

HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSU AMANAH SUMPIUH

Agus Riyadi¹

Universitas Harapan Bangsa, Program Studi Alih Jenjang S1 Keperawatan
Email : agusriyadi1986@gmail.com

Feti Kumala Dewi²

Universitas Harapan Bangsa, Program Studi Alih Jenjang S1 Keperawatan
Email : vettykumala@gmail.com

Tri Sumarni³

Universitas Harapan Bangsa, Program Studi Alih Jenjang S1 Keperawatan
Email : trisumarni@uhb.ac.id

ABSTRAK

Sulit bagi rumah sakit di Indonesia untuk memberikan perawatan terbaik seiring berkembangnya era digitalisasi dan teknologi. Karena semakin banyak orang yang mengetahui dunia saat ini, mereka akan menginginkan akses ke layanan medis dan perawatan berkualitas tinggi yang disediakan oleh personel yang berkualifikasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kepuasan rawat inap RSU Amanah Sumpiuh dengan perilaku welas asih perawat. Korelasi deskriptif dengan desain cross sectional membentuk metodologi penelitian ini. Sampel yang diambil sebanyak 96 pasien rawat inap dengan menggunakan teknik purposive sampling. Alat yang digunakan adalah kuesioner 20 item tentang perilaku peduli dan Kuesioner Kepuasan Pasien yang dimodifikasi untuk survei kepuasan pasien (PSQ). Temuan mengungkapkan bahwa 66 responden (68,8%) memiliki preferensi jenis kelamin perempuan, dan 25 responden (26,0%) berusia antara 26 dan 35. Mayoritas responden (62,5%) menilai perilaku welas asih perawat sebagai positif. Delapan puluh dua persen responden mengatakan mereka sebagian besar puas dengan layanan yang mereka terima. Dengan $p = 0,000$ (p kurang dari 0,05) dan koefisien korelasi = 0,366 yang menunjukkan hubungan positif lemah, terdapat hubungan antara tingkat kepuasan pasien dengan perilaku welas asih staf keperawatan. Akibatnya, ketika memberikan perawatan, perawat diharapkan lebih penyayang dan empatik.

Kata Kunci : Perilaku *Caring*, Kepuasan Pasien, Rawat Inap

ABSTRACT

Along with the progress of the digitalization and technology era, it is a challenge for hospitals in Indonesia to provide the best services in this globalization era, as well as increasing public knowledge so that people will demand the availability of high-quality health and nursing services with professional resources. The purpose of this study is to ascertain how patient satisfaction in General Hospital "Amanah" Sumpiuh relates to the caring conduct of nurses. A descriptive correlation with a cross-sectional design is the study methodology used here. 96 patients were included in the purposive sampling approach sample. The instruments utilized were a 20-item questionnaire on caring behavior and a modified version of the Patient Satisfaction Questionnaire (PSQ) to gauge patient satisfaction. According to the study's findings, the respondents were largely female, between the ages of 26 and 35, and had caring behaviors that fell into the mostly positive group (62,5%). There were a total of 25 respondents that fit this description. The majority of patients (80.2%) are satisfied with the services they received. With a correlation coefficient value of =0.366 and a p -value of (0.000) (p 0.005), it can be concluded that nurses' compassionate behavior and patient satisfaction are related. As a result, it is anticipated that nurses will act more compassionately and empathetically when delivering care or services to patients.

Keywords : Caring Behavior, Patient Satisfaction, Hospitalizati

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah fasilitas yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai dengan visi, misi, dan tujuan yang sama. Disposisi dan kualitas penyedia layanan, termasuk layanan perawat, merupakan

indikator efektivitas layanan rumah sakit. (Winasih et al., 2015). Seiring dengan berkembangnya kemajuan era digitalisasi dan teknologi menjadi tantangan bagi Rumah Sakit di Indonesia dalam menyediakan pelayanan terbaik (Sari et al., 2020). Era

Globalisasi ini juga meningkatkan pengetahuan masyarakat sehingga warga hendak menuntut tersedianya jasa kesehatan serta keperawatan yang bermutu tinggi dengan sumber daya yang professional.

Kebahagiaan penderita ialah bayangan mutu jasa kesehatan yang mereka dapat (Supartiningsih, 2017). Standar pelayanan medis, komunikasi, dan penjadwalan pelayanan perawat merupakan tiga aspek lingkungan rumah sakit yang berdampak pada tingkat kepuasan pasien rawat inap. (Lestari et al., 2021). Jika dibandingkan dengan tingkat kepuasan rata-rata populasi dan seberapa etis layanan tersebut diberikan, kualitas layanan kesehatan mencerminkan seberapa puas setiap konsumen layanan dengan pengalaman mereka. Tingkat kepuasan pasien meningkat seiring dengan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Jika fasilitas yang diberikan atau kualitas perawatan medis yang diterima memenuhi harapan mereka, pasien baru akan merasa puas. (Iman & Lena, 2017).

Lokasi atau lokasi rumah sakit, biaya atau service charge, kualitas barang dan jasa rumah sakit, seperti keramahan pegawai rumah sakit, dan kecepatan pelayanan merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Suatu rumah sakit dinilai baik jika lebih memperhatikan kebutuhan pasien dan pengunjung lainnya dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien mengacu pada persepsi pasien tentang seberapa baik pengalamannya dibandingkan dengan harapannya. (Iman & Lena, 2017)

Bersumber pada informasi World Health Organization di semua Amerika Serikat serta Eropa, sepanjang 10 tahun terakhir kebahagiaan pelanggan memainkan kedudukan yang terus menjadi berarti dalam mutu pembaruan pemeliharaan serta kesehatan. Di tujuh belas negeri, Italia terletak di tingkatan kedua oleh World Health Organization, tetapi cuma 20% penduduknya menuturkan mereka puas dengan sistem pemeliharaan kesehatan mereka antara (Purnawati et al., 2017).

Kebahagiaan penderita ialah perihal penting yang wajib dicermati dalam melakukan jasa ketidakpuasan penderita kerap terjalin sebab minimnya atensi dari rumah sakit ataupun daya keperawatan kepada penderita jaga bermalam Penderita merasa kurang puas dengan jasa keperawatan sebab juru rawat kurang mencermati keluhan penderita, jasa yang diserahkan tidak cocok dengan yang sudah dijadwalkan, serta tidak pas durasi. Tujuan jasa keperawatan bisa digapai dengan ceria juru rawat supaya memiliki tindakan professional serta bertanggung jawab dalam profesi, tingkatkan ikatan dengan penderita ataupun keluarga, tingkatkan komunikasi antara aparat kesehatan, tingkatkan penerapan jasa serta tingkatkan mutu dan produktifitas kegiatan buat menjaga kenyamanan penderita (Kuntoro, 2015).

Kepuasan sebagai indikator mutu jasa kesehatan serta keperawatan berkaitan dengan cara jasa serta ikatan dampingi individu antara donatur jasa dengan akseptor jasa (interpersonal relationships), ialah silih yakin, perhatian, atensi, sensibilitas hendak kepentingan kepentingan ataupun permasalahan konsumen, dan sistem pengaturan dirumah sakit (area, sarana, ceruk konsumen, durasi tunggu, serta serupanya) (Spiegel & Backhaut, 2008 dalam kafah & Harniah, 2017)

Hasil penelitian Estefina et al.(2020) sikap melanggar kepada penderita ialah hakikat keperawatan yang bisa berikan partisipasi positif kepada kebahagiaan penderita dalam menyambut layanan keperawatan. Dilihat dari data yang dapat masih banyak pasien yang belum merasa puas, ditemukan adanya keluhan pasien tentang pelayanan keperawatan yang diberikan tidak sesuai harapan.

Kesuksesan jasa kesehatan di rumah sakit dipengaruhi oleh bermacam aspek, salah satu aspek itu merupakan jasa keperawatan yang ialah bagian yang tidak bisa dipisahkan dari jasa kesehatan dengan cara totalitas. Jasa keperawatan ialah perihal penting yang wajib dicermati, dilindungi serta ditingkatkan jasa

keperawatan cocok dengan standar jasa keperawatan yang legal, alhasil warga bisa merasakan kepuasan (Suweko & Warsito, 2019).

Salah satu pelayanan keperawatan yang penting dan menjadi tolak ukur mutu layanan kesehatan merupakan sikap melanggar yang ditunjukkan oleh seseorang juru rawat. Melanggar ialah bawah dari semua cara keperawatan yang melukiskan kesatuan dari nilai-nilai manusiawi yang dengan cara global, melanggar bisa direalisasikan dengan membagikan atensi, apresiasi, tanggung jawab serta dorongan dengan cara jujur yang diserahkan pada penderita selaku orang dengan cara utuh. Melanggar bisa tingkatkan juru rawat buat bersikap humanis kepada penderita, dimana sanggup menganggap penderita selaku orang yang wajib dilayani, dicermati, serta dilindungi setulus hati (Nursalam, 2014)

Di Indonesia sendiri melanggar jadi salah satu evaluasi untuk para konsumen jasa kesehatan. Bersumber pada hasil survey kebahagiaan konsumen pada sebagian Rumah Sakit di Jakarta membuktikan kalau 14% konsumen tidak puas kepada jasa kesehatan yang diserahkan, diakibatkan oleh sikap melanggar kurang bagus (Kemenkes RI, dalam Abdul & Sulusul, 2015)

Perawat memiliki kewajiban buat membagikan jasa ajaran keperawatan pada konsumen ataupun keluarga. Terus menjadi bagus sikap melanggar juru rawat dalam membagikan jasa ajaran keperawatan konsumen ataupun keluarga terus menjadi suka dalam menyambut jasa, berarti ikatan terapeutik perawat-klien terus menjadi terbina (Firmansyah et al., 2019). Pemberian melanggar dalam keperawatan bisa berakibat positif ialah bisa tingkatkan kepulihan penderita, sebab penderita merasa terkabul keinginan raga, marah serta kebatinan, serta penderita merasa aman dengan jasa juru rawat (Brenda, S., & Gregory, 2000 dalam Purwaningsih, 2018)

Sikap melanggar dalam keperawatan amat dibutuhkan, namun belum seluruh juru

rawat melayani penderita dengan melanggar. Hasil riset Mailani & Fitri (2017) membuktikan beberapa besar 39(46, 4%) sikap melanggar juru rawat kurang baik, lebih dari setengah 50(59, 5%) responden tidak puas dengan sikap melanggar juru rawat serta ada ikatan berarti antara sikap melanggar juru rawat dengan tingkatan kebahagiaan pada penderita BPJS(p value= 0, 002). Hasil ini searah dengan riset (Windarini, 2014) Di ICU Rumah Sakit Soediran Mangun Sumarso menyatakan bahwa perawat sudah memahami perilaku *caring* tetapi tidak diaplikasikan langsung kepada pasien (Windarini, 2014)

Hasil penelitian ini didukung penelitian yang dilakukan oleh (Ellina et al., 2019) dengan hasil rerata skor kepuasan pasien sebanyak 13,09 (SD = 1,36). Berdasarkan hasil analisis kuesioner, sebanyak 39.7% responden menyatakan bahwa Perawatan medis yang telah terima belum sempurna dan lebih dari 60,2% menyatakan bahwa perawat terkadang mengabaikan apa yang pasien keluhkan atau sampaikan dan sebanyak 45,8% responden menyatakan merasa sulit untuk segera membuat janji untuk berobat. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa masih ada beberapa perawat yang tidak *caring* dalam merawat pasien terutama di Bangsal Rawat Inap.

The Theory of Human Care menyatakan bahwa terdapat 10 faktor *caring* yang dapat mewakili perilaku welas asih seorang perawat. Mengembangkan sistem nilai humanistik-altruistik, membangun koneksi yang dapat dipercaya, menumbuhkan kepekaan terhadap diri sendiri dan orang lain, meningkatkan dan merangkul ekspresi perasaan menyenangkan dan negatif termasuk di antara 10 kriteria ini, dan saling membantu, meningkatkan proses belajar mengajar interpersonal, membangun lingkungan yang mendukung, mempertahankan, dan/atau memperkuat aspek kekuatan eksistensial sosiokultural, spiritual, mental, dan fenomenologis, serta memanfaatkan teknik pemecahan masalah yang sistematis dalam pengambilan keputusan, semuanya dapat membantu

memenuhi kebutuhan dasar manusia (watson, 2013)

Dampak jika perawat memiliki perilaku *caring* yang kurang baik dalam pelayanan keperawatan seperti jarang senyum, kurang melayani pertanyaan pasien, gampang emosi, maka mutu pelayanan keperawatan akan menurun sehingga terjadi penyusutan kebahagiaan penderita serta kenaikan hari rawat atau lama rawat pasien Estefina et al.(2020) Akibat dari minimnya melanggar juru rawat sedemikian itu besar sehingga sikap melanggar masih butuh ditingkatkan.

Sikap melanggar juru rawat amat berarti dalam penunji kebahagiaan penderita, perih ini jadi salah satu penanda mutu jasa di suatu rumah sakit. Juru rawat jadi salah satu determinan dalam penunji kebahagiaan penderita. Oleh sebab itu, sikap melanggar juru rawat bisa membagikan akibat dalam jasa yang bermutu pada penderita (Gurusinga, 2013).

Bersumber pada Riset kata pengantar yang sudah dicoba oleh periset di RSU Amanah Sumpiuh dilaporkan perawat ruang Mina (ruang rawat inap atas) berjumlah 17 dan jumlah perawat An-Nisa (rawat inap bawah) berjumlah 10 orang perawat, Sedangkan total pasien rawat inap selama enam bulan terakhir, dari Januari hingga Juni 2022, sebanyak 763 pasien, dengan rincian sebagai berikut: Januari 111 pasien, Februari 162 pasien, Maret 126 pasien, April 127 pasien, 113 pasien. pada bulan Mei, dan 124 pasien pada bulan Juni. Artinya, rata-rata per bulan adalah 127,1 pasien, yang dibulatkan menjadi 127 pasien. Peneliti juga berbicara dengan 10 pasien rawat inap di RS Amanah Sumpiuh selama wawancara dengan pasien. Empat (40%) dari mereka mengatakan bahwa mereka tidak senang dengan layanan farmasi atau obat lama, tiga (30%) pasien mengatakan bahwa perawat hanya berkomunikasi dengan pasien sesuai kebutuhan dan tidak cukup cepat, dan tiga (30%) pasien mengatakan bahwa spesialis jadwal pemeriksaan dokter terlambat. Tiga (30%) pasien juga mengatakan jadwal pemeriksaan dokter spesialis terlambat.

Bersumber pada kerangka balik serta kejadian di atas pengarang terpicat buat melaksanakan riset lebih lanjut dengan kepala karangan “Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSU Amanah Sumpiuh”.

METODE PENELITIAN

Riset ini ialah riset non eksperimental dengan memakai konsep deskriptif hubungan, ialah riset buat mengenali ikatan antar faktor (Notoatmodjo, 2018). Riset ini memakai konsep cross sectional(potong silang), ialah karena serta dampak yang terjalin pada subjek riset di ukur ataupun digabungkan dengan cara simultan serta dalam durasi yang berbarengan. Pengumpulan informasi buat tipe riset ini, bagus buat faktor resiko ataupun karena(independent variable) ataupun faktor dampak(dependent variable) dicoba dengan cara bersama- sama ataupun sekalian (Notoatmodjo, 2018). Berdasarkan Notoatmodjo (2018) populasi ialah totalitas subjek riset ataupun subjek yang hendak diawasi. Populasi dalam riset ini merupakan rata- rata jumlah penderita rawat inap dari bulan Januari sampai Juni 2022 dengan rata rata sebesar 127 penderita.

Ilustrasi merupakan beberapa subjek yang didapat dari totalitas subjek yang diawasi serta dikira menggantikan semua populasi Notoatmodjo (2018). Ilustrasi yang didapat dalam riset ini merupakan yang penunji patokan inklusi serta eksklusi. Patokan inklusi, merupakan patokan ataupun identitas yang butuh dipadati oleh tiap badan populasi yang bisa didapat selaku ilustrasi (Notoatmodjo, 2018). Patokan inklusi dalam riset ini, Pasien dengan usia > 17 tahun yang menjalani rawat inap di RSU Amanah Sumpiuh, Pasien yang mendapatkan perawatan minimal 2 x 24 jam, pasien yang mampu berbicara dengan bagus, penderita yang dapat membaca serta menulis, penderita yang sadar penuh.

Patokan eksklusi merupakan identitas badan populasi yang tidak bisa didapat ilustrasi (Notoatmodjo, 2018). Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah pasien yang

mengalami keterbelakangan mental, pasien yang menolak untuk menjadi responden, pasien dengan umur lebih dari 60 tahun.

Faktor leluasa dalam riset ini merupakan sikap melanggar juru rawat. Faktor terikat dalam riset ini merupakan kebahagiaan penderita rawat inap. Informasi pokok dalam riset ini di dapat dari pengisian kuesioner yang diberikan peneliti kepada pasien rawat inap meliputi karakteristik responden, variabel perilaku *caring* perawat dan kepuasan pasien. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari RSUD Amanah Sumpiuh untuk mengetahui jumlah pasien rawat inap. Instrumen Kuesioner Kepuasan Pasien (PSQ) dikembangkan oleh Biering di Gurusinga (2013). Instrumen ini diadopsi dan diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia sesuai dengan adopsi instrumen penelitian lintas budaya. Penelitian ini akan menggunakan kuesioner yang memuat karakteristik responden yang meliputi usia dan jenis kelamin (Beaton dalam Gurusinga, 2013). Notoatmodjo, (2018) menarangkan kalau angket merupakan beberapa persoalan tercatat yang dipakai buat mendapatkan data dari responden dalam informasi mengenai dirinya ataupun keadaan yang dikenal. Statment yang diserahkan berbentuk statment tertutup dijawab langsung oleh responden tanpa diwakilkan oleh orang lain.

Analisa Data dalam penelitian ini adalah

1. Analisis *univariat*

Analisa univariat(deskriptif) dipakai buat menarangkan ataupun mendeskriptifkan karakter tiap- tiap faktor yang diawasi, berbentuk distribusi gelombang serta persentase dari tiap variable (Notoatmodjo, 2018). Adapun dalam penelitian ini analisis *univariat* untuk menjelaskan karakterisitik responden, variabel kepuasan pasien, dan perilaku *caring* perawat. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100$$

Keterangan :

P = angka persentase

F = frekuensi

N = banyaknya responden

(Sugiyono, 2016).

2. Analisis bivariat

Analisis bivariat digunakan untuk mengetahui dua variabel yang diduga memiliki hubungan atau korelasi (Notoatmodjo, 2018). Analisa bivariat dicoba buat mengenali apakah terdapat ikatan antara 2 faktor yang terdapat dengan memakai Metode yang dipakai dalam percobaan bivariat ini merupakan hubungan Spearman Rank (Spearman Rho) yang dipakai buat mengukur tingkatan ataupun eratnya ikatan antara 2 faktor yang bernilai ordinal (Hidayat, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan pada 3 Oktober sampai dengan 28 November 2022 di Ruang Mina dan Annisa RSUD Amanah Sumpiuh. Hasil penelitian terhadap 96 pasien yang rawat inap diuraikan dalam hasil dan pembahasan berikut ini:

Karakteristik Responden Penelitian.

1. Karakteristik responden berdasarkan umur dan jenis kelamin

a. Umur

Distribusi frekuensi karakter responden bersumber pada usia merupakan selaku selanjutnya:

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur di Ruang Mina dan Annisa RSUD Amanah Sumpiuh tahun 2022 (n=96)

No	Usia	(f)	(%)
1.	17-25 Tahun	16	16.7
2.	26-35 Tahun	25	26.0
3.	36-45 Tahun	19	19.8
4.	46-55 Tahun	24	25.0
5.	56-60 Tahun	12	12.5
	Jumlah	96	100.0

Berdasarkan tabel di atas didapatkan hasil karakteristik responden berdasarkan umur pasien yang dirawat inap di Ruang Mina dan Annisa RSUD Amanah Sumpiuh sebagian besar 26-35

tahun sejumlah 25 responden (26.0%) dan persentase terendah adalah responden yang berumur 56-60 tahun sejumlah 12 responden (12.5%).

b. Jenis Kelamin

Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut:

Tabel 2

Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Ruang Mina dan Annisa RSU Amanah Sumpiuh tahun 2022 (n=96)

No	Jenis Kelamin	(f)	(%)
1.	Laki-laki	30	31.2
2.	Perempuan	66	68.8
	Jumlah	96	100.0

Bersumber pada bagan di atas diperoleh penyaluran gelombang berdasarkan jenis kelamin sebagian besar pasien yang dirawat inap di Ruang Mina dan Annisa RSU Amanah Sumpiuh adalah perempuan sejumlah 66 responden (68.8%) dan responden yang berjenis kelamin laki-laki sejumlah 30 responden (31.2%).

2. Perilaku *Caring*

Distribusi frekuensi perilaku *caring* perawat di Ruang Mina dan Annisa RSU Amanah Sumpiuh adalah sebagai berikut:

Tabel 3

Distribusi Frekuensi perilaku *caring* perawat di Ruang Mina dan Annisa RSU Amanah Sumpiuh tahun 2022 (n=96)

No	Perilaku <i>Caring</i>	(f)	(%)
1.	Baik	60	62.5
2.	Kurang	36	37.5
	Jumlah	96	100

Distribusi frekuensi respon berdasarkan perilaku *caring* perawat dibagi menjadi kategori sangat baik dan negatif pada tabel di atas.

3. Kepuasan Pasien

Distribusi frekuensi kepuasan pasien di Ruang Mina dan Annisa RSU Amanah Sumpiuh tahun 2022 adalah sebagai berikut:

Tabel 4

Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Ruang Mina dan Annisa RSU Amanah Sumpiuh tahun 2022 (n=96)

No	Usia	Frekuensi (f)	(%)
1.	Sangat Puas	77	80.2
2.	Puas	17	17.7
3.	Tidak Puas	1	1.0
4.	Sangat Tidak Puas	1	1.0
	Jumlah	96	100

Bersumber pada bagan di atas penyaluran gelombang responden bersumber pada kebahagiaan penderita diperoleh beberapa besar responden amat puas kepada jasa juru rawat ialah beberapa 77 responden atau 80.2%.

4. Hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien

Tabel 5

Hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Mina dan Annisa RSU Amanah Sumpiuh tahun 2022 (n=96)

Perilaku <i>Caring</i>	Tingkat Kepuasan Pasien								Jml	P	r
	Sangat Puas	%	Puas	%	Tidak Puas	%	Sangat Tidak Puas	%			
Baik	55	57.3	4	4.2	1	1.0	0	0	60	0,000	0,366
Kurang	22	22.9	13	13.5	0	0	1	1.0	36		
Jumlah	77	80.2	17	17.7	1	1.0	1	1.0	96		

Bersumber pada bagan di atas didapat juru rawat yang mempunyai sikap melanggar bagus beberapa besar responden merasa amat puas sebesar 55 orang (57.3%). Hasil analisa uji *Spearman's rho* dengan nilai *Correlation Coefficient* = 0,366 dengan p = 0.000 (p<0,05). Nilai p = 0,000 yang berarti p<0,05 sehingga bisa disimpulkan kalau ada ikatan antara sikap melanggar juru rawat dengan tingkatan kebahagiaan pasien di RSU Amanah Sumpiuh. Adapun kekuatan hubungan antara sikap melanggar juru rawat dengan tingkatan kebahagiaan pasien dinyatakan lemah dengan nilai *Correlation Coefficient* = 0,366 (KK = 0,2 - < 0,4).

PEMBAHASAN

1. Karakteristik responden berdasarkan umur

Bersumber pada hasil riset diperoleh karakter responden bersumber pada usia pasien yang dirawat inap di Ruang Mina dan Annisa RSUD Amanah Sumpiuh sebagian besar 26-35 tahun sejumlah 25 responden (26.0%) dan persentase terendah adalah responden yang berumur 56-60 tahun sejumlah 12 responden (12.5%). Menurut penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia produktif.

Menurut temuan, 10 responden (23,8%) berada di rentang usia 36-45. Temuan ini sejalan dengan penelitian Silalahi dkk (2019) Menurut Silalahi (2019), 62 responden (52,5%) berada pada rentang usia 31 sampai 50 tahun.

Kebahagiaan penderita nyatanya tidak cuma dipengaruhi oleh jasa saja, melainkan dipengaruhi oleh pandangan klien ataupun penderita itu sendiri yang mencakup baya, tipe kemaluan, pembelajaran, serta lain- lain(Sarwono dalam Yuniar&Handayani, 2016). Sebagian karakter orang yang diprediksi jadi pembatas penting ataupun determinan yang diprediksi jadi pembatas penting ataupun determinan prioritas penanda mutu jasa kesehatan serta determinan prioritas tingkatan kebahagiaan penderita merupakan: baya, tipe kemaluan, lama pemeliharaan, pangkal anggaran (Utama, 2013).

2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan hasil temuan, pasien yang dirawat di Ruang Mina dan Annisa RSUD Amanah Sumpiuh sebanyak 66 responden (68,8%) berjenis kelamin perempuan, sedangkan laki-laki sebanyak 30 responden (31,2%).

Ada 30 wanita (71,4%), menurut penelitian, yang mendukung temuan penelitian tersebut. Menurut penelitian (Silalahi et al., 2019), terdapat 118

peserta, dengan 59,3% wanita dan 40,7% pria menjawab.

Hasil penelitian Hidayati & Rahardjo, (2021) didapatkan dari percobaan chi square membuktikan terdapatnya ikatan antara tipe kemaluan dengan tingkatan kebahagiaan penderita jasa kunjungan bocah lahir stunting, responden yang mempunyai tipe kemaluan pria, sebesar 23(36, 6%) melaporkan puas dengan jasa yang diperoleh serta 10(16, 6%) melaporkan tidak puas dengan jasa yang diperoleh. Sebaliknya 27(45%) responden yang mempunyai tipe kemaluan wanita, sebesar 26(43, 3%) melaporkan puas kepada jasa serta 1(1, 6%) responden tidak puas dengan jasa yang diperoleh.

Hasil penelitian Kurniawan & Intiasari, (2013) menunjukkan elastis yang berkaitan dengan cara penting dengan eksploitasi layanan kesehatan ialah: jenis kelamin (p -value = 0,016).

3. Perilaku Caring

Dari hasil penelitian didapatkan sebagian besar sikap melanggar perawat jenis bagus beberapa 60 responden(62. 5%). Bagi anggapan periset, perihal ini diakibatkan Rumah Sakit Amanah Sumpiuh memajukan jasa kepada penderita selaku kesinambungan dan wujud eksistensi RS dalam kemaslahatan umat sehingga perawat di RS Amanah Sumpiuh dalam melakukan asuhan keperawatan telah memberikan atensi, tanggung jawab atas pemeliharaan yang diserahkan kepada konsumen, serta pula menjaga konsumen dicoba dengan ikhlas serta jujur. Perihal ini terbukti dari rekapitulasi kuesioner dimana pasien paling banyak menilai skor 5 pada pertanyaan no 1, no 6 dan no 9. Adapun pasien menganggap perawat mendengarkan dengan penuh perhatian kepada pasien sembuh, Perawatlah sosok seseorang yang membantu pasien untuk sembuh dari penyakitnya serta juru rawat memakai style bahasa yang halus kepada penderita. Terus menjadi bagus melanggar

yang diserahkan oleh perawat dalam melaksanakan ajaran keperawatan maka semakin baik pula persepsi klien terhadap layanan keperawatan.

Hal ini sesuai dengan pendapat Nursalam, (2014) *caring* membagikan keahlian pada juru rawat buat menguasai serta membantu konsumen. Seseorang juru rawat wajib mempunyai pemahaman mengenai ajaran keperawatan, dalam membagikan dorongan untuk konsumen dalam menggapai ataupun menjaga kesehatan ataupun menggapai kematian dengan rukun.

Melanggar memiliki komitmen untuk menghindari terbentuknya suatu yang kurang baik, berikan atensi serta konsen, meluhurkan orang lain serta kehidupan orang. Melanggar pula ialah pernyataan cinta serta jalinan, daulat serta kehadiran, senantiasa bersama, empati, bisa memotivasi juru rawat buat bisa lebih care pada konsumen serta sanggup melaksanakan aksi cocok keinginan konsumen (Dwidiyanti, 2015).

Hasil ini sejalan dengan penelitian Purwaningsih, (2018) menunjukan perilaku *caring* perawat mayoritas dalam kategori baik yaitu 57,9%. Hasil ini didukung penelitian Firmansyah et al., (2019) menunjukan 52,1% klien menilai perilaku *caring* perawat sebagian besar cukup.

Namun dalam penelitian ini masih ditemukan sebanyak 38 responden (37.5%) yang menilai perilaku *caring* perawat masih kurang baik. Hal ini dibuktikan dari rekap jawaban kuesioner dimana responden terbanyak menilai skor rendah pada item pertanyaan no 13 yaitu perawat tidak memberitahukan pasien dalam perencanaan perawatannya dan no 14 terkait perawat memproses informasi tentang pasien secara rahasia. Hal ini mungkin disebabkan karena perawat merasa sudah melaksanakan prosedur tindakan sesuai SOP tanpa memperhatikan bahwa penting untuk menjelaskan atau melibatkan klien terkait rencana tindakan

selama terapi atau selama perawatan di RS.

Menurut Firmansyah et al., (2019) perawat kurang memahami dengan kondisi dan perasaan klien dan perawat hanya melakukan tindakan asuhan keperawatan saja, tanpa perlu adanya pandangan dan pemahaman klien saat ini, serta dapat menumbuhkan sikap carenya terhadap klien. Faktor struktur organisasi manajemen rumah sakit akan bertanggung jawab untuk mengukur kinerja pekerjaan perawat, evaluasi, menangani variabel badan yang membuktikan perbandingan buat tingkatkan kemampuan profesi juru rawat serta mengurusnya buat tingkatkan kemampuan kegiatan (Mehmet TOP, 2013).

Hasil penelitian Zulkarnaen, (2017) menunjukkan bahwa perilaku *caring* dipengaruhi oleh status karyawan ($p = 0,024$), perseverance ($p = 0,018$), pendidikan ($p = 0,026$), promosi ($p = 0,048$) $p = 0,024$), keterbukaan terhadap pengalaman ($p = 0,022$), kebutuhan daya ($p = 0,048$), beban kerja emosional ($p = 0,029$), beban kerja kualitatif ($p = 0,028$), beban kerja *kuantitatif* ($p = 0,032$) dan beban kerja fisik (0,040).

Hasil ini didukung penelitian Muhlisin & Ichsan, (2017) tentang aplikasi model konseptual *caring* dari Jean Watson dalam asuhan keperawatan. *Caring* sebagai esensi dari keperawatan berarti juga pertanggungjawaban hubungan antara perawat-klien, dimana perawat membantu partisipasi klien, membantu memperoleh pengetahuan dan meningkatkan kesehatan.

4. Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian distribusi frekuensi responden berdasarkan kepuasan pasien dikategorikan menjadi sangat puas, puas, tidak puas, dan sangat tidak puas. Dari hasil penelitian didapatkan sebagian besar responden sangat puas terhadap pelayanan sejumlah 77 responden (80.2%), kemudian responden yang merasa tidak puas dan sangat tidak puas masing-masing sejumlah 1 responden (1.0%). Menurut

peneliti hal ini disebabkan karena Rumah Sakit Amanah Sumpiuh memiliki standart kepuasan pasien dengan IKP > 70%.

Dalam rekapitulasi hasil kuesioner menunjukkan responden paling banyak menjawab skore 4 pada pertanyaan no 17 terkait perawat tidak pernah tidak sabar dalam menghadapi pasien. Artinya pada pertanyaan ini mayoritas responden menjawab bahwa perawat selalu sabar dalam menghadapi pasien. *Caring* menurut Watson (2013) dikutip dari Potter & Perry, (2013) merupakan sentral praktik keperawatan dimana perawat bekerja untuk lebih meningkatkan kepeduliannya terhadap klien. Aspek utama *caring* dalam analisis meliputi: pengetahuan, penggantian irama (belajar dari pengalaman), kesabaran.

Hal ini sejalan dengan penelitian Yustisia et al., (2020) yang menunjukkan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan terhadap pasien Covid-19 sudah menunjukkan sikap tenang dan sabar dalam melayani pasien meskipun perawat berusaha tenang, namun tetap ada rasa ketakutan, khawatir yang mereka rasakan dan tetap menunjukkan sikap tenang di depan pasien. Tersenyum merupakan salah satu indikator seorang perawat bersikap ramah, hangat, bergembira, dan sabar terhadap klien dan keluarga.

Selain itu pada pertanyaan 20 terkait dimana mayoritas pasien menyatakan tidak pernah merasa bosan dengan penjelasan perawat. Sebagian halangan intelektual yang dirasakan penderita merupakan perasaan jenuh, letih serta kadangkala merasa berat kaki. Penyembuhan yang lama ialah situasi yang lumayan membuat responden merasa jenuh serta lelah (Juwita & Kartika, 2019).

Pada pertanyaan no 22 terkait pertanyaan tentang Perawat Tidak pernah tidak tenang dalam melakukan tindakan artinya mayoritas responden menjawab dalam melakukan tindakan perawat

tampak tenang. Juru rawat yang hening serta adem dalam melayani konsumen hendak berikan rasa aman pada konsumen yang dirawat dirumah sakit serta menginginkan dorongan juru rawat. Perasaan aman hendak menolong konsumen buat mendapatkan kepulihan sebab dengan cara intelektual konsumen hendak merasa nyaman kala dilayani juru rawat yang hening serta penuh ketabahan. tindakan amat hening, adem, serta bersahabat dengan konsumen dan mementingkan diri buat pelampiasan keinginan konsumen (Yustisia et al., 2020).

Wardhono, (2013) melaporkan kalau selaku juru rawat professional, hingga wajib menghasilkan ikatan silih yakin antara juru rawat serta konsumen merupakan amat kursial untuk transpersonal melanggar. Ikatan silih yakin hendak tingkatkan serta menyambut mimik muka perasaan positif serta minus. Pengembangan ikatan silih yakin mempraktikkan wujud komunikasi buat menjalankan ikatan dalam keperawatan.

Hal ini didukung oleh pendapat Winasih et al., (2015) kebahagiaan penderita atau klien merupakan perasaan suka ataupun kalau produk atau pelayanan yang diperoleh cocok atau melampaui impian klien. Kebahagiaan penderita ialah aspek yang amat berarti buat menilai kualitas jasa keperawatan yang dicoba oleh juru rawat di rumah sakit serta sikap melanggar juru rawat merupakan salah satu pandangan yang berkaitan dengan jasa keperawatan, sebab melanggar melingkupi ikatan dampingi orang serta mempengaruhi kepada kualitas jasa serta kebahagiaan penderita. Kebahagiaan penderita bisa ditaksir dari beberpa format yang mencakup: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*.

Namun pada penelitian ini masih ditemukan adanya 1% pasien yang mengatakan tidak puas dan sangat tidak puas pada pelayanan yang diberikan oleh

RS. Hasil ini dibuktikan dari hasil rekapitulasi kuesioner responden banyak menjawab kadang-kadang pada pertanyaan 1, yaitu tentang perawat tidak pernah atau kadang-kadang menarangkan mengenai hasil pengecekan dengan cara rinci pada penderita. Hal ini disebabkan karena memberikan penjelasan yang rinci adalah kewajiban dari DPJP seperti tercantum dalam Surat Keputusan Direktur RSU Amanah Sumpiuh yang berbunyi Kewajiban DPJP yang tercatat membagikan uraian dengan cara rinci pada penderita serta keluarga mengenai konsep serta hasil jasa bagus mengenai penyembuhan, metode ataupun mungkin hasil yang tidak diharapkan.

Selain itu pada no 3 tentang Juru rawat senantiasa terletak di dekat penderita penderita memperhitungkan kalau tidak senantiasa juru rawat terletak di dekat penderita. Sementara itu juru rawat merupakan salah satunya pekerjaan yang senantiasa terletak di sisi penderita yang memiliki peluang besar buat melaksanakan pembelaan pada penderita (Nicoll, 2013). Hal ini mungkin disebabkan karena jumlah pasien yang cukup banyak dengan jumlah perawat yang masih kurang sehingga beban kerja perawat meningkat dan perawat banyak berada di kamar pasien lain untuk memberikan tindakan.

Hal ini sejalan dengan pendapat Afidah & Sulisno, (2013) Juru rawat yang bertugas di rumah sakit menempuh kenaikan bobot kegiatan serta sedang hadapi kekurangan jumlah juru rawat. Perihal ini diakibatkan sebab kedudukan juru rawat belum diartikan dengan bagus serta mayoritas juru rawat dibebani dengan kewajiban kewajiban non keperawatan.

Menurut Muninjaya, (2014), aspek aspek yang pengaruhi kebahagiaan penderita mencakup format kebahagiaan itu sendiri yang antara lain merupakan fakta raga (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), serta empati (*emphaty*). Bukti fisik

(*tangibles*) adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan sarana komunikasi. Pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan ketika fasilitas fisik yang tersedia di fasilitas kesehatan dapat memenuhi impian mereka semacam tersedianya ruang menunggu yang aman. Kala seseorang daya kesehatan membagikan jasa, pengobatan dan perawatan dengan cepat, tepat, dan handal (*reliability*), pelayanan dijalankan sesuai jadwal serta prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit tentu akan membuat pasien merasa mendapat pelayanan yang optimal sehingga nantinya akan menimbulkan perasaan puas pada pasien tersebut.

Selain itu, faktor lain yang mempengaruhi kepuasan adalah daya tanggap (*responsiveness*). Seorang petugas kesehatan harus tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien, informasi yang jelas dan mudah dimengerti, serta tindakan yang dilakukan cepat dan tepat dikala penderita menginginkan sebab dengan sedemikian itu penderita hendak merasa puas kepada jasa yang diserahkan. Agunan(*assurance*) hendak memunculkan keyakinan serta agama penderita sehingga pasien tidak akan ragu untuk terus memeriksakan kondisinya di fasilitas kesehatan tersebut. Kepuasan pasien ini akan timbul karena pasien percaya dan yakin bahwa petugas kesehatan memberikan pelayanan yang optimal sesuai dengan pengetahuan dan kemampuan yang mereka miliki. Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan yaitu empati (*emphaty*). Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Pasien akan merasa puas ketika petugas kesehatan dapat memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien dan tanpa membedakan statusnya (Muninjaya, 2014).

Hasil penelitian Damopolii et al., (2018) menunjukkan yaitu kepuasan pasien

rawat inap puas sebanyak 67 orang dan yang tidak puas sebanyak 33 orang. Hasil ini sejalan dengan penelitian Yunita & Hariadi, (2019) bahwa mayoritas kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Permata Bunda Tahun 2019 dengan kategori sangat puas sebanyak 37 orang (88,1%).

5. Hubungan antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan analisa uji Spearman's rho dengan nilai *Correlation Coefficient* = 0,366 dengan $p = 0.000$ ($p < 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan ada hubungan antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di RSU Amanah Sumpiuh. Menurut asumsi peneliti semakin baik perilaku *caring* perawat, maka semakin baik pula kepuasan klien, perilaku *caring* yang baik menyebabkan klien dapat mengungkapkan perasaannya tentang perawat sebagai pemberi pelayanan asuhan keperawatan akan baik sehingga kepuasan akan pelayanan asuhan keperawatan juga akan baik.

Kemampuan perawat dengan memberikan pelayanan yang baik, dan menciptakan komunikasi yang menyenangkan terhadap pasien merupakan faktor penyebab kepuasan pasien yang akan dirasakan oleh pasien (Yunita & Hariadi, 2019). Dari hasil wawancara dengan, responden ditemukan bahwa merasa puas dengan perawat yang ramah, dengan bahasa yang lembut, mudah senyum, sopan dan memberi perhatian.

Untuk mencapai kebahagiaan pasien, perilaku welas asih perawat sangat penting. Ini adalah tanda tingginya tingkat layanan pelanggan rumah sakit. Salah satu faktor terpenting dalam memastikan kebahagiaan pasien adalah perawat. Akibatnya, tindakan welas asih perawat dapat mempengaruhi seberapa baik pasien dirawat. Suwoko & Warsito, (2019).

Harapan pasien kepada perawat adalah memberikan kenyamanan terhadap pasien walau hanya menanyakan kabarnya dan menjadi teman bicara. Mereka mungkin merasa ketika dirawat di rumah sakit, perawatan yang diperoleh tidak sesuai dengan perlakuan yang diterimanya dalam kehidupan sehari-hari.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Yunita & Hariadi, (2019) menunjukkan terdapat ikatan sikap melanggar dengan tingkatan kebahagiaan penderita di Rumah Sakit Umum Permata Bunda tahun 2019 dengan percobaan chi square didapat angka value sebesar 0.000 < 0,05 maksudnya riset ada ikatan sikap melanggar dengan tingkatan kebahagiaan penderita di Rumah Sakit Umum Permata Bunda Tahun 2019. Hasil penelitian lain yang mendukung yaitu penelitian Mailani & Fitri (2017) menyimpulkan bahwa semakin baik perilaku *caring* perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan akan terus menjadi bagus pula. Hasil riset dari percobaan chi square diperoleh (p value = 0,002) alhasil terdapat ikatan berarti antara sikap melanggar juru rawat dengan tingkatan kebahagiaan pada penderita BPJS. Dari sebagian filosofi serta hasil riset bisa didapat kesimpulan kalau terus menjadi bagus sikap melanggar juru rawat dalam membagikan jasa ajaran keperawatan, penderita ataupun keluarga terus menjadi suka dalam menyambut jasa, berarti ikatan terapeutic perawat- klien terus menjadi terbina sehingga tercipta kepuasan pasien yang tinggi. Apabila perawat melaksanakan pelayanan yang baik, maka sangat mendukung terhadap peningkatan kesehatan pasien, sebab pelayanan yang baik akan membuat pasien dan keluarga senang dan akan menjadi alasan kepada pasien menggunakan pelayanan keperawatan di tempat itu.

KESIMPULAN

Bersumber pada hasil analisa periset serta ulasan, bisa didapat kesimpulan selaku selanjutnya:

1. Karakter responden beberapa besar dewasa 26- 35 Tahun beberapa 25 responden(26. 0%), serta berjenis kemaluan wanita beberapa 66 responden(68. 8%).
2. Sikap melanggar juru rawat beberapa besar jenis bagus(62. 5%) responden.
3. Tingkatan kebahagiaan penderita kepada jasa beberapa besar puas(80. 2%) didapat dari hasil kuesioner
4. Terdapat ikatan antara sikap melanggar juru rawat dengan tingkatan kebahagiaan penderita dengan angka *Correlation Coefficient* = 0,366 dengan $p = 0.000$ ($p < 0,05$)

SARAN

Bagi peneliti selanjutnya agar dapat meningkatkan riset lebih lanjut yang berhubungan dengan Riset ini bisa jadi pangkal kepustakaan serta buat periset berikutnya diharapkan meningkatkan riset ini tidak cuma mengukur tingkatan kebahagiaan penderita di Rawat Inap saja namun semua Unit di sebuah Rumah Sakit termasuk Poliklinik, IGD, Rawat Jalan, dll.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, & Sulusul. (2015). *Perilaku Caring Perawat dengan Kecemasan pada pPasien Anak Prasekolah di Rumah Sakit Anak dan Bersalin (RSAB) Muhammadiyah Kota Probolinggo*. Medica Majapahit.
- Afidah, E. N., & Sulisno, M. (2013). Gambaran Pelaksanaan Peran Advokat Perawat di Rumah Sakit Negeri di Kabupaten Semarang. *Jurnal Manajemen Keperawatan*, 1(2), 124–130.
- Agustina, A., Supriadi, & Arsyawina. (2017). *Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Di Rsud A. W. Sjahranie*

Samarinda. 4(1), 72–76.

- Akansel, N., Watson, R., & Nursel Aydin Vatansever, A. Ö. (2013). Mokken scaling of the Caring Dimensions Inventory (CDI-25). *Journal of Clinical Nursing*, 22(13–14), 1818–1826. <https://doi.org/22.10.1111/j.1365-2702.2013.04068.x>.
- Andayani, T. (2019). *Hubungan Tingkat Kepuasan Kerja Dengan Perilaku Caring Perawat Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen Malang*.
- Ardiana, A., Sahar, J., Gayatri, D., Studi, P., Keperawatan, I., Jember, U., & Timur, J. (2010). *Dimensi Kecerdasan Emosional : Memahami Dan Mendukung Emosi Orang Lain Terhadap Perilaku Caring Perawat pertumbuhan industri pada semua bidang , termasuk secara kualitas maupun biaya . Namun demikian , konsumen jika rumah sakit memiliki kapabilitas menari*. 68121.
- Az-zahroh, T. N. (2017). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik*. Universitas Muhammadiyah Gresik.
- Bauw, H. (2021). *Tesis penggunaan instrumen untuk mengukur persepsi pasien terhadap perilaku caring perawat dirumah sakit*.
- Dahyanto. (2018). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta* [Universitas Muhammadiyah Yogyakarta]. <http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/22180>.
- Damopolii, S. H., Tucunan, A. A. T., & Maramis, F. R. R. (2018). Hubungan antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Bhayangkara TK II Manado. *Jurnal KESMAS*, 7(5), 15–22. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/22354>.
- Darmawan, A. K. N. (2016). *Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Rsud Klungkung*.

- Jurnal Dunia Kesehatan, 5(1), 48–53.
- Duffy, J. R., Brewer, B. B., & Weaver, M. T. (2014). Revision and Psychometric Properties of the Caring Assessment Tool. *Clinical Nursing Research*, 23(1), 80–93. <https://doi.org/10.1177/105477381036982>.
- Dursun Ergezen, F., Bozkurt, S. A., Dinçer, H., & Kol, E. (2020). *Patients' Perceptions of Knowledge, Trust, and Connectedness in Nurses' Caring Behaviors*. *Journal of Education and Research in Nursing*, June. <https://doi.org/10.5222/head.2020.24650>
- Dwidiyanti. (2015). *Caring Kunci Sukses Perawatan Mengamalkan Ilmu*. Hasani.
- Ellina, A. D., Kusnanto, Adiutama, N. M., Sismulyanto, & Rusmawati. (2019). Evaluation of patient satisfaction and nurse caring behaviour: Based on swanson's theory. *Indian Journal of Public Health Research and Development*, 10(8), 2698–2702. <https://doi.org/10.5958/0976-5506.2019.02277.0>
- Estefina, M., Miranda, B., & Tinny, A. (2019). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsu Gmim Bethesda Tomohon. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 10(1), 243.
- 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. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.40957>.
- Grogan, S., Conner, M., Norman, P., Willits, D., & Porter, I. (2000). Validation of a questionnaire measuring patient satisfaction with general practitioner services. *Quality in Health Care*, 9(4), 210–215. <https://doi.org/10.1136/qhc.9.4.210>.
- Gurusinga, R. (2013). *Perilaku Caring Perawat dan Kepuasan Pasien Rawat Inap*. Fakultas Keperawatan Universitas Sumatera Utara.
- Hartanti, S., & Nisya. (2013). *Prinsip-Prinsip Dasar Keperawatan*. Perpustakaan Nasional: Katalog dalam terbitan.
- Hidayat. (2014). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Hidayati, F., & Rahardjo, B. B. (2021). Analisis Karakteristik dan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kunjungan Bayi Lahir Stunting di Puskesmas Se-Kecamatan Rembang, Kabupaten Rembang. *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*, 1(3), 346–354.
- Ikafah, & Harniah. (2017). Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Private Care Centre Rsup Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar Ixuvhv ¶ & Dulqj % Hkdylrxu Dqg 3dwlhqwv ¶ 6dwlvidfwlrq Dw 3ulydwh & Duh & Hqwuh Ward In Dr . Wahidin Sudirohusodo Hospital Makass. *Jurnal Keperawatan*, 8(2), 138–146.
- Iman, A. T., & Lena, D. (2017). *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: Quality Assurance*. Pusat Sumber Daya Manusia Kesehatan. http://bppsdmk.kemkes.go.id/pusdiksdmk/wpcontent/uploads/2017/11/MMIK-I_FINAL_SC_26_12_2017.pdf.
- Juwita, L., & Kartika, I. R. (2019). Pengalaman Menjalani Hemodialisa Pada Pasien Gagal Ginjal Kronis. *Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 4(1), 97–106. <https://doi.org/http://doi.org/10.22216/jen.v4i1.3707>.
- Kozier. (2016). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan Konsep, Proses, & Praktik*. Jakarta: EGC,.
- Kuntoro, A. (2015). *Buku Ajar Manajemen Keperawatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Kurniawan, A., & Intiasari, A. D. (2013). Pengaruh Karakteristik Pasien terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Banyumas. *Jurnal Kesmasindo*, 5(2).
- Kusnanto. (2019). *Perilaku Caring Perawat Profesional*. Pusat Penerbitan dan

Agus Riyadi dkk : Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsu Amanah Sumpiuh

- Percetakan Universitas Airlangga (AUP).
- Kusumarini, E. (2016). Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku *Caring* Perawat Di Ruang Sulaiman 3 - 4 Rs Roemani Muhammadiyah Semarang. Universitas Muhammadiyah Semarang.
- S, La Ode (2013). Konsep Dasar Keperawatan. Yogyakarta: Yogyakarta: Nuha Medika.
- Lestari, W., Rizany, I., & Setiawan, H. (2021). Faktor-Faktor Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. Berkala Ilmiah Mahasiswa Ilmu Keperawatan Indonesia, 9(1), 46–53.
- Mailani, F., & Fitri, N. (2017). Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Di Ruang Rawat Inap Rsud Dr. Rasidin Padang. Jurnal Endurance, 2(2), 203. <https://doi.org/10.22216/jen.v2i2.1882>.
- Mehmet TOP. (2013). Organizational Variables on Nurses' Job Performance in Turkey Nursing Assessments. Iranian J Publ Healt, 42(3).
- Muhlisin, A., & Ichsan, B. (2017). Aplikasi Model Konseptual *Caring* Dari Jean Watson Dalam Asuhan Keperawatan. Aplikasi Model Konseptual *Caring* Dari Jean Watson, 1(3), 147–150.
- Muninjaya, G. (2014). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan (Edisi 2). EGC.
- Nicoll, L. H. (2013). Patient Advocacy. <http://nursing.advanceweb.com/article/patient-advocacy-2.aspx>.
- Notoatmodjo, S. (2018). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmojo. (2013). Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2014). Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional (Edisi 3). Jakarta: Salemba Medika.
- Potter, & Perry. (2013). Buku ajar fundamental keperawatan; konsep, proses, dan praktik (4th ed.). Jakarta: EGC,.
- Potter, & Perry. (2013). Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses dan Praktek (Edisi Revisi). EGC.
- Priyoto. (2014). Teori, Sikap, dan Perilaku Dalam Kesehatan. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Purwaningsih, D. F. (2018). Perilaku *Caring* Perawatn Pelaksana di Ruang Rawat Inap. Jurnal Ilmiah Kesehatan, 2(1), 1–13. <http://link.springer.com/10.1007/978-3-319-76887-8><http://link.springer.com/10.1007/978-3-319-93594-2><http://dx.doi.org/10.1016/B978-0-12-409517-5.00007-3><http://dx.doi.org/10.1016/j.jff.2015.06.018><http://dx.doi.org/10.1038/s41559-019-0877-3>.
- Rosdiana, Y., Purwanti, S., & Prastiw, S. (2017). Hubungan Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wisata Dau Malang. Nursing News, 2(2), 688–699. <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fikes/article/view/514/432>.
- S, La Ode (2013). Konsep Dasar Keperawatan. Yogyakarta: Yogyakarta: Nuha Medika.
- Sa'adah, A. Y. (2020). Gambaran Perilaku *Caring* Mahasiswa Program Studi Pendidikan Profesi Ners 2019 Universitas Muhammadiyah Surabaya. Universitas Muhammadiyah Surabaya.
- Silalahi, J., Fitriani, A. D., & Megawati. (2019). Analisis Mutu Pelayanan Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit Advent Medan. Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis's Health Journal), 6(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.33653/jkp.v6i1.165>.
- Sugiyono. (2014). Statistika Untuk Penelitian. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RnD (23rd ed.). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D. CVBandung: Alfabeta.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan

- Kepuasan Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6 (1): 9-15, Januari 2017, 6(1), 9–14.
<https://doi.org/10.18196/jmmr.6122.Kualitas>.
- Suprajitno, Sari, Y. K., & Elizabeth Niken Budi Anggraeni. (2020). Relationship of Nurse Caring Behaviour with Patient Satisfaction at the Emergency Department of Catholic Hospital of Budi Rahayu Blitar. *Jurnal Ners Dan Kebidanan*, 7(1), 1–5.
<https://doi.org/10.26699/jnk.v7i1.ART.p001>.
- Suweko, H., & Warsito, B. E. (2019). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap : Literatur Review. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 10(1), 243.
<https://doi.org/10.26751/jikk.v10i1.532>.
- Ubaidillah, L., Yuwono, P., & Nugroho, I. A. (2018). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Terate Rsud Dr. Soedirman Kebumen. *Stikes Muhammadiyah Gombong*.
- UU RI. (2014). Undang-undang RI No. 38. Tentang Keperawatan, 10, 2–4.
- Wardhono. (2013). Menuju Keperawatan Profesional. Akper Depkes.
- Watson, J. (2013). Theory of human caring. <http://www2.uchsc.edu/son/caring>.
- Watson. (2013). Assessing And Measuring Caring In Nursing And Health Science (Edisi 2). Springer Publishing Company Inc.
- Wayan, C. I. (2017). Psikologi Landasan Keilmuan Praktik Keperawatan Jiwa. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Werdati, S. (2003). Pengantar Manajemen Keperawatan. In Universitas Gadjah Mada. Universitas Gadjah Mada.
- Winasih, R., Nursalam, N., & Kurniawati, N. D. (2015). Cultural Organization and Quality of Nursing Work Life on Nurses Performance and Job Satisfaction in Dr. Soetomo Hospital, Surabaya. *Jurnal NERS*, 10(2), 332.
<https://doi.org/10.20473/jn.v10i22015.332-342>.
- Windarini, L. (2014). Sikap Caring Perawat Dalam Memberikan asuhan Keperawatan Pada Pasien Di Ruang Intensive Care Unit (ICU) RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri. *Stikes Kusuma Husada Surakarta*.
- Wuwung, E. C. Q., Gannika, L., & Karundeng, M. (2020). Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan*, 8(1), 113.
<https://doi.org/10.35790/jkp.v8i1.28419>.
- Yuniar, Y., & Handayani, R. S. (2016). Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 6(1), 39–48.
<https://doi.org/10.22435/jki.v6i1.5468.39-48>.
- Yunita, S., & Hariadi, P. (2019). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Permata Bunda Medan Tahun 2019. *Indonesian Trust Health Journal*, 2(1), 162–169.
<https://doi.org/10.37104/ithj.v2i1.28>.
- Yustisia, N., Utama, T. A., & Aprilatutin, T. (2020). Adaptasi Perilaku Caring Perawat pada Pasien Covid-19 di Ruang Isolasi. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah Bengkulu*, 08(02), 117–127.
<https://doi.org/https://doi.org/10.36085/jkmu.v8i2.1059>.
- Zulkarnaen, R. (2017). Analisis Faktor Perilaku Caring Perawat Pelaksana di Rumah Sakit Haji Surabaya Berbasis Teori Kinerja Gibson. Universitas Airlangga Surabaya.