

## HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI POLI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT BINAKASIH PEKANBARU

Elta Senofia<sup>(1)</sup>, Awaliyah Ulfah Ayudytha<sup>(2)</sup>, Ardeni<sup>(3)</sup>

<sup>(1)</sup>Program Studi Sarjana Keperawatan, STIKes Pekanbaru Medical Center Pekanbaru  
\*email: nofiaelta@gmail.com

### ABSTRAK

Kepuasan pasien dinilai sudah tercapai apabila kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien dapat dipenuhi. Selain itu kepuasan pasien dapat dicapai apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya. Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan salah satunya dipengaruhi oleh perilaku *caring* perawat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober 2023. Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien usia 30-50 tahun di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Binakasih Pekanbaru pada bulan November yaitu 110 orang dengan sampel 86 orang. Adapun teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Alat ukur dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Analisa data dalam penelitian ini menggunakan analisa univariat dan bivariat dengan uji *chi square*. Hasil penelitian didapatkan sebanyak 54,3% mengatakan perawat baik dalam berperilaku *Caring*, ada hubungan perilaku *caring* dan 60,8% puas terhadap pelayanan. Ada hubungan perilaku *caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru dengan *p value* 0,000. Diharapkan kepada rumah sakit adar dapat meningkatkan kompetensi sumber daya manusianya terkhusus dibidang keperawatan dengan mendorong mengikuti seminar-seminar di bidang profesi perawat yang tertuang didalam perencanaan rumah sakit di point peningkatan kompetensi pegawai atau SDM dan uga mendorong dan merencanakan perbaikan serta meningkatkan fasilitas-fasilitas penunjang pelayanan.

**Kata kunci:** Perilaku *Caring*, Kepuasan Pasien

### ABSTRACT

*Patient satisfaction is considered to have been achieved if the patient's needs, desires and expectations can be met. In addition, patient satisfaction can be achieved if the performance of the health services they receive is the same or exceeds their expectations. Patient dissatisfaction with health services is influenced by nurses' caring behavior. The aim of this research is to determine the relationship between nurses' caring behavior and patient satisfaction levels at Bina Kasih Hospital Pekanbaru. This research is a quantitative research with a cross sectional design. This research was conducted in October 2023. The population in this study was all patients at the Outpatient Clinic of*

*Binakasih Hospital Pekanbaru, namely 110 people with a sample of 86 people. The sampling technique uses simple random sampling. The measuring tool in this research uses a questionnaire. Data analysis in this study used univariate and bivariate analysis with the chi square test. The research results showed that 54.3% of nurses said they were good at caring behavior. There was a relationship between caring behavior and 60.8% were satisfied with the service. There is a relationship between nurses' caring behavior and patient satisfaction levels at Bina Kasih Hospital Pekanbaru with a p value of 0.003. It is hoped that Adar hospitals can improve the competence of their human resources, especially in the field of nursing, by encouraging them to attend seminars in the field 3of the nursing profession as stated in the hospital planning at the point of increasing employee or human resource competency and also encouraging and planning improvements and improving service supporting facilities.*

**Keywords:** *Caring Behavior, Patient Satisfaction Reading.*

---

### **Histori Artikel:**

*Diserahkan: 23 Maret 2024*

*Diterima setelah Revisi: 4 Juni 2025*

*Diterbitkan: 30 Juni 2025*

---

## **PENDAHULUAN**

Mutu suatu pelayanan kesehatan ditentukan oleh berbagai aspek, salah satu diantaranya yaitu tingkat kepuasan pasien dan salah satu indikator dari mutu pelayanan keperawatan yaitu apakah pelayanan keperawatan yang diberikan memuaskan pasien atau tidak. Kepuasan pasien sangat penting diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanankesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut (Nursalam, 2014).

Menurut Triwijayanti, et al. (2020) sebuah pelayanan yang mampu membuat pasien untuk berkunjung kembali memanfaatkan jasanya, maka dapat dikatakan pasien tersebut puas atas pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang

dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan, kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai meninggalkan tempat pengobatan.

Kepuasan pasien dinilai sudah tercapai apabila kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien dapat dipenuhi. Selain itu kepuasan pasien dapat dicapai apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Ridwan & Anto, 2014)

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu jenis paket jasa pelayanan kesehatan yang diterima, empati (sikap peduli) dalam hal ini adalah caring perawat karena institusi pelayanan kesehatan dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien, biaya (*cost*) segi biaya yang dikeluarkan, penampilan fisik (kerapian) petugas kesehatan, kondisi kebersihan dan

kenyamanan ruangan (*tangibility*), jaminan keamanan yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan (*assurance*), keandalan dan keterampilan (*reliability*) petugas kesehatan merawat pasien, kecepatan petugas menanggapi keluhan pasien (*responsiveness*) (Muninjaya, 2013).

Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan salah satunya dipengaruhi oleh perilaku *caring* perawat. Perilaku *caring* perawat merupakan perilaku perawat yang mempunyai kepedulian terhadap pasien dalam memberikan asuhan keperawatan. Edgar (2020) mengemukakan bahwa *caring* adalah perhatian dan kepedulian perawat terhadap pasien. Kepedulian, empati, dan kasih sayang perawat terhadap pasien. Kepedulian, empati dan kasih sayang perawat terhadap pasien akan membentuk hubungan yang baik, sehingga pasien merasa nyaman dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan perawat. Perilaku *caring* perawat memberikan komitmen dan pelayanan keperawatan sebagai kemampuan memahami sikap dan kebutuhan serta keinginan klien. Pemberian pelayanan terhadap orang sakit dalam konsep *caring* mempunyai penerapan berdasarkan ilmu pengetahuan. Dalam penerapannya perawat harus mampu memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien. Hal ini termasuk kepada pasien yang mengalami berbagai penyakit (Ilkafah, 2018).

Perilaku *caring* di Indonesia menjadi salah satu penilaian bagi para pengguna pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil survey kepuasan pasien yang dilakukan oleh Kemenkes RI pada beberapa rumah sakit di Jakarta menunjukkan bahwa 14% pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, disebabkan karena perilaku *caring* kurang baik (Kemenkes RI, 2019). Di Indonesia menunjukkan bahwa banyak

perawat yang berperilaku *caring*, yaitu di kota Jakarta menunjukkan sebanyak 64,2% dari 81 orang perawat (Kalsum, 2016)

Petugas kesehatan seperti perawat merupakan kunci utama dalam keberhasilan pencapaian tujuan pembangunan kesehatan. Perawat dalam pelayanan kesehatan merupakan tenaga kesehatan yang 24 jam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien. Kemampuan seorang perawat dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan pasien, ketrampilan intelektual dan interpersonal akan tercermin pada perilaku *caring* (Mailani, 2017).

Dampak yang dirasakan pasien setelah diterapkannya perilaku *caring* adalah pasien merasa nyaman dan merasa puas dengan pelayanan di rumah sakit tersebut dan dapat mempercepat proses penyembuhan pasien. Sedangkan dampak yang terjadi apabila perawat tidak berperilaku *caring* dengan baik maka akan terjadi penurunan kepuasan pasien di rumah sakit dimana jika perawat memiliki perilaku *caring* buruk akan mempengaruhi kualitas pelayanan pasien, sehingga menurunnya kepuasan pasien. Pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang di rumah sakit jika melaksanakan perilaku *caring* tersebut diperlukan adanya komunikasi yang baik. Komunikasi yang baik antara perawat dan pasien sangat penting untuk hasil yang sukses dari asuhan keperawatan individual dari setiap pasien. Untuk mencapai ini, bagaimanapun, perawat harus memahami dan membantu pasien mereka, menunjukkan kesopanan, kebaikan dan ketulusan (Wahyudi, 2017).

Hasil penelitian Lasri (2016), di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang, dalam jurnalnya terkait dengan hubungan perilaku *caring* dengan tingkat kepuasan pasien. Jumlah responden 83

orang, tehnik pengambilan sampel menggunakan Probability sampling jenis Simple Random Sampling. Hasil penelitian diperoleh mayoritas responden (72,3%) menilai perilaku caring sangat baik, tingkat kepuasan pasien mayoritas responden (50,6%) merasa sangat puas. Hasil uji korelasi spearman 0.357, dengan p-value sebesar 0.001 yang lebih kecil dari alpha 0.05. Sehingga Ho ditolak dan dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku caring dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan Juni 2023 diperoleh hasil bahwa pada bulan Mei jumlah pasien di Rumah Sakit Bina Kasih yaitu 1835 orang, sedangkan pada bulan Juni 2023 mengalami penurunan yaitu 1385 orang. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi terhadap pasien, pasien menyatakan bahwa kepuasan terhadap pelayanan perawat masih kurang memuaskan terutama pada aspek mengembangkan hubungan saling percaya dan saling membantu kemudian responden mengatakan beberapa perawat dalam menjelaskan penyakit kepada pasien masih kurang dan kurang cepat tanggap ketika dipanggil oleh pasien.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “ hubungan perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Binakasih Pekanbaru.

## METODE

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah analitik dengan desain *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Binakasih Pekanbaru tahun 2023 pada bulan Oktober 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien bulan November di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit

Binakasih Pekanbaru usia 30-50 tahun yaitu 110 orang dengan sampel sebanyak 86 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan *purposive sampling*. Alat pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisa data menggunakan analisa univariat dan bivariat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL

#### 1. Umur

**Tabel 1**  
**Distribusi Frekuensi Umur di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru Tahun 2023**

No	Umur	f	(%)
1	30 – 40 tahun	35	59,3
2	41 – 50 Tahun	51	41,7
<b>Total</b>		<b>86</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa dari 86 responden, sebanyak 51 orang (59,3%) berusia 41-50 tahun.

#### 2. Jenis Kelamin

**Tabel 2**  
**Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru Tahun 2023**

No	Jenis Kelamin	f	(%)
1	Laki-laki	37	57,0
2	Perempuan	49	43,0
<b>Total</b>		<b>190</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa dari 86 responden, sebanyak 49 orang (57%) berjenis kelamin perempuan.

#### 3. Pekerjann

**Tabel 3**  
**Distribusi Frekuensi Pekerjaan di Poli Rawat Jalan Rumah**

**Sakit Bina Kasih Pekanbaru  
Tahun 2023**

No	Pekerjaan	f	(%)
1	Bekerja	41	47,7
2	Tidak Bekerja	45	52,3
<b>Total</b>		<b>86</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa dari 86 responden, sebanyak 45 orang (52,3%) tidak bekerja.

**A. Analisis Univariat**

Analisa univariat digunakan untuk mengetahui distribusi frekuensi perilaku *Caring* Perawat dan kepuasan pasien. Adapun analisis data univariat dapat disajikan pada tabel berikut:

**1. Perilaku *Caring* Perawat**

**Tabel 4**  
**Distribusi Frekuensi**  
**Perilaku *Caring* Perawat di**  
**Poli Rawat Jalan Rumah**  
**Sakit Bina Kasih Pekanbaru**  
**Tahun 2023.**

No	Perilaku <i>Caring</i> Perawat	f	(%)
1	Kurang	35	40,7
2	Baik	51	59,3
<b>Jumlah</b>		<b>86</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa dari 86 responden, sebanyak sebanyak 51 orang (59,3%) mengatakan perawat baik dalam berperilaku *Caring*.

**2. Kepuasan Pasien di Poli Rawat Jalan Bina Kasih**

**Tabel 5**  
**Distribusi Frekuensi Kepuasan**  
**Pasien di Poli Rawat Jalan**  
**Rumah Sakit Bina Kasih**  
**Pekanbaru Tahun 2023.**

No	Kepuasan Pasien	f	(%)
1	Tidak Puas	39	45,3

<b>2</b>	<b>Puas</b>	<b>47</b>	<b>54,7</b>
<b>Jumlah</b>		<b>86</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa dari 86 responden, sebanyak sebanyak 47 orang (60,8%) mengatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan di poli rawat jalan di Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru.

**B. Analisis Bivariat**

**Tabel 3**  
**Hubungan Perilaku *Caring***  
**Perawat Terhadap Kepuasan**  
**Pasien di Rumah Sakit Bina Kasih**  
**Pekanbaru**

Perilaku <i>Caring</i>	Kepuasan Pasien				Total	P value
	Puas		Kurang Puas			
	n	%	n	%		
Baik	3	68,	1	31,	51	100
	5	6	6	4		
Kurang	1	34,	2	65,	35	100
	2	3	3	7		
<b>Jumlah</b>	<b>4</b>	<b>54,</b>	<b>3</b>	<b>45,</b>	<b>86</b>	<b>100</b>
	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>3</b>		

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa dari 51 responden dengan perilaku *Caring* baik, terdapat 35 pasien (68,6%) puas terhadap pelayanan kesehatan, sedangkan dari 35 responden dengan perilaku *Caring* kurang baik, terdapat 23 pasien (65,7%) kurang puas terhadap pelayanan kesehatan. Berdasarkan uji statistik diperoleh nilai p value= 0,003 (p <0,05), ini berarti terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku *Caring* perawat dengan kepuasan pasien.

**PEMBAHASAN**

**Hubungan perilaku *Caring* Perawat terhadap kepuasan pasien di Rumah**

## Sakit Bina Kasih Pekanbaru Tahun 2023

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa dari 51 responden dengan perilaku *Caring* baik, terdapat 35 pasien (68,6%) puas terhadap pelayanan kesehatan, sedangkan dari 35 responden dengan perilaku *Caring* kurang baik, terdapat 23 pasien (65,7%) kurang puas terhadap pelayanan kesehatan. Berdasarkan uji statistik diperoleh nilai  $p$  value= 0,003 ( $p < 0,05$ ), ini berarti terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku *Caring* perawat dengan kepuasan pasien.

Menurut asumsi peneliti responden yang mendapatkan perilaku *Caring* dari Perawat yang baik akan puas terhadap pelayanan yang diberikan, hal ini disebabkan karena dipengaruhi oleh tingkat pendidikan responden yang sebagian besar kategori SMA. Pemahaman dan kesadaran akan pentingnya kesehatan itu sudah baik. Sehingga juga mempengaruhi responden dalam memberikan penilaian dalam pelayanan yang di berikan oleh petugas Perawat di rumah sakit. Semakin perawat berperilaku *Caring* baik dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan akan memuaskan, sedangkan perawat berperilaku kurang *Caring* maka kepuasan pasien terhadap pelayanan juga kurang puas.

Responden dengan tingkat pendidikan yang tinggi dan rendah memiliki perbedaan dalam memberikan persepsi perilaku *Caring* perawat. Pendidikan merupakan hal penting dalam mempersepsikan sesuatu hal yang dilihat dan dirasakan oleh seseorang, (Manurung & Hutasoit, 2017)

Semakin baik perilaku *Caring* perawat dalam memberikan pelayanan

asuhan keperawatan, klien atau keluarga semakin senang dalam menerima pelayanan, berarti hubungan terapeutik perawat- klien semakin terbina. Pelayanan keperawatan yang baik dan kepuasan pasien bisa dijadikan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di puskesmas, kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pasien. kepuasan pasien secara subjektif dikaitkan dengan kualitas dari suatu layanan yang didapatkan dan secara objektif dikaitkan dengan kejadian yang telah lampau, pendidikan, dan keadaan psikologi, serta lingkungan. Kepuasan pasien bergantung pada jasa pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat, apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan atau belum (Kusnanto, 2019).

Kepuasan pasien bergantung pada jasa pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat, apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan atau belum. Kepuasan pelayanan keperawatan dibuat berdasarkan penilaian konsumen terkait mutu, dan kinerja hasil, terhadap manfaat yang diterima dari produk atau jasa layanan. Dengan demikian, kepuasan terbentuk karena perbandingan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan (Firmansyah, 2019).

Pelayanan keperawatan yang perlu mendapatkan perhatian yaitu perilaku *Caring* perawat yang merupakan inti dan fokus dalam keperawatan sebagai bentuk praktik keperawatan profesional dan perilaku *Caring* merupakan salah satu indikator kepuasan klien. Perilaku *Caring* merupakan manifestasi perhatian kepada orang lain, berpusat pada orang , menghormati diri dan kemanusiaan. *Caring* mempunyai komitmen untuk mencegah terjadinya sesuatu yang buruk, memberi perhatian dan menghormati orang lain dan kehidupan manusia. *Caring* juga merupakan ungkapan cinta

dan ikatan, otoritas dan keberadaan, selalu bersama, empati, dapat memotivasi perawat untuk dapat lebih care pada klien dan mampu melakukan tindakan sesuai kebutuhan klien dan klien merasa puas (Prompahakul, dalam Gurusinga 2018).

*Caring* merupakan bentuk kepedulian perawat terhadap klien sebagai bentuk perhatian, penghargaan dan mampu memenuhi kebutuhannya. *Caring* sebagai dasar dan sentral dalam praktek keperawatan. *Caring* memberikan kemampuan pada perawat untuk memahami dan menolong klien. Seorang perawat harus memiliki kesadaran tentang asuhan keperawatan, dalam memberikan bantuan bagi klien dalam mencapai atau mempertahankan kesehatan atau mencapai kematian dengan damai (Watson, 2014)

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Lesmana (2021) didapatkan bahwa ada hubungan caring Perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Teluk Bogam, Kecamatan Kumai, Kabupaten Kotawaringin Barat, Provinsi Kalimantan Tengah dengan *p value* 0,000.

#### SIMPULAN

1. Sebagian besar perilaku *caring* Perawat baik
2. Sebagian besar pasien pasien puas terhadap pelayanan
3. Ada hubungan perilaku *caring* Perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru dengan *p value* 0,003.

#### DAFTAR PUSTAKA

Aini, N. (2018). *Teori Model Keperawatan*. Universitas Muhammadiyah Malang. Arief. (2017). Perilaku Caring Perawat Meningkatkan Kepuasan Ibu Pasien (Nurse“ Caring Behaviour Improve the Satisfaction of Patient“s Mother). Jurnal Ners Vol. 4 No. 2:

144-148.

Cecep. (2019). Perilaku caring perawat berdasarkan teori Jean Watson di ruang rawat inap . *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 4(1) .33-48.

Edgar. (2020). Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan. Volume 8 Nomor 1, ISSN 2302-1152: Manado*

Fandizal. Kurnia, Rahmawati. (2020). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat 42 Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *J Kesehatan Vokasional*;2(1):140–7. 2017.

Febriana, D. V. (2017). Konsep Dasar Keperawatan. (Nutt, Ed.). Yogyakarta: Healthy.

Hadi. (2019). Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap: Literatur Review. *Journal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan Vol 10 No. 1*.

Ilkafah, Afa; Harniah;. (2017). Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di ruang Rawat Inap Private Care Senter RSUP DR Wahidin Sudirohusodo Makassar. *Jurnal Keperawatan*, 138-146.

Isnaini, Nur Mahya., Rofii, Muhamad. Pengalaman Perawat Pelaksana Dalam Menerapkan Keselamatan Pasien. *Jurnal Managemen Keperawatan*. 2, 30-37. (2014).

Kalsu. (2016) *Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Teratai Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati Jakarta*. Skripsi tidak

- dipublikasikan. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta
- Kusmiran, (2015). *Soft Skills Caring*. Jakarta: Trans Info Media.
- Kusnanto. (2019). *Perilaku Caring Perawat Profesional*. Surabaya AUP
- Kemendes RI. (2019). *Standar Pelayanan Minimal*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Medik.
- Mailani. (2017). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di RSUD DR. Rasidin Padang. *Journal Endurance*
- Murniaty Elizabeth. (2018). Analisis Kepuasan Pasien Di Klinik Hj. Tarpianie Sidoarjo. *Jurnal Manajerial Bisnis* Vol. 2 No. 1 Agustus – November 2018.
- Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Professional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Priambodo. (2014). *Caring Dalam Asuhan Keperawatan : Kategori Caring Berdasarkan Budaya*. Tesis, 1–29.
- Ridwan & Anto. (2014). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan (Studi Deskriptif di RSUD Pare Diruang Flamboyan Pare Kabupaten Kediri Tahun 2014). *Jurnal Akp*. Vol 5, No 2 Desember 2014.
- Rizani Catur Wulandari. (2018). Analisis kepuasan pasien terhadap pengendalian mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit haji makassar. *Jurnal Kesehatan*. Vol 2. No 2
- Silviana, Kartika, Aini. (2020). „Pentingnya Kualitas Pelayanan Makanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, Vol. 19, No. 2, hh. 55-58
- Triwijayanti, A., Rodhiyatun, R., Rohman, R. N., Handayani, N., Puspasari, Y., Rupiyantri, R., PH, L., & Indrayati, N. (2020). Gambaran Psikologis Kepuasan Keluarga dalam Menerima Asuhan Keperawatan. *Jurnal Ilmu Keperawatan Jiwa*, 3(1), 75
- Wahyudi. (2017). Faktor Faktor Yang Berhubungan Dengan Perilaku Caring Perawat Di Ruang Perawatan Interna. *Journal Of Islamic Nursing*, 83-92