

# Hubungan *Caring* Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

Nirwana Nurlette<sup>1\*</sup>, Erna Kadrianti<sup>2</sup>, Fitri A Sabil<sup>3</sup>

<sup>1\*</sup>STIKES Nani Hasanuddin Makassar, Jl. Perintis Kemerdekaan VIII, Kota Makassar, Indonesia, 90245

<sup>2</sup>STIKES Nani Hasanuddin Makassar, Jl. Perintis Kemerdekaan VIII, Kota Makassar, Indonesia, 90245

<sup>3</sup>STIKES Nani Hasanuddin Makassar, Jl. Perintis Kemerdekaan VIII, Kota Makassar, Indonesia, 90245

\*e-mail: penulis-korespondensi: [nirwananurlette@gmail.com/082189935443](mailto:nirwananurlette@gmail.com/082189935443)

Received: 11.08.2021; Reviewed: 22.03.2022 ; Accepted: 30.04.2022)

## Abstract

The quality of nursing services greatly affects the quality of health services, even being one of the determining factors for the image of health care institutions in a hospital. One of the quality of nursing services is patient satisfaction, nurse caring is an indicator of service quality in hospitals. The purpose of this study was to determine the relationship of nurse caring to the level of patient satisfaction in the inpatient ward of TK.II Pelamonia Hospital Makassar. This type of research is quantitative with a cross sectional approach. The number of samples was 89 respondents obtained by using probability sampling method with purposive technique. Collecting data using the Caring Behavior Inventory (CBI) questionnaire and the Patient Satisfaction Questionnaire (PSQ) using the chi-square test with the results of  $p = 0.002$  smaller than  $\alpha = 0.05$ , which means that there is a relationship between nurse caring and patient satisfaction in the inpatient room. The conclusion in this study was to determine the relationship of nurse caring to the level of patient satisfaction in the inpatient room at TK.II Pelamonia Hospital Makassar.

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

## Abstrak

Mutu pelayanan keperawatan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, bahkan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan disebuah rumah sakit. Salah satu mutu pelayanan keperawatan adalah kepuasan pasien, *caring* perawat menjadi salah satu indikator mutu pelayanan diRS. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan *caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit TK.II Pelamonia Makassar. Jenis penelitian kuantitatif dengan metode pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel 89 responden yang didapat dengan metode *Probability sampling* dengan teknik *purposive*. Pengumpulan data menggunakan lembar kuesioner *Caring Behavior Inventori* (CBI) dan kuesioner *Patient Satisfaction Questionnaire* (PSQ) menggunakan uji *chi-square* dengan hasil  $p = 0,002$  lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  yang berarti terdapat hubungan antara *caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan *caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap RS TK.II Pelamonia Makassar.

**Kata Kunci:** *Caring* Perawat; Kepuasan Pasien

## Pendahuluan

Rumah Sakit adalah sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai fungsi utama menyediakan dan menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyembuhkan penyakit (kuratif) dan pemulihan kesehatan (rehabilitasi) baik fisik maupun psikososial yang dilakukan secara terpadu. Mutu pelayanan keperawatan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, bahkan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan sebuah rumah sakit. Hal ini terjadi karena keperawatan merupakan sekelompok profesi dengan jumlah terbanyak, paling depan dan yang paling terdekat dengan penderitaan orang lain, seperti kesakitan dan kesengsaraan yang dialami masyarakat. Salah satu indikator dari mutu pelayanan keperawatan yaitu apakah pelayanan keperawatan yang diberikan memuaskan pasien atau tidak (Yunita, Hariadi, 2019).

Era globalisasi yang sedang kita hadapi di bidang kesehatan menimbulkan suatu harapan untuk pulang (*Opportunity*) meningkatkan pelayanan kesehatan. Tersedianya pasar bebas memberikan pengaruh dalam manajemen rumah sakit pemerintah, swasta dan juga asing dengan tujuan akhir adalah untuk meningkatkan pelayanan. Tuntutan masyarakat/pasien akan pelayanan kesehatan yang tersedia dan memadai sehingga meningkatkan turut memberikan warga di era globalisasi dan memicu rumah sakit untuk memberikan layanan terbaiknya supaya tidak dimarginalkan oleh masyarakat/ pasien (Haskas, 2020).

Menurut kemenkes RI tahun 2017 rasio perawat pada tahun 2016 secara nasional adalah 113,40 per 100.000 penduduk, angka ini masih jauh dari target pada tahun 2019 yaitu 180 per 100.000 penduduk. Perawat merupakan profesi yang berhubungan dengan manusia sehingga individu yang berprofesi sebagai perawat dituntut untuk menjadi perawat profesional (Maela et al. 2020). Pelayanan kesehatan di Indonesia juga ikut berkembang dan mengalami perubahan yang cepat baik di bidang barang ataupun jasa pada era globalisasi ini. Hal tersebut tentu berdampak dan berpengaruh penting dalam bidang kesehatan. Salah satu keberhasilan pencapaian tujuan pembangunan kesehatan adalah petugas kesehatan terutama perawat dan pasien merasa puas dan senang mendapatkan pelayanan kesehatan (Wulandari, 2020).

Riset dari beberapa pelayanan kesehatan di Indonesia khususnya di Puskesmas menyatakan bahwa rata-rata perilaku *caring* masih kurang, seperti di Puskesmas Daerah Klaten didapatkan persentase perilaku *caring* masih kurang sebanyak (62%), persentase ini menunjukkan bahwa *caring* perawat di Puskesmas berada pada kategori rendah (Wulandari, 2020).

*Caring* merupakan manifestasi dari perhatian kepada orang lain, berpusat pada orang lain, memberikan perhatian konsen, bersifat empati dan menyenangkan (Suweko, 2019). *Caring* bertujuan untuk memberikan asuhan keperawatan fisik dan memperhatikan emosional sambil meningkatkan rasa aman dan keselamatan pasien. Perawat menunjukkan sikap *caring* melalui kejujuran, kepercayaan dan niat baik. Seorang perawat memberikan ketrampilan dan sikap dorongan positif terhadap pasien dan keluarga. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Endiyono, 2020) tentang perilaku *caring* perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien di IGD RST Wijayakusuma sebagian besar terdistribusi pada kategori buruk sebanyak 46 responden (46,5%) dan dalam kategori baik sebanyak 53 responden (53,5%), sedangkan tingkat kepuasan pasien di IGD RST Wijayakusuma sebagian besar terdistribusi pada kategori tidak puas sebanyak 48 responden (48,5%) dan merasa puas sebanyak 51 responden (51,5%) (Endiyono, 2020).

Kepuasan sebagai indikator mutu pelayanan kesehatan dan keperawatan berhubungan dengan proses pelayanan dan hubungan antar pribadi antara pemberi pelayanan dan penerima pelayanan (*interpersonal relationships*), yaitu saling percaya, kepedulian, perhatian, kepekaan terhadap kebutuhan-kebutuhan atau masalah pasien serta sistem peratran di rumah sakit seperti lingkungan dan fasilitas (Suweko, 2019). Kepuasan pasien merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mengevaluasi mutu pelayanan keperawatan yang dilakukan oleh perawat di rumah sakit dan perilaku *caring* perawat adalah salah satu aspek yang berhubungan dengan pelayanan keperawatan, karena *caring* mencakup hubungan antar manusia dan berpengaruh terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Dalam hasil penelitian (Yunita and Hariadi, 2019) bahwa frekuensi perilaku *caring* di Rumah Sakit Umum Permata Bunda Tahun 2019 mayoritas sangat baik sebanyak 37 orang (88,1%) dan frekuensi kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Permata Bunda Tahun 2019 mayoritas sangat puas sebanyak 37 orang (88,1%) (Yunita, Hariadi, 2019).

Dalam hasil penelitian (Kadrianti, 2018) bahwa frekuensi perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap RSUD Haji Makassar tahun 2018 dari 90 (100%) responden, yang memiliki perilaku *caring* baik sebanyak 83 responden (92,2%) dan yang memiliki sikap *caring* perawat kurang baik sebanyak 7 responden (7,8%). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sikap *caring* perawat di ruang rawat inap RSUD Haji Makassar mayoritas baik dan frekuensi perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap RSUD Kota Makassar tahun 2019 dari 101 (100%) responden, yang memiliki perilaku *caring* baik sebanyak 93 responden (92,1%) dan yang memiliki perilaku *caring* kurang baik sebanyak 8 responden (7,9%). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi pasien tentang perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap RSUD Kota Makassar mayoritas baik (Kadrianti, 2019).

## Metode

### *Lokasi, Populasi, Sampel*

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif non eksperimen dengan menggunakan pendekatan *cross sectional* dan menggunakan metode analitik korelasi yaitu untuk menghubungkan dua variabel pada suatu atau sekelompok subjek. Penelitian ini telah dilaksanakan di Rumah Sakit TK.II Pelamonia Makassar Sulawesi Selatan pada tanggal 08 juli s/d 21 juli 2021. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit TK.II Pelamonia Makassar, yaitu berjumlah 840 pasien. Sampling dalam penelitian ini menggunakan *probability sampling* “*Purposive Sampling*” adalah pendekatan pengambilan sampel yang melibatkan pengambilan sampel dari suatu populasi sesuai tujuan peneliti (tujuan/masalah studi), sehingga sampel tersebut dapat mewakili karakteristik populasi yang telah diketahui sebelumnya (Nursalam, 2016). Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 89 pasien/responden.

1. Kriteria Inklusi
  - a. Pasien yang hadir pada saat penelitian
  - b. Pasien yang bersedia menjadi responden
  - c. Pasien yang berada diruang rawat inap RS TK.II Pelamonia Makassar.
  - d. Pasien yang telah dirawat  $\geq 2$  hari dan mendapat perawatan.
2. Kriteria Eksklusi
  - a. Pasien tidak hadir pada saat penelitian
  - b. Pasien yang tidak bersedia menjadi responden
  - c. Pasien yang berada diruang isolasi

### *Pengumpulan Data*

1. Data Primer  
Data primer adalah data yang diambil dari responden dengan menggunakan kuesioner yang telah disediakan.
2. Data Sekunder  
Data sekunder juga digunakan sebagai data pelengkap untuk data primer yang berhubungan dengan masalah yang diteliti seperti jumlah pasien rawat inap, data ini di peroleh dari rekam medik RS TK.II Pelamonia Makassar.

### *Pengolahan Data*

1. *Editing* merupakan kegiatan untuk melakukan pengecekan isian formulir atau kuesioner apakah jawaban yang ada di kuesioner sudah terisi atau belum.
2. *Coding* yaitu merupakan kegiatan mengubah data berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka bilangan.
3. *Tabulating* yaitu memasukkan data yang sudah dikelompokkan kedalam tabel tabel agar mudah dipahami
4. *Entry* yaitu Setelah semua kuesioner terisi penuh dan benar, serta sudah melewati pengodean, maka langkah selanjutnya adalah memproses data agar yang sudah di-*entry* dapat dianalisis. Pemrosesan data dilakukan dengan cara meng-*entry* data dari kuesioner ke paket program komputer.
5. *Cleaning* (pembersihan data) merupakan kegiatan pengecekan kembali data yang sudah di-*entry* apakah ada kesalahan atau tidak (Haskas, 2020).

### *Analisa Data*

1. Analisa Univariat  
Analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian (Haskas, 2020).
2. Analisis Bivariat  
Analisis bivariat adalah analisis yang dilakukan terhadap dua variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen yang diduga berhubungan atau berkorelasi. Analisis bivariat dilakukan dengan menggunakan uji statistik *Chi –Square* dengan tingkat kemaknaan sebesar 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ) dan tingkat kepercayaan 95% (Haskas, 2020).

## Hasil

### 1. Analisis Univariat

**Tabel. 1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden Di Ruang Rawat Inap (R.Anyelir, R.Melati, R.Mawar) Rumah Sakit TK. II Pelamonia (n=89)**

Karakteristik	n	%
Umur		
20-30 Tahun	34	38.2
31-40 Tahun	20	22.5
41-50 Tahun	14	15.7
51-60 Tahun	15	16.9
> 61 Tahun	6	6.7
Jenis Kelamin		
Laki-laki	54	60.7
Perempuan	35	39.3
Pendidikan Terakhir		
SD	5	5.6
SMP	3	3.4
SMA	59	66.3
DIII	4	4.5
S1	15	16.9
S2	3	3.4
Status		
Menikah	67	75.3
Belum Menikah	22	24.7
Pekerjaan Saat Ini		
PNS/TNI	35	39.3
IRT	20	22.5
Swasta	17	19.1
Pensiun	5	5.6
Lainnya	12	13.5

Berdasarkan Tabel 1 distribusi frekuensi berdasarkan karakteristik responden di ruang rawat inap (R.anyelir, R.melati, R.mawar) RS TK.II Pelamonia Makassar 89 responden yang diteliti, ditemukan bahwa distribusi umur terbanyak yaitu umur 20-30 tahun sebanyak 34 responden (38,2%) dan data distribusi umur paling sedikit yaitu umur > 61 tahun sebanyak 6 responden (6,7%). Diperoleh data distribusi frekuensi tabel ditemukan berjenis kelamin laki-laki sebanyak 54 responden (60,7%) dan berjenis kelamin perempuan sebanyak 35 responden (39,3%). Diperoleh data distribusi frekuensi tabel ditemukan bahwa distribusi pendidikan terakhir terbanyak yaitu SMA sebanyak 59 responden (66,3%) dan data distribusi pendidikan terakhir paling sedikit yaitu SMP dan S2 sebanyak 3 responden (3,4%). Diperoleh data distribusi frekuensi tabel ditemukan bahwa data distribusi status menikah sebanyak 67 responden (75,3%) dan data distribusi status belum menikah sebanyak 22 responden (24,7%). Diperoleh data distribusi frekuensi tabel ditemukan bahwa distribusi pekerjaan saat ini terbanyak yaitu PNS/TNI sebanyak 35 responden (39,3%) dan data distribusi pekerjaan saat ini terbanyak paling sedikit yaitu pensiun sebanyak 5 responden (5,6%).

### 2. Analisis Bivariat

**Tabel. 2 Analisis Hubungan Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap (R.Anyelir, R.Melati, R.Mawar) Rs Tk.Ii Pelamonia Makassar (n=89)**

Caring Perawat	Tingkat Kepuasan Pasien				Total		P	α
	Puas		Tidak Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Caring	70	78.7	9	10.1	79	88.8	0,002	0,05
Tidak Caring	5	5.6	5	5.6	10	11.2		
Total	75	84.3	14	15.7	89	100		

Berdasarkan Tabel. 2 diketahui bahwa dari 89 responden (100%) yang diteliti, 79 responden (88.8%) dalam kategori *caring* perawat yang *caring*, 70 responden (78.7%) dalam kategori tingkat kepuasan pasien puas dan 9 responden (10.1%) dalam kategori tingkat kepuasan pasien tidak puas. Sedangkan total 10

responden (11.2%) dalam kategori *caring* perawat tidak *caring*, 5 responden (5.6%) dalam kategori tingkat kepuasan pasien puas dan 5 responden (5.6%) dalam kategori tingkat kepuasan pasien tidak puas. Dari hasil uji statistic *Chi Square*, diketahui bahwa nilai  $p = 0,002$  dimana yang artinya  $p < \alpha = 0,05$ , maka disimpulkan bahwa ada hubungan antara *caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap (R.anyelir, R. Melati dan R.mawar) RS TK.II Pelamonia Makassar.

## Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 89 responden yang diteliti, 79 responden dalam kategori *caring* perawat yang *caring*, 70 responden dalam kategori tingkat kepuasan pasien puas dan 9 responden dalam kategori tingkat kepuasan pasien tidak puas. Berdasarkan penelitian responden yang mengatakan tidak *caring* adalah perawat tidak meluangkan waktu untuk berbincang dengan pasien (komunikasi). Komunikasi sebagai modal dasar dalam perilaku *caring*, sangat penting untuk memberikan pelatihan komunikasi yang efektif atau komunikasi terapeutik kepada semua perawat. Pelatihan komunikasi merupakan salah satu pelatihan wajib dalam pengaturan pelayanan di rumah sakit (Suwitri dkk, 2020). Sedangkan total 10 responden dalam kategori *caring* perawat tidak *caring*, 5 responden dalam kategori tingkat kepuasan pasien puas dan 5 responden dalam kategori tingkat kepuasan pasien tidak puas. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti pasien mengatakan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas tidak cepat dan tanggap. Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, semakin sempurna kebutuhan dan tuntutan setiap pasien maka semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Yulfikasari, 2021).. Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan dan kegiatannya dipusatkan untuk kesembuhan pasien (Kumajas, 2019). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan *caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap (R.anyelir, R. Melati dan R.mawar) RS TK.II Pelamonia Makassar mayoritas baik.

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti diruang rawat inap (R.anyelir, R. Melati dan R.mawar) RS TK.II Pelamonia Makassar dan dari data yang telah dilakukan uji *Chi Square*, sehingga diperoleh nilai  $p = 0,002$  yang berarti  $p < \alpha (0,05)$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak dengan interpretasi menunjukkan bahwa ada hubungan antara *caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RS TK.II Pelamonia Makassar. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Haskas, 2020) tentang Hubungan *Caring* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III RSUD Barru, dimana berdasarkan hasil uji *Chi Square* didapatkan hasil dengan nilai  $p=0,003 < \alpha=0,05$  yang menunjukkan terdapat hubungan yang bermakna antara *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien ruang rawat inap kelas III RSUD Barru.

Hasil penelitian ini perkuat dengan teori yang dikemukakan oleh (Bernarde Teting, 2018) *Caring* merupakan sentral untuk praktek keperawatan, seorang perawat dituntut untuk lebih peduli kepada pasien sehingga mempengaruhi kesembuhan pasien, mutu pelayanan meningkat dan kepuasan pasien. Teori ini juga dijelaskan oleh Watson, (1979) dalam (Hutahaean, 2020) mengatakan bahwa *caring* merupakan suatu hubungan transaksi antara pemberi asuhan (perawat) dan penerima asuhan (klien), yang bertujuan untuk meningkatkan dan melindungi pasien, serta menunjukkan kesembuhannya. Teori ini dijelaskan oleh Swanson dalam (Kusnanto, 2019) teori *caring* Swanson masuk dalam *level middle range theory*, mempelajari tentang seorang perawat yang dapat merawat klien dengan tetap menghargai martabat klien tersebut dengan komitmen dan tanggung jawab yang tinggi. *Caring* adalah salah satu jenis hubungan dan transaksi yang diperlukan antara pemberi dan penerima asuhan untuk meningkatkan dan melindungi pasien sebagai manusia, sehingga akan mempengaruhi kesembuhan pasien (Bernarde Teting, 2018).

*Caring* menjadi fokus dalam praktek keperawatan dikarenakan *caring* merupakan pendekatan yang dinamis yang menuntun perawat dapat bekerja dengan mengutamakan kepedulian terhadap sesama. Sehingga perawat tetap menjaga keharmonisan skill, knowledge, simpati, tanggung jawab dalam melakukan asuhan keperawatan (Sitorus et al. 2020). Kinerja perawat yang berdasarkan dengan perilaku *caring* akan menjadi sangat penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terutama di rumah sakit, dimana citra institusi ditentukan oleh kualitas pelayanan yang nantinya akan mampu meningkatkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan (Kusnanto, 2019). Keperawatan merupakan sebuah profesi mulia dalam sehari-hari yang bertugas menangani keadaan khusus dan perjuangan seorang dalam melawan segala kesulitannya. *Caring* merupakan sebuah inti dari praktik keperawatan yang sudah menjadi identitas khusus serta tugas primer dari seorang perawat, diambil dari kata *care* yang artinya peduli (Hutahaean, 2020).

Berdasarkan uraian data diatas peneliti berasumsi bahwa *caring* perawat sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien, dimana dalam pemberian asuhan keperawatan. Teori ini dijelaskan oleh (Kusnanto, 2019) Kepuasan pasien merupakan kunci penting dalam upaya meningkatkan *quality of care* dalam pelayanan kesehatan, *health care provider* perlu menyadari bahwa keuntungan utama sistem pelayanan kesehatan adalah

pasien. Pasien yang puas terhadap pelayanan yang diterimanya akan merasa nyaman selama menjalani perawatan di rumah sakit dan akan kembali pada saat membutuhkan pelayanan lagi serta akan merekomendasikan pada orang lain (Kusnanto, 2019).

### Kesimpulan

Kesimpulan yang diambil dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu mengetahui hubungan *caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap RS TK.II Pelamonia Makassar.

### Saran

1. Bagi pelayanan kesehatan dapat dijadikan sebagai masukan serta dapat meningkatkan pelayanan kesehatan dalam berperilaku *caring* kepada pasien di RS.
2. Bagi instansi, peneliti dan peneliti selanjutnya agar dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan masukan untuk penelitian selanjutnya dalam menyusun tugas akhir.

### Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Bapak/ibu dosen pembimbing, penguji dan seluruh staff di STIKES Nani Hasanuddin Makassar atas bimbingan dan arahnya, Kepada orang tua, rekan, sahabat, saudara serta berbagai pihak khususnya partisipan d alam penelitian ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, penulis mengucapkan terimakasih atas setiap do'a dan bantuan yang diberikan.

### Referensi

- Bernarde Teting, d. (2018). *Teori Caring Dan Aplikasi Dalam Pelayanan Keperawatan*. Yogyakarta: CV. Andi.
- Endiyono, Risza Apriani Fauziyah dan. 2020. "Hubungan Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Tentara Wijayakusuma." *Human Relations* 2(1): 1–8. [http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,shib&db=bth&AN=92948285&site=eds-live&scope=sitehttp://bim-pactassessment.net/sites/all/themes/bcorp\\_impact/pdfs/em\\_stakeholder\\_engagement.pdfhttps://www.glo-bus.com/help/helpFiles/CDJ-Page3b](http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,shib&db=bth&AN=92948285&site=eds-live&scope=sitehttp://bim-pactassessment.net/sites/all/themes/bcorp_impact/pdfs/em_stakeholder_engagement.pdfhttps://www.glo-bus.com/help/helpFiles/CDJ-Page3b).
- Haskas, Yasir. 2020. "Hubungan Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Kelas Iii Rsud. Barru." *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis* 15(3): 296–99.
- Hutahaean, S. (2020). *Aplikasi Caring Perawat Sebagai Penunjang Kesembuhan Klien*. Media Sains Indonesia: Jawa Barat.
- Kadrianti, Erna. 2018. "Gambaran Sikap Caring Perawat Di Ruang Interna Rsud Haji Makassar." *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis* 12(3): 317–19.
- Kadrianti, Erna, Stikes Nani, and Hasanuddin Makassar. 2019. "Gambaran Persepsi Pasien Tentang Perilaku Caring Perawat Di Ruang Rawat Inap Interna Rsud Kota Makassar." *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis* 13: 2302–2531. [www.depkes.go.id](http://www.depkes.go.id).
- Kumajas, Samuel Stevi. 2019. "Hubungan Pengetahuan Perawat Tentang Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Cendana Rumah Sakit Tingkat III Wolter Mongisidi." *Nursing Inside Community* 2(1): 34–41.
- Kusnanto. (2019). *Perilaku Caring Perawat Profesional*. Surabaya: Percetakan Universitas Airlangga.
- Maela, Naziatul et al. 2020. "Literature Review : Hubungan Perilaku Caring Dan Kinerja Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan." 19(2017): 84–90.
- Nursalam. (2016). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis Edisi 4*. Jakarta: Salemba Medika.
- Sitorus, Reni Idawati et al. 2020. "Hubungan Caring Perawat Dengan Kecemasan Pasien Pre Operasi." *Nursing Inside Community* 2(3): 100–105.
- Suweko, Hadi. 2019. "Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan." 10(1): 243–47.

- Suwitri, Anak Agung Ayu Sri, Alfiery Leda Kio, and I Gede Wirajaya. 2020. "Pengaruh Pelatihan Komunikasi Efektif Terhadap Caring Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bali Royal." *Jurnal Kesehatan Terpadu (Integrated Health Journal)* 11(1): 14–21.
- Wulandari, Rizki Yeni. 2020. "Wellness and Healthy Magazine Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien; Sebuah Literatur Review." 2(2): 321–24.
- Yulfikasari, Nurmiati Muchlis, Arman, Samsualam. 2021. "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit DR Sumantri Pare-Pare." *Journal of Muslim Community Health (JMCH)* vol 2 no 3(3): 11. <http://jurnal.fkmumi.ac.id/index.php/woh/article/view/woh1306Pengaruh>.
- Yunita, Sukma, and Panri Hariadi. 2019. "Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Perawat Merupakan Salah Faktor Penentu Kepuasan Pasien .. Jenis Penelitian Menggunakan Deskriptif Korelasi Dan Desain Penelitian Ini Menggunakan Desain Cross Sectional , Populasi Dalam Penelitian in." 2(1): 162–69.