

HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN

Kartika^{1*}, Hermawati Hamalding², Ismuntania³, Khairunnisa Batubara⁴, Rina Fazilla⁵

¹Dosen Magister Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia, Medan, Indonesia

²Dosen Sarjana Keperawatan, Universitas Kurnia Jaya Persada, Sulawesi Selatan, Indonesia

³Dosen Sarjana Keperawatan, Universitas Kurnia Jaya Persada, Sulawesi Selatan, Indonesia

⁴Dosen Diploma III Keperawatan, Akper Gita Matura Abadi Kisaran, Kisaran, Indonesia

⁵Mahasiswa Sarjana Keperawatan STIKes Medika Nurul Islam, Sigli, Indonesia

*Email koresponden : dr.kartika85@gmail.com

Abstract

Low patient satisfaction rates have an impact on hospital development. In patients who are dissatisfied with the health services received, one of the consequences is that patients decide to move to another hospital that can provide better services. Caring behavior is very important to be implemented in hospitals, because it can improve the quality of the relationship between nurses and patients. The purpose of this study was to determine the relationship between nurses' caring behavior and patient satisfaction levels. The research method used quantitative analytic with a cross-sectional approach. The population in this study were all patients in the cardiac inpatient room, totaling 77 people. The sampling technique used purposive sampling technique totaling 43 people with the criteria of being treated in cardiac inpatient care without mental disorders. The results of the study showed that there was a relationship between nurses' caring behavior and patient satisfaction levels in the Cardiac Inpatient Room of RSUD. Tgk Chik Ditiro with a p -value of $0.004 < 0.05$ using the Chi-Square Test. The conclusion in this study is that there is a relationship between nurses' caring behavior and patient satisfaction levels in the Cardiac Inpatient Room of RSUD. Tgk Chik Ditiro. It is recommended that patients share their experiences honestly and openly, both positive and those that need improvement, and convey the patient's wishes so that nurses are able to respond to the patient's needs with caring behavior.

Keywords: Behavior Caring Nurses , Satisfaction Level Patient

Abstrak

Rendahnya angka kepuasan pasien berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka salah satu akibatnya adalah pasien memutuskan akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Perilaku *caring* itu sangat penting untuk diterapkan di rumah sakit, karena dapat meningkatkan akan hubungan kualitas perawat dengan pasien. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Metode penelitian menggunakan kuantitatif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang di ruang rawat inap jantung sebanyak 77 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan tehnik *purposive sampling* yang berjumlah 43 orang dengan kriteria dirawat di rawat inap jantung tanpa gangguan mental. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Jantung RSUD. Tgk Chik Ditiro dengan nilai p -value $0,004 < 0,05$ menggunakan uji *Chi-Square Test*. Kesimpulan dalam penelitian ini ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang

Rawat Inap Jantung RSUD. Tgk Chik Ditiro. Disarankan untuk pasien berbagi pengalaman dengan jujur dan terbuka baik yang positif maupun yang perlu di perbaiki, dan menyampaikan keinginan pasien agar perawat mampu merespon kebutuhan pasien dengan perilaku *caring*.

Kata kunci: Perilaku *Caring* Perawat, Tingkat Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Perilaku *caring* adalah esensi dari keperawatan yang membedakan perawat dengan profesi lain dan mendominasi serta mempersatukan tindakan-tindakan keperawatan (Riamah, Lita Nafratilova, 2021). *Caring* yang merupakan bagian keperawatan juga dapat memberikan kepuasan pasien dengan penggunaan layanan kesehatan (Bastina, 2021).

Kepuasan pasien merupakan permasalahan rumah sakit baik di Indonesia maupun di luar negeri. Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka salah satu akibatnya adalah pasien memutuskan akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik (Yanti, D., Akbar, F., 2022).

Ketidakpuasan pasien disebabkan oleh kurangnya perilaku *caring* perawat seperti perawat kurang dalam memberikan informasi sebelum memberikan tindakan kepada pasien, perawat kurang tanggap ketika pasien meminta bantuan, perawat kurang dalam memberikan dorongan untuk kesembuhan pasien (Rangki, 2021).

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu salah satunya perilaku *caring* perawat. Penurunan jumlah pasien disebabkan oleh kepuasan pasien yang rendah sehingga rumah sakit akan mengalami kerugian finansial dan kehilangan kepercayaan pasiennya (Amalina, N. R., Vionalita, G., Puspitaloka, E. M., Veronika, 2021).

Perilaku *caring* perawat di dunia sudah mulai baik, namun masih ada beberapa negara yang perilaku *caring* perawatnya buruk terdapat pada negara Irlandia 11%, dan

Yunani 47%. Tetapi, di Negara China paling sedikit masyarakat yang mendapat perawatan kesehatan saat dibutuhkan. Alasan utama masyarakat adalah biaya untuk menuju akses sebagai penghalang utama, dengan negara terendah adalah Afrika Selatan dan Rusia (kurang dari 2%) dan negara lain India (35%), Mesiko (40%) dan Ghana 47% yang menyebabkan pasien kurang merasa puas terhadap perawatan yang diberikan (Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, 2021).

Data yang dikumpulkan oleh *World Health Organization* (WHO) pada tahun 2023 menunjukkan variasi tingkat kepuasan pasien di rumah sakit berbagai negara. Swedia memiliki tingkat kepuasan tertinggi dengan indeks (92,37%), sedangkan India memiliki tingkat kepuasan terendah sebesar (34,4%), Indonesia sendiri hanya mencapai (71,80%) (Kaur, 2023).

Indeks kepuasan pasien di Indonesia dengan kategori rendah yaitu di Maluku Tengah mencapai 42,8% serta di Sumatera Barat dengan indeks kepuasan 44,4%. Dari data tersebut apabila dikaitkan dengan standar minimal kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia yaitu dengan indeks kepuasan diatas 95%, apabila kurang dari 95% dinyatakan tidak berkualitas atau tidak memenuhi standar pelayanan minimal yang sudah ditetapkan (Basir & Wahyono, 2023). Prevalensi di Indonesia sendiri *caring* menjadi salah satu penilaian bagi para pengguna pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil survey kepuasan pasien yang dilakukan oleh

Kemenkes RI pada beberapa rumah sakit di Jakarta menunjukkan bahwa 14% pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, disebabkan perilaku *caring* kurang baik. Oleh karena itu, perilaku *caring* perawat dapat memberikan pengaruh dalam pelayanan yang berkualitas kepada pasien (Manorek, Ardiansa AT Tucunan, 2020).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Yunita, S., & Hariadi, 2019) tentang hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien Tahun 2019 yang menyebutkan bahwa perilaku *caring* yang kurang baik mayoritas memiliki tingkat kepuasan yang tidak puas sebesar 11,9%, sebaliknya perilaku *caring* perawat yang dikategorikan sangat baik secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien dikategorikan sangat puas sebesar 88,1%. Hal ini dikarenakan semakin baik perilaku *caring* perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan, maka pasien atau keluarga semakin senang dalam menerima pelayanan sehingga meningkatkan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil Studi pendahuluan pengambilan data awal yang dilakukan penulis di RSUD. Tgk Chik Ditiro jumlah pasien di ruang rawat inap jantung pada bulan November 2024 yaitu sebanyak 77 orang dengan jumlah Laki-laki 43 orang dan jumlah Perempuan 34 orang. Kemudian, melalui hasil wawancara yang dilakukan pada sepuluh pasien, tujuh pasien menyatakan belum merasa puas karena perawat tidak memberi informasi kepada pasien tentang penyakit pasien, kurangnya perhatian terhadap keluhan pasien, dan kurangnya komunikasi seperti perawat tidak memperkenalkan diri pada pasien, tidak memberi salam saat memasuki ruangan pasien. Selanjutnya tiga pasien mengatakan

sudah merasa puas, perawat memberikan motivasi kepada pasien serta menanyakan tentang kebutuhan yang dibutuhkan oleh pasien.

Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Jantung RSUD. Tgk Chik Ditiro”.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian survey *analitik* dengan pendekatan *crossectional* yaitu pendekatan observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat, dimana pengumpulan data variabel dependen dan independen dilakukan peneliti disaat yang bersamaan (Swarjana, 2022).

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang di ruang Rawat Inap Jantung RSUD. Tgk Chik Ditiro pada bulan November yaitu sebanyak 77 orang dan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 43 responden menggunakan teknik *purposive sampling*.

Penelitian ini telah dilakukan pada tanggal 26 Februari s/d 03 Maret 2025 di ruang Rawat Inap Jantung RSUD. Tgk Chik Ditiro Kabupaten Pidie.

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah dengan menyebarkan kuesioner Perilaku *Caring* yang disempurnakan oleh Swanson, terdiri dari subskala analitik yaitu *compasoiionate healer* dan *compotent practitioner* yang berasal dari 5 komponen *caring* Swanson yaitu mengetahui (*knowing*), kehadiran (*being with*), melakukan tindakan (*doing*)

for), memampukan (*enabling*), dan mempertahankan kepercayaan (*Maintenancing Believe*), (Kusnanto., 2019); dan kuesioner kepuasan dengan menggunakan skala *likert*, dengan distribusi soal sebagai berikut : 1) *Responsive* 5 soal, 2) *Reliability* 5 soal, 3) *Assurance* 5 soal, *Empaty* 5 soal dan 5) *Tangibles* 5 soal. Pengukuran tingkat kepuasan dengan menggunakan skala *likert* Skor : Tidak Puas : 1, Cukup puas : 2, Puas : 3, Sangat puas : 4, di kategorikan : Sangat puas : 76-100, Puas : 51-75, Kurang puas : 25-50 (Nursalam, 2019), yang telah dilakukan validitas dan reliabilitas. Analisa data menggunakan univariat dan bivariat berupa program SPSS dengan uji *Chi-Square*.

HASIL

1. Analisa Univariat

a. Karakteristik Responden

a) Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1 reponden berdasarkan Jenis Kelamin di Ruang Rawat Inap Jantung RSUD. Tgk Chik Ditiro Kabupaten Pidie

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1.	Laki-laki	13	30,2
2.	Perempuan	30	69,8
Total		43	100

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan jenis kelamin sebagian besar adalah perempuan sebanyak 30 responden (69,8%).

b) Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 2 Distribusi reponden berdasarkan Umur di Ruang Rawat Inap Jantung RSUD. Tgk Chik Ditiro Kabupaten Pidie

No	Umur	Frekuensi	Persentase
1.	18-28 tahun	6	14,0
2.	29-39 tahun	11	25,6
3.	40-50 tahun	22	51,1
4.	51-60 tahun	4	9,3
Total		43	100

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan umur sebagian besar adalah 40-50 tahun sebanyak 22 responden (51,1%).

Tabel 3 Distribusi responden berdasarkan Pendidikan di Ruang Rawat Inap Jantung RSUD. Tgk Chik Ditiro Kabupaten Pidie

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1.	SD	6	14,0
2.	SMP	26	60,5
3.	SMA	11	25,5
Total		43	100

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan pendidikan sebagian besar adalah menengah sebanyak 26 responden (60,5%).

b. Distribusi Kategori Variabel

a) Perilaku Caring Perawat

Tabel 4 Distribusi Frekuensi *Perilaku Caring* Perawat di Ruang Rawat Inap Jantung RSUD. Tgk Chik Ditiro Kabupaten Pidie

No	Perilaku Caring Perawat	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	21	48,8
2.	Cukup	17	39,5
3.	Kurang	5	11,6

No	Perilaku <i>Caring</i> Perawat	Frekuensi	Persentase
	Total	43	100

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa perilaku *caring* perawat berada pada kategori baik sebanyak 21 orang (48,8%), kategori cukup 17 orang (39,5%), kategori kurang 5 orang (11,6%).

b) Kepuasan Pasien

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Jantung RSUD. Tgk Chik Ditiro Kabupaten Pidie

No	Tingkat Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	12	27,9
2.	Puas	14	32,6
3.	Kurang Puas	17	39,5
	Total	43	100

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa kepuasan pasien berada pada kategori sangat puas sebanyak 12 orang (27,9%), kategori puas 14 orang (32,6%), kategori kurang puas 17 orang (39,5%).

2. Analisa Bivariat

Tabel 6 Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Jantung RSUD. Tgk Chik Ditiro Kabupaten Pidie

No	Perilaku Caring Perawat	Kepuasan Pasien						Total	
		Sangat Puas		Puas		Kurang Puas		f	%
		f	%	f	%	f	%		
1.	Baik	11	52,4	4	19,0	5	28,6	21	100
2.	Cukup	1	5,9	9	52,9	7	41,2	17	100

3. Kurang	0	0,0	1	20,0	4	80,0	5	100
Jumlah	12	27,9	14	32,6	17	39,5	43	100

Berdasarkan tabel 6 dari 43 responden, terdapat 21 responden dengan perilaku *caring* perawat baik mayoritas tingkat kepuasan pasien sangat puas sebanyak 11 (52,4%), 17 responden dengan perilaku *caring* perawat cukup mayoritas tingkat kepuasan pasien puas sebanyak 9 (52,9%), dan 5 responden dengan perilaku *caring* perawat kurang mayoritas tingkat kepuasan pasien kurang puas sebanyak 4 (80,0%). Hasil uji statistik *chi square* didapatkan nilai *p-value* $0,004 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan H_a diterima, artinya ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Jantung RSUD. Tgk Chik Ditiro.

PEMBAHASAN

- Hasil Analisa Univariat
 - Karakteristik Responden
 - Jenis Kelamin

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan jenis kelamin sebagian besar adalah perempuan sebanyak 30 responden (69,8%). Menurut (Ernawati, 2020) bahwa laki-laki memiliki kepuasan yang tinggi dari perempuan. (Hakim & Suryawati, 2019) menjelaskan bahwa jenis kelamin mempunyai pengaruh terhadap pandangan jasa yang diberikan. Perempuan lebih menilai sesuatu secara detail dibandingkan laki-laki yang cenderung tidak peduli. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Zakiyatuz Zhuhrah, 2023) bahwa jenis kelamin responden terbanyak yaitu

perempuan 58,8 % responden.

2) Umur

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan umur sebagian besar adalah 40-50 tahun sebanyak 22 responden (51,1%). Menurut (Afzal, 2019) menyatakan usia muda (< 35 tahun) memiliki tingkat kepuasan relatif rendah dibandingkan dengan usia tua (≥ 35 tahun) karena usia muda lebih produktif dan memiliki harapan besar. Orang yang berusia lebih muda pada umumnya lebih agresif mencari informasi dan tidak menunjukkan sikap menyesuaikan diri.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Iwan Setyo Lesmana., 2021) bahwa usia terbanyak yaitu dewasa akhir berjumlah 20 orang (33,3%).

3) Pendidikan

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan pendidikan sebagian besar adalah SMP sebanyak 26 responden (60,5%). Pendidikan memiliki dampak besar pada cara orang berpikir ketika mereka membuat keputusan dan membuat peraturan. Pengetahuan yang lebih luas sering kali diberikan melalui sekolah yang berkualitas (Fitriah, R. Akbar, D. O & Hendriani, 2022).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Iwan Setyo Lesmana., 2021) bahwa tingkat pendidikan terakhir responden terbanyak yaitu tingkat pendidikan menengah 37 orang (61,7%).

b. Distribusi Variabel

1) Distribusi Frekuensi Perilaku *Caring* Perawat di Ruang Rawat Inap Jantung RSUD. Tgk Chik Ditiro

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa perilaku *caring* perawat berada pada kategori baik sebanyak 21 orang (48,8%), kategori cukup 17 orang (39,5%), kategori kurang 5 orang (11,6%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Ginting, 2022) tentang dimana sebagian besar pasien menganggap perilaku *caring* perawat sudah baik (72,9%). Demikian juga dengan penelitian (Soviarni, 2019) bahwa sebanyak 52,1% pasien menganggap perilaku *caring* perawat baik.

2) Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Perawat di Ruang Rawat Inap Jantung RSUD. Tgk Chik Ditiro

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa kepuasan pasien berada pada kategori sangat puas sebanyak 12 orang (27,9%), kategori puas 14 orang (32,6%), kategori kurang puas 17 orang (39,5%).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari pada yang diharapkannya dan sebaliknya (Hanifah, Noor Alis Setyadi, 2021).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Belladona, V., Istichomah, I., & Monika, 2022) diperoleh paling banyak dinyatakan puas oleh pasien. Penelitian lainnya oleh (Triyoso, & Sari, 2020) mayoritas pasien menyatakan tingkat kepuasan yang puas terhadap pelayanan

yang diberikan perawat.

2. Hasil Analisa Bivariat

a. Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Jantung RSUD. Tgk Chik Ditiro

Berdasarkan tabel 6 dapat dilihat dari 43 responden, terdapat 21 responden dengan perilaku *caring* perawat baik mayoritas tingkat kepuasan pasien sangat puas sebanyak 11 (52,4%), 17 responden dengan perilaku *caring* perawat cukup mayoritas tingkat kepuasan pasien puas sebanyak 9 (52,9%), dan 5 responden dengan perilaku *caring* perawat kurang mayoritas tingkat kepuasan pasien kurang puas sebanyak 4 (80,0%). Hasil uji statistik *chi square* didapatkan nilai *p-value* $0,004 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan H_a diterima, artinya ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Jantung RSUD. Tgk Chik Ditiro.

Penelitian ini juga sejalan dengan (Rahmadewi, 2022) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan keluarga pasien diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,002 ($p < 0,05$). Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Karo, M. B., Ginting, A & Harefa, 2022) dimana hasil penelitiannya ada hubungan perilaku *caring* dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Aek Habil Sibolga diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,038 ($p < 0,05$). Menurut pendapat peneliti semakin baik *caring* perawat yang diterima pasien, cenderung meningkatkan kepuasan pasien karena dengan perilaku *caring* yang dilakukan perawat dapat menenangkan pasien yang dalam keadaan

sakit yang dapat mengurangi rasa khawatir pasien terhadap sakit yang dideritanya, membangun rasa percaya pasien terhadap perawat sebab *caring* tidak hanya mengenai sikap perawat yang ditunjukkan, namun juga berkaitan dengan bagaimana perawat memberikan penanganan kepada pasien sehingga menumbuhkan kepercayaan pasien.

Sehingga dengan perilaku *caring* yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien yang berdampak pada adanya kunjungan kembali pasien untuk menggunakan pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut dan memberitahukan rasa puas yang diterimanya melalui perilaku *caring* yang baik kepada orang lain yang secara tidak langsung hal ini merupakan upaya promosi rumah sakit yang bersangkutan kepada masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Perilaku *caring* perawat di Ruang Rawat Inap Jantung RSUD. Tgk Chik Ditiro mayoritas pada kategori baik sebanyak 21 orang (48,8%); Kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Jantung RSUD. Tgk Chik Ditiro mayoritas pada kategori kurang puas sebanyak 17 orang (39,5%); dan ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Jantung RSUD. Tgk Chik Ditiro dengan nilai *p-value* $0,004 < 0,05$.

Diharapkan dengan adanya penelitian ini perawat dapat meningkatkan perilaku *caring* lebih baik lagi seperti memberi informasi kepada pasien tentang penyakit pasien, perhatian terhadap keluhan pasien, aktif berkomunikasi dan memberi salam saat memasuki ruangan

agar pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan pasien dan dapat meningkatkan citra rumah sakit.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ucapkan terimakasih kepada responden, lahan penelitian dan institusi yang telah mendukung penelitian ini, semoga penelitian ini menambah wawasan tentang pentingnya perilaku *caring* pada pasien di rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Afzal. (2019). "Effect of Demographic Characteristics on Patient's Satisfaction with Health Care Facility." *Journal of Postgraduate Medical Institute*., 154– 60.
- Amalina, N. R., Vionalita, G., Puspitaloka, E. M., Veronika, E. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bogor Tahun 2021. *Journal of Hospital Management*, 4(2), 101–111.
- Basir & Wahyono. (2023). Menentukan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit: Tinjauan Pustaka Sistematis. *Jurnal Kesehatan Mahardika*., 10(2), 31–42.
- Bastina. (2021). Perilaku Caring Perawat Mempengaruhi Kepatuhan Pasien Kanker dalam Menjalani Kemoterapi. *Indonesian Scholar Journal of Nursing and Midwifery Science (ISJNMS)*, 1(02), 52–58.
- Belladona, V., Istichomah, I., & Monika, R. (2022). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan Samodra Ilmu*, 1(2).
- Ernawati, E. & T. (2020). Hubungan karakteristik individu dan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Abdul Manap Jambi. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*.
- Fitriah, R. Akbar, D. O & Hendriani, E. (2022). Hubungan Faktor Sosiodemografi terhadap Penilaian Konsumen tentang Peran Apotek sebagai Tempat Pelayanan Informasi Obat. *Journal of Pharmacopolium*, 05(03), 315–325.
- Ginting. (2022). Persepsi pasien terhadap layanan keperawatan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam. *Jurnal Keperawatan Jiwa (JKI)*.
- Hakim & Suryawati. (2019). Hubungan karakteristik pasien peserta BPJS dengan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS terhadap pelayanan rawat inap di rumah sakit umum X. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*.
- Hanifah, Noor Alis Setyadi, K. E. W. (2021). Kajian Literatur Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Informasi Dan Administrasi Kesehatan (JMIK)*, 4(1), 76–86.
- Iwan Setyo Lesmana. (2021). . "Hubungan caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien."
- Karo, M. B., Ginting, A & Harefa, I. (2022). Perilaku caring berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. *Jurnal Manajemen Asuhan Keperawatan*., 11(4), 917–926.
- Kaur. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit.

- Jurnal Tampiasih*, 1(2), 22.
- Kusnanto. (2019). *Perilaku Caring Perawat Profesional*. Pusat Penerbitan dan Percetakan Universitas airangga.
- Manorek, Ardiansa AT Tucunan, B. T. R. (2020). Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Puskesmas Pingkan Tenga Kabupaten Minahasa Selatan. *Kesmas: Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, 9(2).
- Nursalam. (2019). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*.
- Rahmadewi, T. (2022). Hubungan Caring Perawat Anak Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Di Bangsal Cempaka RSUD Wates. 1, 19–21. <https://doi.org/10.55426/ikars.v1i1.180>
- Rangki, L. (2021). “Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Klien Di Ruang Rawatinap Bedah Dan Penyakit Dalam RSUD Kota Kendari.” *Nursing Care and Health Technology Journal (NCHAT)*, 1(1), 39–46. <https://doi.org/10.56742/nchat.v1i1.8>.
- Riamah, Lita Nafratilova, and N. E. P. (2021). “Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Instalasi Gawat Darurat Di RS Pekanbaru.” *Jurnal Kesehatan Maharatu*, 2(2), 107–16.
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543–551.
- Soviarni. (2019). Hubungan sikap dan perilaku caring perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap Rsu Mayjen H. athalib erinci. *Menara Ilmu.*, 13(5), 140-147.
- Swarjana, K. (2022). *Populasi-Sampel Teknik Sampling dan Bias Dalam Penelitian*. Andi.
- Triyoso, & Sari, M. (2020). Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Rawat Inap. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 14(3), 486–493. <https://doi.org/10.33024/hjk.v14i3.1706>
- Yanti, D., Akbar, F., & W. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poli Penyakit Dalam Dirumah Sakit TK II Iskandar Muda Kota Banda Aceh Desi. *Jurnal of Health and Medical Science*, 1, 153–161.
- Yunita, S., & Hariadi, P. (2019). Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Permata Bunda Medan. *Indonesian Trust Health Journal*, 2(1), 162–169.
- Zakiyatuz Zhuhrah. (2023). Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS TK III DR. Reksodiwiryono Padang. *Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia (JIKI)*, 15(2), 80–87.