

Perilaku Caring Perawat Berdasarkan Gadar Caring Scale 46 (Gcs-46)

Arif Nur Hidayanto¹ Ikit Netra Wirakhmi² Tri Sumarni³

Program Studi Keperawatan, Fakultas Kesehatan, Universitas Harapan Bangsa
¹arifnurhidayanto7@gmail.com; ²ikitnetrawirakhmi@uhb.ac.id; ³trisumarni@uhb.ac.id

ABSTRACT

Nurse caring behavior is an attitude that must be owned by nurses, all patients need nurse caring, including patients in the emergency room (IGD), even though conditions in the IGD are required to be fast and precise. Nurses should not forget caring for patients in the IGD, because lack of caring will trigger the patient's condition that is uncomfortable or anxious so that it will affect his condition to be not good. The research design is descriptive quantitative with a cross sectional time approach. The sample in this study were patients as many as 106 respondents with consecutive sampling technique. The research instrument used the GCS 46 questionnaire with data analysis using a frequency distribution. The results showed the caring behavior of nurses based on the GCS-46 on the aspect of caring behavior in the sufficient category (56.6%), on the caring environment aspect in the sufficient category (51.9%) and on the administrative aspect of caring in the category enough (57.5%). Based on these results, it can be concluded that the caring behavior is the sufficient category.

Keywords : *Caring Behavior, Nursing, Gadar Caring Scale 46*

ABSTRAK

Perilaku *caring* perawat merupakan sikap yang harus dimiliki oleh perawat, semua pasien membutuhkan *caring* perawat tidak terkecuali pasien di Instalasi Gawat Darurat, walaupun kondisi di Instalasi Gawat Darurat dituntut cepat dan tepat. Perawat tidak boleh melupakan *caring* pada pasien di Instalasi Gawat Darurat, karena kurangnya *caring* akan memicu kondisi pasien yang tidak nyaman atau merasa cemas sehingga akan mempengaruhi kondisinya menjadi tidak baik. Desain penelitiannya deskriptif kuantitatif dengan pendekatan waktu cross sectional. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien sebanyak 106 responden dengan teknik *consecutive sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner Gadar Caring Scale 46 dengan analisis data menggunakan analisis univariat. Hasil penelitian menunjukkan perilaku *caring* perawat berdasarkan Gadar Caring Scale 46 (GCS-46) pada aspek perilaku *caring* dalam kategori cukup (56,6%), pada aspek lingkungan *caring* dalam kategori cukup (51,9%) dan pada aspek administrasi *caring* dalam kategori cukup (57,5%). Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa perilaku *caring* berdasarkan Gadar Caring Scale 46 (GCS-46) dalam kategori cukup.

Kata kunci : *Perilaku Caring, Perawat, Gadar Caring Scale 46*

PENDAHULUAN

Instalasi Gawat Darurat (IGD) menjadi bagian awal dari proses pelayanan kepada pasien di Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan darurat kepada masyarakat yang sesuai dengan standar. Pelayanan gawat darurat memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang optimal, terarah dan terpadu sehingga perlu dikembangkan baik dalam

bentuk kelengkapan fasilitas maupun Sumber Daya Manusia (SDM) agar dapat melakukan pemeriksaan medis segera, apabila tidak dilakukan akan berakibat fatal bagi penderita (Kartikawati, 2013).

Perawat sebagai pemberi layanan keperawatan pada semua pasien, baik pasien rawat inap maupun rawat jalan atau pasien gawat darurat. Perawat harus dapat mengembangkan sikap, perilaku

dan pengetahuannya yang dapat menunjang asuhan yang berkualitas. Salah satu sikap dan perilaku yang harus dikembangkan oleh perawat adalah perilaku *caring*. Perilaku *caring* perlu ditanamkan karena memiliki kontribusi besar dalam pelayanan yang diharapkan oleh pasien (Pratiwi *et al.*, 2016). Pelayanan kesehatan terutama asuhan keperawatan yang prima dapat ditunjang melalui perilaku *caring* perawat. Perilaku *caring* sebagai kunci dalam meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan keperawatan yang prima (Rohmatulloh & Haryani, 2018).

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 (Gunarsa & Gunarsa, 2012). Kebutuhan rasa aman pasien dapat dipenuhi dengan menerapkan perilaku *caring* oleh perawat. Perilaku *caring* perawat merupakan hal yang penting bagi pasien sebagai penerima asuhan dalam pelayanan keperawatan yang akan membantu kesembuhan pasien itu sendiri (Mulyadi & Katuuk, 2017).

Sikap baik, murah senyum, sabar, mampu berbahasa yang mudah dipahami, bertutur kata lembut, sentuhan, memberikan harapan, berada di sampingnya, berkemampuan untuk memberikan rasa empati serta berkeinginan menolong yang tulus dan mampu menghargai klien merupakan hal diharapkan oleh pasien dan keluarga dari seorang perawat. Hal tersebut dapat terjadi apabila perawat memiliki pengetahuan yang memadai tentang kondisi penyakit setiap pasien sehingga setiap keluhan pasien dapat ditangani dengan baik (McEwen & Wills, 2012).

Berdasarkan hasil penelitian Sukesu (2013) tentang Upaya Peningkatan *Caring* Perawat terhadap Kepuasan Pasien diruang Rawat Inap RS Permata Medika Semarang, menunjukkan bahwa sebanyak 29 dari 52 perawat (55,8%) perawat menunjukkan sikap kurang *caring* dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Laila (2012) tentang hubungan perilaku *caring* dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD

Pariaman, didapatkan banyak perawat kurang *caring* terhadap pasien (59,2%) dan lebih dari setengah klien (57,1%) tidak puas terhadap perilaku *caring* perawat.

Gadar Caring Scale (GCS-46) merupakan instrumen *caring* pelayanan IGD rumah sakit yang terdiri dari 46 item pernyataan. Instrumen ini berfungsi mengukur *caring* pelayanan keperawatan gawat darurat di rumah sakit pada tiga aspek, yaitu: perilaku, lingkungan dan administrasi. Aspek-aspek *caring* tersebut dalam instrumen ini dijabarkan dalam sepuluh indikator yang meliputi; cepat dan tanggap dalam pelayanan; jelas dalam pemberian informasi; ramah, sopan dan adil; perhatian, mendoakan dan memotivasi pasien; kompeten dalam tindakan; ruangan bersih dan nyaman; fasilitas dan peralatan lengkap; keamanan ruangan; kejelasan dan kemudahan administrasi; dan waktu tunggu pelayanan dan pindah ruang (Suroso, 2018).

Gadar Caring Scale (GCS-46) memiliki kelebihan dibandingkan instrumen penilaian *caring* yang lainnya seperti instrumen GCS-46 tidak hanya melihat *caring* berdasarkan perilaku perawat tetapi juga berdasarkan aspek lingkungan dan administrasi. Instrumen ini berisi tentang 10 kebutuhan *caring* pasien di ruang perawatan IGD. Hasil penelitian Anggita (2020) tentang Perilaku *Caring* Perawat pada Pasien di IGD, didapatkan hasil menunjukkan bahwa perilaku *caring* perawat di IGD dalam kategori kurang (63,3%).

Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik meneliti tentang “Perilaku *Caring* Perawat Berdasarkan *Gadar Caring Scale* 46 (GCS-46)”.

METODE PENELITIAN

Desain penelitiannya deskriptif kuantitatif dengan pendekatan waktu *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien sebanyak 106 responden dengan teknik *consecutive sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner GCS 46. Instrumen *Gadar Caring Scale* (GCS-46) terdiri 46 item pernyataan dengan tiga aspek, yaitu: perilaku, lingkungan dan administrasi (Suroso, 2018). Analisis data menggunakan distribusi frekuensi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Aspek Perilaku *Caring* Perawat berdasarkan GCS-46

Perilaku <i>Caring</i>	f	%
Baik	43	40,6
Cukup	60	56,6
Kurang	3	2,8
Total	106	100

Hasil penelitian didapatkan lebih dari separuh pasien mengatakan bahwa perilaku *caring* perawat dalam kategori cukup sebanyak 60 responden (56,6%) (Tabel 1). Peneliti berpendapat bahwa pasien memberikan persepsi perilaku *caring* perawat cukup karena pasien merasakan pelayanan yang diberikan oleh perawat sudah sesuai dengan yang mereka inginkan dan pasien juga tidak memiliki harapan yang terlalu tinggi dengan pelayanan keperawatan. Berdasarkan hasil analisis jawaban responden diketahui bahwa pasien menilai perawat telah melakukan penanganan secara cepat dan ramah kepada pasien. Djoko (2013) mengungkapkan bahwa keramahan merupakan bagian dari perilaku *caring* yang sangat utama, perawat juga harus memberikan pelayanan yang tulus dalam hal sekecil apapun, yang dimaksud adalah sebuah senyuman yang diberikan pada pasiennya.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Firmansyah *et al.*, (2019) diketahui 52,1% klien menilai perilaku *caring* perawat cukup. Martauli & Afifah (2014) dalam penelitiannya mengatakan bahwa perilaku *caring* yang baik akan berpengaruh pada rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh perawat berupa *caring* akan meningkatkan mutu dan kualitas rumah sakit, dan perawat yang sudah didasari dengan perilaku *caring* akan berpengaruh penting pada profesionalisme keperawatan.

Hasil ini didukung dengan hasil penelitian Rozalina (2017) bahwa perilaku *caring* perawat di ruang Melati berdasarkan aspek *Respectful deference to the other* mayoritas responden mengatakan perilaku *caring* perawat baik dengan frekuensi sebanyak 36 responden (81,8%). Sikap ramah perawat terhadap pasien dalam memberikan pelayanan keperawatan dapat menciptakan

hubungan positif antara pasien dengan perawat.

Ridwansyah (2014) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa antara perawat dengan pasien harus terjalin hubungan yang baik, karena hubungan antar perawat dengan pasien merupakan suatu bahan untuk mengaplikasikan proses keperawatan pada saat perawat dan pasien sedang berinteraksi. Perawat yang menerapkan hubungan yang positif dengan pasien, maka akan terciptanya lingkungan yang nyaman bagi pasien itu sendiri maupun bagi perawat. Perawat yang menerapkan hubungan yang positif dengan pasiennya maka tingkat kesembuhan pasiennya juga akan lebih meningkat dibandingkan dengan perawat yang tidak menerapkan hubungan yang positif antara pasien dan perawat.

Hal ini di dukung oleh Rozalina (2017) menunjukan bahwa penilaian perilaku *caring* perawat berdasarkan aspek *Attentive to the other's experience* adalah mayoritas responden memberikan penilaian *caring* baik yaitu sebanyak 35 responden (79,5%). Hasil penelitian juga diketahui bahwa terdapat skor terendah pada soal no 8 yaitu tentang pemberian informasi setelah kondisi pasien stabil, menurut asumsi peneliti hal ini dikarenakan selama proses pengambilan data responden datang ke IGD dengan ditemani keluarga dan perawat menjelaskan kondisi dan perkembangan pasien kepada keluarga terlebih dahulu sehingga pasien menilai hal tersebut kurang.

Hasil penelitian didukung dengan pendapat Trimurti (2018), yang menyatakan bahwa penilaian jasa pelayanan kesehatan lebih terkait pada ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, empati dan keramahan petugas dalam melayani pasien dalam kesembuhan penyakit yang diderita oleh pasien serta kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi : kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani

transaksi dan penanganan keluhan pelanggan / pasien.

Tabel 2 Aspek Lingkungan *Caring* Perawat berdasarkan GCS-46

Lingkungan <i>Caring</i>	f	%
Baik	51	48,1
Cukup	55	51,9
Kurang	0	0
Total	106	100

Hasil penelitian didapatkan lebih dari separuh pasien mengatakan bahwa lingkungan *caring* di IGD dalam kategori cukup (51,9%) (Tabel 2). Penerapan keamanan pasien yang baik membuat penerapan *caring* pada aspek lingkungan menjadi lebih baik dan dapat menunjang proses pemberian asuhan keperawatan. Arini *et al.*, (2017) menyatakan bahwa keselamatan pasien (*patient safety*) masih menjadi isu global yang paling penting berdasarkan laporan tuntutan pasien atas *medical error* yang terjadi.

Enns & Sawatzky (2016) menyatakan jika lingkungan kerja di unit gawat darurat memiliki kondisi kerja yang unik bagi perawat seperti pola kerja yang memerlukan kecekatan dan ketelitian, peningkatan rasio pasien-perawat yang berubah-ubah, kepadatan kunjungan pasien, dan tingkat pergantian karyawan yang tinggi. Selain diuntut dengan kondisi kerja yang memerlukan kecekatan dan ketelitian, perawat yang bekerja di unit gawat darurat sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya harus mampu bersikap *caring*, sehingga diberikan pelayanan yang terbaik untuk pasien (Robot *et al.*, 2015).

Aspek *caring* pada pasien di IGD tidak hanya pada aspek perilaku perawat saja akan tetapi aspek lingkungan yang kondusif dapat mendukung perawat untuk dapat menerapkan perilaku *caring* yang baik. Hal ini didukung dengan pendapat Wahyuni (2018) bahwa lingkungan baik internal maupun eksternal berpengaruh terhadap kondisi kesehatan pasien. Lingkungan eksternal meliputi kenyamanan, privasi, keamanan, kebersihan dan lingkungan yang estetik. Manifestasi perilaku *caring* berdasarkan lingkungan internal adalah klien difasilitasi bertemu dengan pemuka agama, bersedia menghubungi keluarga yang ingin ditemui

oleh pasien. Perilaku *caring* berdasarkan lingkungan eksternal adalah sediakan tempat tidur yang rapi dan bersih, menjaga ketertiban ruang perawatan dan kebersihannya.

Alligood & Tomey (2016) menambahkan jika pemberian lingkungan mental, fisik, sosial dan spiritual yang didukung, dilindungi dan/atau diperbaiki merupakan peran seorang perawat terhadap lingkungan. Penekanan hubungan antara seseorang dan lingkungan dapat menjadi ruang penyembuhan yang dipakai untuk menolong orang melampaui penyakit, nyeri dan penderitaannya. Celia (2014) menambahkan jika aspek lingkungan fisik, sosial dan spiritual merupakan aspek terpenting dalam perilaku *caring* perawat di IGD.

Tabel 3 Aspek Administrasi *Caring* Perawat berdasarkan GCS-46

Administrasi <i>Caring</i>	f	%
Baik	45	42,5
Cukup	61	57,5
Kurang	0	0
Total	106	100

Hasil penelitian didapatkan lebih dari separuh pasien mengatakan bahwa administrasi *caring* di IGD dalam kategori cukup (57,5%) (Tabel 3). Berdasarkan hasil penelitian Suroso (2018) tentang sepuluh *caring* yang dibutuhkan di unit gawat darurat, yang dibagi dalam 3 tema. Salah satu temanya adalah *caring* administrasi yang memiliki 4 kategori yaitu kejelasan dan kemudahan administrasi, waktu tunggu untuk perawatan dan informasi pindah ruangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor tertinggi terdapat pada soal no 40 yaitu terdapat alur pelayanan yang jelas, menurut peneliti hal ini menjadi penting dikarenakan hal ini dapat membantu pasien atau keluarga untuk memperoleh kemudahan dalam proses pengurusan administrasi.

Perilaku administrasi di IGD merupakan hal yang dapat mendukung dalam proses perilaku *caring* kepada pasien. Watson (2006) dalam Fedora (2019) menyatakan jika praktik administratif dan model bisnis melingkupi konsep *caring*, bahkan di lingkungan

pelayanan kesehatan dengan tingkat keakutan yang tinggi, lama rawat yang singkat, teknologi yang makin kompleks, dan harapan yang makin meningkat terhadap “tugas” keperawatan. Untuk itu dibutuhkan solusi untuk reformasi sistem pelayanan kesehatan pada tingkat yang mendalam dan etis, agar perawat mampu mengikuti model praktik keperawatan profesionalnya sendiri ketimbang solusi jangka pendek seperti menambah jumlah tempat tidur, bonus, dan/ atau insentif pemindahan perawat.

Hasil penelitian juga diketahui bahwa skor terendah pada soal no 43 yaitu tentang prosedur penerimaan pasien yang lama, menurut peneliti hal ini dapat terjadi karena proses pelayanan di IGD harus cepat sedangkan dengan kondisi pandemi *covid-19* pada saat ini meningkatkan beban kerja perawat yang dapat memengaruhi proses penerimaan pasien di IGD. Tjiptono (2011) menyatakan bahwa respon perawat yang cepat dan tanggap terhadap pasien akan memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa aspek perilaku *caring* perawat berdasarkan GCS-46 lebih dari separuh dalam kategori cukup (56,6%). Aspek lingkungan *caring* perawat berdasarkan GCS-46 lebih dari separuh dalam kategori cukup (51,9%). Aspek administrasi *caring* perawat berdasarkan GCS-46 lebih dari separuh dalam kategori cukup (57,5%).

SARAN

Rumah sakit diharapkan dapat meningkatkan kualitas infrastruktur seperti membangun tempat ibadah yang dekat dengan ruang pelayanan pasien seperti IGD, poliklinik, dll. Pihak rumah sakit juga diharapkan memperhatikan peningkatan jumlah SDM yang ada di IGD sehingga dapat mencukupi jumlah kunjungan pasien yang semakin meningkat dengan adanya pandemi *covid-19*.

Perawat diharapkan dapat meningkatkan perilaku *caring* yang

diberikan kepada pasien seperti pada saat proses pemberian informasi. Perawat diharapkan juga memberikan informasi terkait kondisi kesehatan ataupun perkembangan penyakit yang dialami oleh pasien secara langsung kepada pasien agar tidak terjadi kesalahan informasi yang diberikan oleh keluarga.

DAFTAR PUSTAKA

- Alligood, & Tomey. (2016). *Nursing Theorist And Their Work. 6th Edition*. Mosby Elsevier.
- Anggita, N. (2020). PERILAKU CARING PERAWAT PADA PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT. *Journal Of Chemical Information And Modeling*.
- Arini, D., Ernawati, D., & Haryono, H. (2017). Analisis Faktor Yang Berhubungan Insiden Keselamatan Pasien Di Unit Ambulans Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Haji Surabaya). *Hasil Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 1(1), 189–196.
[Http://Repository.Stikeshangtuahsby-Library.Ac.Id/216/](http://Repository.Stikeshangtuahsby-Library.Ac.Id/216/)
- Celia, J. . (2014). *A Caring Approach In Nursing Administration*. Library Of Congress Cataloging-In-Publication Data.
- Djoko, H. (2013). *Pengaruh Perilaku Caring Terhadap Klien Hipertensi Di Bangsal Rawat Inap RSUD Sidoarjo*. <https://Scholar.Google.Co.Id/Scholar?Pengaruhperilaku+Caring+Perawat/098/67876/Hermawandjokou5676>
- Enns, C., & Sawatzky, V. (2016). Emergency Nurses' Perspectives: Factors Affecting Caring. *Journal Of Emergency Nursing*, 42(3), 1–3.
- Fedora, L. (2019). *Pengembangan Caring Code Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit USU [Universitas Sumatera Utara]*. [Http://Repository.Usu.Ac.Id/Bitstream/Handle/123456789/15150/157046003.Pdf?Sequence=1&isallowed=Y](http://Repository.Usu.Ac.Id/Bitstream/Handle/123456789/15150/157046003.Pdf?Sequence=1&isallowed=Y)
- Firmansyah, C. S., Noprianty, R., & Karana, I. (2019). Perilaku Caring Perawat Berdasarkan Teori Jean Watson Di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 4(1), 33.
<https://Doi.Org/10.22146/Jkesvo.40957>
- Gunarsa, P. D. S. D., & Gunarsa, D. Y. D. (2012). Psikologi Perkembangan Anak Dan Remaja. In *PT. BPK Gunung Mulia*.
- Kartikawati, D. (2013). *Buku Ajar Dasar –*

- Dasar Keperawatan Gawat Darurat. Salemba Medika.
- Laila, H. (2012). *Hubungan Perilaku Caring Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di RSUD Pariaman* [Universitas Andalas]. [Http://Repo.Unand.Ac.Id/503/](http://Repo.Unand.Ac.Id/503/)
- Martauli, V., & Afifah, E. (2014). *Gambaran Perilaku Caring Perawat Pada Pasien Di Ruang Rawat Inap Bedah Dan Penyakit Dalam Rumah Sakit T Jakarta* [Universitas Indonesia]. [Https://Library.Ui.Ac.Id/Detail?Id=20387712](https://Library.Ui.Ac.Id/Detail?Id=20387712)
- Mcewen, M., & Wills, E. M. (2012). *THEORETICAL BASIS For Nursing*. Lippincott.
- Mulyadi, & Katuuk, M. E. (2017). Hubungan Motivasi Kerja Dengan Perilaku Caring Perawat Di Instalasi Gawat Darurat Dan Intensive Care Unit Di Rsu Pancaran Kasih Gmim Manado. *Jurnal Keperawatan*, 5(2).
- Pratiwi, C. G., Hartanti, & Nanik. (2016). Penyusunan Modul Perilaku Caring Perawat. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 5(1), 1–15. Journal.Ubaya.Ac.Id › Jimus › Article › Download
- Ridwansyah. (2014). *Hubungan Kecerdasan Spiritual Dengan Perilaku Caring Perawat Di Bangsal Rawat Inap Marwah Dan Arafah RS PKU Muhamadiyah Yogyakarta*. [Universitas 'Aisiyah Yogyakarta]. [Http://Digilib.Unisayogya.Ac.Id/440/](http://Digilib.Unisayogya.Ac.Id/440/)
- Robot, A., Kumaat, L., & Mulyadi, N. (2015). Hubungan Beban Kerja Perawat Dengan Caring Perawat Di Instalasi Gawat Darurat Medik Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Jurnal Keperawatan UNSRAT*, 3(2), 104929.
- Rohmatulloh, R., & Haryani, A. (2018). Hubungan Supervisi Keperawatan Dengan Perilaku Caring Perawat Dalam Merawat Pasien Kritis. *Faletehan Health Journal*. [Https://Doi.Org/10.33746/Fhj.V5i3.35](https://doi.org/10.33746/Fhj.V5i3.35)
- Rozalina, A. (2017). *Gambaran Perilaku Caring Perawatpelaksana Di Ruang Bedah RSUD Panembahan Senopati Bantul* [STIKES Jendral Achmad Yani]. [Http://Repository.Unjaya.Ac.Id/2230/2/ANI SA ROZALINA_2213148_Pisah.Pdf](http://Repository.Unjaya.Ac.Id/2230/2/ANI-SA%20ROZALINA_2213148_Pisah.Pdf)
- Sukesi, N. (2013). Upaya Peningkatan Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap Rs Permata Medika Semarang. *Jurnal Manajemen Keperawatan*.
- Suroso, J. (2018). Validity And Reliability Of Caring Instrument For Emergency Department; Gadar Caring Scale (GCS-46). *Advanced Science Letters*. [Https://Doi.Org/10.1166/Asl.2017.10826](https://doi.org/10.1166/Asl.2017.10826)
- Tjiptono, F. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Bayu Media.
- Trimurti, I. (2018). *Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan*. Universitas Diponegoro.
- Wahyuni, A. (2018). *Hubungan Pelaksanaan Caratif Caring Pada Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap RS H. Adam Malik Medan* [Universitas Sumatera Utara]. [Http://Repository.Usu.Ac.Id/Handle/123456789/1915](http://Repository.Usu.Ac.Id/Handle/123456789/1915)