

## HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD TAGULANDANG KABUPATEN SITARO, SULAWESI UTARA

Stella Rasu<sup>1\*</sup>, Ake Royke Calvin Langingi<sup>2</sup>

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Gunung Maria Tomohon<sup>1,2</sup>

\*Corresponding Author : rasustella@gmail.com

### ABSTRAK

Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh perilaku *caring* perawat. Rasa puas pasien dihasilkan dari perawat yang mempunyai kepedulian dalam memberikan pelayanan keperawatan. Keperawatan rumah sakit adalah bagian penting dari pelayanan karena perawat adalah tenaga kerja yang terbanyak yang tersedia sepanjang hari. Oleh karena itu, untuk memastikan bahwa pasien puas, perawat di semua ruangan harus memberikan layanan yang prima. Permasalahan kepuasan pasien di RSUD Tagulandang menjadi perhatian suatu rumah sakit. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Tagulandang Kabupaten Sitaro. Pengambilan sampel menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *total sampling* dengan sampel 110 responden. Hasil penelitian menunjukkan perilaku *caring* perawat berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Tagulandang Kabupaten Sitaro. Dari uji statistik diperoleh nilai  $p=0.001$  di bawah  $\alpha=0,05$ , menggunakan Uji *Chi Square*. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak, sedangkan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima. Temuan penelitian ini menunjukkan signifikansi hubungan antara *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Tagulandang Kabupaten Sitaro. Berdasarkan hasil penelitian ini yakni jika perilaku *caring* perawat baik maka pasien akan merasa puas, demikian juga sebaliknya jika perilaku *caring* perawat kurang baik maka pasien tidak akan merasa puas. Adapun kesimpulan penelitian yaitu terdapat hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Tagulandang Kabupaten Sitaro.

**Kata kunci** : kepuasan pasien, perawat, perilaku *caring*, rumah sakit

### ABSTRACT

*Patient satisfaction can be influenced by nurses' caring behavior. Patient satisfaction results from nurses who care about providing nursing services. Therefore, to ensure that patients are satisfied, nurses in all rooms must provide excellent service. The problem of patient satisfaction at Tagulandang Regional Hospital is a concern for a hospital. The aim of this research is to analyze the relationship between nurses' caring behavior and inpatient satisfaction at Tagulandang Regional Hospital, Sitaro Regency. Sampling used the probability sampling method with total sampling technique with a sample of 110 respondents. The results of the study showed that nurses' caring behavior was related to the satisfaction of inpatients at Tagulandang Regional Hospital, Sitaro Regency. From the statistical test, the value  $p=0.001$  was obtained below  $\alpha=0.05$ , using the Chi Square Test. Based on the results of this research, the null hypothesis ( $H_0$ ) is rejected, while the alternative hypothesis ( $H_a$ ) is accepted. The findings of this study show the significance of the relationship between caring nurses and inpatient satisfaction at Tagulandang Regional Hospital, Sitaro Regency. Based on the results of this research, if the nurse's caring behavior is good, the patient will feel satisfied, and vice versa, if the nurse's caring behavior is not good, the patient will not feel satisfied. The research conclusion is that there is a relationship between caring behavior of nurses and satisfaction of inpatients at Tagulandang Regional Hospital, Sitaro Regency.*

**Keywords** : *caring behavior, hospital, nurse, patient satisfaction*

### PENDAHULUAN

Kepuasan pasien menjadi hal utama dalam pelayanan di rumah sakit, dan itu menjadi salah satu indikator pelayanan rumah sakit maupun fasilitas kesehatan lainnya (Fatmawati et al.,

2023). Menurut Nursalam (2016) dalam Ginting et al., (2022), salah satu indikator mutu pelayanan adalah apakah pelayanan yang diberikan memuaskan pasien. Menurutnya mutu pelayanan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan. Perawat yang mempunyai kepedulian dalam memberikan asuhan keperawatan, memberikan rasa puas bagi pasien (Langingi, 2022).

Data yang diperoleh di negara Italia (Eropa), sebagian besar praktisi perawat yang bertugas di layanan kesehatan memberikan perawatan di pusat perawatan primer, tetapi juga di pusat komunitas, departemen rawat jalan, rawat inap, rumah, dan sekolah. Luasnya tanggung jawab perawat mencakup spektrum yang beragam dari berfokus pada kondisi medis hingga menangani kesehatan dan kesejahteraan secara umum pasien lewat pendekatan yang mencakup keseluruhan (komprehensif). Dibutuhkan pelayanan atau pemberian intervensi yang baik demi terciptanya kepuasan klien (Santomauro et al., 2024). Persepsi perawat tentang keinginan dan kebutuhan pasien serta harapan diukur dalam lima pertanyaan untuk melihat kepuasan mereka. Salah satu aspek yang menunjang kepuasan pasien yakni perawatan spiritual (Vlasblom et al., 2012).

Di Indonesia menunjukkan bahwa sudah banyak perawat yang berperilaku *caring* karena telah menjadi kewajiban dan menjadi standar pelayanan keperawatan. Dari hasil studi di Kota Jakarta (pulau Jawa) diperoleh data sebanyak 64,2% dari 81 orang perawat telah melakukan *caring*. Penelitian lainnya di Kota Semarang (Jawa) juga diperoleh hasil sebanyak 60% dari 50 perawat telah berperilaku *caring* (Wuwung et al., 2020). Pengukuran tingkat kepuasan pasien maupun keluarga pasien perlu dilakukan secara berkelanjutan dan akurat, demi meningkatkan kepuasan pasien lewat penerapan tindakan asuhan keperawatan yang maksimal (Haskas, 2021). Dari hasil diskusi dengan kepala bidang keperawatan Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Pontianak, diperoleh keterangan bahwa penilaian perilaku *caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien sudah pernah dilakukan sebelumnya, akan tetapi terhenti akibat jadwal perawat yang penuh dan kekurangan tenaga penilai. Untuk itu dibutuhkan waktu serta kuantitas sumber daya manusia yang siap untuk dilakukan penilaian (Surya et al., 2022).

Berdasarkan data hasil penelitian yang dilakukan di pulau Sulawesi khususnya Kota Manado, telah dilaksanakan di ruangan perawatan anak, wanita dewasa dan pria dewasa Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado dan hasil yang didapatkan sebanyak 56,4% perawat berperilaku *caring* dan pasien merasa puas akan pelayanan perawat (Wuwung et al., 2020). Dari hasil wawancara dengan pihak manajemen RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado sampai saat ini pihak rumah sakit belum pernah melakukan pengukuran kepuasan pasien yang terfokus pada Instalasi Rawat Inap A sebagai upaya dasar untuk menentukan strategi pelayanan yang lebih lanjut. Setiap keluhan dan penampungan kritik saran pasien belum dilakukan secara maksimal oleh pihak rumah sakit (Tandris et al., 2015). Data hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek keandalan (*reliability*) mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Poli Jantung RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Reliability* atau keandalan adalah dimensi yang menunjukkan kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai janji yang ditawarkan. Penilaian ini berhubungan dengan ketepatan waktu pemberian pelayanan, mengurus pendaftaran, pemberian pengobatan/pemeriksaan serta kesesuaian antara harapan dan realisasi waktu terhadap klien (Handayani et al., 2024).

Dari hasil survei awal yang dilakukan peneliti, ternyata masih terdapat pasien yang kurang puas dengan pelayanan perawat di RSUD Tagulandang Kabupaten Sitaro. Dari hasil wawancara dengan 10 pasien rawat inap, terdapat 8 pasien mengatakan kurang puas dengan pelayanan perawat yang dinilai masih lambat dalam memberikan pelayanan. Sebagai contoh dalam pemberian obat sering terlambat jam pemberian, ada juga yang mengatakan setiap keluhan pasien tidak di respon cepat dan sebagainya. Ketidakpuasan lainnya yakni dalam hal bukti fisik (*tangible*) seperti penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik seperti ruang perawatan, kerapihan ruangan dan sebagainya. Sementara 2 pasien merasa puas dengan

pelayanan perawat. Jumlah perawat di RSUD Tagulandang Kabupaten Sitaro berjumlah 31 perawat yang terbagi atas 21 orang perawat ruangan (19 orang berpendidikan Diploma Tiga sedangkan 2 orang berpendidikan Ners), 1 orang perawat laboratorium, 1 orang perawat anastesi, 1 orang perawat gigi, 1 orang perawat gigi struktural, sementara perawat struktural rumah sakit RSUD Tagulandang Kabupaten Sitaro berjumlah 6 orang. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti di RSUD Tagulandang Kabupaten Sitaro, data pasien Rawat Inap Tingkat Lanjut (RITL) sebanyak 110 pasien serta Rawat Jalan Tingkat Lanjut (RJTL) sebanyak 168 pasien yang seluruhnya merupakan pasien BPJS (Medical Record RSUD Tagulandang, 2024).

Penelitian Mardiyatni (2018), dalam penelitian yang berjudul 'Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien Menggunakan Pendekatan Teori Juse Di Ruang Rawat Inap Paviliun D2 Dan E3 Rumah Sakit Adi Husada Undaan Surabaya', suatu penelitian deskriptif analitik, diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien menggunakan pendekatan teori Juse Di Ruang Rawat Inap Paviliun D2 Dan E3 Rumah Sakit Adi Husada Undaan Surabaya. Dalam penelitian ini, kepuasan pasien dinilai melalui teori Juse (1999) dimana dimensi penilaian meliputi mutu, biaya, penghantaran, keamanan serta moral. Terdapat perilaku *caring* dalam semua dimensi menurut teori Juse. Jika hal tersebut dilaksanakan tiap dimensi maka akan meningkatkan kepuasan pasien.

Hasil penelitian Khasanah (2020) menyatakan bahwa terdapat hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit. Dampak perilaku *caring* untuk pasien yakni meningkatkan hubungan rasa saling percaya, meningkatkan kesembuhan secara fisik, keamanan, mempunyai energi yang banyak, *cost* perawatan menjadi lebih rendah, dan menimbulkan rasa yang lebih nyaman pada pasien. Hal inilah yang menyebabkan pasien merasa puas.

Begitu pula dengan penelitian Hayat et al. (2020) menyatakan bahwa *caring* sangat penting dalam praktik keperawatan karena merupakan obat utama sebelum penggunaan farmakologi dan merupakan cara utama untuk berkomunikasi. *Caring* yang baik akan menunjukkan bahwa seseorang benar-benar peduli dengan pasien. *Caring* bagi pasien memiliki dampak positif, seperti kesembuhan pasien yang lebih baik, usia yang lebih panjang, rasa aman dan nyaman selama dirawat, rasa percaya yang tinggi kepada perawat, dan kurangnya perasaan asing terhadap perawat. Dengan menerapkan *caring* yang baik maka tercipta kepuasan pasien.

Penelitian dari Mailani & Fitri (2017) yang melakukan penelitian pada responden rawat inap BPJS menunjukkan bahwa terdapat hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di ruang rawat inap RSUD.dr. Rasidin Padang. Perilaku perawat yang ramah sangat penting untuk memenuhi kepuasan pasien dan merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit. Semakin baik perawat berperilaku ramah saat memberikan perawatan kepada pasien, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien dengan perawatan tersebut.

Penelitian dari Arnike & Kadir (2023) juga menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara tingkat pelayanan perawat dengan kepuasan responden di poliklinik umum Puskesmas Besiq Kabupaten Kutai Barat tahun 2022. Kapasitas untuk berbakti kepada orang lain, berhati-hati, menunjukkan perhatian, perasaan kasih sayang, cinta, atau kasih sayang kepada orang lain, yaitu suatu kemauan untuk peduli atau *caring*. Perawat harus menunjukkan perilaku *caring* saat merawat pasien, karena hubungan antara penyedia layanan kesehatan dan pasien merupakan faktor yang mempengaruhi proses pemulihan dan kepuasan pasien.

Penelitian dari Karo et al. (2022) menyatakan bahwa terdapat hubungan antara perilaku *caring* dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Aek Habil Sibolga tahun 2021. Penelitian yang dilakukan pada pasien rawat jalan. Perilaku *caring* sangat penting untuk kepuasan pasien karena merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan. Oleh karena itu, perilaku *caring* dapat berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Kepuasan pasien penting untuk layanan perawatan kesehatan dan digunakan sebagai indikator

kualitas perawatan dalam pengaturan klinis. Ini adalah derajat antara persepsi pasien tentang pelayanan dan harapan pasien tentang pelayanan yang ideal. Perilaku *caring* perlu diterapkan bukan hanya pada pasien rawat inap tetapi juga pada pasien rawat jalan.

Begitu juga penelitian Pratiwi & Saparwati (2023) dalam penelitiannya menyatakan bahwa beberapa faktor dapat mempengaruhi kepuasan pasien; salah satunya adalah perilaku *caring* perawat kepada pasien. Perilaku ini sangat penting untuk memenuhi kepuasan pasien dan merupakan salah satu indikator kualitas layanan rumah sakit. Begitu juga dengan penelitian Faridasari et al. (2021) juga menyatakan bahwa faktor yang sangat penting untuk mengevaluasi kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat di rumah sakit adalah kepuasan pasien. Perilaku *caring* perawat adalah salah satu aspek yang berhubungan dengan pelayanan keperawatan karena *caring* adalah hubungan antar manusia dan berdampak pada kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Penelitian dari Chrisnawati et al. (2020) juga menyatakan bahwa *caring* adalah penting dan penting dalam praktik keperawatan. Manfaat *caring*, yang sangat penting dalam pelayanan keperawatan, mampu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan melalui perilaku *caring* perawat. *Caring transpersonal* mengakui bahwa ada kesatuan dalam hidup dan hubungan yang ada dalam lingkaran *caring* yang konsentrik dari individu, pada orang lain, pada masyarakat, pada dunia, pada bumi, dan alam semesta. Kualitas perawatan yang optimal meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian Wahidin et al. (2023) menyatakan bahwa terdapat hubungan signifikan antara *caring* dan komunikasi terapeutik perawat terhadap kualitas pelayanan keperawatan di RSUD Prembun. Kualitas pelayanan yang tinggi melalui *caring* dan komunikasi keperawatan dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Tagulandang Kabupaten Sitaro.

## METODE

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif yang bersifat *cross sectional study* dengan cara deskriptif analitik. Pengambilan sampel bersifat *probability sampling* dengan teknik *Purposive Sampling*. Responden yang digunakan sesuai kriteria inklusi yaitu pasien di semua ruang rawat inap. Sampel berjumlah 110 pasien (total populasi) data bulan Februari 2024. Penelitian dilaksanakan di RSUD Tagulandang Kabupaten Sitaro, Sulawesi Utara pada awal Maret 2024. Variabel dalam penelitian ini yaitu variabel perilaku *caring* perawat sebagai variabel independen dan kepuasan pasien sebagai variabel dependen. Setelah data dari masing-masing variabel diperoleh, diolah, distribusi frekuensinya dipelajari dan dianalisa. Data dianalisis menggunakan analisis univariat dan bivariat. Uji etik juga dilakukan untuk menyatakan keaslian penelitian dan bebas dari *plagiat*.

## HASIL

Hasil penelitian ini terdiri atas deskripsi karakteristik responden yang terdiri atas kategori umur, pendidikan, pekerjaan dan jenis kelamin. Setelah itu di deskripsikan data univariat masing-masing variabel independen serta dependen, kemudian dianalisis hasil tabulasi silang antara variabel independen (perilaku *caring* perawat) dengan variabel dependen (kepuasan pasien rawat inap). Distribusi frekuensi berdasarkan karakteristik responden dapat dilihat pada tabel 1.

Berdasarkan data pada tabel 1, dapat dilihat distribusi frekuensi karakteristik responden dimana: umur responden mayoritas berada pada umur 36-45 tahun sebanyak 35 responden (31,8%) sementara kategori umur paling sedikit berada pada kategori di atas 75 tahun, hanya 1 responden (0,9%). Untuk pendidikan responden paling banyak berpendidikan SMA sebanyak

89 responden (80,9%) dan pendidikan responden SD dan SMP paling sedikit, masing-masing 1 responden (0,9%) Pada karakteristik responden berdasarkan pekerjaan, responden paling banyak sebagai petani sebanyak 34 responden (30,9%) dan responden sebagai pensiunan yang paling sedikit yakni hanya 1 responden (0,9%). Adapun distribusi jenis kelamin mayoritas berada pada jenis kelamin laki-laki sebesar 66 responden (60%) sementara jenis kelamin perempuan sebesar 44 responden (40%).

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Kategori Umur, Pendidikan, Pekerjaan dan Jenis Kelamin Responden di RSUD Tagulandang Kabupaten Sitaro, Sulawesi Utara**

Umur	Jumlah	Persen
Kategori Umur 17-25	11	10
Kategori Umur 26-35	29	26,4
Kategori Umur 36-45	35	31,8
Kategori Umur 46-55	29	26,4
Kategori Umur 56-65	3	2,7
Kategori Umur 66-75	2	1,8
Bermur 75 Keatas	1	0,9
<b>Pendidikan</b>		
SD	1	0,9
SMP	1	0,9
SMA	89	80,9
D3	7	6,4
S1	12	10,9
<b>Pekerjaan</b>		
Petani	34	30,9
Pegawai swasta	16	14,5
ASN	5	4,5
Sopir	6	5,5
IRT	24	21,8
Belum Bekerja	12	10,9
Pensiunan	1	0,9
Nelayan	8	7,3
Buruh Bagasi	4	3,6
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	66	60
Perempuan	44	40

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Variabel Perilaku *Caring* Perawat di RSUD Tagulandang Kabupaten Sitaro, Sulawesi Utara**

Variabel Perilaku <i>Caring</i> Perawat	Jumlah	Persen
Baik	75	68,2
Kurang Baik	35	31,8
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100</b>

Data pada tabel 2 dapat dijelaskan bahwa berdasarkan variabel perilaku *caring* perawat, paling banyak responden menilai bahwa perilaku *caring* perawat baik sebanyak 75 responden (68,2%), sementara perilaku *caring* perawat yang kurang baik sebanyak 35 responden (31,8%) dari total responden.

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Variabel Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Tagulandang Kabupaten Sitaro, Sulawesi Utara**

Variabel Kepuasan Pasien Rawat Inap	Jumlah	Persen
Puas	75	68,2
Kurang Puas	35	31,8
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100</b>

Penjelasan pada tabel 3 dapat dilihat bahwa berdasarkan variabel kepuasan pasien rawat inap, paling banyak responden merasa puas akan pelayanan perawat, sebanyak 75 responden (68,2%), sementara yang kurang puas sejumlah 35 responden (31,8%).

**Tabel 4. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Analisis Bivariat (Hasil Tabulasi Silang) Variabel Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Tagulandang Kabupaten Sitaro, Sulawesi Utara**

		Kepuasan Pasien Rawat Inap				Total	%	<i>p</i>	CI (95%) Odds Ratio
		Puas		Kurang Puas					
		<i>n</i>	%	<i>n</i>	%				
Perilaku <i>Caring</i> Perawat	Baik	59	53,6	16	14,5	75	68,2	0,001	(1,845-10,395)
	Kurang Baik	16	14,5	19	17,3	35	31,8		
	<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>68,2</b>	<b>35</b>	<b>31,8</b>	<b>110</b>	<b>100</b>		

Dari tabel 4 dapat dijelaskan bahwa dari 75 responden yang memiliki perilaku *caring* yang baik, terdapat 59 responden yang merasa puas dan 16 responden kurang puas, sedangkan dari 35 responden dengan perilaku *caring* yang kurang baik, terdapat 16 responden yang puas dan 19 responden kurang puas. Dari 75 responden dengan perilaku *caring* baik, terdapat 16 responden yang kurang puas dikarenakan pasien merasa kurang puas dengan penampilan dan kerapian perawat; pasien juga merasa kurang puas dengan cara perawat dalam berbicara pada pasien di RSUD Tagulandang yang umumnya tinggal di pedesaan karena merupakan daerah kepulauan sehingga lebih banyak berbicara bahasa daerah, sementara perawat umumnya berbicara bahasa Indonesia karena itu merupakan kewajiban perawat di rumah sakit ini.

Dari 35 responden dengan perilaku *caring* kurang baik, tetap masih ada 16 responden yang merasa puas karena perawat melayani dengan penuh perhatian; perawat menanggapi segala perasaan dan keluhan pasien. Dari 19 responden yang kurang puas dikarenakan terdapat pasien yang mengatakan perawat kurang menanggapi segala perasaan dan keluhan pasien. Pasien juga kurang puas karena saat pendaftaran di UGD terjadi keterlambatan dalam pelayanan oleh perawat karena mungkin alasan kesibukan atau beban kerja yang tinggi. Ketidakpuasan juga muncul karena saat di UGD perawat tidak memperkenalkan diri pada pasien sehingga dalam meminta bantuan, pihak keluarga pasien agak sulit menemukan perawat karena tidak tahu nama perawat.

Berdasarkan hasil uji statistika diperoleh nilai  $p=0,001$  yang  $< \alpha=0,05$  yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Tagulandang Kabupaten Sitaro, Sulawesi Utara atau Hipotesis nul ( $H_0$ ) di tolak dan Hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima. Hasil ini juga diperoleh nilai odds ratio sebesar 2,545 yang artinya bahwa jika perawat memiliki perilaku *caring* yang baik maka akan berpeluang menyebabkan kepuasan pasien sebesar 2-3 kali. Begitu juga sebaliknya jika perilaku *caring* perawat kurang baik maka akan berpeluang menyebabkan ketidakpuasan pasien sebesar 2-3 kali.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, diperoleh data dimana perawat umumnya berbahasa Indonesia tetapi belum sepenuhnya ramah. Hal ini yang menjadi salah satu faktor masih adanya pasien yang merasa kurang puas. Menurut penelitian Aprianti et al. (2020) menyatakan bahwa komunikasi yang bersifat terapeutik dari perawat dapat memberikan efek ketenangan sehingga peluang untuk sembuh sangat besar. Hal inilah yang membuat pasien rawat inap merasa puas. Demikian sebaliknya jika perawat tidak menerapkan komunikasi terapeutik yang merupakan bagian dari perilaku *caring* perawat maka pasien akan merasa kurang puas.

Menurut hasil penelitian Zulfita et al. (2020), perilaku *caring* perlu didukung oleh kecerdasan emosional dan spiritual yang baik dari perawat sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit. Perawat merupakan tenaga kesehatan yang paling banyak jumlahnya dalam suatu institusi pelayanan kesehatan. Jika perawat melaksanakan *caring* yang baik disertai kecerdasan emosional serta spiritual yang baik maka kepuasan pasien akan tercapai.

Menurut hasil penelitian Ahmad et al., (2020) dalam penelitiannya di Ruang Rawat Inap RSUP. Dr. Sitanala Tangerang, yang dibawakan dalam simposium nasional menyatakan bahwa kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan adalah dengan menekankan perilaku *caring*. Budaya organisasi diyakini merupakan sarana terbaik bagi rumah sakit untuk dapat memahami sumber daya manusia dari berbagai profesi didalam rumah sakit, termasuk perawat. Pihak rumah sakit sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan perlu mewajibkan perawat untuk menerapkan perilaku *caring* bagi pasien demi terciptanya pelayanan yang maksimal agar kepuasan pasien tercapai.

Menurut Tjiptono, (2012) pelayanan (*service*) adalah komponen penting yang membuat setiap perusahaan berbeda, bukan hanya berfungsi sebagai alternatif untuk produk. Sesuai dengan gagasan *The Flower of Services* yang diciptakan oleh Lovelock, setiap layanan terdiri dari delapan daun bunga: informasi, konsultasi, pemesanan, penginapan, perawatan, pengecualian, pembayaran, dan pembayaran. Oleh karena itu, masalah layanan, seperti kualitas layanan, sangat penting bagi setiap perusahaan atau lembaga, apa pun jenis produk atau layanan yang mereka produksi.

Hasil penelitian dari Melisari (2019) juga sepakat bahwa perilaku *caring* perawat dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit karena perilaku *caring* yang diberikan perawat kepada pasien berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien yang menjadi salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan. Hasil ini memberikan kesimpulan bahwa penting bagi perawat dalam menerapkan perilaku *caring* yang merupakan upaya dalam meningkatkan tingkat kepuasan pasien di suatu pelayanan kesehatan.

Berdasarkan penelitian Nurlette et al., (2022) dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa *caring* perawat dan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RS TK.II Pelamonia Makassar berkorelasi. Menurut pernyataan responden dalam penelitian, perawat yang tidak ramah tidak meluangkan waktu untuk berbicara dengan pasien (komunikasi). Komunikasi adalah kunci untuk melakukan *caring*, dan sangat penting bagi semua perawat untuk dilatih dalam komunikasi terapeutik untuk memenuhi kebutuhan pasien mereka.

Penelitian ini juga sejalan dengan Rahmadewi, (2022) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan keluarga pasien yang di rawat inap di bangsal Cempaka RSUD Wates. Dalam memenuhi kepuasan pasien *caring* perawat sangat penting dan menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit. Suatu cara pendekatan yang dinamis, dimana perawat bekerja untuk lebih meningkatkan kepeduliannya terhadap pasien melalui *caring*.

Menurut Wijono (2008) komentar tentang kepuasan pasien akan membantu dalam hal-hal berikut: mengetahui, tanpa menebak atau mengira-ngira, seberapa besar kepuasan pasien, keluarganya, dan karyawan; mengawasi kepuasan sepanjang waktu untuk mengetahui apakah ada peluang untuk perbaikan; menemukan aspek atau masalah dalam praktik yang meningkatkan kepuasan pasien sehingga mereka dapat merasa senang, meneruskannya, memberikan hadiah kepada staf yang berjasa, dan memperkuat hubungan mereka dengan pasien.

Sejalan dengan penelitian Indrawati et al., (2022), yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara perawatan yang diberikan oleh perawat dengan kepuasan pasien dan antara perawatan yang diberikan oleh perawat dengan kepuasan pasien; hubungan ini berpola positif, yang berarti bahwa tingkat kepuasan pasien lebih tinggi dengan perawatan yang diberikan oleh

perawat. Selain itu, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa sebanyak 27 orang dari pasien yang berumur di atas 35 tahun, atau 52 persen, menyatakan bahwa mereka puas dengan pelayanan perawat.

Menurut teori Nursalam, (2016) “kepuasan merupakan suatu fenomena sosial yang relatif kompleks. Istilah kepuasan dipakai untuk menganalisis atau mengevaluasi hasil, membandingkan kebutuhan yang diinginkan yang ditetapkan individu dengan kebutuhan yang diperoleh seseorang. Karenanya kepuasan menjadi salah satu indikator mutu suatu pelayanan kesehatan”. Selain itu juga faktor pengetahuan tentang perawatan pasien juga penting karena memahami bagaimana menjawab pertanyaan pasien akan membuat pasien merasa lebih nyaman, sehingga mengurangi kecemasan mereka tentang masalah kesehatan mereka.

Penelitian yang dilakukan oleh Juliani et al. (2021) juga sejalan dengan hasil penelitian ini dimana, terdapat hubungan yang signifikan antara *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis. Perawatan rumah sakit harus mengacu pada standar dan aturan yang berlaku. Salah satu instrumen yang tercakup dalam konsep keperawatan adalah perilaku *caring* perawat, yang sangat penting untuk memenuhi kepuasan pasien dan merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit. Kepuasan pasien terhadap pelayanan dan asuhan keperawatan merupakan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tenaga perawat kepada mereka selama mereka dirawat di rumah sakit.

Hasil penelitian ini juga sama dengan penelitian Khu et al. (2023) yang dilakukan di Ruang Rawat Inap di RSUD Tanjungpura, dengan hasil bahwa terdapat hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap di RSUD Tanjungpura. Perilaku *caring* perawat yang ramah dapat meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Perilaku ini tidak hanya dapat meningkatkan kepuasan pasien tetapi juga dapat menguntungkan rumah sakit.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Karo et al., (2022), dimana hasil penelitiannya sebagian besar responden menilai perilaku *caring* dengan baik, tingkat kepuasan sebagian besar responden merasa sangat puas, serta uji korelasi *Spearman Rank* diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,038 ( $p < 0,05$ ) sehingga dapat dinyatakan bahwa terdapat hubungan perilaku *caring* dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Aek Habil Sibolga tahun 2021. Hal ini dikatakan berhubungan karena hampir semua responden menilai pelayanan kesehatan memiliki perilaku *caring* yang baik. Peneliti memiliki asumsi bahwa dalam melaksanakan pelayanan kesehatan, harus memiliki *caring* yang baik. Sebagai sebuah pelayanan kesehatan tentunya akan berhubungan langsung dengan yang namanya manusia yang merupakan makhluk sosial tentunya tidak lepas dari bagaimana sebuah pelayanan kesehatan memiliki rasa kepedulian untuk menciptakan sikap dan hubungan pribadi dengan pasien sehingga hubungan pelayanan kesehatan dan pasien terjalin dengan baik.

Penelitian ini juga sejalan dengan Darmawan, (2019) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Klungkung. Hal ini disebabkan karena perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap RSUD Klungkung umumnya berada pada kategori baik menurut penilaian pasien sehingga pasien merasa puas. Karena masih ada pasien yang kurang puas sehingga perlu ditingkatkan pelayanan keperawatan, khususnya perilaku *caring* perawat.

Sejalan juga dengan penelitian terbaru yang dilakukan oleh Yosriatin et al. (2024) dimana dalam penelitian *cross sectional*nya diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan yang positif perilaku *caring* perawat dalam konteks Islami dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum (RSU) YARSI Pontianak. Dalam penelitian ini konteks Islami digunakan dalam perilaku *caring* perawat. Meskipun konteks Islami masih jarang digunakan tetapi tetap mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap. Umumnya pasien rawat inap merasa cukup puas dengan perilaku *caring* perawat yang dilakukan dalam konteks Islami. Hasil penelitian dari Lesmana, (2021) dimana hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa ada hubungan *caring* perawat dengan tingkat

kepuasan pasien di Puskesmas Teluk Bogam Kecamatan Kumai Kabupaten Kotawaringin Barat. Pelayanan keperawatan yang baik serta kepuasan pasien dapat dijadikan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di pusat layanan kesehatan. Kepuasan pasien akan selalu terpenuhi apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan *expectacy* pasien.

Sejalan dengan hasil penelitian Chrisnawati et al. (2020) tentang gambaran perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin Tahun 2020 dimana *caring* perawat mampu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Diperoleh persentasi perilaku *caring* perawat dengan kategori baik sebesar 71%. Hal ini harus dipertehankan bahkan ditingkatkan mengingat tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan/keperawatan di rumah sakit semakin meningkat.

Secara teori perilaku *caring* perawat memang sangat penting dan dibutuhkan dalam pelayanan keperawatan. Walaupun terkadang *caring* perawat kurang maksimal karena dipengaruhi salah satu faktor yakni beban kerja. Tetapi menurut hasil penelitian Hartawan et al. (2019) yang menyatakan bahwa beban kerja tidak berhubungan dengan perilaku *caring* perawat. Hal ini disebabkan karena tidak menerapkan aspek *caring* dikarenakan tidak adanya penekanan yang lebih terhadap kesungguhan dalam aplikasi *caring* karena ada beberapa perawat yang tidak mengerti akan *caring*. Justru dari pimpinan rumah sakit harus lebih menekankan perawat dalam meningkatkan kemampuan dalam hal tindakan keperawatan (termasuk perilaku *caring*). Sikap *caring* dalam memberikan asuhan keperawatan juga sangat mendukung dalam proses keperawatan sehingga kepuasan pasien dapat tercapai.

Dari hasil penelitian ini, peneliti berasumsi bahwa penerapan perilaku *caring* sangat penting diterapkan di seluruh unit rawat inap di RSUD Tagulandang Kabupaten Sitaro, Sulawesi Utara untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit demi tercapainya kepuasan pasien.

## KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peralaku *caring* perawat di RSUD Tagulandang pada umumnya baik, sebagian besar pasien rawat inap di RSUD Tagulandang berada pada kategori puas. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Tagulandang Kabupaten Sitaro, Sulawesi Utara.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan Terimakasih yang terutama kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah membimbing tim peneliti sehingga boleh selesai dengan baik. Terima kasih juga buat pimpinan STIKes Gunung Maria Tomohon yang sudah memberikan kesempatan bagi tim, juga bagi pimpinan RSUD Tagulandang, Kabupaten Sitaro yang memberikan kesempatan tim untuk meneliti, serta terima kasih bagi responden yang telah membantu memberikan data penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, S. N. A., Pangestu, P. D., & Hakim, F. (2020). *Hubungan Budaya Organisasi dengan Perilaku Caring Perawat Pelaksana di RSUP. Dr. Sitanala Tangerang*. SinaMu Universitas Muhammadiyah Tangerang.  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31000/sinamu.v2i0.3263>
- Aprianti, R. A., Pramana, Y., & Mita. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di RST Tk. II Kartika Husada. *Tanjungpura Journal of Nursing Practice and Education*, 2(2), 1–11.

- <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.26418/tjnpe.v2i2.44782>
- Arnike, G., & Kadir, A. (2023). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Umum Puskesmas Besiq Kabupaten Kutai Barat Tthun 2022. *Health Information : Jurnal Penelitian*, 15(1), 1–9. <https://myjournal.poltekkes-kdi.ac.id/index.php/hijp/article/view/883>
- Chrisnawati, C., Lima, M. C., Trihandini, B., & Maratning, A. (2020). Perilaku Caring Perawat Di Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin 2020. *Journal of Nursing Invention E-ISSN* 2828-481X, 1(2), 17–30. <https://doi.org/https://doi.org/10.33859/jni.v1i2.43>
- Darmawan, A. K. N. (2019). Hubungan Perilaku Caring Perawat terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Klungkung. *Jurnal Dunia Kesehatan*, 5(1), 48–53.
- Faridasari, I., Herlina, L., Supriatin, S., & Pirianiti, F. (2021). Hubungan Antara Caring Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan*, 12(2), 137–144. <https://doi.org/10.38165/jk.v12i2.252>
- Fatmawati, E., Purnamasari, E. R. W., & Afrina, R. (2023). Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Masyarakat Sehat Indonesia (JMSI)*, 2(24), 143–149.
- Ginting, A. A. Y., Pakpahan, R. E., & Karo, M. B. (2022). Hubungan Caring Behavior dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Jiwa (JKI) PPNI*, 10(2), 385–392. <https://doi.org/10.26714/jkj.10.2.2022.385-392>
- Handayani, G., Manampiring, A. E., & Posangi, J. (2024). Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poli Jantung RSUP Prof. dr. R. D. Kandou Manado. *Kesehatan Tambusai*, 5(1), 47–61. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.31004/jkt.v5i1.18008>
- Hartawan, R., Priyanto, P., & Rosyidi, I. (2019). Hubungan Beban Kerja Perawat Dengan Perilaku Caring Di Instalasi Rawat Inap Ruang Bedah. *Jurnal Kepemimpinan Dan Manajemen Keperawatan*, 1(2), 29. <https://doi.org/10.32584/jkkm.v1i2.160>
- Haskas, Y. (2021). Hubungan caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 15(3), 296–299. <https://jurnal.stikesnh.ac.id/index.php/jikd/article/view/367>
- Hayat, N., Rahmadeni, A. S., & Marzuki, M. (2020). Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Rumah Harapan Bunda Kota Batam. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 5(1), 283–288. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.30651/jkm.v5i1.4918>
- Indrawati, L., Meliyana, E., Malik, F. A., & Toko, S. O. (2022). *Hubungan Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Hermina Galaxy*. <http://e-repository.stikesmedistra-indonesia.ac.id/xmlui/handle/123456789/501>
- Juliani, L., Nurkholik, D., & Rohita, T. (2021). Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Kelas Iii Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis. *Jurnal Keperawatan Galuh*, 3(2), 51–57. <https://doi.org/10.25157/jkg.v3i2.5694>
- 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. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.32583/pskm.v11i4.1636>
- Khasanah, L. N. (2020). Literature Review Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit. *GDIGILIB UNISAYOGYA*, 1(1), 1–14. <https://doi.org/http://digilib.unisayogya.ac.id/4978/>
- Khu, C., Padang, A., & Damanik, B. N. (2023). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Permata Bunda Medan Tahun 2023. *Journal Innovation in Education (INOVED)*, 1(4), 147–155. <https://doi.org/https://doi.org/10.59841/inoved.v1i4.627>

- Langingi, A. (2022). Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Sains Dan Kesehatan*, 1(2), 46–51. <https://doi.org/10.57151/jsika.v1i2.43>
- Lesmana Iwan Setyo. (2021). *Hubungan caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien* [Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Borneo Cendikia Medika Pangkalan Bun]. [https://repository.stikesbcm.ac.id/id/eprint/113/1/SKRIPSI revisi 09-04-21\\_2.pdf](https://repository.stikesbcm.ac.id/id/eprint/113/1/SKRIPSI%20revisi%2009-04-21_2.pdf)
- Mailani, F., & Fitri, N. (2017). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Rasidin Padang. *Jurnal Endurance*, 2(2), 203–208. <https://doi.org/10.22216/jen.v2i2.1882>
- Mardiyatni. (2018). *Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Menggunakan Pendekatan Teori Juse Di Ruang Rawat Inap Paviliun D2 Dan E3 Rumah Sakit Adi Husada Undaan Surabaya: Penelitian Deskriptif Analitik* [Universitas Airlangga]. <https://repository.unair.ac.id/122910/>
- Medical Record RSUD Tagulandang. (2024). *Data Pendaftaran Pasien BPJS*.
- Melisari. (2019). Perilaku Caring Perawat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan [Universitas Sumatera Utara]. In *Research Gate*. [https://doi.org/DOI: 10.31219/osf.io/cx63g](https://doi.org/DOI:10.31219/osf.io/cx63g)
- Nurlette, N., Kadrianti, E., & Sabil, F. A. (2022). Hubungan Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien. *Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan*, 1(6), 841–847. [https://doi.org/DOI: https://doi.org/10.35892/jimpk.v1i6.725](https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.35892/jimpk.v1i6.725)
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional* (Edisi 4). Salemba Medika. [http://repository.stikesrspadgs.ac.id/377/1/0 Buku Manajemen-MAK 165 197.pdf](http://repository.stikesrspadgs.ac.id/377/1/0%20Buku%20Manajemen-MAK%20165%20197.pdf)
- Pratiwi, F. W., & Saparwati, M. (2023). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan Berbudaya Sehat*, 1(1), 43–46. [https://doi.org/DOI: https://doi.org/10.35473/jkbs.v1i1.2162](https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.35473/jkbs.v1i1.2162)
- Rahmadewi, T. (2022). *Hubungan Caring Perawat Anak Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Di Bangsal Cempaka RSUD Wates*. 1, 19–21. [https://doi.org/DOI: https://doi.org/10.55426/ikars.v1i1.180](https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.55426/ikars.v1i1.180)
- Santomauro, I., Bassi, E., Durante, A., Bracco, C., Busca, E., Caristia, S., & Dal Molin, A. (2024). Nurses' Roles in Caring for Older People in Domiciliary Settings: A Scoping Review Protocol. *Nursing Reports*, 14(2), 744–752. <https://doi.org/10.3390/nursrep14020057>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan RnD* (1st ed.). Penerbit Alfabeta. <https://digilib.stekom.ac.id/ebook/view/Metode-Penelitian-Kuantitatif-Kualitatif-Dan-RND>
- Surya, N. A., Hastuti, M. F., & Winarianti. (2022). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pontianak. *ProNers Untan*, 7(2), 1–8. [https://doi.org/DOI: http://dx.doi.org/10.26418/jpn.v7i2.64119](https://doi.org/DOI:http://dx.doi.org/10.26418/jpn.v7i2.64119)
- Tandris, L. A., Kandou, G. D., & Doda, D. V. (2015). Analisis Faktor – Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Manado Kelima faktor tersebut terdiri : Tangible ( bukti fisik ) meliputi fasilitas fisik , kesehatan , Rumah Sakit merupakan bagian tingkat kepuasan pasien pada pelayanan satunya Badan L. *JIKMU*, 5(4), 345–353. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jikmu/article/view/7457>
- Tjiptono. (2014). *Service management: mewujudkan layanan prima* (Edisi 2). Andi. <https://elibrary.bsi.ac.id/readbook/202276/service-management-mewujudkan-layanan-prima>
- Vlasblom, J. P., Van der Steen, J. T., & Jochemsem, H. (2012). Spiritual care in a hospital setting: nurses' and patients' perspectives. *Nursing Reports*, 2(1), 39–45. <https://doi.org/10.4081/nursrep.2012.e7>
- Wahidin, W., Fadlilatushifa, I., & Rindi Atmojo, B. S. (2023). Analisis Caring Dan

- Komunikasi Terapeutik Dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan. *Edu Dharma Journal: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 7(2), 167–177. <https://doi.org/10.52031/edj.v7i2.610>
- Wijono. (2008). *Manajemen Mutu Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien, Prinsip dan Praktek*. CV. Duta Prima Airlangga. [https://otomasi.stikessatriabhakti.ac.id/index.php?p=show\\_detail&id=573](https://otomasi.stikessatriabhakti.ac.id/index.php?p=show_detail&id=573)
- Wuwung, E. C. Q., Gannika, L., & Karundeng, M. (2020). Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan (JKp)*, 8(1), 113–120. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.35790/jkp.v8i1.28419>
- Yosriatin, F., Kirana, W., Anggreini, Y. D., Juliana, D., & Safitri, D. (2024). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dalam Konteks Islam Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum (RSU) YARSI Pontianak. *MANUJU: Malahayati Nursing Journal*, 6(1), 1–10. <https://doi.org/https://doi.org/10.33024/mnj.v6i1.10054>
- Zulfita, N., Hastuti, M. F., & Nurfianti, A. (2020). Hubungan Tingkat Kecerdasan Emosional Dan Spiritual Terhadap Perilaku Caring Perawat Pelaksana Di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Pontianak. *Tanjungpura Journal of Nursing Practice and Education*, 2(2), 1–15. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.26418/tjnpe.v2i2.44504>