

HUBUNGAN CARING BEHAVIOR DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP

Amnita Anda Yanti Ginting*, Rotua Elvina Pakpahan, Mestiana Br Karo

Progran Studi Ners, STIKes Santa Elisabeth Medan, Jln Bunga Terompet No 118, Medan 20131, Indonesia

*amnita180790@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah ada hubungan caring behavior dengan tingkat kepuasan pasien. Metode penelitian yang digunakan adalah korelasi dengan pendekatan cross sectional, jumlah responden 70 oran. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden (72,9%) menilai perilaku caring sangat baik, tingkat kepuasan sebagian besar (51,4%) merasa puas. Hasil uji korelasi Spearman Rank 0,633 artinya kedua variabel memiliki hubungan yang kuat, dengan p-value sebesar 0,001 ($p < 0,05$), ada hubungan yang signifikan antara caring behavior dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam Kota. Adapun kesimpulan hasil penelitian ini adalah bahwa responden merasa sangat puas dengan pelayanan Kesehatan yang diberikan oleh perawat. Kepuasan pasien dapat ditingkatkan melalui perilaku caring perawat dalam memeberikan layanan Kesehatan.

Kata kunci: caring behavior; tingkat kepuasan; pasien rawat inap

THE RELATIONSHIP OF CARING BEHAVIOR WITH THE SATISFACTION LEVEL OF INPATIENT PATIENTS

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine whether there is a relationship between caring behavior and the level of patient satisfaction. The research method used is correlation with cross sectional approach, the number of respondents is 70 people. The results showed that most of the respondents (72.9%) rated the caring behavior very good, the satisfaction level of most (51.4%) was satisfied. The results of the Spearman Rank correlation test of 0.633 mean that the two variables have a strong relationship, with a p-value of 0.001 ($p < 0.05$), there is a significant relationship between caring behavior and the level of satisfaction of inpatients at Santa Elisabeth Hospital Batam City. The conclusion of this research is that respondent are very satisfied with the health service provided by nurses. Patient satisfaction can be increased through the caring behavior of nurses in providing health services.

Keywords: caring behavior; satisfaction level; outpatients

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, bahkan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan. Salah satu indikator dari mutu pelayanan yaitu apakah pelayanan yang diberikan memuaskan pasien atau tidak (Nursalam, 2016). Dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat diperlukan suatu organisasi penyedia layanan kesehatan. Organisasi penyedia layanan kesehatan tersebut seperti rumah sakit, puskesmas, dan praktik dokter yang merupakan wujud sumber daya dibidang kesehatan (Kosasih, 2018). Kepuasan pasien adalah harapan dan persepsi ideal yang diperoleh pasien tentang layanan Kesehatan. Setelah memperoleh layanan asuhan keperawatan yang ideal, maka pasien dapat menentukan tingkat kepuasan terhadap asuhan keperawatan yang diberikan. Akan tetapi jika asuhan keperawatan yang diberikan tidak optimal atau ideal maka pasien akan merasa tidak puas. Kepuasan pasien merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh perawat, karena kepuasan

pasien sebagai indikator mutu pelayanan Kesehatan. Beberapa komponen dari kepuasan pasien terdiri dari kualitas pelayanan keperawatan, lingkungan fisik, ketersediaan, kesinambungan, dan keberhasilan layanan. Kepedulian dan kenyamanan yang diberikan oleh perawat kepada pasien dapat memberikan kepuasan kepada pasien (Agianto et al., 2016).

Kepuasan pasien dengan pelayanan kesehatan merupakan suatu indikator yang sangat penting dalam kepuasan secara keseluruhan dengan pelayanan perawat dan merupakan suatu tujuan yang dari sebuah organisasi kesehatan. sehingga, ketidakpuasan dalam pelayanan keperawatan dapat mengarah terhadap pemanfaatan yang lebih rendah pada layanan asuhan keperawatan terhadap pasien. Sehingga, sebagian besar peneliti mengatakan kepuasan pasien tidak hanya sebuah ukuran kualitas tetapi sebagai tujuan pemberian pelayanan perawat (Akhtari-Zavare et al., 2010). Hasil survei kepuasan dari Depkes RI (2010) terhadap tingkat kepuasan pasien di beberapa Rumah Sakit di Jakarta menunjukkan hasil yaitu 14% pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, Survei penelitian KemenKes dilakukan oleh Usman (2010), dimana responden yaitu pasien yang menjalani rawat inap sebanyak 738 pasien di 23 Rumah Sakit (umum dan swasta) dilaksanakan di lima kota besar di Indonesia, didapatkan hasil permasalahan, salah satunya yaitu 65,4% pasien mengatakan sikap perawat yang kurang ramah, kurang simpatik dan jarang sekali untuk tersenyum. Dari hasil penelitian gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan dengan hasil sebagian besar responden mengatakan kurang handal dalam kategori kurang baik sebanyak 59%, jaminan kurang baik sebanyak 58,1 %, bukti fisik baik sebanyak 59%, empati kurang baik sebanyak 61 % serta daya tanggap kurang baik sebanyak 54,3% (Detty, 2020).

Banyak hal yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yaitu perilaku *caring*. *Caring* yaitu suatu pendekatan yang dilakukan secara terus menerus, sehingga perawat bekerja untuk lebih meningkatkan rasa pedulinya kepada pasien. *Caring behavior* sangat mempengaruhi kualitas perawat dalam bekerja, perawat bersikap humanis (kemanusiaan) impian-harapan kepercayaan (menanamkan kepercayaan), sensitivitas (sosial) kepercayaan (percaya diri), (mengeksperesikaan perasaan) pemecahan masalah (memecahkan masalah), mengajar (belajar), dukungan (support, kebutuhan manusia dan eksistensial (keberadaan) (Karo, 2019). Dalam hal meningkatkan kepuasan dari pasien, hal pertama yang perlu dilakukan adalah dengan menerapkan *caring*. *Caring* dalam keperawatan menyangkut upaya memperlakukan klien secara manusiawi dan utuh sebagai manusia yang berbeda dari manusia lainnya (Agianto et al., 2016). Berikutnya yaitu komunikasi yang efektif dalam melaksanakan asuhan keperawatan, karena komunikasi efektif merupakan bagian yang paling bermakna dalam memberikan kualitas perawatan kepada pasien dalam pelayanan kesehatan (Amoah et al, 2019). Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul hubungan caring behavior dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam.

METODE

Penelitian ini adalah kuantitatif korelasional dengan menggunakan rancangan cross sectional dengan karena dilakukan pengukuran variabel independen dari variabel dependen diukur dalam satu waktu (Polit & Beck, 2012). Dalam penelitian ini variabel yang diukur yaitu caring behavior dengan tingkat kepuasan pasien, populasi dalam penelitian ini adalah Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang menjalani pengobatan rawat jalan tahun 2021 di Rumah Sakit Santa

Elisabeth Batam yang berjumlah 4253, yang dilakukan pada bulan oktober 2021 dengan jumlah sampel sebanyak 70 responden dengan tehnik purposive sampling Penghitungan sample dengan menggunakan rumus estimasi proporsi populasi. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner caring behavior dan kuesioner tingkat kepuasan pasien, kedua kuesioner tersebut merupakan kuesioner baku yang diadopsi dari Nursalam (2016) untuk kepuasan pasien dan Kuesioner caring behavior dari Karo(2019) sehingga tidak dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

HASIL

Berdasarkan Karakteristik responden dalam penelitian ini paling banyak berada pada rentang usia 26-35 tahun berjumlah 37 responden (52,9%) dan yang paling sedikit berada pada rentang usia 55-65 tahun sebanyak 4 responden (5,7%). Untuk data jenis kelamin responden paling banyak yaitu perempuan sebanyak 43 responden (61,4%) serta paling sedikit adalah laki-laki sebanyak 27 responden (38,6%). Pada kategori agama yang paling banyak agama islam sebanyak 32 responden (45,7%) serta paling sedikit 1 responden (1,4%). Berdasarkan kategori pendidikan paling banyak berada pada jenjang SMA 35 responden (70%) serta paling sedikit jenjang SMP dengan jumlah 10 responden (14,3%). Kategori suku paling banyak suku Batak Tona 18 Responden (25,7%) dan paling sedikit suku minang 2 responden (2,8%). Disajikan dalam table berikut:

Tabel 1.
 Distribusi Responden Berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan, dan Pekerjaan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam Kota (n=70)

Karakteristik	f	%
Umur		
16-25 tahun	13	18,6
26-35 tahun	37	52,9
36-45 tahun	10	14,3
46-55 tahun	6	8,5
56-65 tahun	4	5,7
Jenis Kelamin		
Laki-laki	27	38,6
Perempuan	43	61,4
Agama		
Islam	32	45,7
Kristen	25	35,7
Katolik	11	15,8
Budha	1	1,4
Hindu	1	1,4
Pendidikan		
SD	0	
SMP	10	14,3
SMA	35	50
Sarjana	25	35,7
Suku		
Melayu	5	7,2
Minang	2	2,8

Karakteristik	f	%
Nias	12	17,2
Sunda	5	7,2
Batak Toba	18	25,8
Batak Karo	5	7,2
Jawa	7	10
Dll	16	22,6

Tabel 2.
 Distribusi Responden Berdasarkan *Caring Behavior* pada pasien rawat inap

<i>Caring Behavior</i>	f	%
Sangat Baik	51	72,9
Baik	19	27,1
Cukup Baik	0	0
Kurang	0	0

Berdasarkan tabel didapatkan hasil bahwa *caring behavior* pada responden paling banyak yaitu kategori sangat baik sebanyak 51 orang (72,9%), dan paling sedikit kategori baik yaitu 19 orang (27,1%).

Tabel 3
 Distribusi Kepuasan Responden Pada Pelayanan Rawat Inap

Tingkat Kepuasan	f	%
Sangat Puas	31	44,3
Puas	36	51,4
Sangat Tidak Puas	3	4,3

Tabel 3 diperoleh hasil tingkat kepuasan pasien yang paling banyak pada kategori puas yaitu 36 responden (51,4%) , dan paling sedikit pada kategori sangat tidak puas sebanyak 3 responden (4,3%).

Tabel 4.
 Hasil Tabulasi Silang Antara *Caring Behavior* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien

<i>Caring Behavior</i> Perawat	Kepuasan Pasien Rawat Jalan						Total		μ	p-value
	Sangat Puas		Puas		Sangat tidak Puas		f	%		
	f	%	f	%	f	%				
Sangat Baik	31	44,3	18	25,7	2	2,9	51	72,9	0,633	0,001
Baik	0	0	18	25,7	1	1,4	19	27,1		
Kurang	0	0	0							

Table 4 menggunakan uji Spearman Rank diperoleh hasil p-value 0,001 ($p < 0,05$) dan nilai (μ) 0,633 dapat disimpulkan bahwa ada hubungan *caring behavior* dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam Kota.

PEMBAHASAN

***Caring Behavior* pada Responden Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam Kota**

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat peneliti berasumsi bahwa dalam memberikan pelayanan kesehatan, seorang perawat harus memiliki *caring* yang baik. Dalam memberikan pelayanan diharapkan perawat selalu memperhatikan kebutuhan pasien dan keluhan pasien, karena akan selalu berhubungan langsung dengan pasien yang merupakan makhluk sosial, sehingga dalam memberikan pelayanan harus tetap empati dan simpati terhadap keluhan pasien, mendengarkan keluhan pasien, melayani setiap keluhan pasien tanpa membeda-bedakan pasien serta menunjukkan perhatian kepada pasien. *Caring* merupakan suatu sifat yang diturunkan dari gen, tetapi diajarkan dan didapatkan melalui pendidikan sebagai suatu budaya profesi. Dengan adanya sikap *caring* pada perawat dapat memberikan pelayanan yang bermanfaat, karena dapat meningkatkan kepuasan pasien sehingga meningkatkan pula kunjungan pasien ke rumah sakit.

Asumsi tersebut didukung oleh hasil penelitian Hayat, Rahmadani dan Marzuki (2020) yang mengatakan bahwa hasil *caring* perawat di Rumah Sakit Harapan Bunda dari 67 pasien mengatakan yaitu sebagian sebagian besar perawat bersikap *caring* sebanyak 47 perawat (70,1%). Berdasarkan hasil penelitian Praghlapati dan Gusraeni (2021) didapatkan hasil hampir seluruh responden ruang rawat inap melati, flamboyan dan cempaka RSUD Majalaya menyatakan perilaku *caring* perawat berada dalam kategori baik 50 pasien (61%). Hal ini juga sejalan dengan penelitian Karo, (2019) yang menyatakan bahwa perilaku *caring* adalah tindakan yang berkaitan dengan kesejahteraan pasien, seperti kepekaan, kenyamanan, perhatian, mendengarkan, kejujuran dan penerimaan tidak menghakimi. Temuan sejalan dengan penelitian bahwa perilaku *caring* perawat Indonesia meliputi “Komunikasi” menunjukkan sikap tidak menghakimi, mendengarkan dengan seksama apa yang dikatakan pasien, dan memberikan tanggapan positif tentang kondisi pasien.

Tingkat Kepuasan Responden Rawat Inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam Kota

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan diruang rawat inap selama masa perawatan, perawat selalu memberi informasi tentang administrasi dan fasilitas yang tersedia dan informasi sehubungan dengan tindakan perawatn yang akan dilaksanakan, menjaga kebersihan dan kerapian ruangan, perawat memperhatikan kerapian dan penampilannya, ketepatan perawat tiba diruang perawatan ketika pasien membutuhkan, perawat menawarkan perhatian dan bantuan terhadap kelugan pasien, perawat ramah dan selalu tersenyum ketika bertemu dengan pasien, Arjayani (2009) mengatakan kepuasan adalah salah satu factor yang sangat penting dalam mengevaluasi mutu pelayanan keperawatan yang dilakukan oleh perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan di rumah sakit. Kepuasan akan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang sampai pasien meninggalkan rumah sakit.

Peneliti berasumsi bahwa Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa layanan, perawat dalam memberikan pelayanan sejak pasien masuk RS, dirawat dan hingga pulang dari rumah sakit. Kepuasan sebagai indikator mutu pelayanan kesehatan dan keperawatan berhubungan dengan proses pelayanan dengan penerima pelayanan (*interpersonal relationship*), yaitu merupakan sikap saling percaya, peduli, perhatian, kepekaan akan kebutuhan dan masalah yang dirasakan pasien serta *system* yang ada di rumah sakit (*lingkungan, fasilitas, alur klien, waktu tunggu dan sebagainya*) (Spiegel & Backhaut, 2008).

Nursalam (2011) mengatakan yang menjadi komponen kualitas mutu pelayanan serta dimensi kepuasan yaitu: Reliability (kepercayaan), Responsiveness (kemampuan reaksi), Assurance (jaminan), Emphaty dan Tangibles (kenyataan). Kepuasan pasien tergantung pada kinerja dalam memberikan suatu pelayanan, bila kinerja jauh lebih rendah daripada harapan pasien, pasien tidak puas dan bila kinerja pelayanan sesuai dengan harapan maka pasien merasa sangat puas atau dapat diartikan sebagai perbandingan antara harapan yang dimiliki oleh pasien dengan kenyataan yang diterima oleh pasien pada saat menerima pelayanan (Kotler, 2008). Suwoko (2019), mengatakan bahwa tingkat kepuasan pasien terjadi karena kinerja perawat dalam memberikan suatu pelayanan lebih dari apa yang diharapkannya sehingga pasien merasa sangat puas saat menerima pelayanan. Arjayani (2009) mengatakan kepuasan adalah faktor yang sangat penting untuk mengevaluasi mutu pelayanan keperawatan yang dilakukan oleh perawat dirumah sakit dalam memberikan pelayanan keperawatan. Sehingga kepuasan pasien bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan.

Hubungan *Caring Behavior* dengan Tingkat Kepuasan Responden di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam Kota

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan peneliti menunjukkan bahwa *caring behavior* dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam dapat disimpulkan ada hubungan *caring behavior* dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam Kota. Peneliti berasumsi bahwa ada hubungan antara *caring behavior* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap. Hal ini didukung dengan sikap perawat yang terbuka kepada pasien, sikap empati, ramah, berkomunikasi dengan baik, mendengar keluhan pasien serta peka terhadap kebutuhan pasien, sikap caring perawat tersebut membuat pasien puas dan nyaman terhadap pelayanan yang diberikan perawat selama pasien menjalani perawatan di rumah sakit santa Elisabeth batam kota. Hal ini didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan Suwoko. H & Warsito, E.W. (2019) mengatakan yaitu Perilaku *caring* perawat berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit. Perubahan dalam hal leadership dalam profesi keperawatan terus berkembang, sehingga diharapkan dapat diaplikasikan secara nyata, semakin berkembang, semakin diakui dan dapat menunjukkan kinerja yang profesional dalam memberikan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Perilaku *caring* sangat penting bagi setiap orang, juga sangat dibutuhkan bagi perawat selaku pemberi asuhan keperawatan di rumah sakit.

Hasil ini sesuai dengan penelitian Juliani, Nurkolik & Rohita (2021) ada hubungan yang signifikan antara caring perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis. Hubungan tersebut merupakan hubungan positif, artinya jika semakin baik perilaku caring perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan akan semakin baik juga begitu pun sebaliknya jika semakin tidak baik perilaku caring perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan akan semakin tidak baik juga. Pernyataan ini didukung oleh teori Watson (2009) mengatakan bahwa caring adalah sebagai jenis hubungan dan transaksi yang diperlukan antara pemberi dan penerima asuhan untuk meningkatkan dan melindungi pasien sebagai manusia, dengan demikian sangat mempengaruhi kesanggupan pasien untuk sembuh, lingkungan yang penuh caring sangat potensial untuk mendukung perkembangan seseorang dan mempengaruhi seseorang dalam memilih

tindakan yang terbaik untuk dirinya sendiri dan jika caring dilakukan dengan efektif dapat meningkatkan kesehatan individu dan keluarga, tentunya hal ini mempengaruhi kepuasan pasien.

Hayat, N., Rahmadeni, S. A., Marzuki. (2020) mengatakan ada hubungan yang signifikan antara *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Harapan Bunda kota Batam tahun 2018. Hal tersebut sejalan dengan teori yang mengatakan *caring* merupakan suatu praktik keperawatan dimana perawat membantu pasien untuk pulih dari sakitnya. Kehadiran, kontak mata, bahas tubuh nada suara, sikap mau mendengar serta semangat dan memiliki sikap mau mendengar dan bersemangat yang dilakukan perawat terhadap pasien akan membentuk suasana terbuka dan saling mengerti, serta perlakuan yang ramah dan cekatan ketika melaksanakan prosedur keperawatan akan memberikan rasa aman pada klien (Potter & Perry, 2009). Penelitian yang dilakukan Maay (2019) mengatakan bahwa perilaku caring yang tinggi dari pelayanan yang diberikan cenderung membuat pasien merasa puas. *Caring Behavior* yang lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien, keluarga yang menerima pelayanan membuat hubungan terapeutik semakin terbina.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dengan jumlah sampel 70 responden mengenai Hubungan *Caring Behavior* dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam Kota maka dapat disimpulkan *Caring behavior* di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam Kota *caring* yang sangat baik sebanyak 51 orang (72,9%). Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam Kota memiliki tingkat kepuasan puas tentang pelayanan yang diberikan oleh pelayanan kesehatan sebanyak 36 orang (51,4%). Hasil uji statistik *Spearman Rank* antara *caring behavior* dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam Kota yaitu $p\text{-value} = 0,001$ ($p < 0,05$) dan hasil korelasi yaitu 0,633. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara dua variabel namun memiliki korelasi yang kuat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agianto, A., Noor, S., & Maria, I. (2016). the Relationship Between Caring, Comfort, and Patient Satisfaction in the Emergency Room, Ratu Zalecha Hospital, South Kalimantan, Indonesia. *Belitung Nursing Journal*, 2(6), 156–163. <https://doi.org/10.33546/bnj.39>
- Akhtari-Zavare, M., Abdullah, M. Y., Abdullah, M. Y., Syed Hassan, S. T., Syed Hassan, S. T., Binti Said, S., Binti Said, S., Kamali, M., & Kamali, M. (2010). Patient satisfaction: evaluating nursing care for patients hospitalized with cancer in Tehran teaching hospitals, Iran. *Global Journal of Health Science*, 2(1), 117–126. <https://doi.org/10.5539/gjhs.v2n1p117>
- Creswell, J. W. (2014). Proceedings of the Annual Conference of the International Speech Communication Association, INTERSPEECH. *Proceedings of the Annual Conference of the International Speech Communication Association, INTERSPEECH*.
- Detty, A. U. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap dan Ruang Operasi Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung. *Malaysian Palm Oil Council (MPOC)*, 21(1), 1–9. <http://mpoc.org.my/malaysian-palm-oil-industry/>

- 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>.
- Hayat, N., Rahmadeni, S. A., Marzuki. (2020). Hubungan *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Rumah Harapan Bunda Kota Batam. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah* 5 (1) 2020.
- Hidayanti, N. (2013). Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kecemasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. *Naskah Publikasi Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 10.
- Karo, M. (2019). Caring behavior of Indonesian nurses towards an enhanced nursing practice Indonesia year 2018. *International Journal of Pharmaceutical Research*.
- Kosasih, C. A. (2018). *Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan dan Ketersediaan Obat Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara tahun 2018*.
- Maay, J. K. R. (2019). The Relationship Between Nurse Caring Behavior and Patient Satisfaction Level at Inpatient Wards of Bayangkara Hospital Jayapura. *Indian Journal of Public Health Research & Development*, 8(4).
- Nursalam. (2016). *Manajemen Keperawatan*. [http://eprints.ners.unair.ac.id/982/1/METODOLOGI PENELITIAN09162019.pdf](http://eprints.ners.unair.ac.id/982/1/METODOLOGI_PENELITIAN09162019.pdf)
- Polit, D., & Beck, C. T. (2012). Nursing Research. In *Journal of Materials Processing Technology* (Vol. 1, Issue 1). <http://dx.doi.org/10.1016/j.cirp.2016.06.001><http://dx.doi.org/10.1016/j.powtec.2016.12.055><https://doi.org/10.1016/j.ijfatigue.2019.02.006><https://doi.org/10.1016/j.matlet.2019.04.024><https://doi.org/10.1016/j.matlet.2019.127252><http://dx.doi.org/10.1016/j.cirp.2016.06.001>
- RI, D. (2013). Data Dasar Puskesmas. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).
- Suweko, H & Warsito, E.W. (2019). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap : Literatur Review. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan Vol.10 No.1 (2019) 243-247*
- Swanson. (1991). *Empirical development of a middle range theory of caring*. https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=تطبيق+منهج+تعليم+اللغة+العربية&btnG=
- Utami, V. (2019). Hubungan Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan ITS PKU Muhammadiyah Surakarta*.
- Watson. (2009). *Theory of Human Caring*. Canada: Mosby Company