HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSUD TORABELO

SKRIPSI

MOH RIZKY
201801113

PROGRAM STUDI NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARA PALU
2022

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi berjudul Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Torabelo adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka dibagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta skripsi saya kepada STIKes Widya Nusantara Palu.

ıstus 2022

MOH RIZKY

201801113

HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSUD TORABELO

Moh. Rizky, Elifa Ihda Rahmayanti, Wendi Muh. Fadhli
Ilmu Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Nusantara Palu

ABSTRAK

Perilaku *caring* perawat merupakan bagian yang sangat penting dalam memenuhi kepuasan pasien, hal ini menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit. Studi pendahuluan mengungkapkan bahwa perawat tidak memperkenalkan diri pada saat melakukan tindakan serta ada beberapa perawat yang tidak menjelaskan tentang tindakan keperawatan yang akan dilakukan kepada pasien dan kurangnya komunikasi terhadap perawat dengan pasien. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Torabelo Provinsi Sulawesi Tengah. Jenis penelitian ini adalah *kuantitatif* dengan menggunakan pendekatan *cross sectional.* Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang melakukan pengobatan di ruangan cemara dan ruangan eboni RSUD Torabelo pada bulan februari 2022 yang berjumlah 237 pasien dengan teknik pengambilan sampel *consecutive sampling.* Hasil penelitian dari 70 responden menunjukkan sebagian besar caring perawat cukup sebanyak 24 orang (52,2%) dan sebagian besar tingkat kepuasan pasien sangat puas sebanyak 41 orang (58,6). Sehingga peneliti menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan di ruang rawat inap RSUD Torabelo dengan niali p 0,05 $\leq$ 0,05. Saran dari peneliti ini bagi rumah sakit RSUD Torabelo dapat meningkatkan pelayanan asuhan keperawatan tentang perilaku *caring* dan juga diharapkan sebagai masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Torabelo.

Kata Kunci : Perilaku *Caring*, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

Nurse caring behavior is very important in fulfilling patient satisfaction, it is one indicator of the quality of services in the hospital. Pre-research mentioned that nurses do not introduce themselves when doing an intervention, some of them do not explain the nursing intervention that is to be done, and lack of communication between nurses and patients. The aim of the research was to analyze the correlation between the nurses caring behavior and the satisfaction level of the patients in the Ward of Torabelo General Hospital, Central Sulawesi Province. This is a quantitative research using a cross-sectional approach. The total population of the research was about 237 patients who were admitted to Cemara and Eboni Wards of Torabelo Hospital in February 2022, and the sample was taken by using the consecutive sampling technique. The results of the research found that among 70 respondents, about 24 respondents (52.2%) have sufficient nurse's care, and about 41 respondents (58.6) have very satisfied patient satisfaction levels. So, it could be concluded that have significant correlations between the nurses caring behavior and the satisfaction level of the patient in Wards of Torabelo General Hospital with a p-value = 0.05 ≤ 0.05. Suggestions for Torabelo General Hospital could improve nursing care, especially regarding caring behavior and the quality of health services in the Torabelo Regional General Hospital.

Keywords: Behavior, Caring, Patient Satisfaction

Sugy English & Nursing course SENSE

HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSUD TORABELO

SKRIPSI

Diajukan sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana pada Program Studi Ners Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Nusantara Palu

MOH RIZKY
201801113

PROGRAM STUDI NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARA PALU
2022

LEMBAR PENGESAHAN

HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSUD TORABELO

SKRIPSI

MOH RIZKY
201801113

Skripsi Ini Telah Diujikan Tanggal 25 Agustus 2022

Ns. Katrina Feby Lestari, S.Kep.,M.P.H ( )
NIK. 20110901019

Ns. Elifa Ihda Rahmayanti, S.Kep., M.Kep ( )
NIK. 20120901025

Wendi Muh. Fadhli, S.Farm., Apt., M.H ( )
NIK. 20150901055

Mengetahui,
Ketua STIKes Widya Nusantara Palu

Dr. Tigor H. Situmorang, MH., M.Kes
NIK. 20080901001

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan dan izinkanlah penulis menghaturkan sembah sujud sedalam-dalamnya serta terima kasih dan penghargaan yang setingi-tingginya kepada kedua orang tua tercinta**, (Ayah Suprayitno dan Ibu Mastin Hasan)** yang telah melahirkan, mengasuh, membesarkan, mendidik dan memberikan doa restu serta dukungan moril maupun materil kepada penulis. Dan juga penulis berterimah kasih yang tak terhingga kepada ketiga kakak kandung penulis yaitu **(Rini Handayani, Dian Oktavia, dan Amalia Pratiwi)** atas semua doa, dorongan semangat yang luar biasa, inspiratif, serta segala bantuan baik moril maupun materilnya selama studi yang senantiasa ikut menemani setiap langkah mata kuliah yang penulis jalani. Tak lupa pula penulis berterimah kasih kepada Keluarga dan Kerabat penulis yang telah membantu selama proses studi yang penulis jalani kurang lebih empat tahun.

Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan April ini ialah "Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Torabelo".

Dalam menyelesaikan penyusunsn skripsi ini, penulis telah banyak menerima bimbingan, bantuan, dorongan, arahan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimah kasih kepada:

1. Widyawati Situmorang, M.Sc, selaku ketua Yayasan Widya Nusantara Palu.
2. Dr. Tigor H.Situmorang, M.H., M.Kes., selaku ketua STIKes Widya Nusantara Palu.
3. Ns. Yuhana Damantalm, S.Kep., M.Erg, selaku Ketua Prodi Ners STIKes Widya Nusantara Palu

4. Ns. Elifa Ihda Rahmayanti, S.Kep., M.Kep, selaku pembimbing I yang telah memberikan masukan dan dukungan moral dalam penyusunan skripsi ini

5. Wendi Muh. Fadhli, S.Farm., Apt., M.H. selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan serta dukungan moral dan saran dalam perbaikan skripsi ini.
6. Ns. Katrina Feby Lestari, S.Kep.,M.P.H, selaku penguji utama yang telah memberikan kritik dan saran untuk perbaikan skripsi ini.
7. Dr. Trieko Stafanus Larope selaku direktur RSUD Torabelo Kabupaten Sigi dan Perawat-perawat yang ada di Ruangan Cemara dan Ebony atas bantuan dan kerja samanya sehingga penelitian ini dapat di selesaikan sesuai waktu yang telah ditetapkan.
8. Bapak / Ibu Dosen dan staff Stikes Widya Nusantara Palu yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan keterampilan selama penulis mengikuti pendidikan.
9. Nuriyana Abd Hakim yang selalu membantu dan memberikan motivasi serta semangat dalam penyususan skripsi ini.
10. Sahabat-sahabat saya Kak Allan, Kak Oliv, Khairil Anwar, Fadil Hidayat, Pardiyansa Heriyanto, Rivaldi yang selalu memberikan dukungan, semangat serta doa dalam penyusunan skiripsi ini.
11. Teman-teman saya Dandung, Rendy, Sandi, Tovan, Ikram yang membantu memberikan semangat dan memberikan motivasi.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi kemjuan ilmu pengetahuan, khususnya dibagian ilmu keperawatan.

Palu, Agustus 2022

MOH RIZKY
201801113

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Tinjauan Teori	5
B. Kerangka Konsep	17
C. Hipotesis	17
BAB III METODE PENELITIAN	18
A. Desain Penelitian	18
B. Tempat Dan Waktu Penelitian	18
C. Populasi Penelitian	18
D. Variabel Penelitian	20
E. Definisi Oprasional	21
F. Instrumen Penelitian	21
G. Takhnik Pengumpulan Data	23
H. Analisa Data	24

I. Bagan Alur Penelitian 26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 27
A. Hasil 27
B. Pembahasan 31
C. Keterbatasan Penelitian 42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 44
A. Kesimpulan 44
B. Saran 44
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia, Jenis kelamin, Pendidikan, dan Pekerjaan di RSUD Torabelo Kabupaten Sigi Tahun 2022.

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi perilaku caring perawat di ruangan rawat inap RSUD Torabelo Kabupaten Sigi Tahun 2022.

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi tingkat kepuasan pasien di ruangan rawat inap RSUD Torabelo Kabupaten Sigi Tahun 2022.

Tabel 4.4 Uji *korelasi koefisien kontingensi* Perilaku *Caring* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruangan Rawat Inap RSUD Torabelo.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep 17
Gambar 3.1 interpretasi uji hipotesis korelatif 24
Gambar 3.2 Diagram Alur Penelitian 26

DAFTAR LAMPIRAN

1. Jadwal penelitian
2. Surat Permohonan Pengambilan Data Awal di RSUD Torabelo
3. Surat Balasan Pengambilan Data Awal di RSUD Torabelo
4. Surat Permohonan Izin Turun Penelitian di RSUD Torabelo
5. Surat.Permohonan Menjadi Responden
6. Kuesioner
7. Surat Persetujuan Menjadi Responden
8. Surat Balasan Selesai Penelitian di RSUD Torabelo
9. Dokumentasi Penelitian
10. Riwayat Hidup Penulis
11. Lembar Bimbingan Proposal dan Skripsi

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit ialah institusi publik yang berfokus pada pelayanan kesehatan dengan cakupan yang cukup luas, fungsi utama rumah sakit dalam memberikan serta menyelenggarakan upaya pelayanan yang memiliki sifat pengobatan penyakit serta pemulihan kesehatan baik secara fisik ataupun psikososial yang dilaksanakan dengan teratur[1]. Kewajiban serta kesanggupan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal merupakan tuntutan yang harus dipenuhi oleh petugas pelayanan kesehatan ke seluruh klien. Pelayanan kesehatan yang efektif merupakan tuntutan paling utama klien atau pengguna jasa pelayanan kesehatan terhadap rumah sakit dalam jaminan kesehatan serta peningkatan sarana disetiap bidang[1]. Salah satu kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi mutu jasa pelayanan kesehatan adalah pelayanan keperawatan, bahkan merupakan salah satu aspek penentu penilaian atau pandangan terhadap organisasi pelayanan kesehatan seperti rumah sakit[2].

Pelayanan keperawatan memiliki kaitan yang erat dengan kepuasan klien sebab pada kenyataannya perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan yang dapat berinteraksi secara langsung kepada pasien. Hubungan yang sangat luas terjalin antara perawat dengan pasien, hal ini karena keterlibatan perawat dengan pasien dalam segala kegiatan yang berlangsung di rumah sakit yang merupakan pengaruh dalam penentuan mutu jasa kesehatan[2]. Oleh sebab itu, penilaian terhadap kinerja perawat butuh terus dilakukan, hal tersebut dikarenakan perawat merupakan profesi yang memiliki tenaga kesehatan cukup banyak, paling terdepan serta yang paling dekat dengan pasien yang merasakan kesakitan dan menderita dengan penyakitnya[2].

Proses dalam melakukan asuhan keperawatan, perawat dituntut agar memiliki sifat *caring* atau peduli terhadap keluhan penderita, dan tidak membedakan klien satu dengan lainnya, serta melakukan pelayanan yang cepat dan tepat. *Caring* merupakan sifat kepedulian dengan sepenuh hati, rasa kasih sayang, empati, komunikasi yang lemah lembut yang dilakukan perawat

tehadap klien. Sifat *caring* tersebut akan membentuk ikatan atau hubungan terapeutik antara perawat dan klien. Memiliki sikap *caring* terhadap klien ialah sesuatu kegiatan yang sangat berarti untuk penderita atau klien. Perawat yang berperilaku *caring* terhadap kliennya bisa memberikan sumbangsi positif dalam pelayanan keperawatan yang berkaitan dengan tingkatan kepuasan klien sebagai jasa pelayanan[3].

Kepuasan pasien adalah suatu tingkatan perasaan pasien yang muncul dari akibat kinerja layanan kesehatan yang didapatkan setelah pasien membedakan dengan yang diharapkan. Presepsi kinerja dan harapan merupakan 2 variabel utama menurut Tse dan Wilton[4] yang dapat memastikan kepuasan klien. Jika harapan klien dapat terpenuhi dan klien merasa puas membuktikan bahwa persepsi kinerja tergolong baik, sebaliknya apabila persepsi kinerja dibawah harapan maka klien akan merasa tidak puas. Tidak hanya itu, faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan diantaranya: pelayanan, karakteristik rumah sakit, harga, keamanan, lokasi, sarana atau fasilitas, keindahan ruangan serta citra atau pandangan terhadap rumah sakit[4].

Pada kenyataannya, tidak semua klien saat ini merasa bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan asumsi mereka, hal ini sangat dipengaruhi oleh beberapa hal, yaitu ketidakmampuan untuk menyampaikan atau berkomunikasi, waktu yang sedikit, kualitas pelayanan, biaya, sikap *caring* dari perawat maupun pelayanan yang diberikan oleh perawat. Semakin rendah kepedulian seorang perawat atau sikap *caring* dari seorang perawat terhadap pasien, maka akan semakin rendah kepuasan yang di rasakan oleh pasien[4]**.** Berdasarkan hasil penelitian Mailani & Fitri[4] yang dilakukan terhadap 84 responden berkaitan dengan kepuasan klien BPJS di RSUD DR Rasidin Padang, penelitian tersebut membuktikan bahwa proporsi tingkat kepuasan klien sebesar 34 (46,4%) responden mengungkapkan bahwa perilaku *caring* perawat buruk sehingga sebagian besar dari 50 (59,5%) responden atau klien tidak merasa puas dengan perilaku *caring* perawat. Sama halnya penelitian yang dilakukan oleh Andriani[4] dimana penelitian yang dilakukan kepada 65 responden pasien di Poli Umum Puskesmas Bukit Tinggi diperoleh 38 reponden dengan presentase kepuasan sebesar 58,5% yang mendapatkan mutu

pelayanan tinggi dan 17 responden dengan presentase 36,9% yang mendapatkan mutu pelayanan rendah[4].

Berdasarkan hasil wawancana yang dilakukan pada 10 pasien rawat inap di Rumah Sakit Torabelo pada tanggal 10 Februari 2022, 3 klien mengatakan puas kerena ada beberapa perawat berperilaku sopan dan ramah, bersedia menyediakan keperluan klien. 5 klien mengatakan kurang puas karena perawat tidak memperkenalkan diri pada saat melakukan tindakan, perawat tidak menjelaskan tentang tindakan keperawatan yang akan dilakukan kepada klien. 2 klien menyatakan sangat tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan, klien masih mengeluh bahwa setiap kali perawat melakukan tindakan ada sebagian perawat yang masih kurang ramah terhadap klien, dan kurangnya perhatian terhadap keluhan klien, kurangnya komunikasi antara perawat pada klien.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas peneliti menjadi terdorong dalam melangsungkan penelitian tentang Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Torabelo.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian diatas agar tidak terjadi pembiasan atau perluasan masalah maka peneliti merumuskan masalah yang dapat diangkat yaitu “apakah ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Torabelo?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

   Diketahui hubungan *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Torabelo.

2. Tujuan Khusus
   a. Teridentifikasi *caring* perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Torabelo.
   b. Teridentifikasi tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Torabelo.

c. Dianalisis hubungan *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Torabelo.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Institusi

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta memberikan informasi kepada institusi dalam bidang kesehatan dan menambah kepustakaan tentang hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap, dan juga dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa lainnya dalam proses pendidikan.

2. Bagi Masyarakat

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana mengemukakan gagasan atas pelayanan yang diterima dan sebagai upaya meningkatkan pelayanan di rumah sakit.

3. Bagi Tempat Peneliti

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan perilaku *caring* dalam pelayanan perawat di Rumah Sakit RSUD Torabelo.

DAFTAR PUSTAKA

1. Ningsih Y. Hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien pengguna jasa BPJS di RS An-Nisa tangerang tahun 2020. Jurnal Heal Sains. Sep 2020 [Dikutip 17 februari 2022] ;1(4):252. Doi: 10.46799/jhs.v1i4.44
2. Yunita S, Hariadi P. Hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit permata bunda medan tahun 2019. Jurnal Keperawatan [Internet]. Ags 2019 [Dikutip 7 februari 2022] ;2(1):162-169. Tersedia Dari: http://jurnal.stikes-murniteguh.ac.id/index.php/ithj/article/view/28/38
3. Roufuddin R, Mannan A, Kaonang MP, Dkk. Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Orang Tua Di Ruang Rawat Inap Anak. Indones Jurnal Prof Nurs. 2021 [Dikutip 7 februari 2022] ;2(2):78. Doi : 10.30587/ijpn.v2i2.3313
4. Iwan Setyo Lesmana. Hubungan Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien [skripsi]. Kotawaringin Barat : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Borneo Cendekia Medika Pangkalan Bun; 2021. 116 hal.
5. Suwirna Afrini. Gambaran Perilaku Caring Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. M. Djamil Padang [skirpsi]. Padang: Fakultas Keperawatan Universitas Andalas; 2019.100 hal.
6. Yudhistira Risaldy. Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Tk.Iv Kota Madiun [skripsi]. Madiun : Fakultas Kesehatan Bhakti Husada Mulia Madiun. 2018. 170 hal.
7. Nurwianti I, Mita, Putri TH. Perilaku Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit. Jurnal Proners [Internet]. 2020 [Dikutip 19 februari 2022];5(2):1–9. Tersedia Dari: https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jmkeperawatanFK/article/view/46161
8. Maela N, Martyastuti NE, Angkasa MP. Hubungan Perilaku Caring Dan Kinerja Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Keperawatan Pada Pasien Di Ruang Rawat Inap. Jurnal Litbang Kota Pekalongan [Internet]. 2020 [Dikutip 17 februari 2022];19(2017):84–90. Tersedia Dari:

https://jurnal.pekalongankota.go.id/index.php/litbang/article/view/130

9. Masrudin. Hubungan Perilaku Caring Dengan Kepuasan Keluarga Di Ruangan Intensif Care Unit (ICU) di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu [skripsi]. Palu : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Nusantara Palu; 2017. 56 hal.
10. Putri EMI. Sistem Penilaian Kinerja Perawat Pelaksana Berbasis Caring. Kurniawan W, Editor. Purwokerto Selatan: Pena Persada; 2020. 1–60 p.
11. Simangunsong RK. Gambaran Perilaku Caring Perawat Pasien Hemodialisa Tahun 2020. [skripsi] .Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan; 2020. 70 hal.
12. SISKA SA. Hubungan Pelayanan Gizi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Vip Di Rumah Sakit dr. Reksodiwiryo Padang [skripsi] . Padang: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Perintis Padang; 2019. 90 hal.
13. Suweko H, Warsito BE. Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan. Jurnal Keperawatan Dan Kebidanan [Internet]. 2019 [Dikutip 22 februari 2022];10(1):243–247. Tersedia Dari: https://ejr.stikesmuhkudus.ac.id/index.php/jikk/article/view/532/396
14. Annisa N. Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di Rumah Sakit TK . IV Madiun Tahun 2017 [skripsi]. Madiun: Stikes Bhakti Huasada Mulia Madiun; 2017. 157 hal.
15. Ramadhana D. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Selama Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep [skripsi]. Pangkep: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Makassar; 2021. 48 hal.
16. Wulandari A. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pengendalian Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Haji Makassar [skripsi]. Makassar: Fakultas Keperawatan Universitas Hasanuddin Makassar; 2018. 142 hal.
17. Undang undang republik indonesia nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit. 2009. 1-41. Tersedia dari ;http://dkk.balikpapan.go.id/assets/files/1.UU44-09-RS_.
18. Swarjana IK. Metodologi Penelitian Kesehatan. Nastiti I, Editor. Yogyakarta: CV Andi Offset; 2012. 216 p.

19. Musrifatul AAHA& U. Buku Ajar Kebutuhan Dasar Manusia (KDM, Pendekatan Kurikulum Berbasis Kompetensi). Surabaya: Healt Books Pusblishing; 2012.
20. Musrifatul AAHA& U. Buku Ajar Kebutuhan Dasar Manusia Pendekatan Kurikulum Berbasis Kompetensi (KBK). Surabaya: Health Books Pusblishing; 2012.
21. Sonang S, Purba AT, Pardede FOI. Pengelompokan Jumlah Penduduk Berdasarkan Kategori Usia Dengan Metode K-Means. Jurnal Tekinkom [Internet]. 2019 Des 2 [Dikutip 24 Jul 2022]; (2):166. doi : 10.37600/tekinkom.v2i2.115.
22. Susanti HD, Arfamaini R, Sylvia M, dkk. Indonesia education statistics in brief. Pandjaitan D edison, editor. Jakarta: Ministry of Education and Culture; 2017. 724–732 p.
23. Kusnanto. Perilaku caring perawat profesional. pusat penerbitan dan percetakan universitas A, editor. Surabaya pusat penerbitan dan percetakan universitas Airlangga (AUP), 2019. 1–6 p.
24. Lestari R, Sari SM, Rasyid TA. Penerapan komunikasi terapeutik perawat pada saat tindakan keperawatan. Jurnal Keperawatan [Internet]. 2021 [Dikutip 26 Jul 2022]; 01:31–44. Tersedia Dari : https://jom.htp.ac.id/index.php/jkh/article/view/316.
25. Apriza A, Lestari S. Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Rsud Puri Husada Tembilahan. Jurnal Ners [Internet]. 2018 [Dikutip 26 Jul 2022]; 2(1):41–55. Tersedia Dari : https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/ners/article/view/710/631.
26. Meri D, Amin S, Saputra TA. Komunikasi Terapeutik Perawat dan Hubungannya dengan Tingkat Kepuasan Pasien Post Operasi di Rumah Sakit Sansani Pekanbaru. Jurnal keperawatan[Internet]. 2022 [Dikutip 27 Jul 2022]; 7(1):114–20. Tersedia Dari : https://www.poltekkesjakarta3.ac.id/ejurnalnew/index.php/JKep/article/view/923

27. Mongi TO. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Gmim Kalooran Amurang. Jurnal Ilmia Kesehat Diagnosis [Internet]. 2020; [Dikutip 27 Jul 2022]; 15(3):263–9. Tersedia Dari : http://jurnal.stikesnh.ac.id/index.php/jikd/article/view/361
28. Firmansyah CS, Noprianty R, Karana I. Perilaku Caring Perawat Berdasarkan Teori Jean Watson di Ruang Rawat Inap. Jurnal Kesehat Vokasional [Internet]. 2019 [Dikutip 28 Jul 2022]; 4(1):33. doi : 10.22146/jkesvvo.40957.
29. Ida L. Hubungan tingkat pendidikan dan panghasilan pasien dengan persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan di puskesmas baki kebupaten sukoharjo. Jurnal Keperawatan [Internet]. 2017 [Dikutip 28 Jul 2022]; 4(1):724–32. Tersedia Dari : http://eprints.ums.ac.id/50870/31/new%20publikasi.pdf.
30. Hayat N, Rahmadeni AS, Marzuki M. Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Harapan Bunda Kota Batam. Jurnal Keperawatan Muhammadiyah [Internet]. 2020 [Dikutip 28 Jul 2022]; 5(1):283–8. Tersedia Dari : http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/4918/2953.