

Pengaruh *Caring Based Training* Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Puskesmas Tulehu Maluku Tengah

Nenny Parinussa¹, Lucas Molle²

¹ Fakultas Kesehatan Universitas Kristen Indonesia Maluku

*E-mail Korespondensi : parinussanenny@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan dalam keperawatan sangat ditunjang dengan penerapan budaya *caring* sebagai inti dari praktek keperawatan. *Caring based training* merupakan suatu usaha peningkatan *knowledge* dan *skills* dengan sikap peduli seorang perawat untuk menerapkannya dalam aktifitas kerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *caring based training* perawat terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di puskesmas Tulehu dan Waai Maluku Tengah. Metode penelitian adalah *quasi eksperiment pre test-post tes control group design* dengan memberikan intervensi *caring based training* pada perawat. Responden penelitian yaitu 120 pasien terdiri dari kelompok intervensi dan kontrol. Instrumen penelitian berupa kuesioner kepuasan pasien yang dikembangkan oleh peneliti. Analisis data menggunakan uji *chi-square* serta analisis regresi logistik binary. Hasil analisis regresi logistik binary mengidentifikasi bahwa terdapat pengaruh *caring based training* perawat terhadap kepuasan pasien dengan estimasi 37.2 kali. Faktor yang dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan pasien adalah *caring based training* perawat dengan dikontrol oleh usia, jenis kelamin dan pekerjaan (*p* value 0.000, 0.118, 0.213, 0.000). Penting adanya upaya meningkatkan budaya perilaku *caring* di puskesmas dalam aktivitas pelayanan kesehatan sehari-hari, dengan dilakukan proses pembinaan secara terus menerus untuk membantu mengembangkan perilaku, sikap dan ketrampilan perawat.

Kata kunci: *caring based training* perawat, kepuasan pasien.

ABSTRACT

The quality of nursing services is strongly supported by the application of caring culture as the core of nursing practice. *Caring based training* is an effort to improve knowledge and skills with a caring attitude of a nurse to apply it in work activities. This study aims to determine the effect of caring based training nurses on patient satisfaction in nursing services in community health centers Tulehu and Waai Maluku Tengah. The research method is quasi experiment pre test-post control group design test by giving caring based training intervention to nurse. The study respondents amounted to 120 patients consisting of intervention and control group. The research instrument is a patient satisfaction questionnaire developed by the researcher. Data analysis used chi-square test and binary logistic regression analysis. Binary logistic regression analysis results showed that there was a caring based training effect on patient satisfaction with 37.2 times estimation. Factors that can be used to predict patient satisfaction are caring based training of nurses controlled by age, sex and occupation (*p* value 0.000, 0.118, 0.213, 0.000). It is important to improve caring behavior in public health centers in daily service activities, with a continuous coaching process to help develop nurse behavior, attitude and skills.

Keyword : *caring based training* nurses, patient satisfaction.

Cite this as : Parinnusa N, Molle L. Pengaruh *Caring Based Training* Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Puskesmas Tulehu Maluku Tengah. Dunia Keperawatan. 2021;9(2): 373-380

PENDAHULUAN

Pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) merupakan ujung tombak penyelenggaraan upaya kesehatan masyarakat memberikan pelayanan yang memadai dan efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta memberikan kepuasan pasien(1). Perawat komunitas mempunyai tugas pokok

memberikan pelayanan keperawatan dalam bentuk asuhan keperawatan baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat, Terkait dengan hal tersebut, salah satu hal yang tengah dikembangkan dalam pelayanan keperawatan dalam konteks hubungan *interpersonal* saat ini adalah sikap dan perilaku *caring* perawat.

Caring menurut Watson, adalah esensi dari keperawatan yang membedakan dengan profesi yang lain dan mendominasi serta mempersatukan tindakan-tindakan keperawatan. Penanaman perilaku caring menjadi budaya yang melekat pada diri perawat (2,3), salah satunya dengan cara *Caring based training* (CBT), yang merupakan suatu usaha peningkatan knowledge dan skills dengan sikap peduli seorang perawat untuk menerapkannya dalam aktifitas kerjanya.

Hasil penelitian tentang Effects of a Care Workshop on Caring Behaviors as Measured by Patients and Patient Satisfaction di Taiwan, menginformasikan bahwa adanya peningkatan perilaku caring dan kepuasan pasien secara signifikan antara sebelum dan sesudah pelatihan caring diberikan (4). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *caring based training* perawat terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di puskesmas Tulehu dan Waai Maluku Tengah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan rancangan penelitian *quasi eksperimental pretest-posttest control group design*(5). Variabel-variabel dalam penelitian ini diobservasi pada saat pengisian kuesioner. Besar sampel dihitung dengan rumus berdasarkan sampel Size Determination in Health Studies. Jumlah sampel 60 responden kelompok intervensi CBT, dan 60 responden kelompok non-intervensi CBT dengan nilai *Cronbach Alpha* 0.952.

Pelaksanaan penelitian pengaruh caring based training perawat terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan bertempat di puskesmas Tulehu dan Waai Maluku Tengah, dengan menggunakan pretest dan posttest design pada kelompok intervensi dan kelompok kontrol. Hasil pretest dan posttest diolah untuk mengetahui besarnya pengaruh caring based training

terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan. Analisa univariat digunakan untuk distribusi karakteristik responden dan kepuasan pasien dalam frekwensi dan presentase. Setelah data karakteristik dan kepuasan pasien diketahui, dilakukan uji bivariate dengan menggunakan uji chi-square untuk mengetahui pengaruh karakteristik responden dan caring based training terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan. Selanjutnya dilakukan analisis multivariate dengan uji regresi logistik ordinal untuk mengetahui besarnya pengaruh dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen sehingga dapat diketahui variabel independen yang mempunyai pengaruh paling kuat terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan.

Peneliti mensosialisasikan kegiatan yang akan dilakukan pada puskesmas Tulehu maupun puskesmas Waai dan membagikan lembar persetujuan untuk ditanda tangani oleh responden serta pengisian kuesioner. Pelaksanaan pelatihan caring based training oleh 19 orang perawat di puskesmas Tulehu selama 2 hari, dengan metode ceramah, tanya jawab dan simulasi. Proses pelatihan dilaksanakan dengan pemberian pretest terlebih dahulu untuk menilai pengetahuan perawat tentang caring dan posttest di akhir pelatihan. Bimbingan terhadap perawat dilaksanakan selama 6 hari, dan dilanjutkan dengan pengisian kuesioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 menampilkan hasil dari karakteristik responden dengan presentasi terbesar adalah berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 68 responden (56,7 %). Responden yang berusia lansia sebesar 101 responden (84,2 %), memiliki pendidikan dasar sebesar 88 responden (73.3 %), dan responden yang tidak bekerja berjumlah 97 responden (80,8 %).

Tabel 1. Deskripsi karakteristik responden berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan di puskesmas Tulehu dan Waai 2020

Variabel	Klasifikasi	Kontrol		Intervensi		Total	
		n	%	n	%	n	%
Usia	Dewasa	12	20.0	7	11.7	19	15.8
	Lansia	48	80.0	53	88.3	101	84.2
Jenis kelamin	Laki-laki	31	51.7	21	35.0	52	43.3
	Perempuan	29	48.3	39	65.0	68	56.7
Pendidikan	Dasar	43	71.7	45	75.0	88	73.3
	Lanjutan	17	28.3	15	25.0	32	26.7
Pekerjaan	Tidak Bekerja	50	83.3	47	78.3	97	80.8
	Bekerja	10	16.7	13	21.7	23	19.2

Sumber : data primer, 2020

Tabel 2 menunjukkan terdapat perbedaan kepuasan pasien setelah diberi *caring based training* sebesar 34 responden (56.7 %). Di dapatkan nilai $p = 0.159$. Hal tersebut menunjukkan bahwa secara statistik berdasarkan hasil uji *Chi-square*, ada peningkatan kepuasan pasien yang signifikan sebelum intervensi dan sesudah intervensi diberikan. Berdasarkan hasil analisa tabel 3 di atas, menunjukkan data bahwa kepuasan pasien setelah perawat diberi pelatihan *caring based training* pada kelompok intervensi adalah sebanyak 50 responden (83.3%). Sedangkan pada kelompok kontrol, sebanyak 40 responden (66.7%) yang kurang puas, dengan p value 0.000. Hal tersebut menunjukkan bahwa secara statistik berdasarkan hasil uji *Chi-square*, ada peningkatan kepuasan pasien yang signifikan setelah perawat diberi pelatihan *caring*. Dengan p value = 0.000.

Seleksi bivariat di atas menunjukkan bahwa variabel usia, jenis kelamin dan pekerjaan mempunyai hubungan/pengaruh yang bermakna pada kepuasan pasien (p value = 0.118, p value = 0.213, p value 0.000). sedangkan tingkat pendidikan tidak mempunyai hubungan /pengaruh yang bermakna. (p value = 0.264). Berdasarkan analisa tabel 5 di atas, dapat diketahui bahwa adanya pengaruh antara *caring based training* dengan kepuasan pasien dengan $p=0.000$. kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan setelah diberi *caring based training* pada kelompok perlakuan mengalami peningkatan sebanyak 37 dibandingkan dengan yang tidak beri *caring based training*.

Hasil penelitian ini menunjukkan Sebagian besar responden yang mengalami penyakit kronis dan melakukan kontrol ulang dalam penelitian ini adalah pasien lansia dengan penyakit kronis. Hal ini disebabkan karena lansia lebih banyak memiliki masalah kesehatan dibandingkan dengan orang yang lebih muda usianya. Lansia akan mengalami degenerasi biologis, dengan menghilangnya secara perlahan kemampuan jaringan untuk memperbaiki diri, dan mempertahankan fungsi normalnya(6). Sehingga mengakibatkan munculnya berbagai penyakit kronis, dan sulit untuk diobati. Hasil ini didukung oleh penelitian lain terkait pengaruh penyakit kronis pada kualitas hidup di kalangan orang tua Thailand, pada karakteristik sosiodemografi menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia 60-70 tahun, 70 % mengalami penyakit kronis. Hasil penelitian yang sama dilakukan di Haikou menyatakan, Prevalensi dan korelasi penyakit kronis pada populasi lansia di Haikou, Provinsi Hainan, Cina yakni lansia sangat beresiko memiliki tiga atau lebih penyakit kronis(7)

Dalam penelitian ini juga didapatkan data responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 56.7 %. Data ini menunjukkan bahwa perempuan mempunyai kecenderungan lebih besar untuk menderita penyakit kronis sehingga perlu melakukan kontrol ulang pada instansi layanan kesehatan. Salah satu penyebabnya adalah berhentinya menstruasi (menopause). Tanda-tanda ini muncul sebagai reaksi tubuh akan berkurangnya kadar hormon estrogen yang berperan dalam mekanisme tonus vaskular,

serta penghambatan saraf simpatis, penurunan elastisitas pembuluh darah yang dapat mempengaruhi mekanisme pengaturan tekanan sehingga terjadi hipertensi. Selain itu sistem hormonal seluruh tubuh juga mengalami kemunduran dalam mengeluarkan hormonnya. Perubahan pengeluaran hormon menyebabkan berbagai perubahan pada fisik

baik dapat memberikan perasaan senang dan puas kepada pasien. Pasien yang puas akan kembali menggunakan fasilitas kesehatan serta meningkatkan hubungan saling percaya antara pasien dan perawat yang pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan.

Dalam penelitian ini sebanyak 30 perawat

Tabel 2. Perbedaan kepuasan pasien sebelum dan sesudah diberikan caring based training di puskesmas Tulehu Maluku Tengah 2020 (n=60)

Pengaruh Penderita Diabetes Terhadap Pengaruh Diet (n = 33)						
Kepuasan Pre	Kepuasan Post				Total (%)	P-value < 0.25
	Kurang		Puas			
	n	%	n	%		
Kurang puas	9	15.0	34	56.7	43	0.159
Puas	1	1.7	16	26.7	17	

Sumber : data primer, 2020

dan psikis pada perempuan

Sedangkan kepuasan pasien sebagai suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Ada beberapa aspek yang sangat berpengaruh positif dan signifikan terhadap perasaan puas pada seseorang salah satunya adalah Kualitas perawatan yang diterima oleh pasien yaitu apa saja yang telah dilakukan oleh pemberi layanan kepada pasien, seberapa pelayanan perawatan yang berkaitan dengan proses kesembuhan penyakit yang diderita pasien dan kelangsungan perawatan pasien(8–10)

Hal ini sesuai dengan teori Watson yang mengembangkan hubungan faktor karatif dengan konsep caritas(3), dengan salah satu dasar nilai terkait menanamkan kepekaan terhadap orang lain yang dapat diaplikasikan melalui perilaku *caring* perawat dengan cara bersedia memberikan bantuan apabila pasien/klien memerlukan bantuan. Memberikan motivasi agar pasien memiliki keyakinan untuk kesembuhannya, menghargai pasien atas tindakannya dalam mengikuti prosedur pengobatan/ perawatan, Serta memberikan motivasi kepada pasien pada waktu yang tepat.

Dengan demikian disimpulkan bahwa dengan memberikan perhatian, kesediaan diri perawat, dan kemampuan menjelaskan masalah kesehatan yang dialami pasien dengan melakukan teknik komunikasi yang

diberi pelatihan caring based training pada kelompok intervensi. Beberapa hasil penelitian yang berhubungan dengan Efek dari workshop Perilaku caring perawat yang berhubungan dengan kepuasan pasien menyatakan bahwa adanya peningkatan kepuasan pasien secara signifikan antara sebelum dan sesudah workshop, yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien salah satunya adalah dengan menggunakan strategi mempromosikan pengetahuan perawat tentang caring melalui pelatihan(4,11). Umpan balik kepuasan pasien membantu perawat untuk mengidentifikasi potensi masalah yang harus diperbaiki. Faktor penyebab ketidakpuasan pasien diantaranya adalah waktu tunggu yang lama karena banyaknya jumlah kunjungan pasien yang melakukan pemeriksaan kesehatan, dokter yang melayani hanya 1 orang dan tidak seimbang dengan jumlah kunjungan pasien. Serta masih terdapat perawat yang selalu menunjukkan kesibukannya ketika sedang memberikan perawatan kepada pasien.(12)

Penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara usia dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tulehu dan Waai Maluku Tengah dengan P Value 0.118 (<0.25). Hasil ini didukung dengan hasil penelitian yang terkait kepuasan pasien di unit rawat jalan Malaysia menyimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antar usia di atas 50 tahun dengan kepuasan pasien (0.005)(13). Seiring dengan proses menua,

tubuh akan mengalami berbagai masalah kesehatan atau yang biasa disebut sebagai penyakit degeneratif. Responden yang berusia lebih tua pada umumnya lebih bijaksana, mampu mengendalikan emosi, dan tidak memiliki tuntutan maupun harapan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan. Responden yang berusia muda lebih banyak memiliki tuntutan dan harapan terhadap pelayanan kesehatan, cenderung mengeluh dan mengkritik.

yang dibuktikan dengan P Value 0.213 (<0.25). Di mana mayoritas responden yang puas dengan pelayanan keperawatan adalah perempuan sebanyak 68 responden (63.2%). Hasil penelitian terkait kepuasan pasien dan kualitas pelayanan di Nigeria Tenggara menyimpulkan mayoritas responden yang puas dengan kualitas pelayanan adalah perempuan (69.4%) dibandingkan dengan laki-laki (30.5 %)(14). Menurut asumsi peneliti, perempuan lebih puas dengan

Tabel 3. Pengaruh intervensi *caring based training* terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di puskesmas Tulehu dan Waai Maluku Tengah 2020 (n= 120)

Intervensi <i>caring based training</i>	Kepuasan pasien				Total (%)		P-value
	Kurang puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Non Intervensi	40	66.7	20	33.3	60	100	0.000
Intervensi	10	16.7	50	83.3	60	100	
Total							

Sumber : data primer, 2020

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tulehu dan Waai Maluku Tengah

pelayanan yang diberikan hal ini disebabkan perempuan identik dengan sifat yang sabar, memiliki kemampuan untuk mengatasi stres lebih besar dibandingkan dengan laki-laki

Tabel 4. Hubungan karakteristik responden terhadap kepuasan pasien setelah *diberi caring based training* di puskesmas Tulehu dan Waai Maluku Tengah 2017 (n=120)

Variabel	Klasifikasi	Kepuasan Pasien				Total (%)		P-value < 0.25
		Kurang Puas		Puas		n	%	
		n	%	n	%			
Usia	Dewasa	11	57.9	8	42.1	19	100	0.118
	Lansia	39	38.6	62	61.4	101	100	
Jenis kelamin	Laki-laki	25	48.1	27	51.9	52	100	0.213
	Perempuan	25	36.8	43	63.2	68	100	
Penididikan	dasar	34	38.6	54	61.4	88	100	0.264
	Lanjutan	16	50.0	16	50.0	32	100	
Pekerjaan	Tidak Bekerja	32	33.0	65	67.0	97	100	0.000
			377					
	Bekerja	18	78.3	5	21.7	23	100	

Sumber : data primer, 2020

Tabel 5. Hasil uji multivariat regresi logistic binary dengan metode LR Backward antara variabel confounding dan intervensi caring based training terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di puskesmas Tulehu dan Waai Maluku Tengah 2020

Variables in the Equation						
		B	Sig.	Exp(B)	95% C.I. for EXP(B)	
					Lower	Upper
Step 0	Constant	0.336	0.069	1.400	-	
Step 1 ^a	JK	-.130	.794	.878	.332	2.325
	Usia	-.823	.236	.439	.112	1.714
	Pekerjaan	-4.079	.000	.017	.003	.109
	CBT(1)	3.736	.000	41.935	9.044	194.438
	Constant	2.139	.319	8.494		
Step 2 ^a	Usia	-.824	.236	.439	.112	1.712
	Pekerjaan	-4.051	.000	.017	.003	.110
	CBT(1)	3.710	.000	40.835	8.944	186.428
	Constant	1.949	.334	7.022		
Step 3 ^a	Pekerjaan	-3.720	.000	.024	.004	.138
	CBT(1)	3.617	.000	37.236	8.243	168.198
	Constant	-.419	.145	.658		

Sumber : data primer, 2020

Penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara pekerjaan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tulehu dan Waai Maluku Tengah yang dibuktikan dengan P Value 0.000 (<0.25). di mana mayoritas responden yang puas dengan pelayanan keperawatan adalah mereka yang tidak bekerja sebanyak 97 responden (80.8%). Yang termasuk kategori tidak bekerja adalah pensiunan, ibu rumah tangga dan tidak bekerja. Pekerjaan menjadi faktor penyebab seseorang untuk berperilaku terhadap kesehatannya. Hal ini disebabkan oleh karena pekerjaan merupakan faktor resiko seseorang mengalami sakit. Hasil penelitian lain menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara pekerjaan responden dengan tingkat kepuasan pasien(15). Menurut asumsi penelitian, semakin tinggi tingkat pekerjaan maka semakin tinggi tuntutan dari pasien terhadap pelayanan kesehatan. Pasien yang bekerja pada umumnya memiliki banyak tuntutan dan harapan akan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan. Jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan

maka tingkat kepuasan pasien menjadi rendah. Pasien yang tidak bekerja pada umumnya tidak memiliki tuntutan dan harapan yang tinggi terhadap pelayanan kesehatan, selama dapat kembali sembuh dengan pelayanan kesehatan yang diberikan pasien akan kembali untuk berobat di tempat tersebut

Watson mendefinisikan *caring* adalah manifestasi dari perhatian kepada orang lain, menghormati harga diri dan kemanusiaan, komitmen untuk mencegah terjadinya suatu yang buruk, cinta dan ikatan, selalu bersama, empati, penghargaan dan menyenangkan(3) Tiga konsep dasar yang utama dalam teorinya yaitu faktor caritas, hubungan transpersonal dan caring moment. Sikap *caring* watson juga tercermin dalam sepuluh faktor karatif. Salah satunya yaitu pada aspek menanamkan kepekaan terhadap diri dan orang lain, dapat disesuaikan kemampuan perawat merespon dan memberikan pelayanan keperawatan profesional kepada pasien, keluarga dan masyarakat

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan kepuasan pada pasien maka yang perlu diperhatikan oleh perawat pada saat melaksanakan pelayanan keperawatan adalah kehadiran seorang perawat di sisi pasien, sentuhan kasih sayang dan menjadi pendengar yang baik bahkan dapat memberi motivasi ataupun dukungan terhadap keluhan pasien tersebut

ETIKA PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan mendapatkan ijin dari Universitas Kristen Indonesia Maluku dan Dinas Kesehatan Maluku Tengah (Puskesmas Tulehu dan Puskesmas Perawatan Waai). Sebelum melakukan penelitian *inform consent* diberikan terlebih dahulu, dan responden berhak *withdraw* selama proses penelitian dan tidak akan ada sanksi apapun

KONFLIK KEPENTINGAN

Tidak ada konflik kepentingan dalam penelitian ini

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasi disampaikan kepada seluruh responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini dan juga Universitas Kristen Indonesai Maluku

PENUTUP

Hasil penelitian “pengaruh caring based training perawat terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di puskesmas Tulehu dan Waai Maluku Tengah menunjukan bahwa adanya hubungan bermakna antara usia, jenis kelamin, usia pendidikan dan pekerjaan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan dengan p value 0.05

Adanya pengaruh yang bermakna antara caring based training pada perawat dengan kepuasan pasien. Kelompok intervensi mempunyai peluang kepuasan lebih besar 37.2 kali dibandingkan dengan kepuasan pasien pada puskesmas yang tidak diberi intervensi caring based training.

REFERENSI

1. Kemenkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2014 Tentang Pemantauan Pertumbuhan, Perkembangan, Dan Gangguan Tumbuh Kembang Anak. Ber Negara Republik Indones Tahun 2014 Nomor 1524. 2014;
2. Alligood MR. Nursing Theorists. Nursing Theorists. 2014.
3. Watson J, Woodward T. Jean Watson's theory of human caring. Nursing theories & nursing practice. 2010.
4. Chan H-S, Chu H-Y, Yen H, Chou L-N. Effects of a Care Workshop on Caring Behaviors as Measured by Patients and Patient Satisfaction. Open J Nurs. 2015;
5. Surahman, Rachmat M, Supardi S. Metodologi Penelitian. Surahman Mochamad Rachmat Sudibyo Supardi. 2016.
6. Yuli Aspiani R. BuKu Ajar Asuhan Keperawatan Gerontik. In: 1. 2018.
7. Zhao C, Wong L, Zhu Q, Yang H. Prevalence and correlates of chronic diseases in an elderly population: A community-based survey in Haikou. PLoS One. 2019;
8. Kotler, Philip, 2007 pohan 2007. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Salah satu faktor yang dapat mewujudkan kepuasan pasien adalah dengan melaksanakan informed consent ,. Disabil Rehabil. 2007;
9. Marzaweny D, Hadiwidjojo D, Chandra T. Analisis Kepuasan Pasien Sebagai Mediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Citra Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru. J Apl Manaj. 2012;
10. Vuković M, Gvozdenović BS, Gajić T, Stamatović Gajić B, Jakovljević M, McCormick BP. Validation of a

- patient satisfaction questionnaire in primary health care. *Public Health*. 2012;
11. Tsai Y-C, Wang Y-H, Chen L-M, Chou L-N. Effects of a care workshop on caring behavior and job involvement of nurses. *J Nurs Educ Pract*. 2015;
 12. Wirastri D, Deliana Sm, Mukaromah Sb. Korelasi Pengetahuan, Kepuasan, Motivasi Dengan Konsistensi Pemakaian Kondom Pada Pelanggan Wps Di Sunan Kuning. *Unnes J Public Heal*. 2017;
 13. Ganasegeran K, Perianayagam W, Abdul Manaf R, Ali Jadoo SA, Al-Dubai SAR. Patient satisfaction in Malaysia's busiest outpatient medical care. *Sci World J*. 2015;
 14. Umeano-Enemuoh JC, Onwujekwe OE, Uzochukwu BS, Ezeoke OP. Patients' Satisfaction and Quality of Care in a Tertiary Institution in Southeast Nigeria. *Int Res J Basic Clin Stud*. 2014;
 15. Abdilah, A.D., Ramdan M. Hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat. *J Kesehat Kartika Stikes A Yani* 56. 2014;