

HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS SEUNUDDON KABUPATEN ACEH UTARA

Endang Sugiarni*¹, Rina², Yusnidar³, Raudhatinur⁴, Vera Amanda⁵

^{1,2,3,4,5}Universitas Bumi Persada, Lhokseumawe

* Corresponding Author: een.endang121@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received : Nov 29, 2023

Revised : Dec 28, 2023

Accepted : Jan 20, 2024

Available online : Jan 30, 2024

Kata Kunci:

Perilaku Caring, Rawat Jalan, Kepuasan

Keywords: *Caring Behavior, Outpatient Care, Satisfaction*

ABSTRAK

Harapan pasien untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik merupakan tantangan bagi perawat untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, dimana perawat bekerja untuk lebih meningkatkan kepeduliannya kepada pasien. 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. Tempat penelitian dilakukan di Puskesmas Seunudon Kabupaten Aceh Utara pada bulan Juli 2023. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas seunudon kabupaten aceh utara. Desain penelitian deskriptif korelasi dengan rancangan analitik cross sectional. Teknik pengambilan sampel accidental sampling dengan rumus slovin berjumlah 124

pasien. Pengolahan data dengan Editing, Scoring, Coding, Tabulating, Entry, Cleaning, dan analisa data menggunakan Analisis Spearman's rho dimana kedua variabel berskala ordinal. Hasil analisa univariat diperoleh bahwa caring perawat berada di kategori positif sebanyak 79 orang (63,7%) dan negatif sebanyak 45 orang (36,2%). Kepuasan pasien rawat jalan domain berada pada kategori sangat puas 58 orang (46,7%), puas 53 orang (42,7%), tidak puas 11 orang (8,8%) dan sangat tidak puas ada 2 orang (1,6%). Hasil analisa uji statistik dengan menggunakan analisa bivariat menunjukkan nilai ρ value (0,001) < (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan caring perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas seunudon kabupaten aceh utara.

ABSTRACT

Patients' expectations to receive the best possible care present a challenge for nurses to continuously improve the quality of services, where nurses are required to enhance their attentiveness to patients. Good nursing care and patient satisfaction can serve as key indicators of the success of healthcare services at community health centers (Puskesmas). Patient satisfaction is achieved when the services provided meet their expectations. This study was conducted at Seunudon Community Health Center (Puskesmas Seunudon), North Aceh Regency, in July 2022. The purpose of this study was to analyze the relationship between nurses' caring behavior and outpatient satisfaction at Puskesmas Seunudon, North Aceh Regency. This research used a correlational descriptive design with an analytical cross-sectional approach. The sampling technique was accidental sampling, and the sample size was 124 outpatients, determined using Slovin's formula. Data processing involved editing, scoring, coding, tabulating, entry, and cleaning. Data analysis was carried out using Spearman's rho test, as both variables were measured on an ordinal scale. The univariate analysis showed that nurses' caring behavior was categorized as positive in 79 respondents (63.7%) and negative in 45 respondents (36.2%). Outpatient satisfaction levels were as follows: very satisfied (58 respondents or 46.7%), satisfied (53 respondents or 42.7%),

dissatisfied (11 respondents or 8.8%), and very dissatisfied (2 respondents or 1.6%). The results of the bivariate statistical test using Spearman's rho showed a p-value of 0.001, which is less than 0.05. Therefore, it can be concluded that there is a significant relationship between nurses' caring behavior and outpatient satisfaction at Puskesmas Seunudon, North Aceh Regency.

This is an open access article under the [CC BY-NC](#) license.

Copyright © 2021 by Author. Published by Universitas Bina Bangsa Getsempena



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).

Pemberian pelayanan keperawatan juga didasari oleh sikap caring perawat yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan. Perawat mempunyai tugas untuk memberikan caring kepada pasien, yang dapat terwujud dengan perawat memberikan empati dan dukungan kepada pasien (Purwaningsih, 2018). Perilaku caring yaitu suatu cara pendekatan yang dinamis, dimana perawat bekerja untuk lebih meningkatkan kepeduliannya kepada klien. Selain itu, perawat, diharapkan memberikan perhatian, mendoakan dan memotivasi pasien, serta kompeten dalam tindakan. Di dunia perilaku caring perawat pelaksana sangat dipertimbangkan. Hasil penelitian Aiken, et al (2012) menunjukkan persentase perawat yang memiliki kualitas pelayanan caring yang buruk terdapat pada Negara Irlandia 11%, dan Yunani 47%.

Di Indonesia sendiri caring menjadi salah satu penilaian bagi para pengguna pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil survei kepuasan klien pada beberapa Rumah Sakit di Jakarta menunjukkan bahwa 14% klien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, disebabkan oleh perilaku caring kurang baik (Kemenkes RI, 2015). Perilaku caring di Indonesia dinilai masih kurang, hal ini diketahui berdasarkan dari penelitian-penelitian yang dilakukan di beberapa rumah sakit antara lain oleh Prabowo, dkk (2014) di dapatkan bahwa separuh perawat atau 50% berperilaku kurang dalam melaksanakan caring di RSUD dr. H Koesnadi Bondowoso.

Penelitian lain yang menunjukkan bahwa perilaku caring perawat kurang adalah Gaghiwu (2013) di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado didapatkan 26.7% perawat berperilaku kurang dalam melaksanakan caring. Sejalan dengan penelitian yang

dilakukan oleh Fitri (2017) yang dilakukan di salah satu Rumah Sakit di Padang yang menunjukkan bahwa 59% dari 84 responden mengatakan perilaku caring perawat buruk. Hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh perawat tidak maksimal, seperti perawat sering terlambat datang saat pasien membutuhkan. Di Aceh caring perawat juga menjadi suatu hal yang penting diperhatikan.

Hasil penelitian Sakdiah (2014) di Rumah Sakit Zainoel Abidin 70 % pasien mengeluh tentang perilaku caring perawat persentase tersebut menunjukkan bahwa belum semua perawat menerapkan perilaku caring dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien. Perilaku caring perawat dapat dilihat dari tingkat pendidikan dan kurangnya pelatihan perawat menjadikan sebagian perawat kurang menerapkan perilaku caring pada pasien. Sementara Murtianingrum (2015) dalam penelitiannya justru menunjukkan bahwa tingkat pendidikan tidak mempengaruhi perilaku caring perawat (77,5%) hal ini karena adanya faktor pendukung yaitu kesadaran dan kemauan perawat untuk melakukan perilaku caring.

Perilaku yang ditampilkan oleh perawat adalah dengan memberikan rasa nyaman, perhatian, kasih sayang, peduli, pemeliharaan kesehatan, memberi dorongan, empati, minat, cinta, percaya, melindungi, kehadiran, mendukung, memberi sentuhan dan siap membantu serta mengunjungi klien (Firmansyah et al., 2019). Perilaku - perilaku tersebut jika diterapkan dengan baik akan mendorong perubahan pada klien dari aspek fisik, psikologis, spiritual, dan sosial kearah yang lebih baik. Theory of Human Care mengungkapkan bahwa ada sepuluh carative factor yang dapat mencerminkan perilaku caring dari seorang perawat. Sepuluh faktor tersebut adalah membentuk sistem nilai humanistic-altruistik, menanamkan keyakinan dan harapan, mengembangkan sensitivitas untuk diri sendiri dan orang lain, membina hubungan saling percaya dan saling membantu, meningkatkan dan menerima ekspresi perasaan positif dan negatif, menggunakan metode pemecahan masalah yang sistematis dalam pengambilan keputusan, meningkatkan proses belajar mengajar interpersonal, menyediakan tempat atau lingkungan yang mendukung, melindungi, aman, dan atau memperbaiki mental spiritual, sosiokultural, membantu dalam pemenuhan kebutuhan dasar manusia, mengembangkan faktor kekuatan eksistensial fenomenologis (Firmansyah et al., 2019).

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 sikap caring dari perawat, semakin rendah sikap caring atau kepedulian seorang keperawat terhadap pasien maka semakin rendah pula respon kepuasan dari pasien tersebut (Mailani & Fitri, 2017).

Menurut pendapat peneliti bahwa memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya (Triyoso 2020). Perawat yang dapat menyakinkan pasien akan memperoleh kepercayaan dari pasien, sehingga secara tidak langsung dapat membantu membentuk sikap positif pasien terhadap perawat. Perawat yang berhasil membangun kepercayaan akan membuat pekerjaan perawat menjadi lebih mudah karena pasien yang sudah percaya akan menerima seluruh kegiatan yang dilakukan oleh perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan untuk kepuasan pasien (Triyoso 2020). Untuk mendukung asumsi di atas, maka peneliti tertarik ingin mengetahui lebih lanjut tentang kepuasan pasien terhadap perilaku caring perawat yang bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah hubungan perilaku caring perawat terhadap kepuasan pasien khususnya di puskesmas seunedon kabupaten Aceh Utara, berdasarkan penilaian pasien sebagai penerima perilaku caring perawat.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian ini merupakan penelitian *deskriptif korelasi*, *deskriptif korelasi* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini ialah pasien rawat jalan di Puskesmas Seunudon Aceh Utara rata-rata 180 pasien/bulan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*. sampel dalam penelitian menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh 124 orang. Uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis *chi-square* diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,001 dari

hasil tersebut menunjukkan bahwa adanya hubungan peran perawat sebagai edukator dengan kepatuhan diet asam urat pada lansia di RSUD Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisa Univariat

a. Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi frekuensi karakteristik responden Di Puskesmas Seunudon Kabupaten Aceh Utara Tahun 2023

Karakteristik	Frekuensi (n)	Frekuensi (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	40	32,5
Perempuan	84	67,7
Total	124	100
Pendidikan		
SD	11	8,8
SMP	41	33
SMA	72	58
Total	124	100

Berdasarkan tabel 1 terlihat bahwa mayoritas karakteristik responden di Puskesmas Seunudon Kabupaten Aceh Utara untuk jenis kelamin mayoritasnya adalah untuk jenis kelamin laki-laki ada 40 responden (32,5) dan perempuan yaitu sebanyak 84 responden (67,7%). Dan untuk mayoritas karakteristik pendidikan responden di Puskesmas Seunudon Kabupaten Aceh Utara SD 11 responden (8,8%) SMP 41 responden (33,0%) dan kategori SMA yaitu 72 responden (58,0%).

b. Caring Perawat

Tabel 2. Distribusi Caring Perawat Di Puskesmas Seunudon Kabupaten Aceh Utara Tahun 2023

Kategori	Frekuensi (n)	Frekuensi (%)
Positif	79	63,7
Negatif	45	36,2
Total	124	100

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa Caring perawat di Puskesmas Seunudon Aceh Utara berada pada kategori positif yaitu sebanyak 79 orang (63,7%) dan negatif sebanyak 45 orang (36,2%).

c. Kepuasan Pasien

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Seunudon Kabupaten Aceh Utara Tahun 2023

Kategori	Frekuensi (n)	Frekuensi (%)
Sangat Tidak Puas	2	1,6
Tidak Puas	11	8,8
Puas	53	42,7
Sangat Puas	58	46,7
Total	124	100

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Seunudon Aceh Utara dominan berada pada kategori Sangat Puas yaitu sebanyak 58 orang (46.7%), puas ada 53 orang (42.7%), tidak puas ada 11 orang (8.8%), dan sangat tidak puas ada 2 orang (1,6%).

2. Analisa Bivariat

Tabel 4. Tabulasi Silang Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Seunudon Kabupaten Aceh Utara Tahun 2023

Caring Perawat	Kepuasan Pasien								Total	Jumlah	
	Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas				
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Positif	42	33,8	31	25	4	3,2	2	1,6	79	63,7	0,001
Negatif	16	13	22	17,7	7	5,6	0	0	45	36,2	
Total	58	46,7	53	42,7	11	8,8	2	1,6	124	100	

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa hasil analisa uji statistik dengan menggunakan analisa bivariat menunjukkan P value $0,001 < 0,005$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Seunudon Kabupaten Aceh Utara.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa Caring perawat di Puskesmas Seunudon Aceh Utara berada pada kategori positif yaitu sebanyak 79 orang (63,7%) dan negatif sebanyak 45 orang (36,2%). Menurut peneliti dari karakteristik yang ada bahwa jenis kelamin perempuan lebih banyak daripada laki-laki maka perilaku perawat lebih baik terhadap perempuan karena perempuan dominan memiliki sifat lemah lembut dimana apa saja tindakan atau pelayanan yang diberikan oleh perawat pasti akan diterima dengan baik jika ada pelayanan yang tidak memuaskan, maka akan ditegur langsung oleh perempuan. serta dengan tingkat pendidikan SMA yang lebih banyak, yaitu berjumlah 72 responden (58,0%) membuat pasien lebih mengerti cara komunikasi dengan baik terhadap perawat.

Menurut Manutung & Hutasoit (2013) peran gender (antara pria dan wanita) mengacu bagaimana seorang berperilaku, biasanya wanita lebih sensitif daripada pria sehingga dalam mempersepsikan suatu keadaan biasanya wanita lebih peka, artinya bila suatu keadaan tersebut tidak sesuai dengan apa yang diharapkan maka wanita lebih cepat memberikan persepsi dibandingkan dengan pria. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lia Juliani tahun 2021 dengan judul hubungan caring perawat dengan kepuasan pasien.

Hasil yang didapat yaitu penelitian menunjukkan bahwa caring perawat sebagian besar berkategori baik sebanyak 44 orang (62%), kepuasan pasien sebagian besar berkategori puas sebanyak 36 orang (50,7%), dan terdapat hubungan yang signifikan antara caring perawat dengan kepuasan pasien karena nilai p value ($0,5 > 0,000$). Perbedaan penelitian ini dan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu terdapat pada tempat penelitian, jumlah sampel yang digunakan, serta daerah tempat dilakukan penelitian.

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Seunudon Aceh Utara dominan berada pada kategori Sangat Puas yaitu sebanyak 58 orang (46,7%), puas ada 53 orang (42,7%), tidak puas ada 11 orang (8,8%), dan sangat tidak puas ada 2 orang (1,6%). Menurut peneliti, dari karakteristik responden dominan tingkat pendidikan responden yaitu tingkat SMA yaitu 73 responden (57,8%) dimana responden sudah mengerti pentingnya pelayanan kesehatan, serta sudah dapat dan mampu untuk menilai terhadap baik buruknya pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Serta dengan jumlah responden perempuan 84 responden (67,7%) membuat pasien lebih teliti dengan apa yang dikerjakan oleh perawat, karena perempuan lebih peka dan lebih tanggap dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat. Hal ini membuktikan sebagaimana yang diterangkan oleh Notoadmodjo (2012), bahwa tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi harapan dan persepsi seorang terhadap pelayanan kesehatan. Semakin tinggi pendidikan seseorang maka akan semakin mengerti tentang kesehatan. Seseorang dengan pendidikan lebih rendah cenderung mempersepsikan pelayanan baik dibandingkan dengan berpendidikan tinggi.

Penelitian lain yang sejalan yaitu hubungan caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien ya diteliti oleh Teguh 2019 dengan hasil yang didapat nilai value sebesar $0,000 < 0,05$ artinya terdapat hubungan perilaku caring dengan tingkat kepuasan pasien, penelitian ini menggunakan uji chi square dengan sampel sebanyak 420 orang. Jenis

penelitian menggunakan deskriptif korelasi dan desain penelitian ini menggunakan desain cross sectional.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil analisa uji statistik dengan menggunakan analisa bivariat menunjukkan bahwa hasil analisis uji statistik dengan menggunakan korelasi rank spearman didapatkan P value $0,001 < 0,005$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Seunudon Kabupaten Aceh Utara.

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 59 (59,5%) responden tidak puas dengan perilaku caring perawat, terdapat hubungan bermakna antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pada pasien BPJD (ρ value = 0,001). Penelitian lain yang sejalan dengan penelitian ini yang diteliti oleh Umi Kalsum tahun 2019 dengan judul hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien dengan jumlah sampel sebanyak 89 orang dengan hasil yang didapat yaitu ρ $0,05 > 0,000$ maka dapat disimpulkan ada hubungan antara kedua variabel tersebut, serta menggunakan uji korelasi rank spearman dengan metode total sampling. Hasil tersebut dapat dilihat dari tabel 5.4 dimana diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan perawat sudah caring dan pasien merasa sudah cukup puas. ini sesuai dengan pernyataan Firmansyah,dkk (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 keperawat 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.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan melalui penyebaran kuesioner pada 124 pasien rawat jalan di Puskesmas Seunudon Kabupaten Aceh Utara maka yang menjadi kesimpulan adalah sebagai berikut :

- 1) Caring perawat di Puskesmas Seunudon berada pada katagori positif yaitu sebanyak 79 orang.
- 2) Kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Seunudon berada pada katagori sangat puas yaitu sebanyak 58 orang.

- 3) Ada Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Seunudon Aceh Utara.

Saran

- 1) Bagi peneliti
Disarankan dapat menambah wawasan ilmu keperawatan khususnya tentang hubungan caring perawat dengan kepuasan pasien.
- 2) Bagi Institusi
Disarankan dapat dijadikan sebagai salah satu sumber referensi dan dapat dikembangkan sebagai kompetensi yang harus dikuasai mahasiswa.
- 3) Bagi Puskesmas
Disarankan kepada perawat yang bertugas di rawat jalan untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien agar pasien senantiasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.
- 4) Bagi Peneliti Lanjutan
Disarankan dapat melakukan penelitian yang lebih kompleks dengan menggunakan variabel yang berbeda, sampel yang lebih besar, instrumen penelitian yang berbeda dan jenis penelitian yang lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Aiken L H, Sermeus W, Van den Heede K, Sloane D M, Busse R, McKee M et al (2012). Patient safety, satisfaction, and quality of hospital care: cross sectional surveys of nurses and patients in 12 countries in Europe and the United States *BMJ* ; 344 :e1717 doi:10.1136/bmj.e1717
- Andriani, A.-. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance*, 2(1), 45. <https://doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>
- Hardani. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (H. Abadi (ed.); Issue March). CV. Pustaka Ilmu. www.pustakailmu.co.id
- Kusnanto. (2019). *Perilaku Caring Perawat Profesional*. Pusat Penerbitan dan Percetakan Universitas Airlangga (AUP). Surabaya
- 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. <https://doi.org/10.22216/jen.v2i2.1882>
- Mutianingrum B. (2015). Hubungan Tingkat Pendidikan Perawat Dengan Perilaku Caring Perawat Di Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senapati Bantul. Tesis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 1-18. Retrieved From: <http://thesis.umsy.ac.id/datapublik/t53350.pdf>
- Noprianty, C. S. F. 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>
- Notoatmodjo. (2018). *Metodelogi penelitian ilmu keperawatan*. Salemba Medika.

- Purwaningsih, Diah Fitri. 2018. Perilaku Caring Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 9(1), 61-67. <https://doi.org/10.32699/jik.v9i1.152>
- Rusnoto, R., Cholifah, N., & Kusmiyati, Y. (2019). Hubungan Pelayanan Keperawatan dan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. *Proceeding of The URECOL*, 838-849.
- Sakdiah, H. (2014). Hubungan Motivasi Intrinsik Perawat Dengan penerapan Perilaku Caring Kepada Pasienrndi Ruang Rawat Inap Kelas Iii Rumah Sakitrnumum Daerah Dr. Zainoel Abidinrnbanda Aceh Tahun 2014. *ETDUnsyiah*. https://etd.unsyiah.ac.id/index.php?p=show_detail&id=790
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif & RND*. Alfabeta.
- Sujarweni. (2019). *Metode Penelitian : Lengkap, Praktis dan Mudah di Pahami*. Pustaka Baru Press.
- Triyoso, triyoso. (2020) . Perilaku caring perawat terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas rawat inap. *Holistik jurnal Kesehatan*, 14. (3) 486 493. <https://doi.org/10.33024/hjk.v14i3.1706>