

Available online: <http://openjournal.wdh.ac.id/index.php/edudharma>

Edu Dharma Journal: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat


ISSN (Print) 2597-890 X , ISSN (Online) 2686-6366



Analisis *Caring* dan Komunikasi Terapeutik dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan

Wahidin^{1*}, Intan Fadlilatushifa¹, Bayu Seto Rindi Atmojo¹

¹ STIKES PemKab Purworejo, Jl. Raya Purworejo - Kutoarjo No.Km. 6, 5, Dusun III, Grantung, Kec. Bayan, Kabupaten Purworejo, Provinsi Jawa Tengah

<p>ARTICLE INFORMATION</p>	<p>A B S T R A C T</p>
<p>*Corresponding Author: Name: Wahidin E-mail: adinrahman@gmail.com</p>	<p><i>Background: Nursing services are an integral part of hospital health care, which has a very strategic position in an effort to improve the quality of consumer service that comes to the hospital. Objective: This study aims to find out whether there is a significant relationship between care and therapeutic communication with the quality of nursing services. Methods: This is a quantitative study with cross sectional design. The type of research used is a descriptive study where the study of descriptives methods aims to see a picture of phenomena occurring in a particular population. Results: The significance value of multiple regression statistical test results obtained p value less than 0.05 between care and therapeutic communication to the quality of nursing services is 0.006. Conclusion: There is a significant link between Caring and Nurses' Therapeutic Communication to the Quality of Nursing Services at RSUD Prembun.</i></p>
<p>Keywords: <i>caring_1</i> <i>therapeutic communication_2</i> <i>quality of nursing services_3</i></p>	<p>A B S T R A K Latar belakang : Pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan rumah sakit, yang mempunyai posisi sangat strategis dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan konsumen yang datang ke rumah sakit. Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang signifikan antara <i>caring</i> dan komunikasi terapeutik dengan kualitas pelayanan keperawatan. Metode: Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain cross sectional. Jenis penelitian yang digunakan yakni penelitian deskriptif dimana penelitian metode deskriptif bertujuan untuk melihat gambaran fenomena yang terjadi didalam suatu populasi tertentu Hasil: Nilai signifikansi hasil uji statistic multiple regresi didapatkan p value kurang dari 0,05 antara <i>caring</i> dan komunikasi terapeutik terhadap kualitas pelayanan keperawatan yaitu 0,006. Kesimpulan: Terdapat hubungan signifikan antara <i>Caring</i> dan Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan di RSUD Prembun.</p>
<p>Kata Kunci: <i>caring_1</i> <i>komunikasi terapeutik_2</i> <i>kualitas pelayanan keperawatan_3</i></p>	<p>This is an open access article under the CC-BY-NC-SA license.</p> 
	<p>Copyright © 2023 Authors</p>

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi di berbagai bidang telah memberikan banyak dampak bagi kehidupan manusia salah satunya peningkatan masalah kesehatan yang berdampak pada status kesehatan masyarakat. Hal ini mendorong peningkatan kebutuhan akan pelayanan kesehatan, yang salah satunya adalah pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan rumah sakit, yang mempunyai posisi sangat strategis dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan konsumen yang datang ke rumah sakit (Putri & Ngasu, 2021)

Menurut *World Health Organization* (WHO) dalam Penyampaian layanan kesehatan berkualitas menyoroti perlunya tindakan multi-stakeholder di semua tingkat sistem kesehatan. Penyediaan layanan berkualitas membutuhkan tata kelola yang baik; tenaga kesehatan yang berkualitas, kompeten yang didukung dan dimotivasi kualitas pelayanan adalah alat ukur yang digunakan untuk menilai kinerja rumah sakit, oleh karena itu rumah sakit dikatakan mempunyai kinerja yang baik apabila rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Penerapan model asuhan keperawatan profesional (MAKP) menjadi salah satu daya ungkit

pelayanan yang berkualitas. Metode ini sangat menekankan kualitas kinerja tenaga keperawatan yang berfokus pada profesionalisme keperawatan antara lain melalui penerapan standar asuhan keperawatan (Shiro, 2017; Aditya, 2022)

Setiap tahun antara 5,7 dan 8,4 juta kematian dikaitkan dengan perawatan berkualitas buruk di negara-negara berpenghasilan rendah dan menengah, mewakili hingga 15% kematian di negara-negara tersebut. Wujud dari pelayanan yang berkualitas salah satunya adalah sikap caring yang dimiliki perawat saat memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien yang dirawatnya. Caring merupakan bentuk perilaku keperawatan dalam memberi asuhan dengan meningkatkan keselamatan dan keamanan klien untuk sembuh dari penyakitnya. (WHO, 2020; Putri & Ngasu, 2021).

Hubungan terapeutik perawat dengan pasien adalah memberikan pelayanan terbaik dengan cara memakai dirinya secara terapeutik dalam membantu klien untuk mengenal dirinya, termasuk perilaku, perasaan, pikiran dan nilai agar asuhan yang diberikan tetap berkualitas dan menguntungkan klien. Salah satu pelaksanaan dari hubungan terapeutik yang baik antara perawat dengan pasien adalah komunikasi terapeutik. Komunikasi

terapeutik perawat merupakan komunikasi yang dilakukan perawat dan pasien dalam menjalin komunikasi profesional perawat. Dalam komunikasi terapeutik diharapkan perawat dapat hadir secara psikologis. Komponen tersebut sebagai salah satu dasar penilaian apakah perawat telah membentuk hubungan terapeutik yang baik untuk mengatasi masalah pasien (Artini, 2017)

Dari hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti bersumber dari laporan kinerja RSUD Prembun tahun 2022 capaian pada tahun 2021 untuk kinerja BLUD mendapat predikat A, indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan Kesehatan mendapat predikat A dan standar pelayanan minimal rata-rata tercapai 59,05% sehingga capaian kinerja indikator kinerja utama RSUD Prembun yang telah mencapai target yang ditetapkan adalah indikator kinerja BLUD dan indeks kepuasan masyarakat, sedangkan target standar pelayanan minimal masih belum mencapai target yang ditetapkan. Dari hasil kepuasan masyarakat terhadap pelayanan keperawatan IGD pada tahun 2020 yakni 95% sedangkan tahun 2021 memperoleh 90% hal ini menunjukkan terdapat penurunan persentase terhadap kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan keperawatan IGD

Pada pelayanan IGD, indikator yang belum tercapai adalah dokter dan perawat yang bersertifikat masih kurang, hal ini dikarenakan adanya pandemi covid-19 tidak memungkinkan untuk diadakan pelatihan. Kemudian waktu tanggap pelayanan keperawatan IGD <5 menit belum mencapai 100%, hal ini dikarenakan keterbatasan SDM dan banyaknya pasien yang harus ditangani. Sehingga hal ini juga berpengaruh kepada kepuasan pelanggan yang belum mencapai target. Kematian pasien <24 jam mencapai 8,1%, hal ini dikarenakan adanya lonjakan kasus covid-19, pasien di bawa ke UGD sudah dalam kondisi kritis dan meninggal di UGD..Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan masih belum mencapai target yang telah ditetapkan.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan yakni penelitian kuantitatif dengan pendekatan yang digunakan adalah cross sectional. Penelitian dilaksanakan di RSUD Prembun pada 15 Mei s/d 10 Juni 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien dewasa yang ada di IGD RSUD Prembun. Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah 60 pasien dengan perhitungan menggunakan rumus slovin. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang di adopt dari penelitian sebelumnya yaitu untuk

perilaku caring perawat dari Kusnanto, (2019) komunikasi terapeutik perawat bersumber dari Maria Agustha (2021), dan kualitas pelayanan perawat menggunakan refrensi dari Annisa (2017). Analisa data yang digunakan adalah bivariat dan multivariat. Analisa data yang digunakan untuk melihat hubungan caring dengan kualitas pelayanan dan komunikasi terapeutik dengan kualitas pelayanan menggunakan teknik chi square dimana hal ini digunakan untuk mengukur tingkat hubungan linieritas antara dua variabel. kemudian dalam rangka mencari hubungan antara variabel caring dan komunikasi terapeutik dengan kualitas pelayanan keperawatan menggunakan analisis regresi multiples.

HASIL

1. Hasil Analisa Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Penerapan Perilaku Caring

Caring	f	%
Baik	49	81%
Kurang Baik	11	19%
Jumlah	60	

Dari Tabel 1 diatas menunjukkan bahwa dari total 60 responden, 81% memiliki tingkat caring yang baik sedangkan hanya 19% kurang baik.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Penerapan Komunikasi Terapeutik

Komunikasi Terapeutik	f	%
Terapeutik	58	97%
Tidak Terapeutik	2	3%
Jumlah	60	100 %

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 60 responden, 97% komunikasi terapeutik dan hanya 3% yang tidak terapeutik.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Penerapan Kualitas Pelayanan Keperawatan

Kualitas Pelayanan	f	%
Baik	34	56%
Kurang Baik	26	44%
Jumlah	60	100%

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 60 responden, terdapat 56% kualitas layanan baik dan 44% tidak baik

2. Hasil Analisa Bivariat

Tabel 4. Analisis Hubungan Caring dan Kualitas Pelayanan Keperawatan

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	194.723	13	0.000
Likelihood Ratio	106.653	13	0.934
Linear-by-Linear Association	5.118	1	0.024
n		60	

Tabel 4 menunjukkan hasil dari uji chi square dengan nilai signifikansi 0,000 yang artinya terdapat hubungan signifikan antara *caring* dan kualitas pelayanan.

Tabel 5. Analisis Hubungan Komunikasi Terapeutik dan Kualitas Pelayanan Keperawatan

	<i>Value</i>	<i>df</i>	<i>Asymptotic Significance (2-sided)</i>
Pearson Chi-Square	198.634	156	0.012
Likelihood Ratio	97.743	156	1.000
Linear-by-Linear Association	3.983	1	0.046
N of Valid Cases	60		

Tabel 5 didapatkan hasil uji chi square dengan nilai signifikansi 0,012 yang berarti bahwa ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeuta dan kualitas layanan.

3. Hasil uji Multivariat

Tabel 6. Analisis Regresi Multiple

Model	Sum	df	Mean	f	Sign
Regression	1135.569	2	567.784	5.583	0.006
Residual	5797.165	57	101.705		
Total	6932.733	59			

Tabel 6 menunjukkan hasil Analisa regresi berganda terhadap semua variable di dapatkan nilai signifikansi sebesar 0,006 dan kurang dari 0,05 yang artinya bahwa terdapat hubungan yang signifikan diantara variabel caring dan komunikasi terapeutik terhadap kualitas layanan.

Tabel 7. Hasil Analisis Variabel Paling Dominan

No	Variabel	Pengaruh Parsial (uji t)		
		B	β	p-value
	Konstan	77.228		
1	<i>Caring</i>	-0,744	-0,311	0.013
2	Komunikasi Terapeutik	1.836	0.278	0.026
	Pengaruh Simultan (Uji F)	R ²	p-value	
	Model	0,164	0,006	

Tabel 7 menunjukkan Faktor komunikasi terapeutik memiliki nilai koefisien β tertinggi yakni 0,278 sehingga dapat dinyatakan bahwa komunikasi terapeutik merupakan faktor yang paling dominan terhadap kualitas pelayanan dibandingkan dengan komunikasi terapeutik

PEMBAHASAN

1. Hubungan Caring terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa terdapat hubungan caring terhadap kualitas pelayanan keperawatan dengan signifikansi 0,000 (<0,05). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi penerapan caring perawat di rumah sakit maka akan berhubungan positif terhadap kualitas pelayanan keperawatan. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah penerapan caring perawat maka berhubungan terhadap kualitas pelayanan keperawatan yang cenderung negatif. Perilaku caring merupakan bagian dari inti nilai moral keperawatan. Melalui

caring dapat membuat seseorang nyaman aman baik secara fisik maupun emosional (Kusnanto, 2019). Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ningsih (2020) bahwa perilaku caring perawat sangat penting dalam memenuhi kepuasan pasien karena menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa dari 60 responden, responden memiliki perilaku caring baik sejumlah 49 orang (81%). Hal tersebut menunjukkan bahwa sudah banyak perawat yang peduli untuk memberikan informasi yang terbaik kepada pasien. Pemberian informasi kepada pasien dapat berpengaruh kepada complain, dengan memberikan informasi yang benar dan tepat maka kesalahpahaman antar pasien dan petugas dapat terhindar (Siti Nurwahyuni, 2019)

Pada penelitian ini di dapatkan hasil perawat kurang dalam melakukan caring yang berupa pemberian motivasi kepada pasien untuk berfikir positif tentang kondisi sakitnya dan perawat kurang dalam mengajarkan pada pasien cara untuk merawat diri sendiri setiap kali memungkinkan. Sejalan dengan penelitian Rahmayani

(2020) bahwa perawat yang melakukan perilaku caring kepada pasien akan lebih dihargai karena pasien merasa dirinya ada yang memperhatikan saat memerlukan suatu support selain dari keluarga. Hal ini juga di jelaskan dalam buku Kusnanto (2019) bahwa caring yang berupa pemberian perhatian, motivasi dan arahan bagi klien untuk melakukan sesuatu. Caring sebagai salah satu syarat utama untuk coping, dengan caring perawat mampu mengetahui intervensi yang baik dan tepat yang dapat digunakan sebagai acuan dalam memberikan perawatan selanjutnya. Hal ini juga sejalan dengan Emilyani (2019) bahwa Dalam asuhan keperawatan pasien sehari-hari, perawat selalu mengajarkan setiap pasien untuk melakukan perawatan diri dan memenuhi kebutuhan sehari-harinya seperti makan, minum, mandi, berhias, dan toileting. Walaupun dalam kenyataannya masih banyak pasien yang membutuhkan bantuan dari perawat baik parsial maupun total. Pendidikan kesehatan kepada pasien dan keluarga tentang pentingnya melakukan perawatan diri juga perlu disampaikan sehingga dapat membantu meningkatkan kemandirian pasien yang mengalami defisit perawatan diri.

2. Hubungan Komunikasi Terapeutik terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan

Komunikasi terapeutik merupakan sebuah seni yang dapat dilakukan dalam proses penyembuhan pasien. Komunikasi terapeutik yang digunakan perawat dapat membantu pemulihan pasien (Yetty, 2017)

Komunikasi sering digunakan untuk berkomunikasi dengan pasien sehingga dapat terjalin interaksi saling percaya. Pada penelitian ini, didapatkan hasil bahwa komunikasi terapeutik berkaitan erat dengan penerapan kualitas pelayanan keperawatan yakni dengan nilai p-value / signifikansi 0,012 (<0,05). Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan Pratiwi (2018) di mana didapatkan bahwa komunikasi dalam praktek keperawatan adalah suatu alat yang penting untuk membina hubungan terapeutik dan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan. Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi profesional bagi perawat yang direncanakan dan dilakukan untuk membantu penyembuhan atau pemulihan pasien. Perawat yang memiliki keterampilan komunikasi terapeutik secara baik akan lebih mudah menjalin hubungan saling percaya

dengan pasien, dan hal ini akan lebih efektif bagi perawat dalam memberikan kepuasan profesional dalam asuhan keperawatan (Damayanti, 2018).

Berdasarkan tabel 2 Hasil Penelitian menunjukkan bahwa dari 60 responden, responden memiliki komunikasi terapeutik sejumlah 58 orang (97%). Berdasarkan hasil penelitian, perawat mampu berkomunikasi terapeutik dengan optimal serta lancar karena melakukan fase orientasi, fase kerja, dan fase terminasi. Namun didalam fase perkenalan perawat kurang melakukan tindakan memperkenalkan diri, masih adanya perawat yang tidak meminta persetujuan dan kesiapan pasien, serta perawat yang tidak menjelaskan tentang kapan dan lamanya waktu yang dibutuhkan ketika akan melakukan suatu tindakan pada pasien. Pada fase kerja yang merupakan inti dari keseluruhan proses komunikasi terapeutik komunikasi dengan baik. Dalam fase terminasi perawat kurang melakukan tindakan menindaklanjuti interaksi yang sudah dilakukan dan membuat kontrak pertemuan selajutnya. Menurut asumsi peneliti komunikasi yang disampaikan kepada responden belum dapat mencapai tujuan dari komunikasi itu sendiri,

dimana tujuan komunikasi secara umum diantaranya komunikasi tersebut harus dimengerti dan dipahami oleh lawan bicara, dapat diterima dengan baik, dan membuat lawan bicara termotivasi untuk sembuh.

3. Hubungan Caring dan Komunikasi Terapeutik terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui bahwa terdapat hubungan caring dan komunikasi terapeutik terhadap kualitas pelayanan keperawatan dengan signifikansi 0,006 ($<0,05$). Hal tersebut sejalan dengan penelitian Melisari (2019) dari hasil analisis melalui literature review menunjukkan bahwa perilaku caring perawat dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan karena dengan perilaku caring yang diberikan perawat kepada pasien dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yang merupakan indikator mutu keberhasilan pelayanan kesehatan

Pada penelitian Artini, Prartil, and Putu (2017) menyebutkan bahwa hubungan terapeutik perawat dengan pasien adalah memberikan pelayanan terbaik dengan cara memakai dirinya secara terapeutik dalam membantu klien untuk

mengenal dirinya, termasuk perilaku, perasaan, pikiran dan nilai agar asuhan yang diberikan tetap berkualitas dan menguntungkan klien. Salah satu pelaksanaan dari hubungan terapeutik yang baik antara perawat dengan pasien adalah komunikasi terapeutik.

Berdasarkan tabel 7 Hasil penelitian menunjukkan nilai signifikansi yaitu caring (0.013), komunikasi terapeutik (0.026), Hasil penelitian tersebut menunjukan bahwa hubungan terbesar terhadap kualitas pelayanan keperawatan yakni komunikasi terapeutik yakni dengan nilai β 0,278. Komunikasi merupakan proses saling bertukar perasaan, keinginan, pendapat dan kebutuhan. Taylor dkk berpendapat bahwa komunikasi adalah proses bertukarnya informasi atau meneruskan makna. Komunikasi terapeutik sering dikait juga dengan tindakan keperawatan. Tindakan keperawatan yang dilandasi komunikasi terapeutik dapat menjalin kepercayaan antar keduanya. Tujuan komunikasi terapeutik salah satunya mengurangi rasa ragu, ikut serta dalam membantu mengambil keputusan tindakan efektif dan bijak. Komunikasi adalah suatu alat yang penting untuk membina hubungan terapeutik dan dapat mempengaruhi

kualitas pelayanan keperawatan. Komunikasi terapeutik menjadi sangat penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Pada penelitian, didapatkan hubungan paling tinggi yakni pada komunikasi terapeutik terhadap kualitas pelayanan keperawatan. Sejalan dengan penelitian, komunikasi menjadi hal yang menjadi perhatian dibuktikan bahwa salah satu standar kualitas pelayanan keperawatan yakni berkaitan dengan komunikasi (Prasetyo Kusumo, 2017). Meskipun demikian, caring juga berhubungan positif terhadap kualitas pelayanan keperawatan seperti yang ditunjukkan ketika caring diuji sendiri (bivariat) terhadap kualitas pelayanan keperawatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 60 responden, responden memiliki kualitas pelayanan keperawatan baik sejumlah 34 orang (56%). Banyak responden yang menyatakan kualitas pelayanan pada kategori kurang baik, hal ini harus mendapat perhatian serius dari perawat dalam menerapkan pelayanan keperawatan. Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan unit yang sangat penting dan paling sibuk di rumah sakit sebagai unit pertama

yang menangani pasien dalam keadaan gawat darurat oleh karena itu perawat dengan ritme kerja yang tinggi dan tempat pertama pasien datang itu akan menentukan kualitas pelayanan keperawatan. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan pasien bahwa masih terdapat Perawat yang tidak memberikan informasi tentang fasilitas yang tersedia, cara penggunaannya dan tata tertib yang berlaku dan masih terdapat perawat yang tidak menyediakan waktu khusus untuk membantu pasien berjalan BAB, BAK, ganti posisi tidur dll.

KESIMPULAN

Terdapat hubungan antara caring dan kualitas pelayanan keperawatan di RSUD Prembun dengan $\text{sig } 0,000 < \alpha = 0,05$. Artinya, semakin baik tingkat caring perawat maka akan berhubungan positif terhadap kualitas Pelayanan Keperawatan di RSUD Prembun.

Terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik dan kualitas pelayanan keperawatan berdasarkan uji statistik dengan hasil p value atau $\text{sig } 0,012 < \alpha = 0,05$. Jika nilai p value kurang dari signifikan 0,05 Artinya, semakin baik komunikasi terapeutik diterapkan perawat maka akan berhubungan positif terhadap

Kualitas Pelayanan Keperawatan di RSUD
Prembun

Terdapat hubungan Caring dan Komunikasi Terapeutik terhadap kualitas pelayanan keperawatan berdasarkan uji statistik dengan hasil p value atau sig 0,006 < $\alpha = 0,05$. Artinya, semakin baik caring dan komunikasi terapeutik diterapkan perawat maka akan berhubungan positif terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan di RSUD Prembun

Komunikasi Terapeutik merupakan faktor yang paling dominan berhubungan terhadap kualitas pelayanan keperawatan.

DAFTAR PUSTAKA

Aditya Mahadiana, M. (2022). Gambaran Perilaku Manajemen Diri Pada Pasien yang Mengalami Hipertensi di Puskesmas 1 Denpasar Selatan Tahun 2022. In. Denpasar.

Artini, A., Guru Prapti, N. K., & Ngurah Putu, I. G. (2017). Hubungan Terapeutik Perawat-Pasien Terhadap Tingkat Kecemasan Pasien Pre Operasi. *COPING: Community of Publishing in Nursing*, 5(3), 147-152. Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/coping/article/view/51593>

B. S. W, K. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Rumah Sakit Umum Shanti Graha Buleleng. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Jagaditha*, 3(1), 78-93.

doi:<https://doi.org/10.22225/jj.3.1.125.78-93>

Damayanti, S., & Hamdani Rahil, N. (2018). Efektivitas Diabetes Self Management Education (DSME) Terhadap Kejadian Kaki Diabetik Non Ulkus. *Medika Respati: Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 13(3), 19-28.

Emilyani, D., & Dramawan, A. (2019). Pengaruh Life Review Therapy Terhadap Kemampuan Kognitif Lansia Demensia di PSTW Puspakarma Matara M. *Jurnal Keperawatan Terpadu*, 1(1), 62-72.

Febriyanti, F., Sutresna, I. N., & Prihandini, C. W. (2020). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Tingkat Kecemasan Pada Pasien Pra Operasi. *Journal Center of Research Publication in Midwifery and Nursing*, 4(1), 35-39. doi:10.36474/caring.v4i1.131

Kusnanto, K. (2019). *Perilaku Caring Perawat Profesional*. Surabaya: Pusat Penerbitan dan Percetakan Universitas Airlangga (AUP).

Oktarina, Y. (2017). *Komunikasi dalam Perspektif Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Deepublish.

Prasetyo Kusumo, M. (2017). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Jogja. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/jmmr.2016, 6(1), 72-81. doi:10.18196/jmmr.6130

Pratiwi, R. D. (2019). 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*, 2(2), 1-1. Doi:10.52031/Edj.V2i2.22

Putri, I. M. I., & Ngasu, K. E. (2021). Literature Review : Hubungan Antara Caring Dan Komunikasi Terapeutik Dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Manajemen Retail Indonesia*, 2(2), 157-164. doi:10.33050/jmari.v2i2.1660

Rahmayani, S. N. (2020). Gambaran Perilaku Caring Dengan Teori Swanson Pada Mahasiswa Ners Universitas Muhammadiyah Semarang. In. Semarang.

Wahyuni, S. N., Widiatie, W., & Muniroh, S. (2019). Pengaruh Latihan Isometrik Terhadap Penurunan Kadar Asam Urat Pada Lansia. *Journals of Ners Community*, 10(2), 211-220. doi:<https://doi.org/10.55129/jnerscommunity.v10i2.915>

World Health, O. (2020). Quality Health Services. In <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.