

The Relationship between Nurse's Caring Behavior and Inpatient Satisfaction Level in Tepian Baru Puskesmas Blud, East Kutai District

Witha Alfriani Lantang^{1*}, Lamri B², Lukman Nulhakim³

^{1*}Mahasiswa Prodi Sarjana Terapan Keperawatan, Poltekkes Kaltim

^{2,3}Dosen Jurusan Keperawatan, Poltekkes Kaltim

Corresponding Author: Witha Alfriani Lantang mimi.rohimah85@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords: Caring,
Satisfaction, Hospitalization

Received : 05, July

Revised : 10, August

Accepted: 15, September

©2023 Lantang, Lamri B, Nulhakim:

This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

Caring is central in nursing practice because caring is a dynamic approach, where a professional nurse at work must be more attentive and responsible to her client. Patient satisfaction depends on the nursing services provided by nurses, whether they are as expected or not yet. This study uses a correlation research design with a cross-sectional research design. The sample size in this study was 35 people. Statistical test results for the relationship between Caring nurses and patient satisfaction in hospitalization with the chi-square test obtained p-value = 0.028. There is a significant relationship between nurse caring and the level of patient satisfaction inpatient care at the BLUD of the Tepian Baru Health Center, East Kutai Regency.

Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Blud Puskesmas Tepian Baru Kabupaten Kutai Timur

Witha Alfriani Lantang^{1*}, Lamri B², Lukman Nulhakim³

^{1*}Mahasiswa Prodi Sarjana Terapan Keperawatan, Poltekkes Kaltim

^{2,3}Dosen Jurusan Keperawatan, Poltekkes Kaltim

Corresponding Author: Witha Alfriani Lantang mimi.rohimah85@gmail.com

ARTICLE INFO

ABSTRAK

Kata Kunci: Caring, Kepuasan, Caring adalah sentral dalam praktik keperawatan Rawat Inap

Received : 05, Juli

Revised : 10, Agustus

Accepted: 15, September

©2023 Lantang, Lamri B, Nulhakim:

This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



karena caring merupakan suatu cara pendekatan yang dinamis, dimana seorang perawat profesional dalam bekerja harus lebih perhatian dan bertanggung jawab kepada kliennya. Penelitian ini menggunakan desain penelitian korelasi dengan rancangan penelitian adalah *cross-sectional*. Besar sampel pada penelitian ini yaitu 35 orang. Hasil uji statistic Hubungan Caring perawat terhadap kepuasan pasien pada rawat inap dengan uji *chi-square* didapatkan nilai *p-value* = 0,028. Adanya hubungan yang signifikan antara caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di BLUD Puskesmas Tepian Baru Kabupaten Kutai Timur.

PENDAHULUAN

Saat ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (preventif) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan (Andriani, 2017).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan yang diharapkan (Andriani, 2017). Menurut Tse dan Wilton, terdapat dua variabel utama yang menentukan kepuasan konsumen, yaitu harapan dan persepsi kinerja. Jika persepsi kinerja memenuhi harapan maka konsumen akan merasa puas dan terjadi sebaliknya bila persepsi kinerja dibawah harapan. Selain itu, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan di antaranya: karakteristik individu, kebudayaan, sosial, pelayanan, harga, produk, lokasi, fasilitas, suasana, desain visual dan image (Rusnoto, Noor Chollifah, 2019).

Namun pada kenyataannya tidak seluruh pasien yang ada merasa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka, hal ini banyak dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya ialah pelayanan dan perilaku *caring* dari perawat, semakin rendah perilaku *caring* atau kepedulian seorang keperawat terhadap pasien maka semakin rendah pula respon kepuasan dari pasien tersebut. sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan Mailani & Fitri, (2017) yang mana hasil penelitian menunjukkan bahwa proporsi tingkat kepuasan pasien BPJS di RSUD DR Rasidin Padang diperoleh dari 84 responden didapatkan sebagian besar 39 (46,4%) perilaku *caring* perawat buruk sehingga lebih dari separuh 50 (59,5%) responden tidak puas dengan perilaku *caring* perawat.

Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Andriani, (2017) yang mana hasil penelitian menunjukkan bahwa proporsi tingkat kepuasan pasien di poli umum Puskesmas Bukit Tinggi diperoleh dari 65 orang responden, yang mendapatkan mutu pelayanan tinggi terdapat lebih dari sebagian yaitu 38 orang dengan persentase kepuasan sebesar 58,5% dan responden yang mendapatkan mutu pelayanan rendah terdapat kurang dari separuh yaitu 17 orang dengan presentase kepuasan sebesar 36.9%.

Perawat sebagai tenaga kesehatan yang profesional mempunyai kesempatan paling besar untuk memberikan pelayanan kesehatan khususnya pelayanan atau asuhan keperawatan yang komprehensif dengan membantu pasien memenuhi kebutuhannya. Perilaku *caring* perawat sangat diperlukan dalam memberi perawatan dan berinteraksi dengan pasien, perawat berupaya untuk membantu memenuhi kebutuhan pasien, antara lain dengan membantu pemenuhan kebutuhan pasien tersebut. Seorang perawat harus dapat melayani pasien dengan sepenuh hati sebagai seorang perawat harus dapat memahami masalah yang dihadapi oleh klien (Triyana, 2013).

Pasien sebagai orang yang mengalami sakit tentu saja memiliki kebutuhan dasar yang harus dipenuhi diantaranya pengobatan, kenyamanan, emosional, kasih sayang perawat yang dapat memberikan kenyamanan dan kedamaian, dan lain sebagainya dalam proses penyembuhan pasien. Kebutuhan-kebutuhan pasien dalam proses penyembuhannya tersebut dapat terpenuhi dengan perilaku *caring* perawat (Triyana, 2013).

Perilaku *caring* yang ditampilkan oleh seorang perawat dapat mempengaruhi proses penyembuhan pasien dan kepuasan pasien, salah satu indikator klinik mutu pelayanan keperawatan adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan dalam proses penyembuhan pasien. Tingginya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan tercapai, apabila kebutuhan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diharapkan dapat terpenuhi dalam proses penyembuhan pasien (Watson, 2019).

Perilaku *caring* perawat merupakan perilaku perawat yang mempunyai kepedulian terhadap pasien dalam memberikan asuhan keperawatan. Potter & Perry (2017) mengemukakan bahwa *caring* adalah perhatian dan kepedulian perawat terhadap pasien. Kepedulian, empati, dan kasih sayang perawat terhadap pasien akan membentuk hubungan yang baik, sehingga pasien merasa nyaman dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan perawat. Perilaku *caring* perawat memberikan komitmen dan pelayanan keperawatan sebagai kemampuan memahami sikap dan kebutuhan serta keinginan klien. Pemberian pelayanan terhadap orang sakit dalam konsep *caring* mempunyai penerapan berdasarkan ilmu pengetahuan. Dalam penerapannya perawat harus mampu memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien. Hal ini termasuk kepada pasien yang mengalami berbagai penyakit (Layla, 2012).

Berdasarkan penelitian (Aiken, 2012 dalam Purnamasari, 2019) menyatakan bahwa persentase perawat yang memiliki kualitas pelayanan *caring* yang buruk terdapat pada Negara Irlandia 11%, dan Yunani 47%. Data kepuasan pasien di salah satu Rumah Sakit umum daerah di Indonesia, di dapatkan 70% klien kurang puas terhadap pelayanan keperawatan (Hafid, 2014 dalam Widiasari 2019). Di Rumah Sakit Fatmawati didapatkan 37% merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan.

Dalam penelitian Ikafah (2017) di RSUP dr. Wahidin Sudirohusodo didapatkan 71,4% responden merasa kurang puas, sedang di RS Kariadi Semarang terdapat 22% responden merasa tidak puas dengan pelayanan keperawatan (Andra Novitasari, 2013). Dengan demikian dapat kita lihat prosentase ketidakpuasan klien terhadap pelayanan keperawatan di Indonesia (non Jawa Timur) berkisar antara 22 - 71,4% . Sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Tepian Baru periode 26 Oktober 2022 sd 03 Desember 2022 adalah 82,45 yang berarti masih ada sekitar 17,55 angka masyarakat yang tidak puas terhadap pelayanan kesehatan khususnya pelayanan keperawatan dikarenakan keterbatasan jumlah tenaga perawat di puskesmas tepian baru yang sangat minim.

Data di atas menunjukkan fenomena masih adanya angka ketidakpuasan yang dialami pasien, sehingga harus segera diantisipasi, salah satunya dengan cara meningkatkan perilaku *caring* seorang perawat. Hal ini sesuai dengan

pendapat (Firmansyah et al., 2019) Semakin baik perilaku *caring* perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan, klien atau keluarga semakin senang dalam menerima pelayanan, berarti hubungan terapeutik perawat-klien semakin terbina. Pelayanan keperawatan yang baik dan kepuasan pasien bisa dijadikan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di puskesmas, kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pasien.

Berdasarkan teori diatas penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Tepian Baru Kabupaten Kutai Timur.

TINJAUAN PUSTAKA

Berdasarkan penelitian (Aiken, 2012 dalam Purnamasari, 2019) menyatakan bahwa persentase perawat yang memiliki kualitas pelayanan *caring* yang buruk terdapat pada Negara Irlandia 11%, dan Yunani 47%. Data kepuasan pasien di salah satu Rumah Sakit umum daerah di Indonesia, di dapatkan 70% klien kurang puas terhadap pelayanan keperawatan (Hafid, 2014 dalam Widiasari 2019). Di Rumah Sakit Fatmawati didapatkan 37% merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan.

Dalam penelitian Ikafah (2017) di RSUP dr. Wahidin Sudirohusodo didapatkan 71,4% responden merasa kurang puas, sedang di RS Kariadi Semarang terdapat 22% responden merasa tidak puas dengan pelayanan keperawatan (Andra Novitasari,2013). Dengan demikian dapat kita lihat prosentase ketidakpuasan klien terhadap pelayanan keperawatan di Indonesia (non Jawa Timur) berkisar antara 22 - 71,4% . Sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Tepian Baru periode 26 Oktober 2022 sd 03 Desember 2022 adalah 82,45 yang berarti masih ada sekitar 17,55 angka masyarakat yang tidak puas terhadap pelayanan kesehatan khususnya pelayanan keperawatan dikarenakan keterbatasan jumlah tenaga perawat di puskesmas tepian baru yang sangat minim.

METODOLOGI

Jenis dan Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang bersifat analitik dengan pendekatan *cross-sectional*.

Penelitian ini juga berfungsi mengidentifikasi apakah ada Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Tepian Baru Kabupaten Kutai Timur. Oleh karena itu peneliti juga menggunakan jenis analitik korelasi atau hubungan untuk mengetahui keterkaitan antara variable yang dilihat dengan nilai koefisien korelasi.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Tepian Baru Kabupaten Kutai Timur.

Populasi dan Sampel

Dalam Penelitian ini objek yang akan diteliti adalah pasien rawat inap di BLUD Puskesmas Tepian Baru Kabupaten Kutai Timur yang berjumlah 38 orang.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengambilan data dilakukan dengan melakukan observasi pada pasien lalu dilakukan wawancara singkat pada pasien serta memberikan lembar inform consent persetujuan menjadi responden. kemudian diberikan kuesioner caring behavior inventory dan kuesioner survei kepuasan masyarakat.

Analisis Data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini akan di analisis menggunakan SPSS. Pada penelitian ini akan dilakukan analisis bivariat yaitu Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Tepian Baru Kabupaten Kutai Timur. Uji yang akan digunakan pada penelitian ini menggunakan uji *Chi Square* dengan batas kemaknaan $\alpha = 0,05$.

HASIL PENELITIAN

Analisis Univariat

a. Karakteristik Responden

Tabel 1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, tingkat pendidikan, pendapatan dan status pernikahan.

Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	16	46%
Perempuan	19	54%
Usia		
17-25 Tahun	2	6%
26-35 Tahun	16	46%
36-45 Tahun	11	31%
46-55 Tahun	5	14%
56-65 Tahun	1	3%
Tingkat Pendidikan		
Perguruan Tinggi	8	23%
SMA/SMK	17	49%
SMP	4	11%
SD	6	17%
Pekerjaan		
Guru/Honor	2	6%

Honor	1	3%
IRT	6	17%
Petani	4	11%
PNS	3	9%
Satpam	1	3%
Swasta	14	40%
Wiraswasta	4	11%
Total	35	100%

Berdasarkan tabel 1 di atas, diketahui sangat banyak kategori usia 26-35 Tahun yaitu sebanyak 16 responden (45,7 %), sebagian besar berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 19 responden (54,3%), hampir setengahnya berpendidikan lulusan SMA/SMk sebanyak 17 responden (48,6%) dan berdasarkan Pekerjaan dimana hampir setengahnya bekerja swasta yaitu sebanyak 14 responden (40%).

Tabel 2 Distribusi responden berdasarkan Caring Perawat di Puskesmas Tepian Baru

Karakteristik	Frekuensi	Persentase
Caring	17	49%
Kurang	18	51%
Total	35	100

Berdasarkan tabel 2 di atas, diketahui bahwa sebagian besar Petugas kurang caring yaitu 18 responden (51,4%).

Tabel 3 Distribusi responden berdasarkan Kepuasan Pasien di Puskesmas Rantau Pulung

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase
Puas	18	61%
Kurang	17	49%
Total	50	100

Berdasarkan tabel 3 di atas, diketahui bahwa sebagian pasien merasa puas yaitu sebanyak 18 responden (51,4%).

Analisis Bivariat

Tabel 4 Uji Chi Square Caring Perawat terhadap Kepuasan Pasien pada Rawat Inap di BLUD Puskesmas Tepian Baru Kabupaten Kutai Timur

	Kepuasan Pasien			
	Kurang	Puas	F(n)	p-Value
Caring Petugas	Puas			0.028
Caring	5	12	17	
Kurang Craing	12	16	18	

Total	17	18	35	
-------	----	----	----	--

Tabel 4 menunjukkan bahwa hasil uji Chi Square diperoleh hasil 0,028 (< 0.05, Ho ditolak) yang dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh Caring Perawat terhadap Kepuasan Pasien pada Rawat Inap di BLUD Puskesmas Tepian Baru Kabupaten Kutai Timur Tahun 2023.

PEMBAHASAN

a. Karakteristik Responden

Hasil penelitian Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien rawat inap di BLUD Puskesmas Tepian Baru dengan variabel Independen Perilaku Caring Perawat dan variabel Dependen Tingkat Kepuasan pasien diambil dengan menggunakan Quisioner yang diperoleh dari 35 orang responden, diolah dan dan diperoleh hasil yang ditampilkan dalam tabel diatas.

b. Perilaku Caring Perawat

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan dari 35 responden didapatkan bahwa lebih dari setengah yaitu 18 orang (51,4%) responden menilai perawat berperilaku tidak caring dan 17 orang (48,6%) responden yang menilai perawat berperilaku caring diruang rawat inap BLUD Puskesmas Tepian Baru.

Hasil penelitian ini hampir sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Indri Ramadini (2018) dengan judul Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD dr.Rasidin Padang disimpulkan bahwa perawat yang berperilaku caring sebanyak 60% dan perawat yang berperilaku tidak caring 40%. Penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rozalina (2017) tentang Gambaran Perilaku Caring Perawat Pelaksana diRuang Bedah RSUD Panembahan Senopati Bantul, diambil kesimpulan bahwa perawat yang memiliki perilaku caring baik (77,3%), perawat dengan perilaku caring cukup (18,2%), dan perawat dengan perilaku caring kurang (4,5%).

c. Tingkat Kepuasan

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan dari 35 orang responden ditemukan bahwa lebih dari setengah (51,4%) sebanyak 18 orang responden merasa puas dan 17 orang responden merasa tidak puas terhadap pelayanan dirawat inap BLUD Puskesmas Tepian Baru.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kalsum (2016) dengan judul Hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di ruang perawatan teratai Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati tahun 2016 diambil kesimpulan bahwa dari 81orang (51,63%) responden mengatakan puas dan 30 orang (37%) . responden mengatakan tidak puas. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Indri Ramadini (2018) dengan judul Hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD dr.Rasidin Padang diambil kesimpulan bahwa ada 90 orang responden didapatkan bahwa kurang dari

setengah (35.6%) yaitu 32 orang responden ini merasa puas dan 58 (64,4) orang responden merasa tidak puas diruang rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang

d. Hubungan Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Tepian Baru

Hubungan caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tepian baru, Kutai Timur diketahui dengan uji statistik Chi Square, didapatkan hasil p-Value antara caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien sebesar 0,28 berarti $p < 0,05$ hal ini menyatakan bahwa H1 diterima menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Tepian Baru Kabupaten Kutai Timur. Hal ini menunjukkan bahwa caring seorang perawat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Hasil ini sejalan dengan penelitian Fitri Mailani (2017), yang berjudul hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di RSUD DR. Rasidin Padang. Didapatkan hasil sebagian besar 39 (46,4%) perilaku caring perawat buruk, lebih dari separuh 50 (59,5%) responden tidak puas dengan perilaku caring perawat, terdapat hubungan bermakna antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pada pasien BPJS (p value = 0,001) (Mailani & Fitri, 2017). Dapat disimpulkan bahwa semakin baik perilaku caring perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan akan semakin baik juga.

Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel 4.7 dimana diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan perawat sudah cukup caring dan pasien merasa sudah cukup puas dengan hasil sebesar 56,7%. Ini sesuai dengan pernyataan (Firmansyah et al., 2019), semakin baik perilaku caring perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan, klien atau keluarga semakin senang dalam menerima pelayanan, berarti hubungan terapeutik perawatklien semakin terbina. Pelayanan keperawatan yang baik dan kepuasan pasien bisa dijadikan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di puskesmas, kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pasien. kepuasan pasien secara subjektif dikaitkan dengan kualitas dari suatu layanan yang didapatkan dan secara objektif dikaitkan dengan kejadian yang telah lampau, pendidikan, dan keadaan psikologi, serta lingkungan. Kepuasan pasien bergantung pada jasa pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat, apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan atau belum (Kusnanto, 2019).

Berdasarkan Teori-teori diatas dan hasil penelitian maka peneliti berasumsi bahwa semakin perawat berperilaku caring dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan akan semakin tinggi juga, sedangkan perawat yang memiliki perilaku kurang caring maka kepuasan pasien terhadap pelayanan akan rendah juga. Hal ini didukung karena perawat yang berperilaku caring memiliki pemahaman positif terhadap pentingnya perilaku caring kepada pasien, dimana hal tersebut akan memberikan efek/pengaruh bagi kesembuhan kliennya. sehingga perawat berperilaku peduli terhadap pasiennya dan hal

tersebut akan memberikan efek pada kepuasan pasien. caring adalah suatu moral imperative (bentuk moral) sehingga perawat harus terdiri dari orang-orang yang bermoral baik dan memiliki kepedulian terhadap kesehatan pasien, yang mempertahankan martabat dan menghadapi pasien sebagai seorang manusia.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Terdapat hubungan yang bermakna antara caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di BLUD Puskesmas Tepian Baru Kabupaten Kutai Timur.

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi salah satu rujukan bagi peneliti lain dalam melakukan penelitian tentang kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan di masyarakat dan peneliti lain diharapkan dapat mencari factor-faktor lain selain sikap caring petugas yang dapat meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan kesehatan di masyarakat.

PENELITIAN LANJUTAN

Bagi peneliti yang akan datang diharapkan melakukan penelitian berkelanjutan dengan rancangan penelitian menggunakan kuasi eksperimen dan kuesioner yang sudah baku.

UCAPAN TERIMA KASIH

Artikel ini terwujud atas bimbingan, pengarahan, dan bantuan dari berbagai pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu dan pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dan memberi dukungan. Penulis mohon maaf atas segala kekurangan. Semoga artikel ini dapat memberikan manfaat untuk mendorong penelitian-penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aiken. (2012). *Hubungan Antara Tingkat Emotional Intelligence Dengan Perilaku Caring Perawat Pelaksana Di RSUD Dr. Rasidin Padang*. 1-11.
- Andriani, A. (2017). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Poli Umum Puskesmas Bukittinggi*. 45-52.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Berman. (2016). *Kozier & Erb's Fundamental of Nursing: Concepts, Process, & Practice*. Pearson.
- Firmansyah, Noprianty, & Karana. (2019). *Perilaku Caring Perawat Berdasarkan Teori Jean Watson di Ruang Rawat Inap*. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 33.
- Kusnanto. (2019). *Pengantar profesi dan praktik keperawatan profesional*. Penerbit Buku Kedokteran.
- Laila. (2012). *Hubungan perilaku caring yang dilakukan perawat dengan tingkat kepuasan klien di ruangan penyakit dalam RSUD Pariaman tahun 2012*.
- Mailani, F., & Fitri, N. (2017). *HUBUNGAN DUKUNGAN KELUARGA DENGAN KEPATUHAN DIET PADA PASIEN GAGAL GINJAL KRONIK YANG MENJALANI HEMODIALISIS*. 203-208.
- Notoatmodjo, S. (2019). *Metode Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta. <https://doi.org/19.01.1284>
- Novitasari, A. (2013). *GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI INSTALASI RAWAT INAP RUANG B2 THT & KULIT KELAMIN RSUP DR. KARIADI SEMARANG*.
- Nursalam. (2016). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. 117.
- Ozan, Hulya, & Ayhan. (2015). *Theory of Human Caring: A Case Study*. *International Journal of Caring Sciences*, 25.
- Potter. (2019). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses dan Praktik*. ECG.
- Purwaningsih, D. F. (2015). *Perilaku Meningkatkan Caring Perawat Dalam Mutu Pelayanan Perawat*. *Jurnal Manajemen Keperawatan*, 3(1), 1-6. <https://ppnijateng.org/wp-content/uploads/2016/10/Manajemen-Keperawatan--Vol-3-No-1.5-10.pdf>

- Rusnoto, A., Purnomo, M., & Utomo, T. P. (2019). *Hubungan Komunikasi Dan Pelayanan Keperawatan*. 343–349.
- Sabarguna, & Rubaya. (2020). *“Kepuasan Pasien dan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit dan Puskesmas*. PT. Gramedia Pustaka.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta.
- Triyana. (2013). *Teknik Prosedural keperawatan*. D-Medika.
- Watson. (2019). Perilaku Caring Perawat Berdasarkan Teori Jean Watson di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1, 33.