



Pengaruh Caring Perawat terhadap Tingkat Kepuasan Klien Rawat Inap dalam Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Lendang Nangka

Didik Kusmandi

STIKES Hamzar, Lombok Timur, Indonesia

Email Korespondensi: Didikusmanid09@gmail.com

Article Info

Article history:

Received : 23 Mei 2023

Revised : 30 Juni 2024

Accepted : 31 Juli 2024

Keywords:

Caring Perawat, Kepuasan Klien, Rawat Inap, Pelayanan, Lendang Nangka

ABSTRACT

Perilaku caring merupakan suatu sikap rasa peduli, hormat dan menghargai orang lain artinya memberikan perhatian yang lebih kepada seseorang dan bagaimana seseorang itu bertindak, karna perilaku caring merupakan perpaduan perilaku manusia yang berguna dalam meningkatkan derajat kesehatan dalam membantu pasien yang sakit, perilaku caring sangat penting untuk mengembangkan, memperbaiki dan meningkatkan kondisi atau cara hidup manusia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada Pengaruh caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Klien Rawat Inap Dalam Pelayanan Keperawatan Di Puskesmas Lendang Nangka dengan populasi 20 orang klien rawat inap. Teknik pengambilan sampel total sampel dengan jumlah sample 20 orang berdasarkan cirri inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan. Dari hasil uji statistik dengan menggunakan uji korelasi rank sperman rho di dapatkan nilai dapat nilai signficancy 0,105 ($p > 0,05$) yang berarti tidak ada pengaruh sikap caring perawat terhadap tingkat kepuasan klien.



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

@2024 AHS Publisher

PENDAHULUAN

Komunikasi memegang peran penting dalam hubungan antar manusia, terutama dalam profesi keperawatan, di mana ia menjadi metode utama dalam proses keperawatan. Perawat memerlukan keterampilan intelektual, teknis, dan interpersonal, yang tercermin dalam sikap caring atau kasih sayang saat berkomunikasi dengan klien. Jika perawat tidak memiliki keterampilan ini, klien mungkin tidak merasa puas (Wahyudi, 2009). Penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan melalui pengembangan berbagai aspek, termasuk perilaku perawat terhadap klien. Kualitas kepribadian perawat dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal, dan kurangnya sikap etis maupun estetis pada perawat dapat menyebabkan ketidakpuasan klien (Suryawati, Darminto, dan Shaluhayah, 2006).

Kepuasan klien diukur berdasarkan perbandingan antara harapan dan kinerja layanan kesehatan yang diterima. Kepuasan klien merupakan penilaian subjektif terhadap kualitas layanan, meskipun ada dasar objektifnya (Finley, 2001 dalam Wahyudi, 2009). Pengukuran kepuasan klien dapat dilakukan secara kuantitatif maupun kualitatif, tetapi sering menghadapi

kendala kultural, seperti kecenderungan masyarakat untuk tidak mengemukakan kritik terhadap fasilitas kesehatan, terutama milik pemerintah (Wolf, 2012).

Survei kepuasan klien oleh Depkes RI menunjukkan bahwa 14% klien tidak puas meskipun layanan umumnya baik. Penelitian oleh Kementerian Kesehatan pada Juli 2010 menemukan bahwa 65,4% klien mengeluhkan sikap perawat yang kurang ramah, kurang simpatik, dan jarang tersenyum. Perilaku caring perawat dianggap kunci dalam menilai mutu layanan perawatan, yang mencakup dedikasi, empati, dan perasaan cinta (Wiyana, 2008). Di Puskesmas Lendang Nangka, hasil wawancara dengan klien pada 12 Juni 2014 menunjukkan bahwa meskipun perawat menjalankan tugas medisnya, seperti mengukur tanda vital dan mengganti infus, sikap caring mereka masih kurang. Klien melaporkan kurangnya komunikasi, sikap ramah, dan empati dari perawat, yang berdampak pada ketidakpuasan terhadap pelayanan. Berdasarkan temuan ini, peneliti tertarik untuk meneliti hubungan antara perilaku caring perawat dan tingkat kepuasan klien rawat inap di Puskesmas Lendang Nangka (Lantang, 2023).

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh perilaku caring perawat terhadap tingkat kepuasan klien dalam pelayanan keperawatan di Puskesmas Lendang Nangka. Secara umum, penelitian ini ingin mengevaluasi bagaimana perilaku caring perawat memengaruhi tingkat kepuasan klien rawat inap di Puskesmas Lendang Nangka. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi perilaku caring perawat dalam asuhan keperawatan di Puskesmas Lendang Nangka dan untuk menilai tingkat kepuasan klien rawat inap di fasilitas tersebut (Yeakel et. al, 2003).

Penelitian ini memberikan manfaat yang signifikan bagi berbagai pihak. Bagi institusi, hasil penelitian dapat berfungsi sebagai masukan mengenai pentingnya perilaku caring dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan, khususnya di Puskesmas Lendang Nangka. Bagi peneliti, studi ini dapat memperluas pengetahuan tentang dampak perilaku caring terhadap kepuasan klien rawat inap (Lisnadiyah, 2022). Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi dan sumber literatur bagi mahasiswa di STIKES HAMZAR Mamben Lombok Timur yang tertarik pada topik ini. Terakhir, bagi profesi keperawatan, hasil penelitian dapat memberikan wawasan yang berguna untuk meningkatkan kinerja dan mempertahankan mutu pelayanan kesehatan melalui praktik asuhan keperawatan yang lebih baik (Wagner dan Bear, 2009).

Penelitian ini berfokus pada topik yang serupa dengan penelitian sebelumnya oleh Kiswanto (2012), yang berjudul "Hubungan Sikap Caring Perawat Dengan Kepuasan Klien". Penelitian Kiswanto menggunakan metode korelasi dengan 59 responden, menunjukkan bahwa 60% klien merasa kurang puas. Namun, penelitian ini berbeda karena menggunakan desain eksperimen komparatif dengan 20 responden di Puskesmas Lendang Nangka. Fokus penelitian ini adalah pada sikap caring, pelayanan, dan komunikasi perawat, berbeda dari penelitian Kiswanto yang menilai hubungan sikap caring terhadap kepuasan klien di RSUD Gunungsitoli.

METODE

Penelitian ini menerapkan metode eksperimen untuk mengevaluasi pengaruh perilaku caring perawat terhadap kepuasan klien, dengan tujuan untuk menentukan hubungan sebab-akibat antara kedua variabel tersebut. Desain penelitian yang digunakan adalah eksperimen semu, yang meskipun tidak sepenuhnya murni, masih mempertahankan karakteristik eksperimen untuk menilai dampak perilaku caring yang meliputi sikap, pelayanan, dan komunikasi perawat. Populasi penelitian terdiri dari 20 klien rawat inap di Puskesmas Lendang Nangka pada bulan September 2014, dan sampel dipilih menggunakan teknik total sampling berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2017)

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang mengukur perilaku caring dan tingkat kepuasan klien, dengan skala penilaian dari sangat setuju hingga tidak setuju, serta dari puas

hingga tidak puas (Arikunto, 2006). Setelah memperoleh izin dari Kepala Puskesmas, STIKES HAMZAR, dan BAPPEDA, kuesioner dibagikan kepada klien yang memenuhi kriteria inklusi. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan uji statistik parametrik dan program SPSS untuk menentukan pengaruh signifikan dari perilaku caring terhadap kepuasan klien. Analisis bivariat dan uji korelasi Spearman rho digunakan untuk mengevaluasi hubungan antara variabel independen dan dependen, dengan penekanan pada etika penelitian seperti anonimity dan confidentiality untuk melindungi privasi responden (Sugiyono, 2017).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Hasil penelitian mengenai pengaruh perilaku caring perawat terhadap kepuasan klien di Puskesmas Lendang Nangka yakni Puskesmas Lendang Nangka, salah satu dari 29 Puskesmas di Kabupaten Lombok Timur, terletak di Desa Lendang Nangka, Kecamatan Masbagik. Dengan luas wilayah kerja 5 km², puskesmas ini berada di daerah dengan iklim lembab dan panas, serta tanah sebagian besar digunakan untuk pertanian. Secara geologis, area ini adalah dataran rendah dengan batas-batas wilayah sebagai berikut: utara berbatasan dengan Desa Kembang Kuning (Wilayah Puskesmas Kotaraja), selatan dengan Desa Danger (Wilayah Puskesmas Lendang Nangka), timur dengan Desa Jurit (Wilayah Puskesmas Pringgasele), dan barat dengan Desa Kotaraja (Wilayah Puskesmas Kotaraja). Secara demografis, wilayah kerja Puskesmas Lendang Nangka memiliki populasi sekitar 7.000 jiwa dan 2.000 Kepala Keluarga yang tersebar di 45 Kepadusan. Wilayah ini terbagi dalam lima desa: Desa Lendang Nangka, Desa Lendang Nangka Utara, Desa Danger, Desa Kumbang, dan Desa Kesik. Adapun datanya ada pada table berikut:

Tabel 1 Distribusi Jumlah Penduduk Wilayah Kerja Puskesmas Lendang Nangka.

No	Nama Desa	Jumlah Penduduk	Jumlah KK
1.	Lendang Nangka	2000	255
2.	Lendang Nangka utara	1500	160
3.	Danger	1500	735
4.	Kesik	1200	500
5.	Kumbang	8000	350

Berdasarkan data pada Tabel 1, Desa Lendang Nangka memiliki jumlah penduduk terbanyak, yaitu 2.000 jiwa, dan 255 Kepala Keluarga. Sebaliknya, Desa Kumbang memiliki jumlah penduduk paling sedikit, yakni 2.000 jiwa, dengan 350 Kepala Keluarga. Wilayah kerja Puskesmas Lendang Nangka mencakup 45 dusun yang tersebar di lima desa. Jarak terdekat dusun dari Puskesmas adalah sekitar 500 meter, sedangkan jarak terjauh mencapai ± 3 kilometer. Semua dusun dapat diakses oleh kendaraan roda dua maupun roda empat. Puskesmas Lendang Nangka terletak sekitar 5 kilometer dari kecamatan dan sekitar 13 kilometer dari kota kabupaten.

Hasil dan pembahasan berisi hasil-hasil temuan penelitian dan pembahasannya secara ilmiah. Tuliskan temuan-temuan ilmiah (*scientific finding*) yang diperoleh dari hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan tetapi harus ditunjang oleh data-data yang memadai (Beth King et.al, 2019). Temuan ilmiah yang dimaksud di sini adalah bukan data-data hasil penelitian yang diperoleh. Temuan-temuan ilmiah tersebut harus dijelaskan secara saintifik meliputi: Apakah temuan ilmiah yang diperoleh? Mengapa hal itu bisa terjadi? Mengapa trend variabel seperti itu? Semua pertanyaan tersebut harus dijelaskan secara saintifik, tidak hanya deskriptif, bila perlu ditunjang oleh fenomena-fenomena dasar ilmiah yang memadai. Selain itu, harus dijelaskan juga perbandingannya dengan hasil-hasil para peneliti lain yang hampir sama

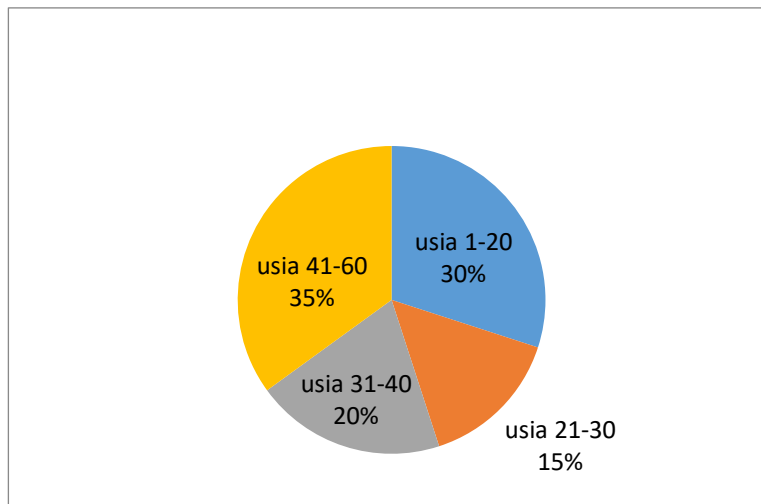
topiknya. Hasil-hasil penelitian dan temuan harus bisa menjawab hipotesis penelitian di bagian pendahuluan (Agussalim et.al, 2020).

Gambaran Umum Responden Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 2 Interval Umur Responden

No	Interval Umur	Jumlah	Persentasi
1	usia 1-20	6	30 %
2	usia 21-30	3	15 %
3	usia 31-40	4	20 %
4	usia 41-60	7	35 %
	Total	20	100 %

Berdasarkan data pada table 2 Interval Umur Responden di distribusikan seperti gambar di bawah.



Gambar 1 Distribusi Responden Berdasarkan umur *klien* rawat inap di Wilayah Kerja Puskesmas Lendang Nangka Tahun 2014

Dari analisis data yang ditampilkan pada Gambar 4.1, terlihat pembagian usia responden dalam penelitian ini. Responden yang berusia antara 1 hingga 20 tahun mencakup 30% dari total jumlah peserta, menunjukkan proporsi yang signifikan di kelompok usia muda ini. Sementara itu, kelompok usia 31 hingga 40 tahun terdiri dari 20% responden, yang menandakan bahwa sebagian kecil dari total responden berada pada fase dewasa awal. Sebaliknya, kelompok usia 40 hingga 60 tahun adalah kelompok yang paling dominan, dengan 35% dari responden tergolong dalam rentang usia ini. Data ini memberikan gambaran yang jelas tentang distribusi usia peserta penelitian, di mana kelompok usia menengah dan lanjut usia menyumbang proporsi yang lebih besar dibandingkan dengan kelompok usia muda dan dewasa awal (Ariani dan Aini, 2018).

Selain itu, analisis distribusi usia ini penting untuk memahami karakteristik demografis dari populasi penelitian, yang dapat mempengaruhi hasil dan interpretasi data lebih lanjut. Penelitian yang memuat berbagai kelompok usia seperti ini memungkinkan untuk mengevaluasi bagaimana faktor usia dapat mempengaruhi hasil penelitian, memberikan wawasan yang berharga tentang bagaimana karakteristik usia berperan dalam konteks studi ini. Sebagai tambahan, hasil ini dapat menjadi dasar bagi perencanaan dan pengembangan

kebijakan atau intervensi yang lebih sesuai dengan kebutuhan berbagai kelompok usia dalam populasi penelitian (Palase et.al, 2011).

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3 Interval jenis kelamin

No	Jenis kelamin	Interval umur	Persentasi
1	Perempuan	13	65 %
2	Laki-Laki	7	35 %
	Total	20	100 %

Berdasarkan data pada table 4.2 Interval jenis kelamin Responden di distribusikan seperti gambar di bawah.



Sumber: Data Primer Penelitian Tahun 2014

Gambar 2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin klien rawa tinap di Wilayah Kerja Puskesmas Lendang Nangka Tahun 2014

Dari gambar 2 di atas memperlihatkan distribusi jenis kelamin responden dalam penelitian ini. Data menunjukkan bahwa dari total peserta, 7 orang atau sekitar 35% adalah laki-laki, sementara 13 orang atau 65% adalah perempuan. Proporsi ini mengindikasikan bahwa kelompok perempuan mendominasi populasi responden, dengan jumlah mereka hampir dua kali lipat lebih banyak dibandingkan laki-laki.

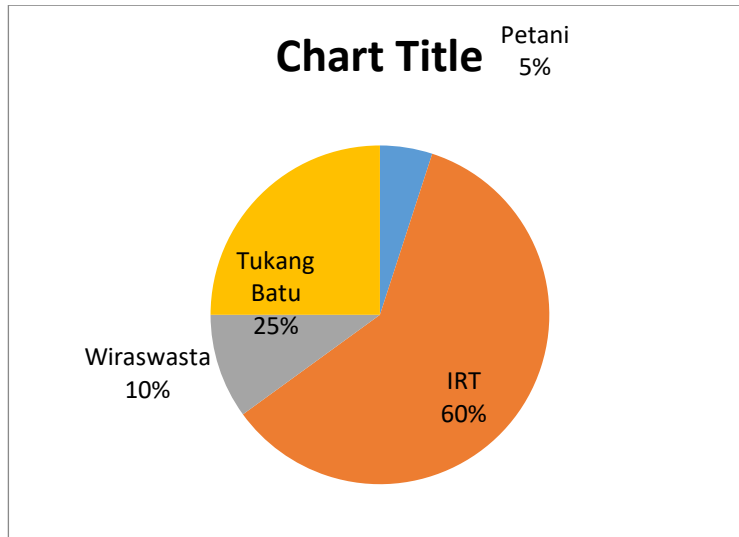
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4 Tabel interval Pekerjaan

No	Pekerjaan	Interval Pekerjaan	Persentase
1	IRT	1	5 %
2	Tani	12	60 %

3	Tukang	2	10 %
4	Wirasaha	5	25 %
	Total	20	100 %

Tabel 4 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan di Wilayah Kerja Puskesmas Lendang nangka Tahun 2014



Sumber: Data Primer Penelitian Tahun 2014

Gambar 3 Distribusi Responden Berdasarkan pekerjaan klien rawat tinap di Wilayah Kerja Puskesmas Lendang Nangka Tahun 2014

Gambar 3 di atas memberikan gambaran yang jelas tentang distribusi pekerjaan responden dalam penelitian ini. Berdasarkan data yang ditampilkan, mayoritas responden, yaitu sebanyak 12 orang atau 60%, bekerja sebagai petani. Posisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar peserta penelitian berasal dari sektor pertanian, yang mungkin mencerminkan karakteristik demografis dan ekonomi dari wilayah tempat penelitian dilakukan (Ellina et.al, 2019).

Tabel 4.4 Hasil Analisis Uji Statistik

			Caring Perawat	Kepuasan Klien
<i>Spearman's rho</i>	Caring Perawat	Correlation Coefficient	1.000	.374
		Sig. (2-tailed)	.	.105
		N	20	20
	Kepuasan Klien	Correlation Coefficient	.374	1.000
		Sig. (2-tailed)	.105	.
		N	20	20

Berdasarkan analisis statistik yang dilakukan menggunakan uji Spearman's rho, diperoleh koefisien korelasi untuk masing-masing variabel yang diamati. Koefisien korelasi untuk variabel ****Tingkat Kepedulian Perawat (Caring Perawat)**** adalah 1.000. Angka ini menunjukkan bahwa variabel ini memiliki hubungan yang sempurna dengan dirinya sendiri, yang merupakan hasil yang diharapkan dan tidak memberikan informasi tambahan mengenai

hubungan dengan variabel lain. Sementara itu, koefisien korelasi untuk Kepuasan *Klien* adalah 0,324. Nilai ini mencerminkan adanya hubungan positif yang moderat antara tingkat kepedulian perawat dan kepuasan klien, tetapi tidak menunjukkan hubungan yang sangat kuat.

Selain itu, analisis juga mengungkapkan nilai signifikansi (p -value) sebesar 0,105. Nilai ini lebih besar daripada batas signifikansi yang umumnya ditetapkan, yaitu 0,05. Dalam konteks pengujian hipotesis, nilai $p > \alpha$ mengindikasikan bahwa tidak ada bukti statistik yang cukup untuk menolak hipotesis nol (H_0). Dengan kata lain, hipotesis alternatif (H_1), yang biasanya menyatakan adanya hubungan signifikan antara variabel-variabel yang diuji, tidak dapat diterima berdasarkan data yang ada. Ini berarti bahwa hubungan antara tingkat kepedulian perawat dan kepuasan klien dalam sampel ini tidak cukup kuat untuk dianggap signifikan secara statistik. Uji Spearman's rho merupakan metode statistik yang digunakan untuk mengevaluasi hubungan antara dua variabel ordinal atau data yang tidak memenuhi asumsi normalitas, yang sering kali digunakan dalam penelitian sosial dan kesehatan untuk mengatasi data yang bersifat rank atau urutan. Dalam penelitian ini, uji tersebut diterapkan untuk menentukan apakah ada hubungan signifikan antara perilaku kepedulian perawat dan tingkat kepuasan klien rawat inap di Puskesmas Lendang Nangka. Hasil dari uji ini memberikan informasi penting mengenai kekuatan dan arah hubungan antara kedua variabel tersebut, meskipun dalam hal ini hubungan yang ditemukan tidak signifikan secara statistik. (Yulandasari et.al, 2020).

Dengan nilai signifikansi yang diperoleh, yaitu 0,105, yang menunjukkan hasil lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari perilaku caring perawat terhadap tingkat kepuasan klien rawat inap. Artinya, meskipun perilaku caring perawat mungkin mempengaruhi kepuasan klien, efeknya tidak cukup besar untuk dapat dibuktikan secara statistik dalam konteks penelitian ini (Tulaisyah et.al, 2022). Oleh karena itu, hasil analisis ini menyiratkan bahwa dalam pelayanan keperawatan di Puskesmas Lendang Nangka, tingkat kepuasan klien rawat inap tidak dipengaruhi secara signifikan oleh aspek perilaku caring dari para perawat. Penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor lain mungkin lebih berperan dalam menentukan tingkat kepuasan klien, atau bahwa efek dari perilaku caring perawat mungkin lebih kompleks dan memerlukan pendekatan analisis yang berbeda untuk dapat diidentifikasi secara lebih jelas (Tiara, 2013).

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian mengenai pengaruh perilaku caring perawat terhadap kepuasan klien rawat inap di Puskesmas Lendang Nangka, diperoleh hasil sebagai berikut: Analisis statistik menggunakan uji Spearman's rho menunjukkan nilai signifikansi ($p = 0,105$). Karena nilai p lebih besar dari α (0,05), maka hipotesis nol (H_0) diterima, sementara hipotesis alternatif (H_1) ditolak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan dari perilaku caring perawat terhadap tingkat kepuasan klien rawat inap di Puskesmas Lendang Nangka. Hasil penelitian ini memberikan beberapa rekomendasi. Pertama, bagi perawat, diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi tambahan dan motivasi mengenai dampak perilaku caring terhadap kepuasan klien rawat inap, serta mendorong perbaikan dalam praktik keperawatan di Puskesmas Lendang Nangka. Kedua, bagi Puskesmas, temuan ini dapat digunakan untuk menekankan pentingnya perhatian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan klien, agar seluruh staf dapat meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan. Ketiga, bagi peneliti berikutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk melakukan studi yang lebih mendalam tentang perilaku caring perawat, serta memberikan wawasan tambahan dalam bidang keperawatan yang bermanfaat untuk penyelesaian studi di Program Studi S-1 Keperawatan STIKES Hamzar.

DAFTAR PUSTAKA

- A. D. Ellina, Kusnanto, Novian Mahayu Adiutama, Sismulyanto, and Rusmawati. "Evaluation of Patient Satisfaction and Nurse Caring Behaviour: Based on Swanson's Theory." *Indian Journal of Public Health Research & Development*, August 1, 2019. <https://doi.org/10.5958/0976-5506.2019.02277.0>.
- A. Palese, M. Tomietto, R. Suhonen, G. Efstathiou, H. Tsangari, A. Merkouris, D. Jarošová, et al. "Surgical Patient Satisfaction as an Outcome of Nurses' Caring Behaviors: A Descriptive and Correlational Study in Six European Countries." *Journal of Nursing Scholarship : An Official Publication of Sigma Theta Tau International Honor Society of Nursing* 43 4 (December 1, 2011): 341–50. <https://doi.org/10.1111/j.1547-5069.2011.01413.x>.
- Agussalim, Muhammad Asikin, M. Nasir, I. T. Podding, and Rahman. "Caring Behavior of Nurses Increase Level of Client's Satisfaction in Clinical Area." *American Journal of Biomedical Science & Research*, October 20, 2020. <https://doi.org/10.34297/ajbsr.2020.10.001544>.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur penelitian: suatu pendekatan praktik*. 6th ed. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Beth King, D. Linette, M. Donohue-Smith, and Z. Wolf. "Relationship Between Perceived Nurse Caring and Patient Satisfaction in Patients in a Psychiatric Acute Care Setting." *Journal of Psychosocial Nursing and Mental Health Services*, March 19, 2019, 1–10. <https://doi.org/10.3928/02793695-20190225-01>.
- D. Wagner and M. Bear. "Patient Satisfaction with Nursing Care: A Concept Analysis within a Nursing Framework." *Journal of Advanced Nursing* 65 3 (March 1, 2009): 692–701. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2008.04866.x>.
- Ekasari, Fitri, Samino Samino, and Risnawati Risnawati. "Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Diinstalasi Gawat Darurat (IGD) RS Pertamina Bintang Amin Lampung." *Jurnal Dunia Kesmas* 8, no. 2 (2019): 53–61.
- Lantang, Witha Alfriani, Lamri B, and Lukman Nulhakim. "The Relationship between Nurse's Caring Behavior and Inpatient Satisfaction Level in Tepian Baru Puskesmas Blud, East Kutai District." *Formosa Journal of Science and Technology*, October 3, 2023. <https://doi.org/10.55927/fjst.v2i9.5937>.
- Lisnadiyanti, Nursalam, and Zuriati. "Patient Satisfaction Increases Towards Nurses Who Have a Caring Attitude in The Inpatient Room of a Hospital in Jakarta." *Journal of Pharmaceutical Negative Results*, January 1, 2022. <https://doi.org/10.47750/pnr.2022.13.s01.224>.
- Sugiyono. *Metode penelitian pendidikan: (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R & D)*. 24th ed. Bandung: Alfabeta, 2017.
- T. A. Ariani and Nur Aini. "Nurse Caring Behavior and Satisfaction of Inpatient Patients on Nursing Services" 9 (February 5, 2018): 58–64. <https://doi.org/10.22219/JK.V9I1.4970>.
- Tiara, Tiara, and Arena Lestari. "Perilaku Caring Perawat Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Inap." *Jurnal Ilmiah Keperawatan Sai Betik* 9, no. 2 (2013): 115–19.
- Tulaisyah, Nur Hidayah, Usastiawaty Cik Ayu Saadiyah Isnainy, and Aryanti Wardiyah. "Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Kota Bandar Lampung." *Malahayati Nursing Journal* 4, no. 10 (October 13, 2022): 2773–91. <https://doi.org/10.33024/mnj.v4i10.7719>.
- Wahyudi, Imam. "From Physical to Accounting Control: A Study of Accounting Change Resistance." Edited by Jan Bell. *Journal of Accounting & Organizational Change* 5, no. 2 (June 5, 2009): 228–42. <https://doi.org/10.1108/18325910910963445>.
- Wiyana, Muncul. "Supervisi Dalam Keperawatan." *Yogyakarta: Penerbit Andi*, 2008.

- Yeakel, S., R. Maljanian, Richard W. Bohannon, and Kathleen H Coulombe. "Nurse Caring Behaviors and Patient Satisfaction: Improvement After a Multifaceted Staff Intervention." *JONA: The Journal of Nursing Administration* 33 (September 1, 2003): 434–36. <https://doi.org/10.1097/00005110-200309000-00002>.
- Yulandasari, Vera, Suswinda Yuli Sutomo, Haris Suhamdani, and Amalia Mastuty. "Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan (Caring) Di Ruang Rawat Inap." *Jurnal Kesehatan Qamarul Huda* 8, no. 2 (December 31, 2020): 37–41. <https://doi.org/10.37824/jkqh.v8i2.2020.218>.
- Z. Wolf. "Systematic Review of Effect of a Caring Protocol Provided by Nursing Staff on Patient Satisfaction of Adult Hospitalized Patients." *International Journal for Human Caring* 16 (June 1, 2012): 58–70. <https://doi.org/10.20467/1091-5710.16.4.58>.