



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 1 Tahun 2025 Page 1564-1576

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Gambaran Penerapan Caring Behavior Perawat dan Kepuasan Pasien di Ruang Melania dan Laura Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024

Mestiana Br. Karo<sup>1</sup>, Jagentar Parlindungan Pane<sup>2</sup>, Ester Putri Natalia Lase<sup>3✉</sup>

STIKes Santa Elisabeth Medan

Email: [esternataliaa28@gmail.com](mailto:esternataliaa28@gmail.com)<sup>3✉</sup>

### Abstrak

Caring behavior adalah tindakan atau sikap yang diambil untuk menciptakan rasa aman kepada orang lain dengan tulus dan ikhlas. Kepuasan adalah perasaan bahagia atau sedih seseorang yang dirasakan setelah membandingkan antara pandangan atau kinerja terhadap suatu hasil. Tujuan penelitian ini adalah untuk Mengidentifikasi Caring Behavior Perawat Dan Kepuasan Pasien di Ruang Melania dan Laura Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024. Metode penelitian ini menggunakan desain deskriptif, dengan jumlah populasi 228 responden, sampel yang digunakan sebanyak 70 responden dengan menggunakan teknik Convenience sampling pada kriteria inklusi. Instrument: kuesioner kepuasan pasien dan kuesioner caring behavior. Analisis yang digunakan analisis tabel (frekuensi & presentase). Hasil penelitian ini menunjukkan caring behavior di Ruang Melania dan Laura Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan dengan kategori sangat baik sebanyak 53 responden (75,7 %), kategori baik sebanyak 17 responden (24,3 %) dan hasil penelitian kepuasan pasien puas sebanyak 38 responden (54,3 %) dan sangat tidak puas sebanyak 1 responden (1.4 %). Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan informasi tentang penerapan caring yang baik sehingga meningkatnya kepuasan pasien di Rumah Santa Elisabeth Medan.

Kata Kunci: *Caring Behavior, Kepuasan, Pasien*

## Abstract

Caring behavior is an action or attitude taken to create a sense of security for other people sincerely and sincerely. Satisfaction is a person's feeling of happiness or sadness after comparing views or performance on a result. This research aims to identify caring behavior of nurses and patient satisfaction in the Melania and Laura Room at Santa Elisabeth Hospital Medan in 2024. The research design used is descriptive, with a population of 228 respondents, the sample used was 70 respondents using convenience sampling techniques on criteria inclusion. Instruments: patient satisfaction questionnaire and caring behavior questionnaire. The analysis used is table analysis (frequency & percentage). The results of this research show that caring behavior in the Melania and Laura Room at Santa Elisabeth Hospital Medan was in the very good category of 53 respondents (75.7%), the good category was 17 respondents (24.3%) and the results of the patient satisfaction research were 38 respondents satisfied. (54.3%) and 1 respondent (1.4%) was very dissatisfied. It is hoped that the results of this research can increase knowledge and information about the implementation of good caring so that patient satisfaction at the Santa Elisabeth House in Medan increases.

Keywords: *Caring Behavior, Contentment, Patient*

## PENDAHULUAN

Menurut Kotler dalam Iverson & Dervan (2021), kepuasan pasien didefinisikan sebagai perasaan bahagia atau sedih yg ada sesudah memiliki perbandingan antara pandangan atau kesan terhadap kerja atau suatu hasil. Kepuasan pasien merupakan hasil (outcome) suatu layanan Kesehatan, kepuasan pasien artinya tujuan utama dalam peningkatan kualitas layanan Kesehatan.

Menurut Endang dalam Vanchapo & Magrifoh (2022), kepuasan pasien merupakan penilaian atau evaluasi sesudah menggunakan suatu tindakan pelayanan yang setidaknya dapat memenuhi harapan. Kepuasan Pasien ialah penilaian pasien sesuai dengan kualitas suatu pelayanan yg diberikan oleh fasilitas kesehatan dan sebagai penilaian sesudah mendapatkan pelayanan setidaknya memenuhi atau melebihi dari harapan.

Berdasarkan hasil survey awal dilakukan di Ruang Melania dan Laura Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan pada pasien rawat inap dengan jumlah 10 responden diketahui 1 responden mengatakan tidak puas dengan pelayanan dirumah sakit dikarenakan perawat tidak tepat waktu ketika diruangan dan 1 perawat tidak menerapkan *caring* karena perawat tidak empati terhadap kebutuhan pasien.

Pasien merasa tidak puas karena lemahnya komunikasi perawat, penyebab utama ketidakpuasan pasien adalah kondisi dukungan yang kurang tepat, pola makan pasien yang tidak beragam dan makanan yang tidak baik untuk pasien (Ozkezer, 2019).

Ketidakpuasan pasien dalam rumah sakit salah satu faktornya adalah faktor komunikasi. Kepuasan pasien dirasakan oleh pasien sangat bergantung pada faktor yang mampu memenuhi harapan pasien (Forbes, 2018). Komunikasi yang kurang baik dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien adalah perawat yang berkomunikasi dengan sikap tidak ramah dan berkomunikasi yang buruk kepada pasien (Rosalina et al, 2023)

Pasien yang tak puas akan mengakibatkan perilaku dan sikap tidak patuh terhadap seluruh prosedur keperawatan serta medis (Fathimah, 2018). Pasien yg tidak puas menggunakan pelayanan kesehatan dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan untuk pasien yang menyatakan bahwa daya tanggap petugas Kesehatan tidak tepat waktu dalam memberikan pelayanan sehingga kehandalan petugas kurang baik kepada pasien dengan tidak melakukan empati terhadap pelayanan pasien (Ningsih et al, 2021). Ketidakpuasan pasien disebabkan karena kurangnya *caring behavior* perawat dalam pelayanan keperawatan dan sering mengabaikan pasien (Aly et al, 2020)

Menurut Silaban (2017), dalam meningkatkan kepuasan pasien dirumah sakit dengan kualitas pelayanan, kualitas pelayanan yang baik bisa meningkatkan kepuasan pasien meningkatkan loyalitas pasien. Menjaga kepercayaan rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, semakin tinggi kepercayaan pasien maka semakin tinggi pula kepuasan pasien dirumah sakit (Sudarwati et al., 2023). Peningkatan pelayanan dapat dilakukan dengan memperhatikan kebutuhan dan keinginan pasien, menjamin rasa kenyamanan dan kepercayaan dalam pelayanan yang dijanjikan secara cepat, tepat dan pasti untuk meningkatkan kepuasan (Syulce Luselya Tubalawony\*, 2023)

Memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan juga dapat meningkatkan kepuasan pasien, pelayanan pasien merupakan fungsi dasar dari setiap penyediaan layanan kesehatan. Pasien menjadi ingin tahu dan mengharapkan layanan tambahan untuk kualitas layanan melebihi harapan mereka. Meningkatkan ekspektasi terhadap layanan dan kebutuhan pasien. Sehingga pasien harus mendapatkan layanan medis yang unggul dan rumah sakit harus memenuhi kebutuhan mereka (Manzoor et al., 2019)

Menurut Karo (2019), yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien yaitu dengan memberikan *caring*. *Caring* yaitu tanggung jawab dalam melakukan keperawatan antara lain dengan memberikan sentuhan dan berkomunikasi, mendengarkan dengan cermat, menunjukkan kasih sayang dan empati kepada pasien dan orang lain, serta benar benar hadir kepada mereka.

Menurut Purba & Karo (2022), dalam meningkatkan suatu kepuasan yaitu dengan meningkatkan *caring behavior*. *Caring behavior* adalah jenis kepedulian mendasar yang

mencangkup perilaku atau sikap perilaku sabar, jujur (dapat diandalkan), percaya diri, rendah hati dan sayang. *Caring behavior* sangat penting untuk kepuasan pasien karena membantu pasien merasa lebih nyaman dan lebih cepat pulih. Selain itu, dengan memberikan rasa aman kepada pasien yang dirawatnya setiap hari, dapat mencegah pasien menjadi lebih buruk.

Meningkatkan komunikasi efektif juga dikenal sebagai hal penting dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap dirumah sakit. Perawat memahami bahwa komunikasi yang efektif dalam keperawatan profesional dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap proses penyembuhan dan pemenuhan kebutuhan dasar pasien di rumah sakit, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pasien (Yulviana et al., 2019).

Menurut (Of et al., 2023), upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien adalah dengan komunikasi terapeutik, memberikan kesembuhan dan kepuasan pasien ditentukan dengan suatu keberhasilan baik secara fisik maupun psikis. Dengan komunikasi terapeutik, perawat mampu mendengarkan dan merasakan perasaan pasien dan menjelaskan suatu tindakan keperawatan. Komunikasi terapeutik ialah komunikasi yang dapat dilakukan atau dirancang dalam sebuah tindakan terapeutik yang dapat membantu pasien dalam mengatasi masalah yang dihadapinya. Komunikasi terapeutik yaitu suatu proses dalam menyampaikan pesan, makna dan pengertian oleh perawat dalam proses penyembuhan pasien (Nurhanifah, 2022). Faktor yang mempengaruhi komunikasi baik verbal maupun non verbal dalam layanan Kesehatan berperan penting sebagai faktor kunci utama yang menentukan keberhasilan pelayanan. Perawat harus mampu berkomunikasi dengan efektif untuk meningkatkan kepribadian yang ramah, ceria, penuh perhatian, dan penuh kasih sayang (Nurhanifah, 2022).

Komunikasi terapeutik sangat dibutuhkan pasien dikarenakan dapat membangun rasa saling percaya antara perawat. Komunikasi terapeutik yang baik dapat mempengaruhi suatu motivasi, kepuasan, kepercayaan, dan mengatasi suatu permasalahan. Respon yang diberikan dalam berkomunikasi agar terjalin nya suatu keberhasilan komunikasi terapeutik dengan meliputi keberhasilan, rasa hormat, empati dan keterbukaan (Holis, 2020). Komunikasi terapeutik akan membantu seseorang untuk lebih terbuka terhadap orang lain sehingga akan lebih nyaman, Kemampuan komunikasi terapeutik yang baik akan meningkatkan kepercayaan untuk meningkatkan kepuasan pasien, perawat memberikan pelayanan medis kepada pasien (Helmanita, 2023).

Pemberian informasi dan edukasi kesehatan juga dapat meningkatkan kepuasan pasien, perawat memberikan peran dalam memberikan dukungan dan informasi.

Memberikan informasi tentang kondisi kesehatan pasien dan keluarganya yang dialaminya penting untuk membantu mereka mengatasi ketakutan akan hal yang tidak diketahui. Selain itu, penerimaan informasi yang lengkap dapat mempengaruhi kepercayaan diri dan kepuasan pasien. Pendidikan kesehatan dapat meningkatkan kepatuhan pasien terhadap pengobatan yang ditentukan pada pasien (Karaca et al., 2019).

Fasilitas infrastruktur sangat mempengaruhi kepuasan pasien, seperti toilet yang bersih, peralatan medis yang lengkap, lingkungan rumah sakit yang bersih, kamar pasien yang bersih, dan infrastruktur fisik secara keseluruhan dll. Hal ini memberikan efek psikologis pada proses pemulihan pasien, memberikan kenyamanan hingga meningkatkan kepuasan pasien (Umoke et al., 2020).

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk meneliti "Gambaran penerapan *caring behavior* perawat dan kepuasan pasien di Ruang Melania dan Laura Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024".

#### METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan desain deskriptif, dengan jumlah populasi 228 responden, sampel yang digunakan sebanyak 70 responden dengan menggunakan teknik *Convenience sampling* pada kriteria inklusi. Instrumen: kuesioner kepuasan pasien dan kuesioner *caring behavior*. Analisis yang digunakan analisis tabel (frekuensi & presentase).

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian tentang Gambaran Penerapan *Caring Behavior* Perawat Dan Kepuasan Pasien Di Ruang Melania Dan Laura Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024:

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin Sakit Santa Elisabeth

Medan Tahun 2024		
Karakteristik	f	(%)
Usia		
17-25 Tahun	9	12.9
26-35 Tahun	4	5.7
35-45 Tahun	15	21.4
46-55 Tahun	16	22.9
56-65 Tahun	13	18.6
65-75 Tahun	11	15.7

75–85 Tahun	2	2.9
Total	70	100
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	22	31.4
Perempuan	48	68.6
Total	70	100

Berdasarkan data pada tabel diatas dapat dilihat bahwa mayoritas usia tertinggi berada pada usia 46 – 55 dengan jumlah 16 responden (22.9 %), dan minoritas usia terendah berada pada usia 75 – 85 tahun dengan jumlah 2 responden (2.9%). Data yang diperoleh dari 70 responden paling banyak berjenis kelamin perempuan 48 responden sebanyak (68.6 %) dan paling rendah laki laki sebanyak (31.4%) dari 70 responden.

Tabel 2. Penerapan *Caring Behavior* Perawat di Ruangn Melania dan Laura Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024

Caring behavior Perawat	f	%
Sangat Baik	53	75.7
Baik	17	24.3
Cukup	0	0.0
Kurang	0	0.0
Total	70	100

Berdasarkan tabel 2 distribusi frekuensi dan presentase *caring behavior* perawat di Ruangn Melania dan Laura Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan dengan kategori sangat baik sebanyak 53 responden (75. 7 %), dengan kategori Baik sebanyak 17 responden (24.3 %).

Tabel 3. Kepuasan Pasien di Ruangn Melania dan Laura Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.

Kepuasan Pasien	f	%
Sangat Puas	31	44.3
Puas	38	54.3
Tidak Puas	0	0.0
Sangat Tidak Puas	1	1.4
Total	70	100

Berdasarkan tabel diatas distribusi frekuensi dan presentase kepuasan pasien di Ruang Melania dan Laura Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan kategori puas sebanyak 38 responden (57.1%), kategori sangat tidak puas sebanyak 1 responden (1.4 %).

## Pembahasan

Distribusi Frekuensi Penerapan *Caring Behavior* Perawat di Ruang Melania dan Laura Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024

Berdasarkan hasil hasil penelitian, peneliti berasumsi *caring behavior* perawat dalam kategori sangat baik karena dari hasil indikator *caring behavior* bahwa mengatakan sebuah sikap hubungan pribadi dengan pasien seperti menunjukkan rasa empati, dan rasa hormat kepada pasien, peka terhadap kebutuhan pasien dan kondisinya, membangun kepercayaan hubungan dengan pasien, membuat sifat yang sensitive dan responsif terhadap kebutuhan pasien seperti memuji dan mendukung pasien, merupakan pengasuhan dan ada selalu bersama pasien seperti hadir buat pasien jika pasien membutuhkan kehadiran perawat, sangat khawatir ketika kondisi pasien memburuk, menunjukkan perhatian, belas kasih dan empati terhadap pasien seperti menunjukkan rasa kasih sayang empati dan pelayanan yang tulus ketika merawat pasien, mendengar keluhan pasien dan keluarganya, tindakan yang berkaitan dengan kesejahteraan pasien, menunjukkan penerimaan dan mengakui pasien seperti berkomunikasi dengan terbuka kepada pasien dan keluarganya, memberikan umpan balik ketika pasien dan keluarganya bertanya tentang kondisi pasien.

Asumsi ini didukung oleh penelitian Herwan (2019), sikap *caring* perawat diantaranya adalah dengan memberikan sikap menolong terhadap pasien, melindungi pasien, melayani pasien yang sedang membutuhkan pelayanan. Pelayanan yang diberikan kepada pasien dapat memberikan rasa aman, nyaman, emosional dan spritual yang dapat mengurangi penyakit sehingga dapat mempercepat kesembuhan pasien. Sikap tidak peduli perawat terhadap pelayanan keperawatan pasien akan merasa putus asa, tidak memiliki ketidakberdayaan, merasa terasing, ingatan yang buruk, kehilangan kendali sehingga memperlambat proses penyembuhan.

Asumsi didukung oleh Setyo (2021), mengatakan perilaku *caring* perawat sangat mempengaruhi kepuasan pasien, apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pasien dan memberikan sikap ramah pada saat dirawat, memberikan rasa aman dan nyaman saat menerima layanan perawatan, membangkitkan semangat pasien agar pasien sembuh maka pasien akan merasakan kepuasan yang tinggi. Berdasarkan hasil penelitian dikemukakan bahwa *caring* perawat mempunyai tingkat kepuasan pasien yang

baik diruangan rawat inap, pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien.

Peneliti berasumsi *caring behavior* perawat dalam kategori baik karena dari hasil indikator *caring behavior* bahwa mengatakan perawat selalu peka dan tanggap terhadap semua kebutuhannya, selalu menyapa, menunjukkan rasa empati dan cinta ketika merawat, membantu dengan tulus, mengizinkan ritual keagamaan, berbicara dengan intonasi yang lembut, dan mempertahankan kontak mata, serta memberikan kenyamanan. Namun ada tindakan yang tidak dilakukan perawat seperti memandikan dan memberi makan pasien karena pasien mampu melakukan aktivitas tersebut. Perawat harus mampu menunjukkan sikap yang sabar dan penuh perhatian ketika merawat, memiliki sifat yang sensitif dan responsif terhadap semua kebutuhan pasien, selalu ada untuk pasien, memberikan sentuhan terapi pada saat melakukan perawatan pasien apa adanya tanpa memandang pangkat dan status.

Asumsi didukung oleh Karo (2020), *caring* merupakan salah satu dimensi pelayanan keperawatan yang sangat penting. Seorang perawat harus mampu memberikan pelayanan fisik dan melakukan tugas tugasnya dengan baik seperti berpegang tangan, mendengarkan keluhan pasien, menunjukkan kasih sayang dan empati yang benar benar diberikan kepada pasien.

Asumsi didukung oleh Lukmanhakim (2019), perawat yang melakukan tindakan dengan *caring* yang baik akan mampu meningkatkan kepuasan kerjanya.

Perilaku yang ditunjukkan perawat adalah dengan memberikan rasa aman dan nyaman, perhatian, kasih sayang, peduli, memberi dorongan, empati, cinta, kehadiran, dukungan, memberi sentuhan, siap membantu serta mengujungi pasien, perilaku seperti itu akan mendorong klien dalam penyembuhan penyakit baik perubahan fisik, psikologis, dan sosial yang lebih baik. Perawat yang menunjukkan *caring* terhadap pasien berarti perawat sudah menunjukkan perhatian, tanggung jawab atas perawatan yang diberikan terhadap pasien, dan merawat pasien dengan tulus dan ikhlas.

Distribusi frekuensi responden berdasarkan gambaran kepuasan pasien di Ruang Melania dan Laura Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.

Berdasarkan hasil hasil penelitian, peneliti berasumsi *caring behavior* perawat dalam kategori puas dari hasil indikator kepuasan dengan kenyataan seperti mengatakan memberikan informasi tentang administrasi yang berlaku bagi pasien rawap inap di rumah sakit, menjaga kebersihan dan kelengkapan fasilitas kamar mandi dan toilet, emapti seperti memberikan informasi kepada pasien tentang segala tindakan perawatan yang akan

dilaksanakan, perawat mudah ditemui dan dihubungi bila pasien membutuhkan pertolongan, perhatian dan memberi dukungan mora terhadap keadaan pasien atau menanyakan dan berbincang-bincang tentang keadaan pasien.

Asumsi penelitian didukung oleh Wulandari (2018), Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pengguna jasa pelayanan rumah sakit dalam hal ini pasien menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik atau meningkatkan derajat kesehatannya, tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, selalu tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan lingkungan fisik yang dapat memberikan kenyamanan.

Asumsi penelitian didukung oleh Suciati (2023), rumah sakit harus berperan penting dalam sistem pelayanan kesehatan dan institusi pelayanan kesehatan harus memiliki staf profesional medis, memberikan pelayanan medis keperawatan dan layanan yang terkait 24 jam per hari, memberikan pelayanan kesehatan baik secara preventif dan kuratif. Meningkatkan kepuasan yaitu dengan memberikan pelayanan kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan memberikan ketenangan sehingga pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang ada dirumah sakit.

Peneliti berasumsi *caring behavior* perawat dengan kategori sangat tidak puas karena dari hasil indikator kepuasan mengatakan keadilan seperti perawat mampu menangani masalah perawatan pasien dengan tepat dan profesional, mamberitahu dengan jelas tentang hal-hal yang harus dipatahui dalam perawatan pasien, tanggung jawab seperti perawat bersedia menawarkan bantuan kepada pasien ketika mengalami kesulitan, segera menangani pasien ketika sampai diruangan rawat inap, membantu untuk pelaksanaan pelayanan foto dna laboratorium di rumah sakit, jaminan seperti memberi perhatian terhadap keluhan yang dirasakan oleh pasien, dapat menjawab pertanyaan tentang tindakan perawatan yag diberikan kepada pasien, jujur dalam memberikan informasi tentang keadaan pasien.

Asumsi didukung oleh Manihuruk (2024), kepuasan pasien merupakan suatu perasaan yang dialami oleh seseorang baik secara langsung maupun tidak langsung lewat pelayanan yang diterima. Seorang perawat harus menunjukkan sikap daya tanggap, kehandalan, tanggung jawab, jaminan dan empati terhadap kebutuhan pasien agar meningkatnya kepuasan layanan di rumah saki, terutama dalam kehandalan dalam melakukan layanan keperawatan.

Asumsi didukung oleh Suweko (2019), perilaku *caring* perawat sangat penting untuk memenuhi kepuasan pasien salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit. Perawat

harus melakukan dan memperhatikan mutu pelayanan yang akan diberikan kepada pasien dengan memberikan perhatian kepada orang lain, menghormati, menghargai, cinta, empati dan menunjukkan sikap menghargai sesama. Oleh karena itu, kualitas pelayanan di rumah sakit akan berdampak pada kepuasan pasien dan sikap peduli akan berdampak pada kualitas pelayanan pasien.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dengan jumlah responden sebanyak 70 responden tentang caring behavior dan kepuasan pasien di rumah sakit santa elisabeth medan tahun 2024, maka dapat disimpulkan bahwa *caring behavior* di ruangan melania dan laura memiliki sikap caring sangat baik sebanyak 53 responden (75,7 %). Kepuasan pasien di ruangan melania dan laura dengan kategori puas sebanyak 38 responden (54,3%). Hasil penelitian ini diharapkan caring behavior perawat lebih ditingkatkan lagi agar pelayanan di rumah sakit memiliki tingkat kepuasan yang tinggi dan diharapkan dapat mengembangkan penelitian *caring behavior*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alligood, Martha Raile. 2017. Nursing Theorists and Their Work-E-Book. Elsevier Health Sciences.Br, M., Kep, K. S., & Kep, M. (n.d.). *Perilaku Peduli*
- Aty, Y. M. V. B., Herwanti, E., Mau, A., Ayatullah, M. I., & Asriwardani, F. (2020). Factors Affecting Nurse Caring Behavior. *Jurnal Info Kesehatan, 18(2)*, 171–181. <https://doi.org/10.31965/infokes.vol18.iss2.396>
- Black, Beth. 2016. Professional Nursing-E-Book: Concepts & Challenges. Elsevier Health Sciences.
- Br, Mestiana, Karo S Kep, and M Kep. "Perilaku Peduli."
- Br, M., Kep, K. S., & Kep, M. (n.d.). *Perilaku Peduli*.
- Effendi, K., & Junita, S. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan DiUptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal Kedokteran,Fakultas Sumatera, Universitas, 3(2)*, 82–90
- Halim (2019), The Relationship Between Nurses Therapeutic Communication With Inpatient Satisfaction At The Wotu Health Center In East Luwu Regency.Volume 25 Nomor 2 (2019)/123 - 140.
- Herwan, 2019 "*Caring behaviors by nurses in patients' perceptions and experiencing an anxiety during hospitalizatio*"

- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*, 6(2), 535–545. <https://doi.org/10.1002/nop2.237>
- Karo, Mestiana, and E. Baua. 2019. "Caring Behavior of Indonesian Nurses towards an Enhanced Nursing Practice Indonesia Year 2018." *International Journal of Pharmaceutical Research* 11(1): 367–84.
- Karo, M. (2021). *Caring dalam Keperawatan*. 206.
- Karo, M & Sihite RE. (2020). "Gambaran Pengetahuan Mahasiswa Ners Tingkat Iii Tentang Caring Behavior Di Stikes Santa Elisabeth Medan." *Elisabeth Health Jurnal*. 5(02): 9–17. <https://doi.org/10.52317/ehj.v6il.320>
- Kusnanto. 2019. *Perilaku Caring Perawat Profesional*.
- Lukmanulhakim, Afriyani Afriyani & Ani Haryani. (2019). "Penelitian Asli Caring Efficacy Dan Perilaku Caring Perawat Dalam Merawat Pasien Kritis." (1): 55–61. [Http://dx.doi.org/10.20473/jn.v14i1.9664](http://dx.doi.org/10.20473/jn.v14i1.9664)
- Manihuruk, Septriani. (2024), Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap di Ruang Laura Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam Kota Tahun 2022, volume 4 Nomor 1 Tahun 2024 Page 10077-10089E-ISSN2807-4238andP-ISSN2807-4246. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., & Asif, M. (2019). *Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician 's Behavior as a Moderator*, 1–16.
- Nurhasma, N., Rijal, A., & Syamsul Azis, R. (2021). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rsup Dr Tadjuddin Chalid Makassar. *J-KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7 (2), 90. <https://doi.org/10.35329/jkesmas.v7i2.2600>
- Nursalam & Kurniawati ND, Misutarno, Fitri, ND. 2018. *Asuhan Keperawatan Pasien Terinfeksi HIV/AIDS*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. 2017. *Konsep dan Penerapan. Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Pedoman Skripsi, Tesis, dan Instrumen*. Edisi 4. Jakarta: Salemba Medika
- Karaca, A., & Durna, Z. 2019. "No Title." Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing*.
- Nurhanifah, Dewi. 2022. "Relationship Between Nurse Therapeutic Communication With Respondent Characteristics And Inpatient Satisfaction Level under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License (CC BY-NC 4.0)." *Jurnal eduhealth* 13(02): 2022. <http://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/health>. Of,

- Description et al. 2023. "Indonesian Journal of Global Health Research." 5(4): 763–68.
- Polit, D. F., & Beck, C. T. (2012). *Nursing Research Generating and Assessing Evidence for Nursing Practice*.
- Polit, D. F., & Beck, C. T. (2018). *Essentials of Nursing Research*.
- Potter, P. A. & Perry A. G. (2005). *Fundamentals of Nursing : Concepts, Process, and Practice*. 6th Ed. St. Luois, MI : Elsevier Mosby.
- Potter, P.A & Perry,A.G (2009) *Fundamental of nursing*, 7th edition. Singapore: Elsevier.
- Of, D., Satisfaction, P., With, L., Of, C., In, N., & Phase, W. (2023). *Indonesian Journal of Global Health Research*. 5(4), 763–768.
- Rosalina, L., Oktarina, R., Rahmiati, & Saputra, I. (2023). *Buku Ajar STATISTIKA. FEBS Letters*, 185(1), 4–8.
- Setyo, 2021 *Caring Nurse Services Increase Patient Satisfaction in the Catheterization Room*, <https://jurnal.unimus.ac.id/index.php/APKKM>
- Siauta. (2020). *Manajemen Keperawatan.pdf*.
- Sudarwati, S., Purnomo Wulan, I. A. D., & Saputri, A. S. A. (2023). Does Satisfaction Increase Patient Loyalty? (Investigation on Jogja International Hospital Surakarta, Indonesia). *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)*, 12(3), 341–350. <https://doi.org/10.18196/jmmr.v12i3.85>
- Sunarsi. (2021). *No Title*. Pascal Books.
- 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>
- wanson, k. 1999. What is known about Caring in Nursing Reseachr: A Literary Meta-Analysis, dalam A.s Hinshar, S. Feetham, dan J. Shaver, eds. (tanpa tahun). *Handbook of Clinical Nursing Research*. Thousand Oaks, C.A.: Sage
- Syulce Luselya Tubalawony\*, A. S. (2023). *Jurnal Keperawatan*. *Jurnal Keperawatan*, 15(2014), 331–338.
- Umoke, M. J., U. (2020). No Title. *Patients' Satisfaction with Quality of Care in General Hospitals in Ebonyi State, Nigeria, Using SERVQUAL Theory*. *SAGE Open Medicine*, <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/2050312120945129>
- Vanchapo, A. R., & Magrifoh. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Penerbit : Tata Mutiara Hidup Indonesia* (Issue October).

- Watson, J. 1979. *Nursing: The Philosophy and Science of Caring*. Boston, M.A.: Little, Brown and Company.
- . 1997. The theory of human caring: Retrospective and prospective. *Nursing Science Quarterly*, 10(1), 49–52.
- . 1985. *Nursing: Human Science and Human Care—A Theory of Nursing*. New York: National League of Nursing Press.
- . 1988. *Nursing: Human Science and Human Care (Rev. ed.)*. New York: National League for Nursing.
- . 1988a. "New Dimensions of Human Caring Theory". *Nursing Science Quarterly*, 1, 175–181.
- Wulandari. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Inap Rumah Sakit Ibu Dan Anak Setya Bakti Tahun 2022 <https://doi.org/10.55606/jikg.v1i3.%201311>
- Yulviana, R., Harnani, Y., & Oktaviani, W. (2019). No Title. *The Relationship between Effective Communication of Nurses and the Level of Patient Satisfaction in the Inpatient Installation of Hospital*.