

HUBUNGAN PERAN PERAWAT SEBAGAI *CAREGIVER* DENGAN *LEVEL OF PATIENT SATISFACTION* DI RUANG RAWAT INAP RS BALADHIKA HUSADA JEMBER

The Relationship Between The Role of Nurses as Caregivers and The Level of Patient Satisfaction in The Inpatient Room at Baladhika Husada Hospital Jember

Ratna Agustina*
Asmuji
Dwi Yunita Haryanti

*Universitas Muhammadiyah
Jember, Jember, Jawa Timur

*email: ratnalmj389@gmail.com

Abstrak

Salah satu peran perawat yang sangat penting yaitu sebagai pemberi asuhan keperawatan yang berfokus pada proses kesembuhan pasien dan pemenuhan kebutuhan kesehatan secara holistik. Untuk mengetahui hubungan peran perawat sebagai *caregiver* dengan *level of patient satisfaction* ruang rawat inap RS Baladhika Husada jember. Desain penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode *cross-sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap RS Baladhika Husada Jember selama bulan September – November 2023 dengan besar populasi terjangkau sebanyak 327 pasien. Sampel yang digunakan pada penelitian ini yakni 85 pasien rawat inap. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Quota Sampling*. Hasil penelitian tentang *level of patient satisfaction* didapatkan 91,8% sangat puas, 3,5% puas, 4,7% tidak puas. Hasil penelitian dengan uji *Rank Spearman Rho* ($\alpha = 0,05$) menunjukkan adanya hubungan bermakna antara peran perawat sebagai *caregiver* dengan *level of patient satisfaction*. penelitian ini terdapat hubungan yang signifikan antara peran perawat sebagai *caregiver* dengan *level of patient satisfaction*.

Kata Kunci:

Caregiver
Kepuasan pasien
Peran perawat

Keywords:

Caregiver
Patient satisfaction
Nurse's role

Abstract

One of the most important roles of nurses is as a provider of nursing care that focuses on the patient's healing process and fulfilling health needs holistically. To determine the relationship between the role of nurses as caregivers and the level of patient satisfaction in the inpatient room at Baladhika Husada Hospital, Jember. Quantitative descriptive research design with cross-sectional method. The population in this study were inpatients at Baladhika Husada Hospital Jember during September – November 2023 with a population of 327 patients. The sample used in this study was 85 inpatients. The sampling technique uses *Quota Sampling*. The results of research on the level of patient satisfaction showed that 91.8% were very satisfied, 3.5% satisfied, 4.7% dissatisfied. The results of research using the Spearman Rho Rank test ($\alpha = 0.05$) show that there is a significant relationship between the role of nurses as caregivers and the level of patient satisfaction. The conclusion of this research is that there is a significant relationship between the role of nurses as caregivers and the level of patient satisfaction.



© 2024. Agustina et al. Published by PenerbitForind. This is Open Access article under the CC-BY-SA License (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>). <http://assyifa.forindpress.com/index.php/assyifa/index>

Submitted: 23-07-2024

Accepted: 28-07-2024

Published: 30-07-2024

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi mampu memberikan dampak bagi kebutuhan manusia, salah satunya peningkatan masalah kesehatan (Firmansyah, 2019). Hal ini mendorong tingkat kepuasan pasien mengenai pemberian pelayanan kesehatan. *Satisfaction* (kepuasan) merupakan

pelayanan kesehatan di rumah sakit. Oleh karena itu *caregiver* dapat memberikan pengaruh terhadap kualitas dan pelayanan (Yunita & Hariadi, 2019).

Tingkat kepuasan pasien dengan perilaku *caring* perawat berbeda-beda disetiap negara, Menurut Karaca (2019) tingkat kepuasan pasien terhadap

caring perawat yakni 63,9%. Pada penelitian Mulugeta (2019) tingkat kepuasan pasien terhadap asuhan keperawatan yang diberikan oleh perawat di Ethiopia adalah 55,15%. Hasil studi literatur menemukan bahwa pasien yang merasa puas dengan perilaku *caring* di Indonesia berada pada kisaran 40-100% (Afriliana, 2022). Data kementerian kesehatan 2021 per Januari sampai dengan Desember 2021 menyatakan bahwa 96% pasien sangat puas dengan pelayanan kesehatan (Kemenkes Republik Indonesia, 2021). Didukung dengan data kemenkes sebelumnya yang menyatakan apabila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 100% maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Zainaro & Nurhidayat, 2020). Kepuasan pasien terbentuk karena adanya kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Ahmad & Napitupulu, 2021). Data mengenai kepuasan pasien di Rumah Sakit mampu membentuk kualitas mutu pelayanan di Rumah sakit tersebut. Semakin tinggi tingkat kepuasan pasien semakin banyak rekomendasi mengenai penggunaan layanan kesehatan di Rumah sakit tersebut. Berkaitan dengan hal tersebut, maka perlu dilakukan penelitian mengenai hubungan antara peran perawat sebagai *Caregiver* dengan *level of satisfaction* (tingkat kepuasan) pasien di Ruang Rawat Inap RS DKT Jember.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan adalah korelasi dengan pendekatan *study cross sectional*. Jumlah populasi yang digunakan mengacu pada rata rata jumlah pasien rawat inap pada bulan September – November 2024 yang berjumlah 327 pasien. Sehingga didapatkan 85 pasien rawat inap sebagai sampel penelitian. Jenis sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah *quota sampling*. Alat pengumpulan data pada penelitian ini adalah kuesioner skala likert dari Mokodongan (2020). Uji yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan uji statistik *spearman rho* dengan tujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel peran perawat sebagai *caregiver* dan *level of patient satisfaction* dengan $\alpha = <0,05$. Jika nilai $p < \alpha$ maka H1 diterima, H0 di tolak.

HASIL

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	%
Laki-laki	33	38,8
Perempuan	52	61,2
Total	85	100,0

Berdasarkan tabel 1 didapatkan hasil bahwa jenis kelamin pada pasien rawat inap RS Baladhika Husada Jember sebagian besar perempuan yakni sebanyak 52 pasien (61,2%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Umur Pasien

Umur	Frekuensi	%
17 – 25 tahun	16	18,8
26 – 35 tahun	22	25,9
36 – 46 tahun	16	18,8
46 – 55 tahun	11	12,9
56 – 65 tahun	20	23,5
Total	85	100,0

Berdasarkan tabel 2 didapatkan rentang usia pada pasien rawat inap RS Baladhika Husada Jember yaitu masa dewasa awal (25,9%) dan lansia (23,3%)

Tabel 3. Peran Perawat Sebagai *Caregiver* di Ruang Rawat Inap

<i>Caregiver</i> Perawat	Frekuensi	%
Kurang Baik	4	4,7
Cukup Baik	4	4,7
Baik	77	90,6
Total	85	100,0

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa sebagian besar (90,6%) peran perawat sebagai *caregiver* di ruang rawat inap dalam kategori baik, artinya sebagian besar responden mendapatkan peran *caregiver* yang baik saat di rawat di RS Baladhika Husada Jember.

Tabel 4. *Level of Patient Satisfaction* di Ruang Rawat Inap

<i>Level of Patient Satisfaction</i>	Frekuensi	%
Tidak Puas	4	4,7
Puas	3	3,5
Sangat Puas	78	91,8
Total	85	100,0

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa mayoritas (91,8%) pasien rawat inap merasa sangat puas, artinya pasien merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat saat di ruang rawat inap.

Setelah dilakukan uji Bivariat Spearman rho didapatkan hasil p value sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis H1 diterima yang artinya ada hubungan peran perawat sebagai *caregiver* dengan *level of patient satisfaction* di ruang rawat inap RS Baladhika Husada Jember. Kekuatan hubungan dibuktikan dengan nilai $r = 0,671$ yang dapat diartikan hubungan kuat. Semakin baik peran perawat

sebagai *caregiver* maka semakin puas tingkat kepuasan pasien.

Tabel 5. Hubungan Peran Perawat sebagai *Caregiver* dengan *Level of Patient Satisfaction*

	Perawat Sebagai <i>Caregiver</i>	Level of Patient Satisfaction
Spearman's rho	Correlation Coefficient	0,671**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	85
Level of Patient Satisfaction	Correlation Coefficient	0,671**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	85

PEMBAHASAN

Peran Perawat sebagai *Caregiver*

Menurut Gillies keberhasilan memberikan pelayanan keperawatan merupakan cerminan utama pelayanan kesehatan di rumah sakit (Yunita & Hariadi, 2019). Jika pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan baik maka akan meningkatkan kualitas pelayanan. Sebagai perawat dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan profesional. Peran perawat dalam memberikan asuhan keperawatan disebut juga dengan *caregiver*. Peran tersebut menjadi salah satu tolak ukur penilaian akreditasi layanan kesehatan. Sehingga perawat totalitas dalam melayani pasien, sehingga terciptalah kenyamanan dan kepuasan tersendiri yang dirasakan oleh pasien.

Berdasarkan hasil analisis peran perawat sebagai *caregiver* yang dinilai dari 85 pasien setelah didapatkan hasil sebagian besar responden

menyatakan bahwa peran perawat sebagai *caregiver* baik. Artinya asuhan keperawatan yang diberikan oleh perawat kepada pasien mampu memberikan nilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa pasien menilai kinerja perawat sangat baik dalam menjalankan perannya sebagai *caregiver*. Sena (2020) menyatakan bahwa salah satu peran perawat yang paling penting yaitu sebagai pemberi asuhan keperawatan (*caregiver*) secara komprehensif kepada pasien (Purwanza et al., 2023).

Tingkat kepuasan pasien suatu layanan kesehatan tinggi, salah satunya dipengaruhi oleh perawat dalam memberikan layanan kesehatan (Asamrew et al., 2020). Perawat melakukan asuhan keperawatan secara komprehensif, pertama biologis yaitu perawat akan membantu memenuhi kebutuhan dasar pasien mulai dari kebutuhan oksigenasi, cairan, nutrisi dan lainnya. Kedua perawat selalu memperhatikan kebutuhan psikologis pasien dengan berkomunikasi terapeutik, selalu mendengarkan keluhan atau masalah pasien, dan selalu berempati kepada pasien. Ketiga kebutuhan sosial, dimana perawat memiliki jiwa sosial yang tinggi kepada pasien dan menjadi *support system* yang baik bagi pasien dalam proses kesembuhan. Dan keempat adalah dukungan spiritual, perawat senantiasa memberikan bantuan dalam proses ibadah, memberi dukungan saat pasien merasa gelisah, dan membantu pasien terminal agar dapat merasakan hidup yang berkualitas (Bhuva et al., 2020).

Secara konseptual menurut Hariadi mendefinisikan peran perawat sebagai *caregiver*

merupakan tindakan yang diberikan oleh perawat kepada pasien untuk mendukung proses kesembuhan pasien secara menyeluruh. Proses kesembuhan pasien akan berhasil jika tindakan yang dilakukan oleh perawat sesuai SOP, *support system* dari orang terdekat, dan pikiran positif untuk sembuh dari pasien itu sendiri. Sehingga kesejahteraan yang didapatkan oleh pasien akan berpengaruh terhadap penilaian kepuasan *caring* yang diberikan oleh perawat (Wulandari et al., 2023).

Berdasarkan penjelasan tersebut peneliti berpendapat bahwa peran perawat sebagai *caregiver* sangat berpengaruh dalam tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu perawat dituntut untuk melakukan asuhan keperawatan yang profesional untuk mencapai kualitas layanan yang baik. Semakin baik layanan yang diberikan oleh perawat maka akan semakin tinggi juga pengguna layanan kesehatan tersebut. Sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Hariadi semakin baik asuhan keperawatan yang diberikan oleh perawat maka akan semakin tinggi juga tingkat kepuasan pasien, yang dibuktikan dengan aspek *caring* sangat baik 88,1% (Yunita & Hariadi, 2019). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat sangat totalitas dalam semua tindakan.

Pada hasil peneitian sebagian kecil responden menyatakan bahwa peran perawat sebagai *caregiver* kurang baik. penilaian pasien terhadap perawat tergantung dengan tindakan yang diberikan oleh perawat. Dari segi pemenuhan kebutuhan biologis, psikologis, sosial dan

spiritualnya, kemungkinan perawat belum totalitas dalam menjalankan tugasnya. Sehingga dapat memunculkan asumsi negatif pasien terhadap suatu tindakan keperawatan yang dilakukan oleh perawat. Beberapa faktor tentang ketidakmaksimalan perawat dalam melaksanakan kinerjanya yakni adanya beban kerja yang tinggi, masalah pribadi, dan gaji yang terlalu kecil (Bin Traiki et al., 2020). Tetapi dengan demikian perawat yang profesional akan selalu berusaha memberikan asuhan keperawatan secara maksimal.

Peneliti berpendapat bahwa semua perawat sudah memberikan layanan kesehatan yang baik, tetapi ada kalanya perawat merasakan lelah dalam proses kerjanya karena beberapa faktor tersebut. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai caregiver kurang baik hanya 4,7% yang berbanding sangat jauh dengan nilai caregiver baik yakni 90,6%. Hal ini sama dengan pernyataan Hariadi menyatakan bahwa setiap perawat akan berusaha dalam melakukan asuhan keperawatan untuk mendukung kesembuhan pasien (Yunita & Hariadi, 2019).

Level of Patient satisfaction

Pasien dapat merasakan layanan kesehatan yang baik jika layanan yang diberikan sesuai dengan harapan dari pasien. Kepuasan pasien terbentuk karena adanya ekspektasi / harapan pasien terhadap kenyataan atau tindakan yang diberikan oleh perawat melebihi harapan (Sambodo et al., 2021). Satisfaction atau kepuasan pasien merupakan penilaian terhadap baik dan buruknya kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien. Sehingga kualitas layanan kesehatan

dapat dikatakan baik jika nilai kepuasan pasiennya memiliki nilai yang tinggi (Effendi, 2020).

Berdasarkan hasil analisis dari 85 responden setelah diteliti mayoritas pasien merasa sangat puas dengan asuhan keperawatan yang diberikan oleh perawat. Selain itu beberapa responden merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan (Wulandari et al., 2023). Akan tetapi dalam prosesnya perawat selalu memberikan asuhan keperawatan secara maksimal dalam mendukung proses kesembuhan pasien. Hal tersebut sejalan dengan penelitian dari Amad yang menunjukkan bahwa kepuasan terbentuk karena adanya kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan antara harapan dengan kenyataan (Ahmad & Napitupulu, 2021).

Level of patient satisfaction dapat tercipta karena adanya perbandingan antara nilai harapan dengan kenyataan. Jika nilai kinerja sama dengan harapan maka pasien dinyatakan puas, jika nilai kinerja lebih besar dari harapan maka pasien dinyatakan sangat puas, dan jika nilai kinerja kurang dari harapan maka dinyatakan tidak puas (Ramos et al., 2020). Pasien akan berharap kepada perawat untuk memenuhi harapan pasien terhadap pelayanan yang berkualitas dari segi ketepatan pelayanan, perawatan, dan ketersediaan perawat dalam mengatasi masalah kesehatan pasien (Mat Yani, 2021).

Kepuasan pasien dapat muncul dari beberapa faktor, salah satunya dari tindakan pemberian asuhan keperawatan oleh perawat yang sangat baik (Adhikari et al., 2021). Aspek ini menjadi

faktor utama dalam terbentuknya kepuasan pasien sehingga memberikan kontribusi 91,8% yang menunjukkan bahwa pasien merasa sangat puas. Sejalan dengan penelitian yang sebelumnya bahwa hubungan antara tindakan asuhan keperawatan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Hal ini membuat peneliti berpendapat setiap pasien yang datang kelayanan kesehatan memang mengharapkan layanan yang baik dari tenaga kesahatan. Harapan pasien saat menjalani pengobatan dirawat inap cukup kompleks, mereka berharap kepada tenaga kesehatan untuk mempercepat proses kesembuhan. Sehingga rasa puas akan muncul jika pasien merasa dirinya dibantu dan dirawat secara sungguh sungguh oleh perawat. Selain itu menjalin kepercayaan dengan pasien juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Semakin pasien nyaman dengan lingkungannya maka semakin puas juga dengan pelayanan yang diberikan. Hal tersebut senada dengan ungkapan peneliti sebelumnya yakni kemampuan perawat dapat memberikan pelayanan yang baik, dan komunikasi yang menyenangkan terhadap pasien merupakan faktor yang banyak mempengaruhi tingkat kepuasan (Yunita & Hariadi, 2019).

Hubungan Peran Perawat Sebagai Caregiver dengan Level of Patient Satisfaction

Hasil analisis yang dilakukan pada penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan peran perawat sebagai *caregiver* dengan *level of patient satisfaction* di ruang rawat inap RS Baladhika Husada Jember. Hal ini dibuktikan dengan nilai

rata rata pada responden yakni didapatkan hasil signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Peran perawat sebagai *caregiver* adalah sebagai pemberian asuhan keperawatan yang diberikan oleh perawat yang berfokus pada proses kesembuhan pasien dan pemenuhan kebutuhan kesehatan secara komprehensif (Handriana Gustin .J, 2021). *Level of patient satisfaction* adalah sebagai penilaian terhadap baik dan buruknya kinerja perawat dalam memberikan layanan kesehatan (Faridasari et al., 2021).

Hasil penelitian ini serupa dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang juga mengkaji variabel tersebut, seperti penelitian yang dilakukan oleh Handriana menemukan hubungan antara peran caregiver dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap (Handriana Gustin .J, 2021). Dalam penelitian lain mengatakan bahwa peran caregiver dan komunikasi terapeutik sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Nilai kepuasan yang tinggi muncul karena harapan pasien mengenai layanan kesehatan sudah terpenuhi (Oini et al., 2019). Pada penelitian yang berjudul hubungan caring perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap menemukan hasil yang signifikan. Hal ini berarti semakin baik peran *caregiver* maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien, sebaliknya semakin kurang baik peran *caregiver* maka akan semakin rendah nilai kepuasan pasien (Nurlette et al., 2022).

Peneliti berpendapat bahwa hasil penelitian saat ini menyebutkan bahwa terdapat hubungan peran perawat sebagai caregiver dengan level of patient satisfaction di ruang rawat inap RS

Baladhika Husada Jember. Peran Caregiver memberikan sumbangan sebesar 90,1% terhadap terbentuknya kepuasan pasien, sejalan dengan pendapat Triwibowo (2017) yang menyatakan bahwa hanya pelayanan yang luar biasa yang membuat pasien puas dan berkesan (Yunita & Hariadi, 2019). Tercapainya kepuasan pasien jika tindakan keperawatan yang diberikan sama dengan atau melebihi ekspektasi pasien terhadap layanan kesehatan. dibuktikan dengan hasil kepuasan pasien mencapai 91,8%. Selain itu teori yang dipilih peneliti dalam mendukung hubungan antar variabel terbukti cocok dalam pengaplikasiannya. Teori tersebut yakni *The Expectancy Disconfirmation Model*, yang melibatkan komponen harapan, kualitas pelayanan dan kinerja sehingga memberikan hasil terhadap kepuasan (Peters, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa peran perawat sebagai caregiver berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian dan pembahasan hubungan peran perawat sebagai *caregiver* dengan *level of patient satisfaction* di ruang rawat inap RS Baladhika Husada Jember yang telah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Peran perawat sebagai *caregiver* di ruang rawat inap RS Baladhika Husada Jember memiliki peran *Caregiver* dalam kategori baik
2. *Level of patient satisfaction* di ruang rawat inap RS Baladhika Husada Jember memiliki nilai sangat puas
3. Peran perawat sebagai *caregiver* berhubungan dengan *level of patient satisfaction*, dimana

semakin baik peran perawat sebagai caregiver, maka semakin puas tingkat kepuasan pasiennya.

REFERENSI

- Adhikari, M., Paudel, N. R., Mishra, S. R., Shrestha, A., & Upadhyaya, D. P. (2021). Patient satisfaction and its socio-demographic correlates in a tertiary public hospital in Nepal: a cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 21(1), 1–10. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06155-3>
- Afriliana, L. (2022). Kepuasan pasien terhadap perilaku caring perawat di Indonesia: tinjauan literatur. *Jurnal Keperawatan, Volume 14*, 931–940. <http://journal.stikeskendal.ac.id/index.php/Keperawatan>
- Afrioza, & Baidillah. (2021). Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sepatan. *Journal Of Nursing Practic And Education*, 01(02), 169–180. <https://doi.org/10.34305/JNPE.V1I2.305>
- Ahmad, H., & Napitupulu, M. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 6(2), 193. <https://doi.org/10.51933/health.v6i2.546>

- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian. *Jurnal Pilar*, 14(1), 15–31.
- Asamrew, N., Endris, A. A., & Tadesse, M. (2020). Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. *Journal of Environmental and Public Health*, 2020. <https://doi.org/10.1155/2020/2473469>
- Asti, A. D., Novariananda, S., & Sumarsih, T. (2021). Beban Caregiver Dan Stres Keluarga Pasien Stroke. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, 17(2), 157. <https://doi.org/10.26753/jikk.v17i2.667>
- Azizah, A., Taftazani, B. M., & Humaedi, S. (2020). Upaya Peningkatan Keberfungsian Sosial Terhadap Eks Pasien Covid-19. *Prosiding Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 7(2).
- Betan, A., Rukayah, S., Purbanova, R., Rusli, Nurnainah, & Aji, S. (2023). Manajemen Penerapan Asuhan Keperawatan Melalui Tingkat Kesembuhan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 1–3. <https://jurnal.agdosi.com/index.php/jpe mas/article/view/27/29>
- Bhuva, S., Lankford, C., Patel, N., & Haddas, R. (2020). Implementation and Patient Satisfaction of Telemedicine in Spine Physical Medicine and Rehabilitation Patients during the COVID-19 Shutdown. *American Journal of Physical Medicine and Rehabilitation*, 99(12), 1079–1085. <https://doi.org/10.1097/PHM.0000000000001600>
- Bin Traiki, T. A., AlShammari, S. A., AlAli, M. N., Aljomah, N. A., Alhassan, N. S., Alkhayal, K. A., Al-Obeed, O. A., & Zubaidi, A. M. (2020). Impact of COVID-19 pandemic on patient satisfaction and surgical outcomes: A retrospective and cross sectional study. *Annals of Medicine and Surgery*, 58(August), 14–19. <https://doi.org/10.1016/j.amsu.2020.08.0200>
- Effendi, K. (2020). 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>
- Eliza, Y., Lina, E., Irnovriadi, I., & Jasmalinda, J. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial pada RSUD Padang Pariaman. *Target: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(2), 163–174. <https://doi.org/10.30812/target.v4i2.251>
- 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. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85–114.

- <https://doi.org/10.55927/jiph.v1i2.937>
- 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>
- Fitriani, D., Laelah, I., Keperawatan, J., Tinggi, S., Kesehatan, I., Dharma, W., Tangerang, H., Selatan, T., & Pasien, K. (2021). Korelasi Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Pelayanan Tb Paru. *Nursing Analysis: Journal Of Nursing Research Vol.*, 1(1), 23–31.
- Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, R., Hakim, L., & Tarigan, F. L. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(2), 1281–1298.
- Handriana Gustin J. (2021). Hubungan Peran Perawat Sebagai Caregiver dan Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Kepuasan Pasien (di Ruang Rawat Inap Cempaka dan Kelimutu RSUD Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang). *CHMK Nursing Scientific Journal*, 5(Januari), 227–235.
- Hanita, H. (2021). *Asuhan Keperawatan pada pasien resiko perilaku kekerasan dengan pemenuhan kebutuhan psikologis*. <http://eprints.ukh.ac.id/id/eprint/2068/1/P18A-Hanita-Naskah-Publikasi.Pdf>
- Hasan, V. M. (2022). Hubungan Empati dan Keramahan Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Abeli. *Jurnal Penelitian Sains Dan Kesehatan Avicenna*, 1(1), 35–42.
- Hikmawati. (2020). *Metodologi Penelitian*. Rajawali Press.
- Ilham, M. A. (2023). *Hubungan Respons Time Perawat Dengan Tingkat Sakit Umum Mitra Medika Medan*. 1–20.
- Jailani, & Jeka. (2023). Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7, 26320–26332.
- Karlina, L., & Kora, F. T. (2020). Hubungan Peran Perawat Sebagai Care Giver Dengan Tingkat Kecemasan Pada Lansia. *Jurnal Kesehatan Samodra Ilmu*, 11(1), 104–113. <https://doi.org/10.55426/jksi.v11i1.20>
- Karmadi, K., Lieskusumastuti, A. D., Nurhayati, I., Widiyanto, A., & Atmojo, J. T. (2023). Meta-Analisis Pengaruh Empati dalam Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 5(3), 1209–1218. <https://doi.org/10.37287/jppp.v5i3.1748>
- Kemenkes Republik Indonesia. (2021). *Laporan Tahunan Unit Pelayanan Kesehatan* (Vol. 2, Issue 2, pp. 1–2). <http://www.inna-pgni.or.id>
- Lampus, C. S. V., Umboh, A., & Manampiring, A. E. (2023). Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien di

- Instalasi Rawat Inap RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Medical Scope Journal*, 4(2), 150–160. <https://doi.org/10.35790/msj.v4i2.4482>
- Langingi, A. (2022). Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Sains Dan Kesehatan*, 1(2), 1–6. <https://doi.org/10.57151/jsika.v1i2.43>
- Lestari, W., Rizany, I., & Setiawan, H. (2021). Faktor- Faktor Mempengaruhi Tingkat Kepua-. *Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepua- San Pasien Rawat Inap Di Ru- Mah Sakit*, 9(1), 46–53.
- Lohige, W., Kolibu, F. K., & Rumayar, A. A. (2023). Persepsi Pasien Mengenai Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Liun Kendage Tahuna . *Jurnal Lentera Sehat Indonesia* , 2(1), 50–52. <http://jurnal.lenterasehat.id/index.php/ojs/article/view/15/15>
- Mat Yani. (2021). Length Of Stay dengan Kepuasan Keluarga Pasien Prioritas dapat dipengaruhi oleh Peran Perawat sebagai Care Giver. *Indonesian Scholar Journal of Nursing and Midwifery Science (ISJNMS)*, 1(02), 59–66. <https://doi.org/10.54402/isjnms.v1i02.3>
- Mochamad Nashrullah, Okvi Maharani, Abdul Rohman, Eni Fariyatul Fahyuni, Nurdyansyah, R. S. U. (2023). Metodologi Penelitian Pendidikan. In *UMSIDA Press*.
- Mokodongan, F. (2020). Pengaruh Work Engagement Pada Perilaku Caring Perawat Dengan Burnout Sebagai Variabel Intervening. *Journal UMY*.
- 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.
- Oini, O., Komalasari, R., & Hasibuan, S. Y. (2019). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Unit Rawat Inap*. 5(2), 50–60.
- Parahita, A. M. (2024). Analisis Response Time Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Gawat Darurat : Literatur Review. *Jurnal Kesehatan Tamb*, 5, 4709–4716.
- Patel, & Goyena, R. (2019). Keperawatan holistik. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 15, Issue 2).
- Peters, S. (2021). *Asymmetric Effects of Expectation Disconfirmation and Evaluability of Hospital Service Attributes on Consumer Satisfaction*. 1–65.
- Purwanza, S. W., Anggreyanti, I. P., & Wibowo, C. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Peran Perawat Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 7(4), 203–206. <https://doi.org/10.30651/jkm.v7i4.1434>
- Rahmiati, R., & Temesveri, N. A. (2020). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun

2019. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), 13–21.
<https://doi.org/10.23917/jk.v13i1.1109>
- Raising, R. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Dan Apotek. *Jurnal Mandala Pharmacoin Indonesia*, 5(01), 31–37.
<https://doi.org/10.35311/jmpi.v5i01.44>
- Ramos, Richard, Mercado-Rey, & R., M. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403.
<https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Rifai, M., Musfirah, M., Syafar, M., & Muliati, M. (2022). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Inco Sorowako Kabupaten Luwu Timur. *An-Nadaa Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(1), 45.
<https://doi.org/10.31602/ann.v9i1.5316>
- Riyanto, S. (2022). Hubungan Handover Tradisional Dan Bedside Handover Dengan Kepuasan Pasien. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1(8), 477–481.
- Rizal, F., Marwati, T. A., & Solikhah, S. (2021). Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Dampaknya Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien: Studi Di Unit Fisioterapi. *Jurnal Kesmas (Kesehatan Masyarakat) Khatulistiwa*, 8(2), 54.
<https://doi.org/10.29406/jkmk.v8i2.262>
- Rusnoto, R., Purnomo, M., & Utomo, T. P. (2019). Hubungan Komunikasi Dan Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 10(2), 343.
<https://doi.org/10.26751/jikk.v10i2.737>
- Sambodo, Rio, & Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114.
<https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Sembiring, I. M., & Munthe, N. B. G. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 1(2), 54–61.
<https://doi.org/10.35451/jkf.v1i2.170>
- Septi Andrianti, F. M. (2022). Hubungan Perilaku Caring dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Zainal Arifin Kota Bengkulu. *Nursing Journal*, 2.
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543–551.
<https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.64>
- Sulisetyawati, S. D., Mustikarani, I. K., Program, M., Sarjana, S., Universitas, K., Husada, K., Program, D., Sarjana, S., Universitas, K., Husada, K., Kecemasan, T., & Pre, P. (2020). Hubungan Peran Perawat Sebagai Care Giver Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Pre Operasi Di Ruang Rawat Inap RS UNS. 26.
- Sutarno, & Panjaitan. (2022). Pengaruh Responsiveness dan Assurance Perawat

- Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Instalasi Gawat Darurat RSUD UKI. *Jurnal Kesehatan Kebidanan*, 4, 282.
- Syukur, S. B., & Asnawati, R. (2022). Peran Perawat Sebagai Caregiver Dengan Pemenuhan Kebutuhan Spiritual Pasien Di Ruang Rawat Inap Interna RSUD dr Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo. *Zaitun (Jurnal Ilmu Kesehatan)*, 9(2). <https://doi.org/10.31314/zijk.v9i2.1374>
- Triwijayanti, A., Nur Rohman, R., Handayani, N., Puspasari, Y., Rupiyantri, R., Indrayati, N., Studi Sarjana Keperawatan, P., & Tinggi Ilmu Kesehatan Kendal, S. (2020). Gambaran Psikologis Kepuasan Keluarga dalam Menerima Asuhan Keperawatan. *Jurnal Ilmu Keperawatan Jiva*, 3(1), 75–82.
- Tunny, H., Saleh, A., & Rachmawaty, R. (2022). Persepsi, Kompetensi Dan Hambatan Perawat Dalam Pemenuhan Spiritual Care Pasien: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*, 10(1), 35–49. <https://doi.org/10.33366/jc.v10i1.2650>
- Wahyu, Mustofa, L. A., Yuniarti, F., & Ishariani, L. (2021). Multidimensi Kualitas Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien. *Health Journal 1*, 12, 118–130.
- Wulandari, Sriwahyuni, & Gunawan. (2023). Quality Management of Health Services on Patient Satisfaction At Montella Private Hospital West Aceh District. *MEDALION JOURNAL: Medical Research, Nursing, Health and Midwife Participation*, 4(2), 49–64. <https://doi.org/10.59733/medalion.v4i2.75>
- Yoshep, Maria, & Regina. (2022). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Selama Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 4(November), 1377–1386.
- Yumi Sri Andriati. (2019). Hubungan Antara Karakteristik Pasien, Lama Peserta, Asal Kelas Dan Status Kepegawaian Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Asuransi Kesehatan Sosial Terhadap Pelayanan Rawat Inap. *J-POLITRI (Jurnal Manajemen, Keuangan Dan Komputer)*, 3(1), 25–30.
- 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>
- Zainaro, M. A., & Nurhidayat, M. (2020). Pengaruh kinerja petugas kesehatan pada tingkat kepuasan pasien. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 14(2), 187–194. <https://doi.org/10.33024/hjk.v14i2.2442>