

Original Article**Hubungan Caring Perawat Pelaksana Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Teratai Interna RSUD Mokopido Tolitoli*****The Caring Relationship of Implementing Nurses to Inpatient Satisfaction in the Internal Lotus Room of Mokopido Tolitoli Hospital*****Freny Mbaloto^{1*}, Mutmainnah HS¹, Sova Evie²**¹Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bala Keselamatan Palu, Sulawesi Tengah, Indonesia²Prodi DIII Keperawatan Tolitoli, Poltekkes Kemenkes Palu, Sulawesi Tengah, Indonesia*(Correspondence author email: frenymbaloto@gmail.com)**ABSTRAK**

Perilaku caring perawat dapat memberikan pelayanan yang bermanfaat bagi pasien, perilaku caring dalam proses keperawatan sangat penting karena perilaku ini adalah pengalaman penting bagi pasien selama perawatan di rumah sakit. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan perilaku caring perawat pelaksana terhadap kepuasan pasien rawat inap di ruang Teratai RSUD Mokopido Tolitoli. Penelitian ini menggunakan desain *cross sectional*. Sampel sebanyak 30 pasien dipilih dengan teknik total sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner perilaku caring perawat dan tingkat kepuasan pasien. Analisis data dilakukan menggunakan uji chi-square. Hasil analisis menunjukkan sebagian besar perawat menunjukkan perilaku *caring* (80%) dan sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diterima (80%). Hasil uji statistik menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat pelaksana terhadap kepuasan pasien. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikan (*p-value*) lebih kecil dari taraf signifikansi 5% ($p=0,02$). Kesimpulan: terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat pelaksana terhadap kepuasan pasien rawat inap di ruang Teratai RSUD Mokopido Tolitoli. Dengan perilaku *caring* akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap perawat pelaksana dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien. Oleh karena, itu program monitoring dan feedback perilaku caring perawat berupa evaluasi pasien secara berkala perlu dilakukan untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci : Caring, Perawat, Kepuasan, Pasien**ABSTRACT**

Caring behavior of nurses can provide useful services for patients, caring behavior in the nursing process is very important because this behavior is an important experience for patients during hospital treatment. The purpose of this study is to determine the relationship between the caring behavior of implementing nurses and the satisfaction of inpatients in the Lotus room of Mokopido Tolitoli Hospital. This study uses a *cross sectional* design. A sample of 30 patients was selected using a total sampling technique. The research instrument was in the form of a questionnaire on nurses' caring behavior and patient satisfaction levels. Data analysis was carried out using the chi-square test. The results of the analysis showed that most of the nurses showed *caring behavior* (80%) and most of the patients were satisfied with the services received (80%). The results of the statistical test showed that there was a significant relationship between the caring behavior of the implementing nurse and patient satisfaction. This is shown by a significant value (*p-value*) that is smaller than the significance level of 5% ($p=0.02$). Conclusion: there was a significant relationship between the caring behavior of

the implementing nurse and the satisfaction of inpatients in the Lotus room of Mokopido Tolitoli Hospital. Caring behavior will increase public trust in the implementing nurse in providing nursing care to patients. Therefore, the monitoring and feedback program for nurse caring behavior in the form of periodic patient evaluations needs to be carried out to maintain and increase patient satisfaction.

Keywords : *Caring, Nurse, Satisfaction, Patient*

<https://doi.org/10.33860/shj.v3i2.4106>



© 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).

PENDAHULUAN

Pelayanan keperawatan sebagai salah satu bentuk pelayanan profesional melalui pemberian asuhan keperawatan profesional yang komprehensif sesuai dengan Standar Asuhan Keperawatan (SAK), tugas dan tanggung jawab. Perawat yang profesional dan berkualitas harus memiliki ketrampilan hard skill dan soft skill, karena kesuksesan seseorang dalam dunia kerja dipengaruhi oleh soft skill (80%) dan hard skill (20%). Keterampilan soft skill antara lain kemampuan untuk berkomunikasi, membangun hubungan dengan orang lain, kemampuan memahami orang lain, tanggung jawab, kerjasama, empati dan caring. Perawat sebagai pemberi asuhan keperawatan yang berkualitas, tercermin dalam perilaku caring¹⁻⁴.

Caring merupakan aplikasi dari proses keperawatan sebagai bentuk kinerja yang ditampilkan oleh individu dalam hal ini adalah perilaku caring yang ditampilkan oleh perawat dalam pekerjaannya sehari-hari. Keperawatan dan caring merupakan suatu hal yang tidak dapat dipisahkan. Caring menggambarkan inti dari praktik keperawatan yang bertujuan untuk meningkatkan kepedulian dalam pencapaian pelayanan keperawatan yang lebih baik. Dimana nilai-nilai profesional cukup efektif dalam memberikan pelayanan profesional dan sangat penting dalam hal kualitas pelayanan. Perilaku caring memberikan rasa nyaman dan aman bagi pasien dan keluarga, dapat membangun rasa saling percaya antar perawat dan pasien, sehingga akan memberikan dampak yang positif dalam proses keperawatan dan proses kesembuhan pasien.^{5,6,7}

Perilaku caring perawat menjadi tuntutan utama pada pasien yang akan memenuhi kesehatan yang optimal. Perilaku caring perawat yang diterapkan pada saat melakukan asuhan keperawatan yang diberikan berkontribusi pada mutu pelayanan kesehatan. Puas atau tidaknya pasien dalam memberikan penilaian baik atau buruknya kualitas pelayanan keperawatan sangat bergantung pada bagaimana cara seorang perawat mengaplikasikan kiat caring ketika memberikan pelayanan keperawatan. Hal ini dapat mempengaruhi kepercayaan pasien terhadap rumah sakit, dan pada akhirnya akan mempengaruhi jumlah pasien di instalasi rawat inap rumah sakit tersebut. Rasa percaya antara pasien dan perawat adalah suatu hal yang penting karena proses penyembuhan terjadi pada saat pasien merasa percaya dan yakin bahwa orang yang merawatnya adalah orang yang tepat dalam memberikan bantuan dalam menjalani pengobatan. Namun perilaku caring yang diperlihatkan oleh perawat pelaksana diberbagai tatanan pelayanan dinilai masih kurang. Perawat bukan hadir untuk melayani, namun terkesan menyelesaikan tugas saja.^{8,9} Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan asuhan keperawatan sebagai pemberian pelayanan di rumah sakit belum optimal.¹⁰

Perilaku caring perawat sangat penting untuk memenuhi kepuasan pasien, hal ini menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan di rumah sakit. Perawat sebagai salah satu bagian untuk memenuhi kepuasan pasien. Jika kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh pasien pada fasilitas layanan kesehatan sesuai dengan harapan pasien, pasien akan selalu datang berobat ke fasilitas pelayanan kesehatan tersebut. Pasien akan selalu mencari pelayanan kesehatan di fasilitas yang kinerja pelayanan kesehatannya dapat memenuhi harapan pasien.¹¹⁻¹⁴

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Pelaksana Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Teratai Interna RSUD Kabupaten Tolitoli.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian cross-sectional digunakan untuk mengetahui hubungan antara perilaku caring perawat pelaksana dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Ruang Teratai Interna RSUD Mokopido Tolitoli pada satu waktu pengukuran. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap yang dirawat di Ruang Teratai Interna RSUD Mokopido Tolitoli selama periode September hingga Oktober 2024. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah total sampling, yaitu seluruh anggota populasi yang memenuhi kriteria inklusi diikuti dalam penelitian. Jumlah sampel sebanyak 30 orang pasien. Variabel independen yaitu perilaku caring perawat pelaksana dan variabel dependen yaitu tingkat kepuasan pasien. Perilaku caring perawat diukur menggunakan kuesioner yang berisi 24 item berdasarkan dimensi caring Jean Watson (caring about, being with, doing for, enabling, maintaining belief). Penilaian menggunakan skala Likert 4 poin (1 = Tidak Pernah, 2 = Kadang-kadang, 3 = Sering, 4 = Selalu). Sedangkan kepuasan pasien diukur menggunakan kuesioner yang diadaptasi dari SERVQUAL dengan lima dimensi (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy). Skala penilaian Likert 4 poin (1 = Tidak Puas, 2 = Kurang Puas, 3 = Puas, 4 = Sangat Puas). Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha untuk kuesioner caring adalah 0,87 dan untuk kuesioner kepuasan pasien adalah 0,89, menunjukkan konsistensi internal yang baik. Analisis univariat dilakukan untuk mendeskripsikan distribusi frekuensi karakteristik responden, perilaku caring perawat, dan tingkat kepuasan pasien. Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara perilaku caring perawat dan kepuasan pasien menggunakan uji chi-square dengan tingkat signifikansi yang digunakan adalah $\alpha = 0,05$.

HASIL

Penelitian telah dilakukan dan sebanyak 30 responden berpartisipasi dalam penelitian ini. Hasil penelitian dapat dilihat dibawah ini.

1. Karakteristik Responden

Tabel 1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik	n	%
Jenis kelamin		
Laki-laki	16	53
Perempuan	14	47
Umur		
21 – 30 Tahun	5	17
31 – 40 Tahun	16	53
Lebih dari 40 Tahun	9	30
Pendidikan		
SMP	3	10
SMA	21	70
Sarjana	6	20
Caring perawat		
Tidak Caring	6	20
Caring	24	80
Tingkat kepuasan pasien		
Puas	24	80
Tidak Puas	6	20

Tabel 1 menunjukkan sebagian besar pasien yang dirawat di Ruang Teratai Interna RSUD Mokopido Tolitoli berjenis kelamin laki-laki sebanyak 16 orang (53%), sedangkan perempuan sebanyak 14 orang (47%). Berdasarkan usia, lebih banyak responden berada pada rentang usia 31–40 tahun yaitu 16 orang (53%), dan sebagian kecil berusia 21–30 tahun sebanyak 5 orang (17%). Dari segi tingkat pendidikan, sebagian besar responden berpendidikan terakhir SMA sebanyak 21 orang (70%) dan sebagian kecil berpendidikan SMP sebanyak 3 orang (10%). Dalam hal perilaku

caring perawat, sebagian besar pasien menilai perawat menunjukkan perilaku caring sebanyak 24 orang (80%), sementara yang menilai tidak caring sebanyak 6 orang (20%). Untuk tingkat kepuasan pasien, sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan sebanyak 24 orang (80%), sedangkan yang menyatakan tidak puas sebanyak 6 orang (20%).

2. Hubungan Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 2. Hubungan Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Teratai Interna RSUD Mokopido Tolitoli

Variabel	Nilai Koefisien Korelasi	p-value
Hubungan <i>Caring</i> Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien	1,836	0,02

Tabel 2. menunjukkan hasil analisis statistik menggunakan uji chi-square, diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 1,836 dengan p-value sebesar 0,02. Nilai p-value ini lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditetapkan ($\alpha = 0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Ruang Teratai Interna RSUD Mokopido Tolitoli. Koefisien korelasi yang positif menunjukkan bahwa semakin baik perilaku caring yang ditunjukkan oleh perawat, maka tingkat kepuasan pasien cenderung meningkat. Dengan demikian, hasil ini memperkuat hipotesis penelitian bahwa perilaku caring perawat berkontribusi penting terhadap tercapainya kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar perawat pelaksana memiliki perilaku caring yang baik (80%). Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menemukan bahwa perilaku caring perawat berkontribusi positif terhadap pengalaman pasien di ruang rawat inap.^{15,16} Caring dipersepsikan pasien sebagai bentuk perhatian, penghargaan, dan kepekaan terhadap kebutuhan mereka. Hal ini memperkuat hubungan terapeutik antara perawat dan pasien, sehingga mempercepat proses penyembuhan.^{17,18} Dalam praktiknya, perilaku caring tercermin melalui perhatian tulus, kemampuan interpersonal, keterampilan teknis, dan komunikasi efektif.^{17,19,20} Penelitian ini mendukung teori Watson tentang *transpersonal caring relationship*, dimana kehadiran penuh perhatian perawat menjadi faktor kunci dalam membangun kepercayaan pasien.^{15,21} Namun demikian, masih terdapat 20% pasien yang menilai perilaku caring perawat masing kurang. Faktor-faktor seperti beban kerja tinggi, keterbatasan waktu, dan budaya organisasi rumah sakit dapat menjadi hambatan perawat dalam mengimplementasikan perilaku caring secara konsisten.²²⁻²⁴

Hasil penelitian juga diperoleh tingkat kepuasan pasien yang tinggi (80%) menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menilai pelayanan keperawatan yang diterima telah memenuhi harapan mereka. Hal ini sejalan dengan beberapa penelitian yang menyatakan bahwa dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* sangat berperan dalam membentuk kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan.²⁵⁻²⁷ Pasien yang merasa puas pada penelitian ini kemungkinan besar disebabkan oleh kecepatan respon perawat, sikap ramah, keterampilan teknis yang baik, serta kemampuan dalam mendengarkan dan memahami keluhan pasien. Seperti dikemukakan Rane dkk (2024) kualitas interaksi interpersonal perawat sangat menentukan persepsi positif pasien terhadap mutu pelayanan.²³ Sebaliknya, pasien yang tidak puas (20%) dapat disebabkan oleh ekspektasi yang lebih tinggi terhadap layanan atau pengalaman negatif tertentu selama perawatan. Penelitian Tumiwa (2022) juga mencatat bahwa ketidakpuasan pasien dapat muncul bila aspek empati dan komunikasi terapeutik perawat tidak optimal.²⁸

Analisis bivariat menunjukkan adanya hubungan signifikan antara perilaku caring perawat dan tingkat kepuasan pasien ($p=0,02$). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *caring* bukan hanya sekadar tindakan empati, tetapi berdampak langsung pada pengalaman pasien selama menjalani perawatan. Kepuasan pasien merupakan indikator kunci mutu pelayanan rumah sakit, yang pada akhirnya mempengaruhi reputasi institusi dan loyalitas pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi pasien terhadap perilaku *caring* yang ditunjukkan perawat, maka semakin

besar kemungkinan pasien merasa puas terhadap layanan yang diterimanya. *Caring* berfungsi sebagai jembatan emosional yang membangun kepercayaan dan kenyamanan, sehingga memperkuat hubungan terapeutik antara perawat dan pasien. Hal ini mempercepat proses penyembuhan dan meningkatkan kepatuhan pasien terhadap terapi yang diberikan.^{16,17,29}

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni ES (2022) perilaku *caring* perawat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.¹⁶ Penelitian lain yang dilakukan oleh Jagoda dkk (2019) mengungkapkan bahwa persepsi pasien terhadap perilaku *caring* menjadi salah satu faktor utama dalam menentukan kualitas pelayanan yang dirasakan.³⁰ Ini memperkuat konsep teori Jean Watson tentang *transpersonal caring*, yang menekankan pentingnya kehadiran, empati, dan perhatian penuh dalam praktik keperawatan.

Meskipun penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien, namun penelitian ini memiliki kelemahan yaitu jumlah sampel yang relatif kecil (n=30) sehingga dapat membatasi generalisasi temuan. Selain itu, penelitian ini juga tidak mengukur variabel lain yang berpotensi mempengaruhi kepuasan pasien, seperti lama rawat inap atau kondisi penyakit.

Hasil penelitian ini menekankan pentingnya menerapkan budaya *caring* di seluruh unit keperawatan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Implikasi praktisnya, rumah sakit perlu mengadakan pelatihan perilaku *caring* dan komunikasi interpersonal bagi perawat. Penelitian selanjutnya disarankan melakukan studi longitudinal dengan sampel lebih besar serta mempertimbangkan faktor-faktor lain seperti keparahan penyakit, lama perawatan, dan intervensi berbasis *caring* secara terstruktur. Selain itu, evaluasi *caring* berbasis observasi langsung dapat memberikan data yang lebih objektif.

KESIMPULAN DAN SARAN

Ada hubungan signifikan antara perilaku *caring* perawat pelaksana terhadap kepuasan pasien rawat inap di Ruang Teratai RSUD Mokopido Tolitoli. Mempertahankan perilaku *caring* perawat sangat penting dalam meningkatkan mutu pelayanan dalam keperawatan, sehingga perilaku *caring* perawat perlu ditingkatkan. Oleh karena, itu monitoring evaluasi dan feedback perilaku *caring* perawat berupa evaluasi pasien secara berkala perlu dilakukan untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. Putra KR. Job satisfaction and caring behavior among nurses in a military: A cross-sectional study. J Public health Res. 2021;10(2). <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.4081/jphr.2021.2212>
2. Li YS. Caring behaviours and stress perception among student nurses in different nursing programmes: A cross-sectional study. Nurse Educ Pract. 2020;48. <https://doi.org/10.1016/j.nepr.2020.102856>
3. Oluma A. Caring behavior and associated factors among nurses working in Jimma University specialized hospital, Oromia, Southwest Ethiopia, 2019. BMC Nurs. 2020;19(1). <https://link.springer.com/content/pdf/10.1186/s12912-020-0407-2.pdf>
4. Labrague LJ. The association of nurse caring behaviours on missed nursing care, adverse patient events and perceived quality of care: A cross-sectional study. Vol. 28, Journal of Nursing Management. 2020. p. 2257–65. <https://doi.org/10.1111/jonm.12894>
5. Basit G. The relationship between nurses' professional values and caring behaviors. Nurs Forum. 2022;57(6):1044–51. <https://doi.org/10.1111/nuf.12778>
6. Evered JA. Social Relationships in Nurses' Caring of Adolescents and Emerging Adults With Life-Limiting Illnesses or Injuries. Qual Health Res. 2021;31(3):578–89. <https://doi.org/10.1177/1049732320978207>
7. Keresi Z. A caring relationship as a prerequisite for patient participation in a psychiatric care

- setting: A qualitative study from the nurses' perspective. *Nord J Nurs Res*. 2019;39(4):218–25. <https://doi.org/10.1177/2057158519866393>
8. Vujančić J. Nurses' self-assessment of caring behaviors in nurse–patient interactions: A cross-sectional study. *Int J Environ Res Public Health*. 2020;17(14):1–15. <https://doi.org/10.3390/ijerph17145255>
 9. Markey K. Practicalities in doctorate research of using grounded theory methodology in understanding nurses' behaviours when caring for culturally diverse patients. *Nurse Educ Pract*. 2020;44. <https://doi.org/10.1016/j.nepr.2020.102751>
 10. Mundakir. Correlation self-efficacy and nurse motivation in the implementation of nursing care in a private hospital. *Indian J Public Heal Res Dev*. 2019;10(8):2783–7. <https://core.ac.uk/download/pdf/296888358.pdf>
 11. Kismanto J, Murtopo AS. Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Karanganyar. *J Kesehat Kusuma Husada*. 2023; <https://doi.org/10.34035/jk.v14i1.928>
 12. Djala FL. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Internal Rumah Sakit Umum Daerah Poso. *Journal of Islamic Medicine*. academia.edu; 2021. DOI : 10.18860/jim.v5i1.11818
 13. Nurhasma N, Rijal AS, Azis R. Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rsup Dr Tadjuddin Chalid Makassar. *J-KESMAS: Jurnal Kesehatan academia.edu*; 2021. https://journal.lppm-unasman.ac.id/index.php/jikm/article/view/2600-6008/pdf_1
 14. Aqil ADC. Studi kepustakaan mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit: Literature study of service quality towards patients satisfaction *J Ilm Pamenang*. 2020; <https://doi.org/10.53599/jip.v2i2.58>
 15. Ahmad SNA, Yulianti CA, Hasan R. The Relationship Between Jean Watson's Theory Of Helping Trust With Patient Satisfaction. *Nurse Heal J Keperawatan [Internet]*. 2020 Dec 27;9(2):124–32. Available from: <https://ejournal-kertacendekia.id/index.php/nhjk/article/view/172>
 16. Christianingsih N, Heri Kurniawan M, Hasanul Huda M, Wahyuni E. Caring Perawat Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap. *J Ilm Keperawatan Altruistik [Internet]*. 2022 Nov 10;34–40. Available from: <https://www.jurnal.institutkesehatanhermina.ac.id/JIKA/article/view/92>
 17. Alikari V, Gerogianni G, Fradelos EC, Kelesi M, Kaba E, Zyga S. Perceptions of Caring Behaviors among Patients and Nurses. *Int J Environ Res Public Health [Internet]*. 2022 Dec 27;20(1):396. Available from: <https://www.mdpi.com/1660-4601/20/1/396>
 18. Thomas D, Newcomb P, Fusco P. Perception of Caring Among Patients and Nurses. *J Patient Exp [Internet]*. 2019 Sep 21;6(3):194–200. Available from: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/2374373518795713>
 19. Suwitri AAAS, Kio AL, Wirajaya IG. Pengaruh Pelatihan Komunikasi Efektif Terhadap Caring Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bali Royal. *J Kesehat Terpadu (Integrated Heal Journal) [Internet]*. 2020 Jun 30;11(1):14–21. Available from: <https://www.jurnalpoltekkesmaluku.com/index.php/JKT/article/view/66>
 20. Pratiwi EPL, Umar E, Mulyanasari F. Hubungan Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan, dan Los Dengan Persepsi Pasien Terhadap Perilaku Caring Perawat Dalam Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Adjudarmo. Jawa. *J Ilm Keperawatan [Internet]*. 2024 Dec 13;5(2):23. Available from: <https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/jik/article/view/25856>
 21. Watson J. Unitary Caring Science: Caritas Compassion Transpersonal Theory. *Pensar Enferm - Rev Científica | J Nurs [Internet]*. 2023 Apr 25;27(1):106–9. Available from: <https://pensarenfermagem.esel.pt/index.php/esel/article/view/296/399>
 22. García-Salas JM, Porras-Roque MS. Avances en la gestión de la información en enfermería y su impacto en la calidad del cuidado. *Multidiscip Collab J [Internet]*. 2024 Feb 2;2(1):15–25. Available from: <https://mcjournal.editorialdoso.com/index.php/home/article/view/28>
 23. Alikari V, Fradelos E, Zartaloudi A, Kolovos P, Zyga S. Factors Affecting Nurses' Caring Behaviors: A Study in Greece [Internet]. 2024. Available from: <https://www.preprints.org/manuscript/202401.0464/v1>

24. Ika M. Silviana, Tasya Aspiranti, Wawang S. Sukarya, Habil Klaus Oestreicher, Chanwut Thongkamkaew MS. The Influence of Workload and Organizational Culture on Quality of Nursing Work Life : A Case Study. 2024;
25. Badri Nur, Chrismis Novalinda Ginting, Ali Napiah. Nasution. Analysis of patient satisfaction with health services at Sei Berombang Labuhanbatu Health Center. *World J Biol Pharm Heal Sci* [Internet]. 2025 Jan 30;21(1):309–14. Available from: <https://journalwjbphs.com/node/304>
26. Luh Adi Kusuma Suardiani, Kristina NKPN. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Medika Usada. *VISA J Vis Ideas* [Internet]. 2024 Sep 2;4(3). Available from: <https://journal-laaroiba.com/ojs/index.php/visa/article/view/4943>
27. Khoirunnisa S, Ramadhika A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Bina Sehat. *Akad J Mhs Ekon Bisnis* [Internet]. 2024 May 1;4(2):727–35. Available from: <https://ojs.pseb.or.id/index.php/jmeb/article/view/796>
28. Tumiwa AS, Warouw H, Memah H. Relationship Of Therapeutic Communication Of Nurses To Patient Satisfaction. *J Ilm Perawat Manad* [Internet]. 2022 Jul 31;10(01):24–30. Available from: <https://ejurnal.poltekkes-manado.ac.id/index.php/juiperdo/article/view/2121>
29. Wijayanti F eka R, Sari Wijaningsih K. The Relationship Between Nurses' Caring Behavior And The Level Of Patient Satisfaction. *Nurs Updat J Ilm Ilmu Keperawatan* P-ISSN 2085-5931 e-ISSN 2623-2871 [Internet]. 2023 Dec 30;14(4):527–37. Available from: <https://stikes-nhm.e-journal.id/NU/article/view/1826>
30. Jagoda ET, Edirisinghe EAKK, Meegoda MKDL. Evaluation Of Service Quality In Nursing And Patient Satisfaction: Perception Of Patients And Student Nurses. In 2019. p. 37–51. Available from: <https://tiikmpublishing.com/data/conferences/doi/globeheal/26138417.2019.2105.pdf>