

SKRIPSI
HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT
INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KABUPATEN MAJENE



ARSITA

B0221542

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SULAWESI BARAT
2025

SKRIPSI

**HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT
INAP DIRUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KABUPATEN MAJENE**



**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar SI
Keperawatan**

**ARSITA
B0221542**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SULAWESI BARAT
MAJENE
2025/2026**

HALAMAN PERSETUJUAN ORISINALITAS

**Skripsi/ Karya Ilmiah Akhir ini adalah hasil karya sendiri,
dan sumber yang di kutip maupun dirujuk telah saya nyatakan
dengan benar.**

**Nama : Arsita
NIM : B0221542
Tanggal : 23 September 2025**



Tanda Tangan

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Dengan Judul :

**HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT
INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KABUPATEN MAJENE**

Disusun dan Diajukan Oleh :

ARSITA

B0221542

Telah disetujui untuk disajikan dihadapan tim penguji pada seminar
skripsi program studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Sulawesi Barat

Dosen Pembimbing

Pembimbing 1


Hermin Husaeni, S.Kep.,Ns.,M.Kep

Pembimbing 2


Boby Nurmagandi, S.Kep.,Ns.,M.Kep

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Keperawatan


Eva Yuliani, M.Kep.,Sp.,Kep.,An

NIDN.0931128601

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT
INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KABUPATEN MAJENE**

Disusun dan diajukan oleh :

**ARSITA
B0221542**

Telah dipertahankan dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Sulawesi Barat.

Ditetapkan di Majene tanggal 23 September 2025

Dewan Pengaji

Aco Mursid, S.Kep.,Ns.,M.Kep

(.....)

Helmi Juwita, S.Kep.,Ns.,M.Kep

(.....)

Sri Marnianti Irnawan, S.Kep.,Ns.,M.Kep

(.....)

Dewan Pembimbing

Hermin Husaeni, S.Kep.,Ns.,M.Kep

(.....)

Boby Nurmagandi, S.Kep.,Ns.,M.Kep

(.....)

Mengetahui

Dekan
Fakultas Ilmu Kesehatan

Dr. Habibi, SKM., M.Kes
NIP.198709102015031005

Ketua
Program Studi Ilmu Keperawatan

Eva Yuliani, M.Kep.,Sp.,Kep.,An
NIP.198612312019032019

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademik Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Sulawesi Barat,
saya yang bertanda-tangan dibawa ini :

Nama : Arsita
NIM : B0221542
Program Studi : Keperawatan
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Sulawesi Barat **Hal Bebas Royalti**
Noneksklusif (Nonexclusive Royalti-Free Ring) atas karya ilmiah saya yang
berjudul:

**Hubungsn Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di
Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Majene**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti
Noneksklusif ini Universitas Sulawesi Barat berhak menyimpan, mengelih
media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat,
dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya
sebagai penulis/pencipta dan sebagai Pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Majene

Pada tanggal : 23 September 2025



ABSTRAK

Nama : Arsita
Nim : B0221542
Judul : Hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan di ruang rawat inap rumah sakit umum daerah kabupaten majene

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting untuk menilai kualitas pelayanan keperawatan. Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pasien adalah perilaku caring perawat, yang mencakup empati, perhatian, dan keterlibatan emosional perawat terhadap pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Majene. Metode penelitian ini menggunakan desain analitik dengan pendekatan *cross-sectional*. Sampel penelitian sebanyak 205 responden pasien rawat inap, yang dipilih dengan metode purposive sampling. Analisis data menggunakan uji *chi-square* dengan tingkat signifikansi 0,05. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar perawat telah melakukan perilaku caring dalam kategori baik (96,6%), dan (77,3%) merasa puas terhadap pelayanan perawat. *Uji chi-square* menunjukkan adanya hubungan antara perilaku caring perawat dengan nilai kepuasan pasien $p = 0,003$ ($p < 0,05$). Kesimpulan dari penelitian ini adalah semakin baik perilaku caring yang ditunjukkan perawat, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Peningkatan kualitas perilaku caring perawat diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan kesehatan secara menyeluruh.

Kata kunci: caring perawat, kepuasan pasien, rawat inap, rumah sakit.

ABSTRAC

Name : Arsita
Study Program : B0221542
Title of : Relationship between caring behavior of nurses and level satisfaction in the inpatient room at the regional general hospital of majene district

Patient satisfaction is one of the key indicators in assessing the quality of nursing care. One of the factors influencing patient satisfaction is nurses' caring behavior, which includes empathy, attention, and emotional involvement toward patients. The purpose of this study was to determine the relationship between nurses' caring behavior and the level of inpatient satisfaction at Majene District General Hospital. This study employed an analytical design with a cross-sectional approach. The sample consisted of 205 inpatient respondents, selected using purposive sampling. Data were analyzed using the chi-square test with a significance level of 0.05. The results showed that most nurses demonstrated caring behavior in the good category (96.6%), and (77.3%) of patients reported being satisfied with nursing services. The chi-square test revealed a significant relationship between nurses' caring behavior and patient satisfaction, with $p = 0.003$ ($p < 0.05$). The conclusion of this study is that the better the caring behavior demonstrated by nurses, the higher the level of patient satisfaction. Improving the quality of nurses' caring behavior is expected to enhance patient satisfaction and the overall quality of healthcare services.

Keywords: nurses, caring behavior, patient satisfaction, inpatient care, hospital.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Kepuasan pasien merupakan penilaian terhadap baik atau buruknya kualitasnya pelayanan kesehatan yang terima oleh pasien. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi kesehatannya. Tingkat kepuasan pasien sangat penting dan berhubungan erat dengan kunjungan kembali pasien sehingga dapat digunakan sebagai indikator terdapat kualitas pelayanan kesehatan. Untuk dapat dinilai tingkat kepuasan pasien tersebut dapat, terdapat lima dimensi penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan berwujud (*tangible*) (Kevin efendi 2020).

Kepuasan pelanggan (pasien) adalah perasaan senang atau puas bahwa produk atau jasa yang diterima telah sesuai atau melebihi harapan pelanggan. 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). Pasien yang loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama bila mereka membutuhkan lagi bahkan telah diketahui bahwa pasien yang *loyal* akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sama (Yunita Hariadi 2019). Kepuasan pasien terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, harapan pasien dapat terpenuhi maka pasien akan puas (Wulandari 2021).

Kepuasan pasien akan tercapai apabila antara keinginan dengan kenyataan sesuai. Kepuasan pasien dinilai sudah tercapai apabila kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien dapat dipenuhi. Selain itu

kepuasan pasien dapat dicapai apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Viki 2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien diantaranya adalah aspek kenyamanan, klien merasakan kenyamanan dari berbagai fasilitas yang ada disebuah rumah sakit. Aspek hubungan klien dengan perawat, meliputi sikap perawat selama memberi pelayanan, kecepatan perawat dalam merespon keluhan klien, aspek kompetensi teknis perawat, meliputi tingkat kompetensi atau kemampuan yang dimiliki oleh perawat serta pengalaman perawat dalam memberikan asuhan pada pasien. Aspek biaya meliputi terjangkaunya biaya admistrasi rumah sakit dan biaya perawatan serta pembiayaan lain.

Menurut pasien kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan kesembuhan dari penyakitnya secara fisik dan meningkatkan derajat kesehatannya. Kepuasan dipengaruhi dari perilaku tenaga kesehatan yang ramah, pemberian informasi yang efektif, fasilitas pelayanan dan prasarana memadai, serta outcome terapi yang efektif dalam hal ini kesembuhan pasien tercapai (Shafni Fitri 2024). Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan dapat mempengaruhi proses dan hasil kesembuhan mereka. Pasien yang merasa puas cenderung memiliki motivasi positif terhadap pemulihannya (Arham 2020).

Mutu pelayanan kesehatan menjadi hal yang penting dalam organisasi pelayanan kesehatan, peningkatan kesadaran masyarakat tentang kesehatan dan pelayanan kesehatan mendorong setiap organisasi pelayanan kesehatan untuk sadar mutu dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa organisasi pelayanan kesehatan. Setiap permasalahan yang muncul dalam organisasi pelayanan kesehatan khususnya berkaitan dengan mutu layanan kesehatan terdapat tiga konsep utama yang selalu muncul. Konsep tersebut adalah akses biaya dan mutu. Akses tersebut mencakup akses fisik, keuangan, mental, atau sumber

daya manusia terhadap perawatan dan layanan kesehatan yang tersedia. dari tiga konsep tersebut, kepuasan konsumen merupakan yang terpenting jika konsumen tidak puas dengan mutu layanan yang diberikan pasien tidak akan kembali atau mencari layanan lainnya, walaupun layanan tersebut tersedia, mudah didapat dan mudah dijangkau. oleh karena itu, mutu layanan yang ditawarkan merupakan hal yang penting dalam layanan kesehatan, karena itu mutu layanan merupakan jasa yang diterima oleh konsumen layanan tersebut (Falidasari 2021).

Pelayanan keperawatan yang perlu mendapatkan perhatian yaitu perilaku caring perawat yang merupakan inti dan fokus dalam keperawatan sebagai bentuk praktik keperawatan profesional dan perilaku caring merupakan salah satu indikator kepuasan klien. Perilaku caring merupakan manifestasi perhatian kepada orang lain, berpusat pada orang, menghormati diri dan kemanusiaan. Caring mempunyai komitmen untuk mencegah terjadinya sesuatu yang buruk memberi perhatian dan menghormati orang lain dan kehidupan manusia. Prompahakul menjelaskan caring juga merupakan ungkapan cinta dan ikatan, otoritas dan keberadaan, selalu bersama, empati, dapat memotivasi perawat untuk dapat lebih care pada klien dan mampu melakukan tindakan sesuai kebutuhan klien dan klien merasa puas (widya pratiwi 2023).

Caring merupakan bentuk kepedulian perawat terhadap klien sebagai bentuk perhatian, penghargaan dan mampu memenuhi kebutuhannya. Caring sebagai dasar dan sentral dalam praktik keperawatan. Caring memberikan kemampuan pada perawat untuk memahami dan menolong klien. Seorang perawat harus memiliki kesadaran tentang asuhan keperawatan, dalam memberikan bantuan bagi klien dalam mencapai atau mempertahankan kesehatan atau mencapai kematian dengan damai (Watson, 2019).

Caring dapat diartikan sebagai sikap peduli oleh perawat kepada pasiennya tanpa pamrih dan dari hati yang terdalam. Secara tidak langsung sikap caring akan terbawa dalam setiap kegiatan asuhan

keperawatan terutama dalam menerapkan prinsip etik dalam setiap tindakan keperawatan. berdasarkan hasil penelitian, perilaku caring dan etik perawat di dunia dan terutama di indonesia masih rendah (sekitar 35% perawat), hal ini dibuktikan dengan masih banyaknya aktivitas perawat yang sering tidak dilakukan. Aktivitas perawat yang paling sering dilewatkan adalah kenyamanan dalam hal berbicara dengan pasien. 47,5% pasien mengatakan bahwa perawat sangat jarang berbicara dengan pasien sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi pasien (Christo Khu, 2023).

Perilaku caring perawat pelaksana dalam asuhan keperawatan merupakan kinerja perawat yang dipegaruhi oleh tiga faktor, yaitu faktor individu, faktor organisasi, dan faktor psikologis. Faktor individu meliputi kemampuan, keterampilan, latar belakang pribadi, dan demografi. faktor psikologis banyak dipengaruhi oleh keluarga, tingkat sosial, pengalaman kerja sebelumnya, dan demografis. Faktor organisasi terdiri atas variabel sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur, dan desain pekerjaan. Pemberian pelayanan keperawatan dalam meningkatkan yang di dasari oleh perilaku caring pelayanan kesehatan. Penerapan caring yang di intergrasikan dengan pengetahuan biofisikal dan pengetahuan mengenai perilaku manusia akan dapat meningkatkan kesehatan individu dan memfasilitas pemberian layanan kepada pasien. Perilaku caring yang dilakukan dengan efektif dapat mendorong kesehatan pertumbuhan individu. Perilaku caring perawat tidak hanya mampu meningkatkan kepuasan pasien, namun juga dapat menghasilkan keuntungan bagi rumah sakit (Nursalam D 2020).

Penelitian sebelumnya mengenai “Hubungan caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien” yang dilakukan sebelumnya, oleh Iwan Setyo Lesmana (2020) di Puskesmas Teluk Bogam, Kecamatan Kumai, Kabupaten Kotawaringin Barat Kalimantan Tengah. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian *deskriptif koreasi* hasil penelitian, menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara caring perawat dan kepuasan pasien. Selanjutnya

penelitian yang dilakukan oleh Rustono (2019), dengan judul "Hubungan Pelayanan Keperawatan Dan Komunikasi Terapeutik dengan kepuasan pasien Rawat Inap Di RUSD Dr. Loemono Hadi Kudus. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analitik korelasional menggunakan pendekatan waktu cross sectional. Uji statistik yang digunakan adalah spearman rho. Hasilnya penelitian pelayanan keperawatan, sebagai besar dinyatakan baik, komunikasi terapeutik, sebagian besar dinyatakan baik, dan kepuasan pasien sebagian besar dinyatakan puas.

Penelitian ini memiliki beberapa perbedaan signifikan dibandingkan dengan penelitian sebelumnya. Penelitian dilakukan di RSUD Kabupaten Majene, Sulawesi Barat, merupakan rumah sakit tingkat yang berbeda dengan penelitian Iwan Setyo Lesmana (2020) yang dilakukan di Puskesmas Teluk Bogam, Kalimantan Tengah. Perbedaan tingkat pelayanan ini turut memengaruhi kompleksitas pasien dan intensitas interaksi antara pasien dan perawat, sehingga persepsi kepuasan pasien dan perilaku caring perawat pun kemungkinan berbeda secara signifikan. Dari segi variabel, penelitian ini hanya menitikberatkan pada perilaku caring perawat sebagai variabel independen, berbeda dengan penelitian Rustono yang menggabungkan pelayanan keperawatan dan komunikasi terapeutik. Walaupun sama-sama menggunakan desain penelitian cross-sectional, penelitian ini lebih terfokus pada satu variabel utama dan dilaksanakan dalam setting rumah sakit daerah yang belum banyak diteliti, khususnya di wilayah Indonesia Timur. Populasi penelitian ini juga berbeda, yaitu pasien rawat inap di ruang perawatan yang cenderung memiliki pengalaman keperawatan lebih intens dibandingkan pasien di puskesmas. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi baru secara geografis dan kontekstual serta diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi manajemen rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan dari sisi perilaku caring perawat yang lebih humanis dan empati.

Berdasarkan hasil wawancara langsung yang dilakukan peneliti pada tanggal 26 Februari di RSUD Kabupaten Majene, diperoleh data awal mengenai persepsi pasien terhadap perilaku caring perawat dan kepuasan terhadap pelayanan keperawatan. Dari enam pasien yang diwawancara, dua di antaranya menyatakan bahwa beberapa perawat sudah menerapkan perilaku caring yang nampak pada keramahan perawat dan kesediaan mendengarkan keluhan pasien. Namun demikian, empat pasien lainnya mengatakan bahwa tidak semua aspek pelayanan keperawatan dilakukan secara konsisten. Beberapa pasien merasa bahwa perawat tidak selalu memberikan waktu bersama pasien serta tidak selalu memberikan dukungan emosional secara optimal seperti motivasi atau pujian untuk mendorong perawatan mandiri. Dengan demikian, terdapat ketidakkonsistenan dalam pelaksanaan peran dan fungsi perawat dalam memberikan pelayanan holistik, baik secara edukatif, emosional, maupun teknis yang berdampak pada persepsi dan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diterima. Sedangkan tingkat kepuasan menunjukkan bahwa masih adanya berbagai aspek penting dalam pelayanan keperawatan yang dinilai kurang memuaskan oleh pasien. Beberapa aspek yang menjadi sumber ketidakpuasan pasien tersebut meliputi kemudahan perawat untuk dihubungi saat dibutuhkan, pengetahuan dan keterampilan perawat, kecepatan perawat dalam merespons kebutuhan pasien, serta kepedulian dan perhatian perawat dalam memberikan layanan. Selain itu, komunikasi antara perawat dan pasien serta citra dan penampilan profesional perawat juga menjadi sumber ketidakpuasan pasien. Oleh karena itu, berdasarkan rumusan di atas peneliti ingin meneliti “Apakah terdapat hubungan antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap di RSUD Kabupaten Majene.”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian adalah apakah terdapat hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien yang dirawat diruang rawat inap di RSUD Kabupaten Majene.

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini adalah untuk diketahui hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien yang dirawat inap di RSUD Kabupaten majene.

1.3.2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap di RSUD Kabupaten Majene.
- b. Diketahui perilaku caring perawat di ruang rawat inap di RSUD Kabupaten Majene.
- c. Dianalisis hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap di RSUD Kabupaten Majene.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis.

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan ilmu pengetahuan pada bidang ilmu kesehatan khususnya dalam perilaku caring perawat dan kepuasan pasien.

2. Manfaat praktis

1.4.1 Bagi RUSD Kabupaten Majene

Hasil penelitian dapat menjadi informasi bagi perawat dan rumah Sakit tentang pelayanan keperawatan yang berkaitan dengan perilaku caring perawat dan kepuasan pasien.

1.4.2 Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai tambahan referensi berkaitan dengan “Hubungan Caring Perawat dengan tingkat kepuasan pasien”.

1.4.3 Bagi perawat

Memberi masukan kepada perawat untuk lebih meningkatkan suatu pelayanan keperawatan dalam aspek caring perawat agar tingkat kepuasan pasien lebih meningkat.

1.4.4 Bagi peneliti selanjutnya.

Hasil penelitian dapat menjadi data dasar bagi peneliti selanjutnya.

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

5.3 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Majene di simpulkan sebagai berikut:

- a. Tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kabupaten Majene dipengaruhi secara signifikan oleh perilaku caring perawat. Sebagian besar pasien rawat inap menyatakan puas terhadap perilaku caring perawat. yang menunjukkan bahwa sikap caring memberikan pengaruh positif terhadap kenyamanan dan kepuasan pasien.
- b. Sebagian besar perilaku caring perawat berada dalam kategori baik. Meliputi perhatian, empati, keramahan, serta kemampuan berkomunikasi sehingga berperan penting dalam membangun kepercayaan pasien.
- c. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Kabupaten Majene. Semakin baik perilaku caring yang ditunjukkan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

5.2 Saran

1. Bagi pihak rumah sakit

Diharapkan untuk terus meningkatkan kompetensi perawat melalui pelatihan rutin mengenai perilaku caring, serta melakukan monitoring dan evaluasi berkala agar kualitas pelayanan keperawatan tetap optimal dan sesuai dengan standar mutu pelayanan kesehatan.

2. Bagi perawat

Diharapkan selalu menjaga dan meningkatkan perilaku caring dalam setiap tindakan keperawatan, khususnya pada aspek komunikasi interpersonal, empati, kepekaan terhadap kebutuhan pasien, serta

menjaga privasi dan kenyamanan pasien, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan mempercepat proses penyembuhan.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Disarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan memperluas variabel lain yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien, seperti kualitas sarana dan prasarana, pelayanan dokter, sistem administrasi rumah sakit, serta peran keluarga, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif.

4. Bagi pasien dan keluarga

Diharapkan dapat berperan aktif dalam menyampaikan umpan balik dan saran kepada tenaga kesehatan, baik secara langsung maupun melalui kotak saran, sehingga pelayanan yang diberikan dapat terus ditingkatkan sesuai harapan dan kebutuhan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Ahyar, H., Andriani, H., Sukmana, D. J., Hardani, S. P., MS, N. H. A., GC, B., & Istiqomah, R. R. (2020). Buku metode penelitian kualitatif & kuantitatif. *Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu*.

Amran, R., Apriyani, A., & Dewi, N. P. (2022). Peran Penting Kelengkapan Rekam Medik di Rumah Sakit. *Baiturrahmah Medical Journal*, 1(2), 69-76.

Anathasia, S. E., & Mulyanti, D. (2023). Faktor-Faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit: Tinjauan Teoritis. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, 2(2), 145-151.

Arham, A. H., Indrawati, U., & Khotimah, K. (2021). Kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan. *Jurnal Keperawatan*, 18(1), 25–30. <https://doi.org/10.35874/jkp.v18i1.802>

Basir, H., & Wahyono, B. (2023). Determinan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit: Systematic Literature Review. *Jurnal Kesehatan Mahardika*, 10(2), 31-42.

Christianingsih, N., Kurniawan, M. H., Hasanul Huda, M., & Wahyuni, E. (2022). Hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Hermina Galaxy. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 10(2), 45–53.

Damiyana, D., & Sari, D. M. (2020). Tugas dan tanggung jawab staff front office pada Rumah Sakit Mekarsari. *Jurnal Lentera Bisnis*, 9(1), 12

Effendi, (2020) K.. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2),82–90. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.127>

Elvandi, M. D. (2020). *Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kecemasan Pasien Pra Operasi di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember* (Doctoral dissertation, Fakultas Keperawatan).

Faridasari, I., Herlina, L., Supriatin, S., & Pirianiti, F. (2021). Hubungan Antara Caring Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan*, 12(2), 137-144.

Fitri, S., & Semiarty, R. (2025). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Minat Berkunjung Kembali di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Ibu Dan Anak Fadhila*. 4(10), 3485–3505.

Khu, C., Padang, A., & Damanik, B. N. (2023). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Tanjungpura Tahun 2023. *Journal Innovation In Education*, 1(4), 147-155.

Kustanto. (2019). Perilaku Caring Perawat Profesional. Pusat Penerbitan dan Percetakan Universitas airlangga (AUP). Surabaya.

Lestari, D. D., Parinduri, S. K., & Fatimah, R. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Pelayana Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam Rsud Kota Bogor Tahun 2018-2019. *Promotor*, 3(3), 231-240.

Noprianty, C. S. F. R., & Karana, I. (2019). Perilaku caring perawat berdasarkan teori jean watson di ruang rawat inap. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 4(1) , 33-48.

Pardede, J. A. (2020). Konsep Caring Dalam Keperawatan: Pendekatan Teori Jean Watson. *Caring in Nursing*, 1-6.

Pardede, J. A., Saragih, M., & Simamora, M. (2020). Tipe Kepribadian Berhubungan dengan Perilaku Caring Perawat. *Jurnal Keperawatan Silampari*, 3(2), 707-716.

Prasetyawati, A. (2021). Hubungan Beban Kerja Dengan Perilaku Caring Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mulia Hati, 33–45.

Pratiwi, R., & Saparwati, M. (2023). Hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Keperawatan Medikal Bedah*, 7(1), 12–19.

Rusnoto, R., Cholifah, N., & Kusmiyati, Y. (2019). Hubungan Pelayanan Keperawatan dan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. *Proceeding of The URECOL*, 838-849.

Sebastian, D., Karnawati, T. A., & Bukhori, M. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan harga terhadap kepuasan pasien praktik bidan mengawati. *Kumpulan Riset Akuntansi*, 15(2), 317-329.

Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung

Supriatin, E. (2015). Perilaku caring perawat berdasarkan faktor individu dan organisasi. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 18(3), 192-198.

Susanti, T. Y., & Apriana, R. (2019). Perilaku Caring Perawat Dan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Widya Gantari Indonesia*, 3(1).

Suwendro, N. I. (2024). Hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pelayanan di uptd puskesmas pantoloan, kota palu. *Preventif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(3), 226-237.

Swanson, K. M. (2019). Empirical development of a middle range theory of caring. *Nursing Research*, 40(3), 161–166.

Setyo Lesmana, I. (2020). Hubungan Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Hubungan Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien*.

Viki utami, (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2) , 82–90. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.127>

Widya Pratiwi, F., & Saparwati, M. (2023). Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan Berbudaya Sehat*, 1(1) , 43-46. <https://doi.org/10.35473/jkbs.v1i1.2162>

Wulandari, A. O., Al Ummah, B., & Kusumastuti, K. (2021, May). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Gombong. In *Prosiding University Research Colloquium* (pp. 39-44).

Yunita, S., & Hariadi, P. (2019). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Permata Bunda Medan Tahun 2019. *Indonesian Trust Health Journal*, 2(1), 162–169. <https://doi.org/10.37104/ithj.v2i1.28>

Yulia. (2021). Hubungan sikap caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan*, 12(1), 57–64.

Zulkarnaen, R. (2018). *Analisis faktor perilaku caring perawat pelaksana di rumah sakit haji surabaya berbasis teori kinerja gibson* (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).