

Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien Yang Menjalani Terapi Hemodialisis Di Ruang Hemodialisis

Dedi Krismiadi¹, Fransiskus Padak Bura Wunblolong²

¹Program Studi Keperawatan, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Mandala Waluya, Kendari

²UPTD Rumah Sakit Jiwa Naimata Kupang

Info Artikel

Riwayat Artikel:

Received : 23 November 2023

Revised : 12 Desember 2023

Accepted : 19 Desember 2023

Kata Kunci:

Perilaku *Caring* perawat
Kepuasan Pasien
Hemodialisis

ABSTRAK

Perilaku *caring* perawat merupakan inti utama dalam pelayanan keperawatan. Pasien akan merasa puas atas perilaku *caring* atau kepedulian yang diberikan perawat kepada dirinya sebagai penerima layanan keperawatan. Pelayanan dikatakan mempunyai mutu yang baik apabila pasien sebagai penerima layanan keperawatan merasa puas atas jasa yang diterimanya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien yang menjalani terapi hemodialisis. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* dimana variabel dependen dan independen dilakukan observasi sekaligus pada satu satuan waktu. Teknik sampling yang digunakan adalah *Nonprobability sampling* dengan teknik pengambilan sampel *consecutive sampling*. Sampel pada penelitian ini berjumlah 45 sampel. Hasil penelitian ini didapatkan bahwa perilaku *caring* perawat berhubungan dengan kepuasan pasien didapatkan tingkat signifikansinya yakni ($P_{\text{value}} = 0,022$) yang berarti $P_{\text{value}} < \alpha = 0,05$. Oleh sebab itu, dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di rumah sakit Stella Maris Makassar. Perilaku *caring* yang baik akan berdampak pada kepuasan pasien sebagai penerima jasa pelayanan.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Corresponding Author:

Dedi Krismiadi

Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Mandala Waluya, Kendari

Jl. Jend. AH. Nasution, Kambu, Kec. Kambu, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara

Email: krismiadidedi@gmail.com/ Phone: 085222259536

1. PENDAHULUAN

Globalisasi telah memunculkan persaingan yang kompetitif disegala sektor. Perolehan pencapaian dalam persaingan ditentukan oleh peluang dan umpan balik yang efektif terhadap setiap variasi persyaratan perilaku pelanggan sebagai penerima jasa di rumah sakit (Asnawi et al., 2019). Rumah sakit merupakan media atau wahana kesehatan yang berperan penting di Masyarakat (Mongkaren, 2013; Yunita & Hariadi, 2019). Seiring dengan meningkatnya persaingan antar rumah sakit yang mendorong pelanggan untuk membuat pilihan terbaiknya dalam memilih rumah sakit manapun (Fatima et al., 2018). Keberhasilan pelayanan kesehatan dirumah sakit dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satu faktornya adalah pelayanan keperawatan yang merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan kesehatan secara keseluruhan (Suwoko & Warsito, 2019). Melihat terapi hemodialisa merupakan terapi yang alternatif terbaik bagi pasien gagal ginjal kronik dimana terapi hemodialisis bukan merupakan terapi untuk menyembuhkan namun dapat memperpanjang hidup pasien. Pasien yang melakukan terapi hemodialisis sering mengalami perasaan cemas karena pembatasan cairan, pembatasan diet, penurunan interaksi sosial, pembatasan aktivitas rekreasi, kehilangan pekerjaan, lamanya proses dialisis yang dilakukan (Sanli & Herlina, 2022). Sehingga perawat sangat perlu untuk mengoptimalkan kepatuhan pasien dalam menjalankan terapi dan mematuhi diet

yang dianjurkan pada pasien hemodialisis dengan memberikan dukungan kepada pasien. Salah satu bentuk dari layanan kesehatan yang dapat mengoptimalkan kesehatan pasien hemodialisis adalah pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan sangat erat kaitannya dengan mutu pelayanan dan tingkat kesehatan, serta kepatuhan pasien dalam melaksanakan terapi hemodialisis (Marlina & Elon, 2022).

Perawat hemodialisis mempunyai tugas berat dalam melaksanakan pelayanan pasien yang meliputi keterlambatan *pelayanan*, terlambat cuci darah, menunggu mesin selesai, kesalahan mesin, merasa tidak ada yang mendengarkan, kurangnya informasi, kurangnya pengawasan, kondisi penyakit pasien, penggunaan mesin hemodialisis yang modern dan canggih, penerapan kebijakan rumah sakit, prosedur pengendalian infeksi yang ketat dan peningkatan beban kerja (Siregar et al., 2020).

Prevalensi penyakit gagal ginjal kronik secara global *mengalami* peningkatan setiap tahunnya. *The United States renal data system* (USRDS) menyatakan jumlah pasien yang dirawat karena gagal ginjal kronik secara global diperkirakan berjumlah sebanyak 3.010.000 pada tahun 2012 dengan tingkat pertumbuhannya sebesar 7 % dan meningkat sebesar 3.200.000 pada tahun 2013 dengan tingkat pertumbuhan sebesar 6 % (Arifa et al., 2017). Menurut organisasi kesehatan Dunia delapan juta orang akan membutuhkan dialysis pada tahun 2025 (Ahoui et al., 2019). Data riset kesehatan dasar (riskesdas) tahun 2013 menunjukkan bahwa prevalensi penduduk Indonesia yang mengalami gagal ginjal sebesar 0,2 % atau 2 per 1000 penduduk. Pada tahun 2018 meningkat menjadi 0,38 % yaitu pada angka 713.783 pasien (Nasution et al., 2020). data pada tahun 2011 pasien gagal ginjal kronik yang harus melakukan terapi hemodialisis sebanyak 15.353 pasien (Damanik, 2020). Data riset kesehatan dasar (Riskesdas) tahun 2018 melaporkan sebanyak 2.850 pasien melakukan hemodialisis (Riskesdas, 2019).

Perawat sebagai tenaga kesehatan yang banyak bertemu dengan masyarakat diharapkan menjaga layanan bermutu dan berkualitas, karena mutu pelayanan keperawatan merupakan indikator kualitas pelayanan kesehatan serta menjadi citra suatu instansi pelayanan kesehatan. Hal ini karena perawat merupakan profesi dengan jumlah *terbanyak*, paling dekat dengan pasien yang mengalami penderitaan, kesakitan serta kesengsaraan yang dirasakan oleh pasien dan keluarganya. Salah satu kunci utama pelayanan keperawatan dikatakan bermutu adalah pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan bagi pasien (Anik Inayati, 2021). Peningkatan kepuasan pasien akan meningkatkan kualitas hidup terkait layanan kesehatan. Kepuasan pasien yang lebih baik akan meningkatkan pendapatan dan peningkatan keunggulan dari fasilitas kesehatan (Nuairi et al., 2022).

Pasien sebagai pemakai jasa layanan keperawatan meminta pelayanan keperawatan harus sesuai dengan haknya, yakni pelayanan keperawatan yang paripurna dan berkualitas. Pasien akan merasa keberatan jika perilaku *caring* yang diberikan tidak menimbulkan rasa puas bagi dirinya (Anik Inayati, 2021). Kepuasan terhadap layanan kesehatan merupakan persepsi pasien terhadap kualitas layanan dan menjadi indikator kinerja organisasi kesehatan (Hartanti & Antonio, 2022). Bahwa selama ini survei kepuasan hanya dilakukan kepada pasien yang ada diruang rawat inap saja tetapi untuk diruang hemodialisis belum pernah dilakukan.

Perilaku *caring* adalah perbuatan dan keterampilan yang dimiliki oleh seorang perawat dalam merawat pasien dengan memberikan dorongan yang positif serta peningkatan layanan keperawatan (Syafitri et al., 2022). Perilaku *caring* juga dapat dibuktikan dengan memberikan rasa yang nyaman dan aman bagi pasien dan keluarga, sikap saling percaya antar perawat dan pasien sehingga dapat memberikan dampak yang baik dalam proses keperawatan (Nurtika, 2022). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan perilaku *Caring* perawat dengan kepuasan pasien yang melakukan terapi hemodialisis di ruang hemodialisis rumah sakit Stella Maris Makassar.

2. METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian observasional analitik (hubungan/asosiasi) dengan menggunakan pendekatan *crossSectional*. Penelitian ini dilakukan dengan target pasien Hemodialisis di ruang HD Rumah Sakit Stella Maris Makassar dengan pasien yang berbeda-beda selama penelitian dilakukan. Pada penelitian ini, metode sampling yang digunakan adalah *Nonprobability sampling*. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil 40 sampel dengan menggunakan Rumus menurut Zainuddin M dalam Nursalam (2008). Ada dua kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti yakni kriteria inklusi meliputi: (a) pasien dengan keadaan sadar penuh, (b) pasien bisa menulis dan membaca, (c) pasien yang melakukan terapi hemodialisis lebih dari satu kali, (d) bersedia menjadi responden sedangkan kriteria eksklusi yaitu pasien hemodialisis yang kondisinya tidak memungkinkan untuk diteliti (pasien mengalami penurunan kesadaran) dan pasien yang baru satu kali melakukan terapi hemodialisis. Pada variabel independen yaitu Perilaku *caring* Perawat alat yang digunakan untuk mengukur variabel ini, dengan menggunakan kuesioner *caring* oleh Rika (2013) dan telah dilakukan modifikasi. Sebelum dilakukan penelitian, kuesioner telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas dan hasilnya didapatkan valid dan reliabel. Kuesioner terdiri dari 22 pertanyaan tidak pernah nilainya satu (1), kadang-kadang nilainya dua (2), sering

nilainya tiga (3), dan selalu nilainya empat (4). Untuk variabel independen mempunyai dua kategori yaitu tidak baik jika nilai skor 26-65 dan baik Jika nilai skor 66-104. untuk variabel dependen yaitu kepuasan pasien alat yang digunakan untuk mengukur variabel ini dengan menggunakan kuesioner Nursalam, (2016) dan telah dilakukan modifikasi. Sebelum dilakukan penelitian, kuesioner telah dilakukan uji validitas dan reabilitas dan didapatkan hasilnya adalah valid dan reliabel. Kuesioner terdiri dari 20 pertanyaan sangat tidak puas nilainya satu (1), tidak puas nilainya dua (2), puas nilainya (3), dan sangat puas nilainya (4). Untuk variabel dependen mempunyai dua kategori yaitu tidak puas jika nilai skor 20-50 dan puas jika nilai skor 51-80. Prosedur penelitian dimulai dengan proses perijinan dari STIK Stella Maris ke Rumah sakit Stella Maris, kemudian setelah mendapatkan ijin penelitian dari rumah sakit Stella Maris kemudian peneliti melakukan penelitian dengan memperhatikan prinsip-prinsip etik dalam penelitian.

3. HASIL

3.1 Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden (N = 40)

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
Umur		
Remaja (17-25)	1	2.5
Dewasa (36-45)	14	35.0
Lansia (46-65)	21	52.5
Manula (66 Keatas)	4	10.0
Jenis Kelamin		
Laki-laki	18	45.0
Perempuan	22	55.0
Jenis Pekerjaan		
Ibu rumah tangga	15	37.5
Wiraswasta	8	20.0
Pegawai Negeri Sipil	17	42.5

Berdasarkan tabel 1 diatas diperoleh distribusi umur responden terbanyak pada kelompok umur lansia yaitu sebanyak 21 responden (52.5 %) dan jumlah yang terkecil terdapat pada kelompok umur remaja yaitu sebanyak 1 responden (2.5 %). Sedangkan jumlah responden terbanyak adalah berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 22 responden (55.0%) dan jumlah responden terkecil adalah berjenis kelamin laki-laki sebanyak 18 responden (45.0%). Sedangkan jenis pekerjaan terbanyak adalah bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil sebanyak 17 responden (42.5%) dan jumlah responden terkecil adalah bekerja sebagai Wiraswasta Sebanyak 8 responden (20.0%).

3.2 Hasil Analisis Masing-Masing Variabel

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Perilaku *Caring* Perawat di Ruang Hemodialisis RumahSakit Stella Maris Makassar

Perilaku <i>Caring</i> Perawat	Frekuensi	Presentase (%)
Baik	36	90.0
Tidak Baik	4	10.0
Total	40	100.0

Berdasarkan tabel 2 diatas diperoleh distribusi Perilaku *caring* Perawat yang Baik Sebanyak 36 (90.0%) responden dan Perilaku *caring* Perawat yang Tidak Baik sebanyak 4 (10.0%) responden.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan kepuasan Pasien di Ruang Hemodialisis Rumah Sakit Stella Maris Makassar

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Presentase (%)
Puas	37	92.5
Tidak Puas	3	7.5
Total	40	100.0

Berdasarkan tabel 3 diatas diperoleh distribusi kepuasan pasien terbanyak pada kategori puas sebanyak 37 (92.5%) responden dan kepuasan pasien yang tidak Puas sebanyak 3 (7.5%) responden.

3.3 Hasil Analisis Bivariat

Tabel 4. Analisis hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien yang menjalani terapi hemodialisis Rumah Sakit Stella Maris Makassar (N = 40)

Perilaku Caring Perawat	Kepuasan pasien				Total		p
	Puas		Tidak Puas		F	%	
	F	%	F	%			
Baik	35	87.5	1	2.5	36	90.0	0.022
Tidak baik	2	5.0	2	5.0	4	10.0	
Total	37	92.5	3	7.5	40	100.0	

Berdasarkan hasil penelitian di ruang Hemodialisis Rumah Sakit Stella Maris Makassar, dari 40 responden yang menyatakan Perilaku *caring* perawat baik dan puas sebanyak 35 (87.5%), menyatakan perilaku caring perawat baik namun Tidak puas sebanyak 1 (2.5%) responden, perilaku caring perawat Tidak baik namun puas sebanyak 2 (5.0%) responden dan perilaku caring Perawat tidak baik dan tidak puas 2 (5.0%) responden.

4. DISKUSI

Dalam pelayanan keperawatan, *caring* merupakan nilai-nilai inti moral dari profesi keperawatan, yang memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien dengan penuh perhatian, empati, kepedulian, keramahan, bersikap santun, kejelasan komunikasi, berupa menjamin kenyamanan pasien dengan menggunakan kemampuan teknikal yang memadai guna meningkatkan kesejahteraan pasien (Sihombing, 2022; Firmansyah et al., 2019).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Ruang Hemodialisis Rumah Sakit Stella Maris Makassar didapatkan bahwa dari hasil uji statistik dengan menggunakan uji *Chi Square* dan dibaca pada *Fhiser Exact Test* = 0,05, diperoleh nilai $p = 0,022$ hal ini menunjukkan nilai $p < 0,05$ yang berarti ada hubungan yang bermakna antara Perilaku *caring* Perawat dengan kepuasan pasien yang menjalani Terapi Hemodialisis di Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku caring perawat merupakan hal yang sangat penting dalam menunjang tingkat kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rangki, (2021) didapatkan hasil bahwa perilaku *caring* perawat berhubungan dengan kepuasan pasien yang dirawat diruang inap bedah dan penyakit dalam RSUD Kota Kendari. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Belladonna et al., (2020) dimana didapatkan hasil bahwa ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien. dimana semakin *caring* seseorang perawat maka pasien akan mengalami kepuasan. Kepuasan pasien sebagai penerima jasa akan terbentuk karena sikap dan perilaku perawat yang sangat *caring* kepada pasien yang meliputi; perawat memberikan tindakan dengan segera dalam melayani pasien setiap saat, melaporkan dengan detail perkembangan keadaan pasien kepada dokter yang menanganinya sewaktu kunjungan, serta selalu sabar dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian di ruang Hemodialisis didapatkan hasil bahwa perilaku *caring* perawat Baik dan puas sebanyak 35 (87,5%). Semakin baik perilaku *caring* perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan, pasien dan keluarga semakin senang dalam menerima pelayanan, berarti hubungan terapeutik perawat dengan pasien semakin terjalin. Pasien akan merasa puas dengan perawat yang ramah, mudah senyum, sopan dan memberi perhatian (Ernawati & Tumanggor, 2020). Dari hasil penelitian didapatkan perilaku *caring* perawat baik namun pasien tidak puas sebanyak 1 (2,5%). Hal ini dapat disebabkan oleh pengalaman pasien dalam menerima pelayanan keperawatan seperti perawat jarang membantu pasien dalam kebutuhan selama terapi hemodialisis, perawat kurang dalam memberikan informasi tentang alat-alat yang digunakan selama terapi Hemodialisis, perawat kurang mempunyai waktu untuk mendengarkan keluhan yang dirasakan pasien (Belladonna et al., 2020). Dari hasil penelitian juga didapatkan bahwa perilaku *caring* perawat tidak baik namun pasien puas sebanyak 2 (5.0%). Hal ini dapat disebabkan oleh cara perawat dalam hubungannya dengan pasien/keluarga. Perawat yang dapat meyakinkan pasien dan keluarga akan memperoleh kepercayaan dari pasien, sehingga secara tidak langsung dapat membantu membentuk sikap positif pasien terhadap perawat (Ambarika & Wardani, 2021).

Perilaku *caring* dapat dinyatakan sebagai suatu perasaan dalam memberikan keamanan, kenyamanan, berupa perilaku dan bekerja sesuai dengan standar layanan keperawatan. Interaksi dari *caring* merupakan harapan dari penerima pelayanan kesehatan dalam proses perawatan (Belladonna et al., 2020). *caring* adalah sebagai jenis hubungan dan transaksi yang diperlukan antara pemberi dan penerima asuhan untuk meningkatkan dan melindungi pasien sebagai manusia, dengan demikian sangat mempengaruhi kesanggupan pasien untuk sembuh. jika *caring* dilakukan dengan efektif dapat meningkatkan kesehatan individu dan keluarga, tentunya hal ini mempengaruhi kepuasan pasien (Sitinjak, 2021; Rumapea et al., 2019).

Kepuasan pasien merupakan persepsi dan sikap yang dapat dimiliki atau dilihat pasien sebagai penerima layanan keperawatan secara keseluruhan, yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya. Kepuasan merupakan salah satu kunci dan aspek penting bagi penentu kualitas pemberian layanan kesehatan. Adapapun dimensi yang dapat diidentifikasi dalam kepuasan pelayanan kesehatan mulai dari proses masuk hingga pasien keluar (Maulana et al., 2019; Asamrew et al., 2020). Menurut Sera, (2014) kepuasan selalu dinyatakan sebagai suatu realita hasil perbandingan dari beberapa keadaan pada suatu saat tertentu, dengan demikian, pada saat tertentu seseorang akan dapat merasa puas pada suatu aspek dari suatu keadaan.

5. KESIMPULAN

Semakin baik perilaku *caring* perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan, pasien atau keluarga semakin senang dalam menerima pelayanan sehingga pasien akan merasa puas dan begitupun sebaliknya, semakin tidak baik perilaku *caring* perawat dalam memberikan asuhan keperawatan maka pasien akan merasakan tidak puas dengan pelayanan yang diterimanya.

REFERENSI

- Ahoui, s., vigan, j., agboton, b. L., eteka, e., tognon, f. T., djidonou, a. A., gandaho, p., & four, l. (2019). Hemodialysis patients' satisfaction and associated factors in national teaching hospital hemodialysis center, cotonou (benin). *Open journal of nephrology*, 09(04), 127–138. <https://doi.org/10.4236/ojneph.2019.94013>
- 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. <https://doi.org/10.32528/ijhs.v13i1.5273>
- Anik inayati, et all. (2021). Perilaku *caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien yang menjalani hemodialisis pada masa pandemi covid-19. *Peran mikronutrisi sebagai upaya pencegahan covid-19*, 11 no 1(januari), 1–8. <http://journal2.stikeskendal.ac.id/index.php/pskm/article/view/252>
- Arifa, s. I., azam, m., handayani, & oktia, w. K. (2017). Factors associated with chronic kidney disease incidence among patients with hypertension in indonesia. *Jurnal mkni*, 13(4), 319–328.
- 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>
- Asnawi, a. A., awang, z., afthanorhan, a., mohamad, m., & karim, f. (2019). The influence of hospital image and service quality on patients' satisfaction and loyalty. *Management science letters*, 9(6), 911–920. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.2.011>
- Belladonna, 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>
- Damanik, h. (2020). Tingkat kecemasan pasien gagal ginjal kronik dalam menjalani hemodialisa di rumah sakit imelda pekerja indonesia. *Jurnal ilmiah keperawatan imelda*, 6(1), 80–85. <https://doi.org/10.52943/jikeperawatan.v6i1.365>
- Ernawati, e., & tumanggor, b. E. (2020). Hubungan karakteristik individu dan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap rsud abdul manap jambi tahun 2019. *Jurnal ilmiah universitas batanghari jambi*, 20(3), 996. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v20i3.1090>
- Fatima, t., malik, s. A., & shabbir, a. (2018). Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: an investigation in context of private healthcare systems. *International journal of quality and reliability management*, 35(6), 1195–1214. <https://doi.org/10.1108/ijqrm-02-2017-0031>
- 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>
- Hartanti, l. K., & antonio, f. (2022). The effect of service quality dimensions on hemodialysis patient satisfaction in indonesia. *Indonesian journal of health administration*, 10(1), 50–59. <https://doi.org/10.20473/jaki.v10i1.2022.50-59>
- Marlina, a. M., & elon, y. (2022). Gambaran tingkat kepuasan pasien unit hemodialisa terhadap pelayanan perawat. *Journals of ners community*, 13(5), 1–23. <https://doi.org/https://doi.org/10.55129/jnerscommunity.v13i5.2209>
- Maulana, d., tamrin, r., alim, a., & imran, a. (2019). Analisis hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien pada puskesmas maccini sombala. *Jurnal kesehatan*, 12(2), 99. <https://doi.org/10.24252/kesehatan.v12i2.10483>
- Mongkaren, s. (2013). Fasilitas dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa rumah sakit advent manado. *Jurnal riset ekonomi, manajemen, bisnis dan akuntansi*, 1(4), 493–503. <https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.1.4.2013.2723>
- Nasution, s. H., syarif, s., & musyabiq, s. (2020). Penyakit gagal ginjal kronis stadium 5 berdasarkan determinan umur, jenis kelamin, dan diagnosa etiologi di indonesia tahun 2018 chronic kidney failure disease stage 5 based on determinants of age, gender, and diagnosis of etiology in indonesia in 201. *Jk unila*, 4(2), 157–160. <https://doi.org/https://doi.org/10.23960/jkunila42157-160>
- Nuairi, a. Al, bermamet, h., abdulla, h., simsekler, m. C. E., anwar, s., & lentine, k. L. (2022). Identifying patient satisfaction determinants in hemodialysis settings: a systematic review. *Risk management and healthcare policy*, 15, 1843–1857. <https://doi.org/10.2147/rmhp.s372094>

- Nursalam. (2008). Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan pedoman skripsi, tesis, dan instrumen penelitian keperawatan (2nd ed.). Salemba medika.
- Nursalam. (2016). Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. (5nd ed.).Salemba Medika
- Nurtika, b. L. (2022). Tingkat kepuasan pasien rawat inap dengan anemia pada ckd on hd dapat dipengaruhi oleh perilaku caring perawat. *Indonesian scholar journal of nursing and midwifery science (isjnms)*, 01(08), 305–311. <https://doi.org/https://doi.org/10.54402/isjnms.v1i08.147>
- Rangki, I. (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>
- Rika (2013) Perilaku Caring Perawat dalam Melakukan Asuhan Keperawatan pada Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Tengku Mansyur Tanjungbalai. <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/39084/1/appendix.pdf>.
- Riskesdas. (2019). laporan nasional riskesdas 2018. In *kementerian kesehatan republik indonesia badan penelitian dan pengembangan kesehatan*. publishing agency health research and development agency. http://labdata.litbang.kemkes.go.id/images/download/laporan/RKD/2018/Laporan_Nasional_RKD2018_FINAL.pdf
- Rumapea, n., marlindawani purba, j., & arrum, d. (2019). Implementasi action research model dalam pengembangan interaksi skil pada pasien jatuh dengan menggunakan konsep edukasi caring. *Jurnal teknik informatika unika st. Thomas (jtiust)*, 04(02), 2657–1501. <https://doi.org/https://doi.org/10.17605/jti.v4i2.659>
- Sanli, P. D., & Herlina, S. (2022). Hubungan Caring Perawat Dengan Tingkat Kecemasan Pada Pasien Hemodialisa Dengan Covid-19 Di Rsud Koja Jakarta. *Jurnal Keperawatan Widya Gantari Indonesia*, 6(2), 96. <https://doi.org/10.52020/jkwgi.v6i2.3272>
- Sera tyan, triyoso, f. Dian prima. (2014). Hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan keluarga pasien jiwa di irj rsjd provinsi lampung. *Jurnal kesehatan holistik*, 8(4), 186–191. [Malahayati.ac.id/wp-content/uploads/2016/08/7.-tyan-prima-triyoso-caring.pdf](http://malahayati.ac.id/wp-content/uploads/2016/08/7.-tyan-prima-triyoso-caring.pdf)
- Sihombing, y. A. (2022). *Loyalitas pasien: tinjauan aspek pelayanan, kepuasan, trust, komitmen, brand equity, dan hospital image* (m. Nasrudin (ed.); 1st ed.). Penerbit nem.
- Siregar, c. T., zulkarnaian, z., nasution, s. Z., & ariga, r. A. (2020). Nurse needs, hope, and satisfaction during hemodialysis care in medan indonesia. *Open access macedonian journal of medical sciences*, 8(e), 363–366. <https://doi.org/10.3889/oamjms.2020.3655>
- Sitinjak labora, amelia, I. (2021). Tingkat kepedulian masyarakat terhadap penggunaan apd saat pandemi covid-19 di papanggo rt13/rw05. *Junal jakhkj*, 7(1), 33–38. <https://doi.org/doi:http://dx.doi.org/10.59374/jakhkj.v7i1.157>
- 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>
- Syafitri, y., duha, a., meylani, a. P., sephanie, b., bako, m. K. A., & nababan, t. (2022). Pengaruh perilaku caring perawat terhadap peningkatan kualitas hidup pasien gagal ginjal kronik di ruang hemodialisa rumah sakit royal prima medan. *Malahayati nursing journal*, 4(9), 2399–2409. <https://doi.org/10.33024/mnj.v4i9.6935>
- 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>