

HUBUNGAN SIKAP CARING PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT SANTO ANTONIO BATURAJA

Theresia Supriati¹, Ag.Sri Oktri Hastuti², Bernadetta Eka Noviati³

¹Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Rapih Yogyakarta, Jl. Tantular 401 Pringwulung, Condong Catur, Depok, Sleman, Yogyakarta, Indonesia, Email: maria.annefsgm@gmail.com

²Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Rapih Yogyakarta, Jl. Tantular 401 Pringwulung, Condong Catur, Depok, Sleman, Yogyakarta, Indonesia, Email: oktri_hastuti@stikespantirapih.ac.id

³Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Rapih Yogyakarta, Jl. Tantular 401 Pringwulung, Condong Catur, Depok, Sleman, Yogyakarta, Indonesia, Email: eka_noviati@stikespantirapih.ac.id

ABSTRAK

Latar belakang: pelayanan kesehatan dirancang untuk kelangsungan hidup manusia. Selain memiliki sarana dan prasarana yang baik, profesionalitas tenaga kesehatan juga penting untuk keberhasilannya. Perawat menjadi salah satu profesi yang dapat menyelamatkan kehidupan karena peran holistiknya dalam pemenuhan kehidupan manusia. Salah satu indikator kualitas pelayanan keperawatan adalah kepuasan pasien yang merupakan bukti kualitas layanan perawat. Kepuasan pasien sangat bergantung pada tingkat perasaan pasien setelah menerima pelayanan oleh perawat.

Tujuan: penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara sikap caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja.

Metode: penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif korelasional dengan pendekatan cross-sectional. Sampel studi ini berjumlah 101 responden dengan metode pengambilan sampel *random sampling*. Untuk pengumpulan data menggunakan kuesioner sikap caring perawat dan kepuasan pasien. Uji spearmen dilakukan untuk menganalisa hubungan kedua variable.

Hasil: hasil penelitian menunjukkan, sebagian besar responden mengatakan puas (62,37%) dan berpendapat bahwa perawat memiliki perilaku *caring* (57,42%). Hasil analisis data menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara sikap caring perawat dengan kepuasan pasien rawat inap ($P\text{ value } 0.000 < 0.05$).

Simpulan: terdapat hubungan antara sikap *caring* perawat dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja. Saran dari penelitian ini diharapkan perawat agar mempertahankan kualitas asuhan keperawatan agar kepuasan pasien dapat tetap terjaga.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Sikap Caring Perawat.

ABSTRACT

Background: Health services are designed for human survival. Apart from having good facilities and infrastructure, the professionalism of health workers is also important for its success. Nursing is a profession that can save lives because of its holistic role in fulfilling human life. One indicator of the quality of nursing services is patient satisfaction which is evidence of the quality of nursing services. Patient satisfaction really depends on the level of the patient's feelings after receiving service by a nurse.

Purpose: The aim of this study was to determine the relationship between the Caring Attitude of Nurses and the Level of Patient Satisfaction at Santo Antonio Baturaja Hospital.

Method: This study method uses a descriptive correlational research design and cross-sectional data collection techniques. The sample for this study consisted of 101 respondents using a random sampling method. Meanwhile, to collect data using a questionnaire on nurses' caring attitudes and patient satisfaction.

Result: The Spearman test was carried out to analyze data on the relationship between the two variables. From the research results obtained from the 101 respondents studied, the majority said they were satisfied (62.37%) and thought that nurses had caring behavior (57.42%) with a p-value of $0.000 < 0.05$.

Conclusion: The conclusion of this research is that there is a relationship between the Caring attitude of Nurses and Patient Satisfaction at Santo Antonio Baturaja Hospital. Suggestions from this research are that nurses hope to maintain the quality of nursing care so that patient satisfaction can be maintained.

Keyword: *Patient Satisfaction, Caring Attitudes of Nurses.*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan dirancang untuk kelangsungan hidup manusia. Selain memiliki sarana dan prasarana yang baik, profesionalitas tenaga kesehatan juga penting untuk keberhasilannya. Perawat menjadi salah satu profesi yang dapat menyelamatkan kehidupan karena peran holistiknya dalam pemenuhan kehidupan manusia.

Dalam meningkatkan kepuasan pasien selama menjalani keperawatan di rumah sakit, perawat sebaiknya menerapkan *Caring*. *Caring* merupakan inti dalam praktek keperawatan Profesional. Salah satu indikator kualitas pelayanan keperawatan adalah kepuasan pasien yang merupakan bukti kualitas layanan perawat. Kepuasan pasien sangat bergantung pada tingkat perasaan pasien setelah menerima pelayanan oleh perawat. Semakin baik perawat memperlakukan pasien maka semakin percaya pula pasien kepada perawat.

Akibatnya, pasien akan merasa nyaman dan puas dengan perawatan yang mereka terima sehingga membantu proses penyembuhan lebih cepat.

Caring didefinisikan oleh Florence Nigtingale (1860) sebagai: tindakan yang menunjukkan bahwa lingkungan pasien membantu penyembuhan pasien, memberikan lingkungan yang bersih, verifikasi yang baik, dan memberikan ketenangan kepada pasien.

Caring adalah kemampuan perawat untuk memahami dan menolong pasien. Sebagai perawat, mereka harus memahami asuhan keperawatan, yang berarti membantu pasien mendapatkan dan mempertahankan kesehatan mereka serta pelayanan masa terminal sehingga meninggal dengan damai.

Rumah Sakit Santo Antonio berada di kota Baturaja Kabupaten OKU Provinsi Sumatera Selatan. Sudah beroperasi sejak tahun 1952, merupakan Rumah Sakit Swasta

yang dikelola oleh Suster-Suster Fransiskan Pringsewu Lampung. Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja merupakan rumah sakit tipe D dengan 110 tempat tidur, dengan BOR rata-rata 31,60 persen setiap bulan. Dengan BOR dibawah standar ini menunjukkan pelayanan yang kurang baik, yang dapat menyebabkan pasien tidak puas.

Semua pasien yang mendapatkan pelayanan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santo Antonio harus mendapatkan pelayanan yang ramah dari perawat. Perawat harus berperilaku caring yang berarti mendengar dengan penuh perhatian, jujur, sabar, bertanggung jawab, memberi secara jelas sesuai dengan kebutuhan pasien, memberi sentuhan, hormat, dan memanggil pasien dengan namanya.

Hasil survey kepuasan pelayanan rawat inap yang dilakukan Rumah Sakit Santo Antonio selama 3 tahun dari tahun 2020 - 2023 menunjukkan nilai kepuasan pasien yaitu : 79.23%, 71.87%, 79.25 % dari data ini dapat dilihat bahwa terjadi penurunan di tahun 2021. Proporsi petugas kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santo Antonio yang bertugas, terdapat banyak perawat baru dan masih dalam masa orientasi. Hal ini dapat memicu terjadinya komplain pada pasien atau keluarga. Kejadian terkait komplain yang dialami di Ruang Rawat Inap Elisabet 2 adalah waktu tunggu pulang yang lama. Peran perawat,

dokter maupun petugas yang terkait dalam respon time bisa dipakai sebagai ukuran kualitas layanan kesehatan. Dalam hal ini dibutuhkan tenaga kesehatan yang memiliki pengetahuan, caring dan keterampilan dalam menjalankan tugas di Ruang Rawat Inap. Sikap perawat yang ramah adalah salah satu komponen yang dapat meningkatkan kesembuhan pasien di Ruang Rawat Inap RS Santo Antonio. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan sikap caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RS Santo Antonio Baturaja.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif korelasional dengan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara sikap caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RS Santo Antonio Baturaja.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di RS Antonio Baturaja, Dimana rata-rata pasien yang menjalani rawat inap dalam satu bulan adalah 336 orang. Sample penelitian sejumlah 101 responden yang dirawat di tujuh ruang rawat inap keperawatan di Rumah Sakit Santo Antonio yaitu Ruang Theresia, Perinatologi, Ruang Maria, Ruang Fransiskus 1, Ruang Fransiskus 2, Elisabeth 1 dan Elisabeth 2. Adapun rata-rata jumlah pasien setiap

bulannya berdasarkan ruangan yakni: Ruang Theresia (16 pasien), Perinatologi (7 pasien), Ruang Maria (13 pasien) Ruang Fransiskus 1 (3 pasien), Ruang Fransiskus 2 (29 pasien), Elisabeth 1 (18 pasien) dan Elisabeth 2 (15 pasien).

Menurut Depkes RI 2005 ALOS (*Average Length of Stay*) adalah lama rata-rata rawat seorang pasien. Indikator ini memberikan gambaran mutu pelayanan, apabila diterapkan pada diagnosis tertentu dapat dijadikan hal yang perlu pengamatan lebih lanjut. nilai alos yang ideal antara 6-9 hari.

Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner sikap *Caring* Perawat yang terdiri dari 16 pertanyaan dan Kuesioner Kepuasan Pasien yang berisi 20

pertanyaan. Instrumen penelitian sudah dilakukan uji validitas dan reliabilitas, dan hasilnya menunjukkan valid dan reliabel ($P \text{ value} > 0,60$). Pengumpulan data dilakukan secara langsung pada tanggal 21 -24 Juli 2023 kepada pasien-pasien yang dirawat di Ruang Rawat Inap RS Santo Antonio. Peneliti melakukan pengumpulan data dengan memberikan kuesioner secara langsung dengan jumlah pertanyaan sebanyak 16 untuk Sikap *Caring* Perawat dan 20 pertanyaan untuk Kepuasan Pasien. Jumlah sampel penelitian sebanyak 101 pasien Rawat Inap RS Santo Antonio Baturaja.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1
Pasien Rawat Inap RS Santo Antonio Baturaja Berdasarkan Jenis Kelamin

	Kategori	Frekuensi(n)	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	53	52,5%
	Perempuan	48	47,5%
	Total	101	100%

Sumber : Data Primer (Juli, 2023)

Pada tabel 1 menunjukkan kategori pasien rawat inap di RS Santo Antonio Baturaja berdasarkan jenis kelamin. Frekuensi pasien dengan jenis kelamin laki-laki yaitu 53 (52,5%). Frekuensi pasien

dengan jenis kelamin perempuan yaitu 48 (47,5%). Frekuensi jenis kelamin laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan jumlah jenis kelamin perempuan.

Tabel 2
Pasien Rawat Inap RS Santo Antonio Baturaja berdasarkan Usia

	Kategori	Frekuensi(n)	Persentase
Usia	17-24	18	17,8%
	25-34	28	27,7%
	35-49	29	28,7%
	50-60	12	11,9%

65- ke atas	14	13,9%
Total	101	100%

Sumber : Data Primer (Juli, 2023)

Pada Tabel 2 menunjukkan proporsi terbesar responden berada pada katgori usia 35-49 tahun yakni sebanyak 28,7%, kelompok usia 25-34 tahun yakni sebesar 27,7% dan paling sedikit yakni 11,9% responden pada kelompok usia 50-60 tahun. Pada umumnya, penting bagi orang yang rentan terhadap penyakit untuk mengetahui

bahwa penyedia layanan kesehatan adalah dokter yang berpengalaman dan siap membantu mereka. Menurut *Manurung & Hutasoit (2013)*, ada korelasi antara usia pasien dan kebutuhan caring mereka. Sikap perawat terhadap caring dan kebutuhan pasien meningkat seiring usia pasien.

Tabel 3
Tingkat Pendidikan Responden

No	Kategori	Frekuensi(n)	Persentase
1	SD	0	0%
2	SMP-SMA	61	60,4%
3	Diploma- S1	40	39,6%
	Total	101	100%

Sumber : Data Primer (Juli, 2023)

Pada tabel 3 menunjukkan tingkat pendidikan responden berdasarkan tiga kategori yaitu SD,SMP-SMA,Diploma-S1.Frekuensi tingkat pendidikan responden kategori SMP-SMA lebih banyak dibandingkan kategori tingkat pendidikan yang lain yaitu 61 responden (60,4%). Frekuensi tingkat pendidikan responden kategori Diploma-S1 sebanyak 40 (39,6%). Tidak ada responden dengan tingkat

pendidikan SD. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman dan kesadaran akan pentingnya kesehatan sudah baik. Sehingga juga mempengaruhi responden dalam memberikan penilaian tentang pelayanan yang diberikan oleh perawat di RS Santo Antonio Baturaja. Responden dengan pendidikan tinggi dan rendah memiliki cara yang berbeda untuk mengevaluasi sikap perawat.

Tabel 4
Karakteristik responden berdasarkan Jenis Pekerjaan

Kategori	Frekuensi(n)	Persentase
----------	--------------	------------

Jenis Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	6	5,9%
	Pegawai Negeri	12	11,8%
	Pegawai Swasta	30	29,7%
	Buruh	2	1,9 %
	Pedagang	13	12,8%
	Tidak Bekerja	8	7,9%
	Lain-lain (IRT)	30	29,7%
Total		101	100%

Sumber : Data Primer (Juli, 2023)

Pada tabel 4 menunjukkan sebagian besar responden (29,7%) memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta dan lain-lai (IRT), sebagian kecil responden (1,9%) sebagai buruh. Pada umumnya, seorang pasien yang sudah terbiasa melakukan segala hal sendiri akan merasa tidak senang jika perawat bertindak sesuai dengan tugasnya, seperti membasuhnya, menyuapinya, dan lain-lain. (Manurung & Hutasoit, 2013).

Tabel 5
Karakteristik responden berdasarkan Lama di Rawat

Kategori		Frekuensi (n)	Persentase
Lama di Rawat	Kurang dari 3 hari	30	17,8%
	3-6 hari	71	70,2%
	7-15 hari	0	0%
	Di atas 15 hari	0	0%
Total		101	100%

Sumber : Data Primer (Juli, 2023)

Tabel 5 menunjukkan, sebagian besar responden (70,2%) menjalani lama rawat inap 3-6 hari. Menurut Depkes RI 2005 ALOS (*Average Length Of Stay*) adalah lama rata-rata rawat seorang pasien. Indikator ini memberikan gambaran mutu pelayanan, apabila diterapkan pada diagnosis tertentu dapat dijadikan hal yang perlu pengamatan lebih lanjut. Nilai ALOS yang ideal antara 6-9 hari. Hasil penelitian menyatakan lama rawat terbanyak responden 3-6 hari sedangkan lama rawat ideal adalah 6-9 hari. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa ALOS di Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja belum berjalan dengan baik, karena rentang rawat terbanyak 3-6 hari, ada lebih 1 hari dari rentang pasien terbanyak. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa perlu pengamatan dan evaluasi terhadap ALOS yang ada di Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja.

Tabel 6
Karakteristik Responden berdasarkan Caring perawat

Caring	Jumlah(n)	Persentase
Baik	58	57.42 %
Kurang	43	52.57 %
Total	101	100%

Sumber : Data Primer (Juli, 2023)

Tabel 6 menunjukkan, sikap *caring* dibagi menjadi dua kategori baik dan kurang, dimana sebagian besar responden (57,42%) menyatakan sikap *caring* yang diberikan perawat dalam kategori baik. *Caring* adalah hasil dari kemampuan perawat untuk memberikan asuhan keperawatan yang baik pada pasien, yang pada gilirannya berdampak pada kualitas *caring* yang diberikan perawat. Perawat harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup untuk memberikan perawatan yang efektif.

Caring ditunjukkan dengan sikap seperti mendengarkan dengan aktif, mendidik pasien, menyentuh, menemani pasien, dan kemampuan teknologi. Selain itu, *caring* juga dapat mencakup tindakan keperawatan (prosedur atau intervensi keperawatan) yang membantu pasien (Wedho U.M, 2000). Dengan demikian, seorang perawat dapat memberikan tingkat perawatan yang tinggi seperti yang diharapkan jika kesemua elemen tersebut dijalankan dengan baik.

Tabel 7
Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien di RS Santo Antonio Baturaja.

Kepuasan	Jumlah(n)	Persentase
Baik	63	62.37 %
Kurang	38	37.62 %
Total	101	100%

Sumber: Data Primer (Juli, 2023)

Tabel 7 menunjukkan distribusi frekuensi kepuasan pasien disimpulkan bahwa mayoritas responden di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja pada kategori baik sebanyak 63 responden (62,37%). Hasil dari tabel 4.7 menunjukkan bahwa 62,37% responden merasa puas

terhadap sikap *caring* perawat; ini menunjukkan bahwa perawat memberikan asuhan keperawatan yang baik pada pasien dan mendapatkan respons yang positif dari penerima jasa *caring* keperawatan. Hasil pengisian kuisisioner juga menunjukkan bahwa 62,3% responden merasa puas

dengan sikap dan kualitas perawatan perawat. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh perbedaan antara kinerja yang diharapkan dan yang dirasakan. Pelanggan akan kecewa jika kinerja kurang dari yang diharapkan, tetapi mereka akan sangat puas jika sesuai dengan yang diharapkan (Tjiptono, 1997). Tingkat kepuasan pasien

atau keluarga dengan pelayanan didasarkan pada persepsi mereka. Pelayanan kesehatan harus mempertimbangkan keluhan pasien, kondisi lingkungan fisik, dan kemampuan pasien untuk mencapai keseimbangan yang sebaik-baiknya antara kepuasan dan kesedihan, serta upaya yang harus dilakukan.

Tabel 8.
Hubungan Sikap Caring dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja

		Kepuasan Pelanggan
Caring	r	.654
	P value	.000
	N	101

Tabel 8 menunjukkan bahwa, hasil analisis data dengan uji korelasi *Spearman* didapatkan hasil *P value* 0.000 (*P value* < 0.05) dengan coefisien korelasi 0,654. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan, kuat dan positif antara sikap *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien dan keluarga di RS Santo Antonio Baturaja. Bila sikap *caring* perawat meningkat maka berdampak terhadap peningkatan kepuasan pasien dan keluarga yang dirawat di RS Santo Antonio Baturaja.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Edgar, Ch. Q. Wuwung (2020), dimana penelitian ini dilakukan pada 90 responden di Rumah Sakit Umum GMIM Panca Kaih Manado. Hasil analisis data dengan

menggunakan uji Chi-Square menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara sikap caring dengan kepuasan pasien yang menjalani rawat inap (*P-value* 0.04). Demikian halnya dengan penelitian Sillero & Zabalegui, (2018) dan King et al, (2019) yang menunjukkan adanya hubungan yang positif, kuat dan signifikan antara sikap *caring* dan kepuasan pasien.

Sikap *caring* yang diterapkan dengan baik dapat menghasilkan tingkat kepuasan pasien yang tinggi, begitupun sebaliknya. Perawat memiliki kewajiban memberikan layanan Kesehatan yang ditujukan bagi Kesehatan pasien, sedangkan kepuasan pasien timbul jika kebutuhannya telah terpenuhi. Kebutuhan pasien tersebut meliputi aspek fisik dan psikologis.

Sehingga konsep sikap caring dapat di nilai dari dua dimensi yakni teknis dan nonteknis. Berdasarkan tinjauan literatur yang dilakukan, sikap *caring* perawat mempengaruhi kepuasan pasien. Di rumah sakit secara positif. Pada study yang dilakukan Al-Awamreh & Sulaiman (2019), pasien menilai kualitas sikap *caring* perawat dengan predikat luar biasa dan sebagian besar pasien merasa puas dengan keperawatan yang diberikan.

SIMPULAN DAN SARAN

Dari pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan, positif dan kuat antara sikap caring perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Antonio Baturaja.

Saran dari hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pihak manajemen RS sebagai acuan penjamin mutu rumah sakit untuk terus melakukan pemantauan dan evaluasi terkait tingkat kepuasan pasien terutama dalam hal mempertahankan dan meningkatkan perilaku caring perawat agar dapat memberikan kepuasan pada pasien melalui :

a. Memberikan kuesioner kepada pasien pulang untuk menilai pelayanan keperawatan dan menilai seberapa puas pasien selama mendapat perawatan di rumah sakit.

- b. Melakukan pendekatan psikologis yaitu melalui supervisi dan pembinaan serta *role model* yang baik dari atasan dalam berperilaku *caring*.
- c. Menerapkan 5 S yaitu senyum, sapa, salam, sopan dan santun agar tercipta *caring* perawat dengan pasien melalui Pendidikan dan pelatihan.

DAFTAR PUSTAKA

- Cronin, J. J., Brady, M. K., & Hult, G. T. M. (2000). Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments. *Journal of Retailing*, 76(2), 193–218. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(00\)00028-2](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(00)00028-2)
- Fatrida, D., & Saputra, A. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 4, 11–21. <https://doi.org/10.36729/jam.v4i1.229>
- Ghafouri, R., Nasiri, M., Atashzadeh-Shoorideh, F., Tayyar-Iravanlou, F., & Rahmaty, Z. (2021). Translation and validation of caring behaviors inventory among nurses in Iran. *PLoS ONE*, 16(7 July), 1–11. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0254317>
- Kozier. (2021). *Teori Caring dan Aplikasi Sikap Caring Dalam Dunia Pendidikan Keperawatan 2021*.
- Langingi, A. (2022). Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Sains Dan Kesehatan*, 1(2), 1–6. <https://doi.org/10.57151/jsika.v1i2.43>
- Merryani E. Oroh, S. R., & Linnie Pondaag. (2014). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Interna Rsud Noongan. *Jurnal Keperawatan UNSRAT*, 2(2), 113452.
- Pakaya, N., Suleman, I., & Antu, M. (2022). Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Ugd Rumah Sakit Aloe Saboe Kota Gorontalo The Relationship Between Caring Nurses And Patient Satisfaction In The Er Room Of

- Aloei Saboe Hospital, Gorontalo City.
*Journal Health and Science ; Gorontalo
Journal Health & Science Community*, 6(3),
293–307.
- Parasuraman, Valarie A., Zeithmal, Leonard L
Berry. 1990. *Delivering Quality
Service, Balancing Customer Perception
and Expectations*. New York: Free Press.
- Pawestriningtyas, N. C., Suharyono, & Suryadi,
I. (2016). PENGARUH KUALITAS
PELAYANAN JASA TERHADAP
KEPUASAN NASABAH (Survei Pada
Nasabah Perum Pegadaian Kantor Cabang
Syariah Tlogomas Malang). *Jurnal
Administrasi Bisnis (JAB)*, 32(2), 39–46.
- Permatasari Dian, & Megasari Laela Anis.
(2022). *Konsep-Konsep Dasar
Keperawatan*.
- Prof. Dr. Soekidjo Notoatmodjo. (2010).
Metodologi Penelitian Kesehatan.
- Sekaran, U. and Bougie, R. (2016) *Research
Methods for Business: A Skill-Building
Approach*. 7th Edition, Wiley & Sons, West
Sussex.
- Serri Hutahaean. (2020a). *Aplikasi Caring
Perawat* (pp. 1–77).
- Serri Hutahaean. (2020b). *Aplikasi Caring
Perawat Sebagai Penunjang Kesembuhan
Pasien*. Media Sains Indonesia.
- Sitzman, K. (2018). *Caring Science, Mindful
Practice*. In *Company, LLC*.
<https://doi.org/10.1177/0894318414534468>
- Suharyat, Y. (2009). Hubungan Antara Sikap,
Minat Dan Perilaku Manusia. *Jurnal
Region*, 1(3), 1–19.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan an
Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada
Pasien Rawat Jalan. *Jurnal
Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah
Sakit 10.18196/Jmmr.2016*, 6(1), 9–15.
<https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>
- Suparyanto dan Rosad (2015). (2022).
Manajemen Kualitas Pelayanan Rumah
Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupate
Pangkep. *Muhammad Badar, Hajrah*, 1(3).
- 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>
- Tang, W. M., Soong, C., & Lim, W. C. (2013).
Patient Satisfaction with Nursing Care : A
Descriptive Study Using Interaction Model
of Client Health Behavior. *International
Jpurnal of Nursing Science*, 3(2), 51–56.
[https://doi.org/10.5923/j.nursing.20130302.
04](https://doi.org/10.5923/j.nursing.20130302.04)
- Utama, A. P. (2016). Pengaruh Kualitas Jasa
Dengan Kepuasan Pelanggan Di RS Husada
Jakarta. *Jurnal Ekonomi*, 21(1), 130–142.
<https://doi.org/10.24912/je.v21i1.386>
- Manurung, S & Hutasoit, M . (2013). Persepsi
Pasien Terhadap Perilaku Caring Perawat Di
Ruang Rawat Inap Rumah Sakit. *Jurnal
Kesehatan Masyarakat Nasional* Vol. 8.
No.3, Oktober 20013.
- Al-Awamreh, K., & Suliman, M. (2019).
*Patients' satisfaction with the quality of
nursing care
in thalassemia units. Applied Nursing
Research*, 47, 46–51.
- Sillero, A. S., & Zabalegui, A.
(2018). Satisfaction of surgical patients with
perioperative
nursing care in a Spanish tertiary care
hospital. *SAGE Open Medicine*, 6, 1–9.