

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS KUSUMA HUSADA SURAKARTA
2022

**HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT SAAT PROSES ANAMNESA
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI IGD RSUD KABUPATEN KARANGANYAR**

Rahmawati Lestari Ningrum¹⁾, Atiek Murharyati²⁾, Noerma Shovie Rizqiea³⁾

¹⁾ Mahasiswa Prodi Keperawatan Program Sarjana Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas
Kusuma Husada Surakarta

^{2),3)} Dosen Prodi Keperawatan Program Sarjana Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas
Kusuma Husada Surakarta

Email: arumlestari64@gmail.com

ABSTRAK

Caring merupakan fenomena universal yang berkaitan dengan cara seseorang berfikir, berperasaan dan bersikap ketika berhubungan dengan orang lain. Tindakan *caring* yang dibutuhkan setiap orang berbeda, tergantung dari kebutuhan, masalah, dan nilai dari pasien. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi dan untuk mendapatkan pasien yang loyal (setia).

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif korelasional dimana desain ini digunakan untuk mengetahui hubungan antar variable. Sampel yang digunakan 56 responden pasien di IGD RSUD Kabupaten Karanganyar. Pada penelitian ini menggunakan 2 kuisioner untuk mengumpulkan data yaitu alat ukur *Caring Assesment Tools* (CAT) untuk mengukur perilaku *caring* perawat dan servqual untuk mengukur kepuasan pasien. Data penelitian ini menggunakan spearman rank.

Hasil dari penelitian yang didapat yaitu $p\text{-value} = 0,008 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien. Perilaku *caring* perawat harus ditingkatkan lebih baik lagi agar kepuasan pasien bisa meningkat lebih baik.

Keyword : perilaku, *caring*, kepuasan pasien

Daftar pustaka : 27 (2011-2022)

UNDERGRADUATE DEGREE IN NURSING STUDY PROGRAM

FACULTY OF HEALTH SCIENCE

KUSUMA HUSADA UNIVERSITY OF SURAKARTA

2022

**THE RELATIONSHIP BETWEEN NURSE'S *CARING* BEHAVIOR DURING
THE ANAMNESA PROCESS AND PATIENT SATISFACTION IN EMERGENCY
ROOM OF REGIONAL PUBLIC HOSPITAL IN KARANGANYAR REGENCY**

Rahmawati Lestari Ningrum¹⁾, Atiek Murharyati²⁾, Noerma Shovie Rizqiea³⁾

¹⁾ Student of Undergraduate Degree in Nursing Study Program, Faculty of Health Science
of Kusuma Husada University Surakarta

^{2),3)} Lecturers of Undergraduate Degree in Nursing Study Program, Faculty of Health
Science of Kusuma Husada University Surakarta

Email: arumlestari64@gmail.com

ABSTRACT

Caring is a universal phenomenon related to the way a person thinks, feels and behaves when dealing with other people. The *caring* actions needed by each person are different, depending on the needs, concerns, and values of the patient. Patient satisfaction is one indicator of the quality of the services provided and patient satisfaction is a capital to attract more patients and to get loyal (faithful) patients.

This was a quantitative research with a descriptive correlational design where this design is used to determine the relationship between variables. The sample used was 56 patient respondents in the Emergency Room of Regional Public Hospital in Karanganyar Regency. This research used 2 questionnaires to collect data, namely *Caring Assessment Tools* (CAT) to measure nurses' *caring* behavior and servqual to measure patient satisfaction. The data of this research were analyzed using Spearman rank.

The results of the research obtained $p\text{-value} = 0.008 < 0.05$, so it can be concluded that there was a significant relationship between nurse's *caring* behavior and patient satisfaction. The nurse's *caring* behavior must be improved so that patient satisfaction can increase better.

Keywords : behavior, *caring*, patient satisfaction

Bibliography : 27 (2011-2022)

Pendahuluan

Undang-undang Republik Indonesia nomor 44 tahun 2009, tentang Rumah Sakit, pasal 1, ayat 1 menyebutkan bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit dituntut untuk berespon cepat dan aman terhadap pasien, salah satunya pada pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD). Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu unit rumah sakit yang memberikan pelayanan gawat darurat untuk mencegah terjadinya morbiditas dan meminimalkan terjadinya mortalitas pada semua pasien (Kundiman *et al.*, 2019). Rumah Sakit menjadi pemberi layanan kesehatan yang didalamnya terdiri dari perawat, dokter, dan para medis lainnya yang dituntut untuk bisa menyampaikan pelayanan yang memuaskan pasien. Keberhasilan pelayanan kesehatan dirumah sakit dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satu faktor tersebut adalah pelayanan keperawatan yang merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Pelayanan keperawatan mempunyai posisi yang strategis dalam menentukan mutu pelayanan kesehatan, karena pemberi pelayanan profesional yang terbanyak (60%) adalah perawat dan yang paling lama kontak dengan klien selama 24 jam (Suweko & Warsito, 2019). Perilaku *caring* perawat merupakan hal yang penting bagi pasien sebagai pengguna jasa dalam pelayanan keperawatan yang akan membantu salah satu proses dari kesembuhan pasien itu sendiri (Nurahayu & Sulastri, 2019).

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan pintu pertama bagi pasien dalam memperoleh tindakan perawatan baik dalam keadaan gawat darurat maupun tidak dalam keadaan gawat darurat. Oleh sebab itu, IGD mempunyai peran penting dalam memberikan kepuasan pada pasien melalui kinerja

yang di berikan oleh tenaga medis khususnya perawat dalam menangani dan memberikan asuhan keperawatan sebaik mungkin. (Rifka *et all* 2019). Pelayanan di IGD diperlukan kecepatan dan ketepatan dalam memberikan tindakan pertolongan kepada pasien. Perawat yang ada di ruang IGD haruslah memiliki ketrampilan, kesiagaan, dan kecekatan karena pasien dapat kehilangan nyawa hanya dalam hitungan menit, bahkan jika pasien terjadi henti nafas dalam waktu 2-3 menit maka akan terjadi kematian yang fatal (Salamah *et all.*, 2020). Pasien merupakan seseorang yang datang ke rumah sakit dengan tujuan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Dalam hal ini rumah sakit berperan sebagai penyedia layanan kesehatan bagi setiap pasien dan mampu memberikan solusi dalam mengatasi setiap masalah kesehatan pasien. Menurut Rutami (2012), Ketika pasien masuk rumah sakit staf medis khususnya perawat melakukan anamnesa terhadap pasien mengenai keluhan atau masalahnya.

Proses anamnesa merupakan tahap awal dari proses keperawatan yang dilakukan secara sistematis dengan mengumpulkan data individu secara komprehensif terkait aspek biologis, psikologis, sosial, maupun (Ivo *et all.*, 2018). Menurut Redhono (2012) anamnesis atau anamnesa adalah suatu kegiatan wawancara antara pasien/keluarga pasien dan dokter atau tenaga kesehatan lainnya yang berwenang untuk memperoleh keterangan-keterangan tentang keluhan dan riwayat penyakit yang diderita pasien. Hal pertama yang harus ditanyakan saat anamnesis adalah identitas pasien. Asuhan keperawatan yang terdiri dari pengkajian, penetapan diagnosa keperawatan, perencanaan, implementasi, dan evaluasi. *Caring* adalah suatu tindakan yang didasari pada keprihatinan terhadap masalah orang lain atau kebutuhan orang lain dan memiliki niat dan usaha untuk membantunya (Susanti &

Apriana 2017). Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa layanan. Tenaga kesehatan memberikan pelayanan kesehatan yang diwujudkan dengan sikap *caring* salah satunya sikap peduli, simpati, bertanggung jawab dan ramah dalam layanan kesehatan. (Ambarika & Wardani 2021).

Menurut studi pendahuluan yang sudah peneliti lakukan di RSUD Kabupaten Karanganyar tanggal 21-22 Desember 2021. Berdasarkan dari hasil observasi yang sudah dilakukan didapatkan data dari ruang arsip pada bulan Juli – September terdapat data sejumlah 381 pasien beberapa mengatakan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Dari data yang diperoleh ada beberapa pasien mengatakan bahwa ada beberapa perawat yang kurang ramah saat melakukan anamnesa bahwa dari itu perlunya perilaku *caring* saat melakukan anamnesa pada pasien agar meningkatkan mutu kepuasan pasien.

Tujuan dari penelitian ini adalah Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat saat proses anamnesa dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Kabupaten Karanganyar.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di IGD RSUD Kabupaten Karanganyar. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif korelasional dimana desain ini digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel. Pendekatan yang dilakukan adalah *cross sectional* yaitu pengambilan data variabel dependen dan variabel independen dilakukan dalam sekali waktu (Notoatmodjo, 2018). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien di IGD RSUD Kabupaten Karanganyar sejumlah 381 pasien rata - rata pasien 3 bulan terakhir 127 pasien sampel yang digunakan berjumlah 56 pasien. Cara pengambilan sampel yang digunakan peneliti yaitu menggunakan *probability sampling*. Jenis

sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*. Dalam penghitungan sampel kepuasan pasien menggunakan rumus *slovin*.

Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner perilaku *caring* yang diadopsi oleh peneliti sebelumnya (Afrini, 2019) dan kepuasan pasien yang diadopsi dari peneliti sebelumnya (Afrilianti, 2016). Analisa data menggunakan analisis univariate dan bivariat menggunakan uji rank *spearman*. Penelitian ini telah dinyatakan layak etik dengan nomor etik 693/UKH.L.02/EC/V/2022.

Hasil dan Pembahasan

Tabel 4.1 Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan usia (n=56)

Variable	Mean	Median	Sd	Min	Max
Usia	36,93	37,00	14,02	6	67

Karakteristik responden berdasarkan usia diketahui bahwa usia minimal 6 tahun, maximum 67 tahun dengan nilai rata – rata 36,93 tahun, median 37,00 tahun dan standar deviasi 14,022.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Lestari *et all.*, 2019) yang menunjukkan hasil bahwa usia responden, usia 25-65 (dewasa muda) mendominasi usia responden untuk rawat inap maupun IGD, yaitu 60% untuk rawat inap dan 76,7% untuk IGD. Berdasarkan usia seseorang, dapat ditentukan penilaian konsumen, karena dengan pengetahuan, pandangan, dan pengalaman pada masa lalu akan mempengaruhi penilaian atau persepsi seseorang dalam mendapatkan pelayanan yang memuaskan terhadap sesuatu (Ekadipta *et all.*, 2019).

Pada penelitian yang dilakukan oleh Thonton *et all.*, (2017) membuktikan dari hasil penelitiannya bahwa usia merupakan salah satu faktor demografi yang berpengaruh dengan kepuasan pasien. (Munawir, 2018).

Semakin tua usia pasien, semakin besar pentingnya perilaku *caring* perawat dan kebutuhan *caring*, (Lesmana *et al.*, 2019).

Tabel 4.2 distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin (n=56)

Jenis kelamin	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Laki – laki	25	44,6
Perempuan	31	55,4
Total	56	100,0

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin paling banyak yaitu dengan jenis kelamin perempuan dengan jumlah 31 responden (55,4%).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 31 responden (55,4%). Penelitian ini sejalan dengan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Lesmana *et al.*, 2019), dengan sebagian responden perempuan sebanyak 41 responden (68,3%).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Lestari *et al.*, 2019) yang menunjukkan hasil bahwa usia responden, usia 25-65 (dewasa muda) mendominasi usia responden untuk rawat inap maupun IGD, yaitu 60% untuk rawat inap dan 76,7% untuk IGD. Berdasarkan usia seseorang, dapat ditentukan penilaian konsumen, karena dengan pengetahuan, pandangan, dan pengalaman pada masa lalu akan mempengaruhi penilaian atau persepsi seseorang dalam mendapatkan pelayanan yang memuaskan terhadap sesuatu (Ekadipta *et al.*, 2019).

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Akhirul & Fitriana 2020) yang menunjukkan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang sering datang ke IGD berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 48 responden (51,1%).

Tabel 4.3 distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan (n=56)

Pendidikan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
D3	1	1,8
S1	5	8,9
SD	12	21,4
SMA	22	39,3
SMP	15	26,8
TK	1	1,8
Total	56	100,0

Berdasarkan tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan paling banyak responden dengan tingkat pendidikan SMA dengan jumlah 22 responden (39,3%). Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Lestari *et al.*, 2019) yang menyatakan bahwa tingkat pendidikan responden bervariasi dengan kelompok terbanyak adalah responden dengan tingkat pendidikan lulus SMA yaitu sebanyak 46,7 persen untuk responden rawat inap, dan 53,3 persen untuk responden IGD.

Menurut (Akhirul & Fitriana 2020) menunjukkan karakteristik responden berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan yaitu SMA sebanyak 40 responden (42,6%). Menurut (Yeni *et al.*, 2015) menunjukkan bahwa lebih dari separuh responden (53%) berpendidikan terakhir SMA. Hal ini dapat dikatakan bahwa pendidikan tidak dapat menghindarkan seseorang dari suatu penyakit jika kita tidak menjaga diri kita sendiri. Pendidikan yang lebih tinggi cenderung dapat meningkatkan kesadaran akan status kesehatan dan konsekuensinya untuk menggunakan pelayanan kesehatan (Sulo, 2020). Menurut responden tingkat pendidikan pasien mempengaruhi dengan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien yang berhubungan dengan perilaku *caring* yang diberikan oleh perawat.

Tabel 4.4 distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan (n =56)

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Buruh	10	17,9
Guru	4	17,1
Karyawan	17	30,4
Pedagang	2	3,6
Pelajar	2	3,6
Pensiun PNS	1	1,8
Perawat	1	1,8
Petani	6	10,7
Tidak bekerja	13	23,2
Total	56	100,0

Berdasarkan tabel 4.4 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan diketahui bahwa pekerjaan paling banyak dari responden yaitu karyawan ada sejumlah 17 responden (30,4%). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Akhirul & Fitriana 2020) yang menunjukkan bahwa hasil penelitian yang dilakukan mendapatkan data penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pekerjaan responden adalah karyawan swasta sebanyak 29 responden (30,9%). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Tataming (2015) menyatakan bahwa tidak ada perbedaan bagi pasien yang bekerja maupun tidak bekerja, karena dalam rumah sakit baik pasien yang bekerja maupun tidak bekerja bisa mendapatkan pelayanan yang menurut mereka bisa memuaskan (Akhirul & Fitriana 2020).

Tabel 4.5 distribusi frekuensi perilaku *caring* (n =56)

Perilaku <i>caring</i>	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Baik	39	69,6
Kurang baik	17	30,4
Total	56	100,0

Tabel 4.5 dapat digambarkan bahwa sebagian besar responden yang beranggapan bahwa perilaku *caring* yang dilakukan perawat beranggapan baik sejumlah 39 responden (69,6%). Berperilaku *caring* bukan terbentuk otomatis pada seseorang, melainkan adalah hasil budaya, nilai-nilai, pengalaman, serta hubungan seseorang

dan orang lainnya. Perawat dalam berperilaku pada pasien pasti ada perbedaan menyesuaikan dengan akan kebutuhan, permasalahan serta kepercayaan pasien. Potter dan perry (Aliftitah, 2019). *Caring* adalah sentral dalam praktik keperawatan karena *caring* merupakan suatu cara pendekatan yang dinamis, dimana seorang perawat profesional dalam bekerja harus lebih perhatian dan bertanggung jawab kepada kliennya, (Lesmana *et all.*, 2019).

Tabel 4.6 distribusi frekuensi kepuasan (n =56)

Kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Puas	5	8,9
Tidak puas	51	91,1
Total	56	100,0

Berdasarkan tabel 4.6 dihasilkan data kepuasan pasien bahwa sebagian besar pasien mengalami tidak puas dalam pelayanan adalah 51 responden (91,1%). Kepuasan pasien akan pelayanan keperawatan merupakan hal mutlak yang harus dipenuhi oleh perawat sebab salah satu indikator jaminan mutu suatu rumah sakit adalah pernyataan puas dari penerima pelayanan atau pasien (Virgo, 2018). Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka daya untuk mengkritisi segala sesuatu akan meningkat. Sehingga seseorang dengan pendidikan yang lebih tinggi semestinya akan lebih kritis dalam menentukan apakah pelayanan yang telah diberikan dapat memberikan rasa puas atau tidak. (Wijayanti, 2016).

Tabel 4.7 uji *spearman* dan *crosstabulation* antara perilaku *caring* dengan kepuasan pasien(n=56)

Variabel	Kepuasan pasien			R	p-value
	Puas	Tidak puas	Total		
Perilaku <i>caring</i> perawat	Baik	3	36	39	0,350 0,008
	Kurang baik	2	15	17	
	Total	5	51	56	

Ket : Uji Korelasi **Spearman* nilai $p < 0,05$

Hasil analisa uji *spearman* menunjukkan ada hubungan antara perilaku *caring* perawat saat proses anamnesa dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Kabupaten Karanganyar ditunjukkan dengan signifikansi 0,008 menunjukkan terdapat hubungan signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien. Kekuatan hubungan adalah sedang sebesar 0,350 memiliki arah korelasi positif yang artinya searah yaitu semakin baik perilaku *caring* maka semakin puas tingkat kepuasan pasien.

Semakin kurang baik perilaku *caring* maka semakin tidak puas tingkat kepuasan pasien. Menurut peneliti mengatakan bahwa perilaku *caring* perawat sangat menentukan dengan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Semakin baik perilaku *caring* perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan akan semakin baik. .Puasnya pasien dengan perawat dalam melaksanakan *caring* perawat dapat dilihat dari pengisian kuesioner, karena perawat selalu berusaha mencari pengobatan dan perawatan, melaksanakan perawatan dengan kepedulian yang tinggi, menunjukkan sikap *caring* yang baik dan kesan mendalam kepada pasien.

Hasil *cross tabulation* menunjukkan perilaku *caring* yang baik dengan kepuasan pasien tidak puas berjumlah 36 responden, perilaku *caring* kurang baik tapi tidak puas 15 responden, perilaku *caring* perawat baik dengan responden puas berjumlah 3 responden, perilaku *caring* kurang baik tapi puas ada 2 responden.

Kesimpulan

1. Karakteristik responden penelitian berdasarkan usia yang didapatkan dengan rata- rata 36,93 tahun, penelitian ini sebagian besar responden berjenis kelamin

perempuan sebanyak 31 responden (55,4%), berdasarkan dengan tingkat pendidikan sebagian besar berpendidikan SMA sebanyak 22 responden (39,3%), dan berdasarkan pekerjaan diketahui bahwa pekerjaan paling banyak dari responden yaitu karyawan ada sejumlah 17 responden (30.4%).

2. Hasil dari penelitian didapatkan bahwa hasil dari perilaku *caring* adalah baik sejumlah 39 responden (69,6%).
3. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa dapat digambarkan bahwa kepuasan pasien sebagian besar pasien mengalami tidak puas adalah (91,1%), sedangkan puas (8,9%).
4. Berdasarkan dengan hasil uji *spearman* menunjukkan ada hubungan antara perilaku *caring* perawat saat proses anamnesa dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Kabupaten Karanganyar ditunjukkan dengan signifikansi 0,008 <0,05 kekuatan hubungan adalah sedang sebesar 0,350 sehingga menunjukkan terdapat hubungan signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien.

Saran

1. Bagi rumah sakit
Bagi rumah sakit diharapkan sebagai bahan pertimbangan untuk mengadakan seminar tentang *caring* di rumah sakit sebagai upaya meningkatkan kepuasan pasien.
2. Bagi institusi pendidikan
Dapat menambah kepustakaan maupun referensi bacaan mengenai Hubungan perilaku *caring* perawat saat proses anamnesa dengan kepuasan pasien di IGD.
3. Bagi penelitian selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan hasil penelitian ini sebagai inspirasi untuk peneliti yang lain dan bisa memberikan manfaat atas adanya penelitian ini.

4. Bagi peneliti

Penelitian ini menjadi referensi peneliti diharapkan dapat memberikan ilmu dan wawasan baru yang dapat berguna untuk kedepannya.

Daftar pustaka

- Afrilianti, A. N. (2016). *Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap berdasarkan Metode ServQual di Rumah Sakit Umum Daerah Cilegon Tahun 2014*. 152(3), 28. file:///Users/andreataquez/Downloads/guia-plan-de-mejora-institucional.pdf%0Ahttp://salud.tabasco.gob.mx/content/revista%0Ahttp://www.revistaalad.com/pdfs/Guias_ALAD_11_Nov_2013.pdf%0Ahttp://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v66n3.60060.%0Ahttp://www.cenetec
- Afrini, S. (2019). Fakultas Keperawatan Universitas Andalas 2019. *Gambaran Perilaku Caring Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. M. Djamil Padang Tahun 2019*, 100.
- Akhirul, T., & Fitriana, N. F. (2020). Hubungan Response Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Handbook of Pediatric Retinal OCT and the Eye-Brain Connection*, 001(September), 285–287.
- Aliftitah, S. (2019). *Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kecemasan Pasien Pra Operasi Di Ruang Bedah RSUD Dr. H. Moh. Anwar Sumenep*. 9–25.
- Ambarika, R., & Wardani, L. K. (2021). Analisis Hubungan Perilaku Caring dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan. *The Indonesian Journal of Health Science*, 13(1), 53–60. <https://doi.org/10.32528/ijhs.v13i1.5273>
- Ekadipta, Sadikin, M., & Yusuf, M. R. (2019). Kualitas Pemberian Informasi Obat pada Pelayanan Resep Berdasarkan Kepuasan Pasien BPJS Puskesmas Kecamatan Cilandak. *PHARMACY: Jurnal Farmasi Indonesia (Pharmaceutical Journal of Indonesia)*, 16(2), 244. <https://doi.org/10.30595/pharmacy.v16i2.4920>
- Estefina, M., Miranda, B., & Tinny, A. (2019). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsu Gmim Bethesda Tomohon. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 10(1), 243.
- Fauziyah, R. A., & Endiyono. (2020). *Hubungan Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Tentara Wijayakusuma*. 2507(February), 1–9.
- Ivo, G., Manik, M., & Simamora, O. (2018). Pengalaman Perawat Dalam Melakukan Pengkajian Pasien Baru Di Satu Rumah Sakit Swasta Di Indonesia Bagian Barat. In *Nursing Current* (Vol. 6, Issue 1).
- Kundiman, V., Kumaat, L., & Kiling, M. (2019). Hubungan Kondisi Overcrowded Dengan Ketepatan Pelaksanaan Triase Di Instalasi Gawat Darurat Rsu Gmim Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Keperawatan*, 7(1), 1–7. <https://doi.org/10.35790/jkp.v7i1.22880>
- Lesmana, I. S., Ningtyas, R., & Wiludjeng, R. (2019). Hubungan Caring Perawat Dengan Tingkat

- Kepuasan Pasien. *Skripsi*, 15(2), 296–299.
- Lestari, W. P., Sunarto, & Kuntari, T. (2019). Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Bantul. *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan Indonesia*, 1(1), 21–37. <https://doi.org/10.20885/jkki.vol1.is1.art4>
- Morika, H. D. (2016). Hubungan Sikap Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Klien Di Ruang Rawat Inap Interne Rsud Lubuk Basung. *Jurnal Kesehatan Medika Sainatika*, 8(2), 1–8. <https://jurnal.syedzasaintika.ac.id/index.php/medika/article/view/89>
- Mulyati, Susanti, E., & Aryati, S. et all. (2020). *Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Menerima Pelayanan Asuhan Keperawatan*. 12(1), 57–62.
- Munawir, I. (2018). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 17(3), 15–22. <https://doi.org/10.33221/jikes.v17i3.155>
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Nurahayu, D., & Sulastri. (2019). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kecemasan Pada Pasien Pre Operasi Katarak Di Ruang Kenanga Rsud Dr. H. Soewondo Kendal. *Jurnal Surya Muda*, 1(1), 37–51. <https://doi.org/10.38102/jsm.v1i1.30>
- Rifka, E. R., Mona, W., & Gannika, L. (2019). *Hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat rsu gmim pancaran kasih manado*. 7, 1–7.
- Salamah, U., Purwanti, E., & Novyriana, E. (2020). *Gambaran Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan Di Igd Rs Pku Muhammadiyah Gombang*. 205–212.
- Setiani, L. A., Almasyhuri, & Megawati, N. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Kartini Rangkasbitung. *Jurnal Ilmiah Ilmu ...*, 5, 264–275. <https://online-journal.unja.ac.id/JIITUJ/article/view/16052>
- Sulo, H. R. (2020). Hubungan Pemberian Informasi Obat dan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Samarinda. *Sainstech Farma*, 13(2), 73–79. <https://ejournal.istn.ac.id/index.php/sainstechfarma/article/view/758>
- Susanti, T. Y., & Apriana, R. (2017). *Perilaku Caring Perawat Dan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit*. 0–11.
- 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>
- Virgo, G. (2018). Hubungan Response Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (Igd) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rsud Bangkinang Tahun 2018. *Jurnal Ners*, 2(1), 72–85. <https://doi.org/10.31004/jn.v2i1.712>
- Widya Astari, D., Noviantani, A., & Simanjuntak, R. (2021). Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. *Journal of Hospital Accreditation*, 03(1), 34–38.

<http://jha.mutupelayanankesehatan.net/index.php/JHA/article/view/79>

Wuwung, E. C. Q., Gannika, L., & Karundeng, M. (2020). Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan*, 8(1), 113. <https://doi.org/10.35790/jkp.v8i1.28419>

Yeni, K., Sutriningsih, A., & Ardhiyani, V. M. (2015). Hubungan Waiting Time dengan Kepuasan Pasien Prioritas 3 di Instalasi Gawat Darurat RS Waluya Sawahan Malang. *Jurnal CARE*, 3(1), 33–38. <https://jurnal.unitri.ac.id>

