

PENGARUH PELAYANAN DIAGNOSA DAN KEPEDULIAN PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS TAMANGAPA MAKASSAR

Ramdhani M. Natsir
Poltekkes Kememkes Maluku (ramdhani_apt@yahoo.com)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui pelayanan diagnosa terhadap Kepuasan Pasien, dan mengetahui kepedulian perawat terhadap Kepuasan Pasien. Responden berjumlah 287 pengunjung. Metode analisis data yaitu regresi linear berganda. Hasil Penelitian menemukan bahwa Pelayanan diagnosa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dan Kepedulian perawat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci : Pelayanan diagnosa, Kepedulian perawat, dan Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

This study aims to determine the diagnostic service to Patient Satisfaction, and to know the care of nurses to Patient Satisfaction. Population and Sample 287 respondents. Data analysis method is multiple linear regression. The results of the study found that diagnostic services had a positive and significant effect on patient satisfaction, and care of nurses had a positive and significant effect on patient satisfaction.

Keywords: Diagnostic services, Caring Nurse, and Patient Satisfaction.

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat dijangkau seluruh lapisan masyarakat.

Kepedulian perawat merupakan salah satu aspek yang sangat berhubungan dengan pelayanan keperawatan, karena kepedulian mencakup hubungan antar manusia dan pengaruh terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Harapan pasien selalu menuntut

pelayanan yang baik dari puskesmas, biasanya yang memberikan pelayanan sesuai harapan pasien adalah kepedulian perawat, adanya dedikasi yang tinggi dari kepedulian perawat sehingga pasien merasakan puas.

Sutoto dan Wibowo, 2013. Menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan perawat memiliki waktu selama 24 jam terhadap pasien, artinya bahwa kepedulian perawat sebanyak 60% terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien. Hasil penelitian ini sepaham dengan (Riswan, Hamzah & Hakim, 2013), (Firdaus dan Muhlisin, 2010). Berdasarkan hasil penelitian tersebut bisa disimpulkan bahwa keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit/puskesmas dipengaruhi oleh kepedulian perawat yang merupakan bagian yang tidak dipisahkan dari pelayanan kesehatan secara keseluruhan dan berkelanjutan.

Kepedulian Perawat berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien (Arief dan Ertawati, dll, 2018), (Asmuji, 2014), (Susihar, 2011), (Ilkafah dan Harniah, 2012), (Yuliawati, 2011) artinya bahwa kepedulian perawat terhadap pasien, memberikan pelayanan yang baik, baik pasien maupun keluarga pasien, atau adanya interaksi yang baik. Sedangkan (Wahyudi, dan Sutria, dll, 2017), (Mailani, dan Fitri, 2017) mengatakan bahwa perlunya peningkatan perilaku atau kepedulian perawat terhadap pasien terutama dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan keperawatan mempunyai peranan besar dalam meningkatkan dan menentukan keberhasilan mutu pelayanan kesehatan. Hasil penelitian Huber (1996) dalam Wiyana (2008) menyatakan bahwa 90% pelayanan yang diberikan di rumah sakit adalah pelayanan keperawatan. Dengan demikian baik buruknya pelayanan kesehatan di suatu rumah sakit sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan keperawatan itu sendiri (Wiyana, 2008). Pelayanan keperawatan yang berkualitas dapat diwujudkan melalui pemberian asuhan keperawatan dengan didasari oleh perilaku caring perawat (Direktorat Jendral Bina Pelayanan Medik DepKes RI, 2008).

Masyarakat mempersepsikan perawat profesional apabila perawat memiliki etik dan kepedulian terhadap pasien dalam memberikan pelayanan sehingga pasien dan keluarganya merasa puas (Liu, Moke, & Wong, 2006).

Penelitian lain dilakukan oleh Lekidou and Trivellas (2007) tentang “Patient’s satisfaction and quality of care: An empirical study in a Greek central hospital”. Penelitian ini menunjukkan bahwa faktor kepedulian dokter, kepedulian perawat, aspek akomodasi rumah sakit, dan lingkungan rumah sakit secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Sedangkan faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah kepedulian perawat.

Widyastuti Widodo dan Hudiyawati (2013), Terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas I Wonosegoro Boyolali

Kathryn, M et al. (2013) menyatakan adanya pendekatan strategi keselamatan pasien (*Patient Safety Strategies/PSS*) yang mengarah pada jenis kesalahan diagnosis, akar penyebab kesalahan atau teknologi tertentu yang tersedia, artinya bahwa diperlukan untuk membuat regulasi yang ketat dan ditegakkan dengan adil, sehingga para pasien yang membutuhkan penyembuhan dan para tenaga kesehatan yang menjalankan tugas dengan benar dan penuh dedikasi mendapat perlindungan yang memadai.

Kepuasan Pasien merupakan aktivitas perawat dalam mengimplementasikan sebaik-baiknya suatu wewenang, tugas dan tanggung jawabnya dalam angka pencapaian tujuan pokok profesi sebagai perawat, artinya bahwa Kepuasan Pasien bisa juga diukur berdasarkan pelayanan yang diberikan kepada pasien sehingga pasien merasakan puas.

Model ini memberi tujuan mengetahui pelayanan diagnosa terhadap Kepuasan Pasien, dan mengetahui kepedulian perawat terhadap Kepuasan Pasien.

KERANGKA TEORI

Pelayanan Diagnosa

Rumah sakit sebagai suatu organisasi mempunyai tujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan sesuai kebutuhan masyarakat dengan melibatkan semua bagian dalam organisasi termasuk perawat. Perawat sebagai tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan secara terus menerus dan langsung dirasakan oleh pasien mempunyai peran penting untuk mewujudkan tujuan organisasi dengan memberikan pelayanan keperawatan yang optimal. Swansburg dan Swansburg (1999)

menyebutkan bahwa penilaian Kepuasan Pasien merupakan proses kontrol kualitas pelayanan keperawatan berdasarkan standar-standar tertentu praktik keperawatan. Dengan demikian, setiap organisasi rumah sakit diperklukan suatu standar untuk mengukur kinerja yang berkualitas, karena yang diberikan pelayanan adalah pengunjung/pasien, dan keluarga pasien, sedangkan yang memberikan pelayanan ekstra adalah perawat.

Kepedulian Perawat

Sedangkan pandangan (Liu, Moke, & Wong, 2006) tentang kepedulian perawat adalah perawat memiliki etik dan caring dalam pelayanan keperawatan, artinya setiap keluhan pasien dan keluarga pasien yang berkunjung di rumah sakit dengan cepat dan tanggap perawat melakukan penanganan.

Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien berkaitan dengan pelayanan yang diberikan petugas rumah sakit baik perawat, dokter, maupun karyawan lainnya, penulis menekankan pelayanan yang diberikan perawat kepada pasien, sehingga pasien merasakan puas. Perilaku perawat maupun dokter di rumah sakit merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang memuaskan pasien pengguna jasa rumah sakit. Pasien menilai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan mereka setelah menggunakan jasa rumah sakit dan menggunakan informasi ini untuk memperbaharui persepsi mereka tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat di rumah sakit tersebut. Sebelum pasien menggunakan jasa suatu rumah sakit, pasien memiliki harapan tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat yang didasarkan pada pangalaman sebelumnya dan rekomendasi dari mulut ke mulut. Setelah pasien menggunakan jasa rumah sakit tersebut, pasien akan membandingkan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pasien dengan apa yang benar-benar mereka terima, artinya bahwa pasien merasakan puas ketika keinginan dan harapan sesuai yang disampaikan oleh perawat.

Menurut Utama (2003:12) tingkat kepuasan antara pasien yang satu dengan pasien yang lainnya berbeda-beda karena kepuasan pasien merupakan hasil penilaian perasaan yang lebih bersifat subjektif. Sabarguna, (2004:55) mengemukakan bahwa kepuasan

pasien adalah nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian subjektif tersebut didasarkan pada pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis waktu itu, dan pengaruh lingkungan pada waktu itu.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan jenis penelitian survey analitik dengan rancangan *cross section*. *Cross section* adalah suatu penelitian untuk mempelajari pengaruh antara factor penyebab dengan faktor secara bersamaan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat, artinya tiap subjek penelitian hanya diobservasi sekali saja, (Notoatmodjo, 2012).

Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cluster random sampling. Pengambilan sampel secara kluster (cluster sampling) dilakukan dengan membagi populasi menjadi beberapa grup bagian, beberapa kluster kemudian dipilih secara random (Jogiyanto, 2004). Kluster dalam penelitian ini berdasarkan kelas dimana pasien dirawat. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan observasi. Sedangkan instrumen diuji validitas dan reliabilitas. Sedangkan analisis data dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda, T-test, F-test, dan Koefisien Determinasi (R²).

PEMBAHASAN

Sebelum melakukan analisis data maka perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas untuk mengetahui bahwa instrumen penelitian yang digunakan layak untuk digunakan dalam penelitian.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji sejauhmana ketepatan alat pengukur dapat mengungkapkan konsep gejala/kejadian yang diukur. Item kuesioner dinyatakan valid apabila $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, dimana $r_{tabel} = 0.185$.

Tabel. 1. Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan (X₁)

Item (Indikator)	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
X _{1.1}	0.805	0.185	Valid
X _{1.2}	0.871	0.185	Valid
X _{1.3}	0.832	0.185	Valid
X _{1.4}	0.687	0.185	Valid
X _{1.5}	0.674	0.185	Valid

Sumber : Data primer, diolah 2019

Berdasarkan hasil uji validitas, bahwa variabel pelayanan dengan menggunakan 5 item indikator semuanya valid, karena $r_{hitung} > 0.185$ (r_{tabel}) artinya dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Tabel. 2. Hasil Uji Validitas Variabel Kepedulian Perawat (X₂)

Item (Indikator)	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
X _{2.1}	0.792	0.185	Valid
X _{2.2}	0.853	0.185	Valid
X _{2.3}	0.779	0.185	Valid

Sumber : Data primer, diolah 2019

Berdasarkan nilai *Correction Item Total Correlation* r_{hitung} Kepedulian Perawat (X₂) berada diantara 0.779-0.853, hasil ini menunjukkan bahwa semua item yang diuji adalah Valid.

Tabel. 3. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Y₁)

Item (Indikator)	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
Y _{1.1}	0.420	0.185	Valid
Y _{1.2}	0.674	0.185	Valid
Y _{1.3}	0.586	0.185	Valid
Y _{1.4}	0.742	0.185	Valid
Y _{1.5}	0.632	0.185	Valid

Sumber : Data primer, diolah 2019

Berdasarkan hasil uji validitas yang terlihat bahwa diperoleh angka korelasi (r_{hitung}) yang ternyata hasilnya lebih besar dari r_{tabel} yang diisyaratkan sebesar 0.185, artinya valid.

Tabel. 4. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Y₂)

Item (Indikator)	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
Y _{2.1}	0.762	0.185	Valid
Y _{2.2}	0.816	0.185	Valid
Y _{2.3}	0.910	0.185	Valid
Y _{2.4}	0.561	0.185	Valid
Y _{2.5}	0.667	0.185	Valid

Sumber : Data primer, diolah 2019

Hasil uji validitas dari setiap item indikator yang telah diolah, menunjukkan bahwa sesuai yang diisyartkan dengan menggunakan koefisien korelasi product moment pada instrument tersebut yaitu nilai $r \geq 0.185$ (r_{tabel}), adalah valid.

2. Uji Reliabilitas

Instrumen dianggap telah memiliki tingkat keandalan yang dapat diterima jika koefisien reliabilitas yang terukur adalah ≥ 0.60 . Adapun hasil reliabilitas dari setiap variabel yang digunakan adalah :

Tabel. 5. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	Cronbach's Alpha	Cut of Point	Keterangan
Pelayanan Diagnosa (X ₁)	0.774	0.60	Reliabel
Kepedulian Perawat (X ₂)	0.742	0.60	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y ₁)	0.675	0.60	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y ₂)	0.791	0.60	Reliabel

Sumber : Data primer, diolah 2019

Berdasarkan hasil uji reliabilitas masing-masing variabel dapat dikatan bahwa memiliki tingkat keandalan yang dapat diterima.

3. Analisis Regresi

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Pengaruh Pelayanan Dioagnosa, Kepedulian Perawat Terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 6. Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std.Error	Beta
1 (constant)	1.430	.174	
Pelayanan Diagnosa (X ₁)	.252	.041	.313
Kepedulian Perawat (X ₂)	.283	.052	.295

a. Dependent variabel: Y

Sumber : Data primer, diolah 2019

Tabel 6 menunjukkan hasil persamaan regresi linear berganda dari model penelitian :

$$Y = 1.430 + 0.252 X_1 + 0.283 X_2$$

Hasil persamaan regresi berganda tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

- Nilai konstanta = 1.430 artinya bahwa jika variabel independen (pelayanan diagnosa, dan kepedulian perawat) konstan, maka Kepuasan Pasien sebesar 1.430.
- Nilai variabel pelayanan diagnosa (X₁) = 0.252 menunjukkan bahwa bila ditingkatkan nilainya sebesar 0.252 maka Kepuasan Pasien pada Puskesmas Tamangapa juga akan meningkat dengan asumsi variabel kepedulian perawat (X₂) konstan.
- Nilai variabel kepedulian perawat (X₂) = 0.283 menunjukkan bahwa bila ditingkatkan nilainya sebesar 0.283 maka Kepuasan Pasien (Y) pada Puskesmas Tamangapa juga meningkat dengan asumsi bahwa variabel pelayanan diagnosa (X₁) konstan.

Sedangkan untuk melihat uji F (secara simultan) baik variabel independen maupun variabel dependen adalah :

Tabel 7. Uji Simultan (uji F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	10.265	2	5.134	42.602	.000 ^a
Residual	32.225	283			
Total	42.490	285			

a. Predictors: (constant), X₂, X₁

b. Dependent variabel: Y

Sumber : Data primer, diolah 2019

Hasil uji F_{hitung} yang diperoleh adalah $F_{hitung} > F_{tabel}$ 3.09 dengan signifikansi 0.000 yang lebih kecil dari tingkat signifikan α 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama kedua variabel independen tersebut berpengaruh dan signifikan terhadap variabel dependen.

Kemudian pengujian secara parsial (uji t), pengujian ini dilakukan untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 8. Uji Hipotesis (uji T)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
1 (constant)	1.430	.174		7.187	.000
Pelayanan Diagnosa (X_1)	.252	.041	.313	4.542	.000
Kepedulian Perawat (X_2)	.283	.052	.295	4.241	.000

a. Dependent variabel: Y

Sumber : Data primer, diolah 2019

Hasil uji t dapat didiskripsikan sebagai berikut :

- a. Hasil pengujian variabel pelayanan diagnosa (X_1), yaitu nilai t_{hitung} 4.542 > nilai t_{tabel} 1.985 dengan tingkat signifikansi 0.000, artinya bahwa variabel pelayanan diagnosa (X_1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y).
- b. Hasil pengujian variabel kepedulian perawat (X_2), yaitu nilai t_{hitung} 4.241 > nilai t_{tabel} 1.985 dengan tingkat signifikansi 0.000, artinya bahwa variabel kepedulian perawat (X_2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y) .

Untuk melihat seberapa besar pengaruh dari variabel independen pelayanan diagnosa (X_1) dan kepedulian perawat (X_2) terhadap variabel dependen Kepuasan Pasien (Y), dilakukan Uji Koefisien Determinasi (R^2).

Tabel 9. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.417a	.246	.221	.342.13

c. Predictors: (constant), X_2 , X_1

d. Dependent variabel: Y

Sumber : Data primer, diolah 2019

Berdasarkan olahan data primer yang dilakukan didapatkan hasil pengujian determinasi (R^2) adalah 0.231. artinya bahwa pengaruh variabel independen (X_1, X_2) terhadap variabel dependen (Y), dan ada beberapa variabel tidak dimasukkan dalam penelitian ini yaitu sebesar 76,9 persen.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Hasil analisis data dan pembahasan telah diuraikan, maka kesimpulan yang dapat dikemukakan adalah: Pelayanan diagnosa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, artinya semakin baik pelayanan maka pasien semakin puas. Kepedulian perawat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, artinya kepedulian perawat mampu meningkatkan kepuasan pasien.

Saran

Berdasarkan simpulan yang telah dikemukakan, maka saran yang diajukan adalah : Manajemen Puskesmas Tamangapa disarankan untuk berupaya terus meningkatkan kepuasan pasien dengan memberikan kesempatan kepada perawat mengikuti pelatihan dan pendidikan. Kepuasan pasien sudah sesuai dengan harapan pengunjung, baik pasien maupun keluarga pasien, maka disarankan kepada pengelola manajemen Puskesmas tamangapa memperhatikan sarana (fasilitas) lain.

DAFTAR PUSTAKA

Arief, Y., Ertawati., & Laili, D. 2016. Perilaku Caring Perawat Meningkatkan Kepuasan Ibu Klien. Jurnal Ners Vol.4 No. 2: 144-148. D i a k s e s : h p s : / / e journal.unair.ac.id/JNERS/article/download/0808019/.

Asmuji.(2014). **Manajemen Keperawatan**. Cetakan keII. Yogyakarta.Ar-RuMedia.

Departemen Kesehatan RI. (2008). Standar pelayanan minimal rumah sakit. Jakarta: Direktorat Jendral Bina Pelayanan Medik

- Firdaus, Z., & Muhlisin, A. (2010). Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Surakarta. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Ilkafah dan Harniah. (2107) Perilaku Caring Pearwat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Private Care Centre RSUP. DR WAHIDIN SUDIROHUSODO Makassar, P- ISSN: 2086-3071, E-ISSN: 2443-0900 Versi online: Volume 8, Nomor 2, Juli 2017. <http://ejournal.umm.ac.id/index.php/keperawatan/issue/view>
- Jogiyanto, H. M. (2004). Metodologi Penelitian Bisnis. Yogyakarta. BPFE.
- Kathryn, M et al. (2013). Patient Safety Strategies Targeted at Diagnostic Errors : A systematic Review. *Annals of Internal Medicine*. Volume 158. No 5.
- Lakidou, I, Trivellas, P, and Ipsilandis, P. (2007). Patient Satisfaction and Servis Quality. *Journal of Nursing*. Patient's satisfaction and quality of care: An empirical study in a Greek central hospital.
- Liu, J.E., Moke, E. & Wong, T. (2006). *Caring in nursing*. <http://www.search.Epnet.com>. diperoleh 15 September 2019.
- Mailani, F., & Fitri, N. (2017). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di RSUD DR. Rasidin Padang. *Journal Endurance* 2(2), 2(June), 203–208. <https://doi.org/http://dx.org/10.22216/jen.v2i2.1882>.
- Muhlisin, A & Ichsan, B. (2017). Aplikasi Model Konseptual Caring Dari Jean Watson Dalam Asuhan Keperawatan. *Berita Ilmu Keperawatan* ISSN 1979-2697, Vol . 1 No.3, September 2008 :147-150. Diakses: <hp://journals.ums.ac.id/index.php/BIK/article/download/3752/2421>
- Notoatmodjo, S. (2012). Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku. Jakarta: Rineka Cipta.
- 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.
- Susihar, (2011). Pengaruh Pelatihan Perilaku Caring Terhadap Motivasi Perawat dan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Royal Progress Jakarta, Tesis Ilmu Keperawatan Kekhususan Kepemimpinan dan Manajemen. Universitas Indonesia, Juli 2011.
- Sutoto dan Wibowo (2013). Inovasi PERSI dalam Mutu Pelayanan Kesehatan di RS dalam skema Jaminan Kesehatan Nasional. Forum Mutu IHQN-2013 Jakarta, 20 November 2013.

- Swansburg, R.C., & Swansburg, R.J. (1999). *Intoductory management and leadership for nurses* (2nd Ed.). Vancouver: Jones & Bartlett
- Utama, S. (2003). *Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit*. Sumatera Utara : USU
- Wahyudi, dan Sutria, (2017). Faktor-faktor yang berhubungan dengan Perilaku Caring Perawat di Ruang Perawatan Interna. *Jurnal JOI (Jurnal Islamic Nursing)*. Vol.2.no.2. Tahun 2017. e-ISSN:2549-5127. P=2528-25249.
- Widyastuti, dan Widodo.(2013). *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Tenaga Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Puskesmas Wonosegoro I*. Skripsi dipublikasikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Wiyana, Muncul. (2008). *Supervisi dalam Keperawatan*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Yuliawati, A.L. (2011). *Gambaran perilaku caring perawat terhadap pasien diruang rawat inap umum rumah sakit DR. Marzoeki Mahdi Bogor*. Diunduh tanggal 08 Agustus 2019 dari: <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20311981-S43435-Gambaran%20perilaku.pdf>