

**HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP
RUMAH SAKIT ST. THERESIA JAMBI**

Sagita Fransiska¹, Ag. Sri Oktri Hastuti², Therese Maura Hardjanti³

^{1,2,3}STIKes Panti Rapih Yogyakarta

Email: fransiskagita12@gmail.com

ABSTRAK

Caring dalam keperawatan adalah sebagai inti dari praktik keperawatan profesional, dimana pengetahuan teoritis saja tidak cukup, namun harus disertai dengan pengetahuan diri dan kesadaran akan nilai diri sendiri serta sikap orang lain yang akan bertanggung jawab untuk tidak membawa seseorang dalam penderitaan. Kepuasan pasien merupakan sebuah perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan apa yang didapatkan dengan yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk ingin mengetahui hubungan antara perilaku *caring* perawat pasien di Rumah Sakit St. Theresia Jambi dengan tingkat kepuasan responden. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif korelatif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian dilakukan di ruang rawat inap Rumah Sakit St. Theresia Jambi pada bulan Juni-Juli 2022 dengan jumlah sampel 90 responden. Instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan adalah instrumen PSQ, sedangkan perilaku *caring* perawat oleh pasien diukur dengan Kuesioner *Caring* Perawat (Ellina, 2019). Penelitian ini menggambarkan bahwa sebagian besar responden (61 orang atau sekitar 67,8%) menilai bahwa perilaku *caring* perawat di Rumah Sakit St. Theresia sudah baik, 25 orang (27,8%) menilai cukup, 4 responden (4,4%) menilai masih kurang. Hasil gambaran kepuasan pasien, didapatkan 45 orang atau 50% mengaku sangat puas, 36 orang atau sekitar 40% mengaku puas, serta 4 orang (4,4%) dan 5 orang (5,6%) menyatakan tidak puas dan cukup puas terhadap pelayanan perawat di sana. Uji korelasi menggunakan Pearson, didapatkan hasil bahwa $P = 0,000$ atau terdapat korelasi antara *caring* perawat dengan kepuasan pasien dengan derajat hubungan korelasi sedang yaitu 0,597 dan berbentuk positif. Dari penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa perilaku *caring* perawat mempengaruhi kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit St. Theresia Jambi. Semakin tinggi nilai *caring* perawat, maka semakin tinggi pula kepuasan pasien.

Kata Kunci : *Caring*; Perawat; Kepuasan Pasien.

THE RELATIONSHIP BETWEEN NURSES' CARING BEHAVIOR AND PATIENT SATISFACTION IN THE INPATIENT ROOM ST. THERESIA HOSPITAL JAMBI

ABSTRACT

Caring in Nursing is the core of professional nursing practice, where theoretical knowledge is not enough, but must be accompanied by self-knowledge and awareness of one's own value and the attitudes of others who will be responsible for not bringing someone into suffering. Patient satisfaction is a feeling that arises as a result of the performance of health services obtained after the patient compares what is obtained with what is expected. This study aims to determine the relationship between the caring behavior of patient nurses at St. Theresia Hospital Jambi with the level of respondent satisfaction. This research is a descriptive correlative study with a quantitative approach. The research was conducted in the inpatient room of St. Theresia Hospital Jambi in June-July 2022 with a sample size of 90 respondents. The instrument used to measure satisfaction is the PSQ instrument, while the caring behavior of nurses by patients is measured by the Nurse Caring Questionnaire (Elina, 2019). This study illustrates that most respondents (61 people or around 67,8%) considered that the caring behavior of nurses at St. Theresia Hospital was good, 25 people (27,8%) considered it sufficient, 4 respondents (4,4%) considered it still lacking. The results of the description of patient satisfaction, obtained 45 people or 50% claimed to be very satisfied, 36 people or around 40% claimed to be satisfied, and 4 people (4,4%) and 5 people (5,6%) stated that they were dissatisfied and quite satisfied with the nurses's service there. Correlation test using Pearson, the results showed that pvalue 0.000 or there is a correlation between caring nurses and patient satisfaction with a moderate correlation degree of 0.597 and positive. From this study, it can be concluded that nurses' caring behavior affects patient satisfaction in the inpatient room of St. Theresia Hospital Jambi. The higher the value of nurse caring, the higher the patient satisfaction.

Keywords: *Caring; Nursing; Patient Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan kesehatan khusus yang membantu baik yang sehat maupun yang sakit, yang dibuktikan dengan melakukan kegiatan yang berhubungan dengan kesehatan, penyembuhan, atau penyembuhan orang sakit, sehingga klien dapat beristirahat dengan tenang sehingga klien mampu mendapatkan kemandiriannya kembali dengan baik dan jangka waktu yang cepat (Budiono, 2016). Dalam Undang- undang nomor 38 Tahun 2014 tentang keperawatan, keperawatan merupakan definisi dari pemberian asuhan keperawatan yang dilakukan kepada individu, keluarga, serta kelompok yang sedang sakit maupun sehat. Kedua definisi tersebut menjelaskan konsep keperawatan sebagai suatu

asuhan professional yang diberikan oleh perawat kepada klien yang merupakan individu serta keluarga baik dalam keadaan yang sakit ataupun sehat.

Proses pelayanan keperawatan professional harus dilakukan dengan memperhatikan peran perawat dalam proses pemberian asuhan keperawatan. Menurut Doheny, 1992 dalam Wirentanus (2019) ada 8 peran perawat dalam rumah sakit, yaitu: 1) memberikan asuhan keperawatan (care giver), 2) melindungi klien sebagai advokat (client advocate), 3) memberikan konseling (counselor), 4) mendidik dan memberikan edukasi kepada klien (educator), 5) bagian dari tim kesehatan yang dapat berkolaborasi dan bekerja sama dengan tenaga kesehatan lain (collaborator), 6) mengkoordinasi kemampuan yang dimiliki klien (coordinator), 7) mengadakan pembaharuan atau inovasi perubahan (change agent) dan 8) memberikan informasi sebagai penyelesaian masalah klien (consultant). Perawat dapat berperan untuk menguatkan para pasien, mengurangi tindakan medis yang tidak perlu, meredakan ketidak nyamanan pasien, dan bahkan bertindak sebagai pelindung terhadap layanan kesehatan yang tidak memadai (Nsiah, dkk, 2020).

Dalam menjalankan peran-peran tersebut, seorang perawat tidak hanya dituntut untuk menunjukkan ketrampilan profesi keilmuannya, namun juga sikap dan perilaku caring yang menjadi essensi dari keperawatan dan merupakan fokus utama dalam praktek keperawatan (Watson 2008 dalam Ilkafah & Harniah, 2017). Perawat diharapkan mampu memiliki kepekaan dan kemampuan dalam mendukung kepercayaan dan kesejahteraan pasien dengan menggabungkan antara sains, teknologi, dan latar belakang pasien (Holland, 2017).

Rhodes et al. (2011 dan Kusnanto, 2019) menyebutkan bahwa kompetensi yang dimiliki oleh seorang perawat dalam memberikan perawatan Memberi pasien rasa aman dan nyaman dan perilaku caring dapat meningkatkan kualitas keperawatan selama menjalani perawatan. Pasien dan keluarga menginginkan perawat yang melayani dengan sikap yang baik, tersenyum, sabar, mudah mengerti dan dimengerti, dan menonjolkan sikap tulus dalam membantu serta menghargai pasien dan keluarga (Aeni et al, 2019). Caring menurut Oxford Languages (2010) diartikan sebagai sikap yang menunjukkan kebaikan dan kepedulian terhadap orang lain. Sedangkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mendefinisikan peduli sebagai suatu sikap memperhatikan, atau sikap memperhatikan sesuatu yang terjadi di sekitarnya. Caring dalam keperawatan adalah sebagai inti dari praktik keperawatan professional, dimana pengetahuan teoritis saja tidak cukup, namun harus disertai dengan pengetahuan diri dan kesadaran akan nilai diri sendiri serta sikap orang lain yang akan

bertanggung jawab untuk tidak membawa seseorang dalam penderitaan (Eriksson dalam Karlsson et al., 2020).

Perilaku caring merupakan sebuah perwujudan pelayanan keperawatan yang profesional kepada pasien (Arifin dkk, 2013). Gustiwiyana (2020) menggabungkan Theory of Human Caring Jean Watson dan Theory of Caring Kristen M. Swanson menjadi tujuh aktualisasi perilaku caring yang dapat diaplikasikan oleh seorang perawat dalam memberikan layanan kesehatan yaitu: kepedulian, tanggung jawab, keramahan, sabar dan menenangkan, kesiapan dan kesediaan, memberikan motivasi, dan bersikap empati serta menunjukkan simpati. Di Indonesia telah dilakukan survey yang menunjukkan bahwa di beberapa daerah perawat telah menunjukkan perilaku caring yang baik dalam proses pemberian layanan asuhan keperawatan, dengan data yaitu di Jakarta sebanyak 64,2% dari 81 orang, di Semarang sebanyak 60% dari total 50 orang, di Sulawesi sebanyak 81,3% dari total 157, serta di Manado sebesar 56,4% perawat.

Kepuasan pasien adalah perasaan yang diperoleh pasien dari pemberian pelayanan kesehatan setelah membandingkan apa yang telah dicapai dengan apa yang diharapkan (Andriani, 2017). Kepuasan menjadi salah satu hal yang mempengaruhi berhasil atau tidaknya pemberi jasa dalam melayani konsumennya, termasuk rumah sakit sebagai pemberi layanan kesehatan bagi masyarakat. Mengukur kepuasan pasien telah menjadi bagian integral dari strategi manajemen rumah sakit untuk melihat apakah terdapat kesenjangan antara layanan yang diharapkan dengan pengalaman yang dialami oleh pasien, karena kualitas layanan dan kepuasan pasien merupakan indikator rumah sakit dinilai berhasil atau tidak dalam menyelenggarakan layanannya (Suratri, 2018).

Rumah Sakit St. Theresia Jambi adalah sebuah rumah sakit umum yang berdiri sejak tahun 1997, dengan kapasitas 100 tempat tidur rawat inap. Dengan ragam pelayanan kesehatan yang terdiri dari pelayanan rawat jalan, rawat inap, IGD, PICU/NICU kamar bedah, radiologi, laboratorium, pelayanan gizi, rehabilitasi medik, dan farmasi. Jumlah tenaga kesehatan yang bekerja di rumah sakit ini sebanyak sebanyak 118 orang perawat dan 25 orang tenaga bidan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Komite Mutu Rumah Sakit, rata-rata tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit St. Theresia Jambi pada tahun 2020 adalah sebesar 92,96%, dan kepuasan pasien pada tahun 2021 meningkat menjadi 96.7%. Meskipun angka kepuasan

tersebut menunjukkan indikasi yang sangat baik, namun masih terdapatnya komentar dan saran negatif yang disampaikan melalui laman website masih harus mendapatkan perhatian terutama terkait dengan pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit St. Theresia Jambi, antara lain: ketidakjelasan informasi yang disampaikan ketika proses pendaftaran, keterlambatan proses pelayanan, dan ketidakramahan pelayanan yang secara umum tidak secara spesifik dibahas dan dirinci, sehingga proses atau upaya peningkatan mutu pelayanan yang dicapai melalui tingkat kepuasan pasien belum dapat ditentukan dengan jelas.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, tersebut penulis tertarik untuk mengetahui secara khusus hubungan antara perilaku *caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien yang menjalani perawatan di Rumah Sakit St. Theresia Jambi. Selain karena alasan ketidakpuasan pasien yang belum dapat secara spesifik ditentukan, juga karena belum pernah ada penelitian yang melihat perilaku *caring* oleh perawat dihubungkan dengan tingkat kepuasan pasien selama menjalani perawatan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif korelatif dengan pendekatan kuantitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya hubungan antara perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan rawat inap.

Populasi & Sampel Penelitian

Dalam penelitian ini, populasi menggunakan jumlah total pasien yang dirawat di ruang-ruang rawat inap Rumah Sakit St. Theresia Jambi pada bulan Juli 2022 dengan total 577 orang. Sedangkan sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling* atau semua orang yang menjadi pasien dan dirawat di ruang-ruang rawat inap Rumah Sakit St. Theresia Jambi di bulan Juli 2022. Besar sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu 90 orang dengan jumlah 4 atau 5 orang diambil setiap harinya.

Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah perilaku perawatan perawat.
2. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien.
3. Variabel eksternal adalah karakteristik seperti umur, jenis kelamin, pendidikan, lama tinggal.

Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat pelaksanaan penelitian ini dilakukan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit St. Theresia Jambi. Waktu pelaksanaan penelitian ini dimulai dari penyusunan proposal penelitian dan pengambilan data pada tanggal 30 Maret – 30 Juli 2022.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis adalah dengan cara survei menggunakan instrumen penelitian berupa kuisisioner demografi, dan kuesioner yang berisi pernyataan untuk mengetahui perilaku *caring* perawat serta tingkat kepuasan pasien.

1. Kuesioner demografi berisikan pertanyaan untuk mendapatkan data usia, jenis kelamin, lama dirawat dan tingkat pendidikan pasien.
2. Kuesioner Perilaku *Caring* yang digunakan adalah *caring professional scale (CPS)* yang disempurnakan oleh Swanson, terdiri dari subskala analitik yaitu *compasoionate healer* dan *compotent practitioner* yang berasal dari 5 komponen *caring* Swanson yaitu mengetahui (*knowing*), kehadiran (*being with*), melakukan tindakan (*doing for*), memampukan (*enabling*), dan mempertahankan kepercayaan (*Maintenancing Believe*), (Kusnanto, 2019). CPS terdiri dari 17 item dengan 3 skala Likert, yakni selalu bernilai tiga, kadang-kadang bernilai 2 dan tidak pernah bernilai 1. Dengan tiga kategori yakni baik dengan nilai 41 hingga 51, cukup baik dengan nilai 31 hingga 40, dan kurang baik dengan nilai 17 hingga 29. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini telah dialihbahasakan oleh Ellina (2019) dan akan dilakukan modifikasi serta uji validitas dan reliabilitas ulang.
3. Kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien
Penelitian ini menggunakan instrumen *Patient Satisfaction Questionnaire (PSQ)* yang dikembangkan oleh Biering, Becker, Calvin, dan Grobe (2006) dan dilisensikan untuk digunakan. Dokumen ini diadaptasi oleh Gurusinga (2013) dan diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia. Kuesioner Kepuasan Pasien terdiri dari 3 subskala (Risser, 1975), 26 item proposisional berdasarkan ahli teknis, nomor 12, 14, 15, 18, 22, 23, 12, 14, 15, 18, 22, 23, 25, termasuk dalam kepercayaan. Angka 3, 4, 5, 6, 9, 10, 11, 13, 17, 20, 21, instrumen penelitian ini pada parental.

Tabel 1. Definisi Operasional

Variable	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Data
Independen: Perilaku <i>Caring</i> Perawat	Perilaku yang ditunjukkan oleh perawat saat memberikan keperawatan berdasarkan teori Swanson	Kuisisioner <i>caring</i> <i>professional scale</i> (CPS) yang diisi oleh pasien sebagai responden	<i>Caring</i> Professional Scale Kurang : 21-30 Cukup : 31-40 Baik : 41-51	Ordinal
Dependen: Tingkat kepuasan pasien	Persepsi pasien terhadap perilaku perawat dalam memberikan keperawatan (Gurusinga, 2013)	Kuesioner PSQ	Kuesioner PSQ Menggunakan skala likert dengan 26 pernyataan dengan scoring: Tidak puas : 48-61 Cukup puas : 62-75 Puas: 76-89 Sangat puas : 90-104	Ordinal
Variabel Eksternal				
Usia	Lama hidup responden dihitung sampai hari ulang tahun terakhir	Kuesioner demografi	Kategori menurut Depkes, 2009: ● Remaja akhir (17-25 tahun) ● Dewasa awal (26-35 tahun) ● Dewasa akhir (36-45 tahun) ● Masa lansia awal (46-55 tahun) ● Masa lansia akhir (56-65 tahun) ● Masa manula (65 tahun ke atas)	Nominal
Pendidikan	Jenjang pendidikan formal terakhir yang ditempuh responden ditandai dengan mendapat ijazah.	Kuesioner demografi	Kategori: ● SD ● SMP atau sederajat ● SMA atau sederajat ● PT atau Perguruan Tinggi ● Tidak Sekolah	Interval
Jenis Kelamin	Jenis kelamin responden sesuai	Kuesioner demografi	● Laki-laki ● Perempuan	Nominal

		dengan Kartu Tanda Penduduk				
Lama inap	rawat selama rumah sakit.	Jumlah hari pasien dirawat di	Kuesioner demografi	Kategori	Interval	
				●Lama rawat pendek jika < 5 hari.		
				●Lama rawat panjang jika ≥ 5 hari.		

Sumber: Ellina (2019), Gurusinga (2013), Depkes (2009), Kurdanti (2004)

Tabel 2. Kisi – kisi Instrumen Perilaku Caring

No.	Parameter	Jumlah pernyataan	Nomor pernyataan
1.	Maintening belief	3	1, 2, 3
2.	Maintenance	3	4,5,
3.	Knowing	2	6,7
4.	Being With	2	8,9
5.	Negotiations	2	10,11
6.	Doing for	2	12,13
7.	Enabling	2	14,15
8.	Restructuring	2	16,17

Sumber: Ellina (2019)

Tabel 3. Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pasien

No.	Parameter	Jumlah pernyataan	Nomor pernyataan
1.	Praktik Profesional	7	12,14,15,18,22,23,25
2.	Hubungan saling percaya	11	3,4,5,6,9,10,11,13,17,20,21
3.	Hubungan pendidikan	8	1,2,7,8,16,19,24,26

Sumber: Gurusinga (2013)

Uji Validitas

Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang diukur (Notoatmodjo, 2018). Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Notoatmodjo, 2018). Kuesioner kepuasan yaitu PSQ yang telah dialihbahasakan oleh Gurusinga (2019) dilakukan modifikasi, dan dilanjutkan dengan uji validitas dan reliabilitas ulang untuk memastikan bahwa instrument layak digunakan. Kuisisioner *Caring* yang digunakan merupakan adopsi dari Ellina (2018) dan telah dimodifikasi di bawah bimbingan pembimbing dan diuji validitas dan reliabilitas ulang untuk memastikan kuisisioner layak digunakan.

Validitas Konstrak

Validitas konstrak dilakukan pada 30 responden di ruang rawat inap Rumah St. Theresia Jambi. Responden pada validitas konstrak berbeda dengan responden utama penelitian, namun memiliki karakteristik yang hampir sama dengan responden utama dari penelitian. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan *r* hitung *pearson correlation* atau *product moment* masing - masing item penelitian. H_0 diterima apabila *r* hitung > *r* tabel, atau dapat diartikan alat ukur yang digunakan valid atau sah.

Uji validitas pertama dilakukan di Rumah Sakit St. Theresia Jambi dengan 30 responden yang berbeda dengan penelitian. Uji validitas konstruk pertama dilakukan tanggal 21-23 Juni 2022. Setelah proses analisis dan penghitungan dilakukan, didapatkan 4 item tidak valid pada pernyataan kuisiener *caring* perawat dan 7 pernyataan tidak valid pada item kuisiener kepuasan pasien.

Uji validitas kedua dilakukan setelah diketahui 4 item tidak valid pada kuisiener *caring* perawat dan 7 item tidak valid pada kuisiener kepuasan pasien. Uji validitas kedua dilaksanakan setelah proses validitas isi dilakukan oleh *expert* atau dilakukannya *expert review* kepada 3 pembimbing penelitian ini. Validitas kedua menggunakan uji validitas terpakai kepada responden penelitian. Uji validitas kedua ini dilakukan untuk mengetahui jumlah item valid dan tidak valid dari total 17 item kuisiener *caring* perawat dan 26 total item kuisiener kepuasan pasien.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Instrumen Caring Perawat (N=30)

Aspek Caring	Validitas Pertama		Validitas Kedua	
	Valid	Tidak Valid	Valid	Tidak Valid
Maintening belief	1,3,4,5	2	1,2,3,4,5	-
Knowing	7	8	7,8	-
Being With	9,10,11	12	9,10,11,12	-
Doing for	14	13	13,14	-
Enabling	15,16,17	-	15,16,17	-
Total	13	4	17	-

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Pasien(N=30)

Parameter Kepuasan	Validitas Pertama		Validitas Kedua	
	Valid	Tidak Valid	Valid	Tidak Valid
Praktik Profesional	12,14,15,25	18,22,23	12,14,15,18,22,23,25	-
Hubungan saling	3,4,5,6,9,11,	10,17,20	3,4,5,6,9,10,1	-

percaya	13,21		1,13,17,20,21	
Hubungan	1,2,7,16,19,2	8	1,2,7,8,16,19,	-
Pendidikan	4,26		24,26	
Total	19	7	26	-

Hasil uji validitas konstruk menghasilkan r hitung $> r$ tabel dengan kesimpulan semua item valid pada uji validitas kedua. Sehingga, semua item dapat dipakai dan layak dipakai digunakan untuk mengukur tingkat caring perawat dan tingkat kepuasan pasien pada penelitian ini.

Validitas Isi / Content Validity

Instrumen Penelitian telah diujikan secara isi dengan *expert review* atau *judgement* oleh *expert* dengan ketentuan gelar minimal S2. Tiga ahli diminta untuk memberikan saran untuk memberikan modifikasi penggunaan kalimat agar lebih jelas dan mudah dipahami. Selain itu, *expert* juga mengevaluasi validitas isi kuisioner menggunakan Aiken's V. Setiap *expert* memberikan nilai terhadap masing-masing item kuisioner. Selanjutnya, penilaian dilakukan dari penghitungan nilai yang diberikan *expert* untuk mendapatkan Mean Aiken's V.

Validitas isi dilakukan setelah proses modifikasi berdasarkan hasil uji validitas pertama dengan total 4 item tidak valid pada kuisioner *caring* perawat, dan 7 item tidak valid pada kuisioner kepuasan pasien. Tiga *expert* dengan kriteria minimal telah lulus Studi Magister dilakukan oleh pembimbing pada tanggal 1- 4 Juli 2022. Penilaian oleh ketiga *experts* ini menghasilkan validitas antara 0-1,00 (Tabel 3.7). Semakin tinggi nilai validitas yang diperoleh, maka semakin baik dan mendukung validitas isi instrumen secara keseluruhan (Azwar, 2012). Seluruh item dianggap valid karena seluruhnya memiliki nilai validitas minimal 0,8 sedangkan rata-rata memiliki nilai validitas 0,953.

Saran yang diberikan pada kuisioner *caring* perawat diantaranya adalah menghilangkan kata “pada pasien” pada item nomor 2, mengganti kalimat item nomor 8 yaitu “perawat mendampingi pasien dengan sikap yang baik saat pasien membutuhkan” dengan “perawat mendampingi saat pasien membutuhkan”, mengganti kata “memberikan perawatan” menjadi “melakukan perawatan” pada item nomor 12, serta mengganti kata “dengan” menjadi “secara” pada item nomor 13.

Saran yang diberikan pada kuisioner kepuasan pasien diantaranya adalah menghilangkan kata “respon” pada item nomor 8, mengganti kata “tidak dapat meluangkan waktu” menjadi “kurang meluangkan waktu” pada item nomor 10, mengganti kalimat “pasien

merasa perawat tidak cukup sabar” menjadi “ perawat kurang sabar dalam menghadapi pasien” pada item nomor 17, mengganti kata “ceroboh” menjadi “kurang teliti” pada item nomor 18, mengganti kalimat “pasien merasa penjelasan perawat terlalu membosankan” menjadi “pasien merasa informasi perawat kurang jelas” pada item nomor 20, menambahkan kata “terkesan” pada item nomor 22, serta mengganti kata “tidak cekatan” menjadi “kurang cekatan” pada item nomor 23.

Tabel 1. Hasil Aiken’s V Modifikasi Instrumen Caring Perawat dan Kepuasan Pasien

Kuisi ^o ner Caring Perawat			Kuisi ^o ner Kepuasan Pasien		
No Item	Relevancy	Clarity	No Item	Relevancy	Clarity
2	0,67	0,67	8	0,56	0,56
8	0,57	0,57	10	0,56	0,56
12	0,67	0,67	17	0,56	0,56
13	0,67	0,67	18	0,56	0,56
			20	0,56	0,56
			22	0,56	0,56
			23	0,67	0,67

Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan sejauh mana hasil suatu proses pengukuran dapat dipercaya. Hasil pengukuran reliabilitas bisa dinilai baik apabila dilakukan pengukuran terhadap subjek yang sama dan diperoleh hasil yang relatif sama (Azwar, 2013). Jika r hitung $> r$ tabel 5% maka data atau kuisi^oner bisa dinilai dapat dipercaya dan konsisten.

Pada penelitian ini, kuisi^oner *caring* perawat dan kepuasan pasien dilakukan dua kali validitas dan reliabilitas dengan modifikasi dan uji *expert* sebelum dilakukannya uji validitas kedua. Uji validitas kedua merupakan uji validitas terpakai yang dilakukan pada 30 responden pertama pada pengambilan data penelitian. Penghitungan reliabilitas didasarkan pada hasil data uji validitas terpakai pada responden penelitian, dengan penghitungan *alpha cronbach*. Kuisi^oner *caring* perawat dengan jumlah item 17 memiliki skor reliabilitas 0,868 yang berarti kuisi^oner dianggap reliabel ($>0,6$). Sedangkan pada kuisi^oner kepuasan pasien yang memiliki 26 item, dinyatakan reliabel karena nilai reliabilitas mencapai 0,904 ($>0,6$).

Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis univariat dan bivariat. Analisis univariat bertujuan menilai secara deskriptif presentase variabel yang diamati. Dalam penelitian ini, analisis univariat meliputi: usia, jenis kelamin, lama dirawat dan tingkat pendidikan. Sementara analisis bivariat akan melihat hubungan antara variabel bebas (independent) yaitu perilaku *Caring* Perawat dan variabel terikat (dependent) yaitu kepuasan pasien terhadap layanan keperawatan di rumah sakit, sehingga menggambarkan hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

Analisis *bivariate* dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi (Notoatmodjo, 2012). Uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji Pearson ketika data berdistribusi normal menurut dua variabel yaitu skala pengukuran numerik. Data pada penelitian ini terdistribusi normal, sehingga uji *Pearson* dilakukan untuk menguji korelasi 2 variabel.

Uji normalitas skor *Caring Professional Scale* dan PSQ menggunakan perbandingan mean, median, dan standar deviasi. Data dikatakan normal apabila mean dibagi median didapatkan nilai lebih dari 0,9 dan kurang dari 1,1 dan apabila standar deviasi dibagi mean nilai maksimal yang didapat adalah 0,3 Muller dan Buettner, 2013).

Arah Hubungan

Arah hubungan adalah apakah r positif atau negatif. Nilai hasil = 0 menunjukkan bahwa terdapat korelasi atau tidak ada hubungan antara variabel independen dan dependen. Jika koefisien korelasi (r) positif ($r > 0$), ini berarti ada hubungan satu sisi yang positif. Artinya variabel X meningkat diikuti oleh variabel Y meningkat, atau variabel X menurun diikuti oleh variabel Y menurun. Koefisien korelasi (r) negatif ($r < 0 < 0$). Ada hubungan satu arah yang positif di sana. Artinya variabel X meningkat diikuti oleh variabel Y meningkat, atau variabel X menurun diikuti oleh variabel Y menurun. Koefisien korelasi (r) negatif ($r < 0$) berarti apabila terjadi kenaikan X maka akan diikuti oleh penurunan pada variabel Y atau sebaliknya apabila terjadi penurunan pada variabel X maka akan diikuti oleh kenaikan pada variabel nilai Y.

HASIL PENELITIAN

Gambaran *Caring* Perawat di Rumah Sakit St. Theresia Jambi

Berdasarkan analisis univariat terhadap gambaran *caring* perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit St. Theresia Jambi didapatkan hasil gambaran *caring* perawat yang dapat dilihat pada Tabel 7 pengkategorian *caring* perawat didasarkan pada rumus statistik Sudjana (2005) dimana nilai 21-30 masuk dalam rentang kurang, rentang cukup dengan nilai 31-40, serta rentang nilai baik dengan nilai 41-51.

Tabel 7. Gambaran Caring Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit St. Theresia Jambi

Tingkat Caring	Frekuensi	Presentase (%)
Kurang	4	4,4%
Cukup	25	27,8%
Baik	61	67,8%

Dari hasil analisis univariat yang ditulis dalam tabel 7 diperoleh gambaran bahwa sebagian besar responden telah baik menilai *caring* perawat dengan jumlah responden mencapai 61 atau sekitar 67,8%. Selanjutnya, sebanyak 25 orang (27,8%) responden menilai cukup, serta sebanyak 4 responden (4,4%) menilai *caring* perawat masih kurang.

Gambaran Kepuasan Pasien

Berdasarkan analisis univariat yang dilakukan terhadap gambaran kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit St. Theresia Jambi, didapatkan hasil gambaran yang ditampilkan dalam Tabel 8. Pengkategorian kepuasan pasien didasarkan pada Sudjana (2005) dengan kriteria Tidak puas dengan rentang 48-61, Cukup puas dengan rentang 62-75, Puas dengan rentang 76-89, serta Sangat puas dengan rentang 90-104.

Tabel 8. Gambaran Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS St. Theresia Jambi

Kepuasan	Frekuensi	Presentase (%)
Tidak Puas	4	4,4
Cukup Puas	5	5,6
Puas	36	40,0
Sangat Puas	45	50,0

Dari hasil analisis, didapatkan bahwa sebanyak 45 orang atau 50% dari responden yang diteliti mengaku sangat puas dengan pelayanan yang diberikan perawat. Sedangkan 36 orang atau sekitar 40% mengaku puas dengan pelayanan perawat di ruang-ruang rawat inap Rumah Sakit St. Theresia Jambi. Sebagian kecil pasien yaitu mencapai 4 orang (4,4%) serta 5

orang (5,6%) yang menyatakan tidak puas dan cukup puas terhadap pelayanan perawat di sana. Dapat diberikan kesimpulan bahwa dalam penelitian ini, responden telah puas dengan kualitas layanan medis yang diberikan, faktor biaya yang ditawarkan, serta kenyamanan layanan yang diberikan oleh pemberi layanan di ruang rawat inap Rumah Sakit St. Theresia Jambi.

Uji Korelasi antara *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien

Uji korelasi dilakukan untuk melihat apakah *caring* perawat berhubungan dengan kepuasan pasien. Sebelum uji korelasi dilakukan, perlu dilakukan uji normalitas untuk melihat apakah data dari masing-masing variabel (*caring* perawat dan kepuasan pasien) terdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan dengan membandingkan nilai mean dengan median serta nilai mean dan standard deviasi (Müller & Buettner, 2013). Data dikatakan normal apabila mean dibagi median didapatkan nilai lebih dari 0,9 dan kurang dari 1,1 dan apabila standar deviasi dibagi mean nilai maksimal yang didapat adalah 0,3. Hasil uji normalitas ditampilkan dalam tabel berikut:

Tabel 9. Hasil Uji Normalitas Variabel (N=90)

Variabel	Mean ± SD	Median	Mean/Median	SD/Mean
Caring Perawat	42,73 ± 6,430	44,00	0,971	0,150
Kepuasan Pasien	88,22 ± 11,931	89,50	0,985	0,133

Dari uji normalitas yang ditampilkan dalam tabel didapatkan bahwa data terdistribusi normal dengan hasil Mean/Median 0,971 dan 0,975 sedangkan Standar deviasi/Mean yaitu 0,150 dan 0,133 sehingga digunakan uji *Pearson* untuk mengetahui korelasi antara *caring* perawat dengan kepuasan pasien.

Uji korelasi menggunakan uji *pearson* digunakan untuk mengetahui korelasi, derajat hubungan, serta bentuk hubungan antara 2 variabel. Berdasarkan uji *pearson*, hasil uji korelasi ditampilkan dalam tabel 10.

Tabel 10. Hasil Uji Korelasi *Pearson*

Variabel	Resilience		
	Koefisien <i>Pearson</i>	Korelasi	Signifikansi (p value)
Caring perawat dengan Kepuasan Pasien	+0,597		0,000

Dari hasil tabel uji korelasi dengan menggunakan Pearson, didapatkan hasil bahwa $P = 0,000$ atau terdapat korelasi antara *caring* perawat dengan kepuasan pasien dengan derajat hubungan korelasi sedang yaitu 0,597 dan berbentuk positif. Hubungan yang positif berarti semakin tinggi nilai *caring* perawat, maka semakin tinggi pula kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Gambaran Caring Perawat

Perilaku *caring* perawat dapat dijabarkan menjadi perilaku memberikan bantuan, pertolongan, serta pelayanan terhadap orang lain yang membutuhkan bantuan dalam memenuhi kebutuhan dasarnya (Watson, 2009). Berdasarkan data distribusi frekuensi, terdapat 25 responden merasa bahwa perawat memberikan pelayanan dan menunjukkan sikap *caring* yang cukup, dan 61 responden merasa perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap RS St. Theresia baik. Dapat diartikan, bahwa responden merasakan perilaku perawat telah memahami klien, menghargai kepekaan perasaan klien sehingga memunculkan perasaan lebih sensitif dalam diri perawat, murni, dan bersikap wajar terhadap pasien yang sedang dirawat (Mutiarra & Priyogo, 2022). Dalam penelitian ini, sesuai dengan teori *caring* oleh Swanson, bahwa perawat di Rumah Sakit St. Theresia Jambi telah melakukan konsep *caring* dalam pelayanan asuhan keperawatannya, dengan memperhatikan aspek *knowing, being with, doing for, enabling dan maintaining belief* (Potter & Perry, 2005).

Asumsi Penulis kondisi ini terjadi karena perawat telah memperhatikan sikap dan perilakunya dalam memberikan suatu layanan di unit Rumah Sakit St. Theresia Jambi. Perawat telah mendapatkan berbagai pelatihan yang menitikberatkan pada pelayanan dengan mempertimbangkan perilaku *caring* oleh perawat. Perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit St. Theresia Jambi diasumsikan telah mampu memberikan pelayanan dan asuhan keperawatan sesuai dengan konsep *caring* yang seharusnya, dimana pasien dianggap sebagai satu kesatuan yang utuh dari aspek biologis, fisiologis, dan psikologis.

Kepuasan Pasien

Secara distribusi frekuensi, telah dinyatakan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan yang tinggi yang mungkin didapatkan dari keberhasilan komunikasi interpersonal antara perawat dengan pasien, serta ketrampilan perawat dalam

memberikan pelayanan asuhan keperawatan (Wessel & Manthey, 2015). Hasil kepuasan yang baik pada penelitian ini, yaitu mencapai 90% dengan kriteria puas dan sangat puas memberikan gambaran keberhasilan pemberian pelayanan keperawatan profesional di ruang rawat inap Rumah Sakit St. Theresia Jambi. Dengan penjelasan lebih, bahwa di ruang rawat inap Rumah Sakit St. Theresia Jambi telah sesuai antara harapan pasien terhadap pelayanan yang diberikan dengan penampilan atau *outcome* produk layanan yang dirasakan secara nyata (Kotler, 1997).

Asumsi penulis kepuasan pasien yang telah baik ini dikarenakan aspek-aspek dari kepuasan telah mampu diberikan kepada pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit St. Theresia Jambi. Fasilitas yang diberikan rumah sakit juga telah dimaksimalkan sehingga mampu memberikan kemudahan layanan dan kenyamanannya bagi pasien selaku konsumen. Selain itu, proses pelayanan yang diberikan perawat juga telah memenuhi aspek caring sesuai dengan hasil penelitian ini, sehingga tingkat kepuasan pasien juga sejalan dengan faktor ini.

Adanya 4,4 % pasien yang menyatakan tidak puas dapat dipengaruhi oleh faktor demografi responden dalam menerima pelayanan perawat. Penelitian yang dilakukan oleh Singgih (2012) mengatakan bahwa seorang pasien pada masa sehat terbiasa hidup dengan pelayanan yang sepenuhnya dipusatkan pada pemuasan keinginan, ketika dirawat akan menuntut banyak perlakuan yang lebih sesuai dengan kehidupannya sehari-hari. Pendidikan responden yang mayoritasnya adalah berpendidikan SMA/SMK dan sarjana juga diasumsikan mempengaruhi penilaian ini. Notoadmojo (2005) menjelaskan bahwa tingkat pendidikan seseorang erat kaitannya dengan kemungkinan lebih mengerti dan memahami penyakit, sehingga lebih memperhatikan aspek pelayanan dengan lebih menyeluruh. Lumenta (1989) juga menyatakan bahwa semakin meningkat taraf pendidikan seseorang, akan mengakibatkan peningkatan tuntutan dan harapan layanan kesehatan yang diberikan.

Korelasi antara *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien

Rumah Sakit St. Theresia Jambi telah berupaya meningkatkan terus layanan yang diberikan kepada pasien sebagai konsumen dari Rumah Sakit. Banyaknya aspek yang diperhatikan dalam pemberian pelayanan senantiasa dievaluasi dengan menggunakan angka kepuasan yang diberikan klien atau pasien. Salah satu standar yang diperhatikan selain terkait dengan fasilitas, yaitu tentang pelayanan perawatan sendiri yang telah diupayakan sesuai

dengan konsep *caring* sehingga perawatan yang diberikan senantiasa memperhatikan klien sebagai manusia secara utuh.

Hasil penelitian ini didukung teori Potter *et. Al.* (2009) yang menyatakan bahwa sikap perawat yang berhubungan dengan *caring* dapat dijabarkan sebagai kehadiran, sentuhan kasih sayang, dan sikap selalu mendengarkan klien. Sentuhan *caring* merupakan bentuk komunikasi nonverbal yang akan mempengaruhi kenyamanan klien sampai pada memperbaiki orientasi klien tentang kenyataan (Watson, 1994). Sesuai dengan penelitian ini bahwa semakin baik perilaku *caring* perawat dirasakan oleh pasien, maka pasien dan keluarga akan semakin senang dan bahagia sehingga mampu memberikan hubungan teraupetik antara perawat dengan pasien. mer, 2022.

SIMPULAN

Hasil penelitian serta analisis yang dilakukan menunjukkan bahwa karakteristik pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit St. Theresia Jambi berdasarkan penelitian ini diketahui mayoritas berjenis kelamin perempuan, berusia 46-55 tahun, dan pendidikan mayoritas lulusan SMA/SMK serta pasien paling banyak menjalani lama rawat kurang dari 5 hari, Perawat telah melakukan perilaku *caring* di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit St. Theresia Jambi dengan penilaian tingkat *caring* perawat baik oleh 67,8% pasien serta cukup baik sebanyak 27,8% pasien, Tingkat kepuasan pasien mencapai 90% di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit St. Theresia Jambi serta terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit St. Theresia Jambi dengan kekuatan korelasi sedang dan arah korelasi positif.

Dari penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang penulis berikan terkait dengan proses dan hasil penelitian ini yaitu berdasarkan hasil penelitian, perawat di rumah sakit diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan perilaku *caring* ketika melakukan asuhan keperawatan pada pasien, sehingga pasien mampu menerima asuhan keperawatan dengan baik dan senang, meningkatkan hubungan teraupetik antara pasien dengan perawat sehingga mampu meningkatkan kepuasan pasien selama menerima perawatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrilianti, A.N. 2016. Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rawat inap berdasarkan metode servqual di RSUD Cilegon tahun 2014. *Cilegon: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*.
- Aini, N. (2018). Teori Model Keperawatan. Malang. *Universitas Muhammadiyah Malang*.
- Alsufyani, Abdulaziz M., Aldawsari, Abdulaziz A., Aljuaid, Sayer M., Almaki, Khalid E., Alsufyani, Yasir M. (2020). Quality of nursing care in saudi arabia: are empathy, advocacy and caring importance attributes for nurses. *Nurse Media Journal of Nursing*, 10 (3), 2020, 244-259. DOI: 10.14710/nmjn.v10i3.32210.
- Anjaryani, W.D. 2009. Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang. *Semarang: Universitas Diponegoro*.
- Budiono. (2016). Konsep dasar keperawatan. *Jakarta Selatan. Pusdik SDM Kesehatan*.
- Coleman, Phil. (2021). Validity and reliability within qualitative research in the caring sciences. *International Journal of Caring Sciences*, Volume 14, Issue 3, 2014-2045.
- Dahlan, M. S. (2015). Statistik untuk kedokteran dan kesehatan. *Epidemiologi Indonesia. Jakarta*.
- Ellina A.D., Kusnanto., Adiutama.N.M., Sismulyanto., Rusmawati. 2019. Evaluation of patient satisfaction and nurse caring behaviour: based on swanson's theory. DOI: 10.5958/0976-5506.2019.02277.0.
- Firmansyah, C.S., Noprianty, R., Karana, I. 2019. Perilaku caring perawat berdasarkan teori jean watson di ruang rawat inap. *Jurnal Kesehatan Vokasional*. Vol. 4 (1). DOI <https://doi.org/10.22146/jkesvo.40957>
- Gurusinga. R. 2013. Perilaku caring perawat dan kepuasan pasien rawat inap. *Universitas Sumatera Utara*. <https://repository.usu.ac.id/handle/123456789/42782>.
- Hayat, N., Rahmadeni, A.S., Marzuki. 2020. Hubungan caring perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit harapan Bunda kota Batam. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*. Volume 5 (1): 248 - 288.
- Karaca, Anita & Durna, Zehra. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. DOI: 10.1002/nop2.237. Retrieved from wileyonlinelibrary.com/journal/nop2.
- Kurdanti W., Hadi H., Juffrie M., 2004. Hubungan kadar serum albumin awal dengan lama rawat inap dan status pulang pasien dewasa di rumah sakit. *Jurnal Gizi Klinik Indonesia* Volume 1 No. 1 Hal 19-25

- Kusnanto. (2019). Perilaku *caring* perawat profesional. Surabaya: *Pusat Penerbitan dan Percetakan Universitas Erlangga (UAP)*.
- Lesmana, I.S. 2021. Hubungan *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien. *Pangkalan Bun: Sekolah Tinggi Ilmu kesehatan Borneo Cendekia Medika*.
- Marfiani, R., Pujasari, H. 2015. Karakteristik subjektif tidur klien rawat inap dewasa di rumah sakit x depok. *Jurnal Keperawatan Indonesia*. Volume 18 (3) : 149-156.
- Martensson, Sophie., Hodges, Eric A., Knutsson, Susanne., Hjelm, Carina., Brostrom, Anders., Swanson, Kristen M., & Bjork, Maria. (2020). *Caring behaviour coding scheme based on swanson's theory of caring - development and testing among undergraduate nursing students. Scandinavian of Caring Sciences*. DOI: 10.1111/scs.12927. Retrieved from <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:lnu:diva-99615>
- Muller, R., Buttner, P. (2013). An introduction to practical biostatistics in medicine and public health. *Townsville: James Cook University Press*.
- Mutiara, Y., Priyoggo, N.I. 2022. Gambaran perilaku *caring* perawat berdasarkan persepsi pasien pada masa pandemi covid19 di rsu kota pekalongan. *Universitas Muhammadiyah Gombong: Pekajangan Pekalongan*.
- Nsiah, C, Siakwa, M, Ninnoni, JPK. 2020. Barriers to practicing patient advocacy in healthcare setting. *Nursing Open*.7: 650– 659. <https://doi.org/10.1002/nop2.436>
- AS Edision. 2010. Oxford advanced learner's dictionary. *Oxford: Oxford University Press*.
- Potter & Perry, (2009). *Fundamental of nursing fundamental keperawatan, Buku 1 Edisi 7, Editor Dripta sjabana, Salemba Medika, Jakarta*
- Potter, P.A, Perry, A.G. *Buku ajar fundamental keperawatan: konsep, Proses, dan Praktik. Edisi 4. Volume 2. Alih Bahasa: Renata Komalasari, dkk. Jakarta: ECG. 2005.*
- Pragholapati, A., Gusraeni, S.A.D. 2021. Gambaran perilaku *caring* perawat di rumah sakit. *Jurnal Keperawatan Srwijaya*. Volume 8 (1): 42-55.
- Purwaningrat, N.M.M.D., Januraga, P.P., Indrayathi, P.A. 2017. Hubungan karakteristik pasien terhadap tingkat kepercayaan atas pelayanan yang diberikan oleh dokter residen di ruang rawat inap rumah sakit umum pusat sanglah Denpasar tahun 2017. *Arc. Com. Health. Vol 4 (2) : 1-9.*
- Putri, Evita Muslima Isnanda. (2020). Sistem penilaian kinerja perawat pelaksana berbasis *carinnng*. *Banyumas: Pena Persada*.

- Simanjuntak, Imelda. (2018). Analisis pelaksanaan metode penugasan perawat primer dan kepuasan pasien di Rumah Sakit. *Thesis. Universitas Sumatera Utara*.
<https://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/22346/147046014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sugiyono, P. D. (2010). Statistika untuk penelitian. *Bandung: ALFABETA*
- Suryawati, Chriswandani. (2004). Kepuasan pasien rumah sakit (tinjauan teoritis dan penerapannya pada penelitian). *JMPK Vol.07/No. 04/Desember/2004, 189-194*.
- Suprajitno., Sari, Yeni Kartika., Anggraeni, Elizabeth Niken Budi. (2020). Relationship of Nurse *Caring* Behaviour with Patient Satisfaction at The Emergency Department of Catholic Hospital of Budi Rahayu Blitar. *Jurnal NERS dan Kebidanan*, 1-5. DOI: 10.26699/jnk.v7il.ART.p.001-005.
- Wirentanus, Lalu. (2019). Peran dan wewenang perawat dalam menjalankan tugasnya berdasarkan undang-undang no. 38 tahun 2014 tentang keperawatan.
- Wuwung, Edgar Ch. Q., Gannika, Lenny., Karundeng, Michael. (2020) Perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien. *Jurnal Keperawatan Volume 8 No. 1 (Februari 2020). 113-120*.
- Yang, Jenny (2021, nov 26). Level of satisfaction with national health systems worldwide as of 2019, by country. Retrived from <https://www.statista.com/>. Accessed April 2, 2022