

NASKAH PUBLIKASI

**HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG PERILAKU CARING PERAWAT
DENGAN MUTU PELAYANAN DI RUANG HEMODIALISA
RS BHAYANGKARA POLDA DIY**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Keperawatan**



OLEH :

Suci Vita Yulianti

KPP2001418

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN (S1) DAN NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIRA HUSADA
TAHUN 2022**



NASKAH PUBLIKASI

HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG PERILAKU CARING PERAWAT
DENGAN MUTU PELAYANAN DI RUANG HEMODIALISA
RS BHAYANGKARA POLDA DIY

Disusun Oleh:

Suci Vita Yulianti
KPP2001418

**Telah Diseminarkan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 21 Februari 2022**

Susunan Dewan Penguji

Penguji I

Antok Nurwidi A, S.Kep.,Ns.,M.Kep

Penguji II

Drs. Akhmad Toha, Apt.,Sp.FRS

Penguji III

Patria Asda, S.Kep.,Ns.,M.PH

**Naskah Publikasi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar sarjana Keperawatan**

Yogyakarta. 7.....3 - 2022

Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan (S1) dan Ners

Yuli Ernawati, S.Kep., Ns., M.Kep.





PERNYATAAN

Nama : Suci Vita Yulianti

Judul : HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN MUTU PELAYANAN DI RUANG HEMODIALISA RS BHAYANGKARA POLDA DIY

Dengan ini saya setuju naskah ringkasan penelitian yang telah disusun dipublikasikan dengan/tanpa mencantumkan nama pembimbing sebagai *co-author*.

Demikian harap maklum.

Yogyakarta, 7-3-2022

Pembimbing Utama,

Antok Nurwidi A, S.Kep.,Ns.,M.Kep

Pembimbing Pendamping,

Drs. Akhmad Toha, Apt., Sp.FRS



HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN MUTU PELAYANAN DI RUANG HEMODIALISA RS BHAYANGKARA POLDA DIY

Suci Vita Yulianti¹, Antok Nurwidi A², Akhmad Toha³

INTISARI

Latar Belakang: Perilaku Caring perawat adalah sikap peduli terhadap pasien dengan memberikan perhatian pada kebutuhan pasien. Perilaku caring perawat merupakan hal yang penting karena dapat meningkatkan derajat Kesehatan pasien secara sosial dan psikologis terjalin hubungan interpersonal antara perawat dan pasien. Seorang perawat harus memiliki pengetahuan dalam melaksanakan tindakan keperawatan serta sikap baik tentang caring. Hasil wawancara pada 5 pasien di tempat penelitian didapatkan bahwa terdapat perawat dalam menyampaikan informasi kepada pasien kurang jelas, kurang halus dan respon dalam menanggapi keluhan pasien kurang cepat.

Tujuan Penelitian: Mengetahui hubungan persepsi pasien tentang perilaku caring perawat dengan mutu pelayanan di Ruang Hemodialisa RS Bhayangkara Polda DIY.

Metode Penelitian: Metode penelitian ini yaitu deskriptif korelasi. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rutin yang menjalani Tindakan hemodialisa di RS Bhayangkara Polda DIY berjumlah 18 pasien. Teknik pengambilan sampel menggunakan *total populasi*. Analisis data menggunakan uji *pearson product moment*.

Hasil: Hasil penelitian didapatkan Sebagian besar perilaku caring perawat dalam kategori baik (83.3%) dan mutu pelayanan sebagian besar dalam kategori baik (72.2%). Hasil uji *pearson product moment* didapatkan nilai $p=0.001$ yang berarti ada hubungan yang signifikan antara perilaku caring dengan mutu pelayanan.

Kesimpulan: Ada hubungan yang signifikan antara perilaku caring dengan mutu pelayanan di Ruang Hemodialisa RS Bhayangkara Polda DIY.

Kata Kunci: Perilaku Caring, Mutu Pelayanan, Hemodialisa

¹Mahasiswa Prodi Keperawatan STIKES Wirahusada Yogyakarta

²Dosen STIKES Wirahusada Yogyakarta

³Dosen STIKES Wirahusada Yogyakarta

CORELATION BETWEEN PATIENT PERCEPTIONS ABOUT NURSE
CARING BEHAVIOR WITH QUALITY OF SERVICE IN THE
HEMODIALIZATION ROOM BHAYANGKARA POLDA DIY HOSPITAL

Suci Vita Yulianti¹, Antok Nurwidi A², Akhmad Toha³

ABSTRACT

Background: *Caring behavior of nurses is a caring attitude towards patients by paying attention to the patient's needs. Nurse caring behavior is important because it can improve the patient's health status, socially and psychologically, interpersonal relationships between nurses and patients are established. A nurse must have knowledge in carrying out nursing actions and a good attitude about caring. The results of interviews with 5 patients at the study site found that there were nurses in conveying information to patients that was less clear, less subtle and the response in responding to patient complaints was not fast.*

Research Objectives: *To determine the relationship between patient's perception of the caring behavior of nurses and the quality of service in the Hemodialysis Room at Bhayangkara Hospital Polda DIY.*

Research Methods: *This research method is descriptive correlation. The population in this study were 18 patients who underwent hemodialysis routinely at Bhayangkara Polda Yogyakarta Hospital. The sampling technique used was the total population. Data analysis using Pearson product moment test.*

Results: *The results showed that most of the nurses' caring behavior was in the good category (83.3%) and the quality of service was mostly in the good category (72.2%).test results Pearson product moment obtained p value = 0.001 which means that there is a significant relationship between caring behavior and service quality.*

Conclusion: *There is a significant relationship between caring behavior and service quality in the Hemodialysis Room at Bhayangkara Hospital Polda DIY*

Keywords: *Caring Behavior, Service Quality, Hemodialysis*

PENDAHULUAN

Perilaku Caring perawat adalah sikap peduli terhadap pasien dengan memberikan perhatian pada kebutuhan pasien. Pada saat memberikan asuhan keperawatan perilaku caring perawat sangat berpengaruh terhadap pasien yang memiliki penyakit kronis, gagal ginjal kronis merupakan salah satu penyakit kronis yang banyak diderita masyarakat¹. angka kejadian gagal ginjal di dunia secara global lebih dari 500 juta orang dan yang harus menjalani hidup bergantung pada cuci darah (hemodialisis) 1,5 juta orang. Di Indonesia terdapat 449 orang per satu juta penduduk pasien gagal ginjal yang memerlukan tindakan hemodialisis².

Perilaku Caring perawat sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan keperawatan, apalagi pelayanan terhadap pasien gagal ginjal yang menjalani tindakan hemodialisa³. Hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti terhadap 5 pasien yang menerima pelayanan hemodialisa di RS Bhayangkara Polda DIY didapatkan data 1 pasien menyampaikan bahwa 1 orang perawat dalam menyampaikan informasi kepada pasien kurang jelas, 1 orang menyampaikan ada 1 perawat yang cara penyampaian ke pasien kurang halus dan respon dalam menanggapi keluhan pasien kurang cepat, 3 pasien menyampaikan jika pelayanan perawat sudah bagus dan fasilitas di rumah sakit Bhayangkara sudah memadai, perawat sudah menunjukkan sikap tenang, sabar dan empati terhadap pasien hemodialisis, serta memberikan respon yang cepat terhadap kebutuhan pasien karena pasien gagal ginjal kronik yang menjalankan Tindakan hemodialisis adalah pasien yang sensitive.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut peneliti melakukan penelitian "Hubungan persepsi pasien tentang perilaku Caring perawat dengan mutu pelayanan di ruang Hemodialisa RS Bhayangkara Polda DIY.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif korelasi. Penelitian ini dilakukan di ruang hemodialisa RS Bhayangkara Polda DIY. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rutin yang menjalani Tindakan hemodialisa di RS Bhayangkara Polda DIY berjumlah 18 pasien. Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan *total populasi*.

Penelitian ini dilaksanakan dari bulan April 2021 sampai Februari 2022 di ruang hemodialisa RS Bhayangkara Polda DIY. Instrumen penelitian yang digunakan yaitu kuesioner tertutup. Prose pengolahan data dilakukan dengan cara penyuntingan, pengkodean dan tabulasi. Analisis data dibagi menjadi dua yaitu analisis univariat dan analisis bivariat menggunakan uji *pearson product moment*.

HASIL PENELITIAN

1. Karakteristik responden

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Ruang Hemodialisa RS Bhayangkara Polda DIY

No	Karakteristik	Kategori	F	%
1	Usia	36-45 tahun	4	22.2
		46-55 tahun	9	50.0
		56-65 tahun	5	27.8
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	13	72.2
		Perempuan	5	27.8
3	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0.0
		SD	0	0.0
		SMP	1	5.6
		SMA	13	72.2
		Perguruan Tinggi	4	22.2
4	Pekerjaan	Pensiunan	4	22.2
		Petani	2	11.1
		Ibu rumah tangga	3	16.7
		Karyawan Swasta	4	22.2
		Polri	5	27.8
5	Status Perkawinan	Menikah	18	100.0
		Tidak Menikah	0	0.0
Total			18	100.0

Sumber: Data primer terolah 2021

2. Analisis univariat

a. Perilaku caring

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Perilaku Caring Perawat di Ruang Hemodialisa RS Bhayangkara Polda DIY

Variabel	Kategori	F	%
Perilaku <i>Caring</i> Perawat	Baik	15	83.3
	Buruk	3	27.7
Total		18	100.0

Sumber: Data primer terolah 2021

b. Mutu pelayanan

Tabel 3
Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan di Ruang Hemodialisa RS Bhayangkara Polda DIY

Variabel	Kategori	F	%
Mutu Pelayanan	Baik	13	72.2
	Kurang Baik	5	27.8
Total		18	100.0

Sumber: Data primer terolah 2021

3. Analisis bivariat

Tabel 4
Hubungan Persepsi pasien tentang Perilaku *Caring* Perawat dengan Mutu Pelayanan di Ruang Hemodialisa RS Bhayangkara Polda DIY

Perilaku <i>Caring</i>	Mutu Pelayanan				Total		P Value	R
	Kurang Baik		Baik		F	%		
	f	%	F	%				
Baik	2	11.1	13	72.2	15	83.3	0.001	0.711
Buruk	3	16.7	0	0.0	3	16.7		
Total	5	27.8	13	72.2	18	100.0		

Sumber: Data Primer Terolah 2021

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa perilaku *caring* perawat baik sehingga mutu pelayanan sebagian besar dalam kategori baik sebanyak 13 responden (72.2%), tetapi masih ada perilaku *caring* perawat baik dengan mutu pelayanan kurang baik sebanyak 2 responden (11.1%).

Berdasarkan uji *pearson product moment* pada tabel 4 didapatkan nilai *p value* $0.001 < 0.05$ yang berarti bahwa ada hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* dengan mutu pelayanan di Ruang Hemodialisa RS Bhayangkara Polda DIY dan didapatkan nilai *Pearson Correlation* antara perilaku *caring* perawat dengan mutu pelayanan sebesar 0.711 yang menunjukkan bahwa terjadi hubungan positif sebesar 0.711 (korelasi kuat) yaitu berada dalam kekuatan korelasi yang sedang dengan arah korelasi yang searah. Nilai positif pada *Pearson Correlation* menunjukkan bahwa semakin baik perilaku *caring* perawat kepada pasien maka semakin baik mutu pelayanan rumah sakit.

PEMBAHASAN

Perilaku Caring Perawat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pasien tentang perilaku *caring* perawat dalam kategori baik (83.3%). Hal ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya menunjukkan sebagian besar responden mempersepsikan perilaku *caring* perawat di ruang hemodialisa dalam kategori rendah (52.9%)³. *Caring* merupakan sikap dan perilaku perawat terhadap pasien dalam melakukan asuhan keperawatan. *Caring* adalah cara memelihara suatu hubungan yang terkait dengan nilai, komitmen dan tanggung jawab diri sendiri dan orang lain⁴. Perawat yang berperilaku *caring* terhadap pasien berarti perawat tersebut sudah mampu memberikan pelayanan yang baik terhadap pasien. Adanya sikap *caring*, maka dapat memberikan pengalaman yang baik bagi pasien maupun keluarga⁵.

Berdasarkan kuisioner didapatkan data bahwa tidak semua perawat memperkenalkan diri sebelum melakukan observasi Tindakan, responden memberikan penilaian tertinggi pada kemampuan untuk menumbuhkan kepekaan terhadap diri sendiri dan orang lain pada pernyataan perawat mengetahui situasi yang tepat untuk membicarakan kondisi Kesehatan pasien dan pada pernyataan perawat mampu memberikan pemahaman kepada pasien tentang kondisi kesehatannya, responden memberikan, penilaian terendah pada perilaku *caring* perawat bersikap terbuka terhadap hal-hal yang tak terduga, pada pernyataan menganjurkan pada pasien berdoa sebelum dan sesudah melaksanakan tindakan hemodialisis. dapat disimpulkan bahwa sebagian besar perilaku yang ditunjukkan perawat sudah memperlihatkan sikap *caring* sesuai sepuluh faktor *caratif* dari Watson hal tersebut ditujukan dengan perawat memiliki nilai altruistik dan mencintai sesama, memiliki kemampuan untuk menanamkan keyakinan, harapan dan menghargai sesama, menumbuhkan kepekaan terhadap diri sendiri dan orang lain, membina hubungan saling percaya, saling membantu dan kepedulian, menerima ekspresi perasaan positif dan negative, menggunakan metode penyelesaian masalah dengan sistematis untuk pengambilan keputusan, meningkatkan proses belajar-mengajar ilmiah sesuai kebutuhan individu, menyediakan lingkungan yang aman dan melindungi, membantu pemenuhan kebutuhan manusia dan bersikap terbuka terhadap hal-hal yang tak terduga. Sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi yang positive terhadap perilaku *caring* perawat dalam memberikan pelayanan di ruang hemodialisa⁶.

Sikap *caring* perawat yang ditunjukkan kepada pasien dapat menjadikan pasien merasa nyaman dan aman karena pasien merasa dibimbing dan diberikan solusi atas masalah yang dihadapinya. kehadiran, kontak mata, bahasa tubuh, nada suara, sikap mau mendengarkan, dan memiliki sikap positif akan membentuk suasana keterbukaan dan saling mengerti, serta perlakuan yang ramah dan cekatan akan memberikan rasa aman⁷.

Peneliti berpendapat bahwa dalam memberikan asuhan keperawatan yang komprehensif perawat dituntut untuk mampu mengembangkan hubungan saling percaya dan berperilaku *caring*. Perawat yang bersifat *caring* dalam membina hubungan dengan orang lain menunjukkan sikap empati, mau mendengarkan orang lain, mudah bergaul, sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik terhadap pasien maupun keluarga pasien.

Mutu Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan sebagian besar dalam kategori baik (72.2%). Sesuai dengan hasil penelitian yang peneliti dilakukan lain menunjukkan bahwa sebagian besar mutu/kualitas pelayanan di ruang hemodialisa dalam kategori baik. Mutu adalah factor kepuasan mendasar dari pelanggan/pasien⁸. Bagi pasien, mutu yang baik biasanya dikaitkan dengan sembuhnya dari sakit atau berkurangnya rasa sakit, kecepatan pelayanan, keramahan dan tarif pelayanan yang murah. Sebaliknya pasien akan menganggap pelayanan Kesehatan buruk apabila menurut pasien sakitnya tidak sembuh-sembuh, antrian yang lama, petugas Kesehatan tidak ramah meskipun professional⁹.

Berdasarkan hasil kuisioner mutu pelayanan didapatkan data bahwa penilaian responden terhadap mutu pelayanan , menilai keandalan (*reliability*) , jaminan (*assurance*) dan ketanggapan memiliki penilaian yang tinggi yaitu pada pernyataan perawat memberikan pelayanan keperawatan dengan cepat dan tepat, kemudian pada pernyataan perawat mampu menggunakan peralatan kedokteran /keperawatan dengan baik dan pada pernyataan perawat telah melakukan tindakan keperawatan dengan teratur dan tepat waktu setiap hari(seperti memeriksa tekanan darah, suhu memberikan obat dan lainnya) .

Penilaian responden yang kurang pada lingkungan fisik (*tangible*), karena pada pernyataan perawat memastikan bahwa penunggu pasien hanya 1 orang responden memberikan nilai yang kurang., . Peningkatan mutu pelayanan keperawatan adalah derajat yang memberikan pelayanan secara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien yang diberikan oleh perawat. Pelayanan berkualitas yang memberikan suatu jasa pelayanan keperawatan yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan pasien dan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan. Mutu pelayanan keperawatan diukur dengan lima aspek yaitu *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, *empathy* dan *tangible*¹⁰.

Reliability (Keandalan) merupakan kemampuan pihak rumah sakit untuk mewujudkan kemampuan melaksanakan pelayanan keperawatan dengan terpercaya dan akurat. *Assurance* (jaminan) merupakan bentuk pelayanan yang diberikan staf rumah sakit yang dapat menimbulkan kepercayaan dari pasien terhadap rumah sakit. Pasien memberikan penilaian sesuai dengan apa yang

diterima oleh pasien dalam hal pengetahuan, kemampuan, dan ketepatan dalam menangani masalah kesehatan pasien dalam menumbuhkan kepercayaan atas pelayanan keperawatan yang pasien terima¹¹.

Responsiveness (Ketanggapan) merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit yang meliputi kemampuan perawat menanggapi dan melakukan sesuatu yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pasien. *Empathy* (empati) merupakan ketersediaan rumah sakit untuk peduli, memberikan perhatian pribadi dan kenyamanan kepada pasien sehingga pasien bisa merasakan kenyamanan selama menerima perawatan di rumah sakit. *Tangible* (Lingkungan fisik) merupakan gambaran tampilan fisik pelayanan keperawatan yang diberikan pihak rumah sakit meliputi penampilan fisik seperti bangunan fisik, kelengkapan fasilitas, kebersihan ruangan dan penampilan fisik pegawai rumah sakit yang dapat di lihat dan dirasakan langsung oleh pasien¹¹.

Peneliti berpendapat bahwa tindakan keperawatan yang di terima oleh pasien akan memunculkan suatu pengalaman bagi pasien. Pengalaman saat menerima tindakan keperawatan merupakan salah satu faktor terwujudnya persepsi pasien tentang pelayanan keperawatan tersebut. Kualitas atau mutu pelayanan keperawatan yang dimiliki sebuah rumah sakit mempengaruhi pasien menggunakan sebuah jasa pelayanan keperawatan di rumah sakit.

KESIMPULAN

1. Karakteristik responden berdasarkan usia Sebagian besar responden berusia 46-55 tahun (50.0%). Jenis kelamin responden paling banyak berjenis kelamin laki-laki (72.2%). Pendidikan responden paling banyak berpendidikan SMA (72.2%), pekerjaan sebagian besar responden merupakan Anggota polri (38.9%) dan status perkawinan semua responden berstatus menikah (100.0%).
2. Persepsi Pasien tentang Perilaku *caring* perawat di ruang Hemodialisa RS Bhayangkara Polda DIY menunjukkan bahwa perawat memiliki perilaku *caring* baik (83.3%)
3. Mutu pelayanan di ruang Hemodialisa RS Bhayangkara Polda DIY Sebagian besar dalam kategori baik (72.2%).
4. Ada hubungan yang signifikan antara Persepsi Pasien tentang Perilaku *caring* perawat dengan mutu pelayanan di Ruang Hemodialisa RS Bhayangkara Polda DIY

SARAN

1. Bagi Perawat di ruang Hemodialisa RS Bhayangkara Polda DIY Disarankan untuk mempertahankan perilaku dan meningkatkan perilaku *caring* perawat dengan cara mendengarkan keluhan keluarga pasien, hadir ditengah-tengah keluarga, membantu dalam pemecahan masalah yang dihadapi keluarga memberikan pemahaman tentang kondisi pasien,

berkomunikasi dengan baik. Sesuai kuisisioner penelitian disarankan agar perawat di ruang hemodialisa selalu memperkenalkan diri sebelum melaksanakan observasi tindakan, hemodialisis, menganjurkan pasien untuk berdoa sebelum dan sesudah melaksanakan tindakan hemodialisis, serta memastikan bahwa penunggu pasien hanya 1 orang. sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan di ruang Hemodialisa RS Bhayangkara Polda DIY.

2. Bagi STIKES Wira Husada Yogyakarta
Disarankan skripsi ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa STIKES Wira Husada Yogyakarta untuk menerapkan sikap *caring* terhadap pasien maupun keluarga pasien.
3. Bagi peneliti lain
Disarankan untuk meneliti hubungan persepsi pasien tentang perilaku *caring* perawat dengan mutu pelayanan menggunakan metode penelitian kualitatif dan yang dinilai lebih lengkap lagi bukan hanya menilai perilaku *caring* perawat berdasarkan persepsi pasien

RUJUKAN

1. Yagina (2014). *Buku Ajar Keperawatan Medikal-Bedah*. Jakarta: Yayasan Ginjal Diatrash Indonesia
2. Indonesia Renal Registry. (2018). *Report of Indonesian Renal Registry 9 th Edition*. Jakarta: perhimpunan Nefrologi Indonesia (Pernefri)
3. Wulandari, R. D., Ridho, I. A., Supriyanto, S., Qomarrudin, M. B., Damayanti, N. A., Laksono, A. D., & Rassa, A. N. F. (2019). Pengaruh Pelaksanaan Akreditasi Puskesmas terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 15(3), 228-236
4. Alligood dan Tomey. (2015). *Nursing Theorist and Their Work*. St Louis: The CV Mosby Company
5. Aditya, G.M. (2015). *Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kecemasan Pasien Penyakit Jantung Koroner di RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta 2015*. Skripsi. Yogyakarta: STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta
6. Agung Setiawan & Dicky (2017), Persepsi Pasien Hemodialisis tentang perilaku *caring* perawat dalam pelayanan keperawatan di ruang Hemodialisis RSUD Dr.Hardjono Ponorogo
7. Potter & Perry. (2014). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
8. Sinurat, J & Zukarnain, A.K. (2015). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan di Bangsal Hemodialisis RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. *Majalah Farmaseutik*, Vol.10, No. 1
9. Wijono, D. (2014). *Manajemen Mutu Pelajaran Kesehatan; Teori, Strategi dan, Aplikasi*. Surabaya; Airlangga University Press,

10. Kusmiran. (2019). *Soft skills caring dalam pelayanan keperawatan*, Edisi 2. Jakarta
11. Butar-butur, J., & Simamora, R. H. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*, 6(1), 51–64.