

PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT

Hirza Ainin Nur

¹⁻³Institut Teknologi Kesehatan Cendekia Utama Kudus
Jl. Lingkar Raya Kudus-Pati KM, 5 Jepang Kecamatan Mejobo, Kudus
Email : hirza.aini23@gmail.com

ABSTRAK

Caring adalah salah satu aspek yang wajib dimiliki perawat. Caring merupakan kepedulian perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien. Adanya perilaku caring yang dimiliki perawat, pasien merasa diperhatikan. Perilaku caring ditunjukkan dengan keramah tamahan perawat, senyuman, lemah lembut, empati, komunikasi, serta mendengarkan dengan seksama keluhan pasien. Perilaku caring inilah yang membuat pasien merasa puas dengan layanan keperawatan yang diberikan. Perilaku caring tidak hanya mampu meningkatkan kepuasan pasien tetapi juga mampu memberi keuntungan bagi rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui studi literatur perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di rumah sakit. Metode penelitian yang digunakan yaitu studi literatur dengan mencari artikel penelitian menggunakan database google cendekia berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi, kata kunci yang digunakan yaitu caring perawat dan kepuasan pasien, didapatkan 11 artikel yang sesuai. Hasil studi literatur ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di rumah sakit. Diharapkan perawat mempunyai perilaku caring yang baik guna meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci : Caring, Kepuasan Pasien, Perawat.

ABSTRACT

Caring is one aspect that nurses must have. Caring is a nurse's concern in providing nursing care to patients. The presence of caring behavior by nurses makes patients feel cared for. Caring behavior is demonstrated by the nurse's friendliness, smile, gentleness, empathy, communication, and listening carefully to patient complaints. This caring behavior makes patients feel satisfied with the nursing services provided. Caring behavior is not only able to increase patient satisfaction but is also able to provide benefits for the hospital. This research aims to determine literature studies of nurses' caring behavior and patient satisfaction in hospitals. The research method used was a literature study by searching for research articles using the Google Scholar database based on inclusion and exclusion criteria, the keywords used were caring nurses and patient satisfaction, 11 suitable articles were obtained. The results of this literature study show that there is a significant relationship between nurses' caring behavior and patient satisfaction in hospitals. It is hoped that nurses will have good caring behavior to increase patient satisfaction.

Keywords : *Caring, Patient Satisfaction, Nurses*

PENDAHULUAN

Pelayanan keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan. Pelayanan keperawatan berbentuk pelayanan biopsikososial dan spiritual yang komprehensif, ditujukan kepada

individu, keluarga dan masyarakat baik sakit maupun sehat yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia (Hidayat, 2012). Perawat merupakan sumber daya manusia terpenting di rumah sakit karena selain jumlahnya yang besar, perawat juga profesi yang memberikan pelayanan selama 24 jam kepada pasien (Simamora *et al.*, 2017). Perilaku caring perawat sangat penting dalam perawatan dan interaksi dengan pasien. Perawat berkomitmen membantu kebutuhan pasien, termasuk membantu memenuhi kebutuhan pasien. Perawat harus mampu merawat pasien dengan sungguh-sungguh, sebagaimana harus mampu memahami permasalahan yang dihadapi pasien.

Caring merupakan perhatian penuh perawat kepada pasien yang meliputi kasih sayang, empati, komunikasi yang lembut perawat terhadap pasien dalam menciptakan hubungan terapeutik antara perawat dan klien (Potter PA. & Perry AG., 2018). *Caring* menjadi salah satu faktor kepuasan pasien. 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 adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) yang diharapkan. Kepuasan pasien ialah tingkat emosional yang timbul sebagai dampak dari kinerja pelayanan Kesehatan yang diterima sesudah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan (Pohan Imbalo S, 2016). Riset yang dilakukan oleh Sriwiyati pada tahun 2022 melaporkan bahwa sebesar 63,3% pasien puas terhadap kinerja perawat (Sriwiyati and Lina Dwi Nursanti, 2022). Studi yang dilakukan oleh Irawan tahun 2020 menunjukkan hasil pasien merasa puas dengan kinerja jaminan, bukti fisik, empati, dan kehandalan, namun pasien tidak puas terkait daya tanggap perawat (Irawan *et al.*, 2020). Penelitian yang dilakuakn oleh Sulaiman tahun 2021 menunjukkan bahwa ada hubungan antara layanan perawat yang berupa (perhatian, penerimaan dan komunikasi) dengan kepuasan pasien. Perawat harus merespon secara aktif setiap keluhan pasien dan bersikap *caring* terhadap pasien (Sulaiman, Anggriani and Fajrillah, 2021).

METODE PENULISAN

Metode yang digunakan pada riset ini yaitu studi literatur. Penulis mengumpulkan, mengkompilasi, menganalisis data sekunder yang diperoleh dari beberapa artikel jurnal penelitian yang dipublikasikan melalui data base elektronik. Data base elektronik yang digunakan adalah Google Cendekia. Pencarian jurnal dilakukan dengan mengumpulkan topik perilaku caring perawat. Kata kunci yang digunakan yaitu caring perawat dan kepuasan pasien. Kriteria inklusi artikel yang dicari yaitu artikel tahun 2020 sampai tahun 2023, artikel berbahasa Indonesia, artikel full text. Kriteria eksklusi yaitu artikel dengan html, artikel dengan pelaksanaan penelitian sebelum tahun 2020. Berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi diperoleh 11 artikel untuk dilakukan analisis data.

HASIL

Hasil dari berbagai artikel yang penulis temukan terkait perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien adalah sebagai berikut:

Tabel 1
Hasil *literature review*

No	Judul Penelitian dan Tahun	Nama Peneliti	Design	Instrumen	Responden	Hasil
1	Hubungan Prilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Zainal Arifin Kota Bengkulu (2022)	Septi Andrianti, Feny Marlina (Septi Andrianti, 2022)	Penelitian observasional dengan cara survei dan pendekatan cross sectional	Kuesioner	91 orang	Sebesar 48,4% responden menyatakan perilaku caring perawat baik. Sebesar 43% responden merasa puas. Hasil uji statistik dengan menggunakan uji chi-square didapatkan nilai p sebesar 0,000
2	Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Asing Yang Menjalani Rawat Inap (2020)	I Gede Wirajaya, IGAA Sherlyna Prihandhani, I.G.Ngr. Agung Pradnyana Artha (Wirajaya, Prihandhani and Artha, 2020)	Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif korelasi dengan rancangan cross sectional	Tidak dijelaskan	30 orang.	Sebesar 50% responden mengatakan perilaku caring perawat baik. Sebanyak 80% responden mengatakan puas. Hasil penelitian didapatkan p-value 0,000 dengan nilai koefisien korelasi Spearman Rho sebesar 0,967 yang bermakna tingkat hubungan yang kuat, dengan arah hubungan positif
3.	Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien (2023)	Fransisca Widya Pratiwi, Mona Saparwati (Pratiwi and Saparwati, 2023)	penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional	kuesioner SERVQUAL	30 orang	Sebesar 66,7% responden mengatakan perilaku caring perawat baik. Sebesar 53,3% responden mengatakan cukup puas. Hasil uji statistik Rank Spearman

						menunjukkan bahwa $p = 0,016$
4.	Hubungan Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien (2022)	Ake Royke Calvin Langingi (Langingi, 2022)	metode deskriptif analitik dengan pendekatan kuantitatif dengan desain cross sectional	Kuesioner yang baku	34 pasien	Sebesar 55,9% pasien mendapatkan perilaku caring perawat baik. Sebesar 61,8% pasien merasa puas. Hasil uji statistika didapat p value = 0,007. Hasil uji chi square 2,080
5.	Analisis Hubungan Perilaku Caring dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan (2021)	Rahmania Ambarika, Lingga Kusuma Wardani (Ambarika and Wardani, 2021)	Rancangan penelitian analitik korelasional dengan pendekatan cross sectional	Kuesioner perilaku caring perawat adalah kuesioner baku dari Nursalam (2015) kuesioner kepuasan adalah kuesioner baku dari Nursalam (2007)	38 pasien	Sebesar 71,05% pasien mendapatkan perilaku caring yang baik. Sebesar 68,42% pasien merasa puas. Hasil p -value 0,000 dan hasil uji Spearman Rho 0,838
6.	Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember (2023)	Hendro Prasetyo, Prestasianita Putri, Dony Setiawan Hendyca Putra, Khofiatul Hasanah (Prasetyo <i>et al.</i> , 2023)	Desain korelasional dengan Pendekatan cross sectional	Kuesioner	109 responden	Sebanyak 83,5% responden merasa perilaku caring perawat baik. Sebanyak 86,2% responden puas. Hasil uji Spearman Rank p -value 0,000
7.	Perilaku Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Yang Menjalani Hemodialisis Pada Masa Pandemi Covid-19 (2022)	Anik Inayati, Uswatun Hasanah, Asri Tri Pakarti, Senja Atika Sari, Indhit Tri Utami, Tri Kesuma Dewi, Livana PH (Anik	kuantitatif dengan menggunakan pendekatan cross sectional	Instrumen Caring Behavior Inventory (CBI) yang dikembangkan oleh Wolf. Instrumen kepuasan pasien menggunakan kuesioner	31 orang	Sebanyak 87,1% responden menyatakan perilaku caring perawat cukup baik. Sebanyak 71% responden menyatakan sangat puas. Hasil uji statistic p -value 0,032. Hasil uji Spearman Rho 0,324 yang berarti arah

		Inayati, 2021)		dinukil dari Nursalam (2014)		korelasi positif dengan kekuatan korelasi moderat
8.	Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Di Rs An- Nisa Tangerang Tahun 2020 (2020)	Yulia Ningsih (Ningsih, 2020)	Deskriptif kolerasional	Tidak dijelaskan	100 responden	Responden yang memiliki perilaku caring baik sebanyak 62 orang. Responden yang tingkat kepuasan kategori puas sebanyak 82 orang. uji chi-square bahwa p-value = 0,009
9.	Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pemenuhan Kebutuhan Personal Hygiene (2022)	Abdillah Kurnia Palupi, Yuni Susilowati, Muhammad Martono Diel (Abdillah Kurnia Palupi, Yuni Susilowati, 2023)	Penelitian kuantitatif korelasional dengan pendekatan secara potong lintang (cross sectional).	Kuesioner	112 responden	Sebesar 70,5% responden menganggap perilaku caring perawat baik. Sebesar 60,7% responden puas dengan pemenuhan personal hygiene oleh perawat. Hasil uji statistik diperoleh p value = 0,000
10	Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Yang Menjalani Terapi Hemodialisis Di Ruang Hemodialisis (2023)	Dedi Krismiadi, Fransiskus Padak Bura Wunblolong (Dedi Krismiadi, 2023)	Penelitian observasional analitik dengan menggunakan pendekatan crossSectional	Kuesioner caring oleh Rika (2013) yang telah dilakukan modivikasi. Kuesioner kepuasan menggunakan kuesioner Nursalam, (2016) dan telah dilakukan modivikasi.	40 sampel	Sebesar 90% responden mendapat perilaku caring baik oleh perawat. Sebesar 92,5% responden merasa puas. Hasil uji statistic p- value 0,022
11.	Hubungan Antara Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Saat Pandemi	Martina Dyah Lestari, Agustina Sri Oktri Hastuti, Therese Maura Harjanti	Deskriptif korelasi dengan desain cross sectional	Kuesioner	37 responden	Sebesar 83,8% perilaku caring perawat baik. Sebesar 54,1% responden puas. Hasil Uji statistic 0,007. Hasil uji Spearman Rho 0,437.

Covid-19 Di Ruang Perawatan Salah Satu Rumah Sakit Swasta Di Yogyakarta (2021) (Dyah Lestari, Sri Oktri Hastuti and Maura Harjanti CB, 2021)

Berdasarkan pemaparan analisis jurnal diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di rumah sakit. Persamaan pada masing-masing jurnal tersebut yaitu hasil penelitian sama-sama menunjukkan bahwa adanya hubungan anantara *caring* perawat terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Perbedaan pada beberapa jurnal yaitu terletak pada kuesioner yang digunakan, uji statistic, jumlah responden, serta tempat penelitian.

PEMBAHASAN

Kepuasan pasien diartikan sebagai perasaan emosional yang dirasakan pasien setelah mendapat pelayanan kesehatan dan membandingkan antara harapan dan hasil yang diterima (Pohan Imbalo S, 2016). Ada banyak sekali faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien menurut Nursalam faktor kepuasan pasien yaitu *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (empati), *reliability* (kehandalan) (Nursalam, 2015). Riset yang dilakukan Mutmainah melaporkan bahwa efektifitas, kenyamanan, keamanan, hubungan antar manusia, kelangsungan dan ketepatan waktu merupakan faktir yang mempengaruhi kepuasan pasien (Mutmainnah, Ahri and Arman, 2021).

Wijono memaparkan kepuasan pasien muncul jika perawat banyak senyum, ramah, terampil dan cepat dalam penanganan sehingga pasien nyaman dan tenang. Pasien merasa puas terutama dalam proses interaksi antara petugas dan pasien dalam pelayanan Kesehatan. Interaksi antara petugas dengan pasien merupakan hal yang sangat mendalam yang dirasakan pasien saat menerima pelayanan terutama saat pasien sangat memerlukan pertolongan. Proses interaksi ini dipengaruhi oleh perilaku petugas dalam melaksanakan pelayanan yaitu keramah-tamahan, kecakapan, ketanggapan, perhatian, komunikasi kecepatan melayani dan lain-lain. Dimana aspek-aspek tersebut termasuk pada sikap *caring* perawat.

Caring merupakan cara seseorang bereaksi terhadap sakit, penderitaan dan bermacam kekacauan yang terjadi. Caring adalah bentuk kepeduluan professional untuk memberikan bantuan, dukungan berupa pengetahuan, sikap dan tindakan kepada individu, keluarga, masyarakat yang sedang sakit atau menderita untuk dapat meningkatkan kondisi kehidupannya. Caring merupakan cara pemeliharaan hubungan dengan menghargai orang lain disertai perasaan memiliki dan tanggung jawab (Potter PA. & Perry AG., 2018).

Perilaku caring sebagai suatu proses yang berorientasi pada tujuan membantu orang lain bertumbuh dan mengaktualisasikan diri, dengan sifat-sifat caring seperti sabar, jujur dan rendah hati (Nursalam, 2015). Teori Watson memaparkan dalam sikap berperilaku caring harus terdapat sepuluh caratif yang berasal dari perpaduan nilai-nilai humanistik dengan ilmu pengetahuan dasar. Faktor caratif membantu seorang tenaga perawat untuk lebih menghargai manusia dari dimensi pekerjaan sebagai perawat. Perilaku caring tidak hanya mampu meningkatkan kepuasan pasien namun juga dapat menghasilkan keuntungan bagi rumah sakit, dimana perilaku staf kesehatan mempunyai nilai ekonomi bagi rumah sakit yang akan berdampak pada kepuasan pasien (Watson, 2007).

Studi yang dilakukan Darmawan melaporkan perawat yang berperilaku caring sebesar 52%, dan sisanya 48% perawat berperilaku tidak caring. Pasien merasa puas sebesar 41%, dan sisanya 59% pasien tidak puas. Hasil ini menunjukkan p-value 0,001 yang artinya ada hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien (Darmawan, 2019). Studi yang dilakukan Susanti menunjukkan bahwa perawat yang memiliki perilaku caring sebanyak 74,8% dan perawat yang memiliki perilaku tidak caring sebanyak 25,2%. Pasien merasa puas sebesar 80,5%, dan pasien merasa tidak puas sebesar 19,5%. Uji statistic menunjukkan p-value 0,039 ada hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien (Susanti and Apriana, 2019). Penelitian Fitri memaparkan sebesar 46,4% perilaku caring perawat buruk, lebih dari separuh yaitu sebanyak 59,5% responden tidak puas dengan perilaku caring perawat, terdapat hubungan bermakna antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pada pasien BPJS (p value = 0,002). Semakin baik perilaku caring perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan akan semakin baik juga (Fitri Mailani dan Nera Fitri, 2017).

SIMPULAN DAN SARAN

SIMPULAN

Berdasarkan 11 artikel penelitian yang dilakukan *literature review* dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di rumah sakit. Semakin baik perilaku caring perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan akan semakin baik pula.

SARAN

Perawat senantiasa meningkatkan ketrampilan dan menunjukkan sikap caring. Karena caring merupakan salah satu aspek yang harus dimiliki oleh perawat, dengan berperilaku caring diharapkan pasien merasa puas dengan layanan yang diberikan, sehingga apabila pasien merasa puas maka mutu pelayanan rumah sakit juga akan meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah Kurnia Palupi, Yunia Susilowati, M.M.D. (2023) 'Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pemenuhan Kebutuhan Personal Hygiene', *Jurnal Kesehatan*, 12(2), pp. 100–110. Available at: <https://doi.org/10.37048/kesehatan.v12i2.165>.
- Ambarika, R. and Wardani, L.K. (2021) 'Analisis Hubungan Perilaku Caring dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan', *The Indonesian Journal of Health Science*, 13(1), pp. 53–60. Available at: <https://doi.org/10.32528/ijhs.v13i1.5273>.
- Anik Inayati, et all (2021) 'Perilaku Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Yang Menjalani Hemodialisis Pada Masa Pandemi Covid-19', *Peran Mikronutrisi Sebagai Upaya Pencegahan Covid-19*, 11 No 1(Januari), pp. 1–8.
- Darmawan, A.K.N. (2019) 'Hubungan Perilaku Caring Perawat terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Klungkung', *Jurnal Dunia Kesehatan*, 5(1), pp. 48–53.
- Dedi Krismiadi, F.P.B.W. (2023) 'Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Yang Menjalani Terapi Hemodialisis Di Ruang Hemodialisis', *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale (JKFN)*, 6(2), pp. 59–64. Available at: <https://doi.org/10.52774/jkfn.v6i2.119>.
- Dyah Lestari, M., Sri Oktri Hastuti, A. and Maura Harjanti CB, S.T. (2021) 'Hubungan Antara Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Saat Pandemi Covid-19 di Ruang Perawatan Salah Satu Rumah Sakit Swasta di Yogyakarta', *I Care Jurnal Keperawatan STIKes Panti Rapih*, 2(2), pp. 170–183. Available at: <https://doi.org/10.46668/jurkes.v2i2.197>.
- Fitri Mailani dan Nera Fitri (2017) 'Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Di Ruang Rawat Inap Rsud Dr. Rasidin Padang', *Endurance : Kajian Ilmiah dan Problematika Kesehatan*, 2(2).
- Hidayat, A.A. (2012) *Pengantar Kebutuhan Dasar Manusia : Aplikasi Konsep dan Proses Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Irawan, B. et al. (2020) 'Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (Servqual)', *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 3(1), pp. 58–64. Available at: <https://doi.org/10.35451/jkf.v3i1.522>.
- Langingi, A. (2022) 'Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien', *Jurnal Sains dan Kesehatan*, 1(2), pp. 1–6. Available at: <https://doi.org/10.57151/jsika.v1i2.43>.
- Mutmainnah, U., Ahri, A.R. and Arman (2021) 'Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020', *Journal of Muslim Community Health*, 2(1), pp. 52–74.
- Ningsih, Y. (2020) 'Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Jasa BPJS Di RS An-Nisa Tangerang Tahun 2020', *Jurnal Health Sains*, 1(4), pp. 252–261. Available at: <https://doi.org/10.46799/jhs.v1i4.44>.
- Nursalam (2015) *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta:

Salemba Medika.

- Pohan Imbalo S (2016) *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar – Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Potter PA. & Perry AG. (2018) *Buku Ajar Fundamental Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Prasetyo, H. *et al.* (2023) ‘HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN KEPUASAN BALADHIKA HUSADA JEMBER The Relationship Of Nurse ’ s Caring Behavior With Patient Satisfaction In Hospital Baladhika Husada Jember’, 5(2), pp. 103–108.
- Pratiwi, F.W. and Saparwati, M. (2023) ‘Jurnal Keperawatan Berbudaya Sehat Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien’, *Jurnal Keperawatan Berbudaya Sehat*, 1(1), pp. 1–4.
- Septi Andrianti, F.M. (2022) ‘Saran pihak membuat program pelatihan untuk meningkatkan pengaruhi dan perilaku caring perawat sehingga tingkat kepuasan meningkat. Kata kunci : Caring, Kepuasan’, *Nursing Journal*, 2.
- Simamora, R.H. *et al.* (2017) ‘Penguatan Kinerja Perawat dalam Pemberian Asuhan Rumah Sakit Royal Prima Medan’, *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 23(2), pp. 300–304.
- Sriwiyati, L. and Lina Dwi Nursanti, A. (2022) ‘Tingkat Kepuasan Pasien Pada Layanan Rumah Sakit Di Masa Pandemi Covid-19’, *KOSALA : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 10(2), pp. 107–116. Available at: <https://doi.org/10.37831/kjik.v10i2.239>.
- Sulaiman, Anggriani and Fajrillah (2021) ‘Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien RawatInap Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit’, *Jurnal Kesehatan dan Masyarakat*, 1(1), pp. 26–31.
- Susanti, T.Y. and Apriana, R. (2019) ‘Perilaku Caring Perawat Dan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit’, *Jurnal Keperawatan Widya Gantari Indonesia*, 3(1), pp. 0–11. Available at: <https://doi.org/10.52020/jkwgi.v3i1.1078>.
- Watson (2007) *Theory of Human Caring*, *Danish Clinical Nursing Journal*.
- Wirajaya, I.G., Prihandhani, I.S. and Artha, A.P. (2020) ‘Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Asing Yang Menjalani Rawat Inap’, *Jurnal Ilmiah PANNMED (Pharmacist, Analyst, Nurse, Nutrition, Midwifery, Environment, Dentist)*, 15(1), pp. 116–124. Available at: <https://doi.org/10.36911/pannmed.v15i1.661>.