

Dampak Penerapan Caring Jean Watson terhadap Kepuasan dan Kesejahteraan Pasien: Literature Review

*Metilda¹, Theophylia Melisa Manumara¹, Neng Elysa Novianti¹, Gashella Eka Putri Novianti¹, Aulia Nurzahra¹, Maycha Aqlima Mahardany Nafhan¹, Nensi Adianingsih¹, Raissa Intania Andriyasa¹, Reina Ainun Hapsah¹, Ryane Putra Setiawan¹, Anida Fauziah¹, Fadia Irsalina¹, Fauziyah Tri Agustina¹

¹Program Studi Sarjana Keperawatan, Fakultas Keperawatan, Institut Kesehatan Rajawali

Correspondence author: Metilda, E-mail: metildaikes@gmail.com, Bandung, Indonesia

DOI: 10.37012/jik.v17i2.3159

Abstrak

Literature review ini memiliki kebaruan (novelty) dengan menerapkan teori caring Jean Watson secara komprehensif untuk menilai dampaknya terhadap kepuasan dan kesejahteraan pasien, sehingga diharapkan mampu memberikan perspektif baru mengenai pentingnya penerapan nilai-nilai human caring dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan yang tidak hanya berorientasi pada kepuasan, tetapi juga kesejahteraan pasien secara menyeluruh. Garis besarnya, teori Jean Watson menegaskan bahwa caring tidak hanya mencakup tindakan klinis, tetapi juga merupakan wujud nilai kemanusiaan, moral, dan hubungan interpersonal yang berfokus pada penyembuhan serta kesejahteraan pasien, sehingga mampu memberikan kepuasan dan kesejahteraan sesuai harapan pasien. Literature review ini dilakukan melalui proses pengumpulan data dengan menelusuri dan mengunduh artikel dari Google Scholar, PubMed, dan MDPI sesuai kriteria kebutuhan materi yang dipublikasikan tidak lebih dari lima tahun terakhir. Hasil penelusuran terhadap 19 artikel menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap perilaku caring perawat bervariasi, dipengaruhi oleh faktor budaya, agama, jenis kelamin, tingkat pendidikan, serta lama perawatan.

Kata Kunci: Caring, Jean Watson, kepuasan, kesejahteraan

Abstract

This literature review presents a novelty by comprehensively applying Jean Watson's caring theory to assess its impact on patient satisfaction and well-being, thereby providing a new perspective on the importance of implementing human-caring values to improve the quality of nursing services that focus not only on satisfaction but also on holistic patient well-being. In essence, Jean Watson's theory emphasizes that caring is not only related to clinical actions but also represents humanistic, moral, and interpersonal values that focus on healing and patient well-being, thus contributing to satisfaction and the fulfillment of patients' expectations. This literature review was conducted through a data-collection process by searching and downloading articles from Google Scholar, PubMed, and MDPI according to material-selection criteria, with publications limited to the last five years. The review of 19 articles revealed that patient satisfaction with nurses' caring behaviors varies and is influenced by cultural, religious, gender, educational, and length-of-care factors..

Keywords: Caring, Jean Watson, satisfaction, well-being

PENDAHULUAN

Caring (kepedulian) merupakan inti dari praktik keperawatan yang telah diperkenalkan oleh *Florence Nightingale* sejak abad ke-19, dan hingga kini diakui secara global sebagai dasar profesi keperawatan. Caring bukan sekadar tindakan klinis, tetapi juga wujud nilai kemanusiaan, moral, dan hubungan interpersonal yang berfokus pada penyembuhan serta kesejahteraan pasien. Dalam praktik keperawatan, perilaku caring mencakup dua aspek utama, yaitu kemampuan teknis dan keterampilan emosional. Perawat tidak hanya memberikan tindakan medis, tetapi juga menjaga privasi, martabat, dan nilai pasien sebagai bentuk integritas profesional, begitu juga dengan komunikasi efektif yang menjadi kunci hubungan terapeutik, yang ditunjukkan melalui kehadiran, sentuhan, dan kemampuan mendengarkan secara empatik. Pendekatan *person-centered care* memperkuat nilai caring dengan menempatkan pasien sebagai pusat keputusan klinis dan menghormati keyakinan serta preferensi mereka. Teori Caring Jean Watson dipandang sebagai proses saling berbagi perasaan antara perawat dan pasien yang berlandaskan nilai kemanusiaan, moral, pengetahuan, dan tindakan untuk mengurangi penderitaan. Terdapat perbedaan persepsi antara perawat dan pasien terhadap caring, pasien lebih menekankan kompetensi klinis, sedangkan perawat menonjolkan aspek emosional. Secara universal caring diakui sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan keperawatan dan hubungan profesional di seluruh dunia (Alikari et al., 2023). Keperawatan merupakan ilmu dan seni yang berfokus pada peningkatan kualitas hidup individu dan keluarga sejak lahir hingga akhir hayat. Menurut penelitian yang dilakukan (Wuwung, 2020), diperoleh hasil terdapat hubungan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado.

Kesehatan kini menjadi kebutuhan dasar masyarakat, seiring meningkatnya taraf hidup yang menuntut kualitas pelayanan lebih baik. Fasilitas kesehatan dituntut tidak hanya menyembuhkan, tetapi juga mencegah dan meningkatkan kualitas hidup untuk mencapai kepuasan pasien sebagai indikator mutu layanan (Triana Aritonang & Simatupang, 2024). Tingkat kepuasan pelayanan kesehatan di Indonesia masih menghadapi tantangan secara global, tingkat kepuasan pasien di negara berkembang adalah sekitar 80%, namun di Indonesia angkanya cenderung lebih rendah, yaitu sekitar 75%, yang mana jauh di bawah standar minimal pemerintah sebesar 90%. Ketidakpuasan ini dapat berdampak negatif, seperti ketidakpatuhan terhadap pengobatan, loyalitas pasien yang rendah dan penyampaian informasi yang diragukan kebenarannya kepada orang lain (Afriliana, 2022).

Inti dari pelayanan kesehatan terletak pada asuhan keperawatan, di mana perawat memiliki peran utama karena interaksi mereka yang paling lama dengan pasien. Kualitas asuhan ini sangat dipengaruhi oleh perilaku caring (kepedulian) dan komunikasi terapeutik perawat, yang merupakan esensi dari keperawatan. Perilaku caring yang mencakup empati, simpati, perhatian, dan dukungan, terbukti secara signifikan berkontribusi positif terhadap kepuasan pasien dan mendukung proses penyembuhan fisik serta psikologis. Komunikasi terapeutik menjadi landasan untuk membangun hubungan saling percaya dan pemberian informasi yang memadai, sehingga tujuan asuhan keperawatan dapat tercapai optimal. Faktor-faktor kunci penentu kepuasan pasien (seperti *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangibles*, dan *empathy*) menunjukkan bahwa responsivitas dan empati yang diwujudkan melalui caring dan komunikasi terapeutik akan sangat menentukan kualitas layanan (Nurhakim et al., 2025). Penelitian di RSUD DR Rasidin Padang (Iwan Setyo Lesmana, 2021), menunjukkan lebih dari separuh responden (59,5%) tidak puas dengan perilaku caring perawat, studi di Puskesmas Teluk Bogam juga mengidentifikasi penurunan angka kepuasan, dengan keluhan pasien mengenai pelayanan yang lama, kurang tanggap, dan minimnya komunikasi (Dewi et al., 2024). Laporan dari RS Bhayangkara Polda Lampung dan wawancara di RSUD Dr. Adhyatma Semarang menyoroti keluhan pasien tentang kurangnya penjelasan prosedur dan komunikasi yang tidak memuaskan (Dewi et al., 2024). Lingkungan kerja perawat juga berpotensi mengancam kualitas layanan. Stres kerja di unit rawat inap merupakan masalah global dan lokal, disebabkan oleh beban kerja berlebih dan kurangnya dukungan. Tingkat stres yang tinggi pada perawat, seperti yang dilaporkan di RS X Bogor 40% perawat mengalami stres tinggi, dapat menurunkan kualitas layanan dan meningkatkan turnover. Oleh karena itu, diperlukan peran caring leadership dari pimpinan untuk mendukung kesejahteraan emosional perawat, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan kerja dan kualitas asuhan (Sint et al., 2025).

METODE

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan literatur review dan analisis deskriptif. Metode ini di pilih karena peneliti berfokus pada penerapan caring, kepuasan, pelayanan dan kesejahteraan pasien. Data peneliti diperoleh dari 19 jurnal, yang terdiri dari 12 jurnal nasional dan 7 jurnal internasional. Proses pengumpulan data dilakukan dengan menelusuri dan mengunduh artikel dan database di *Google Scholar*, *PubMed*, *MDPI* yang diterbitkan antara tahun 2015 hingga 2025, tersedia dalam bentuk full-text, baik nasional maupun internasional, menggunakan bahasa Indonesia atau Inggris dengan akses penuh. Menggunakan kata kunci

“Caring”, “Jean watson”, “Kepuasan”, “Kesejahteraan”.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelusuran terhadap 19 artikel menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap perilaku caring perawat di Indonesia bervariasi antara 40% hingga 100%. Nilai tertinggi di temukan di Pulau Jawa, sedangkan tingkat kepuasan terendah terdapat di Pulau Sumatera. Perbedaan ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti ketersediaan sumber daya manusia keperawatan dengan kompetensi yang tinggi, fasilitas kesehatan relatif lebih lengkap, sistem manajemen pelayanan lebih tertata, serta pembagian beban kerja perawat yang lebih profesional dan efisien di Pulau Jawa, sedangkan di Pulau Sumatera masih terdapat keterbatasan dalam jumlah tenaga perawat, fasilitas yang kurang memadai, dan beban kerja yang lebih tinggi yang dapat memengaruhi kemampuan perawat dalam memberikan perhatian dan empati secara optimal kepada pasien, sehingga berdampak pada tingkat kepuasan yang lebih rendah dibandingkan di Pulau Jawa (Afriliana, 2022). Beberapa faktor turut memengaruhi hal ini, antara lain budaya, agama, jenis kelamin, tingkat pendidikan, serta lama perawatan pasien. Secara umum, semakin baik perilaku caring yang ditunjukkan oleh perawat, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Maka bisa disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien di negara Indonesia masih sekitar 75% dan belum mencapai minimum standar pemerintah.

Tujuan utama keperawatan menurut para ahli adalah meningkatkan kesehatan, mencegah penyakit, merawat individu yang sakit, dan memulihkan kesejahteraan mereka, keperawatan juga bertujuan membantu individu mencapai harmoni dengan diri sendiri, meningkatkan kesadaran diri, dan memperkaya makna hidup. Dalam konteks ini, perawat harus memberikan pelayanan tanpa diskriminasi sesuai kode etik profesi. Penelitian oleh Daibes et al. (2017), Ramos et al. (2020), dan Da Costa et al. (2019) yang dikutip dari jurnal (Afriliana, 2022) menegaskan pentingnya penerapan proses Caritas Jean Watson yang menekankan penghormatan terhadap martabat manusia dan bebas dari prasangka (Curcio et al., 2024). Pasien yang merasa puas terhadap pelayanan profesional perawat akan cenderung memiliki keinginan untuk kembali menggunakan layanan kesehatan tersebut, kepuasan ini mencerminkan penilaian positif terhadap kompetensi dan sikap perawat, sekaligus menjadi tolak ukur keberhasilan hubungan terapeutik antara perawat dan pasien (Caring science, 2018). Tingkat kepuasan pasien menggambarkan sejauh mana harapan mereka sesuai dengan pengalaman nyata terhadap layanan yang diterima. Kepuasan ini muncul ketika pasien dan

keluarganya merasa kebutuhan mereka dipahami serta diperhatikan oleh tenaga kesehatan. Secara umum, kepuasan mencerminkan sejauh mana pelayanan mampu memenuhi ekspektasi dan menimbulkan rasa dihargai serta kenyamanan bagi pasien (Mutakin et al., 2025). Keperawatan yang efektif memiliki peran krusial dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit. Salah satu pendekatan penting dalam praktik manajemen keperawatan adalah penerapan strategi *caring*, yang berorientasi pada pembentukan hubungan empati dan penuh perhatian antara perawat dan pasien. Pendekatan tidak hanya berkontribusi terhadap peningkatan mutu pelayanan keperawatan, tetapi juga memberikan dampak langsung terhadap tingkat kepuasan pasien, yang menjadi indikator utama kualitas layanan kesehatan (Studi et al., 2025). Kepuasan pasien muncul sebagai bentuk penilaian yang diberikan pasien terhadap kinerja layanan kesehatan yang diterimanya, setelah dibandingkan dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Tingkat kepuasan ini akan meningkat apabila kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan juga baik. Kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan pasien, sehingga penyedia layanan perlu melakukan evaluasi terhadap mutu pelayanan yang diberikan (Kabupaten & Tahun, 2022).

Teori *Caring* Jean Watson menekankan pentingnya kasih sayang sebagai inti praktik keperawatan. Keperawatan profesional berlandaskan empat komponen utama, yaitu manusia, kesehatan, lingkungan, dan perawat. Profesi perawat dianggap mulia karena menuntut kesabaran dan ketenangan dalam merawat pasien yang sakit (Madiun, n.d.). Penerapan *carative factors* memperkuat hubungan perawat-pasien, membangun kepercayaan, serta meningkatkan komunikasi yang efektif. Lingkungan yang penuh kepedulian tidak hanya mendukung pemulihan pasien, tetapi juga menjaga kesejahteraan emosional perawat dan menurunkan risiko kelelahan kerja. Teori ini menyoroti pentingnya pemenuhan kebutuhan fisik, emosional, dan spiritual pasien melalui perawatan holistik yang berpusat pada pasien. Perawat yang menunjukkan empati dan kebaikan tanpa pamrih menciptakan suasana positif yang memperkuat kepercayaan dan memperlancar proses penyembuhan. Kesadaran emosional dan kemampuan membangun hubungan terapeutik berbasis empati, kepercayaan, serta rasa hormat memungkinkan perawat memberikan dukungan yang lebih personal dan bermakna bagi pasien (Foronda, 2023). Kualitas pelayanan diukur dari kepuasan klien terhadap pelayanan Kesehatan dan yang terbesar adalah keperawatan (Juliani et al., 2020). Rumah sakit dengan sistem pelayanan yang lebih baik umumnya memiliki perawat yang lebih mampu menunjukkan perilaku *caring*, sehingga berdampak positif terhadap kepuasan pasien (Afriliana, 2022).

Komunikasi terapeutik berperan penting dalam membangun hubungan antara perawat dengan pasien. Penerapan komunikasi terapeutik menciptakan rasa percaya, memberikan rasa aman, memperkuat pemahaman pasien terhadap kondisi yang dialami. Komunikasi terapeutik merupakan aspek penting yang wajib dilakukan oleh perawat kepada pasien agar tercipta kepuasan pasien terhadap sikap dan cara berkomunikasi perawat selama menjalani perawatan di rumah sakit. Selain itu, penerapan komunikasi yang baik juga dapat menjadi nilai tambah bagi rumah sakit (Sakit & Medical, 2023). Perawat yang mampu berkomunikasi secara terapeutik membantu pasien menurunkan kecemasan, meningkatkan kenyamanan, mempercepat proses penyembuhan (Nurhakim et al., 2025). Komunikasi terapeutik antara perawat dan klien merupakan bentuk interaksi profesional yang menekankan kerja sama dalam bertukar pikiran, perasaan, serta pengalaman guna memenuhi kebutuhan khusus klien. Melalui komunikasi terapeutik, perawat dapat mewujudkan nilai caring dengan menyampaikan informasi medis secara tepat sekaligus memberikan dukungan emosional dan rasa aman kepada pasien. Di Unit Gawat Darurat, efektivitas komunikasi terapeutik dipengaruhi oleh pengalaman dan masa kerja perawat, terutama mereka yang telah bekerja lebih dari 5 tahun. Pengalaman tersebut membantu perawat berkomunikasi lebih efektif dalam situasi kritis. Menurut Watson, caring tidak hanya mencakup tindakan fisik, tetapi juga aspek emosional, spiritual, dan moral yang mendukung penyembuhan holistik (Dewi et al., 2024). Sebagai layanan kesehatan tingkat pertama, puskesmas bertanggung jawab menyediakan pelayanan yang bermutu, terjangkau, adil, dan merata. Kualitas pelayanan yang sesuai standar menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan dan kepercayaan pasien. Selain itu, aspek bukti fisik seperti ketersediaan fasilitas dan peralatan turut memengaruhi kenyamanan serta kepuasan pasien BPJS Kesehatan (Commonsatribusi-, 2022). Stres kerja memiliki pengaruh negatif terhadap perilaku peduli perawat karena menurunkan motivasi, keterlibatan, serta kualitas hidup mereka. Kepemimpinan yang berorientasi pada perhatian terhadap kesejahteraan perawat terbukti mampu menekankan tingkat stres melalui penciptaan lingkungan kerja yang suportif dan memperhatikan aspek kesejahteraan mental maupun fisik. Pemimpin yang peduli memberikan dukungan berupa pelatihan dan manajemen stres yang efektif, sehingga mendorong peningkatan perilaku peduli dalam praktik keperawatan. Selain itu, peran perawat sangat penting dalam tingkat presenteeism yang muncul akibat tekanan kerja berlebih. Di unit rawat inap, dukungan emosional dan dorongan untuk bekerja sama dapat membantu perawat menjalankan tugas secara optimal tanpa mengalami beban psikologis yang tinggi. Kecerdasan emosional pemimpin turut berperan dalam membangun kepercayaan, memperkuat kerja sama

tim, serta mencegah keinginan perawat untuk meninggalkan pekerjaan. Pendekatan kepemimpinan yang menekankan kepedulian terhadap perawat terbukti meningkatkan keterlibatan dan komitmen kerja perawat karena mereka merasa dihargai dan didukung, sehingga berdampak positif terhadap kualitas pelayanan dan keselamatan pasien (Sint et al., 2025).

Kecerdasan emosional berkontribusi besar terhadap peningkatan kinerja perawat dan mutu pelayanan keperawatan. Perawat dengan kemampuan emosional yang baik mampu mengendalikan diri, bertahan menghadapi tekanan, impulsif, memotivasi diri, mengatur suasana hati, menunjukkan empati, serta menjalin hubungan sosial yang positif. Individu dengan kecerdasan emosional tinggi dapat menempatkan emosinya secara proporsional, menjaga kestabilan suasana hati, dan beradaptasi dengan baik di lingkungan kerja. Pengelolaan emosi yang efektif juga menjadi dasar terbentuknya hubungan sosial yang harmonis antara perawat dan rekan kerja, maupun pasien. Kecerdasan emosional bersifat dinamis dan dipengaruhi oleh faktor lingkungan, terutama peran keluarga dan pola asuh orang tua sejak masa kanak-kanak, yang berperan penting dalam pembentukan karakter, pola berpikir, dan kemampuan individu dalam mengenali serta mengelola emosi dirinya (Monompia et al., 2023).

SIMPULAN

Hasil dari penerapan Teori caring Jean Watson terbukti bahwa kepemimpinan yang berlandaskan empati, komunikasi efektif, dan kecerdasan emosional mampu menciptakan lingkungan kerja yang positif bagi perawat. Kondisi ini menurunkan stres, mencegah kelelahan emosional, serta meningkatkan motivasi dan kinerja. Hubungan yang didasari kepercayaan dan rasa saling menghargai terbukti meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan. Dengan demikian, penerapan nilai-nilai caring dan komunikasi terapeutik menjadi kunci dalam mewujudkan pelayanan keperawatan yang bermutu dan berorientasi pada kesejahteraan pasien maupun perawat.

REFERENSI

- 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>
- Alikari, V., Gerogianni, G., Fradelos, E. C., Kelesi, M., Kaba, E., & Zyga, S. (2023). Perceptions of Caring Behaviors among Patients and Nurses. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(1).

- <https://doi.org/10.3390/ijerph20010396>
- Caring science. (2018). *No Title*. 188.
- Commonsatribusi-, L. C. (2022). *cross sectional*. 03(01), 69–78.
- Curcio, F., Lommi, M., Zambrano Bermeo, R. N., Esteban-Burgos, A. A., Pucciarelli, G., & Avilés González, C. I. (2024). Identifying and Exploring Jean Watson’s Theory of Human Caring in Nursing Approaches for Patients with Psychoactive Substance Dependence in Medical and Surgical Acute Wards. *Nursing Reports*, 14(3), 2179–2191. <https://doi.org/10.3390/nursrep14030162>
- Dewi, R. P. S., Elasari, Y., Surmiasih, & Kurniawan, M. H. (2024). 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*, 2(3), 210–218. <https://doi.org/10.63004/hrji.v2i3.326>
- Foronda, C. (2023). Research & Reviews : Journal of Nursing & Health Sciences Jean Watson ’ s Caring Theory : Fostering Compassion in Contemporary Nursing Research & Reviews : Journal of Nursing & Health Sciences. *Research&Reviews : Journal Nursing&Health Sciences*, 9(4), 4–5. <https://doi.org/10.4172/JNHS.2023.9.4.93>
- Iwan Setyo Lesmana. (2021). Hubungan caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien. *[Skripsi]*, 116.
- Juliani, E., Utami, R. A., & Pusat, J. (2020). *EFEKTIFITAS MODEL “ PC-JeWa ” PERAWAT*. 4, 12–26. <https://doi.org/10.33377/jkh.v4i1.66>
- Kabupaten, J., & Tahun, I. (2022). *cross sectional*. 03(01).
- Madiun, G. H. (n.d.). = 36,586; $\square = 0,000$). *Kesimpulan: Ada pengaruh antara perilaku caring dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RS Griya Husada Madiun. Kata kunci: Perilaku caring , Kualitas pelayanan, Kepuasan pasien*. 15(2), 80–87.
- Monompia, B. M., Gaib, J. H., Mendrofa, F., & Dewi, R. (2023). *Emotional intelligence and transformational leadership : The two factors affecting the nurses ’ performance at a general hospital in*. 6(1), 1–8.
- Mutakin, I. A., Basri, B., & Makiyah, A. (2025). *Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap rumah sakit*. 6(01), 52–59.
- Nurhakim, F., Widyantoro, W., & Widhiastuti, R. (2025). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dan Caring Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Suradadi. *Jurnal*

- Penelitian Multidisiplin Bangsa, 1(10), 1909–1918.*
<https://doi.org/10.59837/jpnmb.v1i10.362>
- Sakit, R., & Medical, K. (2023). *Journal of Nursing Practice and Education*. 4(1), 202–205.
- Sint, S., Jakarta, C., & Kamulyan, R. S. S. (2025). *Jurnal Inovasi Kesehatan dan Ilmu Farmasi*
Jurnal Inovasi Kesehatan dan Ilmu Farmasi. 9(2), 34–56.
- Studi, P., Keperawatan, S., & Keperawatan, F. (2025). *Hubungan Caring dan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Banjarmasin Hubungan Caring dan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Banjarmasin Secara umum , pihak berwenang menghadapi banyak perbedaan ketika melaksanakan layanan kepercayaan terhadap institusi kesehatan . Kepuasan ini mencakup sejumlah faktor , termasuk*. 3(November).
- Triana Aritonang, P. D., & Simatupang, L. L. (2024). Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Yang Menjalani Kemoterapi Di Ruang Onkologi Murni Teguh Memorial Hospital. *Indonesian Trust Nursing Journal (ITNJ)*, 2(1), 110–115.
- Wuwung. (2020). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Kesehatan Samodra Ilmu*, 11(1), 57–66.