

## HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT PELAKSANA DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSUD KAJEN KABUPATEN PEKALONGAN

Widiarti<sup>1</sup>, Nur Izzah<sup>2</sup>

[artiw325@gmail.com](mailto:artiw325@gmail.com)<sup>1</sup>, [izzah.priyogo@yahoo.com](mailto:izzah.priyogo@yahoo.com)<sup>2</sup>

Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan

### ABSTRAK

Latar Belakang : Kepuasan pasien yang di rawat di Rumah Sakit berperan sangat penting untuk bisa memberikan kepuasan kepada pasien, perawat dituntut untuk berperilaku caring dengan baik. Metode : Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif korelasi dan pendekatan Cross sectional. Alat ukur menggunakan Caring Behavior Assesment Tools (CBAT) dan Service Quality (SERVQUAL). Analisa data menggunakan uji chi square. Jumlah sampel 100 responden yang diambil dengan teknik accidental sampling. Hasil : Hasil penelitian diketahui 58 orang (58%) menyatakan perilaku caring perawat pelaksana baik dan 69 orang (69%) menyatakan sangat puas di ruang rawat inap. Hasil uji chi square menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan perilaku caring perawat pelaksana dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap dengan p value 0.001 dan OR : 12,745 artinya perawat yang memiliki perilaku caring baik berpeluang memberikan kepuasan pada pasien sangat puas 12,7 kali dibandingkan perawat yang memiliki perilaku caring perawat kurang. Simpulan : Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan antara perilaku caring perawat pelaksana dengan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian, dapat digunakan sebagai bahan dasar atau salah satu bagian untuk melakukan evaluasi guna peningkatan kualitas pelayanan oleh pihak Rumah Sakit dalam menentukan kebijakan terkait peningkatan perilaku caring perawat. **Kata Kunci:** Caring Perawat, Kepuasan Pasien.

### ABSTRACT

*Background: Nurses caring behaviors in hospitals plays a crucial role in providing overall patient satisfaction. Methods: This research is a quantitative study with a descriptive correlational research design and a cross-sectional approach. The measurement tools used were the Caring Behavior Assessment Tools (CBAT) and Service Quality (SERVQUAL). Data analysis was performed using the chi-square test. The sample size consisted of 100 respondents selected through accidental sampling technique. Results: The study found that 58 individuals (58%) reported good caring behaviors of staff nurses, and 69 individuals (69%) reported being very satisfied with the inpatient ward services. The chi-square test results showed a significant relationship between the caring behaviors of staff nurses and patient satisfaction in the inpatient ward with a p-value of 0.001 and OR: 12.745, meaning that nurses with good caring behaviors are 12.7 times more likely to provide satisfaction to very satisfied patients compared to nurses with inadequate caring behaviors. Conclusion: The research results indicate a relationship between the caring behaviors of staff nurses and patient satisfaction. Based on these findings, it can be used as a basis for evaluation or as part of the efforts to improve the quality of services by the hospital administration in determining policies related to enhancing nurses' caring behaviors.*

**Keywords:** Nurse Caring, Patient Satisfaction.

### PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu komponen kesejahteraan yang wajib dilaksanakan oleh negara untuk mewujudkan kehidupan yang bermartabat dan produktif. Sebagaimana diatur dalam UU No 36 Republik Indonesia Tahun 2009, ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama atas akses sumber daya di bidang kesehatan dan atas pelayanan kesehatan yang aman, baik, dan terjangkau (Agustina, 2015).

Salah satu pelayanan kesehatan adalah pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan merupakan pelayanan kesehatan yang unik dan berbeda dengan yang diberikan oleh dokter atau tenaga profesional lainnya. Filosofi keperawatan adalah humanisme, keutuhan & kepedulian (Nursalam, 2014). Keperawatan sebagai profesi yang mengedepankan sikap “caring”, dan sikap perhatian & kasih sayang kepada pasien (Potter & Perry, 2012).

Perawat merupakan salah satu tenaga kesehatan yang memiliki peran yang penting dalam pelayanan kesehatan Rumah Sakit. Perawat berperan dalam memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas karena perawat dan pasien berinteraksi langsung 24 jam. Perawat selalu berhubungan dengan pasien atau tenaga kesehatan lainnya, sehingga perawat perlu mengembangkan peran profesionalnya salah satunya dengan meningkatkan perilaku caring (Gultom,2014). Secara bahasa, caring dapat diartikan sebagai kepedulian. Caring Secara umum dapat diartikan sebagai kemampuan untuk berkomitmen pada orang lain, pengamatan yang penuh perhatian dan sikap empati pada orang lain, dan perasaan cinta atau kasih sayang, rasa hormat dan menghargai orang lain. caring dapat diartikan sebagai sikap atau perilaku yang tulus yang ditunjukkan perawat kepada pasien dengan penuh perhatian, kepedulian dan perhatian terhadap perasaan pasien guna terciptanya hubungan terapeutik. Dengan cara ini pasien merasa nyaman, aman dan tenang, karena stress akibat penyakit berkurang (Gultom, 2014).

Perilaku caring yang diberikan perawat membuat pasien merasa puas, tidak hanya sembuh dari masalah kesehatannya, tetapi juga pasien merasa nyaman dan senang ketika diberi asuhan keperawatan (Amali, 2019). Caring memiliki manfaat yang dapat dirasakan oleh seseorang baik perawat maupun pasien ketika mereka menerapkan sikap caring dalam asuhan keperawatan sehingga klien akan menunjukkan umpan balik positif dan sebaliknya. (Rahmayani, 2020). Kepuasan pasien akan terwujud ketika pasien merasa senang, puas karena kesenjangan antara harapan pasien dengan kenyataan pelayanan Rumah Sakit telah terpenuhi atau bahkan melebihi harapan.(Anik Tri Palupi et al, 2013) .Kepuasan pasien adalah tingkat kesesuaian antara harapan pasien terhadap layanan keperawatan yang diharapkan dan persepsi yang mereka alami terhadap perawatan rasakan (Fristiohady,2020).

Di Dunia, perilaku caring perawat sudah baik, namun masih ada beberapa negara yang perilaku caring perawatnya buruk. Penelitian Aiken (2012) menunjukkan presentase perawat yang memiliki kualitas pelayanan caring yang buruk terdapat pada Negara Irlandia 11% dan Yunani 47 % (Aiken,2012). Di Indonesia caring merupakan evaluasi pengguna pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil survey kepuasan klien di beberapa Rumah Sakit di Jakarta, ditemukan 14% pasien yang tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan karena perilaku caring perawat yang kurang baik (Firmasyah, et al.,2019)

Data kepuasan pasien di salah satu rumah sakit umum daerah di Indonesia di dapatkan 70% pasien kurang puas terhadap pelayanan keperawatan (Hafid,2014). Data di rumah sakit salah satu negara ASEAN pada tahun 2016 didapatkan bahwa kepuasan pasien 79%, sedangkan standar yang ditetapkan kepuasan pasien > 80% dengan angka komplain 4-5 kasus/bulan (Widiasari,et al.,2019). Ketidakpuasan pasien saat di rawat dirumah sakit disebabkan oleh beberapa faktor. Faktor kesalahan identitas masih sering terjadi yaitu kekeliruan identitas pasien terutama di unit perawatan intensif, ruang operasi dan keadaan darurat. Faktor komunikasi, penyebab terbanyak dikarenakan kesalahan dari penerapan keselamatan pasien (Widiasari,et al.,2019).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang sudah dilakukan oleh peneliti pada tanggal 8 juli 2023 dengan cara wawancara sederhana tentang kepuasan pasien dan perilaku caring di ruang rawat inap di RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan. Pada 5 pasien didapatkan 2 pasien mengatakan puas seperti perawat yang perhatian ketika menjelaskan obat ketika pasien ingin pulang, kondisi ruangan dan sekitar rumah sakit yang bersih, 3 pasien

mengatakan perilaku caring yang masih kurang seperti perawat yang masih bermain handphone ketika menjawab pertanyaan, perawat yang ketika dipanggil pasien tidak langsung datang dan merespon dengan lama.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif korelasi dan pendekatan Cross sectional. Populasi dalam penelitian ini jumlah pasien rawat inap RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan selama 1 tahun terakhir pada tahun 2022 dengan jumlah pasien 11.949.. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik accidental sampling, dimana dalam penelitian ini sampel terdiri dari 100 responden. Alat ukur menggunakan Caring Behavior Assesment Tools (CBAT) dan Service Quality (SERVQUAL). Penelitian ini dilakukan pada tanggal 1-6 November 2023 di RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan. Analisa data menggunakan uji chi square

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Peneliti telah melakukan di RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan. Penelitian dilakukan terhadap 100 pasien rawat inap selama 6 hari. Responden adalah pasien di RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan yang pada saat penelitian dilakukan pada tanggal 1-6 November 2023 dan mendapatkan 100 responden.

a. Gambaran perilaku Caring perawat

Tabel 1

Gambaran Frekuensi Perilaku Caring Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan Tahun 2023

Perilaku <i>Caring</i> perawat	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang	42	42
Baik	58	58
Total	100	100

Hasil analisa menunjukkan bahwa lebih dari separuh yaitu 58% perilaku caring perawat dalam memberikan perilaku caring kepada pasien baik dan 42% memiliki perilaku caring kurang.

b. Gambaran kepuasan pasien

Tabel 2

Gambaran Frekuensi Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan Tahun 2023

Tingkat kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak puas	31	31
Sangat puas	69	69
Total	100	100

Hasil analisa menunjukkan bahwa sebagian besar yaitu 69% pasien sangat puas selama menjalani rawat inap dan sebanyak 31% pasien tidak puas.

c. Hubungan Perilaku Caring Perawat Pelaksana Dengan Kepuasan Pasien

Tabel 3

Hubungan Perilaku Caring Perawat Pelaksana Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan Tahun 2023

Perilaku Caring Perawat	Kepuasan Pasien			p value	OR 95% CI
	Tidak Puas	Sangat Puas	Total		

	f	%	F	%	F	%	
Kurang	25	59,5	17	40,5	42	100	12,745
Baik	6	10,3	52	89,7	58	100	0,000 (4,479- 36,269)
Total	31		69		100		

Hasil Uji chi Square diperoleh p value sebesar  $< 0,001$ , berarti  $< \alpha = 0,05$  yang berarti  $H_0$  ditolak, sehingga ada hubungan yang signifikan perilaku caring perawat pelaksana dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Kajen Pekalongan. Nilai Odd Ratio diperoleh 12,745 (4,479- 36,269) yang berarti perawat yang memiliki perilaku caring baik berpeluang memberikan kepuasan pada pasien sangat puas 12,7 kali dibandingkan perawat yang memiliki perilaku caring perawat kurang.

### **Pembahasan**

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan antara perilaku caring perawat pelaksana dengan kepuasan pasien.

#### **1. Gambaran Perilaku Caring Perawat**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar (58%) responden menyatakan bahwa perawat di ruang rawat inap RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan memiliki perilaku caring baik. Hasil ini sesuai dengan penelitian (Purwaningsih, 2018) menyebutkan bahwa 57,9% responden menyatakan bahwa perilaku caring perawat dalam kategori baik dan 42,1% responden yang menyatakan bahwa perilaku caring kurang.

Perawat dengan caring yang kurang pada kuesioner nomer 8 dengan nilai median (3,00) yang menyebutkan (Perawat memberikan pujian atas keberhasilan dan usaha yang saya lakukan dalam proses penyembuhan saya). Pemberian pujian pada pasien merupakan bentuk dari ekspresi perasaan positif perawat bagi kesembuhan pasien. Perawat dengan caring yang kurang pada kuesioner nomer 34 dengan nilai median (2,00) yang menyebutkan (Perawat tidak memperkenalkan namanya kepada saya saat pertama kali bertemu). Perawat sebagai petugas selalu berhubungan dengan klien harus memiliki banyak keterampilan diataranya komunikasi terapeutik (Champaca, 2022).

Perawat dengan caring yang kurang pada kuesioner nomer 34 dengan nilai median (2,00) yang menyebutkan bahwa (Perawat membantu saya melakukan perawatan diri seperti mandi dan menggosok gigi sebelum saya dapat melakukannya sendiri). Berdasarkan pengamatan peneliti waktu penelitian rata-rata pasien di ruang rawat inap RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan. Tidak mengalami imobilisasi fisik atau keadaan dimana pasien terbaring ditempat tidur dalam waktu yang lama dan tidak dapat bergerak bebas karena kondisi yang mengganggu pergerakannya.

Perilaku caring yang baik akan berdampak pada kenyamanan pasien dan membantu pasien dalam proses penyembuhan. Hal ini sesuai dengan (Nurahayu,2018) perilaku caring sangat penting untuk tumbuh kembang, memperbaiki dan meningkatkan kondisi atau cara hidup manusia. Sehingga seorang perawat dalam memberikan asuhan keperawatan harus mencerminkan perilaku caring dalam segala tindakan.

#### **2. Gambaran Kepuasan Pasien**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar (69%) responden menyatakan sangat puas di ruang rawat inap RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan. Hasil ini sesuai dengan (Yunita,2019) menyebutkan bahwa 37% responden sangat puas dan 5% responden yang menyatakan bahwa kurang puas.

Pada penelitian ini masih ada (31%) yang menyatakan tidak puas. Untuk meningkatkan kepuasan pasien dengan cara meningkatkan pelayanan keperawatan yang optimal dan professional dengan menerapkan perilaku caring perawat sebagai landasan

dalam melakukan setiap tindakan keperawatan. Mulai dari hal sederhana yaitu dengan berkomunikasi kepada pasien, menanyakan keluhan, bertutur kata yang sopan, selalu membantu pasien serta banyak tindakan positif lainnya yang sifatnya care pada pasien dan diperlukan oleh pasien tersebut baik dari segi bio-psiko-sosio-spiritual. Seiring terus berjalannya perawat yang berperilaku caring kepada pasien, tingkat kepuasan pasien akan semakin baik dan positif, sehingga nantinya akan tercipta mutu pelayanan yang terstandar dan terjamin pelayanan keperawatannya (Aisyah, et al., 2021).

Tingkat kepuasan pasien akan semakin meningkat apabila pasien mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapannya, hal ini sesuai dengan penelitian Fitriani (2023) tingkat kepuasan pasien berhubungan dengan pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat atau pemberi jasa pelayanan. Kepuasan yang didapatkan pasien tentu akan berdampak terhadap kualitas pelayanan keperawatan dan pasien yang merasa puas dengan pelayanan keperawatan mungkin akan kembali menggunakan pelayanan di Rumah Sakit tersebut, seperti yang dijelaskan oleh Nursalam bahwa pasien yang merasa puas dengan pelayanan akan berpotensi menjadi pasien yang loyal dan kemudian kembali lagi sebagai pengguna pelayanan kesehatan saat membutuhkan kembali. Bahkan telah diketahui bahwa pasien loyal 47 akan menceritakan pengalamannya, bahkan merekomendasikan kepada orang lain yang membutuhkan pelayanan kesehatan (Agil, et al., 2020).

### 3. Hubungan Perilaku Caring Perawat Pelaksana Dengan Kepuasan Pasien di ruang rawat inap

Penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden yang semuanya adalah pasien di ruang rawat inap RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan. Berdasarkan tabel 5.3 didapatkan bahwa perilaku caring perawat yang masuk kriteria kurang sebanyak 42 perawat (42%) sedangkan perilaku caring perawat yang masuk kriteria baik sebanyak 58 perawat (58%). Kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan dengan kriteria tidak puas sebanyak 31 responden (31%) dan dengan kepuasan sangat puas ada 69 responden (69%).

Hasil Uji chi Square diperoleh p value sebesar  $< 0,001$ , berarti  $< \alpha = 0,05$  yang berarti  $H_0$  ditolak, sehingga ada hubungan yang signifikan perilaku caring perawat pelaksana dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Kajen Pekalongan. Nilai Odd Ratio diperoleh 12,745 (4,479-36,269) yang berarti perawat yang memiliki perilaku caring baik berpeluang memberikan kepuasan pada pasien sangat puas 12,7 kali dibandingkan perawat yang memiliki perilaku caring perawat kurang.

Hasil penelitian ini didukung hasil penelitian Herawati (2021) yang menunjukkan ada hubungan perilaku caring dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap bedah RSUD M. Natsir Kota Solok menyatakan adanya hubungan perilaku caring terhadap kepuasan disebabkan perawat dan kasih sayang merupakan hal utama kekuatan universal psikis sehingga klien akan merasa dihargai apabila seorang perawat yang memberikan asuhan keperawatan mau mendengarkan dengan sepenuh hati, keluhan dan keinginan klien sehingga dengan sendirinya akan terciptanya kepuasan..

Pemberian pelayanan keperawatan yang didasari oleh perilaku caring perawat mampu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, penerapan caring yang diintegrasikan dengan pengetahuan dapat meningkatkan kesehatan individu dan memfasilitasi pemberian pelayanan kepada pasien. Watson (1979 dalam, Wulandari 2019) menambahkan bahwa caring yang dilakukan efektif dapat mendorong kesehatan dan pertumbuhan individu. Selain itu, Puspitasari (2012) dalam penelitiannya menemukan adanya hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien rawat inap. Dengan demikian, perilaku caring perawat akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, perilaku caring perawat yang baik akan menjadikan kepuasan pasien ke arah positif, karena pasien memiliki

kepercayaan yang tinggi dalam menilai pelayanan rumah sakit sehingga berdampak pada kunjungan ulang dan rasa percaya terhadap rumah sakit. Tetapi untuk pasien yang menilai caring cukup dan kurang akan berdampak pada kunjungan pasien yang berkurang, citra sebagai pelayan kesehatan masyarakat menjadi buruk dan sakit pasien bertambah parah, kecacatan, bahkan gangguan kejiwaan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian tentang hubungan perilaku caring perawat pelaksana dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan dapat diambil kesimpulan 58% responden menyatakan bahwa perawat di ruang rawat inap RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan memiliki perilaku caring baik. Sebagian besar (69%) responden menyatakan sangat puas di ruang rawat inap RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan. Ada hubungan yang signifikan antara perilaku caring Perawat Pelaksana dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan dengan p value sebesar  $< 0,001$ , berarti  $< \alpha = 0,05$  dan nilai Odd Ratio (OR) sebesar 12,745 (4,479-36,269) yang berarti perawat yang memiliki perilaku caring baik berpeluang memberikan kepuasan pada pasien sangat puas 12,7 kali dibandingkan perawat yang memiliki perilaku caring perawat kurang

## DAFTAR PUSTAKA

- Agil, Hilda Meriyandah, et al.(2020). “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Bung Karno RSU Proklamasi Rengasdengklok ” *Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan*, vol. 12, no. 1, 2022, pp. 83–93, <https://doi.org/10.52643/jbik.v12i1.2024>
- Agustina, Bunga. (2015). “Pelayanan Kesehatan Tradisional Ditinjau Dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan”. *Jurnal Wawasan Hukum*, Vol.32, No 1, Februari 2015.
- Aiken. (2012). *Psychological Testing And Assesment*. 9th ed., Allyn And Bacon
- Aisyah, Siti, et al. (2021) “Hubungan Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap 1 Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.” *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, vol. 7, no. 2, 2022, pp. 236–44.
- Amali., L.S. (2019). “Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di RSUD Karanganyar”. *Skripsi Keperawatan: Universitas Aisyiyah Surakarta*
- Firmansyah, Cecep Solehudin, et al.(2019). “Perilaku Caring Perawat Berdasarkan Teori Jean Watson Di Ruang Rawat Inap.” *Jurnal Kesehatan Vokasional*, vol. 4, no. 1., p. 33, <https://doi.org/10.22146/jkesvo.40957>.
- Fitriani, D. (2023) “Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit ” *Skripsi Keperawatan. Universitas dr. Soebandi*.
- Fristiohady et all. (2020) “METODE SERVQUAL Analysis Of Quality Service Towards Out-Patient Satisfaction At Puskesmas Puuwatu Kendari City.” *Surya Medika*, vol. 6, , pp. 6–12.
- Gultom, Y. R. (2014). “Pengaruh Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Mutiara Medan”. Dari [https:// dokumen isi.pdf](https://dokumen.isi.pdf), diunduh tanggal 6 maret 2022.
- Herawati, N., Rahmat F, (2021) “Hubungan Perilaku Caring Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD M. Natsir Kota Solok.” *Ensiklopedia of Journal*, vol. Vol.4 No 2, [Http://jurnal.ensiklopediaku.org](http://jurnal.ensiklopediaku.org).
- Nurahayu, Dewi, and Sulastri Sulastri.(2018). “Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kecemasan Pada Pasien Pre Operasi Katarak Di Ruang Kenanga RSUD Dr. H. Soewondo Kendal .” *Jurnal Surya Muda*, vol. 1, no. 1, 2019, pp. 37–51, <https://doi.org/10.38102/jsm.v1i1.30>.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. (4th ed)), Jakarta: Salemba Medika.
- Perry, & Potter (2012). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan : Konsep, Proses Dan Praktek*. II, EGC

Puspitasari, Eka.(2012) “ Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta’”. Skripsi Keperawatan. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan ‘Aisyiyah Yogyakarta.