

## Perilaku Caring Perawat Sebagai Faktor Utama dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien

Dewi Sari<sup>1)\*</sup>, Edi Sukamto<sup>2)</sup>, Abdul Kadir<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup>Prodi Sarjana Terapan Keperawatan, Poltekkes Kaltim, Indonesia

<sup>2-3)</sup>Jurusan Keperawatan, Poltekkes Kaltim, Indonesia

\*Email: Sardewi79@gmail.com

### History Artikel

Received: 30 Mei 2024

Accepted: 24 Juni 2024

Published: 30 Juni 2024

### Abstrak

Pengembangan kinerja suatu rumah sakit dapat dilakukan dengan mengukur tingkat kepuasan pasien yang menggunakan jasa kesehatan di rumah sakit. Kepuasan pasien merupakan faktor penting untuk mengevaluasi mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit. Perilaku *caring* perawat adalah salah satu aspek yang berhubungan dengan pelayanan keperawatan, karena *caring* merupakan esensi dari keperawatan yang mengandung makna pertanggungjawaban hubungan antara perawat-pasien dan berpengaruh terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* dengan kepuasan pasien dalam pelayanan perawat di Poliklinik Mata RSD. dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan. Penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*, teknik sampling *purposive sampling* sebanyak 52 responden. Pengumpulan data menggunakan kuisioner perilaku *caring* perawat dan kepuasan pasien. Uji statistik menggunakan uji *Chi Square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien menyatakan perawat mempunyai perilaku *caring* baik sebanyak 45 responden (86,5%) sedangkan yang menyatakan puas dengan pelayanan perawat sebanyak 42 responden (80,8%), uji *Chi Square* menunjukkan bahwa *p-value* 0,00 yang artinya terdapat hubungan perilaku *caring* dengan kepuasan pasien dalam pelayanan perawat di Poliklinik mata RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor. Diperlukan upaya untuk meningkatkan dan mempertahankan kemampuan perawat dalam menerapkan perilaku *caring* tidak hanya di bagian Poliklinik Mata tetapi disetiap bagian di RSD dr.H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung selor untuk meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit.

**Kata Kunci : Kepuasan pasien; Pelayanan Perawat; Perilaku Caring**

### Abstract

**Relationship of caring behavior with patient satisfaction.** Developing the performance of a hospital can be done by measuring the level of satisfaction of patients who use health services at the hospital. Patient satisfaction is an important factor for evaluating the quality of nursing services in hospitals. Nurses caring behavior is one of the aspects related to nursing services, because caring is the essence of nursing which implies responsibility for the relationship between nurse-patient and influences the quality of service and patient satisfaction. The aim of this study is to investigate the relationship between caring behavior and patient satisfaction in nursing services at the Eye Polyclinic RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor, Bulungan. Quantitative research with a cross-sectional design, purposive sampling technique of 52 respondents. Data were collected using a questionnaire on nurses caring behavior and patient satisfaction. Statistical tests use the Chi Square test. The results showed that 45 respondents (86.5%) stated that nurses had good caring behavior, while 42 respondents (80.8%) stated that they were satisfied with nursing services. The Chi Square test showed that the *p* value was 0.00, which means there was the relationship between caring behavior and patient satisfaction in nursing services at the Eye Polyclinic RSD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor. Efforts are required to improve and maintain the ability of nurses to implement caring behavior not only in the Eye Polyclinic but in every unit at RSD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor to improve the quality of hospital services.

**Keywords: Patient Satisfaction; Nursing Services; Caring Behavior**



## 1. Pendahuluan

Kesehatan merupakan hak mendasar setiap manusia yang perlu dipenuhi, terutama dalam sektor jasa kesehatan yang salah satu misi utamanya yakni mencegah, mengobati, dan merehabilitasi kesehatan pasien (Cosma et al., 2020). Menurut Gillies 1978 dalam Yunita. S., dan Hariadi. P. (2019) bahwa keberhasilan memberikan pelayanan keperawatan merupakan cerminan utama pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Kualitas pelayanan sebuah Rumah Sakit juga dinilai dari indikator kepuasan pasien yang salah satu nya dapat dinilai dari pelayanan profesional oleh perawat. Menurut Nursalam (2017) bentuk pelayanan yang paling mempengaruhi kepuasan pasien adalah pelayanan keperawatan.

Pelayanan profesional oleh perawat dapat dilakukan oleh perawat dengan memperlihatkan perilaku *caring*. Seorang perawat berperan penting dalam memastikan kepuasan pasien, karena perawat merupakan orang yang sehari-hari berinteraksi secara langsung dengan pasien, salah satu tindakan yang dapat diberikan oleh perawat untuk memberikan kepuasan pada pasien dalam layanan kesehatan yakni perilaku *caring*. *Caring* di bidang keperawatan merupakan hal pokok dalam melakukan tindakan asuhan keperawatan (Cosma et al., 2020). Pasien yang memiliki tingkat kepuasan tinggi terhadap suatu pelayanan keperawatan di rumah sakit menentukan keputusannya untuk berkunjung di lain waktu pada masa mendatang (Ismaniar & H, 2019)

*Caring* adalah tindakan nyata dari *care* yang menunjukkan suatu rasa kepedulian. Hal ini adalah esensi dari keperawatan yang berarti juga pertanggungjawaban hubungan antara perawat-pasien, dimana perawat harus mampu mengetahui dan memahami tentang kebiasaan manusia dan respon manusia terhadap masalah kesehatan yang sudah ada atau berpotensi akan timbul (Handayani Dwi & Armina, 2017).

Menurut Potter & Perry dalam Ambarika dan Wardani (2021) masih banyak tenaga kesehatan yang kehilangan makna *caring* dalam pekerjaannya sehingga hari-harinya sibuk dengan peralatan medis untuk pengobatan pasien dan tindakan keperawatan.

Hasil dari suatu survei kepuasan klien pada beberapa Rumah Sakit (RS) di Jakarta terdapat 14% klien merasa tidak puas terhadap upaya pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan, yang disebabkan oleh perilaku *caring* kurang baik (Firmansyah CS et al., 2019). Aiken dalam (Firmansyah CS et al., 2019) menunjukkan adanya persentase perawat yang memiliki kualitas pelayanan *caring* yang buruk yaitu Negara Irlandia dengan persentase 11%, dan Yunani 47%. Sedangkan untuk Negara Indonesia sendiri perilaku *caring* menjadi sebuah penilaian bagi para pengguna pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil *study* pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti berupa wawancara dengan 17 pasien secara langsung yang berobat pada tanggal 20-21 Juni tahun 2022 di poliklinik mata RSD. dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor, dimana dari 17 pasien yang diwawancarai secara langsung terdapat 14 pasien merasa tidak puas dengan layanan keperawatan di poli mata dikarenakan perawat kurang komunikasi dan perhatian kepada para pasien yang sedang berobat jalan di poliklinik mata. Hanya 3 pasien yang merasa puas dengan pelayanan keperawatan di poliklinik mata, kemudian pasien mengatakan terkadang lama menunggu saat berobat ke klinik rumah sakit. Selain masyarakat banyak mengeluhkan pelayanan di rumah sakit dimana salah satunya mengenai pelayanan di poliklinik mata RSD. dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan.

Berdasarkan kondisi tersebut maka penulis ingin mengetahui adakah hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan perawat di Poliklinik

Mata RSD. dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan.

## 2. Metode

Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan desain *cross sectional*, dilaksanakan pada bulan Agustus - Oktober tahun 2022 di Poliklinik Mata RSD. dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien pengunjung Poliklinik Mata RSD. dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan. Teknik Sampling menggunakan *Purposive Sampling* dengan kriteria sampel yaitu pasien berusia 17-50 Tahun yang berkunjung ke Poliklinik Mata dan tidak mendapatkan terapi untuk dilatasi pupil, dengan jumlah sampel sebanyak 52 responden. Instrumen penelitian menggunakan kuisioner yang mengukur perilaku *caring* dan kuisioner kepuasan pasien. Analisa data menggunakan uji *Chi Square* dengan  $\alpha = 0,05$  dilakukan menggunakan SPSS.

## 3. Hasil

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

No	Karakteristik	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Usia		
	17-30 tahun	15	28.8
	31-50 tahun	22	42.3
	>51 tahun	15	28.8
2	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	23	44.2
	Perempuan	29	55.8
3	Pendidikan		
	Perguruan Tinggi	10	19.2
	SMA	17	32.7
	SMP	10	19.2
	SD	10	19.2
	Tidak Sekolah	5	9.6
4	Pekerjaan		
	Wiraswasta	4	7.7
	Karyawan	16	30.8
	PNS	6	11.5
	Lain-lain	26	50.0
	Jumlah	52	100

Berdasarkan Tabel 1 tentang karakteristik responden bahwa sebagian besar responden berusia antar 31-50 tahun (42,3%), berjenis kelamin perempuan (55,8%), pendidikan SMA (32,7%), dan pekerjaan hampir setengah dari responden berprofesi sebagai karyawan sebanyak 16 responden (30,8%).

**Tabel 2. Perilaku Caring**

Perilaku Caring	Jumlah (n)	Persentase (%)
Baik	45	86.5
Tidak Baik	7	13.5
Jumlah	52	100

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan perilaku *caring* perawat baik sebanyak 45 responden (86,5%) dan sebagian kecil berperilaku *caring* tidak baik sebanyak 7 responden (13,5%).

**Tabel 3. Kepuasan Pasien**

Kepuasan Pasien	Jumlah (n)	Persentase (%)
Puas	42	80.8
Tidak Puas	10	19.2
Jumlah	52	100

Pada Tabel 3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan pelayanan perawat sebanyak 42 responden (80,8%) dan sebagian kecil menyatakan tidak puas sebanyak 10 responden (19,2%).

**Tabel 4 . Hubungan perilaku *caring* dengan kepuasan pasien dalam pelayanan perawat**

Perilaku Caring	Kepuasan pasien				Total	pValue
	Puas		Tidak Puas			
	n	%	n	%		
Baik	42	80,8	3	5,8	45	0,00
Tidak Baik	0	0	7	13,5	7	
Total	42	80,8	10	19,3	52	

Berdasarkan Tabel 4 bahwa responden yang menyatakan perilaku *caring* perawat baik dan puas dengan pelayanan perawat yaitu 42 responden (80,8%) dan responden yang menyatakan perilaku *caring* perawat baik

namun tidak puas terhadap pelayanan perawat yaitu 3 responden (5,8%). Hasil perhitungan *chi square* mengenai hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien menunjukkan nilai *p-value* 0,00 yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan perawat.

#### 4. Pembahasan

Usia merupakan salah satu faktor internal yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien usia dewasa umumnya akan lebih bersifat terbuka, sehingga pasien usia dewasa tuntutan dan harapannya lebih rendah dari pada pasien usia muda, hal ini sejalan dengan penelitian Arifin *et al* (2019) yang menunjukkan ada hubungan antara usia dan kepuasan pasien. Asumsi peneliti bahwa semakin dewasa usia seseorang semakin matang secara psikologis, sehingga lebih mudah puas dalam menerima sebuah layanan Kesehatan. Kepuasan pasien juga di pengaruhi oleh jenis kelamin, asumsi peneliti bahwa perempuan lebih memiliki jiwa keibuan dan jiwa kasih sayang yang tinggi sehingga dalam menerima layanan lebih cepat puas dibandingkan laki-laki. Hal ini sejalan dengan penelitian Rizal & Agus Jalpi (2018), dimana jenis kelamin perempuan cenderung merasa lebih cepat puas dibandingkan laki-laki. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Araujo (2022), yang berpendapat bahwa tidak ada hubungan jenis kelamin dan kepuasan pasien.

Selanjutnya, faktor internal yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah tingkat pendidikan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Arifin *et al* (Arifin *et al.*, 2019) menyimpulkan ada hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien, begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Hayuningsih (2018). Seseorang dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung banyak menuntut terhadap pelayanan yang diterimanya dan seseorang dengan pendidikan rendah cenderung lebih

menerima asal sembuh saja itu sudah cukup baginya (Lufianti & Nur Widayati, 2020). Peneliti berasumsi bahwa semakin tinggi pendidikan pasien maka semakin tinggi harapannya terhadap kepuasan dalam pelayanan Kesehatan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Rizal & Agus Jalpi (Rizal & Agus Jalpi, 2018) bahwa ada hubungan yang signifikan antara pekerjaan dan kepuasan pasien namun demikian, kedudukan sosial bagi seorang penerima layanan sifatnya sangat subjektif untuk mempengaruhi tingkat kepuasan. Lufianti (Lufianti & Nur Widayati, 2020) menjelaskan bahwa seseorang yang bekerja cenderung lebih banyak menuntut dan melakukan kritikan pelayanan yang di terima jika merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterima dibandingkan dengan seseorang yang tidak bekerja. Asumsi peneliti bahwa seseorang yang bekerja dapat menilai dengan baik kualitas layanan yang ia terima, karena punya pengetahuan dan pengalaman dalam hal layanan.

Perilaku *caring* perawat Poliklinik Mata RSD dr. H. Soemarno sosroatmodjo Tanjung Selor sebagian besar berperilaku baik, hasil dalam penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Asikin *et al* (2020) di Rumah Sakit Labuang Baji Makassar dengan hasil perawat berperilaku *caring* baik sebanyak 82,9 % (34) dan tidak baik 7 Respoden (17,1%). Perawat memberi layanan kesehatan baik secara langsung berinteraksi dan berhubungan dengan pasien sehari-hari. Salah satu sikap yang dikembangkan perawat untuk memastikan terpenuhinya kebutuhan pasien adalah dengan menerapkan perilaku *caring*. Perilaku *caring* perawat adalah indikator strategis bagi seorang perawat untuk menerapkan tindakan keperawatan kepada pasien. Oleh sebab itu, peran dan posisi perawat bagi pasien merupakan hal yang penting dan menentukan bagi pasien, sehingga antara perawat dan pasien terjalin relasi yang

dilandasi dengan humanisme dan kualitas medis yang baik (Nurwianti et al., 2020).

Perilaku *caring* merupakan inti dasar pelayanan keperawatan yang memberikan acuan bagi perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien (Calong & Soriano, 2018). Asumsi peneliti bahwa perawat di Poliklinik Mata RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor telah melaksanakan prinsip *caring* dalam memberikan pelayanan pasien, walaupun masih ada sebagian responden yang menyatakan belum baik.

Kepuasan pasien disebut sebagai salah satu indikator yang paling penting dalam menentukan kualitas dan keberlangsungan layanan kesehatan di rumah sakit. Tingkat kepuasan pasien juga digunakan untuk mengukur kualitas perilaku keperawatan yang diberikan perawat kepada pasien. Pengalaman pasien ketika memperoleh tindakan keperawatan dari perawat akan membentuk persepsi pasien dalam menilai kualitas keperawatan yang diterimanya (Edvardsson et al., 2016). Pasien Poliklinik Mata RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor sebagian besar menyatakan puas terhadap pelayanan perawat di Poli Klinik Mata. Hal ini sejalan dengan penelitian Riamah *et al* (2021) dimana responden sebanyak 64 orang (69,6%) puas dengan caring perawat dalam memberikan asuhan keperawatan yang dilakukan di Rumah Sakit Awal Bros Provinsi Riau.

Sillero & Zabalegui (2018) mengungkapkan bahwa kepuasan pasien berkaitan erat dengan efektivitas tindakan keperawatan dan merupakan salah satu hasil yang paling penting dalam praktik keperawatan. Dapat dikatakan bahwa asuhan keperawatan yang tidak memadai dapat memengaruhi pengalaman pasien di rumah sakit secara negatif, sehingga mengarah pada ketidakpuasan. Sebaliknya, asuhan keperawatan yang efektif secara positif memberikan dampak pada kepuasan pasien (K. Al-Awamreh & Suliman, 2019). Pasien

Poliklinik Mata RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor merasa puas atas pelayanan perawat karena harapan terhadap pelayanan perawat yang dirasakan telah sesuai dengan kenyataan yang diperoleh selama menjalani proses pelayanan di poliklinik mata meskipun masih ada sebagian yang belum puas, hal ini disebabkan karena pasien mengharapkan dilayani dengan segera, cara berkomunikasi yang baik dan memberikan layanan yang tepat.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien menyatakan perawat mempunyai perilaku *caring* baik sebanyak 45 responden (86,5%) sedangkan yang merasa puas sebanyak 42 responden (80,8%), kemudian dilakukan uji statistik menunjukkan bahwa *p-value* 0,00, lebih kecil dari 0,05 atau ( $0,00 < 0,05$ ) maka secara statistik terdapat hubungan perilaku *caring* dengan kepuasan pasien dalam pelayanan perawat di Poliklinik mata RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor, hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan Potter dkk., (2009) bahwa *caring* yang dilakukan oleh perawat terhadap pasien akan membentuk hubungan perawat dan klien yang terapeutik sehingga rasa puas dapat diwujudkan. Penelitian ini juga sejalan dengan yang dilakukan oleh Suweko *et al* (2019) yang menunjukkan ada hubungan signifikan perilaku *caring* Perawat dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit. Pasien akan puas dengan perilaku *caring* dan perhatian yang baik perawat (Karaca & Durna, 2019). Praktik perilaku *caring* perawat yang baik akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien (Kibret et al., 2022).

Dari temuan fakta bisa diasumsikan, kemungkinan hubungan tersebut dikarenakan oleh semakin baik pelayanan yang diberikan perawat khususnya perilaku *caring* akan berdampak pada peningkatan kepuasan pasien. Setiap pasien sebagai penerima jasa layanan mempunyai tuntutan dan kebutuhan, terpenuhi atau tidaknya kebutuhan tersebut mempengaruhi timbul atau tidaknya rasa puas.

Bila sesuai dengan yang diharapkan maka kepuasannya baik. Oleh karena itu perawat yang bekerja di Poliklinik mata Rumah sakit dalam memberikan pelayanan keperawatan harus mempunyai kompetensi baik dengan perilaku *caring* yang baik juga.

## 5. Simpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian ini terdapat hubungan perilaku *caring* dengan kepuasan pasien dalam pelayanan perawat di poliklinik mata RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung selor sebagaimana telah di uji dengan dengan uji *Chi Square* menunjukkan bahwa *p-Value* 0,00, lebih kecil dari 0,05 atau (0,00<0,05). Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar Bagi Rumah Sakit untuk meningkatkan kemampuan perawat dalam menerapkan perilaku *caring* agar pasien semakin puas terhadap pelayanan yang diberikan.

## Referensi

- Ambarika, R., & Wardani, L. (2021). Analisis Hubungan Perilaku Caring dengan Tingkat Kepuasan pasien di ruang rawat inap 1 Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 7(2), 236–244.
- Araujo, E. B. De, Ximenes, E., & Timor, B. (2022). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022 Manajemen Informasi Kesehatan , Universitas Nasional Karangturi Penelitian ini dilakukan di Rumah sakit.* 2(2).
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Octaviana Putri, A., & Hadianor, H. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2), 40–45.
- <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v6i2.7457>
- Asikin, M., Nasir, M., & Podding, I. T. (2020). Caring Behavior of Nurses Increase Level of Client's Satisfaction in Clinical Area. *American Journal of Biomedical Science & Research*, 10(5), 408–417. <https://doi.org/10.34297/ajbsr.2020.10.01544>
- Calong, K. A. C., & Soriano, G. P. (2018). Caring Behavior and Patient Satisfaction: Merging for Satisfaction. *International Journal of Caring Sciences*, 11(2), 697–703.
- Cosma, S. A., Bota, M., Fleşeriu, C., Morgovan, C., Văleanu, M., Cosma, & D. (2020). Measuring patients' perception and satisfaction with the Romanian healthcare system. *Sustainability (Switzerland)*, 12(4), 1–16.
- Edvardsson, D., Watt, E., & F Pearce. (2016). Patient experiences of caring and person centredness are associated with perceived nursing care quality. *Journal of Advanced Nursing*, 1–11.
- Firmansyah CS, Richa, N., & Indra, K. (2019). Perilaku Caring Perawat Berdasarkan Teori Jean Watson di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 4(1), 33–48.
- Handayani Dwi, & Armina. (2017). FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PENERAPAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK OLEH PERAWAT PADA PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH RADEN MATTAHER JAMBI. *Jurnal Akademika Baiturrahim*, 6(2), 1–11.
- Hayuningsih, S., & Mutika, W. T. (2018). Hubungan Antara Karakteristik Pasien Terhadap Kepuasan Pasien (Aspek Tangibles) Pada Pelayanan Antenatal Care Di Rumah Bersalin Citra Lestari Pabuaran Bojonggede Bogor Jawa Barat. *Berita Kedokteran Masyarakat*, 7. <https://doi.org/10.22146/bkm.35656>
- Ismaniar, N., & H, P. T. (2019). Perilaku caring perawat terhadap tingkat kepuasan

- pasien di rumah sakit: literature review. *Jurnal Untan*, 1–9.
- K. Al-Awamreh, & Suliman, M. (2019). Patients' satisfaction with the quality of nursing care in thalassemia units. *Applied Nursing Research*, 47, 46–51.
- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*, 6(2), 535–545. <https://doi.org/10.1002/nop2.237>
- Kibret, H., Tadesse, B., Debella, A., Degefa, M., & Regassa, L. D. (2022). Level and predictors of nurse caring behaviors among nurses serving in inpatient departments in public hospitals in Harari region, eastern Ethiopia. *BMC Nursing*, 21(1). <https://doi.org/10.1186/s12912-022-00856-8>
- Lufianti, A., & Nur Widayati, C. (2020). the Relationship Between Reliability and Responsiveness of Nurses With Patient Satisfaction in the Teratai Room of Rsud Sunan Kalijaga Demak. *Journal of TSCNers*, 5(1), 2503–2453.
- Nursalam. (2017). *Manajemen Keperawatan “Aplikasi dalam praktik keperawatan Profesional”* (S. Aklia (ed.); 4th ed.). Salemba Medika.
- Nurwianti, I., Mita, & Putri, T. H. (2020). Perilaku Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Proners*, 5(2), 1–9.
- Riamah, Nafratilova, L., & Putra, N. E. (2021). Hubungan caring perawat dengan kepuasan pasien di ruang instalasi gawat darurat di RS Pekanbaru. *Jurnal Kesehatan Maharatu*, 2(2), 107–116.
- Rizal, A., & Agus Jalpi. (2018). Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Al Ulum Sains Dan Teknologi*, 4(1), 1–6.
- Sillero, A., & A. Zabalegui. (2018). Satisfaction of surgical patients with perioperative nursing care in a Spanish tertiary care hospital. *SAGE Open Medicine*, 6, 1–9.
- Suweko, H., Warsito, B. E., Jurnal,/, Keperawatan, I., Kebidanan, D., Magister, M., Universitas, K., Semarang, D., & Keperawatan, D. M. (2019). *HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DIRUANG RAWAT INAP : LITERATUR REVIEW* (Vol. 10, Issue 1).
- Yunita, S., & Hariadi, P. (2019). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Permata Bunda Medan Tahun 2019. *Indonesian Trust Health Journal*, 2(1), 162–169. <https://doi.org/10.37104/ithj.v2i1.28>