

## **Literatur Review: Hubungan Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Pelayanan Kesehatan**

### ***Literatur Review: The Relationship between Caring Nurses with Patient Satisfaction in Health Services***

Nova<sup>1</sup>, Ranti Damayanti<sup>2</sup>, Ridha Ghina Nurjanah<sup>3</sup>, Satria Rifqi Farhan<sup>4</sup>, Heri Ridwan<sup>5</sup>, Ahmad Purnama<sup>6</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6</sup> Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Daerah Sumedang

\*Corresponding author: [nova@upi.edu](mailto:nova@upi.edu)

### **ABSTRAK**

**Latar belakang:** Sikap menghargai dan memberikan empati ketika merawat pasien biasa disebut dengan *caring*. Sikap ini sangat penting dalam menentukan kepuasan pasien. Perasaan bahagia atau kecewa seseorang disebut kepuasan. Dalam mencapai hasil yang diharapkan terhadap kinerja yang dilaksanakan, jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas, begitupun sebaliknya. Pelayanan keperawatan sangat membuktikan mutu dalam pemberian perawatan kesehatan, karena perawat yang paling sering bertemu pasien.

**Tujuan:** Penelitian berfokus untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara sikap *caring* perawat dengan kepuasan pasien di pelayanan kesehatan.

**Metode:** Metode penelitian yang dipergunakan adalah studi literatur. Prosedur *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews & Meta-Analysis* (PRISMA) digunakan dalam penelitian ini, yang menghasilkan 14 analisis artikel. Untuk basis data yang digunakan pada studi ini adalah *Elsevier, Google Scholar, PUBMED dan Taylor & Francis* dengan kriteria inklusinya: Jurnal terbitan tahun 2018 hingga tahun 2023 yang menggunakan bahasa Indonesia dan Inggris, Jurnal Nasional maupun Internasional, Artikel yang menggunakan metode *quasi eksperimental, pre-experimental design, studi kasus* dan artikel full text.

**Hasil:** Analisis dari 14 jurnal yang ditemukan oleh peneliti, didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan antara kepuasan pasien dengan perilaku *caring* yang dilakukan oleh perawat pada sistem pelayanan kesehatan, ditemukan juga kesamaan indikator perilaku caring disetiap jurnal yang telah dianalisis.

**Kesimpulan:** Dapat ditarik sebuah kesimpulan dari analisis 14 jurnal penelitian ini terdapat hubungan *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien pada sistem pelayanan kesehatan yang memiliki keterkaitan sangat erat didalamnya dengan berbagai indikator *caring* itu sendiri.

**Kata kunci:** *Caring; Kepuasan Pasien; Mutu Pelayanan; Perawat.*

### **ABSTRACT**

**Background:** The attitude of respect and empathy when treating patients is commonly referred to as caring. This attitude is very important in determining patient satisfaction. Satisfaction is a feeling of pleasure or disappointment felt by someone in achieving the expected results against the performance carried out, if the performance is below expectations then the customer is not satisfied, and vice versa. Nursing services determine the quality of health services because nurses are the ones who most often meet with patients.

**Purpose:** This study focuses on finding out whether there is a relationship between nurses' caring attitude and patient satisfaction in health services.

**Methods:** The research method used was a literature study. The systematic Reviews and Meta-Analysis Preferred Reporting Items (PRISMA) procedure was used in this study, which resulted in 14 article analyses. The databases used in this study were Elsevier, Google Scholar, PUBMED and Taylor & Francis with inclusion criteria: Journals published from 2018 to 2023 using Indonesian and English, National and International Journals, Articles using quasi-experimental methods, pre-experimental design, case studies and full-text articles.

**Result:** Analysis of 14 journals found by researchers, the results showed that there is a relationship between patient satisfaction and caring behavior carried out by nurses in the health care system, and there are also similarities in caring behavior indicators in each journal that has been analyzed.

**Conclusion:** It can be concluded from the analysis of 14 journals that there is a relationship between caring nurses and the level of patient satisfaction in the health care system which has a very close relationship with various indicators of caring itself.

**Keywords:** Caring; Nurses; Nursing quality; Patient satisfaction

## LATAR BELAKANG

Pelayanan kepada masyarakat merupakan pelayanan yang diberikan oleh instansi atau organisasi pemerintah secara umum bagi masyarakat dalam mendapatkan layanan ataupun penggunaan fasilitas negara yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Salah satunya dalam penerapan pelayanan kesehatan dimana harus diterapkan secara prima (Harahap & Utami, 2021). Penggunaan fasilitas pelayan kesehatan merupakan pemanfaatan yang diberikan dalam bentuk rawat jalan, rawat inap, kunjungan dokter ke rumah, dan aktivitas terkait pemanfaatan layanan kesehatan lainnya (Mubarak, 2009 dalam Basith & Prameswari, 2020).

Pengguna pelayanan kesehatan dapat memperoleh manfaat yang optimal dengan didukung oleh sumber daya kesehatan yang berkompeten. Berdasarkan penelitian dan rekomendasi perawatan, perawat adalah bentuk layanan profesional yang merupakan komponen penting dari perawatan kesehatan. Pelayanan keperawatan meliputi layanan bio-psiko-sosial-spiritual yang menyeluruh untuk individu, keluarga, dan komunitas baik saat sakit dan sehat serta mencakup setiap tahap keberadaan manusia (Kusnanto, 2006 dalam Zahra, 2020). Pelayanan keperawatan memiliki posisi yang sangat strategis dalam menentukan mutu pelayanan kesehatan, karena perawat memiliki kontak paling banyak dengan pasien sekitar 60% melalui perawatan primer. Perawat bertanggung jawab atas perawatan pasien sepanjang waktu dan memainkan peran penting dalam lingkungan pasien. Secara umum, perawat

membentuk layanan rumah sakit. Fungsi seorang perawat ditentukan oleh bagaimana mereka mengelola asuhan keperawatan (Hidayat, 2009 dalam Sofiyan, 2023).

Pengelolaan asuhan keperawatan yang berkualitas dapat diterima oleh pengguna layanan kesehatan yang menerapkan perilaku caring. Perilaku *caring* adalah sikap yang sangat berpengaruh dalam memenuhi kepuasan pasien, hal tersebut bisa dikatakan sebagai salah satu komponen dalam penilaian mutu pelayanan kesehatan. *Caring* diartikan sebagai kepedulian perawat terhadap pasien, bentuk perhatian, penghargaan untuk memenuhi kebutuhannya (Firmansyah et al., 2019). *Caring* dianggap sebagai sikap moral dalam praktik keperawatan. Perawat perlu menunjukkan empati dan menempatkan diri dalam memberikan perawatan yang berkualitas (Karo, 2019 dalam Br Karo et al., 2022). Maka dari itu, tingkat kepuasan pasien dengan layanan kesehatan dapat dipengaruhi oleh perawat yang berperilaku baik atau *caring*.

Kepuasan merupakan perasaan bahagia atau kecewa yang dirasakan oleh manusia dalam mencapai hasil yang diharapkan terhadap kinerja yang dilaksanakan, pelanggan tidak puas jika kinerja dibawah harapan; sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan merasa puas dan senang (Kotler, 2008) dalam (Nurwianti et al., 2020; Suweko & Warsito, 2019). Perilaku *caring* dan tingkat kepuasan pasien disebut sebagai dua bagian yang sangat berangkaian erat (Goh, 2016 dalam Nurwianti et al., 2020). Pengukuran kepuasan pasien dapat dijadikan sebagai informasi yang esensial bagi kinerja dan kualitas manajemen pelayanan kesehatan, seperti pengetahuan pekerja kesehatan, kompetensi, serta tanggapan pasien mengenai tingkat dan jenis pelayanan yang diterima. (Nightingale, 2018 dalam Nurwianti et al., 2020).

Salehi (2018) dalam Nurwianti et al., (2020) menjelaskan bahwa para peneliti terdahulu menghubungkan tingkat kepuasan pasien dengan pelayanan kesehatan yang mereka terima, dalam hal ini perilaku *caring* yang ditunjukkan oleh perawat. Berbagai konsep tentang *caring* dan matra kepuasan pasien telah diberikan, tetapi salah satu hasil yang paling penting adalah bahwa tingkat kepuasan pasien terkait dengan perilaku caring yang ditunjukkan oleh perawat. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan *literature review* demi mengkaji adanya hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di pelayanan kesehatan. Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara sikap *caring* perawat dengan kepuasan pasien di pelayanan kesehatan

## METODE

Penelitian yang digunakan adalah studi literatur dengan penelusuran jurnal melalui *Google Scholar*, *PubMed*, *Elsevier*, dan *Portal Garuda*. Jurnal penelitian yang memenuhi persyaratan inklusi dan eksklusi merupakan sampel penelitian ini. Kriteria inklusi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Jurnal terbitan tahun 2018 hingga tahun 2023, Jurnal penelitian yang full-text, Jurnal Nasional atau Internasional, Jurnal penelitian yang digunakan berbahasa Indonesia dan Inggris, Artikel menggunakan metode *Quasi eksperimental*, *pre-experimental design*, studi kasus. Sedangkan untuk kriteria eksklusi yang digunakan, antara lain: Penelitian tidak *full-text*, Artikel menggunakan metode *Literature review* dan *systematic review*.

Penilaian kualitas atau kelayakan penelitian ini memakai *PRISMA 2020 checklist* dan *PRISMA Flowgram* digunakan. Dari 710 artikel yang dikumpulkan, 30 hanya termasuk dalam kategori inklusi; kemudian diuji menggunakan *PRISMA 2020 checklist* diterima 14 artikel yang masuk dalam kategori yang dapat diterima. Setelah itu, artikel yang dikumpulkan, diolah dan disusun. Data dikumpulkan dengan membaca, mencatat, dan mengolah bahan penelitian.

## HASIL

Penelitian ini berfokus pada “Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Pelayanan Kesehatan”, berdasarkan hasil penelusuran didapatkan 14 (empat belas) jurnal yang kredibel dari database *Google Scholar*, *PubMed*, dan *Taylor & Francis*. Keempat belas jurnal menjelaskan tentang hubungan antara variabel kepuasan pasien dan perilaku *caring* perawat. Analisis peneliti dari 14 publikasi ilmiah mengungkapkan bahwa perilaku *Caring* berdasarkan pengukuran yang dilakukan dengan alat kepuasan pasien, ditemukan bahwa terdapat hubungan antara kepuasaan pasien dan perilaku *caring* perawat. Pada beberapa jurnal ditemukan kesamaan hasil penelitian yaitu terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rangki (2021) dan diperkuat pada penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi & Saparwati (2023). Selain itu, dari 14 jurnal yang telah dianalisis dapat ditarik kesimpulan bahwa indikator perilaku caring perawat memiliki kesamaan, indikator tersebut meliputi memperhatikan keluhan serta kebutuhan pasien, menjelaskan jaminan dari tindakan prosedur yang akan dilakukan,

memiliki sikap *empathy*, berpakaian bersih dan rapi, memberikan pelayanan profesional dan optimal sesuai kebutuhan pasien, memberikan pelayanan dengan adil tanpa membedakan status dan kondisi penyakit pasien, sabar dalam memberikan pelayanan keperawatan, mampu membina hubungan saling percaya yang kuat, melakukan komunikasi terapeutik, menghargai privasi pasien, serta menjelaskan dengan detail terkait kondisi penyakit pasien. Indikator caring perawat juga meliputi sikap perawat terhadap keluarga pasien, diantaranya memahami keluarga pasien baik dalam perasaan, kebutuhan, dan keluhan yang tengah dirasakan, serta memberikan dukungan emosional. Hasil analisis jurnal dapat dilihat pada tabel 1.

## PEMBAHASAN

Setelah dilakukan pengumpulan dan analisis beberapa hasil penelitian dari data sumber *literature review* berupa jurnal yang telah dikaji sebelumnya, maka didapatkan hasil dari 14 penelitian membuktikan bahwa terdapat hubungan perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien di pelayanan kesehatan. Hal tersebut dibuktikan dari beberapa penelitian yang selesai dianalisis terkait perilaku *caring* perawat dapat meningkatkan kepuasan pasien di pelayanan kesehatan.

Upaya memperlakukan pasien secara utuh dan manusiawi dalam keperawatan disebut dengan *caring*. *Warmth, kindness and comparison* disebut sebagai bentuk dalam memenuhi kebutuhan dasar manusia dan hal tersebut sangat berkaitan dengan proses humanis. Salah satu faktor utama dalam fenomena pemberian kepuasan pada pasien di dalam pelayanan kesehatan adalah *caring*, karena *caring* memberikan penekanan terhadap harga diri setiap pasien, sehingga dapat diartikan perawat harus selalu bias untuk menghargai pasien dengan menerima kelebihan dan kekurangan pasien. *Eye Contact*, kehadiran, komunikasi pesan nonverbal, sikap mau mendengarkan, intonasi suara, sikap positif dan energik yang dilakukan oleh seorang perawat dapat memberikan suasana keterbukaan dan saling mengerti. Selain itu, perilaku perawat yang cekatan dan ramah dalam melaksanakan suatu asuhan keperawatan akan memberikan pasien rasa yang aman. Semakin bagus kinerja perawat dalam menerapkan perilaku *caring* terhadap pemberian pelayanan keperawatan maka pasien dan keluarga akan merasa puas dan senang sehingga hubungan terapeutik perawat akan semakin terbina. (Triyoso dan Sari 2020)

Tingkat kepuasan sendiri merupakan perasaan yang dirasakan oleh individu dari perbandingan *outcome* dalam sebuah hubungan. Ada beberapa faktor yang menjadi penyebab pasien merasa puas, yaitu salah satunya adalah pelayanan. Tingkat kepuasaan pasien dalam pelayanan kesehatan pada beberapa penelitian yang telah dianalisis disebutkan dapat ditingkatkan atau dipenuhi terkhususnya oleh seorang perawat (Faridasari dkk., 2021). Dalam penelitian-penelitian yang telah dianalisis disebutkan bahwa perilaku *caring* perawat berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Ginting et al., 2022) disebutkan bahwa pasien (72,9%) menilai perilaku *caring* perawat dalam tingkat sangat baik dan hal ini berkorelasi dengan tingkat kepuasannya yaitu (51,4%) merasa puas. Perilaku *caring* perawat yang memberikan rasa puas kepada pasien adalah keterbukaan perawat kepada pasien, ramah, berempati, komunikasi yang sopan, mendengarkan segala keluhan pasien, dan peka melihat kebutuhan pasien.

*Caring* bukan hanya berdampak pada tingkat kepuasan pasien, dalam penelitian (Hayat et al., 2020) disebutkan bahwa *caring* memberi beberapa dampak positif selain memuaskan pasien diantaranya adalah tingkat kesembuhan pasien meningkat, pasien merasa selalu aman dan nyaman saat dirawat oleh perawat, serta pasien akan memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi kepada perawat. Akan tetapi, dari beberapa penelitian masih ada pasien yang merasa tidak puas terhadap perilaku *caring* yang diberikan oleh perawat hal tersebut terbukti dalam Belladona et al., (2020) bahwa kurangnya sikap *caring* pada perawat dapat disebabkan perawat kurang mengenal atau mengetahui dengan tepat baik pasien dan keluarga, sikap bersahabat yang kurang, kurangnya memberikan perhatian seperti keluhan yang dirasakan keluarga dan pasien, dan kurangnya rasa empati. Selain itu, faktor lain juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien seperti fasilitas yang kurang memadai, atau kurangnya kepuasan pasien terhadap pemberian pelayanan keperawatan itu sendiri sehingga dapat mempengaruhi kualitas perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan (Ng & Luk, 2019). Ketidakpuasan pasien juga dapat terjadi meskipun pelayanan kesehatan telah dilakukan secara detail dan cepat baik dalam melaporkan perubahan pasien pada dokter, selalu bertanya mengenai keluhan dari keluarga pasien dan pasien, serta selalu sabar setiap memberikan pelayanan kesehatan. Hal tersebut dapat terjadi karena salah satu faktor yaitu golongan pekerjaan pasien berada di tingkat tertentu sehingga menginginkan penanganan yang khusus dan lebih

lagi karena kebiasaan yang perfeksionis yang diterapkan pada lingkungan pekerjaan sedangkan pekerjaan seorang perawat tidak hanya mengurusi satu pasien saja. Pemikiran pasien terhadap kepentingan kesembuhan diri sendiri dan ingin cepat keluarga dari rumah sakit cenderung tidak terlalu memperdulikan perilaku *caring* perawat.

Kurangnya perilaku *caring* perawat disebabkan oleh beberapa faktor, hal ini dikemukakan dalam penelitian Andrianti & Marlina (2022) dijelaskan bahwa usia perawat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku *caring* perawat, saat usia seorang perawat lebih dewasa maka dalam menjalankan tugasnya akan lebih menerapkan sikap tanggung jawab dan hal tersebut berdampak pada perilaku *caring* kepada pasien akan semakin baik. Selain itu, jenis kelamin juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku *caring*, dalam penelitian ini dijelaskan bahwa ada sebuah perbedaan kemampuan berinteraksi sosial antara seorang pria dan wanita, yang dimana hal ini menjadi salah satu penentu perilaku *caring*. Dalam penelitian yang sama diungkapkan bahwa perilaku *caring* ini juga dipengaruhi oleh tingkat pendidikan perawat, semakin tinggi tingkat pendidikan seorang perawat maka akan semakin tinggi pengetahuannya. Masa kerja pun menjadi salah satu faktor penting yang mempengaruhi perilaku *caring*, semakin lama masa kerja maka kemampuan dan pengalamannya pun semakin tinggi (Kristiawan & Purwantara 2020; Ambarika & Wardani, 2021).

Oleh karena itu, seorang perawat harus mampu mempertahankan dan menjaga perilaku *caring* pada pasien karena faktor-faktor yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah perilaku *caring* itu sendiri. Selain itu, pihak pelayanan kesehatan baik rumah sakit, klinik, puskesmas harus selalu memperhatikan kualitas pelayanan perawat sesuai dengan standar dan prinsip yang diterapkan agar tetap menjaga baik kualitas sehingga kepuasan pasien akan terjaga

## KESIMPULAN

Berdasarkan telaah jurnal yang telah dilakukan maka disimpulkan bahwa perilaku *caring* dan tingkat kepuasan pasien merupakan dua hal yang saling berkaitan erat, analisis peneliti dari 14 publikasi ilmiah mengungkapkan bahwa perilaku *Caring* berdasarkan pengukuran yang dilakukan dengan alat kepuasan pasien, ditemukan bahwa kepuasan antara pasien dengan *caring* perawat saling berhubungan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, S., Imani, C. M. W., & Rahayu, P. (2022). Hubungan caring perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap 1 Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 7(2), 236–244.
- Ambarika, R., & Wardani, L. K. (2021). Analisis Hubungan Perilaku Caring dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan. *The Indonesian Journal of Health Science*, 13(1), 53-60.
- Andrianti, S., & Marlena Program Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bhakti Husada, F. (2022). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Zainal Arifin Kota Bengkulu. *INJECTION : Nursing Journal*, 2(1), 18–30. <https://www.jurnal.stikesbhaktihusada.ac.id/index.php/INJECTION/article/view/129>
- Basith, Z. A., & Prameswari, G. N. (2020). Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 4(1), 52–63. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeia%0APemanfaatan>
- Belladona, V., Istichomah, I., & Monika, R. (2020). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan Samodra Ilmu*, 11(1), 57–66. <https://doi.org/10.55426/jksi.v11i1.15>
- Br Karo, M., Lumban Gaol, R., & Sumbayak, D. A. (2022). Pengetahuan Perawat Tentang Caring Behavior Di Puskesmas Tigarunggu Kabupaten Simalungun Tahun 2021. *Jurnal Ilmiah Keperawatan IMELDA*, 8(1), 27–37. <https://doi.org/10.52943/jikeperawatan.v8i1.718>
- Edgar CH.Q. Wuwung, Lenny Gannika, M. K. (2020). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan Samodra Ilmu*, 11(1), 57–66. <https://doi.org/10.55426/jksi.v11i1.15>
- 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. <https://doi.org/10.38165/jk.v12i2.252>
- Firmansyah, C. S., Noprianty, R., & Karana, I. (2019). Perilaku Caring Perawat Berdasarkan Teori Jean Watson di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 4(1), 33. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.40957>
- Ginting, A. A. Y., Pakpahan, R. E., & Br Karo, M. (2022). Hubungan Caring Behavior dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Jiwa*, 10(2), 385. <https://doi.org/10.26714/jkj.10.2.2022.385-392>
- Harahap, Desy Ramadhani; Utami, T. N. (2021). *Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Masa Pandemi COVID-19 di Kota Binjai Desy Ramadhani Harahap*. 12(April), 2019–2022.
- Haskas, Y. (2020). Hubungan Caring Perawat Anak Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien. *Ikars*, 1(1), 1–3.
- Hayat, N., Rahmadeni, A. S., & Marzuki, M. (2020). Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 5(1), 283–288. <https://doi.org/10.30651/jkm.v5i1.4918>

- Kibret, H., Tadesse, B., Debella, A., Degefa, M., & Regassa, L. D. (2022). The Association of Nurses Caring Behavior with the Level of Patient Satisfaction, Harari Region, Eastern Ethiopia. *Nursing: Research and Reviews, Volume 12*, 47–56. <https://doi.org/10.2147/nrr.s345901>
- Kristiawan, G. A., & Purwantara, I. K. G. T. (2020). HUBUNGAN TINGKAT PENDIDIKAN DENGAN PERILAKU CARING PERAWAT DI KECAMATAN BUSUNGBIU DAN SERIRIT KABUPATEN BULELENG. *MIDWINERSLION: Jurnal Kesehatan STIKes Buleleng*, 5(1), 137-147.
- Langingi, A. R. C. (2022). Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Sains Dan Kesehatan*, 1(2), 1–6. <https://doi.org/10.57151/jsika.v1i2.43>
- Ng, J. H., & Luk, B. H. (2019). Patient satisfaction: Concept analysis in the healthcare context. *Patient education and counseling*, 102(4), 790-796.
- Nurlette, N., Kadrianti, E., Sabil, F. A., Nani, S., Makassar, H., Perintis, J., Viii, K., Makassar, K., Nani, S., Makassar, H., Perintis, J., Viii, K., & Makassar, K. (2022). Hubungan Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien. *Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan*, 1(6), 841–847.
- Nurwanti, I., Mita, & Putri, T. H. (2020). Perilaku Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Proners*, 5(2), 1–9. <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jmkeperawatanFK/article/view/46161>
- Pratiwi, F. W., & Saparwati, M. (2023). Jurnal Keperawatan Berbudaya Sehat Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan Berbudaya Sehat*, 1(1), 1–4.
- Rangki, L. (2021). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Klien Di Ruang Rawatinap Bedah Dan Penyakit Dalamrsud Kota Kendari. *Nursing Care and Health Technology Journal (NCHAT)*, 1(1), 39–46. <https://doi.org/10.56742/nchat.v1i1.8>
- Sofyan, L. D. (2023). *Hubungan Antara Beban Kerja Dengan Burnout Pada Perawat Di Rumah Sakit Imelda Medan*. 1–124.
- Sumarauw, R. M., Purwaningsih, D. F., & Sari, A. N. I. (2021). Hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di ruang cendrawasi dan rajawali rumah sakit umum anutapura palu. *Journal.Stik-Ij.Ac.Id ISSN 2716-2699*, 2, 25–31. <https://journal.stik-ij.ac.id/index.php/Keperawatan/article/view/32>
- Suweko, H., & Warsito, B. E. (2019). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap : Literatur Review. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 10(1), 243. <https://doi.org/10.26751/jikk.v10i1.532>
- Triyoso, T., & Sari, M. (2020). Perilaku caring perawat terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas rawat inap. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 14(3), 486–493. <https://doi.org/10.33024/hjk.v14i3.1706>
- Zahra, M. U. (2020). *Pentingnya Meningkatkan Pemahaman Perawat Dalam Penerapan Patient Safety*. <http://dx.doi.org/10.31219/osf.io/yfq6m>

## LAMPIRAN

**Tabel 1.** Hasil Analisis Jurnal

| No | Peneliti (Tahun)          | Tujuan   | Metode  | Hasil   |
|----|---------------------------|--|---|---|
| 1  | Rangki, (2021)            | Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di rawat inap RSUD Kendari.                        | Metode yang digunakan dalam menganalisis data adalah observasional analitik yang menggunakan rancangan cross-sectional. Test statistik chi-square ( $\chi^2$ ) digunakan.                                 | Hasil penelitian didapatkan bahwa perilaku caring dalam rentang baik. Pada hasil uji statistik didapatkan hubungan yang sangat signifikan antara perilaku perawat dan kepuasan pasien, dengan nilai p-value sebesar 0,031.  |
| 2  | Sumarauw et al., (2021)   | Studi ini bertujuan untuk menentukan hubungan antara kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Anutapura dan perilaku perawat yang ramah. | Penelitian ini melakukan survei analitik menggunakan pendekatan cross-sectional. Uji Chi-Square digunakan untuk menganalisis data univariate dan bivariate. Metode pengambilan sampel Purposive sampling. | Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden melaporkan bahwa sikap caring perawat baik. Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa nilai P adalah 0,008 (P.Value < 0,05).   |
| 3  | Faridasari et al., (2021) | Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menetapkan hubungan antara caring dan tingkat kepuasan pasien dari layanan keperawatan.                 | Penelitian kuantitatif ini menggunakan metode analitik korelasi dan teknik cross-sectional. Metode pengambilan sampel purposive sampling.   | Berdasarkan pada hasil uji chi square didapatkan hasil bahwa, dengan nilai probabilitas ( $p = 0,000$ ), ada hubungan antara caring dan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan. Dengan demikian, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara caring dan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan. |
| 4  | Haskas, (2020)            | Studi ini bertujuan untuk menentukan hubungan antara perawatan caring dan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III RSUD Barru.          | Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan desain penelitian yang digunakan adalah cross-sectional, dan teknik probability samplingnya adalah teknik cluster sampling.                                    | Para peneliti melakukan penelitian dengan uji Chi Square dan menemukan bahwa nilai $p = 0,003$ , yang berarti $p < \alpha (0,05)$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa $H_0$ diterima dan $H_1$ ditolak. Menurut interpretasi, ada hubungan antara perawatan yang baik dan tingkat kepuasan pasien.   |
| 5  | Nurlette et al., (2022)   | Penelitian ini memiliki tujuan untuk menetapkan hubungan diantara perawatan caring dengan tingkat kepuasan pasien di rawat inap RS TK II             | Jenis penelitian kuantitatif dengan metode pendekatan cross sectional. Metode Probability sampling dengan teknik purposive.   | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap (R. anyelir, R. Melati, dan R. mawar) RS TK II Pelamonia Makassar berkorelasi positif.   |

| Pelamonia Kota Makassar. |  |   |  |  |
|--------------------------|--|---|--|--|
| 6                        | <b>Ginting et al., (2022)</b>                    | Penelitian ini bertujuan untuk menentukan apakah ada hubungan antara perilaku peduli dan tingkat kepuasan pasien.                         | Penelitian ini dilakukan menggunakan korelasi dengan pendekatan cross-sectional.   | Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang kuat dianatara dua variabel yang diteliti. Dengan p-value sebesar 0,001( $p<0,05$ ), ada korelasi yang signifikan antara perilaku perawatan dan tingkat kepuasan pasien. Korelasi Spearman Rank 0,633 menunjukkan hal ini. |
| 7                        | <b>Aisyah et al., (2022)</b>                     | Tujuan penelitian ini untuk menjelaskan bagaimana kepedulian perawat dan tingkat kepuasan pasien berhubungan satu sama lain.              | Penelitian kuantitatif menggunakan metode korelasional dan pendekatan cross-sectional. Data dianalisis dengan uji Chi-Square menggunakan SPSS 25.  | Pada hasil penelitian didapatkan hubungan yang kuat diantara kepedulian perawat dengan tingkat kepuasan pasien (nilai $p = 0,01 <0.05$ ) dengan nilai korelasi (0.598), yang menunjukkan korelasi yang kuat dan positif antara keduanya.   |
| 8                        | <b>Hayat et al., (2020)</b>                      | Tujuan penelitian ini adalah untuk menyelidiki bagaimana Hubungan kepedulian perawat dan kepuasan pasien.                                 | Penelitian ini adalah analisis cross-sectional dan teknik sampling purposive yang mengumpulkan data melalui kuesioner.   | Dengan nilai $p$ sebesar 0,045 ( $\alpha = 0,05$ ), pada uji Chi-Square didapatkan hasil bahwa ada hubungan yang signifikan antara kepedulian perawat dan kepuasan pasien di ruang rawat inap.   |
| 9                        | <b>Andrianti &amp; Marlina, (2022)</b>           | Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi korelasi perilaku caring dengan tingkat kepuasan pasien.                                  | Metode penelitian yang digunakan adalah cross-sectional, dengan teknik pengambilan sampel secara kebetulan. Selanjutnya data dilakukan analisis secara univariat dan bivariate menggunakan uji chi-square. | Ada hubungan antara perilaku caring dan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Zainal Arifin, menurut hasil uji chi-square dengan nilai $p$ 0,000 ( $p <0,05$ ).   |
| 10                       | <b>Kibret et al., (2022)</b>                     | Untuk mengetahui apakah ada hubungan antara perilaku kepedulian perawat dan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit umum di timur Etiopia. | Sebuah studi cross-sectional dilakukan Kami menggunakan model persamaan struktural untuk menentukan hubungan diantara dua variabel   | Menurut penelitian ini, skor kepuasan kerja perawat dan lingkungan kerja mereka meningkat secara bersamaan, dan skor kepuasan pasien meningkat sebesar 2% ( $\beta=0,02$ ; 95% CI: 0,01, 0,12).  |
| 11                       | <b>Edgar CH.Q. Wuwung, Lenny Gannika, (2020)</b> | Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan antara bagaimana perawat memberikan perawatan kepada               | Studi ini menerapkan desain penelitian cross-sectional. Metode pengambilan sampel acak Untuk menganalisis data   | Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa perilaku caring yang dilakukan perawat dan kepuasan pasien saling berkaitan.   |

|    |  |  |  |   |
|----|--|--|--|---|
|    |  | pasien dan seberapa puas pasien dengan perawatan mereka.   | hubungan kedua variabel, gunakan uji chi-kuadrat.  |   |
| 12 | <b>Pratiwi &amp; Saparwati, (2023)</b> | Penelitian ini memiliki tujuan untuk menyelidiki hubungan antara perawatan yang baik dan kepuasan pasien.  | Penelitian kuantitatif ini menggunakan deskriptif korelatif dan pendekatan cross-sectional.                            | Uji statistik Spearman Rank digunakan untuk menilai univariate dan bivariate. Hasilnya menunjukkan nilai signifikansi $p=0,016$ , yang setara dengan $\alpha=0,05$ .  |
| 13 | <b>Langgingi, (2022)</b>               | Penelitian ini bertujuan untuk menelaah hubungan diantara perawatan yang baik dengan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan Puskesmas Komangan.              | Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif analitik dan pendekatan kuantitatif dalam desain cross-sectional.     | Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>caring</i> perawat dan kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Komangaan berhubungan dengan satu sama lain dengan $p$ value 0,007.    |
| 14 | <b>Triyoso &amp; Sari, (2020)</b>      | Untuk menganalisis bagaimana perilaku caring berkorelasi dengan kepuasan pasien pada penyedia pelayanan kesehatan Puskesmas Bukit Kemuning Lampung Tahun 2019. | Analisis data univariat dan bivariat (chi square) menggunakan pendekatan cross-sectional dalam penelitian kuantitatif. | Penelitian yang dilakukan pada tahun 2019 ini menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan diantara dua variabel dengan hasil ( $p$ -value=0,000, $0,05$ , $OR=4,659$ ). |