

## Hubungan Perilaku Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rsud Kota Kendari Tahun 2016

**Muhaimin Saranani**

Jurusan Keperawatan  
Poltekes Kemenkes Kendari

### Abstrak

Perilaku manusia merupakan hasil dari segala macam pengalaman serta interaksi manusia dengan lingkungannya yang terwujud dalam bentuk sikap dan tindakan. Rumusan masalah adalah Apakah ada hubungan perilaku perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan perilaku perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Variabel bebas adalah perilaku, yang terdiri dari sikap, tindakan dan variabel terikat adalah tingkat kepuasan pasien. Jenis dan rancangan penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitik dengan Populasi adalah semua pasien yang dirawat di ruang rawat inap melati dan lavender pada tahun 2016 yang berjumlah 85 orang dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 46 orang yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari yang mana telah memenuhi kriteria yang diambil secara *Simple Random Sampling*. Analisis data dengan uji statistik *Chi-Square* dengan  $\alpha = 0,05$ . Hasil penelitian pada variabel sikap diperoleh nilai  $x^2_{hitung}$  sebesar 37,60 dengan nilai P sebesar 0,000 dan variabel tindakan diperoleh nilai  $x^2_{hitung}$  sebesar 9,306 dengan nilai P sebesar 0,003. Berdasarkan hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa nilai  $x^2_{hitung} > x^2_{tabel}(\alpha=0,05)$  (3,841) serta nilai signifikan atau P (0,000)  $< \alpha$  (0,05). Hal ini bermakna bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya ada hubungan perilaku perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit umum daerah kota kendari tahun 2016.

**Kata Kunci** : Perilaku dan Tingkat Kepuasan Pasien

### Abstract

*Human behavior is a result of all kinds of experiences as well as human interaction with the environment embodied in attitude and action. Formulation of the problem is the behavior of nurses is there any relationship with the level of patient satisfaction. This study aims to determine the relationship of the behavior of nurses with patient satisfaction level. The independent variabel is the behavior, which consists of attitudes, action and the dependent variabel is the level of patient satisfaction. The type and design of the study is a descriptive analytic population was all patients admitted in inpatient general melati and lavender in 2016 which amounted to 85 people and sample in this study were 46 people at the general hospital of Kendari which have fulfilled criteria are taken by simple random sampling. Data were analyzed by statistical test chi-square with  $\alpha = 0,05$ . Results of research on attitudinal variables  $x^2$  values obtained count of 37,60 with a P value of 0,000 and the action variable values obtained  $x^2$  count of 9,306 with a P value of 0,003. Based on the results obtained show that the calculated value of  $x^2$  count  $> x^2$  table as well as the significant value or P (0,000)  $< \alpha$  (0,05). this means that  $H_0$  is rejected and the  $H_a$  is accepted, it means that there is a relationship behaviors nurse with patient satisfaction level in inpatient general hospital Kendari city in 2016.*

**Keywords** : Behavior and Patient Satisfaction.

## PENDAHULUAN

Paradigma lama telah bergeser menjadi paradigma baru yang ditandai dengan pengelolaan suatu organisasi yang menerapkan pola manajemen kualitas mutu dan pelayanan yang handal dalam menghadapi persaingan dan dinamika kerja yang mengglobal, tak terkecuali pada sektor kesehatan. Kepuasan pasien menjadi tolak ukur tingkat kualitas pelayanan kesehatan. Selain itu, kepuasan pasien merupakan satu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur sejauh mana respon pasien setelah menerima jasa. Perbaikan kualitas jasa pelayanan kesehatan dapat dimulai dengan mengevaluasi setiap unsur-unsur yang berperan dalam membentuk kepuasan pasien (Anjaswarni, T, dkk. 2004).

Citra perawat di mata masyarakat Indonesia saat ini belum terbangun dengan baik. Keadaan ini disebabkan oleh nilai-nilai profesionalisme perawat yang belum diaplikasikan dalam kegiatan pelayanan keperawatan, Kinerja perawat yang tidak berkualitas akan berdampak pada rendahnya penghargaan bagi profesi keperawatan. Masyarakat mempersepsikan perawat profesional apabila perawat memiliki etik dan kepedulian dalam pelayanan keperawatan (Liu, dkk, 2006).

Penelitian Wirawan (2007) tentang tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap asuhan keperawatan di sebuah rumah sakit di Jawa Timur. Diperoleh informasi hanya 17% dari seluruh pasien rawat inap yang mengatakan puas terhadap asuhan keperawatan yang diterima, sedangkan 83% mengatakan tidak puas. Penelitian tersebut juga memberi informasi bahwa keluhan utama adalah terhadap pelayanan perawat, yakni perawat tidak mau berkomunikasi dengan pasien (80%), kurang tanggap dalam memberikan tindakan (66,7%), dan pemberian informasi yang tidak sesuai (33,3%). (Dinas Infokom Jatim, 2008).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 03 Pebruari 2016 di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari menunjukkan bahwa ada 36 perawat yang menjalankan tugas diruang rawat inap Melati dan Lavender, dan jumlah pasien sebanyak 85 orang dari bulan januari 2016, kemudian penulis melakukan wawancara dengan 10 pasien dan diperoleh informasi bahwa ada 4 pasien yang kurang puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan, dalam hal ini pengetahuan perawat yang kurang memahami keluhan pasien dalam memberikan pelayanan keperawatan, sikap perawat yang kurang ramah dalam berkomunikasi terhadap pasien dan terdapat 1 pasien yang mengatakan bahwa tindakan perawat kurang cepat dan lama menunggu tindakan dokter/perawat dalam menangani keluhan pasien. Kemudian hasil observasi diperoleh data bahwa kurang terampilnya perawat dalam menerapkan komunikasi terapeutik, sangat kurang kontak antara perawat dan pasien, sehingga pasien merasa terabaikan.

Rasa ketidakpuasan pasien terhadap perawatan yang diberikan oleh perawat tercermin dari hasil pengamatan serta wawancara calon peneliti dengan 10 orang pasien yang dirawat diruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. Berdasarkan hasil wawancara tersebut para pasien secara umum mengatakan bahwa perawat yang bertugas jaga hanya sekedar melakukan kewajiban perawatan saja seperti mengukur tekanan darah, mengecek suhu badan dan aktifitas-aktifitas rutin lainnya, sementara itu tidak terjadi pendekatan secara mendalam dari perawat terhadap pasien. Tidak ada perhatian yang menunjukkan rasa persahabatan kepada pasien, sehingga tidak mendapat kesan yang mendalam dari pasien terhadap para petugas jaga diruang rawat inap tersebut. Hal ini dikhawatirkan memperlambat kesembuhan pasien yang dirawat di RSUD Kota Kendari. Adapun jumlah pasien yang dirawat pada ruang rawat inap Melati dan Lavender pada bulan Januari-Desember 2015 sebanyak 2682 pasien.

Berdasarkan fenomena diatas, membuat peneliti tertarik untuk menjadikan RSUD Kota Kendari sebagai Lokasi Penelitian. Selain itu dirumah sakit tersebut belum pernah dilakukan

penelitian tentang “Hubungan perilaku perawat dengan tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari tahun 2016”.

**METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif analitik dengan menggunakan rancangan “cross sectional study” untuk melihat hubungan perilaku perawat dengan tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap RSUD Kota Kendari Tahun 2016. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang dirawat diruang rawat inap melati dan lavender Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari, pada bulan Januari 2016 berjumlah 85 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang dirawat diruang rawat inap melati dan lavender Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2016 sebanyak 46 orang dengan teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah secara *Simple Random Sampling*.

**HASIL PENELITIAN**

**1. Analisis Univariat**

**a. Sikap Perawat**

**Tabel 5.6 Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Sikap Perawat Di RSUD Kota Kendari Tahun 2016**

No	Kategori	N	Persentase(%)
1	Baik	30	65,2%
2	Cukup baik	16	34,8%
	Total	46	100

Sumber : Data primer 2016

Berdasarkan tabel 5.7 distribusi responden berdasarkan variabel sikap perawat menunjukkan bahwa dari 46 responden, yang paling banyak adalah perawat yang mempunyai sikap yang berkategori baik yaitu sebanyak 30 perawat (65,2%) dan sikap yang berkategori cukup baik sebanyak 16 perawat (34,8%).

**b. Tindakan Perawat**

**Tabel 5.7 Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Tindakan Perawat Di RSUD Kota Kendari Tahun 2016**

No	Kategori	N	Persentase(%)
1	Baik	28	60,9%
2	Cukup baik	18	39,1%
	Total	46	100

Sumber : Data primer 2016

Berdasarkan tabel 5.8 distribusi responden berdasarkan variabel tindakan perawat menunjukkan bahwa dari 46 responden, yang paling banyak adalah perawat yang mempunyai tindakan yang berkategori baik yaitu sebanyak 28 perawat (60,9%) dan variabel tindakan yang berkategori cukup baik sebanyak 18 perawat (39,1%).

**c. Tingkat Kepuasan Pasien**

**Tabel 5.8 Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Kota Kendari Tahun 2016**

No	Kategori	N	Persentase(%)
1	Puas	30	65,2%
2	Cukup puas	16	34,8%
	Total	46	100

Sumber : Data primer 2016

Berdasarkan tabel 5.9 distribusi responden berdasarkan variabel tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa dari 46 responden, yang paling banyak adalah pasien yang mempunyai tingkat kepuasan yang berkategori puas yaitu sebanyak 30 pasien (65,2%) dan variabel tingkat kepuasan yang berkategori cukup puas sebanyak 16 pasien (34,8%).

2. Analisis Bivariat

Hasil analisis bivariat yaitu untuk mengetahui ada atau tidak adanya hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Pada penelitian ini analisis dilakukan dengan panduan statistik terhadap tiap-tiap item pada variabel independen dengan variabel dependen.

a. Hubungan Sikap Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Kendari Tahun 2016

Tabel 5.9 Hubungan Sikap Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap di RSUD Kota Kendari Tahun 2016

Sikap	Tingkat Kepuasan Pasien				Total		Nilai chi-square
	Puas		Cukup puas				
	n	%	N	%	n	%	
Baik	29	63,0	1	2,2	30	65,2	$\chi^2_{hitung} = 37,60$ $P_{value} = 0,000$ $\alpha = 0,05$ $\chi^2_{tabel} = 3,841$ $\Phi = 0,904$
Cukup baik	1	2,2	15	32,6	16	34,8	
Total	30	65,2	16	34,8	46	100	

Sumber : Data primer terolah 2016

Berdasarkan Tabel 5.11 menunjukkan bahwa hasil analisis hubungan antara sikap perawat dengan tingkat kepuasan pasien diketahui bahwa dari 30 responden yang memiliki sikap baik, terdapat 29 responden (63,0%) mempunyai tingkat kepuasan pasien yang puas dan 1 responden (2,2%) yang mempunyai tingkat kepuasan yang cukup puas. Kemudian dari 16 responden yang memiliki sikap cukup baik, terdapat 1 responden (42,2%) mempunyai tingkat kepuasan pasien yang baik dan 15 responden (32,6%) yang mempunyai tingkat kepuasan pasien yang cukup baik.

Hasil uji statistik antara kedua variabel diatas dengan menggunakan uji *Chi-Square*, dimana di peroleh nilai  $\chi^2_{hitung}$  sebesar 37,60 dengan nilai P sebesar 0,000. Berdasarkan hasil yang telah diperoleh terlihat bahwa  $\chi^2_{hitung} = 37,60 > \chi^2_{tabel(r-1)(c-1)} = 3,841$  menunjukkan bahwa tolak  $H_0$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara sikap perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap di RSUD Kota Kendari Tahun 2016. Hasil uji keeratan menunjukkan nilai  $\phi = 0,904$ . Hal ini menunjukkan bahwa adanya hubungan yang sangat kuat antara variabel sikap perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

b. Hubungan Tindakan Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Kendari Tahun 2016

Tabel 5.10 Hubungan Tindakan Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap di RSUD Kota Kendari Tahun 2016

Tindakan	Tingkat Kepuasan Pasien				Total		Nilai chi-square
	Puas		Cukup puas				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	23	50,0	5	10,9	28	60,9	$\chi^2_{hitung} = 9,306$ $P_{value} = 0,003$ $\phi = 0,05$ $\chi^2_{tabel} = 3,841$ $\Phi = 0,443$
Cukup baik	7	15,2	11	23,9	18	39,1	
Total	30	65,2	16	34,8	46	100	

Sumber : Data primer terolah 2016

Berdasarkan Tabel 5.12 menunjukkan bahwa hasil analisis hubungan antara tindakan perawat dengan tingkat kepuasan pasien diketahui bahwa dari 28 responden yang memiliki tindakan baik, terdapat 23 responden (50,0%) mempunyai tingkat kepuasan pasien yang puas dan 5 responden (10,9%) yang mempunyai tingkat kepuasan yang cukup puas. Kemudian dari 18 responden yang memiliki tindakan cukup baik, terdapat 7 responden (15,2%) mempunyai tingkat kepuasan pasien yang baik dan 11 responden (23,9%) yang mempunyai tingkat kepuasan pasien yang cukup baik.

Hasil uji statistik antara kedua variabel diatas dengan menggunakan uji *Chi-Square*, dimana di peroleh nilai  $\chi^2_{hitung}$  sebesar 9,306 dengan nilai P sebesar 0,003. Berdasarkan hasil yang telah diperoleh terlihat bahwa  $\chi^2_{hitung} = 9,306 > \chi^2_{tabel(r-1)(c-1)} = 3,841$  menunjukkan bahwa tolak  $H_0$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara tindakan perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap di RSUD Kota Kendari Tahun 2016. Hasil uji keeratan menunjukkan nilai  $\phi = 0,443$ . Hal ini menunjukkan bahwa adanya hubungan yang sedang antara variabel tindakan perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

1. Hubungan Sikap Perawat (X2) dengan Tingkat Kepuasan Pasien (Y) di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Kendari Tahun 2016

Sikap adalah evaluasi umum yang dibuat manusia terhadap dirinya sendiri, orang lain, obyek atau isue (Azwar A, 2006). Sedangkan menurut Notoatmodjo (2007), sikap adalah reaksi atau respon seseorang yang masih tertutup terhadap suatu stimulus atau objek (Notoatmodjo, S, 2007).

Tabel 5.11 menunjukkan bahwa dari 46 responden diperoleh bahwa sebagian besar sikap perawat baik dimana 30 responden (65,2%) menyatakan baik dan hanya 16 responden (34,8%) yang memiliki sifat perawat yang cukup baik.

Penyebab banyaknya responden yang menilai sikap perawat baik disebabkan oleh pemberian pelayanan asuhan keperawatan kepada pasien dengan menerapkan aspek-aspek kualitas pelayanan kesehatan yang meliputi penerimaan, perhatian, komunikasi, kerja sama dan tanggung jawab.

Pada hasil penelitian diperoleh bahwa dari 30 responden (65,2%) sikap perawat yang baik, terdapat 29 responden (63,0%) pasien yang merasa puas, dan hanya 1 responden (2,2%) pasien yang merasa cukup puas dengan sikap perawat yang baik. Salah satu responden yang cukup puas dengan sikap perawat yang baik adalah disebabkan

perawat tersebut memiliki sikap yang baik, ramah, sopan, sabar, jujur, bertanggung jawab, dan bekerja sama yang baik terhadap pasien tetapi pada saat melakukan pelayanan keperawatan kurang memuaskan pasien.

Hasil uji statistik antara variabel sikap perawat dengan tingkat kepuasan pasien dengan menggunakan *chi-square* diperoleh nilai  $\chi^2_{hitung} = 37,606$  dan nilai  $P_{value} = 0,000$ , menunjukkan bahwa ada hubungan antara sikap perawat dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Kota Kendari tahun 2016. Artinya bahwa semakin baik sikap perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien maka pasien semakin puas dengan pelayanan yang diberikan. Begitupun sebaliknya, semakin cukup baik sikap perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien, maka pasien pun akan semakin cukup puas dengan pelayanan itu.

Hasil penelitian ini diperoleh informasi bahwa dari 1 responden (2,2%) yang mempunyai tingkat kepuasan pasien yang puas meskipun menilai sikap perawat cukup baik. Salah satu responden yang menyatakan sikap perawat baik karena perawat sering berkomunikasi dengan bahasa yang tidak mudah dimengerti dan sering tidak menjelaskan tujuan serta manfaat sebelum melakukan tindakan, tetapi ia tetap merasa puas karena ia bebas menyampaikan keluhannya, perawat memeriksanya dengan baik, fasilitasnya lengkap dan ia pun merasa nyaman berada diruang Inap.

Adapula 15 responden (32,6%) yang menilai sikap perawat yang cukup baik dengan tingkat kepuasan pasien yang cukup baik, Hal ini dapat disebabkan responden yang menyatakan cukup baik dan ia merasa cukup puas karena perawat sering tidak bertanggung jawab dalam tugas, sering tidak menjelaskan penyakit yang dideritanya dan ia tidak nyaman berada diruang inap. Hal lain yang dapat berhubungan pula adalah status kepegawaian perawat, karena disetiap ruang perawatan dirumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari sekitar 80% perawat mempunyai status non-PNS.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Imelda (2013), bahwa Ada hubungan sikap petugas kesehatan dengan kepuasan pasien tentang pelayanan di Puskesmas Boawae Kecamatan Boawae Kabupaten Nagekeo.

Sikap dan perilaku yang baik pertama dalam memberikan pelayanan menurut De Vriye, et al (Djoko Wijono) adalah Self Esteem (penghargaan terhadap diri sendiri), Exceed Expectations (melampaui harapan), Recovery (pembenahan), Vision (visi), Improve (perbaikan atau peningkatan), Care (perhatian) dan Empower (pemberdayaan).

Adapun aspek-aspek kualitas pelayanan kesehatan ditinjau dari sikap perawat adalah penerimaan, perhatian, komunikasi, kerja sama dan tanggung jawab.

## 2. Hubungan Tindakan Perawat (*X1*) dengan Tingkat Kepuasan Pasien (*Y*) di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Kendari Tahun 2016

Menurut Notoatmodjo (2003), suatu sikap belum tentu terwujud dalam suatu tindakan (*overt behavior*). Untuk mewujudkan sikap menjadi suatu perbuatan nyata diperlukan faktor pendukung atau suatu kondisi yang memungkinkan, antara lain fasilitas.

Tabel 5.12 menunjukkan bahwa dari 46 responden, yang paling banyak adalah perawat yang mempunyai tindakan yang berkategori baik yaitu 28 perawat (60,9%) dan tindakan perawat yang cukup baik sebanyak 18 perawat (39,1%). Penyebab banyaknya responden yang merasa puas dengan pemberian tindakan perawat yang baik sesuai dengan prosedur keperawatan.

Pasien akan mempersepsikan tindakan keperawatan yang ia terima apakah sudah sesuai dengan harapan mereka atautkah belum. Kemudian mereka akan memberikan respon berupa kepuasan maupun ketidakpuasan terhadap tindakan keperawatan yang telah ia terima. Hal tersebut turut didukung oleh hasil penelitian ini yang menyatakan

bahwa terdapat hubungan antara tindakan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap RSUD Kota Kendari tahun 2016.

Hasil uji statistik antara variabel insentif dengan motivasi kerja dengan menggunakan *chi-square* diperoleh nilai  $\chi^2_{hitung} = 9,036$  dan nilai  $P_{value} = 0,003$ , menunjukkan bahwa ada hubungan antara tindakan perawat dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Kota Kendari tahun 2016. Artinya bahwa semakin baik tindakan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien maka pasien semakin puas dengan pelayanan yang diberikan. Begitupun sebaliknya, semakin cukup baik tindakan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien, maka pasien pun akan semakin cukup puas dengan pelayanan itu.

Dari hasil analisa data berdasarkan tabel 5.12 telah diketahui bahwa frekuensi tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Kota Kendari dari 46 orang responden, sebanyak 65,2 % menyatakan puas dengan tindakan kesehatan di ruang rawat inap RSUD Kota Kendari. Hal ini sama dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ammitra (2004) tentang hubungan tindakan dan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap bangsal bedah RSUD Solok bahwa lebih dari separoh respondennya mengatakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit yaitu 56,1 %. Begitupun penelitian yang dilakukan sekarang ini, bahkan tingkat kepuasan pasien lebih tinggi dibandingkan penelitian yang dahulu.

Menurut Sabarguna (2008) Pasien akan memberikan respon yang baik dan perasaan yang puas apabila dia mendapatkan pelayanan dan tindakan yang sesuai dengan keinginannya.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar tindakan yang diperoleh responden terhadap pelaksanaan asuhan keperawatan di instansi rawat inap rumah sakit termasuk dalam kategori 65,2% puas terhadap tindakan perawat.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Dian W (2006), hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di puskesmas sumpangsari kabupaten jember

Oleh karena itu, pemberian insentif sesuai dengan kinerja perawat dapat mendukung peningkatan produktivitas perawat dalam memberikan asuhan keperawatan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Ada hubungan sangat kuat sikap perawat dengan tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap RSUD Kota Kendari tahun 2016.
2. Ada hubungan sedang tindakan perawat dengan tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap RSUD Kota Kendari tahun 2016.
3. Ada hubungan tingkat kepuasan pasien dengan perilaku perawat diruang rawat inap RSUD Kota Kendari tahun 2016.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Anjaswarni, T.,dkk 2004. *Analisis Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Perilaku Caring Perawat di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang*. Jurnal keperawatan Indonesia, vol. 6, no 2, 41-49, Jakarta: Penerbit FIK UI.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: P.T. Rhineka Cipta.
- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta : Jakarta
- Azwar A, 2006. *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Azwar. 2006. *Sikap Manusia*. Pustaka Pelajar : Bandung

- Bendall-Lyon, 2004. *Medical Surgical Nursing: Clinical Management For Positive Outcome* . 7<sup>th</sup> edition. St. Louist: Elseiver Inc.
- Dian W. 2006. *Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD tugurejo*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Gillies, DA. 2006. *Manajemen Keperawatan, Suatu Pendekatan Sistem*; W.B. Saunders Company, Philadelphia.
- Imelda, 2013. *Hubungan Sikap Petugas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Di Puskesmas Boawae Kecamatan Boawae Kabupaten Nagekeo*: Yogyakarta
- Ivan. 2011. *Karakteristik Perawat Ideal: Perspektif Mahasiswa Keperawatan*.
- Liu, dkk. 2006. The Impact of Service Quality and Switching Cost on Customer Loyalty in Information Asymmetric Services, *Journal of Management*, Vol. 5, No. 3, 2006.
- Notoatmodjo. 2005. *Metodelogi Penelitian Kesehatan*. P.T. Rineka Cipta. Jakarta
- Notoatmodjo. 2010. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. P.T. Rineka Cipta. Jakarta
- Notoatmodjo. 2003. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta: Jakarta
- Notoatmodjo, S. 2002. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta : Jakarta.
- Nursalam. 2009. *Pengantar Konsep Dasar Keperawatan*. Salemba Medika. Jakarta.
- Nursalam. 2002. *Tantangan Keperawatan Indonesia Dalam Proses Profesionalisme*. <http://www.innappni.or.id/indeks.php?name=News&file=print&sid=78>. Diakses tanggal 28 Maret 2014.
- Nursalam. 2008. *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba
- Purwanto, 2007. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. EGC: Jakarta
- Pohan, 2006. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan* . Yogyakarta : Ekonisia
- Potter & Perry. 2009. *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses, dan Praktik (edisi 4)*. EGC: Jakarta
- Rosenstein. 2005. *Disruptive Behavior And Clinical Outcomes: Perceptions of Nurses and Physicians*. American Journal of Nursing.
- Sabarguna, 2008. *Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*: Jakarta
- STIKES Karya Kesehatan. 2016. *Pedoman Penulisan Skripsi*. Kendari
- Supranto, J. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Rineka Cipta: Jakarta
- Wedho, 2005. *Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Perawat Pelaksana Diruang Rawat Inap RSUD Swadana Tarutung Tapanuli Utara Tesis*. Medan: Program Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat. USU