



ARTIKEL RISET

URL artikel: <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/won/article/view/won6205>

Peran Komunikasi dan Sikap *Caring* Perawat pada Tingkat Kepuasan Pasien dalam Penanganan Kegawatdaruratan

^KAgus Marjidin¹, Weslei Daely², Bambang Suryadi³, Bram Burmanajaya⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Sarjana Keperawatan, Universitas Indonesia Maju

Email Penulis Korespondensi (^K): amarjidin1992@gmail.com

amarjidin1992@gmail.com, wesly.daely@gmail.com, bambangadypu99@gmail.com, bramskm3@gmail.com

ABSTRAK

Tingginya volume kunjungan pasien ke IGD baik oleh pasien gawat darurat maupun tidak gawat darurat merupakan penyebab utama kepadatan di IGD yang dapat menimbulkan ketidakpuasan pasien. Sehingga komunikasi dan sikap *caring* perawat sangat diperlukan untuk mengatasi kondisi ini. Kepuasan pasien merupakan indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan, sedangkan komunikasi dan sikap *caring* petugas kesehatan juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui ada atau tidak Hubungan komunikasi dan sikap *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien dalam penanganan kegawatdaruratan di IGD RSUD Kota Bogor. Metode penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional, Sample pada penelitian ini berjumlah 67 orang pasien yang ada zona kuning di IGD RSUD Kota Bogor. Hasil penelitian komunikasi baik sebanyak 62 responden (92,5%). Sikap *caring* perawat yang melakukan *caring* sebanyak 54 responden (80,6%) dan pasien yang merasa puas sebanyak 63 responden (94%). Dengan menggunakan uji analisis Chi-Square Nilai $P = 0,025$ pada komunikasi dengan tingkat kepuasan pasien, nilai $P = 0,021$ sikap *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Kesimpulan penelitian ini adalah ada hubungan antara komunikasi dan sikap *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Semakin baik komunikasi dan sikap *caring* perawat maka akan berdampak baik juga terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan kegawatdaruratan.

Kata kunci : Kepuasan Pasien; komunikasi; sikap *caring*,

PUBLISHED BY :

Pusat Kajian dan Pengelola Jurnal
Fakultas Kesehatan Masyarakat UMI

Address :

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI)
Makassar, Sulawesi Selatan.

Email :

jurnal.won@umi.ac.id

Article history :

Received 20 Januari 2025

Received in revised form 30 Januari 2025

Accepted 13 Juli 2025

Available online 30 Desember 2025

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



ABSTRACT

The high volume of patient visits to the ER, both by emergency and non-emergency patients, is the main cause of crowding in the ER which can cause patient dissatisfaction. So that communication and caring attitudes of nurses are needed to overcome this condition. Patient satisfaction is the main indicator of the standard of a health facility, while communication and caring attitudes of health workers will also have an impact on patient satisfaction. The purpose of this study was to determine whether or not there is a relationship between communication and caring attitudes of nurses with the level of patient satisfaction in emergency handling in the ER of Bogor City Hospital. The descriptive analytical research method with a cross-sectional approach, the sample in this study amounted to 67 patients in the yellow zone in the ER of Bogor City Hospital. The results of the study showed good communication as many as 62 respondents (92.5%). The caring attitude of nurses who carried out caring was 54 respondents (80.6%) and patients who were satisfied were 63 respondents (94%). By using the Chi-Square analysis test, the P value = 0.025 on communication with the level of patient satisfaction, the P value = 0.021 of the nurse's caring attitude with the level of patient satisfaction. The conclusion of this study is that there is a relationship between communication and caring attitudes of nurses with the level of patient satisfaction. The better the communication and caring attitudes of nurses, the better the impact on patient satisfaction in emergency services.

Keywords : caring attitude; communication; patient satisfaction

PENDAHULUAN

Rumah sakit dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien, menguasai pekerjaan, dan yang utama mampu berkomunikasi secara efektif dan mampu menanggapi keluhan pasien dengan profesional. Perawat sebagai ujung tombak pelayanan terhadap pasien dan keluarganya di rumah sakit, karena frekuensi pertemuannya dengan pasien yang sering.¹

Hasil studi di negara maju seperti Amerika Serikat (AS), Inggris (UK) dan Kanada telah menunjukkan pentingnya kepuasan pasien sebagai indikator kualitas inti, khususnya di bidang asuhan keperawatan. Perawat adalah orang-orang garis depan yang bertemu pasien, menghabiskan jumlah waktu tertinggi dengan dan mengandalkan untuk pemulihan selama rawat inap mereka. Asuhan keperawatan memainkan peran penting dalam menentukan kepuasan keseluruhan pasien pengalaman rawat inap.²

Tingkat kepuasan pasien menurut WHO (World Health Organization) tahun 2020 di Turki menyatakan bahwa 78,2% pasien menyatakan puas dengan pelayanan kesehatan yang diterima. Sedangkan tingkat kepuasan terendah adalah pelayanan gawat darurat sebesar 17,6% dan pelayanan gigi sebesar 8,3%. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki tahun 2013 di Kenya menyatakan 40,4% kepuasan pasien di Bhaktapur India, kepuasan pasien di Bhaktapur India menurut Twayana 34,4%. Sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatera Barat.³

Buruknya manajemen yang diberikan rumah sakit kepada pasien sudah sejak lama disadari mengakibatkan banyak kerugian baik bagi rumah sakit maupun bagi pasien. Survey membuktikan bahwa tidak setiap konsumen yang kecewa dengan pelayanan perusahaan dengan senang hati menyampaikan keluhannya. Temuan yang didapatkan TARP (*Technical Assistance Research Program*) di Washington,

D.C. mendapati kenyataan bahwa 96% konsumen yang tidak puas justru secara diam-diam beralih ke jasa pesaing. Itu artinya, diamnya pasien merupakan sinyal buruk bagi rumah sakit.⁴

Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi profesional bagi perawat yang direncanakan dan dilakukan untuk membantu penyembuhan atau pemulihan pasien.⁵ Caring menurut Watson (2012), dikutip dari Potter and Perry (2013), merupakan sentral praktik keperawatan, yaitu perawat bekerja untuk lebih meningkatkan kepeduliannya terhadap klien. Dampak perilaku caring bagi klien adalah meningkatkan hubungan saling percaya, meningkatkan penyembuhan fisik, keamanan, banyak energi dan biaya perawatan lebih rendah, serta menimbulkan perasaan lebih nyaman dan tenang.⁶

Urgensi dari penelitian ini antara lain masih adanya keluhan yang masuk dari bulan januari sampai bulan juli 2024 sebanyak 156 ulasan secara keseluruhan tentang RSUD. Ulasan tersebut didapat dari Kotak saran 15, web rsud 96, Instagram 34, Sibadra 2, dan kios K sebanyak 9 ulasan. Dari ulasan tersebut sebanyak 41,2 % masukan keluhan puas dari pasien tentang RSUD secara umum dan sisanya 58,8 % keluhan tidak puas. Dalam situs resmi RSUD juga didapatkan rating 4.6 dari 5. Ada beberapa pasien yang batal berobat sebelum di periksa oleh dokter sebanyak 210 pasien dalam 4 bulan terakhir. Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi hubungan komunikasi dan sikap caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien dalam penanganan kegawatdaruratan di IGD RSUD kota bogor.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan cross-sectional dengan variabel independen komunikasi dan sikap caring perawat sedangkan variabel dependen tingkat kepuasan pasien. Populasi penelitian ini adalah semua pasien yang berada di ruang IGD di area zona kuning yang telah mendapat penanganan kegawatdaruratan baik itu yang dipulangkan atau yang dirawat. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik simple random sampling dengan jumlah 67 responden. Penelitian ini menggunakan kuesioner modifikasi yang sudah di uji validitas dan reabilitas.⁷

Hasil uji validitas menghasilkan nilai r hitung $> r$ tabel, maka item kuesioner tersebut dapat dikatakan valid dengan nilai r hitung 0,374. Sedangkan pada uji reliabilitas didapatkan hasil nilai signifikansi $> 0,7$. Komunikasi nilai Cronbach's Alpha 0,939, sikap caring 0,880, dan kepuasan pasien 0,961. Teknik analisis data menggunakan uji korelasi chi-square dan fisher's exact test. Penelitian ini lolos uji etik pada komisi etik penelitian UIMA dengan No. 11515/Sket/Ka-Dept/RE/UIMA/XI/2024.

HASIL

Tabel 1. Distribusi Frekuensi karakteristik responden (n=67).

Karakteristik	n	Persentase (%)
Usia		
Dewasa	44	65,7
Pra Lansia	23	34,3
Jenis Kelamin		
Laki-laki	33	49,3
Perempuan	34	50,7
Pendidikan		
SD	19	28,4
SMP	11	16,4
SMA/SMK	28	41,8
DIPLOMA/SARJANA	9	13,4

Tabel 1 menunjukkan mayoritas responden pada penelitian ini adalah orang dewasa sebanyak 44 responden 65,7%, mayoritas responden berdasarkan jenis kelamin pada penelitian ini adalah perempuan sebanyak 34 responden (50,7%), mayoritas pendidikan responden pada penelitian ini adalah SMA/SMK sebanyak 28 responden (41,8%).

Tabel 2. Gambaran Komunikasi dalam penanganan kegawatdaruratan pasien di IGD RSUD Kota Bogor

Variabel	n	Persentase (%)
Komunikasi		
Baik	62	92,5
Tidak Baik	5	7,5
Sikap Caring		
Caring	54	80,6
Tidak Caring	13	19,4
Tingkat Kepuasan		
Puas	63	94
Tidak Puas	4	6

Tabel 2 menunjukkan mayoritas komunikasi perawat IGD didapatkan hasil komunikasi baik sebanyak 62 responden (92,5%) dan tidak baik sebanyak 5 responden (7,5%), mayoritas Sikap Caring perawat IGD didapatkan hasil Caring sebanyak 54 responden (80,6%) dan tidak caring sebanyak 13 responden (19,4%), sedangkan ktingkat kepuasan pasien sebanyak 94% pasienmerasa puas atau 63 responden puas dan 4 responden tidak puas (6%).

Tabel 3. Hubungan komunikasi dan sikap caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien dalam penanganan kegawatdaruratan di IGD RSUD Kota Bogor (n=67).

Variabel	Kepuasan Pasien				Total		Nilai P	Nilai or
	Puas		Tidak Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Komunikasi								
Baik	60	89,5	2	3%	62	92,5	0,025	0,050 (0,005-0,488)
Tidak Baik	3	4,5	2	3%	5	7,5		
Total	63	94	4	6%	67	100		
Sikap Caring								
Caring	53	79,10	3	4,48%	56	83,58	0,021	0,063 (0,006-0,667)
Tidak Caring	10	14,93	1	1,49%	11	16,42		
Total								

Tabel 3 diatas menunjukkan dari 67 responden didapatkan 60 (89,5%) perawat memiliki komunikasi yang baik dan pasien merasa puas, komunikasi baik dan pasien tidak puas sebanyak 2 (3%). Komunikasi tidak baik tapi pasien merasa puas sebanyak 3 responden (4,5%), komunikasi tidak baik dan pasien merasa tidak puas sebanyak 2 (3%). Diperoleh data hasil uji statistik dengan nilai $P = 0.025$ pada uji fisher's exact test ($P \text{ value} \leq 0.05$), dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara komunikasi dengan tingkat kepuasan pasien dalam penanganan kegawatdaruratan di IGD RSUD Kota Bogor. Tabel 3. diatas menunjukkan dari 67 responden didapat kan 53 responden (79,10%) perawat memiliki sikap caring dan pasien merasa puas, caring tetapi kepuasan pasien merasa tidak puas sebanyak 3 responden (4,48%). Perawat tidak caring tapi dan kategori kepuasan pasien merasa puas sebanyak 10 responden (14,93%, tidak caring dan tidak puas 1 responden (1,49%). Dan data diperoleh berdasarkan hasil uji statistik dengan nilai $P = 0.021$ ($P \text{ value} \leq 0.05$), dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara sikap caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien dalam penanganan kegawatdaruratan di IGD RSUD Kota Bogor.

PEMBAHASAN

Hubungan Komunikasi dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Kegawatdaruratan di IGD RSUD Kota Bogor Tahun 2024

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 3 diatas menunjukkan dari 67 responden didapat kan 60 responden (89,5%) perawat memiliki komunikasi yang baik dan merasa puas dan diperoleh data hasil uji statistik dengan nilai $P = 0.025$ ($P \text{ value} \leq 0.05$), dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara komunikasi dengan tingkat kepuasan pasien dalam penanganan kegawatdaruratan di IGD RSUD Kota Bogor.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Ria Pratiwi Sintha Dewi, dkk pada tahun 2024, dengan penelitian judul penelitian Hubungan Komunikasi Terapeutik dan Caring Perawat Dalam Pelaksanaan Asuhan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Polda

Lampung menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan desain survey analitik dan rancangan *Cross Sectional* didapatkan nilai nilai P-value = 0,000 ($P \text{ value} \leq 0.05$) artinya ada hubungan komunikasi dengan sikap caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD.⁸

Penelitian lain dari Djala, Fani Lairin tahun 2021 dengan judul Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Internal Rumah Sakit Umum Daerah Poso, menggunakan analitik korelasi dengan pendekatan Cross Sectional, dengan jumlah sampel sebanyak 49 responden. Didapatkan hasil analisis dengan uji Chi Square didapatkan nilai $P=0,001$ ($P \text{ value} \leq 0.05$) artinya H_a diterima dan H_0 di tolak.⁹ Penelitian lain dari Pratiwi, Rita Dewi tahun 2019 dengan judul hubungan komunikasi terapeutik dan caring dengan kepuasan pasien terhadap perawat ruang rawat inap penyakit dalam rumah sakit umum multazam medika bekasi timur dengan pendekatan cross sectional didapatkan hasil $P=0,005$ ($P \text{ value} \leq 0.05$) artinya H_a diterima dan H_0 di tolak.¹⁰

Penelitian lain menurut Fransiska et al (2024) dengan judul hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang instalasi gawat darurat rs kramat 128 jakarta 2023 dengan menggunakan pendekatan cross sectional didapatkan hasil nilai $P=0,002$ ($P \text{ value} \leq 0.05$) artinya H_a diterima dan H_0 di tolak.¹¹ Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian dari Mira, M., Sani, A. R. N., & Milati, R. (2024). Hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien di ruang gawat darurat (igd) dengan menggunakan metode pendekatan cross sectional didapatkan hasil uji statistic rank spearman diperoleh angka signifikan atau angka probabilitas (0,361) jauh lebih tinggi dari 0,05 atau ($p < \alpha$) maka dari itu H_0 diterima dan H_1 ditolak yang berarti tidak ada hubungan antara komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSD Idaman Banjarbaru.¹²

Hildegard E. Peplau (1952) mengatakan dalam teorinya bahwa keperawatan didefinisikan sebagai proses interpersonal dan terapeutik yang terjadi ketika profesional, khususnya yang dididik menjadi perawat, terlibat dalam hubungan terapeutik dengan orang-orang yang membutuhkan layanan kesehatan. Peplau ber teori bahwa hubungan perawat-pasien harus melewati tiga fase utama agar berhasil, yaitu (a) fase orientasi, (b) fase kerja, dan (c) fase terminasi, sehingga terdapat hubungan yang positif antara komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien.¹³

Hubungan saling percaya antara perawat dan klien adalah kunci dari komunikasi terapeutik. Komunikasi yang baik bisa memberikan terapi terapeutik bagi pasien dan meningkatkan kesembuhan dan kepuasan dalam pelayanan kegawatdaruratan pasien. Sehingga pasien merasa aman dan merasa puas saat datang ke IGD sehingga akan meningkatkan kualitas layanan keperawatan menjadi lebih baik. Meskipun komunikasi dan kepuasan ini banyak faktor-faktor yang mempengaruhinya termasuk individu itu sendiri namun demikian sebagai perawat menjadi bisa mengetahui dan mengevaluasi komunikasi dengan pasien.

Hubungan Sikap Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Kegawatdaruratan di IGD RSUD Kota Bogor Tahun 2024

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 3 diatas menunjukan dari 67 responden didapatkan 53 responden (79,10%) perawat memiliki sikap caring dan pasien merasa puas. Dan data diperoleh berdasarkan hasil uji statistik dengan nilai $P= 0.021$ ($P \text{ value} \leq 0.05$), dari nilai tersebut dapat disimpulkan

bahwa ada hubungan antara sikap caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien dalam penanganan kegawatdaruratan di IGD RSUD Kota Bogor.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Ria Pratiwi Sintha Dewi, dkk pada tahun 2024. Dengan judul penelitian Hubungan Komunikasi Terapeutik dan Caring Perawat Dalam Pelaksanaan Asuhan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan desain survey analitik dan rancangan Cross Sectional didapatkan hasil diketahui bahwa nilai p-value 0,001 yang berarti ada hubungan antara sikap caring perawat dengan kepuasan pasien.¹⁴

Didukung oleh peneliti lain Pratiwi, dkk tahun 2019 dengan judul Hubungan Komunikasi Terapeutik dan Caring dengan Kepuasan Pasien terhadap Perawat Ruang Rawat Inap Penyakit dalam di Rumah Sakit Umum Multazam Medika Bekasi Timur. Berdasarkan hasil penelitian menggunakan analisa uji Spearman's rho dengan nilai Correlation Coefficient = 0,366 dengan $p = 0.000$ ($p < 0,005$) artinya ada hubungan antara sikap caring perawat dengan kepuasan pasien.

Penelitian lain dari Pratiwi, Rita Dewi tahun 2019 dengan judul hubungan komunikasi terapeutik dan caring dengan kepuasan pasien terhadap perawat ruang rawat inap penyakit dalam rumah sakit umum multazam medika bekasi timur dengan pendekatan cross sectional didapatkan hasil hubungan caring dengan kepuasan pasien dengan H_a diterima dan H_o ditolak dengan nilai $p = 0,001 < \alpha = 0,05$ artinya ada hubungan yang signifikan antara caring dengan kepuasan pasien.¹⁵

Didukung penelitian lain dari Endiyono (2020) dengan judul hubungan caring perawat terhadap kepuasan pasien di ruang instalasi gawat darurat (igd) rumah sakit tentara wijayakusuma. Dengan menggunakan metode cross sectional dan uji analisis chi square didapatkan hasil nilai $P=0,002$ ($P \text{ value} \leq 0.05$) artinya ada hubungan antara sikap caring perawat dengan kepuasan pasiendi IGD.¹⁵ Penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Soliman dkk (2015) dengan judul hubungan antara kepuasan pasien dengan perilaku caring perawat di Departemen medis dan bedah Rumah Sakit Universitas Mansoura di Mesir dengan metode cross sectional survey didapatkan hasil nilai $P=0,06$ lebih besar ≤ 0.05 artinya tidak ada hubungan kepuasan dengan sikap caring karena dipengaruhi beberapa faktor dan variabel-variabel lainnya.¹⁶

Menurut Teori Caring Jean Watson, keperawatan adalah pengetahuan dan pemahaman yang didasarkan pada hubungan antarmanusia (transpersonal dan tak berwujud). Sikap kepedulian perawat yang tulus, mencakup empati, kehadiran, dan 10 faktor karatif yang terbukti meningkatkan kepuasan pasien, mendorong pertumbuhan mereka, serta memenuhi kebutuhan biopsikologis, sosial, dan spiritual mereka secara holistik, semakin tinggi sikap caring yang diberikan perawat maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pasien.¹⁷

Menurut pendapat peneliti bahwa sikap caring yang baik dalam penanganan kegawatdaruratan dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Kota Bogor, adanya pengaruh antar satu individu dengan individu lainnya dan kolaborasi yang terjalin baik dalam komunikasi dan penatalaksanaan kegawatdaruratan. Ada banyak faktor yang mempengaruhi sikap caring perawat dalam menangani pasien dengan kepuasan pasien. Adapun beberapa faktor tersebut harus bisa di atasi oleh perawat ketika

memberikan pelayanan ke pasien sehingga pasien merasa di perhatikan dan dirawat sepenuh hati

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil yang telah didapatkan dari penelitian yang berjudul hubungan komunikasi dan sikap caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien dalam penanganan kegawatdaruratan di IGD RSUD Kota Bogor tahun 2024 dengan 67 responden pasien di Zona Kuning, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Hasil Penelitian berdasarkan usia pasien di IGD RSUD Kota Bogor tahun 2024 mayoritas dewasa. Berdasarkan Jenis Kelamin pasien mayoritas perempuan. Berdasarkan pendidikan pasien mayoritas SMA/SMK. Berdasarkan variabel komunikasi perawat dalam penanganan kegawatdaruratan dalam kategori baik. Berdasarkan variabel sikap caring perawat dalam penanganan kegawatdaruratan menunjukkan sikap caring perawat baik. Berdasarkan variabel tingkat kepuasan pasien dalam penanganan kegawatdaruratan dalam kategori Puas. Ada hubungan komunikasi dan sikap caring dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Kota Bogor Tahun 2024.

Materi komunikasi dan sikap caring perawat ini penting dilaksanakan apalagi ini ada hubungannya dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat darurat dalam penanganan kegawatdaruratan pasien sehingga diharapkan bisa menjadi masukan sebagai data dasar melakukan penanganan kegawatdaruratan di IGD dan untuk penelitian terutama dalam keperawatan agar menjadi referensi dalam pengembangan ilmu keperawatan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih banyak kepada dosen pembimbing, responden dan instansi yang memfasilitasi penelitian ini. Atas arahan dan dukungan semuanya penelitian ini bisa selesai dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

1. Ningsih Ns, Endang Marlina. Pengetahuan Penerapan Keselamatan Pasien (Patient Safety) Pada Petugas Kesehatan. Jurnal Kesehatan. 2020;9(1):59–71.
2. Soliman Hmm, Kassam Ah, Ibrahim Aa. Correlation Between Patients' Satisfaction And Nurses' Caring Behaviors. Journal Of Biology, Agriculture And Healthcare. 2015;5(2):30–42.
3. Christiani Nababan M, Listiawaty R, Berliana N. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. Jurnal Kesmas Jambi. 2020;4(2):6–16.
4. Andi Mappanganro, Rahmat Hidayat. Analisis Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Loyalitas Pasien Di Rsu Bahagia Makassar. Bina Generasi : Jurnal Kesehatan. 2020;12(1):77–93.
5. Prasetyo Kusumo M. Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Rsud Jogja. Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit 1018196/Jmmr2016. 2017;6(1):72–81.
6. Alf Rahmawati Mufidah, Tintin Sukartini And Lh. Fundamental And Management Hubungan Persepsi , Belajar , Dan Motivasi Dengan Perilaku Caring. 2020;2(2):75–9.
7. Notoadmojo. Metodologi Penelitian Kesehatan. 2018;7(2):203–4.
8. Dewi Rps, Elasari Y, Surmiasih, Kurniawan Mohh. Hubungan Komunikasi Terapeutik Dan Caring Perawat Dalam Pelaksanaan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung. Health Research Journal Of Indonesia. 2024;2(3):210–8.

9. Djala Fl. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Internal Rumah Sakit Umum Daerah Poso The Correlation Of Nursing Therapeutic Communication Against Inpatient Satisfaction In The Internal Room Of The Poso Regional Public. *Journal Of Islamic Medicine*. 2021;5(1):41–7.
10. Pratiwi Rd. Hubungan Komunikasi Terapeutik Dan Caring Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Perawat Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Multazam Medika Bekasi Timur. *Edu Dharma Journal: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*. 2019;2(2):1.
11. Fransiska Ea, Sumarno A. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Instalasi Gawat Darurat Rs Kramat 128 Jakarta 2023. 2024;10(1):27–42.
12. Mira M, Sani Arn, Milati R. Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Gawat Darurat (Igd). *Journal Of Emergency Nursing Care*. 2024;1(1):9–17.
13. Hagerty, T. A., & Samuels, W. (2018). *Peplau 's Theory of Interpersonal Relations : An Alternate Factor*. 30(2), 160–167. <https://doi.org/10.1177/0894318417693286>.Peplau
14. Pratiwi Rd. Hubungan Komunikasi Terapeutik Dan Caring Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Perawat Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Multazam Medika Bekasi Timur. *Edu Dharma Journal: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*. 2019;2(2):1–22.
15. Dewi Rps, Elasari Y, Kurniawan Mh. Hubungan Komunikasi Terapeutik Dan Caring Perawat Dalam Pelaksanaan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung. *Health Research Journal Of Indonesia*. 2024;2(3):210–8.
16. Endiyono Raf Dan. Hubungan Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rumah Sakit Tentara Wijayakusuma. 2020;21(1):1–9.
17. Noprianty, C. S. F. R., & Karana, I. (2019). *Perilaku Caring Perawat Berdasarkan Teori Jean Watson di Ruang Rawat Inap*. 4(1), 33–48.