

HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG JASMIN DAN RUANG ANGKREK RSUD KABUPATEN SUMEDANG

Alya Noviyanti*¹, Burdahyat², Agri Azizah Amalia³

^{1,3}Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Sebelas April

²Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Sebelas April

Informasi Artikel

Riwayat Artikel:

Diterima Jun 28, 20xx
Direvisi Aug 19, 20xx
Disetujui Aug 23, 20xx

Kata Kunci:

Kepuasan pasien
Perilaku *caring*
Perawat

ABSTRAK

Perilaku *caring* adalah tindakan yang digunakan perawat untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada pasiennya. Perilaku *caring* perawat akan mempengaruhi terhadap kepuasan pasien karena semakin baik perilaku *caring* maka semakin baik pula kepuasan pasien, berdasarkan hasil survei kepuasan pasien yang dilakukan oleh Kemenkes RI pada beberapa rumah sakit di Jakarta menunjukkan bahwa 14% pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang disebabkan karena perilaku *caring* kurang baik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Jasmin dan Ruang Angkrek RSUD Kabupaten Sumedang Tahun 2023. Rancangan penelitian ini adalah survey analitik, dengan menggunakan pendekatan *cross-sectional*. Jumlah sampel sebanyak 73 responden yang diambil menggunakan teknik random sampling/pengambilan sampel probabilitas. Instrument yang digunakan adalah kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku *caring* perawat di Ruang Jasmin dan Ruang Angkrek kategori baik sebanyak (46,6%), perilaku *caring* cukup sebanyak (43,4%) dan kepuasan pasien pada kategori sangat puas sebanyak (74,0%) dan kategori puas sebanyak (26,0%). Hasil analisis bivariat menggunakan uji *Spearman Rank* diperoleh hasil terdapat hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Jasmin dan Ruang Angkrek RSUD Kabupaten Sumedang Tahun 2023 (p value = 0,009). Dan diharapkan perawat tetap meningkatkan pelayanan keperawatan yang profesional.



Copyright © 2022 JIKSA. All rights reserved.

Korespondensi:

Alya Noviyanti,
Program Studi Ilmu Keperawatan,
Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Sebelas April,
Jalan Cipadung No 54, Kota Kaler, Sumedang Selatan.
Email: alyanoviyanti2811@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan yang sering dimanfaatkan oleh masyarakat luas dalam mencari bantuan pengobatan. Kualitas pelayanan rumah sakit sebagai institusi yang menghasilkan produk teknologi jasa kesehatan khususnya sangat tergantung pada kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan cara pendekatan mutu pelayanan dan kepuasan konsumen menjadi salah satu strategi penting yang tidak bisa diabaikan (Suryani, 2015).

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 (Nursalam, 2014). Dengan tingginya kepuasan yang didapat oleh pasien maka akan semakin bagus citra rumah sakit tersebut.

Kepuasan sebagai indikator mutu pelayanan kesehatan dan keperawatan berhubungan dengan proses pelayanan dan hubungan antar pribadi antara pemberi pelayanan dan penerima pelayanan (*interpersonal relationship*), yaitu saling percaya, kepedulian, perhatian, kepekaan terhadap kebutuhan-kebutuhan atau masalah pasien serta sistem penatran di rumah sakit, seperti lingkungan dan fasilitas (Suweko, 2019).

Menurut Tse dan Wilton, terdapat dua variabel yang utama yang menentukan kepuasan konsumen, yaitu harapan dan persepsi kinerja. Jika persepsi kinerja memenuhi harapan maka konsumen akan merasa puas dan terjadi sebaliknya bila persepsi kinerja dibawah harapan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan diantaranya: karakteristik individu, kebudayaan, sosial, pelayanan, harga, produk, lokasi, fasilitas, suasana, desain visual dan *image* (Rustono & Noor Chollifah, 2019). Kepuasan di negara-negara maju sudah tinggi dibandingkan kepuasan di negara-negara berkembang. Kepuasan di negara-negara berkembang baru mencapai 80% tingkat kepuasannya dilihat dari konteks pelayanan petugas kesehatan. Angka ini masih di bawah angka standar pelayanan minimal yang ditetapkan pemerintah sebesar 90%. Standar pelayanan minimal rumah sakit yang ditetapkan pemerintah, kepuasan pasien rawat inap di Indonesia mencapai lebih dari 90% (Kementrian Kesehatan RI, 2008).

Kepuasan pasien merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mengevaluasi mutu pelayanan keperawatan yang dilakukan oleh perawat di rumah sakit dan perilaku *caring* mencakup hubungan antar manusia dan berpengaruh terhadap mutu pelayanan kepuasan pasien. Namun pada kenyataannya tidak seluruh pasien yang ada merasa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka, hal ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya ialah pelayanan dan sikap *caring* perawat, semakin rendah sikap *caring* atau kepedulian seorang perawat terhadap pasien maka semakin rendah pula respon dari pasien tersebut.

Teori *caring* pertama kali di kemukakan oleh Jean Watson. *Caring* adalah tindakan yang digunakan perawat untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada pasiennya. *Caring* merupakan suatu sikap peduli, hormat dan menghargai orang lain. Watson dalam Theory of Human Care, mengungkapkan bahwa *caring* diperlukan antara pemberi dan penerima asuhan keperawatan untuk meningkatkan dan melindungi pasien, yang nantinya akan mempengaruhi kemampuan pasien untuk sembuh. *Caring* telah dikembangkan sejak tahun 1975 (Firmansyah et al., 2019). *Caring* dalam keperawatan merupakan tuntutan pasien terhadap sikap perilaku perawat. Dalam analisis Milton Mayeroff tentang makna *caring* dalam hubungan manusia menggambarkan *caring* sebagai suatu proses yang memberikan pada seseorang (baik pemberi asuhan maupun penerima asuhan untuk pertumbuhan pribadi) (Firmansyah et al., 2019).

Di Indonesia, *caring* merupakan isu besar dalam profesionalisme keperawatan. *Caring* merupakan topik yang hangat saat ini untuk di bahas dalam dunia keperawatan karena perawat yang merupakan perilaku *caring* tetapi *caring* yang dilakukan perawat masih jauh dari standar dalam praktik keperawatan secara nyata (Wirajaya., et al, 2020). Revalensi di Indonesia sendiri *caring* menjadi salah satu penilaian bagi para pengguna layanan kesehatan. Berdasarkan hasil survei 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). Berdasarkan penelitian Pratiwi & Saparwati (2023) hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di dapatkan hasil dari 35 responden, 9 jawaban responden (45%) yang berperilaku *caring* baik dan merasa puas, 3 responden (42,9%) merasa perilaku *caring* kurang puas.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di Ruang Jasmin dan Ruang Angkrek RSUD Kabupaten Sumedang pada hari Kamis 6 April 2023 didapatkan data pasien di Ruang Jasmin dan Ruang Angkrek RSUD Kabupaten Sumedang pada bulan Januari - Maret Tahun 2023 sebanyak 826 pasien, dengan rata-rata jumlah pasien dalam satu bulan sebanyak 275 pasien. Sedangkan tahun 2022 sebanyak 2.769 pasien. Hasil wawancara kepada pasien terkait perilaku *caring* perawat, sebagian pasien mengatakan masih ada sebagian perawat yang kurang cepat menanggapi panggilan pasien, kurangnya komunikasi perawat, dan sebagian pasien mengatakan perawat sudah *caring*. Berdasarkan uraian latar belakang, peneliti tertarik untuk meneliti tentang Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Jasmin Dan Ruang Angkrek RSUD Kabupaten Sumedang Tahun 2023.

2. METODE

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Desain penelitian ini menggunakan rancangan *survey analitik*. Metode penelitian *cross sectional* adalah sebuah studi *cross-sectional*

didefinisikan sebagai jenis penelitian observasional yang menganalisis data variabel yang dikumpulkan pada satu titik waktu tertentu di seluruh populasi sampel atau subset yang telah ditentukan (Nursalam, 2014). Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional* dengan tujuan untuk mencari adanya hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Jasmin dan Ruang Angkrek RSUD Kabupaten Sumedang Tahun 2023.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang dirawat di Ruang Jasmin dan Ruang Angkrek RSUD Kabupaten Sumedang. Populasi dalam penelitian ini yaitu berjumlah 275 orang. Penelitian ini melibatkan 73 sampel. Pengambilan sample dalam penelitian ini menggunakan teknik random sampling di mana setiap orang di seluruh populasi target memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih (Nursalam, 2014).

Instrumen perilaku *caring* perawat pada penelitian ini menggunakan kuesioner *caring profesional scafe* (CPS) yang disempurnakan oleh Swanson. Kuesioner ini mengenai perilaku caring perawat yang berisikan 14 pertanyaan. Skor 1 jika jawaban TP (Tidak pernah), skor 2 jika jawaban KD (Kadang-kadang), skor 3 jika jawaban SR (Sering), skor 4 jika jawaban SL (Selalu), dengan rentang kriteria penilaian: baik: 43-56, cukup: 29-42, kurang: 14-28. Dan instrumen kepuasan pasien pada penelitian ini menggunakan kuesioner Nursalam (2014). Skor 1 jika jawaban STP (sangat tidak puas), skor 2 jika jawaban TP (Tidak Puas), skor 3 jika jawaban P (Puas), skor 4 jika jawaban SP (sangat puas). Dengan rentang kriteria penilaian: sangat puas: : 76-100, puas: 51-75, tidak puas: 25-50. Pada penelitian ini untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien, dengan tingkat kemaknaan $\alpha = 0,05$ artinya ada hubungan yang bermakna antara duan variabel, maka hipotesis diterima. Uji statistic yang akan dilakukan adalah uji *Speararman Rank*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Perilaku *Caring* Perawat Di Ruang Jamin Dan Ruang Angkrek RSUD Kabupaten Sumedang Tahun 2023

Perilaku <i>caring</i>	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	34	46,6%
Cukup	39	53,4%
Kurang	0	0,0%
Jumlah	73	100%

Hasil penelitian pada tabel 1 dapat diketahui bahwa distribusi frekuensi perilaku *caring* di Ruang Jasmin dan Ruang Angkrek RSUD Kabupaten Sumedang Tahun 2023 didapatkan hasil perilaku *caring* cukup lebih banyak dibandingkan dengan kategori *caring* baik, kategori cukup sebanyak 39 (53,4%).

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Di Ruang Jasmin Dan Ruang Angkrek RSUD Kabupaten Sumedang Tahun 2023

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	54	74,0%
Puas	19	26,0%
Tidak	0	0,0%
Jumlah	73	100%

Hasil penelitian pada tabel 2 dapat dikatakan bahwa frekuensi kepuasan pasien di ruang Jasmin dan ruang Angkrek RSUD Kabupaten Sumedang Tahun 2023 didapatkan hasil, kepuasan pasien sangat puas sebanyak 54 (74,0%) lebih dominan dibandingkan dengan kategori puas.

Tabel 3 Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Jasmin Dan Ruang Angkrek RSUD Kabupaten Sumedang Tahun 2023

Perilaku <i>Caring</i> Perawat	Kepuasan Pasien								<i>p-value</i>
	Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		Total		
	F	%	F	%	F	%	f	%	
Baik	30	41,1	4	5,5	0	0,0	34	46,6	0,009
Cukup	24	32,9	15	20,5	0	0,0	39	53,4	
Kurang	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	

Dari hasil uji *spearman correlation* menunjukkan $p\text{-value} = 0,009 < 0,05$, maka H_0 di tolak, dan H_a diterima yang berarti ada hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang jasmin dan angkrek RSUD Kabupaten Sumedang Tahun 2023.

3.2. Pembahasan

1. Gambaran Perilaku *Caring* Perawat Di Ruang Jasmin Dan Ruang Angkrek RSUD Kabupaten Sumedang Tahun 2023

Berdasarkan hasil penelitian perilaku *caring* perawat di Ruang Jasmin dan Ruang Angkrek RSUD Kabupaten Sumedang Tahun 2023 menunjukkan bahwa perilaku *caring* cukup yaitu sebanyak (53,4%) lebih banyak di bandingkan dengan perilaku *caring* baik. *Caring* merupakan suatu cara pendekatan yang dinamis, dimana seorang perawat *professional* dalam bekerja harus lebih perhatian dan bertanggung jawab kepada pasiennya (Kusnanto, 2019). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh yulia Ningsih (2020) tentang hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien BPJS di RS AN-NISA Tangerang tahun 2020 didapatkan hasil bahwa mayoritas perilaku *caring* perawat adalah *caring* baik (62,0%). Perilaku *caring* sudah banyak diterapkan oleh perawat dalam melakukan asuhan keperawatan, perawat membantu dan memberikan perhatian serta empati kepada pasien dan keluarganya.

Dari hasil penelitian di Ruang Jasmin dan Ruang Angkrek RSUD Kabupaten Sumedang Tahun 2023 didapatkan bahwa perilaku *caring* cukup lebih banyak dari *caring* baik. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi perilaku *caring* perawat salah satu diantaranya menurut (Gibson dalam Kusnanto, 2019), yaitu faktor individu yang dapat mempengaruhi perilaku *caring* perawat diantaranya yaitu: Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan dan Masa Kerja. Maka faktor tersebut dapat berpengaruh terhadap perilaku *caring* perawat, baik perilaku *caring* baik ataupun perilaku kurang *caring*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku *caring* sudah dilakukan oleh perawat di Ruang Jasmin dan Ruang Angkrek pasien merasa aman dan nyaman selama dirawat, pasien memiliki rasa percaya yang tinggi kepada perawat dan pasien terhindar dari perasaan asing terhadap perawat, dalam melakukan asuhan keperawatan, perawat menunjukkan rasa empati, menunjukkan rasa sabar dalam proses keperawatan, tetapi masih ada sebagian perawat yang susah di hubungi ketika pasien membutuhkan perawat, sebagian perawat memperkenalkan diri saat pertemuan pertama saja, sehingga pasien mudah lupa dengan nama perawat yang bertugas.

2. Gambaran Kepuasan Pasien Di Ruang Jasmin Dan Ruang Angkrek RSUD Kabupaten Sumedang Tahun 2023

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan pasien di Ruang Jasmin dan Ruang Angkrek RSUD Kabupaten Sumedang Tahun 2023 menunjukkan bahwa kepuasan pasien lebih banyak kategori sangat puas yaitu sebanyak (74,0%). Kepuasan pasien bergantung pada pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat, apakah sudah sesuai dengan harapan atau belum. Dengan demikian, kepuasan terbentuk karena perbandingan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan (Kusnanto, 2019).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien (Kusnanto 2019) yaitu aspek kenyamanan, klien merasakan kebersihan lingkungan, peralatan yang tersedia di rumah sakit, aspek hubungan pelayanan klien dengan perawat, aspek kompetensi teknis perawat, dan aspek biaya. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anik Inayati dkk (2022) bahwa kepuasan pasien di ruang hemodialisa RSU Islam Metro pada masa pandemic covid-19 (71,0%) mayoritas sangat puas, perawat memberikan motivasi kepada pasien, memberikan perhatian kepada pasien, mendengarkan keluhan pasien, pasien selalu menunjukkan sikap sabar. Kepuasan pasien yaitu suatu perasaan pasien terhadap suatu jasa pelayanan yang diterima sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan harapan.

Hasil penelitian kepuasan pasien di Ruang Jasmin dan Ruang Angkrek RSUD Kabupaten Sumedang Tahun 2023 mayoritas sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat sesuai yang diharapkan, begitu pasien masuk ruangan perawat segera menangani pasien, peralatan yang digunakan perawat selalu bersih, perilaku perawat yang selalu ramah, merawat pasien dengan penuh kesabaran, perawat sudah profesional, selalu menjaga ruangan selalu bersih dan perawat menjelaskan tentang hal-hal yang harus dipatuhi dan tentang hal-hal yang dilarang dalam perawatan.

Hal ini merupakan bukti bahwa pemberian pelayanan yang diberikan oleh perawat telah sesuai dengan harapan dan keinginan pasien. Kepuasan pasien yang sangat bagus membuktikan bahwa pemberian pelayanan perawat berkualitas dan fasilitas Kesehatan yang sangat bagus.

3. Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Jasmin Dan Ruang Angkrek RSUD Kabupaten Sumedang Tahun 2023

Hubungan *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang jasmin dan angkrek RSUD Kabupaten Sumedang Tahun 2023 dengan uji statistik dengan korelasi *spearman rank*, didapatkan hasil *P-Value* = 0,009, berarti $p < 0.05$ bahwa H_0 di tolak, dan H_a diterima yang berarti ada hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Jasmin dan Angkrek RSUD Kabupaten Sumedang tahun 2023. Hal ini menunjukkan bahwa *caring* seorang perawat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Pohan (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan memiliki pengaruh terhadap frekuensi tingkat kepuasan. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Indri & Ira (2018) yang menyimpulkan bahwa ada hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien ($p=0,043$). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nahrul dkk (2020) menyatakan bahwa ada hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien ($p=0,045$). Sesuai dengan pernyataan (Firmansyah et al., 2019), semakin baik perilaku *caring* perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan, klien semakin senang dalam menerima pelayanan. Kepuasan pasien bergantung pada jasa pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat, apakah sudah sesuai yang diharapkan atau belum (Kusnanto, 2019).

Berdasarkan penelitian diatas maka peneliti berasumsi bahwa semakin baik perilaku *caring* maka semakin baik pula kepuasan pasien, pasien atau keluarga pasien akan merasakan senang, terjalannya hubungan kepercayaan antara perawat dan pasien, dan mempercepat proses kesembuhan pasien. Pasien akan merasa senang apabila kebutuhan dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien. Dan sebaliknya, apabila perilaku *caring* perawat masih kurang maka semakin kurang juga kepuasan pasien.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini yang telah dilakukan di Ruang Jasmin dan Ruang Angkrek RSUD Kabupaten Sumedang Tahun 2023 tentang "Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Jasmin Dan Ruang Angkrek RSUD Kabupaten Sumedang Tahun 2023, maka dapat disimpulkan :

1. Perilaku *caring* perawat di Ruang Jasmin dan Ruang Angkrek RSUD Kabupaten Sumedang Tahun 2023 adalah cukup *caring* (53,4%)
2. Kepuasan pasien di Ruang jasmin dan ruang angkrek RSUD Kabupaten Sumedang Tahun 2023 sangat puas (74,0%)
3. Adanya hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang jasmin dan ruang angkrek RSUD Kabupaten Sumedang Tahun 2023 dengan *p-value* = 0,009

DAFTAR PUSTAKA

- 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>
- Pratiwi, W.F. & Saparwati, M. (2023). Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan Berbudaya Sehat*. 1 (1) , pp 43-46. doi: 1035473/JKBS.v1i1.2162
- Inayanti, A., Hasanah, U., Pakarti, A. T., Atika, S. S., Utami, I. T., Kesuma, T. D., & PH, L. (2022). Perilaku Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Yang Menjalani Hemodialisis Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Permas : Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*.
- Kementrian Kesehatan RI. (2008). PMK No. 741 ttg Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan d.pdf (p.11)
- Kusnanto. (2019). *Perilaku Caring Perawat Profesional*. Pusat dan Penerbitan Percetakan Universitas Airlangga (AUP). Surabaya

-
- Ningsih, Y. (2020). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di RS An-Nisa Tangerang Tahun 2020. *STIKes YATSI Tangerang, Banten, Indonesia*, pp. 252-261.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta Selatan: Salmba Medika.
- Ramadini, I., & Sribudiarti, I. (2018). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Rasidin Padang TAHUN 2018.
- Rustono, Noor Cholifah, Y. K. (2019). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus. *STIKes Muhammadiyah Gombong* 838-849
- Suryani, Wan (2015). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Pirngadi Medan. *Jurnal Implementasi Ekonomi dan Bisnis FE-UNIVA Medan*
- Suweko & Warsito (2019). *Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap: Literatur Review*
- Wirajaya, I. G., Suwitri, A. A., & Kio, A. L. (2020). Pengaruh Pelatihan Komunikasi Efektik Terhadap Caring Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah SAKit Umum Bali Royal. *Jurnal Kesehatan Terpadu (Integrated Health Journal)*, Vol 11(1), 14-21.