

Hubungan Penerapan Perilaku Caring Oleh Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Semboro

Fatimatuz Zahro¹, Asmuji², Dwi Yunita Haryanti³

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Jember

Email: zahro9953@gmail.com¹, asmuji@unmuhjember.ac.id²,
dwiunita@unmuhjember.ac.id³

ABSTRAK

Kepuasan pasien menjadi indikator dasar untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan. UPT Puskesmas Semboro masih menghadapi keluhan masyarakat yang menunjukkan pelayanan belum optimal, terutama pada perilaku *caring* perawat. Perilaku *caring* meliputi *assurance*, *knowledge and skill*, *respectfull*, dan *connectedness* berfungsi penting untuk meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di UPT Puskesmas Semboro. Metodologi penelitian untuk studi ini adalah desain korelasional *cross-sectional*. Terdapat 60 pasien dalam populasi penelitian, dan 53 di antaranya dipilih secara acak menggunakan metode *purposive sampling*. Data dianalisis menggunakan uji korelasi *Spearman Rho* setelah diperoleh menggunakan kuesioner. Temuan penelitian yang ada menjabarkan perilaku *caring* perawat mayoritas ada dalam kategori *caring* (66%) dan tingkat kepuasan pasien berada dalam kategori tidak puas dan puas (39,6%). Uji analisis *Spearman Rho* menjabarkan *p value* 0,000 ($p < 0,05$) dengan skor koefisien korelasi $r = 0,688$ maka ada hubungan signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien yang menunjukkan tingkat korelasi kuat dan arah hubungan positif. Semakin perawat menunjukkan perilaku *caring*, maka tingkat kepuasan pasien semakin tinggi. Penurunan perilaku *caring* perawat menyebabkan menurunnya kepuasan pasien karena berkurangnya empati, komunikasi terapeutik, responsivitas dan hubungan saling percaya.

Kata Kunci: Pasien, Perilaku *Caring*, Tingkat Kepuasan.

ABSTRACT

Patient satisfaction is a key indicator in assessing the quality of healthcare services. The Semboro Community Health Centre continues to face complaints from the public suggesting that services are not yet optimal, particularly regarding nurses' caring behaviour. Caring behaviour which encompasses assurance, knowledge and skills, respectfulness, and connectedness plays a vital role in enhancing patient satisfaction. This study aims to analyse the relationship between nurses' caring behaviour and patient satisfaction levels at the Semboro Community Health Centre. The research methodology for this study was a cross-sectional correlational design. There were 60 patients in the study population, and 53 of them were randomly selected using a purposive sampling method. Data were analyzed using the Spearman Rho correlation test after being obtained using a questionnaire. The results of the study show that the majority of nurses' caring behaviour falls within the 'caring' category (66%) and that patient satisfaction levels fall within the 'dissatisfied' and 'satisfied' categories (39.6%). The Spearman Rho analysis yielded a p-value of 0.000 ($p < 0.05$) with a correlation coefficient of $r = 0.688$, indicating a significant relationship between nurses' caring behaviour and patient satisfaction levels, demonstrating a strong correlation and a positive direction of

the relationship. The more caring nurses are, the higher the level of patient satisfaction. A decline in nurses' caring behaviour leads to a decrease in patient satisfaction due to a reduction in empathy, therapeutic communication, responsiveness and mutual trust.

Keywords: Patients, Caring Behaviour, Satisfaction Levels.

A. PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan karena menunjukkan kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan pasien (Igiany and Prita Devy, 2022). Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah perilaku caring perawat, yang meliputi empati, komunikasi yang efektif, perhatian terhadap kebutuhan pasien, serta respons yang cepat dan tepat selama proses perawatan. Perawat sebagai tenaga kesehatan yang paling sering berinteraksi dengan pasien memiliki peran penting dalam membentuk pengalaman pasien terhadap pelayanan kesehatan (Kusumawati, 2023).

Permasalahan terkait kualitas pelayanan kesehatan masih ditemukan di berbagai fasilitas pelayanan kesehatan, termasuk di UPT Puskesmas Semboro. Berdasarkan laporan Sekertariat DPRD (2023), masyarakat menyampaikan berbagai keluhan mengenai pelayanan kesehatan, seperti proses rujukan yang dianggap dipersulit, biaya penggunaan ambulan pada pasien BPJS, serta pelayanan yang dinilai kurang nyaman. Ulasan masyarakat pada Google Maps menunjukkan adanya keluhan mengenai sikap perawat yang kurang ramah, kurang peduli, dan kurang memberikan kenyamanan kepada pasien. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kemungkinan ketidaksesuaian antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima.

Data Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2023) menunjukkan tingkat kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan secara nasional sebesar 91%, sedangkan survei kepuasan masyarakat Dinas Kesehatan Jawa Timur tahun 2023 menunjukkan angka 82,23%, yang masih berada di bawah target Standar Pelayanan Minimal (SPM) sebesar 95%. Hasil survei Dinas Kesehatan Kabupaten Jember tahun 2024 menunjukkan tingkat kepuasan pasien sebesar 69,85% (Herawati, 2024). Data tersebut mengindikasikan bahwa kepuasan pasien masih menjadi tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

Penelitian terdahulu Prasetyo (2023) menyimpulkan bahwa sikap caring perawat sangat menentukan pengalaman baik dan Tingkat kepuasan pasien pada proses perawatan. Penelitian mengenai hubungan perilaku caring oleh perawat dengan tingkat kepuasan pasien di UPT Puskesmas Semboro belum pernah dilakukan, padahal puskesmas ini pernah menjadi perhatian masyarakat dan pemerintah daerah terkait kualitas pelayanannya.

Kebaruan penelitian ini terletak pada pengkajian hubungan penerapan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di UPT Puskesmas Semboro sebagai fasilitas pelayanan kesehatan primer yang memiliki riwayat keluhan masyarakat terkait mutu pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan penerapan perilaku caring oleh perawat dengan tingkat kepuasan pasien di UPT Puskesmas Semboro.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain korelasional dengan pendekatan *cross sectional* untuk menganalisis hubungan penerapan perilaku *caring* oleh perawat dengan tingkat kepuasan pasien di UPT Puskesmas Semboro. Populasi penelitian ini berjumlah 60 pasien rawat inap, dengan sampel sebanyak 53 responden yang dipilih menggunakan teknik *puspositive sampling* sesuai kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner *Caring Behavior Inventory* (CBI-24) yang terdiri dari 24 item untuk mengukur perilaku *caring* perawat serta kuesioner SERVQUAL yang terdiri dari 25 item untuk mengukur tingkat kepuasan pasien. Kedua instrumen telah dinyatakan valid berdasarkan uji *Spearman Product Moment* dengan kriteria r hitung $> r$ tabel (0,2706) dan reliabel berdasarkan uji *Alpha Cronbach* $> 0,06$. Penelitian dilaksanakan di UPT Puskesmas Semboro pada bulan Oktober 2025 - April 2026. Analisis data dilakukan secara univariat untuk menggambarkan distribusi karakteristik responden dan variabel penelitian, serta analisis bivariat menggunakan uji *Spearman Rho* dengan tingkat signifikan $\alpha = 0,05$ untuk mengetahui hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN**Hasil Penelitian****Data Umum**

Tabel 1. 1 Distribusi Frekuensi Usia Responden di UPT Puskesmas Semboro pada Maret-April 2026 (n=53)

Usia	Frekuensi (Jumlah)	Persentase (%)
17-25 tahun	5	9,4%
26-35 tahun	8	15,1%
36-45 tahun	7	13,2%
46-55 tahun	13	24,5%
56-65 tahun	7	13,2%
>65 tahun	13	24,5%
Total	53	100,0%

Dari tabel diatas terdapat dua kategori pada responden (24,5%) berusia 46-55 tahun dan >65 tahun.

Tabel 1. 2 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden di UPT Puskesmas Semboro pada Maret-April 2026 (n=53)

Jenis Kelamin	Frekuensi (Jumlah)	Persentase (%)
Laki-laki	24	45,3%
Perempuan	29	54,7%
Total	53	100,0%

Dari tabel diatas mayoritas responden (54,7%) berjenis kelamin perempuan.

Tabel 1. 3 Distribusi Frekuensi Tingkat Pendidikan Responden di UPT Puskesmas Semboro pada Maret-April (n=53)

Tingkat Pendidikan	Frekuensi (Jumlah)	Persentase (%)
SD	16	30,2%
SMP	11	20,8%
SMA	21	39,6%
D3	1	1,9%
S1	4	7,5%
Total	53	100,0%

Dari tabel diatas mayoritas responden (39,6%) dengan tingkat pendidikan SMA.

Tabel 1. 4 Distribusi Frekuensi Sosial Ekonomi Responden di UPT Puskesmas Semboro pada Maret-April (n=53)

Sosial Ekonomi	Frekuensi (Jumlah)	Persentase (%)
Buruh	18	34,0%
Swasta	10	18,9%
Wiraswasta	7	13,2%
PNS	5	9,4%
TNI/Polri	1	1,9%
IRT	11	20,8%
Pelajar	1	1,9%
Total	53	100,0%

Dari tabel diatas mayoritas responden (34,0%) dengan sosial ekonomi sebagai buruh.

Data Khusus

Tabel 2. 1 Distribusi Frekuensi Perilaku *Caring* Perawat pada Responden di UPT Puskesmas Semboro pada Maret-April (n=53)

Perilaku Caring	Frekuensi (Jumlah)	Persentase (%)
Tidak <i>Caring</i>	18	34%
<i>Caring</i>	35	66%
Total	53	100,0%

Dari tabel tersebut mayoritas responden (66%) mengevaluasi perilaku *caring* perawat ada di kategori *caring*.

Tabel 2. 2 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Responden di UPT Puskesmas Semboro pada Maret-April (n=53)

Tingkat Kepuasan	Frekuensi (Jumlah)	Persentase (%)
Tidak Puas	21	39,6%
Puas	21	39,6%
Sangat Puas	11	20,8%
Total	53	100,0%

Dari tabel diatas terdapat dua kategori yang sama pada responden (39,6%) dengan tingkat kepuasan tidak puas dan puas.

Tabel 2. 3 Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Semboro (n=53)

Perilaku <i>Caring</i>	Tingkat Kepuasan			Total	<i>p value</i>	<i>r</i>
	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas			
Tidak <i>Caring</i>	16	2	0	18	0,000	0,688
	88,9%	11,1%	0,0%	100,0%		
<i>Caring</i>	5	19	11	35		
	14,3%	54,3%	31,4%	100,0%		
Total	21	21	11	53		
	39,6%	39,6%	20,8%	100%		

Berdasarkan tabel diatas dari 18 responden yang mengatakan perilaku *caring* perawat di UPT Puskesmas Semboro dalam kategori tidak *caring* dengan 16 diantaranya menyatakan tidak puas dan 2 diantaranya menyatakan puas. Sedangkan 35 responden mengatakan perilaku *caring* perawat di UPT Puskesmas Semboro dalam kategori *caring* dengan 5 diantaranya menyampaikan tidak puas, 19 diantaranya menyampaikan puas, dan 11 diantaranya menyampaikan sangat puas.

Uji korelasi *Spearman Rank* antara perilaku *caring* dan tingkat kepuasan menghasilkan *p-value* = 0,000 dan *r* = 0,688. Karena *p-value* < 0,05, ada hubungan signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di UPT Puskesmas Semboro. Koefisien korelasi *r* = 0,688 menunjukkan kekuatan hubungan kuat dan positif, semakin *caring* perilaku perawat, maka kepuasan pasien akan semakin meningkat.

Pembahasan

Identifikasi Penerapan Perilaku *Caring* Oleh Perawat di UPT Puskesmas Semboro

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai perilaku *caring* perawat di UPT Puskesmas Semboro berada pada kategori *caring* (66%), namun masih terdapat 34% responden yang menilai perilaku perawat tidak *caring*. Aspek yang masih perlu ditingkatkan meliputi *assurance*, *respectful*, *knowledge and skill*, serta *connectedness*. Pada dimensi *assurance*, masih ditemukan kurangnya pemberian dukungan emosional, harapan,

dan keyakinan kepada pasien sehingga kebutuhan psikologis pasien belum terpenuhi secara optimal. Temuan ini sejalan dengan teori Jean Watson yang menekankan pentingnya pemberian harapan dan empati dalam membangun hubungan terapeutik serta didukung oleh penelitian Ernike (2023) yang menyatakan bahwa dukungan emosional perawat masih menjadi kelemahan dalam pelayanan keperawatan.

Pada dimensi *respectful*, masih terdapat kurangnya keterlibatan pasien dan keluarga dalam proses perawatan. Menurut teori Jean Watson, hubungan saling percaya dan saling membantu merupakan inti praktik *caring* yang dibangun melalui komunikasi terbuka dan partisipasi aktif pasien dan keluarga. Temuan ini didukung oleh penelitian Prasetyo (2023) yang menyatakan bahwa keterlibatan pasien dan keluarga berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Pada dimensi *knowledge and skill*, masih ditemukan perawat yang belum memberikan edukasi kesehatan secara optimal kepada pasien. Edukasi merupakan bagian penting dalam proses belajar mengajar interpersonal yang dapat meningkatkan pengetahuan, kepatuhan pengobatan, dan keberhasilan penyembuhan. Hasil ini sejalan dengan penelitian Kusumawati (2023) yang menyebutkan bahwa edukasi kesehatan masih sering terabaikan dalam pelayanan keperawatan.

Dimensi *connectedness*, masih terdapat perawat yang kurang meluangkan waktu untuk berinteraksi dan memantau pasien selama dinas. Menurut teori Jean Watson, kehadiran perawat merupakan bagian dari lingkungan yang mendukung proses penyembuhan karena dapat meningkatkan rasa aman, nyaman, dan diperhatikan pada pasien. Temuan ini juga didukung oleh penelitian Kusumawati (2023) yang menyatakan bahwa perhatian dan keterlibatan perawat masih perlu ditingkatkan.

Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan perilaku *caring* oleh perawat di UPT Puskesmas Semboro sudah tergolong baik, namun belum optimal pada beberapa item dimensi. Perawat masih perlu meningkatkan kemampuan komunikasi terapeutik, pemberian dukungan emosional, edukasi kesehatan, serta keterlibatan pasien dan keluarga agar pelayanan keperawatan dapat memenuhi kebutuhan pasien secara holistik, baik fisik, psikologis, sosial, maupun spiritual.

Identifikasi Tingkat Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Semboro

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di UPT Puskesmas Semboro terbagi sama antara kategori puas dan tidak puas (39,6%). Ketidakpuasan pasien ditemukan pada dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pada dimensi *tangibles*, pasien menilai fasilitas ruang rawat inap belum memadai dan penampilan perawat belum selalu rapi, sehingga memengaruhi persepsi terhadap kualitas pelayanan. Pada dimensi *reliability*, masih terdapat ketidakpuasan terkait ketepatan perawat dalam menangani masalah perawatan dan memberikan informasi yang jelas kepada pasien. Dimensi *responsiveness*, pasien menilai respon perawat dalam menangani kebutuhan, membantu memperoleh obat, dan memfasilitasi rujukan belum optimal. Kondisi tersebut dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan menurunkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan

yang diterima.

Seluruh item pada dimensi *assurance* berada pada kategori tidak puas, yang ditunjukkan oleh kurangnya perhatian terhadap keluhan pasien, keterbatasan dalam menjelaskan tindakan keperawatan, serta sikap profesional yang belum konsisten. Pada dimensi *empathy*, pasien juga menilai perhatian, kepedulian, dan kedekatan perawat masih perlu ditingkatkan. Temuan ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang andal, responsif, meyakinkan, serta penuh empati.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Yan et al. (2022) yang menunjukkan bahwa lingkungan fisik dan penampilan tenaga kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian Wau and Purba (2019) juga menemukan bahwa rendahnya keandalan pelayanan berdampak pada penurunan kepuasan pasien. Penelitian Karaca and Durna (2019) melaporkan bahwa aspek pemberian informasi merupakan salah satu sumber utama ketidakpuasan pasien. Penelitian Fauzia and Sabil (2024) menyatakan bahwa rendahnya *responsiveness* meningkatkan kecemasan pasien. Penelitian Marzuq et al. (2022) menjelaskan bahwa *assurance* yang kurang optimal dapat menurunkan rasa aman dan kepercayaan pasien. Penelitian Rauffuddin and Enny (2020) juga menegaskan bahwa *empathy* perawat merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan pasien.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa ketidakpuasan pasien masih dipengaruhi oleh adanya kesenjangan antara harapan dan pelayanan yang diterima, terutama pada aspek fasilitas, ketepatan tindakan, kecepatan respon, jaminan pelayanan, dan empati perawat. Sebagian pasien tetap merasa puas karena telah merasakan sikap *caring*, komunikasi yang baik dan perhatian perawat selama menjalani perawatan. Diperlukan peningkatan kualitas pelayanan melalui perbaikan fasilitas, penguatan kompetensi dan profesionalisme perawat, serta penerapan komunikasi terapeutik dan perilaku *caring* secara konsisten untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Hubungan Penerapan Perilaku *Caring* Oleh Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Semboro

Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di UPT Puskesmas Semboro ($p\text{ value} = 0,000 < 0,05$) dengan koefisien korelasi sebesar $r=0,688$ yang menunjukkan hubungan kuat dan positif. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin perawat menunjukkan perilaku *caring*, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Sebaliknya, semakin perawat kurang menerapkan perilaku *caring*, maka kepuasan pasien cenderung menurun. Temuan ini sejalan dengan teori *caring* Jean Watson yang menyatakan bahwa *caring* merupakan inti praktik keperawatan yang diwujudkan melalui empati, perhatian, komunikasi terapeutik, dan hubungan interpersonal yang baik. Melalui perilaku *caring*, pasien tidak hanya menerima pelayanan fisik, tetapi juga mendapatkan dukungan emosional dan psikologis yang berkontribusi pada peningkatan kepuasan selama menjalani perawatan.

Hubungan tersebut juga dapat dijelaskan melalui teori SERVQUAL, khususnya pada

dimensi *empathy*, *responsiveness*, dan *assurance*. Perawat yang menunjukkan kepedulian, tanggap terhadap kebutuhan pasien, serta mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan akan membentuk persepsi positif terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Prasetyo (2023), Ginting et. al (2022), Aisyah (2022), dan Herawati (2024) yang menunjukkan bahwa perilaku *caring* perawat memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pasien. Temuan-temuan tersebut menegaskan bahwa aspek interpersonal dalam pelayanan keperawatan merupakan faktor penting yang menentukan pengalaman dan kepuasan pasien.

Terdapat sebagian responden yang menyatakan tidak puas meskipun perilaku *caring* perawat secara umum dinilai baik. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan *caring* belum sepenuhnya optimal pada beberapa aspek, seperti kemampuan mendengarkan keluhan pasien, kecepatan merespon kebutuhan pasien, dan keterlibatan emosional selama proses perawatan. Kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh perilaku *caring*, tetapi juga oleh faktor karakteristik individu. Pada penelitian ini, kelompok usia 46–55 tahun, responden laki-laki, responden dengan pendidikan SMA, dan responden yang bekerja sebagai buruh lebih banyak menyatakan tidak puas. Hal ini dapat disebabkan oleh perbedaan pengalaman, ekspektasi, tingkat pemahaman, serta kondisi sosial ekonomi yang memengaruhi cara pasien menilai kualitas pelayanan. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Mularczyk-tomczewska et al. (2025), Kusumawati (2023), Saputra (2023), dan Herawati (2024) yang menyatakan bahwa faktor demografi dan sosial ekonomi turut memengaruhi persepsi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Menurut peneliti, hasil korelasi yang kuat dan signifikan tidak bertentangan dengan adanya responden yang menilai perawat tidak *caring* maupun merasa tidak puas. Uji korelasi menilai kecenderungan hubungan antarvariabel secara keseluruhan, sehingga meskipun terdapat beberapa responden dengan penilaian yang berbeda, pola umum data tetap menunjukkan bahwa pasien yang menilai perawat menerapkan lebih *caring* cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Perilaku *caring* perawat merupakan faktor penting yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien, meskipun penilaian kepuasan juga dipengaruhi oleh berbagai faktor lain di luar perilaku *caring* itu sendiri

D. KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di UPT Puskesmas Semboro dengan nilai *p value* 0,000 ($<0,05$) dan koefisien korelasi $r = 0,688$ yang menunjukkan hubungan kuat dan positif. Semakin *caring* perilaku yang ditunjukkan perawat, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Perilaku *caring* merupakan salah satu faktor penting yang berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti faktor-faktor lain yang memengaruhi kepuasan pasien, menggunakan jumlah sampel yang lebih besar, serta melibatkan beberapa fasilitas kesehatan agar hasil penelitian lebih luas dan representatif. Penggunaan metode penelitian yang berbeda dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai perilaku *caring* dan kepuasan pasien.

Kelebihan dan Keterbatasan

Penelitian ini memiliki kelebihan karena mengkaji hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien sebagai salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan. Penelitian dilakukan langsung pada pasien rawat inap sehingga mampu menggambarkan pengalaman pasien secara nyata. Instrumen yang digunakan telah memenuhi uji validitas dan reliabilitas, sehingga hasil penelitian dapat dipercaya dan menjadi dasar evaluasi pelayanan keperawatan di UPT Puskesmas Semboro. Penelitian ini juga memiliki keterbatasan karena menggunakan desain *cross sectional* sehingga hanya menggambarkan hubungan variabel pada satu waktu dan tidak dapat menjelaskan hubungan sebab akibat secara pasti. Data diperoleh melalui kuesioner yang bergantung pada persepsi subjektif responden.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, S. et al (2022) 'Hubungan Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap 1 Rumah Sakit Umum Haji Surabaya', *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 7(2).
- Ernike (2023) 'Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Poli Umum Puskesmas Besiq Kabupaten Kutai Barat Tahun 2022', *Health Information: Jurnal Penelitian*, 15(2). Available at: <https://doi.org/10.36990/hijp.v15i2.883>.
- Fauzia, L. and Sabil, F.A. (2024) 'The Relationship Between Nurse Responsiveness And Patient Satisfaction Hospitals', pp. 269–273.
- Ginting et. al (2022) 'Hubungan Caring Behavior dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap', *Jurnal Keperawatan Jiwa*, 10(2), p. 385. Available at: <https://doi.org/10.26714/jkj.10.2.2022.385-392>.
- Herawati (2024) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Umbulsari Kabupaten Jember', *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 5(2). Available at: <https://doi.org/10.5455/mnj.v1i2.644xa>.
- Igiany and Prita Devy (2022) 'Systematic Literature Review : Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan di Puskesmas', *Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan*, 05, pp. 87–94.
- Karaca, A. and Durna, Z. (2019) 'Patient satisfaction with the quality of nursing care *', (October 2017), pp. 535–545. Available at: <https://doi.org/10.1002/nop2.237>.
- Kusumawati (2023) 'Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tahun 2022', *Nursing Information Journal*, 2(2), pp. 62–72.
- Marzuq, N.H. et al. (2022) 'Hubungan Service Quality terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan : Literature Review', 6, pp. 13995–14008.
- Mularczyk-tomczewska, P. et al. (2025) 'Factors Influencing Patient Satisfaction With Healthcare Services in Poland', *Medical Science*, (1643–3750), pp. 1–8. Available at: <https://doi.org/10.12659/MSM.948225>.
- Prasetyo (2023) 'Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember', *Jurnal Kajian Ilmiah Kesehatan Dan Teknologi*, 5(2), pp. 103–108.

- Rauffuddin and Enny, T.A. (2020) 'Hubungan Emphati Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di', 3(2).
- Saputra (2023) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kinerja Tenaga Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasab Pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Panti Kabupaten Jember', *Jurnal Ilmu Kesehatan Mandira Cendikia*, 2, pp. 23–32.
- Sekretariat DPRD (2023) *Digeruduk 6 Kades Kecamatan Semboro, DPRD Kab. Jember Minta Pelayanan Masyarakat Harus Diperbaiki, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi*. Available at: <https://ppid.jemberkab.go.id/berita/digeruduk-6-kades-kecamatan-sembo-ro-dprd-kab-jember-minta-pelayanan-masyarakat-harus-diperbaiki>.
- Wau, H. and Purba, D.I.G. (2019) 'Patient Satisfaction Reviewed from Dimension Reliability in Community Health Center', 8(December), pp. 151–157.
- Yan, M. *et al.* (2022) 'Inpatient Satisfaction with Nursing Care and Its Impact Factors in Chinese Tertiary Hospitals : A Cross-Sectional Study'.