

Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Perawatan Rawat Inap RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah

Nabila Prawiti^{1*}, Viere Allanled Siauta², Masri Dg.Taha³

¹²³ Prodi Ners, Universitas Widya Nusantara
nabilaprawiti515@gmail.com

Info Artikel

Masuk:

05 Sep 2023

Diterima:

10 Sep 2023

Diterbitkan:

18 Sep 2023

Kata Kunci:

Perilaku *caring* perawat, kepuasan pasien

Abstrak

Perilaku *caring* merupakan sikap perawat yang masih dikeluhkan pasien terhadap pelayanan perawat yang kurang memperhatikan pasien, contohnya untuk penanganan infus macet, perawat kurang tanggap dalam menangani keluhan penyakit yang pasien rasakan, perawat yang kurang ramah dalam melayani pasien, perawat kurang perhatian dalam memenuhi kebutuhan dan permasalahan pasien, sehingga pasien masih belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan perawat. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan perawatan rawat inap RSUD Undata. Jenis penelitian ini kuantitatif dengan pendekatan *observasional analitik* dan desain *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini pasien rawat inap seroja dan flamboyan di RSUD Undata, total sampel sebanyak 55 orang dengan teknik *purposive sampling*. Hasil Penelitian Perilaku *caring* sebagian besar baik berjumlah 38 responden (69,1%) dan perilaku *caring* kurang berjumlah 17 responden (30,9%). Kepuasan pasien sebagian besar puas berjumlah 36 responden (65,5%) dan kepuasan pasien tidak puas berjumlah 19 responden (34,5%). Hasil uji *chi-square* adanya korelasi positif antara perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan perawatan rawat inap RSUD Undata dengan nilai $p: 0,000 (<0,05)$. Kesimpulan Ada Hubungan perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan perawatan rawat inap RSUD Undata. Studi ini menunjukkan bahwa perawat terlatih harus menjaga perilaku peduli mereka, terutama dalam komunikasi dan perawat yang harus lebih tanggap dalam menangani keluhan pasien, perawat yang harus lebih ramah di depan pasien, perawat yang harus tersenyum setiap menyapa pasien, perawat yang harus siap mendengarkan tiap keluhan pasien, agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat.

PENDAHULUAN

Menurut *World health Organization* (2022) bahwa *caring* diartikan sebagai tindakan kepedulian. *Caring* merupakan sebuah sikap atau perilaku sepenuh hati yang diberikan perawat kepada klien dengan rasa peduli, perhatian dan memperhatikan emosi pasien untuk menciptakan hubungan terapeutik, perilaku *caring* yang diberikan perawat akan membuat klien puas tak hanya akan sembuh dari masalah kesehatannya tetapi juga akan merasakan nyaman dan senang ketika diberikan asuhan keperawatan (Kemenkes, 2022).

Pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan bentuk pelayanan yang diberikan kepada klien oleh suatu tim multi disiplin termasuk tim keperawatan. Sikap pelayanan keperawatan dalam memberikan asuhan keperawatan kepada klien selama 1x24 jam. Harapan klien dalam menjalani perawatan ialah setiap masalah yang dihadapi dari berbagai aspek fisik, sosial, spiritual dan psikologi dapat terselesaikan dengan bantuan perilaku *caring* perawat yang diberikan dalam pemberian asuhan keperawatan (Hadi, 2019).

Perilaku *caring* di Indonesia merupakan penilaian bagi pengguna layanan kesehatan. Perilaku *caring* menunjukkan 24% *caring* perawat berada pada kategori cukup, separuh perawat, 60% pasien mengeluhkan perilaku *caring* perawat, pasien menyebutkan tidak puas dengan perilaku *caring* perawat, dengan kurangnya perilaku *caring* perawat dapat memperburuk pelayanan kesehatan yang pada akhirnya menurunkan kepuasan pasien yang pada akhirnya akan merugikan pasien dan rumah sakit (Mestiana, 2022).

Perilaku *caring* perawat yang dirasakan oleh pasien adalah perawat aktif bertanya, berbicara lembut, memberi dukungan, responsif terampil, menghargai dan menjelaskan, perilaku *caring* juga sangat penting untuk memperbaiki dan meningkatkan kondisi atau kesehatan pasien, memberikan asuhan (*caring*) secara sederhana tidak hanya sebuah perasaan

emosional atau tingkah laku sederhana, karena *caring* bertujuan dan berfungsi membangun struktur sosial, pandangan hidup setiap responden yang berbeda pada satu tempat (Nurbiyati, 2017).

Solusi untuk meningkatkan pemahaman perawat terhadap pentingnya perilaku *caring*, memotivasi perawat untuk lebih meningkatkan kualitas *caring* dalam memberikan asuhan keperawatan serta melakukan monitoring terhadap perilaku *caring* perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan dengan mengedepankan prinsip-prinsip *caring*, juga dengan memberikan kesempatan perawat untuk mendapatkan materi *caring* dengan kegiatan-kegiatan *house training* dan pelatihan *caring*. Semakin baik perilaku *caring* perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan akan semakin baik juga (Widyantari, 2021).

Hasil Penelitian Firmansyah, (2019) *Caring behavior* yang kurang baik dipengaruhi adanya beban kerja yang terlalu banyak sehingga banyak keluhan klien tentang keramahan, kesabaran, perhatian perawat yang masih kurang. Hal ini sama dengan Penelitian Wuwung et al (2020), yang mengatakan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 90 responden didapati *caring behavior* perawat dalam kategori baik yaitu sebesar 53 responden (58,9%) dan kurang baik sebanyak 37 responden (41,1%). Penelitian Mestiana, (2022) penelitian menunjukkan *caring behavior* perawat dalam kategori sangat baik sebanyak 32 responden (100%). Hal ini dikarenakan jika tindakan perawatan yang baik maka berpengaruh pada kepuasan pasien. Kebanyakan pasien menanggapi *caring behavior* yang baik, karena perawat mengetahui dan mengenal dengan tepat keluarga pasien, bersikap bersahabat, memperhatikan keluhan keluarga dari pasien yang sedang dirasakan, memiliki rasa empati, membantu memenuhi kebutuhan pasien sesuai dengan kemampuan atau ketidakmampuan pasien dan tentunya selalu sabar merawat pasien.

Data di RSUD Undata indeks kepuasan masyarakat tentang kepuasan pasien dirumah sakit RSUD Undata berjumlah 80,08% dari jumlah responden 432 responden, dan jumlah perawat 199 responden, laki-laki 41 responden dan perempuan 158 responden, Sedangkan jumlah semua pasien yang dirawat di ruangan inap RSUD Undata bulan maret tahun 2023 yaitu berjumlah diruangan Seroja berjumlah 82 pasien dan di ruangan Flamboyan 80 pasien.

Berdasarkan hasil wawancara di rumah sakit RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah, didapatkan 7 dari 10 orang pasien yang dilakukan wawancara yaitu permasalahannya bahwa perawat masih kurang dalam memperhatikan pasien, contohnya untuk penanganan infus macet, perawat kurang tanggap dalam menangani keluhan penyakit yang pasien rasakan, perawat yang kurang ramah dalam melayani pasien, perawat kurang perhatian dalam memenuhi kebutuhan pasien dan permasalahan pasien, mengingat juga bahwa pekerjaan perawat tidak hanya berpaku pada merawat pasien, namun juga tuntutan yang lain seperti membuat asuhan keperawatan, diagnosa keperawatan, pengobatan, pencegahan dll. Sehingga kepuasan pasien masih kurang dari harapan. Berdasarkan uraian tersebut, tujuan dari penulisan ini adalah mendapatkan gambaran hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien, maka perilaku *caring* perawat penting untuk terus ditingkatkan oleh perawat dalam memberikan asuhan keperawatan terhadap pasien, dengan terus mengupayakan peningkatan perilaku *caring* perawat maka akan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap perawat dan mampu meningkatkan kepuasan pasien selama pasien menjalani perawatan di rumah sakit. Berdasarkan uraian latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Hubungan perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan perawatan rawat Inap RSUD Undata Provinsi Sulawesi tengah.

METODE

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif yaitu penelitian yang data-datanya berhubungan dengan angka-angka baik yang diperoleh dari pengukuran maupun dari nilai suatu data. Penelitian ini menggunakan metode *cross sectional* dimana peneliti melakukan observasi atau pengukuran variabel pada bersamaan antara variabel independen dan variabel dependen (Sugiyono, 2017). Populasi dalam penelitian ini berjumlah 478 responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 55 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Tabel 1 Distribusi Responen Berdasarkan Karakteristik Responden Dalam Pelayanan Perawatan Rawat Inap RSUD Undata Tahun 2023 ($f = 55$)

Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	30	54,5
Perempuan	25	45,5
Pendidikan		
SD	14	25,5
SMP	3	5,5
SMA	28	50,8
D3-S1	10	18,2
Usia		
17-22 tahun	6	10,9
23-35 tahun	11	20,0

>36 tahun	38	69,1
-----------	----	------

Sumber: Data Primer Peneliti (2023)

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat dilihat sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 30 responden (54,5%), pendidikan sebagian besar responden berpendidikan SMA berjumlah 28 responden (50,8%), Usia sebagian besar berusia > 36 tahun berjumlah 38 responden (69,1%).

Tabel 2 Distribusi Perilaku *Caring* Perawat Dalam Pelayanan Perawatan Rawat Inap RSUD Undata Tahun 2023 ($f = 55$)

Perilaku <i>Caring</i>	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Baik	38	69,1
Kurang	17	30,9

Sumber: Data Primer Peneliti (2023)

Berdasarkan tabel 2 diatas menunjukkan bahwa dari 55 responden dapat dilihat bahwa perilaku *caring* responden sebagian besar baik dengan jumlah sebanyak 38 responden (69,1%) dan perilaku *caring* kurang dengan jumlah sebanyak 17 responden (30,9%).

Tabel 3 Distribusi Kepuasan Pasien dalam pelayanan perawatan rawat Inap RSUD Undata Tahun 2023 ($f = 55$)

Kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Puas	36	65,5
Tidak puas	19	34,5

Sumber: Data Primer Peneliti (2023)

Berdasarkan tabel 3 diatas menunjukkan bahwa dari 55 responden dalam penelitian ini, bahwa tingkat kepuasan responden sebagian besar puas dengan jumlah sebanyak 36 responden (65,5%) dan tidak puas dengan jumlah sebanyak 19 responden (34,5%).

Tabel 4 Hubungan Perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan perawatan rawat Inap RSUD Undata Tahun 2023 ($f = 55$)

Perilaku <i>Caring</i>	Kepuasan				Jumlah		p value
	Puas		Tidak puas		f	%	
	f	%	f	%			
Baik	35	63,6	3	5,5	38	69,1	$p < 0,000$
Kurang	1	1,8	16	29,1	17	30,9	

Sumber: Data Primer Peneliti (2023)

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa responden yang memiliki perilaku *caring* baik dan kepuasan pasien puas sebanyak 35 responden (63,6%). Responden yang memiliki perilaku *caring* baik dan kepuasan pasien tidak puas sebanyak 3 responden (5,5%). Sedangkan Perilaku *caring* kurang dengan kepuasan puas berjumlah 1 responden (1,8%) dan perilaku *caring* kurang dan tidak puas berjumlah 16 responden (29,1%).

Hasil uji statistik *Chi square* diperoleh nilai $p=0,000$ ($p<0,05$) yang berarti ada hubungan perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan perawatan rawat Inap RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.

B. Pembahasan

1. Perilaku *Caring* Perawat Dalam Pelayanan Perawatan Rawat Inap RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, dengan judul Hubungan Perilaku *Caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan perawatan rawat inap RSUD Undata, ditemukan bahwa dari 55 responden, Perilaku *caring* sebagian besar baik berjumlah 38 responden (69,1%) dan perilaku *caring* kurang berjumlah 17 responden (30,9%). Peneliti berasumsi bahwa tanggung jawab dalam melaksanakan tugas pemberian asuhan keperawatan tidak bisa terlepas dari performa yang ditampilkan oleh seorang perawat, terutama dalam penampilan *caring* di seluruh aktivitas pelayanan kepada pasien.

Perilaku *caring* perawat yang dirasakan oleh pasien adalah perawat aktif bertanya, berbicara lembut, memberi dukungan, responsif terampil, menghargai dan menjelaskan, perilaku *caring* juga sangat penting untuk memperbaiki dan meningkatkan kondisi atau kesehatan pasien, memberikan asuhan (*caring*) secara sederhana tidak hanya sebuah perasaan emosional atau tingkah laku sederhana, karena *caring* bertujuan dan berfungsi membangun struktur sosial, pandangan hidup setiap responden yang berbeda pada satu tempat (Nurbiyati, 2017).

Penelitian menurut Iwan Setyo Lesmana (2021) mengatakan bahwa sebagian besar perawat sudah memberikan *caring* yang cukup dan pasien sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan (56,6%) dari hasil uji $p = 0,001$, berarti $p < 0,05$ hal ini menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas teluk bogam kecamatan kumai kabupaten kotawaringi barat kalimantan tengah.

Caring adalah sentral dalam praktik keperawatan karena *caring* merupakan suatu cara pendekatan yang dinamis, dimana seorang perawat profesional dalam bekerja harus lebih perhatian dan tanggung jawab kepada

klienya, (Kusnanto, 2019). *Caring* memuat perhatian, motivasi dan arahan bagi klien untuk melakukan sesuatu. *Caring* sebagai salah satu syarat utama untuk *coping*, dengan *caring* perawat mampu mengetahui intervensi yang baik dan tepat yang dapat digunakan sebagai acuan dalam memberikan perawatan selanjutnya (Kusnanto, 2019). *Caring* digambarkan sebagai suatu dasar dalam kesatuan nilai-nilai kemanusiaan yang *universal* dimana *caring* digambarkan sebagai moral ideal keperawatan yang meliputi keinginan dan kesungguhan untuk merawat serta tindakan untuk merawat (Watson dalam kusnanto, 2019).

2. Kepuasan pasien dalam pelayanan perawatan rawat Inap RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, ditemukan bahwa dari 55 responden terdapat 36 responden (65,5%) kepuasan pasien sebagian besar puas, dan terdapat 19 responden (34,5%) kepuasan pasien tidak puas. Jika dilihat dari hasil penelitian sebagian besar responden merasakan kepuasan di RSUD Undata khususnya diruangan seroja dan flamboyan namun terdapat 19 responden (34,5%) merasakan ketidakpuasan dalam pelayanan.

Menurut asumsi peneliti hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, ditemukan bahwa dari 55 responden terdapat 36 responden (65,5%) yang merasa puas. Kepuasan bisa dirasakan oleh pasien berkaitan dengan perbandingan antara harapan dan kenyataannya, yaitu jika harapan atau kebutuhan sama dengan layanan yang diberikan maka pasien akan puas. Jika layanan yang diberikan pada pasien tidak puas. Kepuasan pasien merupakan perbandingan antara harapan yang dimiliki oleh pasien dengan kenyataan yang diterima oleh pasien pada saat menerima pelayanan.

Terdapat 19 responden (34,5%) kepuasan pasien tidak puas. Peneliti berasumsi bahwa diakibatkan dari beberapa aspek, responden yang tidak merasakan kepuasan dikarenakan perawat yang tidak tanggap dalam menawarkan bantuan ketika pasien merasa kesulitan dan melakukan aktivitas, perawat lama dalam merespon kesulitan yang dialami oleh pasien dan perawat kurang ramah pada pasien. Hal ini sesuai dengan teori Dilgu Meri (2022) mengatakan bahwa ketidakpuasan pasien yang timbul sebagai akibat kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya. Kepuasan pasien timbul bila perawat memiliki keterampilan dan tanggung jawab yang sesuai standar dalam memberikan pelayanan kesehatan sementara ketidakpuasan timbul karena persepsi dan cara pandang pasien berbeda dalam menanggapi setiap tindakan dan komunikasi perawat.

Kepuasan pasien adalah perasaan senang, puas individu karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menerima jasa pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari apa yang menjadi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Sugiyono, 2017).

3. Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Perawatan Rawat Inap RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah

Berdasarkan hasil analisis bivariat tabel 4 menunjukkan bahwa responden yang memiliki perilaku *caring* baik dan kepuasan pasien puas sebanyak 35 responden (63,6%). Responden yang memiliki perilaku *caring* baik dan kepuasan pasien tidak puas sebanyak 3 responden (5,5%). Sedangkan Perilaku *caring* kurang dengan kepuasan puas berjumlah 1 responden (1,8%) dan perilaku *caring* kurang dan tidak puas berjumlah 16 responden (29,1%).

Berdasarkan hasil uji *Chi square* didapatkan p -value sebesar $p=0,000$ ($p<0,05$) dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada Hubungan Perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan perawatan rawat Inap RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Firmansyah, (2019) tentang Perilaku *Caring* Perawat Berdasarkan Teori Jean Watson di Ruang Rawat Inap Dengan nilai sebesar $p=0,002$ ($p<0,05$) *Caring behavior* yang kurang baik dipengaruhi adanya beban kerja yang terlalu banyak sehingga banyak keluhan klien tentang keramahan, kesabaran, perhatian perawat yang masih kurang.

Berdasarkan penelitian didapatkan bahwa sebagian besar responden yang memiliki perilaku *caring* yang baik dan kepuasan pasien puas sebanyak 35 responden (63,6%). Asumsi peneliti bahwa perilaku *caring* perawat berhubungan dengan kepuasan pasien jika perilaku *caring* perawat baik maka pasien akan puas dengan perilaku *caring* perawat. Jean Watson mengatakan bahwa praktik *caring* adalah inti dari keperawatan, hal ini merupakan fokus pemersatu dalam keperawatan. Intervensi keperawatan yang terkait dengan perawatan manusia disebut sebagai *carrative factors*, yakni panduan yang disebut Watson sebagai Inti keperawatan (Mestiana, 2022).

Berdasarkan penelitian didapatkan perilaku *caring* kurang dan kepuasan pasien tidak puas sebanyak 16 responden (29,1%). Perilaku *caring* yang kurang puas secara otomatis akan mengurangi kepuasan responden. Perilaku *caring* perawat sangat penting dalam memenuhi kepuasan pasien, hal ini menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit (Sutianti, 2018).

Menurut peneliti ketika seorang perawat sedang menerapkan asuhan keperawatan kepada pasien dengan menerapkan sifat *caring* akan selalu memperhatikan keseluruhan aspek *caring*. Perawat tidak hanya bekerja pada lingkup tanggung jawabnya saja, tetapi ia juga berinteraksi dengan lingkungannya sesuai dengan Teori *caring* dari Watson. Kemampuan dalam memberikan asuhan keperawatan sangat dipengaruhi oleh kemampuan perawat

dalam berkomunikasi secara terapeutik. Ketika menerapkan aspek *caring* kepada pasien, komunikasi terapeutik, maka akan berdampak pada kepuasan yang dirasakan oleh perawat. Perilaku *caring* dalam setiap aktivitas keperawatannya. Perilaku *caring* ini nilai moral keperawatan, bahwa inti moral dan etik keperawatan adalah tanggung jawab dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada klien, perawat mempunyai respons terhadap apa yang dilakukannya apakah baik atau tidak baik secara moral.

Penelitian Wuwung et al (2020), yang mengatakan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 90 responden didapati *caring behavior* perawat dalam kategori baik yaitu sebesar 53 responden (58,9%) dan kurang baik sebanyak 37 responden (41,1%). Penelitian Mestiana, (2022) penelitian menunjukkan *caring behavior* perawat dalam kategori sangat baik sebanyak 32 responden (100%). Hal ini dikarenakan jika tindakan perawatan yang baik maka berpengaruh pada kepuasan pasien. Kebanyakan pasien menanggapi *caring behavior* yang baik, karena perawat mengetahui dan mengenal dengan tepat keluarga pasien, bersikap bersahabat, memperhatikan keluhan keluarga dari pasien yang sedang dirasakan, memiliki rasa empati, membantu memenuhi kebutuhan pasien sesuai dengan kemampuan atau ketidakmampuan pasien dan tentunya selalu sabar merawat pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada bulan juli 2023 di ruangan rawat inap seroja dan flamboyan RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah disimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan perawatan rawat Inap RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih disampaikan kepada pihak-pihak yang telah mendukung terlaksananya penelitian ini yaitu kepada Kepala beserta jajarannya RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah yang telah memberikan izin dan bantuan dalam melaksanakan penelitian ini dan kepada pasien RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Hadi Suweko. (2019). Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap : Literatur Review. *Bambang Edi Warsito / Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan Vol.10 No.1 (2019) 243-247*
- Firmansyah, C. S., Noprianty, R., & Karana, I. (2019). Perilaku *Caring* Perawat Berdasarkan Teori Jean Watson di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 4(1), 33-48. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.40957>
- Iwan Setyo Lesmana. Hubungan *Caring* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien (Studi Kasus di Puskesmas Teluk Bogam, Kecamatan Kumai, Kabupaten Kota Waringin Barat, Provinsi Kalimantan Tengah) tahun 2021
- Kemendes Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan, pentingnya konsep *caring* dalam asuhan keperawatan Tahun 2022. yankes.kemkes.go.id
- Kusnanto. (2019) Perilaku *Caring* Perawat profesional. Pusat Penerbitan dan pencetakan Universitas airangga (AUP). Surabaya
- Mestiana Br. Kar, Vina YS, & Dinda Queen. (2022) Gambaran *Caring* Behavior Perawat pada Masa Pandemi dalam Pelayanan Keperawatan di UGD RS Santa Elisabeth Medan Tahun 2022. *Jurnal Pendidikan Tambusai vol.6 no.2*
- Nurbiyati Tati (2017) Persepsi pasien tentang perilaku *caring* perawat dalam pelayanan keperawata. Prosding Konferensi Nasional PPNI Jawa Tengah.
- Sugiyono, (2017)*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sutianti. (2018) Hubungan Komunikasi Interpersonal perawat dengan Kepuasan Pelayanan Keperawatan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar. STIKES Kusuma Husada Surakarta.
- Widyantari, Nopita Wati & Ketut. (2021). Penerapan Perilaku *Caring* Perawat Terhadap Loyalitas Pasien Dirumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Pencerah*, 10 (1), 2021, 1-8
- Wuwung, E. C. Q., Gannika, L., & Karundeng, M. (2020). Perilaku *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan*, 8(1), 113-120. <https://doi.org/10.35790/jkp.v8i1.28419>