

**FAKTOR YANG BERHUBUNGAN ANTARA PERSEPSI PASIEN DENGAN PERILAKU
CARING DALAM PELAYANAN PERAWAT DI RUMAH SAKIT HAJI
KOTA MAKASSAR TAHUN 2019**

*Factor Related to Patient Perception with Caring Behavior in Nurse Services at Haji Hospital
Makassar City 2019*

Hanafi Kadir, Rahma Sri Susanti, Suriati Suriati
Universitas Indonesia Timur
hanafi.kadir60@gmail.com

ABSTRAK

Perilaku *caring* dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di rumah sakit, dan menjadi penentu citra institusi pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pendidikan, Lama perawatan, Tingkat ketergantungan Responden, keadaan ekonomi antara Persepsi Pasien dengan Perilaku *Caring* Dalam Pelayanan Perawat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian survei analitik, dengan menggunakan pendekatan *Cross Sectional Study*. Sampel yang diambil sebanyak 88 responden melalui *Purposive Sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi. Data dianalisis dengan program SPSS dengan uji statistik uji *Chi-Square* untuk analisis Bivariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendidikan (nilai X^2 hitung (9,852) atau nilai P (0,003) $< \alpha$ (0,05), Lama perawatan (nilai X^2 hitung (7,481) atau nilai P (0,009) $< \alpha$ (0,05), Tingkat ketergantungan Responden (nilai X^2 hitung (6,168) atau nilai P (0,01) $< \alpha$ (0,05), keadaan ekonomi nilai X^2 hitung (8,369) atau nilai P (0,004) $< \alpha$ (0,05), ini berarti berhubungan antara persepsi pasien dengan perilaku *caring*. Kesimpulan : Ada hubungan pendidikan, Lama perawatan, Tingkat ketergantungan pasien, dan Keadaan ekonomi antara Persepsi Pasien dengan Perilaku *Caring* Dalam Pelayanan Perawat

Kata Kunci : Persepsi Pasien, Perilaku Caring, pendidikan

ABSTRACT

Caring behavior can affect the quality of health services and patient satisfaction in hospital, and be a determinant of the image of health care institution. This study aims to determine the relationship of education, length of treatment, level of dependence of respondents, economic condition between perception of patient with caring behavior in nursing service. This study uses analytical survey research methods, using the Cross Sectional approach. Samples that taken were 88 respondents through Purposive Random Sampling. Data collection is done through observations, interviews, documentation. Data were analyzed with the SPSS program by testing the statistical Chi-Square test for Bivariate analysis. The results showed that education (calculated X^2 (9,852) or P value (0,003) $< \alpha$ (0,05), length of treatment (value of X^2 (7,481) or P value (0,009) $< \alpha$ (0,05), Level of dependence of Respondents (value of X^2 (6,168) or value of P (0,01) $< \alpha$ (0,05), the economic condition of X^2 value (8.336) or P value (0.004) $< \alpha$ (0,05), means that there is a relationship between the patient's perception and caring behavior. Conclusion: There is a relationship of education, length of treatment, level of dependence of patients, and economic conditions between perceptions of patients with caring patterns in nursing service.

Keywords: Patient Perception, Caring Behavior, Education

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan oleh rumah sakit di Indonesia dalam era globalisasi ini akan menjadi persaingan antara rumah sakit pemerintah maupun swasta. Mutu pelayanan keperawatan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, bahkan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat. Hal ini terjadi karena keperawatan merupakan kelompok profesi dengan jumlah terbanyak, paling depan dan terdekat dengan penderitaan orang lain, kesakitan, kesengsaraan yang dialami masyarakat. Salah satu indikator dari mutu pelayanan keperawatan itu adalah apakah pelayanan keperawatan yang diberikan itu memuaskan pasien atau tidak (Agusriansa, 2015).

Perawat memiliki peran yang sangat penting dalam mencapai kualitas pelayanan kesehatan terhadap pasien karena perawat merupakan ujung tombak dalam pemberian pelayanan kesehatannya. Perawat berkewajiban dalam pemberian asuhan keperawatan, untuk memberikan asuhan keperawatan ada beberapa metode yang digunakan. Metode keperawatan merupakan suatu system yang diterapkan dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien untuk meningkatkan derajat kesehatan dan tingkat kepuasan pasien. Metode keperawatan yang biasa digunakan di Indonesia adalah metode primer, metode kasus, metode tim dan metode fungsional (Sumijatun, 2015).

Perilaku *caring* sangat penting karena akan memberikan kepuasan pada klien sehingga diharapkan setiap perawat memahami konsep *caring* dan mengaplikasikan dalam pemberian asuhan keperawatan. Perilaku *caring* juga dikatakan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di rumah sakit, dan menjadi penentu citra institusi pelayanan kesehatan (Saputri, 2015). Pandangan atau persepsi seseorang mengenai suatu pelayanan kesehatan terbentuk setelah adanya pengamatan apakah berupa pengalaman langsung menjadi pasien atau melalui informasi yang di peroleh melalui media massa maupun orang yang pernah menjadi pasien atau keluarga pasien di sarana pelayanan kesehatan tersebut. Persepsi yang terbentuk akan diikuti dengan pembentukan sikap, selanjutnya sikap akan di ikuti oleh tindakan terhadap pelayanan kesehatan bila memerlukannya. (Notoatmodjo, 2014).

Tuntutan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas bukan hanya berkaitan dengan kesembuhan dari penyakit, tetapi juga menyangkut persepsi pasien terhadap kualitas keseluruhan proses pelayanan yang termasuk kedalamnya ketersediaan sarana dan prasarana rumah sakit guna memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan demikian keberhasilan suatu rumah sakit tidak hanya ditentukan oleh kemampuan medis tetapi juga ditentukan oleh fasilitas pelayanan (Ramli, 2013). Penelitian Suryawati yang dikutip dari Wulandari (2016) mengenai kepuasan pasien terhadap loyalitas perawat di Rumah Sakit Umum Jawa Tengah menyimpulkan bahwa prioritas pasien puas dengan pelayanan yg telah diterima dari rumah sakit dengan presentase terendah pada kondisi fisik ruang perawatan pasien 68,62% dan tertinggi pada pelayanan dokter 76,24% tanpa mengesalkan perhatian pada pelayanan yang lain, kondisi kebersihan, keindahan, dan kenyamanan ruang perawatan pasien terdapat 24,73% responden menyatakan kurang atau tidak memuaskan, maka berurutan yang paling bermasalah yaitu kondisi fisik ruang perawatan, sarana medis dan obat-obatan, pelayanan makan pasien, pelayanan administrasi dan keuangan, pelayanan masuk rumah sakit, pelayanan perawat dan dokter.

Instalasi rawat inap interna merupakan salah satu instalasi rawat inap dari Rumah Sakit Haji Kota Makassar, dimana terdapat pasien-pasien yang dirawat selama beberapa hari karena menderita suatu penyakit tertentu. Selama beberapa hari masa perawatan tersebut tentunya sikap *caring* perawat sangat diharapkan oleh pasien dan keluarganya sehingga terjalin

hubungan saling percaya dan komunikasi yang baik antara kedua belah pihak maka dari itu timbullah kepatuhan dan peran serta dalam pelayanan keperawatan yang diberikan

Berdasarkan data jumlah pasien rawat inap di Rumah Sakit Haji Kota Makassar tahun 2019 pada bulan Januari sebanyak 121 pasien, Februari sebanyak 131 Pasien Maret sebanyak 148 pasien dan sementara yang di masih dalam perawatan sebanyak 88 pasien dengan jumlah perawat sebanyak 17 orang .Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumus masalah dalam penelitian ini adalah Apakah ada hubungan pendidikan, Lama perawatan, Tingkat ketergantungan pasien, keadaan ekonomi antara Persepsi Pasien dengan Perilaku *Caring* Dalam Pelayanan Perawat di Rumah Sakit Haji Kota Makassar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang berhubungan antara persepsi pasien dengan perilaku *caring* dalam pelayanan perawat di Rumah Sakit Haji Kota Makassar

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian survei analitik, dengan menggunakan pendekatan *Cross Sectional*, yaitu penelitian yang dilakukan untuk melihat hubungan antara variabel independen (Pendidikan, Lama perawatan, Tingkat ketergantungan pasien dan keadaan ekonomi) variabel dependen (persepsi pasien dengan perilaku *caring* Perilaku *Caring*) di Wilayah Kerja Di RS Haji Kota Makassar dimana pengukuran terhadap variabel independen maupun variabel dependen dilakukan pada satu waktu (Notoatmodjo, 2008).

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien di instalasi rawat inap interna Rumah Sakit Haji Kota Makassar selama bulan Mei tahun 2019. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 88 sampel dengan tehnik penarikan sampel menggunakan metode *Purposive Sampling*

Data primer diperoleh dari hasil kuesioner, wawancara dengan pasien, sedangkan data sekunder diperoleh dari observasi di Pencatatan dan pelaporan pasien di Rumah Sakit Haji Kota Makassar kemudian dilakukan analisis univariat untuk mengetahui karakteristik responden dan analisis bivariat untuk mengetahui hubungan antar variabel independen dan dependen dengan menggunakan uji *Chis-Square*

HASIL PENELITIAN

Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden di Puskesmas Bara-Baraya Tahun 2019

Karakteristik	n	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	48	54.5
Perempuan	40	45.5
Umur (Tahun)		
13-17	11	12.5
18-22	27	30.7
23-27	28	31.8
28-32	4	4.5
33-37	10	11.4
38-42	2	2.3

43-47	6	6.8
Tingkat Pendidikan		
SD	21	23,9
SMP	23	26,1
SMA	26	29.5
D3 & S1	18	20.5
Pekerjaan		
Tidak bekerja	39	44,3
Wiraswasta	27	30,7
Petani	22	25,0
Persepsi Pasien		
Baik	63	71.6
Kurang baik	25	28.4
Pendidikan		
Tinggi	66	75.0
Rendah	22	25.0
Lama Perawatan		
Lama	43	48.9
Kurang	45	51.1
Tingkat Ketergantungan Pasien		
<i>Minimal care</i>	38	43.2
<i>Intermediate care</i>	50	56.8
Keadaan Ekonomi		
Cukup	39	44.3
Kurang	49	55.7

Sumber: Data Primer, 2019

Tabel 1 Menunjukkan bahwa dari 88 responden terdapat jenis kelamin laki-laki sebanyak 48 responden (54,5 %) dan jenis kelamin perempuan sebanyak 40 responden (45,5 %), tertinggi Umur 23-27 tahun sebanyak 28 responden (31.8 %), 28-32 dan terendah umur 38-42 tahun sebanyak 2 responden (2,3 %), tertinggi Pendidikan SD 23 responden Sebanyak (26,1%), dan terendah D3 & S1 sebanyak 18 responden (20,5 %), tertinggi Tidak bekerja Sebanyak 39 responden (44,3%) dan terendah Petani sebanyak 22 responden (25,0 %), persepsi responden yang menyatakan baik Sebanyak 63 responden (71.6 %) dan kurang baik sebanyak 25 responden (28.4 %), pendidikan tinggi responden Sebanyak 66 (75.0 %) dan rendah sebanyak 22 responden (25.0 %), Lama Perawatan kategori Lama Sebanyak 43 responden (48.9 %) dan kurang sebanyak 45 responden (51.5 %), tingkat ketergantungan dengan *Minimal care* Sebanyak 38 responden (43,2 %) dan *Intermediate care* sebanyak 50 responden (56,8 %), Keadaan ekonomi cukup Sebanyak 39 responden (44.3 %) dan Kurang sebanyak 49 responden (55,7 %).

Analisis Bivariat

Tabel 2. Hasil Analisis Hubungan Variabel Independen Terhadap Persepsi Responden terhadap Perilaku *Caring* di Rumah Sakit Haji Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2019

Variabel Penelitian	Persepsi Responden				Jumlah	X ²	p
	Baik		Kurang Baik				
	n	%	n	%			
Pendidikan							
Tinggi	53	80,3	13	19,7	66	9.852	0,003
Rendah	10	45.5	12	54.5	22		
Lama Perawatan							
Lama	25	58,1	18	41,9	43	7,481	0,006
Kurang	38	84,4	7	15,6	45		
Tingkat Ketergantungan Pasien							
Minimal care	22	57.9	16	42.1	38	6,168	0,012
Intermediate care	41	82.0	9	18.0	50		
Kedadaan Ekonomi							
Cukup	34	87,2	5	12,8	39	8,369	0,003
Kurang	29	59,2	20	40,8	49		

Sumber : Data Primer, 2019

PEMBAHASAN

1. Hubungan Tingkat Pendidikan dengan Persepsi responden terhadap Perilaku *Caring* Perawat

Berdasarkan hasil penelitian bahwa dari 66 responden yang pendidikan tinggi terdapat persepsi responden terhadap perilaku *caring* yang menyatakan baik sebanyak 53 responden (80,3 %) dan kurang baik sebanyak 13 responden (19,7 %), sedangkan dari 22 responden yang pendidikan rendah terdapat persepsi responden terhadap perilaku *caring* yang menyatakan baik sebanyak 10 responden (45,5 %) dan kurang baik sebanyak 12 responden (54,5 %). Hasil analisis statistik uji *Chi-Square* diperoleh nilai X^2 hitung (9,852) > dari X^2 tabel (3,841) atau nilai P (0,003) < α 0,05 ini berarti ada hubungan antara pendidikan dengan persepsi responden terhadap perilaku *caring* perawat. Di Rumah sakit Haji Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan tahun 2019.

Hal ini sejalan dengan teori Berdasarkan Ari Kunto dalam Pratiwi, 2011 yang menyatakan bahwa jenis pendidikan terakhir seseorang dapat mempengaruhi persepsinya akan sesuatu dalam hal ini teori komunikasi intrapersonal bahwa pendidikan akhir seseorang yang mewakili faktor fungsional dapat mempengaruhi persepsinya. Di samping itu hal tersebut juga diperkuat oleh Notoatmodjo (1995) dalam Meida, 2015 yang menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang adalah tingkat pendidikannya. Menurut (Setiawati (2005)

dalam Agusriansa, dkk, 2015) bahwa mayoritas responden dengan tingkat pendidikan rendah menerima apa adanya perilaku yang ditampilkan oleh perawat selama mereka merasa tidak dirugikan seperti yang dapat diamati peneliti sendiri selama proses penelitian bahwa mayoritas responden dengan tingkat pendidikan rendah atau hanya tamat SD dan berprofesi sebagai petani dan IRT cenderung menuruti apa yang disampaikan perawat kepada mereka atau pasrah dengan tindakan yang diberikan tanpa menuntut untuk tahu apa tujuan, manfaat dan efek dari tindakan tersebut. Sedangkan responden dengan tingkat pendidikan tinggi cenderung lebih kritis dalam menanggapi setiap tindakan yang diberikan.

2. Hubungan Lama perawatan dengan Persepsi Pasien terhadap Perilaku *Caring* Perawat

Berdasarkan hasil penelitian bahwa dari 43 responden dengan Lama perawatan kategori lama terdapat persepsi responden terhadap perilaku *caring* yang menyatakan baik sebanyak 25 responden (58.1 %) dan kurang baik sebanyak 18 responden (41.9 %), sedangkan dari 45 responden dengan Lama perawatan kategori lama terdapat terdapat persepsi pasien terhadap perilaku *caring* yang menyatakan baik sebanyak 38 responden (84.4 %) dan kurang baik sebanyak 7 responden (15.6%) .Hasil analisis statistik uji *chi-square* diperoleh nilai X^2 hitung (7.481) > dari X^2 tabel (3,841) atau nilai P (0,009) < α 0,05 ini berarti ada hubungan antara Lama perawatan dengan persepsi responden terhadap perilaku *caring* perawat Di Rumah sakit Haji Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan tahun 2019.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Parcek (Walgito, 2002) mengenai persepsi, lama interaksi subjek dengan objek yang dipersepsi akan mempengaruhi persepsi. Dalam hal ini, lama interaksi responden (pasien) dengan perawat yang diukur dengan lama perawatan pasien di RS berhubungan dengan persepsi pasien terhadap perilaku *caring* perawat.

Teori lain yang sejalan dengan hal tersebut sebagaimana yang dikemukakan oleh Abdul Rahman Shaleh (2008) dalam bukunya “Psikologi Suatu Pengantar dalam Perspektif Islam” bahwa persepsi bukanlah sesuatu yang statis, melainkan bisa berubah-ubah. Jika suatu stimulus tidak mengalami perubahan (dalam hal ini perilaku *caring* perawat) maka akan terjadi adaptasi, yaitu respons terhadap stimulus itu makin lama makin lemah. Adaptasi adalah berkurangnya perhatian jika stimulus muncul berkali-kali. Stimulus yang muncul secara teratur lebih mudah diadaptasi dari pada stimulus yang muncul secara tidak teratur. Sehingga jika dihubungkan dengan lama perawatan pasien dengan persepsi pasien terhadap perilaku *caring* perawat maka semakin lama pasien tersebut dirawat maka akan semakin sering berinteraksi dengan perawat, dimana perawat rutin setiap hari mengunjungi pasien sehingga pada akhirnya pasien akan dengan sendirinya beradaptasi dengan perilaku perawat dan menganggapnya sebagai suatu kewajaran dan tidak ada masalah apa-apa selama perilaku *caring* yang ditunjukkan perawat tidak berubah ke arah negatif.

3. Hubungan Tingkat Ketergantungan Pasien dengan Persepsi Pasien terhadap Perilaku *Caring* Perawat

Berdasarkan hasil penelitian bahwa dari 38 responden dengan Tingkat Ketergantungan responden yang Minimal care terdapat persepsi responden terhadap perilaku *caring* yang menyatakan baik sebanyak 22 responden (57.9 %) dan kurang baik sebanyak 16 responden (42,1 %), sedangkan dari 50 pasien dengan Tingkat Ketergantungan Pasien yang *Intermediate care* terdapat persepsi pasien terhadap perilaku *caring* yang menyatakan baik sebanyak 41 responden (82,0%) dan kurang baik sebanyak 9 responden (18,0 %) .

Hasil analisis statistik uji *Chi-square* diperoleh nilai X^2 hitung (6,168) > dari X^2 tabel (3,841) atau nilai P (0,01) < α 0,05 ini berarti ada hubungan antara tingkat ketergantungan responden dengan persepsi responden terhadap perilaku *caring* perawat Di Rumah sakit Haji Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan tahun 2019.

Berdasarkan pengamatan peneliti bahwa persepsi pasien kurang baik terhadap perilaku *caring* perawat salah satunya karena perawat dianggap tidak pernah memberikan penjelasan tentang manfaat, tujuan dan efek dari tindakan keperawatan sebelum melakukannya. Padahal dari hasil penelitian Sharma dan Patterson (1999) yang dikutip dari hasil penelitian oleh Ester Nunuk Trimumpuni di RSUD Puri Asih Salatiga (2009) mengenai pengaruh persepsi mutu pelayanan asuhan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap membuktikan bahwa pemberian informasi atau komunikasi sebagai salah satu indikator dari keprofesionalan perawat berpengaruh positif terhadap terciptanya komitmen dan kepercayaan. Melalui komunikasi yang efektif, berbagai informasi akan terus didapatkan sehingga akan menimbulkan kemampuan pelanggan untuk melanjutkan hubungan.

Hasil penelitian Sharma dan Patterson (1999) yang dikutip dari hasil penelitian (tesis) oleh Ester Nunuk Trimumpuni di RSUD Puri Asih Salatiga (2009) bahwa Disamping itu juga harus didukung dengan bagaimana perawat menunjukkan rasa empati terhadap semua pasien sehingga pasien merasa mendapat perhatian yang lebih dan hal tersebut tentunya sangat menyenangkan bagi pasien sendiri maupun keluarganya. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk menunjukkan empati tersebut adalah dengan mengaplikasikan motto keperawatan sebagai *care giver* yaitu 5 S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun).

4. Hubungan Keadaan Ekonomi dengan Persepsi Pasien terhadap Perilaku *Caring* Perawat

Berdasarkan hasil penelitian bahwa Tabel 14 menunjukkan bahwa dari 39 responden dengan Keadaan Ekonomi cukup terdapat persepsi responden terhadap perilaku *caring* yang menyatakan baik sebanyak 34 responden (87,2 %) dan kurang baik sebanyak 5 responden (12,8 %), sedangkan dari 49 responden dengan Keadaan Ekonomi kurang terdapat persepsi pasien terhadap perilaku *caring* yang menyatakan baik sebanyak 29 responden (59,2 %) dan kurang baik sebanyak 20 responden (40,8 %).

Hasil analisis statistik Uji *Chi-Square* diperoleh nilai X^2 hitung (8,369) > dari X^2 tabel (3,841) atau nilai P (0,004) < α 0,05 ini berarti ada hubungan antara Keadaan Ekonomi responden dengan persepsi responden terhadap perilaku *caring* perawat Di Rumah sakit Haji Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan tahun 2019. Hal tersebut sejalan dengan yang dikemukakan Notoadmodjo (2014) yang menyatakan bahwa faktor pihak pelaku persepsi dipengaruhi oleh keadaan sosial ekonominya dalam mempersepsikan sesuatu.

Abdul Rahman Shaleh (2008) menyatakan bahwa dalam kehidupan sehari-hari, semakin tinggi nilai sosial dan ekonomi seseorang, semakin tinggi pula keinginan seseorang untuk mendapatkan suatu pelayanan. Pada umumnya, seorang pasien yang sudah terbiasa dengan cara hidup melakukan segala hal sendiri tentunya akan merasa tidak senang bila perawat berbuat sesuai dengan tugasnya (membasuhnya, menyuapinya, dan lain-lain). Adapun pasien yang pada masa ia sehat terbiasa hidup dengan pelayanan yang dipusatkan pada pemuasan semua keinginannya, akan menuntut perlakuan yang diperolehnya dalam hidupnya sehari-hari dipenuhi oleh perawat.

Pada penelitian sebelumnya oleh Nikolaus, terdapat hubungan antara persepsi dengan sosial ekonomi. Hal tersebut terlihat berdasarkan adanya perbedaan pelayanan dengan struktur kelas ruang rawat pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa ada hubungan pendidikan, Lama perawatan, Tingkat ketergantungan pasien dan Keadaan ekonomi antara Persepsi Pasien dengan Perilaku *Caring* Dalam Pelayanan Perawat. Setiap perawat dan calon perawat seharusnya menyadari bahwa pekerjaan yang dijalannya merupakan pelayanan pemberi jasa kepada pasien bahkan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan (rumah sakit) di mata masyarakat sehingga dalam menjalankan tugasnya harus mempertimbangkan kenyamanan dan kepuasan pasien dalam menerima perawatan tanpa memandang status sosial pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusriansa, dkk (2015) *Persepsi Pasien Preoperatif Terhadap Perilaku Caring Perawat*. JOM Vol 2 No 2, Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Riau Diakses tanggal 8 April 2019
- Abdul Rahman Shaleh. (2008). *Psikologi Suatu Pengantar dalam Perspektif Islam*. Jakarta. Kencana
- Bimo Walgito, (2002) *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset
- Ester Nunuk Trimumpuni.(2009). *Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Klien Rawat Inap di RSUD Puri Asih Salatiga*. Diakses tanggal 15 April 2019
- Hidayat, A.A. (2015). *Metode penelitian keperawatan dan teknik analisis data*. Jakarta:Salemba Medika Kusnanto. 2004. *Pengantar Profesi dan Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta:ECG.
- Meida Agnes Wijaya. dkk (2015) *Persepsi Pasien Terhadap Kompetensi Profesional Perawat*. Jurnal Skolastik Keperawatan □ Vol.1, No. 1 Diakses tanggal 8 April 2018
- Notoadmodjo, S. (2014). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Profil Rumah Sakit Umum Daerah Haji Kota Makassar Tahun 2019
- Ramli.(2013) *Hubungan Karakteristik Individu dan Beban Kerja Perawat di Ruang Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Makassar diakses Tanggal 02 April 2019*
- Sumijatun.(2012). *Membudayakan Etika Dalam Praktik Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika
- Wulandari, Nofiati. (2015). *Hubungan Layanan Keperawatan dengan TingkatKepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ungaran Kabupaten Semarang*. (Skripsi). Universitas Negeri Semarang.