



Research Article

The Relationship Between Nurse Caring Behavior and Patient Satisfaction Level in Santa Marta and Maria Rooms at Santa Elisabeth Hospital Medan in 2021

Amelia Sepriani Purba ¹, Mestiana Br. Karo ²

¹STIKes Santa Elisabeth Medan

²Institusi

Article Info	Abstract
Article History Received Juni 2022 Received Juli 2022 Accepted Agustus 2022 Keyword: *Correspondening Author:	<i>Caring behavior</i> merupakan sebuah dasar dalam memberikan pelayanan keperawatan yang profesional. Dimana seorang perawat harus mempunyai sikap empati, kasih sayang, perhatian, ketulusan, dan mampu menjalin interaksi dengan baik, kepada pasien, keluarga pasien dan semua orang. Dengan ada sikap <i>caring</i>, maka pasien yang menerima pelayanan tersebut akan merasa puas karena pasien merasa segala kebutuhan dan harapannya sudah terpenuhi. Berdasarkan survei awal ditemukan dari 10 orang pasien yang diwawancarai mengatakan tidak puas, karena kepedulian perawat dalam memberikan pelayanan sangaat rendah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan <i>Caring Behavior</i> Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rawat Inap Santa Maria dan Santa Marta Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2020. Penelitian menggunakan pendekatan <i>Cross Sectional</i>. Pengumpulan data dengan menggunakan lembar kuesioner, dimana populasi pada penelitian ini adalah pasien yang sedang dirawat di ruang Marta Dan Maria Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan dalam waktu 2 bulan terakhir dan menggunakan teknik pengambilan sampel <i>Purposive sampling</i>, dengan jumlah sampel sebanyak 64 orang. Hasil penelitian diperoleh 50% <i>caring behavior</i> sangat tinggi, 28,1 % tinggi, dan 21,9% rendah. Berdasarkan uji <i>chi square</i> diperoleh nilai <i>p-value</i>= 0,003 (<i>p</i><0,05) yang berarti terdapat hubungan antara <i>Caring Behavior</i> Perawat dengan tingkat Kepuasan Pasien di ruangan Santa Marta dan Maria di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. Diharapkan perawat mampu mengaplikasin sikap <i>caring</i> yang lebih baik lagi, menunjukkan rasa empati dan kasih sayang, sehingga pasien dapat merasa puas serta untuk meningkatkan mutu pelayanan di Rumah sakit.

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat

dari kinerja layanan kesehatan yang di peroleh nya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Pasien akan merasa tidak puas



apabila layanan kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai dengan harapannya (Pohan, 2007). Kepuasan pasien merupakan faktor yang sangat penting untuk mengevaluasi mutu pelayanan keperawatan yang dilakukan oleh perawat di rumah sakit. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit (Anjaryani, 2009).

Nursalam (2014), Kepuasan pasien terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, harapan pasien dapat terpenuhi, maka pasien akan puas. Kepuasan pasien merupakan faktor yang sangat penting untuk mengevaluasi mutu pelayanan keperawatan yang dilakukan oleh perawat di rumah sakit dan perilaku *caring* perawat adalah salah satu aspek yang berhubungan dengan pelayanan keperawatan, karena *caring* mencakup hubungan antar manusia dan berpengaruh terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Kepuasan pasien itu sendiri dapat dinilai dari beberapa dimensi yang meliputi: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (kepastian/jaminan) dan *emphaty* (empati) (kotler, 2003).

Ketidakpuasaan pasien saat dirawat di rumah sakit disebabkan oleh beberapa faktor. Faktor kesalahan identitas masih sering terjadi yaitu kekeliruan identitas pasien terutama di unit perawatan intensif, ruang operasi, dan keadaan darurat. Faktor komunikasi, penyebab terbanyak dikarenakan kesalahan dari penerapan keselamatan pasien. Kerugian yang terjadi sebagai akibat tidak dipedulikannya keselamatan pasien cukup banyak (Collinson, Thorne, Dee, MacIntyre, & Pidgeon, 2013).

Berdasarkan hasil survei kepuasan pasien yang dilakukan oleh Depkes RI (2010) tentang tingkat kepuasan pasien pada beberapa Rumah Sakit di Jakarta menunjukkan bahwa 14% pasien tidak puasterhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, dan survei penelitian Kementerian Kesehatan yang diwakili oleh Usman (2010), yang mengambil sampel pasien Rawat Inap sebanyak 738 pasien di 23 Rumah Sakit

(umum dan swasta) yang dilakukan di lima kota besar di Indonesia, ditemukan poin permasalahan, salah satunya adalah 65,4% pasien mengeluh terhadap sikap perawat yang kurang ramah, kurang simpatik dan jarang tersenyum. Husein (2006) mendapatkan bahwa 90% pasien mengatakan tidak merasa nyaman berbicara dengan perawat, 84% dari jumlah tersebut memiliki pengalaman negatif karena perawat tidak memperhatikan kebutuhan pasien terutama di malam hari.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan di ruangan Fransiskus di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan dari 10 orang perawat 3 orang diantaranya mengatakan perilaku *caring* tidak dilakukan secara maksimal dikarenakan jika mengaplikasikan perilaku *caring* maka waktu yang dibutuhkan akan menjadi lama dalam melakukan suatu tindakan keperawatan seperti contohnya mereka tidak melakukan pra interaksi dengan lengkap, tahap kerja yang dikerjakan dengan tergesa-gesa sedangkan 7 orang mengatakan perilaku *caring* dapat diaplikasikan tanpa mengganggu waktu melakukan tindakan keperawatan seperti menyapa dan menanyakan keadaan pasien saat ini. Sedangkan untuk kepuasan pasien berdasarkan wawancara dengan 10 orang pasien didapatkan pasien mengatakan tidak puas, kepedulian perawat dalam memberikan pelayanan sangat rendah terutama malam hari karena perawat tidak memperhatikan kebutuhan pasien.

Perawat dalam meningkatkan asuhan keperawatan untuk kebutuhan rasa aman pasien hendaknya menerapkan *caring*. *Caring* adalah fenomena universal yang mempengaruhi cara berpikir, merasakan, dan berperilaku manusia ketika memiliki hubungan/ berkomunikasi dengan orang lain. *Caring* juga bisa diartikan sebagai cara menjaga hubungan dengan menghormati yang lain dengan perasaan memiliki dan tanggung jawab. *Caring* perawat dalam merawat pasien menyadari intervensi mana yang diberikan dan perhatian kemudian mengarah pada perawatan selanjutnya. *Caring* adalah salah satu aspek terpenting dalam keperawatan.



Membangun hubungan dengan pasien dan anggota keluarga, dicapai dengan membangun hubungan emosional dengan pasien dan keluarga mereka (Karo, 2018).

Menurut Kusmiran (2015), Salah satu cara dalam membantu ketidakpuasan pasien yaitu dengan meningkatkan caring behavior. Perawat memerlukan kemampuan khusus dalam kepedulian sosial yang mencakup keterampilan intelektual dan interpersonal yang tercermin dalam caring behavior perawat. Perawat yang caring merupakan cerminan dari pelayanan yang saling membantu, menolong satu sama lain, melayani khususnya memberi pelayanan bagi orang sakit yang sangat membutuhkan, baik bagi segi fisik, psikologis, sosial dan spiritual. Dengan demikian, seorang perawat memiliki sikap saling menghargai satu sama lain juga empati terhadap pasien. *Caring* behavior merupakan bentuk dari praktik dasar keperawatan yang tampak dengan sikap sabar, jujur, percaya diri, kehadiran, sentuhan, kasih sayang, dan kerendahan hati dalam melaksanakan tindakan yang akan dilakukan sehingga pasien merasa nyaman dan terbantu dalam proses penyembuhan yang lebih cepat pada pasien. Selain itu akan mencegah keadaan yang lebih buruk pada pasien, sebaliknya akan memberikan rasa nyaman terhadap pasien yang kita layani setiap hari (Watson, 2009).

Solusi yang diperlukan untuk mengatasi permasalahan kepuasan yang ada adalah 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* 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 (Watson, 2009).

Untuk meningkatkan kepuasan pasien yaitu dengan cara kualitas perawatan yang diterima oleh pasien, yaitu: kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan layanan yang diberikan kepada pasien (Griffith, 1987). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan caring behavior perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruangan santa marta dan maria di rumah sakit santa elisabeth medan tahun 2021.

METODE

Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif korelasional dengan pendekatan secara cross sectional. Penelitian ini dilaksanakan di Ruang santa marta dan maria Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan, pada bulan September – October tahun 2020. Populasi penelitian keseluruhan keluarga pasien diruang santa marta dan maria, di mana teknik pengambilan Purposive sampling dimana sampel diambil dengan rumus *Slovin* dengan jumlah sampel rerata perbulan sebanyak 172 orang

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian,
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Data Demografi Pasien di Ruangan Santa Maria Martha berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2021

Karakteristik	F	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	3	51,6
Perempuan	31	48,4
Total	64	100
Umur		
16-30	18	28,1

31-46	18	28,1
47-62	16	25,0
63-78	10	15,6
79-94	2	3,1
Total	64	100

Pendidikan

SD	4	6,3
SMP	8	12,5
SMA	23	35,9
PT	29	45,3
Total	64	100

Hasil penelitian bahwa responden yang berjenis kelamin Laki-laki 33 orang (51,6%) dan Perempuan 31 orang (48,4%). Responden berumur $\geq 16-30$ tahun sebanyak 18 orang (28,1%), berumur 31-46 sebanyak 18 orang (28,1%), berumur 47-62 sebanyak 16 orang (25%), berumur 63-78 sebanyak 10 orang (15,6%), berumur 79-94 sebanyak 2 orang (3,1%). Responden yang berpendidikan PT sebanyak 29 orang (45,3), SMA sebanyak 23 orang (35,9%), SMP sebanyak 8 orang (12,5%), SD sebanyak 4 orang (6,3%).

5.2.2 Caring Behavior Perawat di

Rumah Sakit Santa Elisabeth

Medan.

Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Caring Behavior Responden berdasarkan tema 1 di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2020

Caring merupakan sebuah sikap, hubungan pribadi dengan pasien	F	%
---	---	---

Tinggi	44	68,8
Sangat tinggi	20	31,3
Total	64	100

Berdasarkan tabel 5.3 distribusi frekuensi *caring behavior* (Tema 1), *caring* merupakan sebuah sikap hubungan pribadi dengan pasien di ruangan Santa Martha Maria jawaban tinggi sebanyak 44 responden (68,8%) dan jawaban Sangat Tinggi sebanyak 20 responden (31,3%).

Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Caring Behavior Responden Berdasarkan Tema II Di Ruangan Santa Maria Martha Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2020

Caring merupakan sifat yang sensitive dan responsif terhadap kebutuhan pasien	F	%
Rendah	10	15,6
Tinggi	42	65,6
Sangat tinggi	12	18,8
Total	64	100

Berdasarkan tabel 5.4 distribusi frekuensi *Caring Behavior* (Tema 2), *caring* merupakan membuat sifat yang sensitive dan responsive terhadap kebutuhan pasien, jawaban rendah sebanyak 10 responden (15,6%), jawaban tinggi sebanyak 42 responden (65,6%), dan jawaban Sangat Tinggi sebanyak 12 responden (18,8%).

Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Caring Behavior Responden Berdasarkan Tema III Di Ruangan Santa Martha Maria Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2020

Caring merupakan pengasuhan dan	F	%
---------------------------------	---	---

ada selalu bersama pasien

Tinggi	38	59,4
Sangat Tinggi	26	40,6
Total	64	100

Berdasarkan tabel 5.4 distribusi frekuensi Caring Behavior (Tema3), caring merupakan pengasuhan dan selalu ada bersama pasien, jawaban Tinggi sebanyak 38 responden (59,4%), dan jawaban sangat tinggi sebanyak 26 responden (40,6%).

Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Caring Behavior Responden berdasarkan Tema IV Di Ruang Santa Martha Maria Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2020

Caring menunjukkan perhatian, belas kasih dan empati terhadap pasien	F	%
Tinggi	33	51,6
Sangat tinggi	31	48,4
Total	64	100

Berdasarkan Tabel 5.5 *Caring behavior* responden berdasarkan tema 4 *caring* merupakan menunjukkan perhatian, belas kasih dan empati terhadap pasien. jawaban tinggi sebanyak 33 responden (51,6%), dan jawaban sangat tinggi sebanyak 31 responden (48,4%).

Tabel 5.7 Distribusi Frekuensi Caring behavior Responden Berdasarkan Tema V Di Ruang Santa Martha Maria Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2020.

Caring adalah tindakan yang berkaitan dengan kesejahteraan pasien,	F	%
--	---	---

menunjukkan penerimaan dan mengakui pasien

Rendah	1	1,6
Tinggi	37	57,8
Sangat tinggi	26	40,6
Total	64	100

Berdasarkan Tabel 5.6 Caring behavior responden berdasarkan tema 5 caring adalah tindakan yang berkaitan dengan kesejahteraan pasien, menunjukkan penerimaan dan mengakui pasien dengan jawaban Rendah sebanyak 1 responden (1,6%), jawaban Tinggi sebanyak 37 responden (57,8%), dan jawaban sangat tinggi sebanyak 26 responden (40,6%).

Tabel 5.8 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Caring Behavior Perawat Di Ruang Santa Martha Maria Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2020

Caring Behavior	F	%
Rendah	14	21,9
Tinggi	18	28,1
Sangat tinggi	32	50
Total	64	100

Berdasarkan tabel 5.7 diperoleh bahwa *caring behavior* perawat di ruangan Santa Martha dan Maria Rumah sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2020 mayoritas dalam kategori sangat tinggi yaitu sebanyak 32 (50%).

5.2.3 Tingkat Kepuasan Pasien di ruangan santa Martha Maria di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2020

Tabel 5.9 Tingkat Kepuasan Pasien di ruangan santa Martha Maria di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2020

Tingkat Kepuasan	F	%
Tidak puas	26	40,6
Puas	10	15,6
Sangat puas	28	43,8
Total	64	100

5.2.4 Hubungan *Caring Behavior* Perawat dengan tingkat kepuasan Pasien di Ruangannya Santa Martha Maria di Rumah Sakit Santa Medan Tahun 2020

Tabel 5.10 Hubungan *Caring Behavior* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruangannya Santa Martha Maria di Rumah Sakit Santa Medan Tahun 2020

<i>Carin g</i>	Kepuasan						Jumlah		<i>P Value</i>
	Tidak Puas		Puas		Sangat Puas				
	N	%	N	%	N	%	N	%	
Renda h	6	23.1	5	50	3	10,7	14	21.9	0.003
Tinggi	10	38.5	4	40	4	14.3	18	28,1	
Sangat Tinggi	10	38.5	1	10	21	75	32	50	
Jumla h	26	100	10	100	28	100	64	100	

Berdasarkan tabel 5.2.4 menunjukkan bahwa 64 responden yang *caring* yang rendah tingkat kepuasannya dalam kategori tidak puas ada 6 responden (23,1%). *Caring* yang rendah tingkat kepuasannya dalam kategori puas 5 responden (50%), *caring* yang rendah tingkat kepuasan dalam kategori sangat puas 3 responden (10,7%), *caring* yang

tinggi tingkat kepuasannya dalam kategori tidak puas ada 10 (38,5%), *caring* yang tinggi tingkat kepuasannya dalam kategoripuas 4 responden (40%), *caring* yang tinggi tingkat kepuasannya dalam kategori sangat puas 4 responden (14,3) *Caring* yang sangat tinggi tingkat kepuasaan dalam kategori tidak puas 10 responden (38,5%), *caring* yang sangat tinggi tingkat kepuasannya dalam tingkat puas 1 (10%) dan *caring* yang sangat tinggi tingkat kepuasaan dalam kategori sangat puas 21 responden (75%). Hasil uji statistik menunjukkan nilai $p = 0.003(p < \alpha 0.05)$ yang berarti ada terdapat hubungan *caring behavior* dengan tingkat kepuasan pasien di ruangan santa martha maria di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

PEMBAHASAN

Data Demografi Responden

Berdasarkan distribusi *caring behavior* perawat di rumah sakit santa Elisabeth , perawat yang memiliki *caring behavior* dalam kategori sangat tinggi bernilai 32 orang perawat (50%), kategori tinggi 18 orang perawat (28,1).

Peneliti berassumsi bahwa perawat yang sangat baik memiliki *caring* tinggi, tidak memandang siapa pasien, tidak membedakan pasien dan peduli kepada pasien.

Hal ini didukung dari hasil penelitian tentang perilaku *caring* perawat dari 58 responden yang diteliti memperoleh hasil bahwa perilaku *caring* perawat buruk sebanyak 10 orang (17,2%) dan perilaku *caring* perawat baik sebanyak 48 orang (82,8%). Dalam memberikan asuhan keperawatan tidak bisa lepas dari *caring*. Karena dengan adanya *caring*, seorang perawat mampu memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas sehingga pasien yang



menerima pelayanan tersebut akan merasa puas (Pardede, 2020).

Berdasarkan distribusi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth, perawat yang memiliki *caring behavior* dalam kategori sangat tinggi bernilai 32 orang perawat (50%), kategori tinggi 18 orang perawat (28,1).

Peneliti beramsumsi bahwa perawat yang sangat baik memiliki *caring* tinggi, tidak memandang siapa pasien, tidak membedakan pasien dan peduli kepada pasien.

Berdasarkan distribusi hubungan *caring behavior* dengan tingkat kepuasan pasien, di dapatkan bahwa hubungan *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien masih dalam kategori tinggi 21 orang (39%) dan kategori sangat tinggi sebanyak 10 orang (38%), hal tersebut menunjukkan adanya kecenderungan bahwa semakin perawat *caring* maka pasien akan semakin puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan uji *chi square* yang dilakukan mengenai hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien diperoleh nilai *p value* sebesar 0,003 yang berarti ada hubungan yang signifikan dengan *caring behavior* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit terdapat kekuatan hubungan yang rendah dengan nilai *r* sebesar 0,023.

Sejalan dengan penelitian Ika (2015) yang memperoleh hasil perilaku *caring* perawat kategori baik (74,6%), cukup (46,4%) dan kepuasan pasien kategori puas (56,3%), cukup puas (43,7%) dengan hasil *p value* 0,004, sehingga ada hubungan antara perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien. Isnawati dalam penelitiannya menyebutkan bahwa perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien sangat

erat hubungannya, karena perilaku perawat sebagai provider dimana pelayanan perawat harus dapat dirasakan dan memberi dampak yang positif terhadap pasien sebagai customer (pelanggan) pelayanan kesehatan, dengan demikian, kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit (Isnawati, 2009).

KESIMPULAN DAN SARAN

(Huruf Kapital, Tegak, Ditebalkan, Times New Roman12, Spasi 1)

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini dengan jumlah sampel 172 responden tentang Hubungan *Caring Behavior* Perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruangan santa marta dan maria Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2021 didapatkan adanya hubungan *Caring* perawat dengan tingkat pasien yang di rawat

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, saran dari peneliti adalah sebagai berikut:

6.2.1. Bagi manajemen rumah sakit

Dijadikan acuan bagi bagian penjaminan mutu rumah sakit untuk terus melakukan pemantauan dan evaluasi terkait tingkat kepuasan pasien terutama dalam hal untuk mempertahankan dan meningkatkan perilaku *caring* perawat agar dapat memberikan kepuasan pada pasien.

6.2.2 Bagi perawat

Diharapkan Perawat dapat menerapkan 5 aspek untuk meningkatkan kepuasan pasien yaitu cepat, tepat, aman,



ramah tamah, dan nyaman, kemudian menerapkan juga 3 S yaitu senyum, sapa, dan salam agar tercipta *caring behavior* perawat dengan pasien .

6.2.3 Bagi Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

Diharapkan rumah sakit juga dapat memberikan kuesioner kepada pasien pulang untuk menilai pelayanan keperawatan dan menilai seberapa puas pasien selama di rawat di rumah sakit. Diharapkan untuk mengupayakan peningkatan perilaku *caring* perawat dengan pendekatan individu yaitu dengan cara peningkatan pengetahuan dan keterampilan *caring* melalui pelatihan, seminar, workshop maupun melalui pendidikan formal keperawatan, dapat juga dengan menggunakan pendekatan psikologis yaitu melalui supervisi dan pembinaan serta role model yang baik dari atasan dalam berperilaku *caring*.

6.2.4 Bagi Institusi Stikes Santa Elisabeth Medan

Diharapkan penelitian ini juga dapat dijadikan bahan ataupun sumber masukan untuk mahasiswa keperawatan selaku calon tenaga kesehatan yang akan melayani pasien dalam praktek keperawatannya.

6.2.5 Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk dapat mencari referensi terbaru untuk pengembangan penelitian tentang *Caring Behavior* Perawat yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Anjaryani, Heni. 2009. *Hubungan Antara Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien*. Jurnal kesehatan

diakses tanggal 12 November 2020 dari www.unimus.ac.id.

Direktorat Jendral Bina Pelayanan Medik Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2008. *Kualitas Pelayanan Keperawatan Indonesia*. Diakses dari web <http://depkes.go.id/folder/view/09857/kualitas-pelayanan-keperawatan-indonesia.html> pada 29 Januari 2016.

Dwidiyanti, Meidiana. 2007. Konsep Caring diakses tanggal 12 November 2020 dari <http://staff.undip.ac.id/psikfk/meidiana/2010/06/04/konsep-caring/>.

Gaffar, L. O. 1999. *Komunikasi Interpersonal dalam Keperawatan*. Jakarta: EGC.

Gurusinga, R. 2013. *Perilaku Caring Perawat dan Kepuasan Pasien Rawat Inap* (Master's thesis). Diakses tanggal 14 November 2020.

Harniah, I. (2017). *Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Private Care Centre Rsup Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar*.

Jacobalis, S. 1989. *Menjaga Mutu Pelayanan di Rumah Sakit*, Jakarta : Persi.

Kalsum. 2016. *Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang perawatan Teratai Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati*. Diakses tanggal 15 Novemebr 2020.



- Karo, M., & Baua, E. (2019). Caring behavior of Indonesian nurses towards an enhanced nursing practice Indonesia year 2018. *International Journal of Pharmaceutical Research*. <https://doi.org/10.31838/ijpr/2019.11.01.043>
- Karo. 2019. Caring Behaviors. Penerbit PT Kanisius : Sleman, Yogyakarta.
- Kathyrine A. Calong & Gil P. Soriano. 2018. *Caring Behavior and Patient Satisfaction : Merging for Satisfaction*. *International Journal of Caring Science* 11(02), 697-703.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, analisis, Implementasi dan Pengendalian*. Penerbit Airlangga, Edisi 6, Jakarta.
- Muninjaya, A. A. G. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta : EGC.
- Nursalam. 2013. *Manajemen Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam. 2014. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Parasuraman. 2001. *A Conceptual Model Of Service Quality And its Impact For Future Research*. *Journal Of Marketing*.
- Pardede, J. A., Saragih, M., & Simamora, M. (2020). Tipe Kepribadian Berhubungan dengan Perilaku Caring Perawat. *Jurnal Keperawatan Silampari*, 3(2), 707-716.
- Pohan, Imbalo S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, Jakarta : EGC
- Polit, D.F., & Beck, C.T. 2012. *Nursing Research: Generating and Assesing Evidence For Nursing Practice*. Lippincott Williams & Wilkins.
- Polit, D.F., & Beck, C.T. 2012. *Nursing Research: Generating and Assesing Evidence For Nursing Practice*. Lippincott Williams & Wilkins.
- Potter A. Patricia & Anne G. Perry. 2009. *Fundamental Keperawatan*. Edisi 7. Jakarta : Salemba Medika
- Prihandhani, I. G. A. A. S., & Kio, A. L. (2019). Hubungan Motivasi Kerja Perawat dengan Perilaku Caring Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Wisma Prashanti Tabanan. *Interest: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 8(1), 29-37.
- Purwaningsih, D. F. (2018). Perilaku caring perawat pelaksana di ruang rawat inap. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 9(1), 61-67.
- Stella Chinma Adereti, & Elizabeth Oluwayemisi Olagunju. 2014. *Paediatric Patients and Primacy Care Givers Perception of Nurse-Caring Behavior in South Western Nigeria*. *International Journal of Caring Science*, 7(02), 610-620.
- Swanson, K, M. 1991. *Nursing As Informed Caring For Well. Blog of Other Journal Of Nursing Scholarship*.
- Tiara, Arena Lestari. 2013. *Perilaku Caring Perawat Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Inap*. *Jurnal Keperawatan*, 2(10), 115-119.
- Tiara, T., & Lestari, A. (2017). Perilaku Caring Perawat Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ilmiah*



Keperawatan Sai Betik, 9(2), 115-119.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit

Watson, Jean. 2008. *The Philosophy And Science Of Caring Rev. Ed.* University Press Of Colorado.

Wuwung, E. C. Q., Gannika, L., & Karundeng, M. (2020). Perilaku

Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan*, 8(1), 113-120.

Zess, R. F. 2012. *Analisis Faktor Budaya Organisasi Yang Berhubungan Dengan Perilaku Caring Perawat Pelaksana Di ruang Rawat Inap RSUD. Prof. Dr. H. Aloei saboe Kota Gorontalo.* Jurnal Health and Support, 5(01).