

HUBUNGAN CARING PERAWATA DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG INSTALASI GAWAT DARURAT DI RS PEKANBARU

Riamah^{1*}, Lita Nafratilova², Novi Eka Putra³

STIKes Tengku Maharatu

*e-mail: riariamah@yahoo.com

ABSTRAK

Caring merupakan bentuk kepedulian perawat terhadap klien sebagai bentuk perhatian, penghargaan dan mampu memenuhi kebutuhannya. Puas atau tidaknya pasien terhadap pelayanan kesehatan merupakan indikator dan salah satu faktor penentu baik buruknya kualitas pelayanan keperawatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk hubungan *caring* perawat dengan kepuasan pasien dalam memberikan asuhan keperawatan di IGD RS Awal Bros Panam. Jenis penelitian kuantitatif deskriptif dengan desain penelitian *Cross sectional* dilakukan di IGD RS Awal Bros Panam. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 92 responden, menggunakan teknik *non probability* yaitu *Accidental Sampling*. Analisis yang digunakan adalah distribusi frekuensi dan kai kuadrat untuk menganalisis hubungan antar variabel. Hasil penelitian ini menyimpulkan ada hubungan *Caring* Perawat (p value 0,001; $\alpha=0.05$) terhadap kepuasan pasien dalam memberikan asuhan keperawatan di IGD RS Awal Bros, responden yang menganggap *caring* perawat tidak baik berpeluang 5,4 kali tidak puas terhadap *caring* perawat dibandingkan dengan mereka yang menganggap *caring* perawat baik. Disarankan untuk melakukan upaya peningkatan kemampuan perawat dalam melayani pasien khusus yang berhubungan dengan cara mengatasi keberatan pasien terhadap tindakan yang diberikan sehingga tercipta suasana hangat dan terbuka, yang berpengaruh kepada mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

Kata Kunci : *Caring Perawat, Kepuasan Pasien*

ABSTRACT

Caring is a form of nurse's concern for clients as a form of attention, appreciation and able to meet their needs. Satisfied or not patients to the health service is an indicator and one of the determining factors of the poor quality of nursing services. The purpose of this study was to Relationship Caring Nurses To Patient Satisfaction In Providing Nursing Care At IGD Rs Awal Bros Panam. This type of descriptive quantitative research with Cross sectional research design was conducted in IGD RS Awal Bros Panam. The number of samples in this study was 92 respondents, using a non probability technique called Accidental Sampling. The analysis used is the distribution of frequencies and chi square to analyze the relationships between variables. The results of this study concluded that there is a relationship between Caring Nurses (p value 0.001; $\alpha=0.05$) to patient satisfaction in providing nursing care at IGD RS Awal Bros, respondents who considered caring nurses un good were 5.4 times more likely to be dissatisfied with caring nurses compared to those who considered caring nurses good. It is recommended to make efforts to improve the ability of nurses in serving specialized patients related to how to overcome the patient's objections to the actions given so as to create a warm and open atmosphere, which affects the quality of service and patient satisfaction.

Keywords: *Caring Nurses, Patient Satisfaction*

PENDAHULUAN

Perilaku *Caring* merupakan kunci sukses bagi perawat dalam menjalankan profesinya yaitu apabila mempunyai ilmu untuk mensintesa semua kejadian yang berhubungan dengan klien, mampu menganalisa, menginterpretasikan, mempunyai kata hati, dan mengerti apa yang terjadi terhadap masalah yang dihadapi klien. *Caring* pertama kali dikemukakan oleh Jean Watson. *Caring* adalah tindakan yang digunakan perawat untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada pasiennya. *Caring* merupakan suatu sikap peduli, hormat dan menghargai orang lain. *Caring* merupakan bentuk kepedulian perawat terhadap klien sebagai bentuk perhatian, penghargaan dan mampu memenuhi kebutuhannya. Perilaku *caring* adalah esensi dari keperawatan yang membedakan perawat dengan profesi lain dan mendominasi serta mempersatukan tindakan-tindakan keperawatan (Watson, 2009 dalam Kusmiran 2015).

Bedasarkan penelitian yang dilakukan Mailani (2017), dengan judul “hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di ruang rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang.” Data dianalisis secara distribusi frekuensi dan menggunakan uji *chi-square* dengan tingkat kemaknaan 95%. Hasil penelitian yang dilakukan Listianingsi & Wijaya (2018).

Dengan judul “hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien *false emergency* di unit gawat darurat rumah sakit caha kawaluyan dengan hasil Uji *chi-square* menunjukkan ada hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien *false emergency*, (p value = 0,019) dan Morika (2017) tentang hubungan sikap *caring* perawat dengan tingkat kepuasan klien di ruang rawat inap interne lubuk basung dengan metode penelitian *deskriptif analitik* dengan pendekatan *cross sectional* Hasil analisa univariat diketahui 56,8 % responden menyatakan sikap *caring* perawat pada kategori positif dan 52,3 % menyatakan puas dengan pelayanan keperawatan. Hasil analisa bivariat ada hubungan sikap *caring* perawat dengan tingkat kepuasan klien di Ruang Rawat Inap Interne RSUD Lubuk Basung tahun 2017 (p = 0,037). Saran kepada perawat di instalansi gawat darurat untuk mengikuti pelatihan dan seminar tentang *caring* secara berkala.

Perilaku *caring* di Indonesia menjadi salah satu penilaian bagi para pengguna pelayanan kesehatan. Hasil survey kepuasan pasien yang dilakukan oleh departemen kesehatan republik Indonesia (2008) pada beberapa rumah sakit di Jakarta menunjukkan bahwa 14% pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, disebabkan karena perilaku *caring* kurang baik. Hasil survey *Citizen Report*

Card (CRC) oleh *Indonesia Corruption Watch (ICW)* 2010 di lima kota besar di Indonesia dengan sampel pasien rawat inap sebanyak 738 pasien di 23 rumah sakit ditemukan 9 point permasalahan, salah satunya adalah sebanyak 65,4% pasien mengeluh terhadap sikap perawat yang kurang ramah, kurang simpatik dan jarang tersenyum (Wahyuni 2017)

Provinsi Riau khususnya di Kota Pekanbaru memiliki beberapa rumah sakit negeri maupun swasta. Salah satu Rumah Sakit swasta yang telah lulus akreditasi paripurna KARS dan memiliki fasilitas yang lengkap dalam memberikan pelayanan pada pasien adalah Rumah Sakit Awal Bros Panam. Berdasarkan survey awal yang dilakukan peneliti, didapatkan data jumlah pasien yang masuk Instalasi Gawat Darurat RS Awal Bros Panam selama bulan Januari 2017 – Januari 2018 adalah 18.330 Pasien. Rata-rata jumlah pasien setiap hari yang masuk mencapai 47 pasien (Rekam Medis RS Awal Bros panam 2018).

Manajemen keperawatan RS Awal Bros Panam berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan demi mewujudkan visi menjadikan rumah sakit terpercaya dan bermutu yang mengutamakan keselamatan pasien, yang di dukung oleh misi salah satunya memberikan pelayanan kesehatan yang cepat, tepat, ramah dan berkualitas didukung oleh tenaga yang

profesional sehingga kepuasan pasien penentu tercapainya visi dari RS Awal Bros Panam. Diharapkan dengan *Caring* yang baik terhadap pasien memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pasien dalam menerima layanan keperawatan. Survey awal yang didapatkan peneliti data dari bulan Maret-juni 2020 tingkat kepuasan pasien di IGD RS Awal Bros panam memiliki Rata-rata 65,75% menyatakan puas. Rumah Sakit Awal Bros Panam selalu berupaya untuk meningkatkan fasilitas kesehatan dan mutu pelayanan, salah satu bentuknya adalah dengan meningkatkan kemampuan *Caring*. Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Hubungan *Caring* Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Instalansi Gawat Darurat Rumah Sakit Awal Bros Panam” (RS. Awal Bros Panam, 2020).

METODOLOGI

Desain dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian Deskriptif korelasi. Metode ini menggunakan data penelitian berupa angka dan analisis menggunakan statistik. Desain penelitian menggunakan pendekatan “*cross sectional*”. Penelitian ini mengidentifikasi hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat yang diukur pada waktu yang sama dan hanya dilakukan satu kali pengukuran tanpa dilakukan follow up. Pada penelitian ini

peneliti ingin mengetahui apakah ada hubungan sikap *caring* perawat terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini dilakukan di IGD RS Awal Bros (RSAB) Panam. RSAB Panam merupakan Rumah Sakit pusat rujukan terbesar kedua setelah RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau pada bulan November 2020 sampai dengan bulan Desember 2020. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang masuk IGD. Data yang didapat pada 3 bulan terakhir dari bulan Mei 2020 sampai dengan Juli 2020 di IGD Rumah Sakit Awal Bros Panam pasien ESI 3,4 dan 5 yang masuk berkisar (Mei : 1.034, Juni : 1216 dan Juli 1.130 pasien) dengan besar sampel 92 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling*. Kriteria inklusi penelitian ini ada Pasien dengan kriteria esi 3,4 dan 5 dan bersedia menjadi responden. Sedangkan kriteria eklusi subjek penelitian tidak dapat mewakili sampel karena tidak memenuhi syarat sebagai sampel penelitian. Pengumpulan data

penelitian menggunakan kuesioner yang bersisikan pertanyaan terstruktur. Hasil uji validitas yang dilakukan marwiyah di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Pekanbaru dengan menggunakan 20 responden yaitu dengan taraf signifikan atau $p=5\%$. 20 pertanyaan perilaku *caring* diperoleh nilai *corrected item-total correlation* > table r (untuk $n = 20$ tabel $r = 0,4438$) dengan demikian semua pertanyaan dinyatakan valid. Hasil *cronbach's alpha* masing-masing variabel yaitu motivasi kerja (0,935) dan perilaku *caring* (0,963). Kedua nilai *cronbach's alpha variable* tersebut berada di atas *r hitubg (cronbach's alpha if item deleted)*, sehingga variabel perilaku *caring* dengan kepuasan pasien dinyatakan reliabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

a. *Caring* Perawat dalam Memberikan Asuhan Keperawatan

Tabel 1. Distribusi Frekuensi *Caring* Perawat dalam Memberikan Asuhan Keperawatan di IGD Rumah Sakit Awal Bros Panam

<i>Caring</i> Perawatan	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	55	59.8
Tidak Baik	37	40.2
Total	92	100,0

Sumber : Data primer, 2020

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui mayoritas responden sebanyak 55 orang (59,8%) menganggap baik *caring* perawat

dalam memberikan asuhan keperawatan, sedangkan 37 orang (40,2%) menganggap

tidak baik *caring* perawat dalam memberikan asuhan keperawatan .

b. Kepuasan pasien terhadap perawat dalam memberikan Asuhan Keperawatan

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien dalam pemberian Asuhan Keperawatan di IGD Rumah Sakit Awal Bros Panam

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	64	69.6
Tidak Puas	28	30.4
Total	92	100,0

Sumber : Data primer, 2020

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui mayoritas responden sebanyak 64 orang (69,6%) puas dengan *caring* perawat dalam memberikan asuhan keperawatan, sedangkan 28 orang (30,4%) tidak puas dengan *caring* perawat dalam memberikan asuhan keperawatan

Analisis Bivariat

a. Hubungan *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan Di IGD RS Awal Bros Panam

Berdasarkan pengolahan data, diperoleh hasil perhitungan yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3. Hubungan *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan Di IGD RS Awal Bros Panam

<i>Caring</i> Perawat	Kepuasan Pasien				total	P value	POR 95% CI
	Puas		Tdk Puas				
	f	(%)	f	(%)			
Baik	46	83,6	9	16,4	55	100	5,395
Tidak Baik	18	48,6	19	51,4	37	100	0,001 (2,061-
Total	64	69,6	28	30,4	61	100	14,122)

Sumber : Data primer, 2020

Berdasarkan tabel 4.6 diatas diketahui pasien yang menganggap *caring* perawat baik cenderung puas dengan dengan pelayanan perawat. Dari 55 responden yang menganggap *caring* perawat baik terdapat 46 orang (83,6%) puas dengan pelayanan

perawat sedangkan dari 37 responden yang menganggap *caring* perawat tidak baik 18 orang (48,6%) tidak puas dengan pelayanan perawat.

Hasil uji statistik diperoleh P value = 0,001 < α (0,05) yang berarti ho ditolak,

artinya bahwa ada hubungan yang signifikan antara *caring* perawat terhadap kepuasan pasien di ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Awal Bros Panam

Analisis keeratan hubungan dua variabel didapatkan nilai *Prevalensi Odds Ratio* (POR) = 5,395 (CI 95%; 2,061-14,122) artinya responden yang menganggap *caring* perawat tidak baik berpeluang 5,4 kali tidak puas terhadap *caring* perawat dibandingkan dengan mereka yang menganggap *caring* perawat baik..

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. *Caring* Perawat Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa mayoritas responden sebanyak 64 orang (69,6%) puas dengan *caring* perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Hasil analisis jawaban yang diberikan terhadap *caring* perawat didapatkan nilai skor terendah pada jawaban penghargaan perawat dan keterbukaan dan kehangatan dengan nilai rata-rata skor 2,8 dan 2,7. Artinya pasien belum setuju dengan pernyataan bahwa perawat selalu menghargai, hangat dan terbuka dengan pasien. Dapat disimpulkan bahwa masih ada *caring* perawat dalam memberikan asuhan keperawatan tidak sesuai dengan standard yang telah ditetapkan.

Analisis ini sesuai dengan teori yang mengatakan bahwa *caring* merupakan praktik keperawatan dimana perawat membantu klien pulih dari sakitnya. Kehadiran, kontak mata, bahasa tubuh, nada suara, sikap mau mendengarkan serta memiliki sikap positif dan bersemangat yang dilakukan perawat kepada klien akan membentuk suasana keterbukaan dan saling mengerti, serta perlakuan yang ramah dan cekatan ketika melaksanakan prosedur keperawatan akan memberikan rasa aman pada klien (Potter., 2009). Teori lain mengatakan bahwa perawatan yang efektif hanya mungkin dilakukan oleh seorang perawat yang menaruh minat terhadap orang lain, tanpa menghiraukan umur, jenis kelamin, latar belakang dan status sosial ekonomi (Singgih dkk.,2012).

Asumsi peneliti, Pemberian pelayanan keperawatan yang didasari oleh perilaku *caring* perawat mampu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Penerapan *caring* yang diintegrasikan dengan pengetahuan mengenai perilaku manusia akan dapat meningkatkan kesehatan individu dan memfasilitasi pemberian pelayanan kepada pasien

2. Kepuasan Pasien dalam pemberian asuhan keperawatan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa mayoritas responden

sebanyak 64 orang (69,6%) puas dengan caring perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Hasil analisis skor jawaban kepuasan pasien terhadap *caring* perawat didapatkan skor terendah berada pada jawaban tentang tindakan yang diberikan perawat dengan skor rata-rata 2,4 dan skor jawaban tentang pernyataan bahwa perawat mampu menangani masalah perawatan secara tepat dan professional dengan skor rata-rata 2,6. Ini menunjukkan bahwa pasien tidak setuju dengan pernyataan bahwa tindakan yang diberikan secara tepat dan professional, artinya perlu dilakukan upaya meningkatkan kemampuan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan sesuai dengan standard mutu yang ada.

Analisis dimensi kepuasan yang meliputi dimensi fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati didapatkan rata-rata skor jawaban berada pada angka 3,02 – 3,45. Skor rata-rata terendah pada dimensi Ini menunjukan bahwa pada umumnya pasien setuju dengan pernyataan yang diberikan tentang pelayanan yang diberikan. Skor terendah terdapat pada dimensi keandalan dengan nilai 3.02.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, P. & Keller, 2007). Menurut

Tjiptono (2007) kepuasan pelanggan merupakan respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan.

Asumsi peneliti, kepuasan pasien sangat tergantung kepada persepsi dan harapan yang diinginkan. Apabila harapan tidak sesuai dengan kenyataan maka muncul ketidakpuasan. Semakin dekat antara harapan dengan realisasi maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

3. Hubungan caring perawat dengan kepuasan pasien di ruang instalansi gawat darurat Rumah Sakit Awal Bros Panam

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebahagian besar pasien sebanyak puas dengan pelayanan. Pasien yang menganggap *caring* perawat baik cenderung puas dengan dengan pelayanan perawat. Dari 55 responden yang menganggap *caring* perawat baik terdapat 46 orang (83,6%) puas dengan pelayanan perawat. Ada hubungan yang signifikan antara caring perawat terhadap kepuasan pasien di ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Awal Bros Panam $P \text{ value} = 0,001 < \alpha (0,05)$. Analisis keeratan hubungan dua variabel didapatkan nilai Prevalensi

Odds Ratio (POR) = 5,395 (CI 95%; 2,061-14,122) artinya responden yang menganggap caring perawat tidak baik berpeluang 5,4 kali tidak puas terhadap caring perawat dibandingkan dengan mereka yang menganggap caring perawat baik..

Penelitian ini didukung oleh penelitian Wirajaya (2020) menjelaskan bahwa terdapat hubungan yang sangat significant antara Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien value < 0,001, $r = 0,967$. Penelitian ini juga sejalan dengan Agustina (2018) mengatakan terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di RSUD A. W. Sjahranie Samarinda. Dari hasil analisis didapatkan juga nilai OR sebesar 7,609 yang artinya perawat yang berperilaku caring akan menimbulkan kepuasan pasien 7,609 kali lebih besar dibandingkan dengan perawat yang berperilaku kurang *caring*.

Kepuasan pasien merupakan faktor yang sangat penting untuk mengevaluasi mutu pelayanan keperawatan yang dilakukan oleh perawat di rumah sakit dan perilaku *caring* perawat adalah salah satu aspek yang berhubungan dengan pelayanan keperawatan, karena caring mencakup hubungan antar manusia dan berpengaruh terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat dinilai dari beberapa dimensi yang meliputi: tangibles,

reliability, responsiveness, assurance dan empathy (Kotler, 2003). Hal ini didukung oleh penelitian Shirley dkk., (2012) tentang tingkat kepuasan pasien dibangsal orthopedi dengan kepedulian perawat di Rumah Sakit Universitas Sains Malaysia, didapatkan bahwa 82,7% merasa puas dengan pelayanan perawat seperti menghargai pasien,

Asumsi peneliti, perilaku caring berhubungan dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Awal Bros Panam. Kemampuan perawat memberi pelayanan yang bermutu akan memberikan kepuasan kepada pasien. Perilaku *caring* terhadap pasien merupakan esensi keperawatan yang dapat memberi kontribusi positif terhadap kepuasan pasien dalam menerima layanan keperawatan. Semakin baik perilaku *caring* perawat maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Pasien yang puas akan termotivasi untuk datang kembali dan cenderung mengajak temanya untuk berobat di tempat itu

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI KEBIJAKAN

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang Hubungan Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan Di IGD RS Awal Bros Panam, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Caring perawat dalam memberikan asuhan keperawatan baik sebanyak 55 orang (59,8%) .
2. Kepuasan pasien dalam pemberian asuhan keperawatan sebanyak 64 orang (69,6%) puas
3. Ada hubungan *caring* perawat dengan kepuasan pasien dalam memberikan asuhan keperawatan di IGD RS Awal Bros Panam p *value* 0,001, (POR) = 5,395 (CI 95%; 2,061-14,122) artinya responden yang menganggap *caring* perawat tidak baik berpeluang 5,4 kali tidak puas terhadap *caring* perawat dibandingkan dengan mereka yang menganggap *caring* perawat baik.

REKOMENDASI KEBIJAKAN

Diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan dalam metodologi penelitian dan menambah khazanah ilmu tentang hubungan *caring* perawat terhadap kepuasan pasien. Perlu dilakukan upaya peningkatan kemampuan perawat dalam melayani pasien khusus yang berhubungan dengan cara mengatasi keberatan pasien terhadap tindakan yang diberikan sehingga tercipta suasana hangat dan terbuka, yang berpengaruh kepada mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Agustina. A. (2018). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan

Pasien Rawat Inap Kelas Iiidi Rsud A. W. Sjahranie Samarinda. *Prodi Sarjana Terapan Keperawatan, Poltekkes Kaltim*

Mailani .F. (2017). Hubungan Prilaku Caring Perawat dengan tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Rasidin Padang. *STIKes YPAK Padang*.

Honesty .M. (2017). *Hubungan Sikap Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Kliendi Ruang Rawat Inap Interne RSUD Lubuk Basung*. Jurnal Medika Saintika Vol 8 (2) Jurnal Medika Saintika <http://syedzasaintika.ac.id/jurnalring>.

Listia. N. & Wijaya. 2018. *Hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien false emergency di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Cahya Kawaluyan*.

Shirley Teng KY & Norazliah, (2012) *Surgical Patients, Satisfaction of Nursing Care at the Orthopedic Wards in hospital Universiti Sains Malaysia, Health and the Enviroment Journal*, 2012, vol. 3 No. 1

Kotler, Philip & Keller, (2007), *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas*, PT. Indeks, Jakarta

- Kotler & Philip. (2003). Manajemen Pemasaran. Edisi kesebelas, *Jakarta: Indeks kelompok Gramedia*
- Potter & Perry. (2009). Fundamental Keperawatan. Edisi 7. Jakarta : Salemba Medika
- Singgih, G. (2012). Konseling dan Psikoterapi(1st ed.). *jakarta: jakarta libri*
- Tjiptono & Fandy. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. *Andi Offset, Yogyakarta*
- Watson, J. 2007. Theory of human Caring. <http://watsoncaringscience.org>
- Wirajaya. (2020). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Asing Yang Menjalani Rawat Inap. *Politeknik Kesehatan Medan*