



INFORMASI ARTIKEL

Received: July, 26, 2026

Revised: September, 28, 2026

Available online: September, 29, 2026

at: <https://e-jurnal.iphorr.com/index.php/hjk>

Hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan

Triwulan Tika*, Siska Mayang Sari, Susi Erianti, Lita, Dian Roza Adila

Program Studi S1 Ilmu Keperawatan, Fakultas Kesehatan, Universitas Hang Tuah Pekanbaru

Korespondensi penulis: Triwulan Tika. *Email: triwulantika6@gmail.com

Abstract

Background: Caring behavior among nurses reflects their professional achievements in providing nursing care that is oriented not only toward technical and procedural skills but also toward the application of caring values in every interaction with patients. If caring behavior among nurses is not fully implemented, it can lead to low patient satisfaction.

Purpose: To determine the relationship between nurses' caring behavior and patients' satisfaction with nursing care.

Method: This quantitative study, which employed a cross-sectional design, was conducted in December 2025 at the Rokan Hulu Regional General Hospital in Riau. The sampling technique used was purposive sampling, with a sample size of 134 respondents. The independent variable in this study was nurses' caring behavior, while the dependent variable was patient satisfaction with nursing care. Data analysis included univariate analysis in the form of frequency distributions and bivariate analysis using Kendall's tau test.

Results: Most respondents rated the nurses' caring behavior as "good" (122 respondents, 91.0%), while patient satisfaction was rated as "very good" by 114 respondents (85.1%). The bivariate test showed a p-value of 0.001, $r = 0.702$ (<0.05), indicating a strong and significant relationship between nurses' caring behavior and patient satisfaction with nursing care.

Conclusion: Nurses' caring behavior is significantly associated with patient satisfaction with nursing care. Patients who receive care from nurses who exhibit caring behavior will feel cared for, valued, and safe during their treatment.

Keywords: Caring Behavior of Nurses; Inpatient Room; Nursing Services; Patient Satisfaction.

PENDAHULUAN

Pelayanan keperawatan adalah upaya yang dilakukan perawat untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia, dalam melaksanakan fungsi nya sebagai pemberi pelayanan keperawatan yang komperhensif, maka perawat memerlukan nilai yang harus melekat dalam jiwa dan kepribadiannya. Salah satu nilai yang diperlukan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan yang profesional, terampil dalam intelektual, teknikal dan interpersonal adalah perilaku *caring* perawat (Taborat, 2020).

Perilaku *caring* perawat adalah gambaran pencapaian kerja perawat dalam memberikan asuhan

keperawatan yang tidak hanya berorientasi pada keterampilan teknis dan prosedural, tetapi juga pada penerapan nilai-nilai *caring* dalam setiap interaksi dengan pasien. *Caring* dipandang sebagai inti praktik keperawatan, yang menekankan sikap peduli, empati, perhatian personal, komunikasi terapeutik, dan penghargaan terhadap martabat manusia (Watson, 2018).

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Data *World Health Organization* (WHO) menunjukkan variasi tingkat kepuasan pasien yang

signifikan di berbagai negara, dengan indeks tertinggi dicapai Swedia (92.37%) dan terendah di India (34.4%) (World Health Organization, 2021). Di kawasan Asia Tenggara, hanya sekitar 35% pengguna layanan kesehatan yang menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima. Di Indonesia, standar kepuasan pasien yang ditetapkan Kementerian Kesehatan adalah di atas 95%, namun banyak rumah sakit daerah belum memenuhi standar tersebut (Shilvira et al., 2023; Saputri et al., 2025).

Perilaku *caring* perawat yang diterapkan dengan baik akan memberikan berbagai dampak positif, baik bagi pasien, perawat, maupun rumah sakit. Pasien yang mendapatkan pelayanan perilaku *caring* perawat akan merasa diperhatikan, dihargai, dan aman selama menjalani perawatan, hal ini menumbuhkan rasa puas terhadap pelayanan yang diterima (Watson, 2018). Perilaku *caring* perawat apabila tidak diterapkan dengan baik, maka akan muncul dampak negatif terhadap pelayanan keperawatan. Pasien cenderung merasa diabaikan, tidak diperhatikan, bahkan hanya diperlakukan sebagai objek medis (Kannan et al., 2020). Kurangnya *caring* juga berpotensi menurunkan kepercayaan dan loyalitas pasien, sehingga pasien tidak ingin kembali menggunakan layanan rumah sakit tersebut. Dari sisi kepatuhan, pasien yang merasa tidak mendapat perhatian penuh akan lebih sulit mengikuti instruksi medis atau perawatan yang diberikan serta dapat menurunkan kepuasan pasien (Maranti, 2024).

METODE

Penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*, dilaksanakan pada bulan Desember 2025 di RSUD Rokan Hulu, Provinsi Riau. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 134 responden. Variabel independen dalam penelitian ini adalah perilaku *caring* perawat, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan

pasien terhadap pelayanan keperawatan.

Kriteria inklusi mencakup pasien yang menjalani rawat inap 1 x 24 jam, pasien yang sadar, pasien yang dapat berkomunikasi dengan baik, pasien yang bersedia menjadi responden. Kriteria eksklusi adalah pasien yang tidak bisa baca tulis.

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Kuesioner perilaku *caring* perawat digunakan untuk mengukur perilaku *caring* perawat menggunakan kuesioner *Caring Perception Scale* (CPS) melalui 14 butir pertanyaan (Kusnanto, 2019). Pernyataan dinyatakan dengan Tidak Pernah (TP), Kadang-Kadang (KD), Sering (SR) dan Selalu (SL). Pilihan jawaban berupa skala likert dengan rincian sebagai berikut: "TP" maka responden diberikan nilai 1 "KD" diberikan nilai 2, "SR" diberikan nilai 3, "SL" diberikan nilai 4. Untuk nilai skor akhir nilai 14 – 27 (rendah), 28 – 41 (sedang), 42 – 56 (tinggi).

Kuesioner kepuasan menggunakan *Patient Satisfaction with Nursing Care Quality Questionnaire* (PSNCQQ) (Laschinger et al., 2005). Terdiri dari 23 butir pertanyaan, komunikasi perawat terdiri dari 8 item, pelayanan keperawatan 11 item, dan persepsi pasien 4 item. Komponen persepsi pasien dikecualikan karena terdiri dari pertanyaan umum yang bersifat subjektif dan tidak langsung terkait dengan pelayanan keperawatan. Pilihan jawaban berupa skala likert dengan rincian sebagai berikut: "buruk" akan diberikan nilai 1, "cukup" diberikan nilai 2, "baik" diberikan nilai 3, "baik sekali" diberikan nilai 4, dan "sangat baik" diberikan nilai 5. Untuk nilai skor akhir 19 (buruk), 20-38 (cukup), 39-57 (baik), 58-76 (baik sekali), 77 – 95 (sangat baik).

Penelitian ini telah lulus uji etik pada komisi etik pendidikan kesehatan Universitas Hang Tuah Pekanbaru dengan nomor: 015/KEPK/UHTP/XII/2025 mengingat ini merupakan penelitian keperawatan yang berhubungan langsung dengan manusia, maka wajib memperhatikan aspek segi etika dalam penelitian.

Triwulan Tika*, Siska Mayang Sari, Susi Erianti, Lita, Dian Roza Adila

Program Studi S1 Ilmu Keperawatan, Fakultas Kesehatan, Universitas Hang Tuah Pekanbaru
Korespondensi penulis: Triwulan Tika. *Email: triwulantika6@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v20i7.4094>

HASIL**Tabel Distribusi Karakteristik Responden (N=100)**

Variabel	Hasil	P-value
Umur (Median$\pm$SD)(Rentang)(Tahun)	(40.00. $\pm$ 17.066)(13-82)	
Jenis Kelamin (n/%)		
Laki-laki	56/41.8	
Perempuan	78/58.2	
Status Perkawinan (n/%)		
Lajang	13/9.7	
Menikah	112/83.6	
Cerai	9/6.7	
Pendidikan Terakhir (n/%)		
SD	57/42.5	
SMP	20/14.9	
SMA	51/38.1	
D3	2/1.5	
S1	4/3.0	
Pekerjaan (n/%)		
Tidak Bekerja	75/56.0	
Wiraswasta	22/16.5	
Petani	31/23.1	
Honoror	1/0.7	
Buruh	2/1.5	
P3K	1/0.7	
Guru	2/1.5	
Perilaku Caring Perawat (n/%)		
Baik	122/91.0	0.027
Cukup	9/6.7	
Buruk	3/2.2	
Kepuasan Pasien (n/%)		
Sangat Baik	114/85.1	0.000
Baik Sekali	12/9.0	
Baik	7/5.2	
Buruk	1/0.7	

Triwulan Tika*, Siska Mayang Sari, Susi Erianti, Lita, Dian Roza Adila

Program Studi S1 Ilmu Keperawatan, Fakultas Kesehatan, Universitas Hang Tuah Pekanbaru
Korespondensi penulis: Triwulan Tika. *Email: triwulantika6@gmail.comDOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v20i7.4094>

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan karakteristik responden dengan usia rata-rata dan standar deviasi (40.00 ± 17.066) pada rentang usia 13-82 tahun. Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan 78 (58.2%), dengan status perkawinan terbanyak adalah menikah 112 (83.6%). Sebagian responden memiliki tingkat pendidikan terakhir terbanyak adalah sekolah dasar (SD) 57 (42.5%), dengan pekerjaan terbanyak adalah tidak bekerja atau ibu rumah tangga sebanyak 75 (56.0%). Perilaku *caring* yang dirasakan baik 122 (91.0%) dan kepuasan yang dirasakan sangat baik 114 (85.1%). Hasil uji statistik menunjukkan $p\text{-value} = 0.001$ ($p < 0.05$), artinya terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik perilaku *caring* yang dirasakan pasien, maka semakin baik pula kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian mayoritas responden berada pada kelompok usia 40 tahun. Usia paling rendah adalah 13 tahun dan usia paling tinggi adalah 82 tahun yang menunjukkan selisih usia sebesar 69 tahun dengan standar deviasi sebesar (17.066). Berdasarkan penelitian sebelumnya, usia merupakan tolak ukur kedewasaan seseorang, semakin bertambah usia seseorang, maka semakin matang pula kehidupannya. Usia merupakan salah satu faktor yang menentukan informasi yang dimiliki seseorang, semakin dewasa seseorang maka semakin baik sikapnya dalam mengambil keputusan dan semakin pandai berfikir secara rasional (Mahmudah & Fitriani, 2021).

Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan 78 (58.2%). Penelitian sebelumnya mengatakan bahwa perempuan mengetahui lebih banyak di banding laki-laki. Pria dan wanita berbeda satu sama lain dalam beberapa hal fisik seperti fakta bahwa perempuan lebih sensitif dan akurat dibanding laki-laki dan mereka lebih mengkhawatirkan kesehatan mereka (Layli, 2022).

Status perkawinan terbanyak adalah menikah 112 (83.6%). Penelitian lain menunjukkan, bahwa status perkawinan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Temuan tersebut konsisten dengan penelitian sebelumnya, bahwa pasien dengan status menikah lebih memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan kesehatan, dibanding pasien dengan status

tidak menikah (Alrubaiee & Alkaa'ida, 2011; Yuniar & Handayani, 2016).

Pendidikan terakhir terbanyak adalah jenjang SD sebanyak 57 (42.5%). Seseorang dengan pendidikan tinggi cenderung kritis dalam menilai pelayanan kesehatan, memiliki pengetahuan yang luas tentang kesehatannya dan merasa lebih puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Sedangkan pasien yang berpendidikan rendah kurang memiliki kesadaran dan pengetahuan yang baik tentang manfaat pelayanan kesehatan dan mudah dipengaruhi dibandingkan pasien yang berpendidikan tinggi, sehingga cenderung menerima pelayanan kesehatan tanpa tuntutan yang lebih (Patattan, 2021).

Pekerjaan terbanyak responden adalah tidak bekerja 75 (56.0%). Pada penelitian ini mayoritas responden tidak bekerja karena mayoritas populasi pada penelitian ini adalah perempuan dan terdapat beberapa populasi anak-anak yang masih bersekolah dan belum bekerja atau sebagian adalah sebagai Ibu Rumah Tangga (IRT). Ibu rumah tangga diartikan sebagai seorang istri yang mengurus rumah tangga dari memasak, mencuci, membersihkan rumah, mendidik anak dan biasanya ibu rumah tangga tidak bekerja di ranah publik (Imaduddin & Firdausi, 2023).

Perilaku *caring* yang dirasakan pasien sudah baik, berdasarkan hasil penelitian secara umum dapat di gambarkan bahwa perilaku *caring* perawat dalam kateogi baik dan aspek perilaku *caring* yang paling dominan yaitu *doing for* (melakukan) di dapatkan 107 responden (79.9%) menyatakan perawat melakukan tindakan sesuai profesional dan berpenampilan sebagai perawat profesional, selanjutnya di dapatkan 113 responden (84.3%) menyatakan perawat memberikan perawatan dengan tepat waktu, selanjutnya di dapatkan 118 responden (88.1%) menyatakan perawat menghormati hak-hak sebagai pasien. Berdasarkan hasil penelitian pada perilaku *caring* perawat dalam kategori yang kurang dilakukan yaitu *maintaining belief poin 1*, perawat tidak pernah memperkenalkan diri dengan rata-rata 34 reseponden (25.4%), selanjutnya pada *maintaining belief poin 2*, di mana perawat tidak pernah menemui pasien untuk menawarkan bantuan dengan rata-rata 21 responden (15.7%).

Caring merupakan nilai dan tujuan etis dalam keperawatan yang dalam penerapannya kepada klien membutuhkan peningkatan pengetahuan, keterampilan, penguasaan klinis, empati, komunikasi,

Triwulan Tika*, Siska Mayang Sari, Susi Erianti, Lita, Dian Roza Adila

Program Studi S1 Ilmu Keperawatan, Fakultas Kesehatan, Universitas Hang Tuah Pekanbaru
Korespondensi penulis: Triwulan Tika. *Email: triwulantika6@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v20i7.4094>

serta kemampuan khusus dan relasional yang dimiliki oleh perawat, disertai dengan rasa tanggung jawab profesional. Praktik keperawatan profesional juga berlandaskan pada sikap kepedulian, sehingga mampu meningkatkan mutu pelayanan keperawatan dan memberikan kepuasan bagi klien maupun keluarganya (Kusnanto, 2019).

Penelitian sebelumnya mengatakan, semakin *caring* perilaku perawat, maka pasien akan merasa puas pula. Adanya pasien yang tidak puas meskipun perawat sudah berperilaku *caring* terjadi karena pasien mempunyai harapan yang tinggi kepada perawat dalam memberikan kepuasan kepada pasien. Perilaku *caring* perawat sangat penting dalam memenuhi kepuasan karena menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan di rumah sakit dan juga merupakan salah satu cara pendekatan yang dinamis, perawat bekerja untuk lebih meningkatkan kepeduliannya terhadap pasien, perawat adalah orang yang menjadi salah satu kunci dalam memenuhi kepuasan pasien (Safitri et al., 2024).

Dalam penelitian terbaru menyebutkan, semakin baik perilaku *caring* perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan, pasien atau keluarga semakin senang dalam menerima pelayanan, berarti hubungan terapeutik perawat klien semakin terbina. Perilaku *caring* perawat sangat perawat mempengaruhi kepuasan pasien, apabila pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan pasien dan diberikan dengan cara yang ramah pada waktu mereka dirawat sesuai sumber daya yang dimiliki, maka pasien akan merasakan kepuasan yang tinggi (Christianingsih et al., 2022).

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan juga mayoritas sangat baik 114 (85.1%). Berdasarkan penelitian aspek kepuasan yang paling dominan dalam kategori sangat baik yaitu pada poin ke 14 di dapatkan 111 responden (82.8%), hal tersebut karena asuhan keperawatan yang dilakukan perawat seperti memberikan obat, menangani infus dan merawat luka sangat baik. Hal ini berkaitan dengan kemampuan perawat dalam melakukan asuhan keperawatan dan penting untuk dimiliki perawat agar keluhan pasien dapat di tangani dengan baik, sehingga kepuasan tersebut dapat meningkat.

Menurut penelitian sebelumnya, asuhan keperawatan merupakan salah satu komponen utama dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit yang secara langsung berpengaruh terhadap kepuasan pasien, kualitas asuhan keperawatan tercermin dari

kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan yang profesional, sistematis, dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Asuhan keperawatan yang dilakukan dengan baik akan membantu pasien merasa diperhatikan, aman, serta memperoleh pelayanan yang sesuai dengan harapan selama menjalani perawatan (Aisyah, 2022).

Aspek kepuasan menentukan bagaimana persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima yang mencakup kelengkapan sarana dan ketepatan waktu yang dapat dirasakan langsung oleh pasien, sehingga pasien mampu membandingkan dengan harapan dalam pelayanan tersebut (Fadilah & Priyanto, 2021). Penelitian lain menyatakan, bahwa kepuasan pasien dapat ditentukan oleh kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, kebersihan toilet, kebersihan dan penampilan petugas medis dan rumah sakit, kebaikan dan kesopanan petugas, serta respon tulus dari perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien, memberikan pelayanan kepada pasien tanpa pilih-pilih (Sintari et al., 2022).

Peningkatan perilaku *caring* perawat akan diikuti oleh meningkatnya tingkat kepuasan pasien, karena perilaku *caring* perawat menggambarkan adanya empati, kepedulian, kemampuan komunikasi yang efektif, serta komitmen perawat dalam memenuhi kebutuhan pasien baik secara fisik maupun psikologis. Pasien yang merasakan perhatian, penghargaan, dan kepedulian selama proses asuhan keperawatan akan membentuk penilaian positif terhadap kualitas pelayanan, sehingga menimbulkan rasa puas. Sebaliknya, apabila perilaku *caring* perawat kurang optimal, pasien berpotensi merasa kurang diperhatikan, tidak nyaman, dan memiliki tingkat kepercayaan yang rendah terhadap pelayanan keperawatan, pada akhirnya dapat menurunkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

SIMPULAN

Terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Semakin baik perilaku *caring* perawat makan, semakin baik pula kapuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diterimanya. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan perilaku *caring* perawat berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diterima selama menjalani perawatan.

Triwulan Tika*, Siska Mayang Sari, Susi Erianti, Lita, Dian Roza Adila

Program Studi S1 Ilmu Keperawatan, Fakultas Kesehatan, Universitas Hang Tuah Pekanbaru
Korespondensi penulis: Triwulan Tika. *Email: triwulantika6@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v20i7.4094>

SARAN

Pihak rumah sakit disarankan untuk mempertahankan dan terus mengembangkan perilaku *caring* perawat melalui pelatihan berkelanjutan, supervisi klinis, serta evaluasi rutin terhadap kualitas interaksi perawat-pasien sejak pasien masuk ruang perawatan hingga pasien dipulangkan. Perawat diharapkan dapat menjalankan perannya secara optimal dalam memberikan asuhan keperawatan yang berorientasi pada kebutuhan fisik dan psikologis pasien. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji faktor-faktor lain yang berhubungan dengan perilaku *caring* dan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, S. (2022). Hubungan caring perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap 1 Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 7(2).
- Alrubaiee, L., & Alkaa'ida, F. (2011). The mediating effect of patient satisfaction in the patients' perceptions of healthcare quality-patient trust relationship. *International Journal of Marketing Studies*, 3(1), 103.
- Christianingsih, N., Kurniawan, M. H., Huda, M. H., & Wahyuni, E. (2022). Caring Perawat Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Altruistik*, 34-40.
- Fadilah, A., & Priyanto, D. L. Y. (2021). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Kh. Abdurrahman Wahid Rsi Nu Demak. *Jurnal Profesi Keperawatan*, 8(1).
- Imaduddin, A., & Firdausi, M. A. (2023). Istilah "suami sebagai kepala keluarga dan istri sebagai ibu rumah tangga" dalam Undang-Undang Perkawinan dan Kompilasi Hukum Islam perspektif feminisme. *The Indonesian Journal of Islamic Law and Civil Law*, 4(2), 156-168.
- Kusnanto, H. (2019). *Konsep Caring dalam Keperawatan: Teori Swanson dan Implementasi di Klinik*. Jakarta: EGC.
- Kannan, S., Avudaiappan, S., & Annamalai, M. (2020). Patients' satisfaction with nursing care quality in medical wards at selected hospital in Chennai, South India. *Iranian journal of nursing and midwifery research*, 25(6), 471.
- Layli, R. (2022). Pengaruh mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit: Literature review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12746-12752.
- Laschinger, H. S., Hall, L. M., Pedersen, C., & Almost, J. (2005). A psychometric analysis of the Patient Satisfaction with Nursing Care Quality Questionnaire: An actionable approach to measuring patient satisfaction. *Journal of Nursing Care Quality*, 20(3), 220-230.
- Mahmudah, U., & Fitriani, D. R. (2021). Hubungan stigma dengan mekanisme koping keluarga dalam menghadapi pasien agresif. *Borneo Studies and Research*, 2(2), 941-949.
- Maranti, S. (2024). Pengaruh edukasi tata tertib ruang high care unit terhadap kepatuhan keluarga pasien dalam menjalani perawatan. *Media Husada Journal Of Nursing Science*, 5(2), 120-130.
- Patattan, A. A. (2021). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di era new normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14-19.
- Safitri, D., Hamdiah, D., & Sari, R. (2025). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Orang Tua Pasien Anak di Ruang Rawat Inap RSUD Provinsi Banten. *Jawara: Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 6(1), 1-13.
- Saputri, A. Y., Amelia, A. R., & Baharuddin, A. (2025). Pengaruh Mutu Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2024. *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR)*, 6(1), 109-120.

Triwulan Tika*, Siska Mayang Sari, Susi Erianti, Lita, Dian Roza Adila

Program Studi S1 Ilmu Keperawatan, Fakultas Kesehatan, Universitas Hang Tuah Pekanbaru
Korespondensi penulis: Triwulan Tika. *Email: triwulantika6@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v20i7.4094>

Hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan

- Sintari, S. N. N., Subhaktiyasa, P. G., & Andriana, K. R. F. (2022). Mutu Pelayanan Keperawatan Berhubungan dengan Kepuasan Pasien. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 81-88.
- Shilvira, A., Fitriani, A. D., & Satria, B. (2023). Pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Jurnal Ilmu Psikologi dan Kesehatan (SIKONTAN)*, 1(3), 205-214.
- Taborat, M. (2020). Analisis pengaruh karakteristik dan status pembiayaan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ampat. *Nursing Inside Community*, 2(2), 73-85.
- Watson, J. (2018). *Nursing: The Philosophy and Science of Caring (Revised ed.)*. Boulder, CO: University Press of Colorado.
- World Health Organization. (2021). *World health statistics 2021: Monitoring health for the SDGs*. Diakses dari: <https://www.who.int/publications/b/58471>
- Yuniar, Y., & Handayani, R. S. (2016). Kepuasan pasien peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap pelayanan kefarmasian di apotek. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 39-48.

Triwulan Tika*, Siska Mayang Sari, Susi Erianti, Lita, Dian Roza Adila

Program Studi S1 Ilmu Keperawatan, Fakultas Kesehatan, Universitas Hang Tuah Pekanbaru
Korespondensi penulis: Triwulan Tika. *Email: triwulantika6@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v20i7.4094>