

HUBUNGAN PEMBERIAN CARING PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT ABUNAWAS KENDARI TAHUN 2012

RELATIONSHIP BETWEEN THE GIVING OF NURSE CARING WITH THE PATIENT'S SATIFICATION IN PATIENT'S ROOM AT THE ABUNAWAS HOSPITAL KENDARI YEAR 2012

¹Isnani Adani, ² Siti Nurhayani, S. Kep., Ns., M. Kep., ³ Sri Wahyuni, S.Kep., Ns,

^{1,2,3}Fakultas Keperawatan, STIKES Mandala Waluya Kendari, Jl. Jend. AH. Nasution No. 37 Kendari 93232

email : ¹isnaniadani87@gmail.com

Abstract. Nursing is currently on the process of a long transition period which seems haven't will end. Initially nursing is the vocational and that is based on the mother instinct- maternal instinct, have changed/ shifted which is fundamental of the concept and the process, to the nursing as a profession. These changes occur because of the demands and the development of the society needs for healthy service in generally. Currently, caring is the big issue in professional nursing. A good service especially for caring can increase patient's satification which affect the quality of service that will be better. The kind of research methodology that used is analytical observational, with crossectional approach. Statistical test which used in this research was chi square with the total sample is 79 respondents were carried out in the Abunawas Hospital Kendari. The result of the analysis and the calculation which used chi square is χ^2 count = 5,830. χ^2 table of db = 1 at significant level 0,05 and the reliance level 95 % is 3,841. This means that the χ^2 count > χ^2 table, than H_0 is rejected. Thus, there is relationship between nurses caring and satisfaction of the patient at the in patient room of Abunawas Hospital Kendari.

Keywords: Nurse Caring, Patients Satisfaction – Abunawas Hospital Kendari

Abstrak. Keperawatan saat ini tengah mengalami masa transisi panjang yang tampaknya belum akan segera berakhir. Keperawatan yang awalnya merupakan vokasi dan sangat didasari oleh mother instinct–naluri keibuan, mengalami perubahan/pergeseran yang sangat mendasar atas konsep dan proses, menuju keperawatan sebagai profesi. Perubahan ini terjadi karena tuntutan dan perkembangan kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan secara umum. Saat ini, caring adalah isu besar dalam profesionalisme keperawatan. Pelayanan yang baik khususnya terhadap caring dapat meningkatkan kepuasan pasien yang menyebabkan mutu pelayanan akan semakin baik. Jenis penelitian digunakan metode analitik observasional, dengan pendekatan crossectional. Uji statistic yang digunakan adalah chi square dengan jumlah sampel sebanyak 79 responden yang dilaksanakan di Rumah Sakit Abunawas Kendari. Hasil analisa dan perhitungan yang menggunakan chi square di peroleh χ^2 hitung = 5,830. Harga χ^2 tabel pada db = 1 pada taraf signifikansi 0,05 dan taraf kepercayaan 95 % adalah 3,841. Hal ini berarti bahwa χ^2 hitung > χ^2 tabel maka H_0 ditolak, dengan demikian ada hubungan antara caring perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Abunawas Kendari

Kata Kunci: Caring Perawat, Kepuasan Pasien – RS. Abunawas Kendari.

1. Pendahuluan

Keperawatan saat ini tengah mengalami masa transisi panjang yang tampaknya belum akan segera berakhir. Keperawatan yang awalnya merupakan vokasi dan sangat didasari oleh *mother instinct* – naluri keibuan, mengalami perubahan/pergeseran yang sangat mendasar atas konsep dan proses, menuju keperawatan sebagai profesi. Perubahan ini terjadi karena tuntutan dan perkembangan kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan secara umum, perkembangan IPTEK dan perkembangan profesi keperawatan sendiri (Depkes RI, 2010).

Keperawatan sebagai profesi harus didasari konsep keilmuan yang jelas, yang menuntun untuk berpikir kritis-logis-analitis, bertindak secara rasional – etis, serta kematangan untuk bersikap tanggap terhadap kebutuhan dan perkembangan kebutuhan masyarakat akan pelayanan keperawatan. Keperawatan sebagai ilmu yang mempelajari tentang cara merawat pasien sesuai dengan kebutuhannya, harus dapat menjawab mengapa seseorang membutuhkan dan dapat dibantu melalui keperawatan (Lainininger, 2010).

Sebagai perawat/ners materi yang sangat penting dan menentukan adalah memahami konsep *caring* dan mampu menanamkan dalam hati, disirami dan dipupuk untuk mampu memperlihatkan kemampuan *soft skill* sebagai perawat, yaitu empati, bertanggung jawab dan tanggung gugat, dan mampu belajar seumur hidup. Dan itu semua akan berhasil dicapai oleh perawat kalau mereka mampu memahami apa itu *caring* (Boykin, *etc.*, 2012).

Saat ini, *caring* adalah isu besar dalam profesionalisme keperawatan. *Caring* mendeskripsikan tentang keperawatan dasar dimana perawat akan mendalami konsep sebagai dasar ilmu keperawatan. Diharapkan perawat mampu memahami tentang pentingnya perilaku *caring* sebagai dasar yang harus dikuasai oleh perawat/ners (Boykin, *etc.*, 2012)

Hasil wawancara awal yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Abunawas Kendari diperoleh data kunjungan pasien periode Januari - Maret 2012 sebanyak 1.287 orang dengan rata-rata perbulannya adalah 429 orang yang terbagi di Ruang Anggrek sebanyak 149 orang, Ruang Lavender sebanyak 160 orang dan Ruang Melati 120 orang. Berdasarkan data pasien rawat inap tersebut terdapat 12 kasus pasien yang mengalami complain terhadap pelayanan yang di berikan oleh Rumah Sakit Abunawas Kendari. Hal ini erat kaitannya dengan masih adanya pasien yang mengalami ketidakpuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian adalah *analitik observasional* dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Penelitian *cross sectional* adalah jenis penelitian yang menekankan pada waktu pengukuran observasi data variabel independen dan dependen hanya satu kali, pada satu saat. Tentunya tidak semua subjek penelitian harus diobservasi pada hari atau pada waktu yang sama, akan tetapi baik variabel independent maupun dependen dinilai hanya satu kali saja.

Pada penelitian ini populasinya adalah seluruh pasien yang dirawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Abunawas Kendari Tahun 2012 periode Januari–Maret 2012 sebanyak 1.286 orang dengan rata-rata perbulannya adalah 429 orang yang terdiri dari Ruang Anggrek sebanyak 149 orang (34,7), Ruang Lavender sebanyak 160 orang (37,3%) dan Ruang Melati sebanyak 120 orang (28%). Besar sampel dalam penelitian

bisa di ukur dengan rumus ukuran sampel, dalam penelitian ini ditetapkan berdasarkan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{N \cdot z^2 \cdot p \cdot q}{d^2(N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

Keterangan :

n : perkiraan jumlah sampel

N : perkiraan besar populasi

z : nilai standar normal untuk alpha=0,05 (1,96)

p : perkiraan proporsi, jika tidak diketahui dianggap 50 %

q : 1 - p (100% - p)

d : tingkat kesalahan yang dipilih (d = 0,1)

$$n = \frac{429 \cdot 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{(0,1)^2(429 - 1) + 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

$$n = \frac{412,0116}{4,28 + 0,9604}$$

$$n = \frac{412,0116}{5,2404} \quad n = 78,6 \quad n = 79 \text{ orang}$$

Dari jumlah populasi 429 orang didapat sampel sebesar 79 orang. Karena Rumah Sakit Abunawas Kendari terdiri dari tiga Ruang Rawat Inap, maka dari masing-masing ruang rawat inap diambil secara *proportionate random sampling* yaitu suatu teknik penetapan sampel dimana setiap strata (ruang rawat inap) diambil secara proporsi sesuai yang dikehendaki peneliti.

Data yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan program komputersasi SPSS for windows versi 16.0, sedangkan penyajian datanya dilakukan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dengan presentasi dan pengolahan tabel.

3. Hasil dan Pembahasan

Karakteristik, berupa umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan responden di ruang rawat inap Rumah Sakit Abunawas Kendari tahun 2012 tersaji pada tabel 1 sampai dengan tabel 4. Adapun distribusi *caring* perawat dan distribusi kepuasan pasien disajikan pada tabel 5 dan 6. Sementara hubungan *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien tersaji pada tabel 7.

Tabel 1

Distribusi Responden Berdasarkan Umur Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Abunawas Kendari Tahun 2012

No	Umur	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	14-23	30	38
2	24-43	38	48,1
3	>44	11	13,9
Jumlah		79	100

Sumber Data Primer 2012

Dari tabel 1 menunjukkan bahwa dari 79 responden terbanyak pada umur 24 - 43 tahun sebanyak 38 responden (48,1%), 14 -23 tahun sebanyak 30 responden (38%) dan umur > 44 tahun sebanyak 11 orang (13,9%).

Tabel 2

Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Abunawas Kendari Tahun 2012

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Laki-Laki	41	51,9
2	Perempuan	38	48,1
Jumlah		79	100

Sumber Data Primer 2012

Dari tabel 2 menunjukkan bahwa dari 79 responden jumlah jenis kelamin terbanyak laki-laki sebanyak 41 responden (51,9%) dan yang terendah perempuan sebanyak 38 responden (48,1%).

Tabel 3

Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Abunawas Kendari Tahun 2012

No	Pendidikan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	TS	2	2,5
2	SD	19	24,1
3	SMP	31	39,2
4	SMA	22	27,8
5	Diploma	3	3,7
6	S1	2	2,5
Jumlah		79	100

Sumber Data Primer 2012

Dari tabel 3 menunjukkan bahwa dari 79 responden berdasarkan pendidikan yang terbanyak adalah SMP sebanyak 31 responden (39,2%), SMA sebanyak 22 responden (27,8%), SD sebanyak 19 responden (24,1%), Diploma sebanyak 3 responden (3,7%) TS sebanyak 2 orang (2,5%) dan S1 sebanyak 2 orang (2,5%).

Tabel 4**Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Abunawas Kendari Tahun 2012**

No	Pekerjaan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	TB	10	12,7
2	IRT	29	36,7
3	Pelajar/ Mahasiswa	8	10,1
4	PNS	11	13,9
5	Wiraswasta	21	26,6
Jumlah		79	100

Sumber Data Primer 2012

Dari tabel 4 menunjukkan bahwa dari 79 responden berdasarkan pekerjaan yang terbanyak adalah IRT sebanyak 29 responden (36,7%), Wiraswasta sebanyak 21 responden (26,6%), PNS sebanyak 11 responden (13,9%), TB sebanyak 10 responden (12,7%) dan Pelajar/ Mahasiswa sebanyak 8 responden (10,1%).

Tabel 5**Distribusi Caring Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Abunawas Kendari Tahun 2012**

No	Caring Perawat	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Baik	31	39,2
2	Kurang	48	60,8
Jumlah		79	100

Sumber Data Primer 2012

Dari tabel 5 di atas menunjukkan bahwa dari 79 responden berdasarkan caring perawat yang terbanyak kurang sebanyak 48 responden (60,8%) dan baik sebanyak 31 responden (39,2%).

Tabel 6**Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Abunawas Kendari Tahun 2012**

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Baik	28	35,4
2	Kurang	51	64,6
Jumlah		79	100

Sumber : Data Primer Tahun 2012

Dari tabel 6 di atas, menunjukkan bahwa dari 79 responden yang memiliki kepuasan baik sebanyak 28 responden (35,4%) dan yang memiliki kepuasan kurang sebanyak 51 responden (64,6%).

Tabel 7
Hubungan Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Abunawas Kendari Tahun 2012

Caring Perawat	Kepuasan Pasien				Jumlah		χ^2 Hitung
	Baik		Kurang		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	16	20,2	15	19	31	39,2	5,830
Kurang	12	15,2	36	45,6	48	60,8	
Jumlah	28	35,4	51	64,6	79	100	

Sumber : Data Primer Tahun 2012

Dari tabel 7 diatas menunjukkan bahwa dari 79 responden, caring perawat yang baik dengan dengan kepuasan pasien baik sebanyak 16 responden (20,2%) sedangkan kepuasan pasien kurang sebanyak 15 responden (19%). Hal ini disebabkan karena kesadaran perawat akan pentingnya pelayanan yang baik sehingga kepuasan pasien dapat terpenuhi. Sedangkan caring perawat yang kurang dengan kepuasan pasien baik sebanyak 12 responden (15,2%) dan kepuasan pasien kurang sebanyak 36 responden (45,6%). Hal ini disebabkan karena masih kurangnya kepekaan perawat terhadap kebutuhan pasien, akan tetapi pasien tidak menganggapnya sebagai suatu masalah yang menyebabkan kepuasannya berkurang.

Hasil analisis dan perhitungan dengan menggunakan rumus uji *chi-square* secara manual diperoleh χ^2 hitung = 5,830. Harga χ^2 tabel pada db = 1 pada taraf signifikansi 0,05 dan taraf kepercayaan 95 % adalah 3,841. Hal ini berarti bahwa χ^2 hitung > χ^2 tabel, maka H_0 ditolak, dengan demikian ada hubungan antara caring perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Abunawas Kendari.

Berdasarkan analisa univariat caring perawat diperoleh data dari 79 responden yang terbanyak kurang sebanyak 48 responden (60,8%) dan baik sebanyak 31 responden (39,2%). Hal ini disebabkan tingkat pendidikan responden yang masih kurang bahkan masih adanya responden yang tidak sekolah (2,5%) memengaruhi pemahaman responden terhadap caring yang harus diberikan perawat.

Sedangkan hasil analisa univariat berdasarkan kepuasan pasien diperoleh data dari 79 responden yang memiliki kepuasan baik sebanyak 28 responden (35,4%) dan yang memiliki kepuasan kurang sebanyak 51 responden (64,6%). Hal ini disebabkan keadaan rumah sakit yang baru dan fasilitas pelayanan pendukung belum bisa digunakan secara maksimal sehingga responden menganggap pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan.

Hasil analisa bivariat menunjukkan bahwa caring perawat dengan kepuasan pasien, dari 31 responden (39,2%) yang caring, 16 responden (20,2%) kepuasan pasiennya baik dan sebanyak 15 responden (19%) yang kepuasan pasiennya kurang. Hal ini menggambarkan bahwa responden yang kepuasan pasien kurang lebih besar dibandingkan dengan kepuasan pasien baik. Penyebabnya karena kesadaran perawat akan pentingnya caring, selain itu faktor pendidikan juga ikut mempengaruhi perilaku perawat dalam melakukan caring.

Sedangkan dari 48 responden (60,8%) yang caring perawatnya kurang, terdapat 12 responden (11,4%) yang menunjukkan kepuasan baik dan 36 responden (45,6%)

menunjukkan kepuasan kurang. Masih adanya *caring* perawat yang kurang, penyebabnya karena kurangnya insentif yang diperoleh perawat, selainnya itu kurangnya kesadaran perawat dalam menerapkan *caring* sehingga pemenuhan kebutuhan dasar pasien tidak berjalan dengan baik..

Perawat masih dapat melakukan *caring* dengan baik. Hal ini dapat terjadi karena perawat menyadari dalam melaksanakan kegiatan asuhan keperawatan ini *caring* perawat sangat penting. Profesi perawat kesehatan bebas bertukar data mengenai klien mereka untuk meningkatkan kualitas dan validitas dari perawatan kesehatan (Carpenito, 2008).

Hasil analisa dan perhitungan dengan menggunakan rumus uji *chi-square* secara manual diperoleh χ^2 hitung = 5,830. Harga χ^2 tabel pada db = 1 pada taraf signifikansi 0,05 dan taraf kepercayaan 95 % adalah 3,841. Hal ini berarti bahwa χ^2 hitung > χ^2 tabel, maka H_0 ditolak, dengan demikian ada hubungan antara *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Abunawas Kendari.

Standar pelayanan minimal harus ditetapkan baik itu standar pelayanan minimal umum, standar pelayanan minimal keperawatan maupun standar pelayanan lainnya. Penetapan standar diperlukan untuk evaluasi pelaksanaan kualitas mutu pelayanan di rumah sakit. Kualitas mutu pelayanan keperawatan sangat dipengaruhi oleh mutu asuhan keperawatan. Dalam hal ini *caring* perawat bahkan sering menjadi salah satu faktor kepuasan pasien. Kepuasan pasien akan menjadikan citra pelayanan kesehatan di mata masyarakat di rumah sakit baik, sehingga kualitas pelayanan keperawatan harus dijaga, dipelihara dan ditingkatkan terus sesuai nilai-nilai profesional, etika dan tanggung jawab. Untuk mencapai kualitas pelayanan keperawatan seorang perawat diharapkan selalu meningkatkan pengetahuan, kemampuan, ketrampilan dan sikap yang bagus agar dapat mengikuti perkembangan pengetahuan dan teknologi kedokteran yang pada akhirnya dapat berkolaborasi dengan dokter dan mitra kesehatan lainnya di rumah sakit dalam rangka penyembuhan dan pemulihan kesehatan pasien.

Mutu pelayanan adalah tingkat kesempurnaan pelayanan, disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien serta di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan (Azwar Azrul, 2006).

Hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya oleh Ardilla, tentang hubungan penerapan *caring* terhadap kepuasan pasien di RS. Ulin Banjarmasin Tahun 2008 di peroleh data, dari 86 responden yang diteliti 56 responden (65,1%) menyatakan ada hubungan penerapan *caring* terhadap kepuasan pasien di RS. Ulin Banjarmasin. Sedangkan 30 responden (34,9%) menyatakan tidak ada hubungan penerapan *caring* terhadap kepuasan pasien di RS. Ulin Banjarmasin.

Pelayanan keperawatan dikatakan bermutu apabila penerapan standar dan kode etik profesi serta *caring* perawat dapat memuaskan pasien. Untuk melindungi kepentingan jasa pelayanan upaya yang dilakukan tersebut harus sesuai dengan kode etik profesi serta standar pelayanan profesi, suatu pelayanan kesehatan sekalipun dinilai dapat memuaskan pasien tetapi apabila penyelenggaraannya tidak sesuai dengan kode etik profesi dan standar pelayanan bukanlah pelayanan yang bermutu (Azwar Azrul, 2006).

Memonitor mutu pelayanan keperawatan perlu ditentukan lebih dulu standart dan indikator yang spesifik untuk melakukan pengukuran :Pelayanan keperawatan dalam pemberian pelayanan keperawatan (tingkat kepuasan) berorientasi pada pencapaian hasil pelayanan keperawatan untuk mengetahui perlu ditentukan standar pancapaian dan indikatornya. Untuk menentukan kinerja perawat berorientasi pada

pemahaman pengetahuan dan keterampilan perawat yang akan teraplikasikan, kecepatan dalam mengambil keputusan dan melakukan kegiatan.

Asumsi peneliti, pelaksanaan caring perawat dapat mempengaruhi kepuasan pasien, sehingga apabila pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan akan berdampak kepada peningkatan mutu pelayanan yang ada pada rumah sakit tersebut.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan adalah terdapat hubungan antara *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Abunawas Kendari.

Berdasarkan kesimpulan tersebut diharapkan kepada pihak instansi terkait dalam hal ini Rumah Sakit perlu mengadakan atau mengikut sertakan petugas khususnya perawat dalam pelatihan sesuai dengan profesi untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan pelayanan kesehatan dalam hal ini caring perawat yang berdampak pada meningkatkan ketanggapan pelayanan terhadap kepuasan pasien. Selain itu, peningkatan disiplin kepada karyawan yang sesuai dengan aturan yang berlaku juga perlu dilakukan sehingga dapat menumbuhkan kehandalan pelayanan kesehatan dan akhirnya meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit Abunawas Kota Kendari.

Daftar pustaka

- Abdalati. Action Research Dalam Rangka Meningkatkan Kemampuan Perilaku Caring Perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Semarang. Universitas Diponegoro Semarang. 2009.
- Anwar Prabur M. Konsep Pemenuhan Kebutuhan. Rineka Cipta : Jakarta. 2010
- Ardilla. Hubungan Penerapan Caring Terhadap Kepuasan Pasien Di RS. Ulin Banjarmasin Tahun 2008
- Arnold. Konsep Human Care. Salemba Medika : Jakarta. 2009
- Boykin, etc. Modalitas Perawat Adalah Empati (Refleksi Memperingati Ulang Tahun Ppni). <http://www.indomedia.com/poskup/2005/03/16/edisi16/1603pin1.htm>. (diakses 29 Maret 2012).
- Chandra, B. Metodologi Penelitian Kesehatan EGC : Jakarta. 2008
- Curruth, etc. Aplikasi Model Konseptual Keperawatan. Edisi 1. Semarang: Akper Depkes Semarang. 2009.
- Depkes RI. Konsep Keperawatan. 2010.
- Handoko. Persepsi Perawat. Gramedia : Jakarta. 2008.
- Johnson. Pelayanan Prima Dalam Keperawatan. Graha Ilmu: Jakarta. 2009.
- Kotler P. Manajemen Pemasaran, Edisi Keenam. Penerbit Erlangga : Jakarta. 2007
- Laininger. Pengantar Konsep Dasar Keperawatan. Salemba Medika : Jakarta. 2010.
- Marriner, etc. Upaya Meningkatkan Profesionalisme Perawat. Salemba Medika: Jakarta. 2010.
- Muchlas. Teori Karakteristik Perawat. Rineka Cipta : Jakarta. 2007.
- Notoatmodjo. Konsep dan Praktik Keperawatan. Salemba Medika : Jakarta. 2009.
- Nursalam.. Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pedoman Skripsi, tesis dan Instrumen Penelitian Keperawatan, Edisi pertama. Salemba Medika : Jakarta. 2008
- Panduan Penulisan Skripsi STIKES MW Kendari. 2012.
- PPNI. Konsep Dasar Keperawatan. 2009.

- Robbin. S.P. Perilaku Perawat. Rineka Cipta : Jakarta. 2010
- Setiadi, Konsep dan Penulisan Riset Keperawatan. Graha Ilmu : Jakarta. 2007.
- Setiyo, Purwanto. Kamus Bahasa Indonesia. Media Pustaka : Jakarta. 2007
- Stikes MW, Pedoman Penulisan Skripsi Stikes Mandala Waluya Kendari, 2009.
- Sugiyono. Statistika Untuk Penelitian. Alfabeta : Bandung. 2011.
- Supranto, J. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Rineka Cipta : Jakarta. 2006
- Surya Utama. Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit. 2008. ([http : //www.usu digital library](http://www.usu.digital.library)). Diakses 9 Maret 2012
- Suryawati. dkk. Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Volume 09 Nomor 4, Desember 2006. ([http : //www.usu digital library](http://www.usu.digital.library)). diakses 9 Maret 2012
- Tjiptono F. Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer. Penerbit Andi : Yogyakarta. 2008
- Watson. Etika Keperawatan. Widya Medika : Jakarta. 2009.