKAT KEPUASAN *PASIEN* DI *BANGSAL* RAWAT
INAP WARDAH *RS PKU MUHAMMADIYAH*
GAMPING

NASKAH PUBLIKASI



Disusun oleh:
EKA PUTRI UMAH
201310201019

Telah Memenuhi Persyaratan dan Disetujui Untuk Dipublikasikan Pada
Program Studi Ilmu Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan
di Universitas Aisyiyah
Yogyakarta



Oleh:

: Ns. Suryani, S.Kep., M.Med. Ed
: 30 SEPTEMBER 2017

Tanda tangan

:

HALAMAN PENGESAHAN

HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN
TINGKAT KEPUASAN *PASIEN* DI BANGSAL RAWAT
INAP WARDAH RS *PKU MUHAMMADIYAH*
GAMPING

NASKAH PUBLIKASI



Disusun oleh:
EKA PUTRI UMAYAH
201310201019

Telah Memenuhi Persyaratan dan Disetujui Untuk Dipublikasikan Pada
Program Studi Ilmu Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan
di Universitas Aisyiyah
Yogyakarta

Oleh:



Pembimbing

Tanggal

Tanda tangan

: Ns. Suryani, S.Kep., M.Med. Ed

: 30 SEPTEMBER 2017

:

HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI BANGSAL RAWAT INAP WARDAH RS PKU MUHAMMADIYAH GAMPING¹

Eka Putri Umayah², Suryani³
ekaumayah@yahoo.com

Latar Belakang: Kepuasan yang diterima pasien dalam pelayanan akan sangat berharga, apabila pasien merasa puas mereka akan terus memakai terhadap jasa pilihannya, selalu menggunakan, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang pelayanan yang diberikan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah perilaku *caring* perawat.

Tujuan: Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Bangsal rawat inap Wardah RS PKU Muhammadiyah Gamping.

Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif korelasional dengan pendekatan waktu *cross sectional*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Responden dalam penelitian ini didapatkan berjumlah 57 orang dengan menggunakan teknik *quota sampling*. Analisis data menggunakan *kendall tau*.

Hasil: Hasil menunjukkan bahwa di Bangsal rawat inap Wardah RS PKU Muhammadiyah Gamping, mayoritas perilaku *caring* perawat dalam klasifikasi tinggi yaitu sebanyak 44 orang (77,2%) dan mayoritas tingkat kepuasan pasien dalam klasifikasi tinggi yaitu sebanyak 50 orang (87,7%). Hasil analisis *kendall tau* diperoleh nilai signifikan sebesar 0,022 ($p < 0,05$).

Simpulan: Ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Bangsal rawat inap Wardah RS PKU Muhammadiyah Gamping.

Saran: Diharapkan untuk RS PKU Muhammadiyah Gamping agar dapat dijadikan sebagai masukan dalam hal untuk mempertahankan perilaku *caring* perawat yang memperhatikan pasien secara humanistik agar meningkatkan hubungan perawat-klien menjadi harmonis sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap pasien.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan Pasien, Perilaku *Caring* Perawat

¹Judul Skripsi

²Mahasiswa PSIK Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

³Dosen Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan mulai dari pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Rumah Sakit (RS) harus mampu meningkatkan pelayanan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (UU NO 44, 2009).

Supriyanto (2010), Pasien adalah makhluk yang memerlukan pemenuhan kebutuhan serta harapan dari aspek bio (kesehatan), aspek psiko (kepuasan), aspek sosia-ekonomi (sandang, pangan, papan).

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 adalah keluaran (*outcome*) layanan kesehatan. Dengan demikian, kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan layanan kesehatan.

Pengukuran tingkat kepuasan dapat dilihat dari pemberian informasi, hubungan interpersonal dan kemampuan teknis petugas (Azwar, 2007). Tingkat kepuasan pelanggan/pasien sangat bergantung pada suatu produk. Suatu produk dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk/pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Pelanggan seperti pasien Rumah Sakit/Puskesmas, bisa merasa tidak puas kalau kebutuhan dan harapannya tidak dipenuhi.

Kepuasan yang diterima pasien dalam pelayanan akan sangat berharga, apabila pasien merasa puas mereka akan terus memakai terhadap jasa pilihannya, selalu menggunakan,

kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang pelayanan yang diberikan.

Di Rumah Sakit Haji Jakarta sudah dilakukan *survey* tentang kepuasan pasien baik yang dilakukan secara umum ataupun setiap ruangan. *Survey* ini dilakukan oleh bagian *Marketing* dan dilakukan setiap tiga bulan. Tingkat kepuasan pasien terhadap perawat di ruang unit gawat darurat berkisar antara 70-95%. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap perawat di unit gawat darurat Rumah Sakit Haji Jakarta 2013.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan di Rumah Sakit Sanglah Denpasar (2012) tentang kepuasan pasien di hubungkan dengan perilaku *caring* perawat didapatkan data dari 104 responden yang diteliti yaitu sebesar 65 responden (62,5%) yang merasakan perilaku *caring* perawat tinggi memberikan respon kepuasan bagi pasien dari respon memuaskan sebanyak 12 responden (11.53%) hingga respon sangat memuaskan sebanyak 53 responden (50.96%) dan sekitar 39 responden (37.5%) dari jumlah total 104 responden yang merasakan perilaku *caring* perawat sedang memberikan respon kepuasan bagi pasien dari respon memuaskan sebesar 23 responden (22.11%) dan respon cukup memuaskan sebesar 16 responden (15.38%).

Departemen Kesehatan Republik Indonesia (DEPKES RI) tahun 2011 menunjukkan bahwa masih ditemukan adanya keluhan tentang ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Rata-rata yang didapatkan dari beberapa Rumah Sakit di Indonesia menunjukkan 67% pasien yang mengeluh adanya ketidakpuasan dalam penerimaan pelayanan keperawatan.

Ketidakpuasan pasien yang diterima dalam pelayanan keperawatan akan menimbulkan penurunan citra pelayanan rumah sakit dan penurunan jumlah kunjungan ke RS apabila tidak segera ditangani. Keluhan-keluhan pasien terhadap ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan seharusnya bisa diatasi dan penting untuk dilakukan perbaikan, dengan cara mulai dari penerimaan pertama pasien di unit gawat darurat atau poliklinik umum, pelayanan dokter dan asuhan keperawatan, sampai pada penebusan biaya selama melakukan perawatan di rumah sakit.

Perawat adalah suatu profesi yang mulia, karena memerlukan kesabaran dan ketenangan dalam melayani pasien yang sedang menderita sakit. Untuk itu seorang perawat memerlukan kemampuan untuk memperhatikan orang lain, keterampilan intelektual, teknikal dan interpersonal yang tercermin dalam perilaku *caring* atau kasih sayang (Dwidiyanti, 2007).

Wiyana (2008) mengemukakan salah satu indikator kepuasan pasien adalah *caring* dari perawat. Sementara menurut Budiastuti (dalam Nooria 2008) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu persepsi terhadap kualitas produk atau jasa, faktor emosional, biaya, fasilitas dan kualitas pelayanan. 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).

Caring adalah fokus pemersatu untuk praktek keperawatan. *Caring* adalah sentral untuk praktek

keperawatan karena *caring* merupakan suatu cara pendekatan yang dinamis, dimana perawat bekerja untuk lebih meningkatkan kepeduliannya kepada klien (Sartika, 2011).

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 suatu tempat (Dwidiyanti, 2007).

Perilaku *caring* perawat akan memungkinkan terjalinnya hubungan interpersonal yang harmonis antara perawat-pasien, dapat membantu dan memenuhi kebutuhan pasien, yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Perilaku *caring* terhadap pasien merupakan esensi keperawatan yang dapat memberi kontribusi positif terhadap kepuasan pasien dalam menerima layanan keperawatan (Potter dan Perry, 2009).

Perilaku *caring* yang diperlihatkan oleh perawat pelaksana diberbagai tatanan pelayanan dinilai masih kurang. Perawat bukan hadir untuk melayani, namun terkesan menyelesaikan tugas saja (Simamora, 2012).

Pada penelitian sebelumnya terdapat 3,1% yang mempunyai persepsi kurang baik tentang perilaku *caring* perawat (kurang *caring*) sehingga sebagian pasien 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 (Singgih dan Yulia, 2012).

Berdasarkan hasil pendahuluan yang dilakukan peneliti di Bangsal rawat inap Wardah RS PKU Muhammadiyah Gamping dengan dilakukan wawancara terhadap 6 orang pasien, 4 orang diantaranya merasakan dengan perhatian yang dilakukan oleh perawat, namun mereka mengatakan ada beberapa perawat yang kurang ramah dan cemberut. Respon pasien terhadap pelayanan di RS PKU Muhammadiyah Gamping menunjukkan pasien sudah merasa senang dan puas dengan pelayanan yang diberikan dan pasien akan merekomendasikan kepada teman atau kerabat untuk melakukan pengobatan di RS PKU Muhammadiyah Gamping. Jika pasien sakit maka pasien akan melakukan pengobatan kembali ke tempat tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif korelasi dengan metode pendekatan *cross sectional*. Metode pengambilan sampel menggunakan *quota sampling* dengan jumlah responden sebanyak 57 responden. Pengumpulan data menggunakan alat kuesioner dan uji statistik dengan menggunakan *kendall tau*.

HASIL

Tabel 1. Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien di Bangsal rawat inap Wardah RS PKU Muhammadiyah Gamping

Tingkat kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Tinggi	50	87,7
Sedang	7	12,3
Rendah	0	0
Total	57	100,0

Berdasarkan tabel 1. distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien di Bangsal rawat inap Wardah RS PKU

Muhammadiyah Gamping pada kategori tinggi sebanyak 50 orang (87,7%).

Tabel 2. Distribusi frekuensi penilaian perilaku *caring* perawat di Bangsal rawat inap Wardah RS PKU Muhammadiyah Gamping

Perilaku <i>caring</i> perawat	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Tinggi	44	77,2
Sedang	13	22,8
Rendah	0	0
Total	57	100,0

Berdasarkan Tabel 2 distribusi frekuensi menunjukkan bahwa responden yang menilai perilaku *caring* perawat di Bangsal rawat inap Wardah RS PKU Muhammadiyah Gamping berada pada kategori tinggi sebanyak 44 orang (77,2%).

Tabel 3. Tabulasi Silang Tabulasi silang perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Bangsal rawat inap Wardah RS PKU Muhammadiyah Gamping

<i>Caring</i>	Kepuasan						Total	
	Tinggi		Sedang		Rendah			
	f	%	f	%	f	%		
Tinggi	41	71,9	3	5,3	0	0	44	77,2
Sedang	9	15,8	4	7,0	0	0	13	22,8
rendah	0	0	0	0	0	0	0	0
total	50	87,7	7	12,3	0	0	57	100,0

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa pasien yang menilai perilaku *caring* perawat pada kategori tinggi sebagian besar memiliki tingkat kepuasan yang tinggi sebanyak 41 orang (71,9%). Sedangkan persentase untuk pasien yang menilai perilaku *caring* perawat pada kategori tinggi dengan tingkat kepuasan pasien yang sedang sebanyak 3 orang (5,3%). Pasien yang menilai perilaku *caring* perawat pada kategori sedang dengan tingkat kepuasan pasien yang tinggi sebanyak 9 orang (15,8%). Terendah pada perilaku *caring* perawat kategori

sedang sebanyak (22,8%). Sedangkan persentase terendah dalam pasien yang menilai perilaku *caring* perawat pada kategori sedang sebagian besar memiliki tingkat kepuasan pasien yang sedang sebanyak 4 orang (7,0%).

Berdasarkan hasil uji statistik yang telah dilakukan dengan menggunakan uji statistik *Kendall Tau* diketahui bahwa nilai signifikansi 0,022 ($p > 0,05$) maka H_a diterima sehingga disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna secara statistik antara hubungan perilaku *caring* perawat di Bangsal rawat inap Wardah RS PKU Muhammadiyah Gamping

PEMBAHASAN

A. Perilaku *caring*

Berdasarkan tabel 1 menjelaskan menunjukkan bahwa penilaian perilaku *caring* perawat di Bangsal rawat inap Wardah RS PKU Muhammadiyah Gamping dalam kategori tinggi sebanyak 44 orang (77,2%) dan tidak ada responden yang menilai perilaku *caring* perawat dalam kategori rendah. Tingginya penilaian perilaku *caring* perawat disebabkan pelayanan yang diberikan kepada individu, keluarga dan masyarakat yang membutuhkan bantuan, tanpa membeda-bedakan kondisi atau penyakitnya.

Hasil data penelitian tersebut berada dalam kategori baik dimana hal itu sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Dwidiyanti (2007) bahwa berperilaku *caring* pada klien dan bekerja sama dengan klien dari berbagai lingkungan merupakan esensi keperawatan.

Perilaku *caring* perawat tidak hanya mampu meningkatkan kepuasan klien, namun juga dapat menghasilkan keuntungan bagi rumah sakit.

Potter & Perry (2009) menyatakan bahwa perawat harus dapat menciptakan kebersamaan, keindahan, kenyamanan, kepercayaan, kedamaian dan kasih sayang, bersikap membuka diri untuk mempromosikan persetujuan terapi dengan pasien.

B. Kepuasan pasien

Berdasarkan Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di Bangsal rawat inap wardah RS PKU Muhammadiyah Gamping dalam kategori tinggi sebanyak 50 orang (87,7%).

Tingginya persentase responden yang menyatakan kepuasan atas pelayanan keperawatan pada penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Putra (2011) menemukan bahwa 81,8% pasien di rawat inap kelas III Bangsal Marwah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta menyatakan puas atas pelayanan yang diberikan.

Hal tersebut didukung oleh Pohan (2007) kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan seseorang yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah membandingkan dengan apa yang diharapkan.

C. hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Bangsal rawat inap Wardah RS PKU Muhammadiyah Gamping

Berdasarkan hasil uji korelasi *Kendall's Tau* dapat diketahui terdapat hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Bangsal rawat inap Wardah RS PKU Muhammadiyah

Gamping. Hal ini dibuktikan dari nilai koefisien yaitu sebesar 0,306 dengan signifikan p sebesar 0,022 ($p < 0,05$) sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

Hal ini didukung teori Pohan (2007) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan memiliki pengaruh terhadap frekuensi tingkat kepuasan pasien. Semakin baik kualitas pelayanan kesehatan maka semakin baik pula frekuensi tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian ini mendukung pendapat yang dikemukakan oleh Potter 2009 (dalam Abdul 2012) bahwa sikap perawat yang berhubungan dengan *caring* adalah kehadiran, sentuhan kasih sayang dan selalu mendengarkan klien. Sentuhan *caring* suatu bentuk komunikasi non verbal yang dapat mempengaruhi kenyamanan klien, meningkatkan harga diri klien, memperbaiki orientasi tentang kenyataan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat yang dilakukan Irawan (2008) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang mendapatkan kesan dari perbandingan hasil pelayanan kinerja dengan harapan-harapannya.

Hasil penelitian lain yang mendukung penelitian ini adalah penelitian yang telah dilakukan oleh Isnawati (2009) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang positif antara tingkat kepuasan pasien rawat inap dengan perilaku *caring* perawat. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Isnawati juga

didukung oleh penelitian yang telah dilakukan Hayati (2010) yang mengungkapkan bahwa terdapat hubungan antara persepsi dengan tingkat kepuasan pasien tentang perilaku *caring* perawat.

Hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap pada hakekatnya merupakan salah satu bentuk inti dari pelayanan keperawatan dalam melakukan asuhan keperawatan kepada pasien sebagai pelanggan. Ungkapan dari rasa puas atau tidak puas dapat berupa tindakan untuk dapat membeli kembali, memberikan pujian, mengajukan komplain atau akan menceritakan apa yang dialaminya kepada orang lain (Koentjoro, 2007).

Dari beberapa teori 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).

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Bangsal rawat inap Wardah RS PKU Muhammadiyah Gamping bahwa penilaian perilaku *caring* perawat dalam kategori tinggi dan kepuasan yang dirasakan pasien mayoritas dalam katagori tinggi maka dapat disimpulkan bahwa Ada hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan

tingkat kepuasan pasien di Bangsal rawat inap Wardah RS PKU Muhammadiyah Gamping. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien korelasi *Kendall's Tau* antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien didapatkan nilai signifikan (p) sebesar 0,022.

B. Saran

Bagi ilmu pengetahuan keperawatan hasil penelitian ini bisa dijadikan bahan referensi khususnya dalam memahami dan menanamkan perilaku *caring* dan sebagai tambahan ilmu yang dapat dikembangkan lebih lanjut.

Bagi RS PKU Muhammadiyah Gamping terutama di Bangsal rawat inap Wardah RS dapat meningkatkan kualitas mutu pelayanan, khususnya perilaku *caring* perawat ke arah yang lebih baik sehingga pasien akan merasa puas dengan jasa yang diberikan dan memberikan citra baik di masyarakat.

Bagi perawat meningkatkan *caring* dapat dipertahankan agar tetap baik atau ditingkatkan menjadi lebih baik lagi.

Bagi pasien memahami hak dan menjalani kewajiban nya selama dirawat di rumah sakit sesuai yang telah disampaikan oleh perawat saat pertama kali masuk guna mendukung pencapaian pelayanan khususnya *caring* yang berkualitas.

Bagi peneliti selanjutnya melakukan pengukuran yang lebih objektif dengan melakukan observasi secara

langsung kepada perawat terkait dengan perilaku *caring* dengan memperhatikan pasien dari kelas perawatan.

DAFTAR PUSTAKA

Azwar, A. 2007. Dimensi kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Persi pusat: Jakarta.

Dwidiyanti, M. 2007. "*caring*" kunci sukses perawat, Semarang: Hasani.

Hayati. 2010. *Hubungan persepsi dengan tingkat kepuasan pasien tentang caring perawat di ruang rawat inap kelas III Bangsal Marwah dan Arafah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. Tidak diterbitkan.

Isnawati, Y. 2009. *Hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta*. Tidak Diterbitkan.

Koentjoro, T. 2007. Regulasi kesehatan di Indonesia. Andi Offset, Yogyakarta.

Nursalam. 2011. Manajemen keperawatan: aplikasi dalam praktik keperawatan professional, Salemba Medika, Jakarta Jakarta: Salemba Medika.

Pohan, I. S. 2007. Jaminan mutu layanan kesehatan; dasar-dasar pengertian dan penerapan. Jakarta: EGC.

Potter dan Perry. 2009. *Fundamental of Nursing Fundamental keperawatan*, Buku 1 Edisi 7,

Editor Dripta s Jabana, Salemba Medika, Jakarta.

Putra. 2011. *Hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di rawat inap kelas III di bangsal Marwah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. Skripsi tidak dipublikasikan. Program Studi Ilmu Keperawatan. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah Yogyakarta.

Sartika, Nanda. 2011. Konsep *Caring*. Diambil dari <http://www.pedoman.news.com>. Diakses pada 20 november 2016 pukul 16.10 pm.

Simamora, R. H. 2012. Buku ajar manajemen keperawatan. Jakarta: EGC.

Singgih dan Yulia. 2012. *Psikologi Keperawatan*, Libri, Jakarta.

Sitorus. 2011. *Manajemen Keperawatan: Manajemen Keperawatan di Ruang Rawat*, Sagung Seto, Cetakan I, Jakarta.

Supriyanto S., dan M. Ernawati. 2010. *Pemasaran industri jasa kesehatan*. Yogyakarta: ANDI.

Sugiyono. 2011. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.

Wiyana. 2008. *Membangun pribadi caring perawat*. Dalam <http://www.akpermadiun.ac.id>