HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN PERAWATAN RAWAT INAP RSUD UNDATA PROVINSI SULAWESI TENGAH

SKRIPSI

NABILA PRATIWI
201901022

PROGRAM STUDI NERS
UNIVERSITAS WIDYA NUSANTARA
2023

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul Hubungan perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan perawatan rawat Inap RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing serta belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. 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 Universitas Widya Nusantara .

Palu, 22 Agustus 2023

NABILA PRATIWI
NIM. 201901022

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

Nabila Pratiwi, Viere Allanled Siauta, Masri Dg.Taha
Ilmu Keperawatan, Universitas Widya Nusantara

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, sehigga 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 Porposive 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 tehadap kepuasan pasien dalam pelayanan perawatan rawat inap RSUD Undata. Studi ini menunjukan 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.

kata kunci: perilaku caring perawat, kepuasan pasien

ABSTRACT

Caring behavior is a nurse's attitude that patients still complain about nurses' services that have poor attention to patients, for example in handling blocking IV flows, nurses are less responsive in handling complaints of illness that patients feel, nurses who are unfriendly in serving patients, nurses are poor attentive in providing patient needs and problems, so patients are still unsatisfied toward the services provided by nurses. The aim of the research was to analyze the correlation of nurses' caring behavior toward patient satisfaction while providing care to admission patient at Undata General Hospital. This is quantitative research with an analytic observational approach and cross-sectional design. The total population was the admission patients of Seroja and Flamboyant at Undata General Hospital, and the total sample was 55 respondents taken by purposive sampling technique. Research results found about 38 respondents (69.1%) had good caring behaviors, and 17 respondents (30.9%) had poor caring behaviors. The patient satisfaction category found about 36 respondents (65.5%) were satisfied, and 19 respondents (34.5%) were not satisfied. The results of the chi-square test showed a positive correlation between the caring behavior of nurses toward patient satisfaction in admission to patient care services at Undata General Hospital with a p-value = 0.000 (<0.05). The conclusion mentioned that there is a correlation of nurses' caring behavior toward patient satisfaction in admission to patient care services at Undata Hospital. This research shows that expert nurses must maintain their caring behavior, especially in communication and nurses must be more responsive in handling patient complaints, more friendly in front of patients, should smile every time they greet patients, nurses must be ready to listen to every patient complaint, so the patients feel satisfied with the services provided by nurses.

Keywords: nurse caring behavior, patient satisfaction

Sugy English & Nursing courSE SENSE

HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN PERAWATAN RAWAT INAP RSUD UNDATA PROVINSI SULAWESI TENGAH

SKRIPSI

Diajukan sebagai persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana pada Program Studi Ners Universitas Widya Nusantara

NABILA PRATIWI
201901022

PROGRAM STUDI NERS
UNIVERSITAS WIDYA NUSANTARA
2023

LEMBAR PENGESAHAN

HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN PERAWATAN RAWAT INAP RSUD UNDATA PROVINSI SULAWESI TENGAH

SKRIPSI

NABILA PRATIWI
201901022

Skripsi ini telah di ujikan tanggal 22 agustus 2023

Penguji 1
Ns. Siti yartin S.Kep., M.Kep
NIK: 8906030021
(.....)

Penguji 2
Ns.Viere Allanled Siauta, S.Kep., M.Kep
NIK. 20210901131
(.....)

Penguji 3
Ns. Masri Dg.Taha, S.Kep., M.Kep
NIK. 20210901131
(.....)

Mengetahui
REKTOR UNIVERSITAS WIDYA NUSANTARA

Dr. Tigor H Situmorang, M.H., M.Kes
NIK. 200809001

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi tepat pada waktunya dengan judul "Hubungan perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan perawatan rawat Inap RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah" Shalawat dan Salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang senantiasa kita jadikan teladan dalam aktifitas seharian kita.

Dalam proses penyusunan skripsi ini penulis mendapat banyak bantuan dan arahan dari berbagai pihak pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Ayahanda (Abdul Salam A.kasim) dan Ibunda (Liriani) yang telah melahirkan, mengasuh, membesarkan, mendidik dan memberikan doa restu serta saudara-saudaraku yang telah memberikan dukungan moral maupun materil kepada penulis. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Widyawaty L. Situmorang, BSc., MSc Selaku Ketua Yayasan Universitas Widya Nusantara.
2. Dr. Tigor H. Situmorang, M.H.,Kes, selaku Rektor Universitas Widya Nusantara.
3. Arfiah, Sst., Bd., M.Keb selaku dekan fakultas kesehatan Universitas Widya Nusantara.
4. Ns. Yulta Kadang, S.Kep., M.Kep Selaku Ketua Program Studi Ners.
5. Ns.Siti Yartin, S.Kep., M.Kep Selaku penguji utama yang telah bersedia meluangkan waktunya menguji dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi.
6. Ns.Viere Allanled Siauta, S.Kep., M.Kep Pembimbing I yang setiap saat meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan Skripsi ini.
7. Ns. Masri Dg.Taha, S.Kep., M.Kep selaku Pembimbing II yang setiap saat meluangkan waktunya untuk membimbing dalam penyusunan skripsi ini.
8. Terimakasih kepada direktur Rumah Sakit RSUD Undata Provisi Sulawesi Tengah beserta jajarannya.

9. Terimakasih kepada semua responden yang berada di ruangan flamboyan dan seroja bahwa telah bersediamenjadi responden dalam pengambilan penelitian yang peneliti telah laksanakan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh Bapak / Ibu Dosen dan staf Universitas Widya Nusantara yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan keterampilan selama penulis mengikuti pendidikan.
11. Kepada semua pihak yang tidak penulis sebutkan satu persatu, semoga Allah SWT berkenan membalasnya dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.
12. Terimakasih untuk mas pacar selalu mendukung saya yang terkadang ingin menyerah untuk melanjutkan semua ini, terimakasih untuk support terbaiknya meluangkan waktu walaupun lelah sepulang kerja, yang selalu ada baik dalam keadaan susah dan senang semoga, jadi jodoh yah jangan jadi jodoh orang lain hehehe.

Palu, 22 Agustus 2023

Nabila Pratiwi
Nim 201901022

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN PERNYATAAN ii

ABSTRAK iii

ABSTRACT iv

HALAMAN JUDUL v

LEMBAR PENGESAHAN vi

PRAKATA vii

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR GAMBAR xii

DAFTAR LAMPIRAN xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 4

C. Tujuan Penelitian 5

D. Manfaat Penelitian 5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori 6

B. Kerangka Konsep 23

C. Hipotesis 23

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian 24

B. Tempat dan waktu penelitian 24

C. Populasi dan Sampel Penelitian 25

D. Variabel Penelitian 26

E. Definisi Operasional 26

F. Instrumen Penelitian 27

G. Teknik pengumpulan data 27

H. Analisis Data 28

I. Bagan Alur Penelitian 30

BAB IV HASIL PENELITIAN
A. Hasil Penelitian 31
B. Pembahasan 34
C. Keterbatasan Penelitian 39
BAB IV PENUTUP
A. Kesimpulan 40
B. Saran 40
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Distribusi Respoden berdasarkan karakteristik responden dalam pelayanan perawatan rawat Inap RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah	32
Tabel 4.2	Distribusi Perilaku *caring* perawat dalam pelayanan perawatan rawat Inap RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah	33
Tabel 4.3	Distribusi Kepuasan perawat dalam pelayanan perawatan rawat Inap RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah	33
Tabel 4.4	Hubungan perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan perawatan rawat Inap RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep 23

Gambar 3.1 Bagan Alur Penelitian 30

DAFTAR LAMPIRAN

1 Jadwal Penelitian

2 Lembar Persetujuan Kode Etik (*Ethical Clearence*)

3 Permohonan Pengambilan Data Awal

4 Surat balasan Pengambilan Data Awal

5 Surat izin Penelitian

6 Surat balasan Penelitian

7 Lembar Observasi

8 Permohonan Menjadi Responden

9 Persetujuan Responden *(infromed consent)*

10 Master Data

11 Hasil Olah Data SPSS

12 Dokumentasi

13 Daftar Riwayat Hidup

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar belakang

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 asuahn keperawatan kepada klien selama 1x24 jam. Harapan klien dalam menjalani perawatan ialah setiap masalah yang dihadapi dari berbagai askep fisik, sosial, spiritual dan psikologi dapat terselesaikan dengan bantuan perilaku *caring* perawat yang diberikan dalam pemberian asuhan keperawatan (Hadi, 2019).

Perilaku *caring* perawat di dunia menurut *International Association of Human caring* (Asosiasi Internasional untuk Kepedulian Terhadap Manusia) sudah mulai baik, namun masih ada beberapa negara yang perilaku *caring* perawatnya buruk. Persentase Perawat yang memiliki kualitas pelayanan *caring* yang buruk terdapat pada negara Irlandia 11%, dan Yunani 47% (Sutianti, 2018).

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).

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). Perilaku *caring* perawat sangat penting dalam memenuhi kepuasan pasien, hal ini menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit (Sutianti, 2018).

Peningkatan sumber daya manusia akan memicu dua komponen yang sangat penting dalam standar pelayanan kesehatan pada rumah sakit yakni komponen pemenuhan terhadap standar mutu yang telah ditetapkan dan pemenuhan akan kepuasan pasien dan keluarga (Heriyanto, 2022). Kepuasan sebagai indikator mutu pelayanan kesehatan dan keperawatan berhubungan dengan proses pelayanan dan hubungan antar pribadi antara pemberi pelayanan dengan penerima pelayanan (*interpersonal relationships*), yaitu saling percaya, kepedulian, perhatian, kepekaan akan kebutuhan-kebutuhan atau masalah klien, serta sistem pengaturan dirumah sakit adalah lingkungan, fasilitas, alur klien, waktu tunggu, dan sebagainya (Widyantari, 2021).

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-kegiatanin *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 berpacu 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.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut “Hubungan perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan perawatan rawat Inap RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.?”

C. Tujuan penelitian

1. Tujuan umum

   Untuk mengetahui Hubungan perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan perawatan rawat Inap RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.

2. Tujuan khusus
   1. Teridentifikasi Perilaku *caring* perawat dalam pelayanan perawatan rawat Inap RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.

2. Teridentifikasi Kepuasan pasien dalam pelayanan perawatan rawat Inap RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.
3. Teranalisis Hubungan perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan perawatan rawat Inap RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.

D. Manfaat penelitian

1. Bagi Ilmu pendidikan

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pengembangan ilmu keperawatan yang berkaitan dengan perilaku *caring* perawat dalam memberikan pelayanan sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. untuk penulis selanjutnya dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan lebih lanjut dan menjadi referensi untuk penelitian sejenis yang akan dilakukan.

2. Bagi Masyarakat

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi masyarakat mengenai Hubungan perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan perawatan rawat Inap RSUD Undata.

3. Bagi RSUD Undata provinsi Sulawesi Tengah

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan dalam meningkatkan peran perawat sebagai edukator dalam upaya perilaku *caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Butar-butar J, Simamora RH. (2016) Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. J Ners Indones [Internet].;6(1):51–64. Available from: https://ejournal.unri.ac.id/index.php/JNI/article/view/4358/4177

Dwidiyanti, Mediana. (2017). *Keperawatan Dasar: Konsep "Caring" Etik dan Spiritual dalam Pelayanan Kesehatan*. Semarang.

Eliya Astutik E. (2020) Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Rawat Jalan Di Puskesmas. J Kesehat dr Soebandi. ;8(2):158–63.

Febri Endra Setiawan, Stefanus S. (2019) Manajemen Rumah Sakit. siduarjo jawa timur: Zifatama Jawars.

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

Grace Siama, Liene M & Fauzie Rahman. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia, Vol. 4 No. 2.

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*

Heriyanto (2022) Efektivitas Penerapan Metode 5R Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di RSU Anutapura Palu. Program Studi Ners Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Nusantara.

Hidayat. (2016) *Pengantar Konsep Dasar Keperawatan.* Jakarta: Jakarta : Salemba Medisa.

Hidayat. (2017) *Metode Penelitian Keperawatan.* Jakarta: Jakarta : Salemba Medisa.

Hidayat. (2017)*Buku Ajar Kebutuhan Dasar Manusia*. Jakarta: Aesculapius.

Immas HAP, Saryadi, Dewi RS. (2013) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. J Ilmu Adm Bisnis. 2013;2(3):110–6.

Imu J, Bisnis A, Ilmu J, Bisnis A, Diponegoro U, Kusuma EW (2020) Rumah Sakit

Umum Daerah. Soewondo Pati merupakan rumah sakit yang juga bertujuan mendapatkan keuntungan.

Kamsir A. (2018) Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Umum Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare.

Kemenkes Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan, pentingnya konsep *caring* dalam asuhan keperawatan Tahun 2022. yankes.kemkes.go.id

Kuntoro W, Istiono W. (2017) Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. J Kesehat Vokasional;2(1):140.

Meutia Dewi. (2016) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medis Kabupaten Aceh Timur. J Manaj dan Keuang Unsam. 2016;5(2):535–44.

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*

Nursalam. (2016)*Proses & Dokumentasi Keperawatan Konsep dan Praktik*. Jakarta: Jakarta : Salemba Medisa.

Notoatmodjo, (2017)*Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*, Edisi Revisi. Jakarta :Rineka Cipta.

Notoatmodjo, (2017) *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta :Rineka Cipta.

Nursalam MN. (2017) Manajemen keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. 4th ed. Suslia A, editor. Jakarta Selatan: Salemba Medisa.

Nurbiyati Tati (2017) Persepsi pasien tentang perilaku *caring* perawat dalam pelayanan keperawata. Prosding Konferensi Nasional PPNI Jawa Tengah.

Novaryatiin S, Ardhany SD, Aliyah S. (2018) Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. Borneo J Pharm.;1(1):22–6. Oini O, Komalasari R, Hasibuan SY. (2017) Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan di Unit Rawat Inap. Nurs Curr [Internet].;5(2):50–60. Available from: https://ojs.uph.edu/index.php/NCJK/article/view/1707

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.

Rahman I, Arianto MF, Urip J, Km S, Ii K, Labour I, (2019). Pengaruh Penerapan 5R (Housekeeping) terhadap Perilaku Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) pada Perawat di Ruangan Perawatan Public Health FacultyUniversitas Muslim Indonesi. 2021;4(4):289–95.URL *artikel : http://jurnal.fkmumi.ac.id/index.php/woh/article/view/woh4401*.

Widyantari, Nopita Wati & Ketut. (2021). Penerapan Perilaku *Caring* Perawat Terhadap LoyalitasPasien 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

Kusnanto. (2019) Perilaku *Caring* Perawat profesional. Pusat Penerbitan dan pencetakan Universitas airlangga (AUP). Surabaya

Meri D, Amin S, Saputra TA. KKomunikasi Terapeutik Perawat dan HubunganNYA dengan Tingkat Kepuasaan Pasien Post Operasi di Rumah Sakit Sansani Pekanbaru. 2022;(1):114-20

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