

Analisis Kecemasan Dengan Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Keperawatan Rumah Sakit Wilayah Majalaya

Roganda Situmorang¹, Raihany Sholihatul Mukaroma², Dedep Nugraha³, Julham Pritama⁴

Fakultas Keperawatan, Universitas Bhakti Kencana Bandung : roganda.situmorang@bku.ac.id

DATA OF ARTICLE:

Received: 21 November 2024

Reviewed: 01 Desember 2024

Revised: 14 Desember 2024

Accepted: 20 Desember 2024

*CORRESPONDENCE:

roganda.situmorang@bku.ac.id

Abstrak

Pelayanan keperawatan menjadi pelayanan berdampak besar bagi pelayanan rumah sakit, sehingga membutuhkan tingkat kepuasan pasien yang tinggi untuk mempertahankan dan meningkatkan pelayanan rumah sakit. Berdasarkan kajian situasi Profesi Ners Manajemen Keperawatan salah satu rumah sakit wilayah Majalaya pada tahun 2023 angka kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan sebesar 78%, masih jauh dari target harapan >95%. Kajian situasi menginformasikan pasien mengalami kecemasan dalam menghadapi proses permasalahan kesehatan diantaranya 70% mengalami persaaan takut, 78% mengalami tegang, 75% mengalami khawatir dan 79% mengalami perubahan emosi. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis hubungan kecemasan dengan kepuasan pasien tentang pelayanan keperawatan di salah satu rumah sakit wilayah Majalaya. Penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif desain deskriptif korelasi pendekatan cross sectional. Teknik pengambilan sampling menggunakan acidental sampling sejumlah 70 responden. Pengambilan data menggunakan data primer dengan membagikan kuesioner kecemasan (SRAS) dengan nilai Nilai Cronbach Alpha 0,964 dan kuesioner kepuasan pasien Kotler dan Armstrong (2016) yang dimodifikasi Nilai Cronbach Alpha 0,977. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecemasan pasien 61,4% ringan, 18,6% sedang, dan 20% berat. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan pasien 20% rendah, 60% cukup, dan 20% tinggi. Hasil analisis nilai p-value pada penelitian ini 0,000 yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan (sebesar 81%) kecemasan dengan kepuasan pasien tentang pelayanan keperawatan di salah satu rumah sakit wilayah Majalaya. Semakin ringan tingkat kecemasan pasien maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan keperawatan. Perlu upaya identifikasi dan penanganan kecemasan pasien (melalui edukasi kebutuhan dan relaksasi pasien) selama berproses dalam pelayanan keperawatan agar mendapatkan kepuasan pasien.

ci : Kecemasan ; Keperawatan ; Kepuasan ; Pasien ; Pelayanan

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kepuasan pasien pada pelayanan rumah sakit merupakan perhatian besar dalam tata kelola manajemen pelayanan rumah sakit. Pelayanan rumah sakit dilakukan oleh setiap profesional dari tenaga kesehatan dan non tenaga kesehatan.⁽¹⁾ Tenaga kesehatan merupakan profesional paling dominan dalam pelayanan rumah sakit dan tenaga kesehatan terbesar dalam pelayanan rumah sakit didominasi profesi perawat.⁽²⁾ Pelayanan keperawatan menjadi pelayanan terbesar dan memiliki dampak terbesar bagi pelayanan rumah sakit, sehingga membutuhkan tingkat kepuasan pasien yang tinggi untuk mempertahankan dan meningkatkan pelayanan rumah sakit.⁽³⁾ Harapan kepuasan pasie sesuai arahan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia terhadap seluruh fasilitas pelayanan kesehatan adalah >95%.⁽⁴⁾

Menurut Espineira mengemukakan bahwa faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien pada umumnya adalah kualitas pelayanan, biaya perawatan, lokasi, fasilitas, image, desain visual, suasana dan komunikasi.⁽⁵⁾ Setiap pasien yang akan menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan (keperawatan) akan mengalami kecemasan akibat perasaan denial atau penolakan yang dialami dari masalah kesehatannya, sehingga

segala hal saat pasien menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan (keperawatan) akan berisiko memiliki hubungan erat dalam merespon pelayanan keperawatan tersebut.⁽⁵⁾ Faktor kecemasan ini menjadi salah satu faktor baru dalam menangani rendahnya tingkat kepuasan pasien yang sering diabaikan disetiap pelayanan kesehatan dirumah sakit. Orientasi cenderung pada faktor umum sedangkan kecemasan pasien tidak bersamaan diatasi saat meningkatkan kepuasan pasien.⁽⁶⁾ Badra dan Susantie menjelaskan bahwa kecemasan dapat berdampak pada penilaian pasien terhadap penerimaan pelayanan yang diterimanya.⁽³⁾ Kepuasan pasien juga dapat berhubungan dengan emosional pasien saat menjalani pelayanan kesehatan.⁽⁷⁾

Salah satu upaya menuningkatkan kepuasan pasien adalah memastikan kenyamanan pasien diawal mendapatkan pelayanan kesehatan agar tidak terjadi kekhawatiran ataupun kebingungan selama menerima pelayanan kesehatan.⁽⁸⁾ Mulyana menjelaskan bahwa semakin tinggi kecemasan pasien maka semakin rendah kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan yang diterimanya.⁽⁴⁾ Tingkat kepuasan pasien dapat ditingkatkan melalui upaya pemberian pelayanan kesehatan yang lebih aman dan nyaman agar pasien atau keluarga pasien tidak cemas dalam mempercayakan kesehatannya kepada pemberi pelayanan kesehatan.⁽⁴⁾

Berdasarkan kajian situasi di salah satu Rumah Sakit Wilayah Majalaya tahun 2023 angka kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan sebesar 78%, masih jauh dari target harapan >95% sesuai arahan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia terhadap seluruh fasilitas pelayanan kesehatan termasuk di salah satu Rumah Sakit Wilayah Majalaya. Kajian situasi menunjukkan bahwa pasien mengalami kecemasan dalam menghadapi proses permasalahan kesehatan bersamaan menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan (keperawatan) di salah satu Rumah Sakit Wilayah Majalaya. Berdasarkan kajian situasi, pasien 70% mengalami persaan takut, 78% mengalami tegang, 75% mengalami khawatir dan 79% mengalami perubahan emosi. Berdasarkan beberapa literatur diatas dan hasil kajian situasi diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang Analisis Kecemasan Dengan Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Wilayah Majalaya.

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis hubungan kecemasan dengan kepuasan pasien tentang pelayanan keperawatan di rumah sakit wilayah Majalaya.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian desain deskriptif korelasi dengan menggunakan pendekatan cross sectional. Pendekatan *cross sectional* digunakan untuk mencari hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, yaitu kecemasan dan kepuasan pasien dilakukan secara bersama-sama untuk melihat apakah ada hubungan atau tidak diantara keduanya.⁽¹⁾ Populasi dari penelitian ini adalah rerata harian dalam sebulan pasien rawat inap di salah satu Rumah Sakit Wilayah Majalaya sebesar ± 100 pasien. Teknik pengambilan sampling menggunakan acidental sampling yaitu penentuan sampel dengan teknik ini, menentukan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja pasien yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.⁽⁹⁾ Sampel pada penelitian ini menggunakan teknik perhitungan sampel dengan rumus slovin, sehingga berdasarkan perhitungan sampel pada penelitian ini sebesar 70 pasien. Analisis yang digunakan adalah analisis univariat dan bivariat. Pengambilan data menggunakan data primer dengan membagikan kuesioner kecemasan (SRAS) dengan nilai Nilai Cronbach Alpha 0,964 dan kuesioner kepuasan pasien yang dimodifikasi Nilai Cronbach Alpha 0,977. Data dianalisis menggunakan data univariat yaitu data yang dalam hasilnya menyajikan tabel distribusi frekuensi setiap variabel penelitian (kecemasan dan kepuasan pasien). Data dianalisis menggunakan data bivariat yaitu jika nilai signifikansi atau $p\text{-value} \leq 0,05$ maka hipotesis diterima, berarti terdapat hubungan yang signifikan antar variabel (kecemasan dan kepuasan pasien) dan jika nilai $p\text{-value} > 0,05$ maka hipotesis ditolak atau berarti tidak terdapat hubungan yang signifikan antar variabel (kecemasan dan kepuasan pasien) serta analisis bivariat dalam penelitian ini menggunakan uji Chi-Square.

HASIL

Berikut adalah hasil penelitian yang mencakup analisis kecemasan dengan kepuasan pasien tentang pelayanan keperawatan di rumah sakit wilayah Majalaya.

Tabel 1. Kecemasan Pasien

Kategori	Frekuensi	Presentase
Ringan	43	61,4%
Sedang	13	18,6%
Berat	14	20%
Total	70	100%

Tabel 2. Kepuasan Pasien

Kategori	Frekuensi	Presentase
Rendah	14	20%
Cukup	42	40%
Tinggi	14	20%
Total	70	100%

Tabel 3. Analisis Kecemasan Dengan Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Wilayah Majalaya

Kecemasan Pasien	Kepuasan Pasien						Total		P Value	Contingency Coefficient
	Rendah		Cukup		Tinggi					
	n	%	n	%	n	%	n	%		
Ringan	0	0%	42	60%	1	1,4%	43	61,4%	0,000	81 %
Sedang	0	0%	0	0%	13	18,6%	13	18.6%		
Berat	14	20%	0	0%	0	0%	14	20%		
Total	14	20%	0	60%	14	20%	70	100%		

PEMBAHASAN

Kecemasan Pasien

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecemasan pasien sebagian besar berada dalam tingkat kecemasan ringan (61,4%). Sedangkan sebagian kecil berada dalam tingkat kecemasan sedang (18,6%) dan sebagian kecil berada dalam tingkat kecemasan berat (20%). Kecemasan pasien adalah perasaan khawatir atau takut akan sesuatu pada pasien atau keluarga pasien hingga terkadang panik tetapi merupakan hal manusiawi jika setelah beberapa waktu, kita biasanya merasa lebih tenang dan nyaman.⁽¹⁰⁾ Kecemasan pasien menjadi tidak manusiawi ketika perasaan yang dialami menetap bahkan berkembang tidak merasa lebih tenang dan nyaman.⁽¹¹⁾ Pasien atau keluarga pasien yang terlibat dalam pelayanan keperawatan hampir seluruhnya akan mengalami kecemasan. Kecemasan ringan merupakan hal yang wajar ketika pasien atau keluarga pasien yang terlibat dalam pelayanan keperawatan ataupun kesehatan lainnya.⁽³⁾ Sejalan dengan penelitian sebagian besar pasien berada dalam tingkat kecemasan ringan, perlu perhatian manajemen keperawatan untuk mengantisipasi kecemasan tidak berkembang menjadi sedang berat yang angkanya dalam penelitian ini hampir 38,6%.

Kecemasan pasien penyebabnya belum diketahui secara pasti, akan tetapi beberapa faktor diduga dapat memicu munculnya kondisi ini diantaranya adalah pengalaman negatif yang pernah dialami atau trauma psikologis, keturunan, gangguan kepribadian, penyalahgunaan obat tanpa indikasi dan dosis yang tepat, atau penyakit tertentu.⁽¹⁰⁾ Pada penelitian ini pasien atau keluarga pasien yang terlibat dalam pelayanan keperawatan tentunya akan mengalami pengalaman tersebut yang akan mengganggu perasaan pasien hingga mengalami kecemasan. Kecemasan pasien pada umumnya dapat teratasi dengan terapi relaksasi dan pemberian interaksi

yang ramah atau menyenangkan pada pasien. Interaksi dapat berupa komunikasi yang hangat atau humor sehingga dapat mencairkan suasana pada pasien ataupun keluarga. Selain itu, ajukan pertanyaan tentang kehidupan pasien dan juga meluangkan waktu untuk mengenal mampu memberikan ketenangan atau menurunkan kecemasan pasien. Jika terlihat kecemasan pasien meningkat selama pemeriksaan, ajukan pertanyaan untuk mengalihkan perhatian pasien atau keluarga dari rasa takut.⁽³⁾

Kecemasan pasien sangat berdampak jika tidak ditangani lebih lanjut dari fase ringan, sedang, berat hingga akan berujung panik. Panik akan menimbulkan keadaan pasien atau keluarga pasien yang sulit dikontrol yang potensinya bukan hanya merugikan pasien dan keluarga pasien tetapi pada orang lain termasuk tenaga kesehatan.⁽⁴⁾ Selain itu dampak kecemasan juga tentunya menghambat proses pelayanan keperawatan dan proses pemulihan atau terapi pengobatan yang berproses pada pasien. Rekomendasi dari beberapa penelitian adalah penerapan terapi perilaku kognitif memiliki manfaat yang lebih dari sekadar membantu mengurangi kecemasan, terapi membantu mengatasi gejala depresi gangguan kecemasan umum. Terapi perilaku kognitif (CBT) adalah bentuk psikoterapi yang paling efektif untuk gangguan kecemasan. Umumnya merupakan perawatan jangka pendek, CBT berfokus pada pengajaran keterampilan khusus untuk memperbaiki gejala dan secara bertahap kembali ke aktivitas.

Kepuasan Pasien

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien sebagian besar berada dalam tingkat kepuasan cukup (60%). Sedangkan sebagian kecil berada dalam tingkat kepuasan rendah (20%) dan sebagian kecil berada dalam tingkat kepuasan tinggi (20%). Harapan tingkat kepuasan pasien dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia diharapkan bisa mencapai kepuasan tinggi >95%. Sedangkan dalam hasil penelitian tingkat kepuasan cukup dan tinggi berjumlah 80% saja. Hal ini, masih jauh dari harapan sehingga memerlukan upaya dalam meningkatkannya. Kepuasan pasien yang belum maksimal pada pasien ini dapat terjadi beberapa faktor. Penyebab kepuasan pasien rendah tentang pelayanan keperawatan atau kesehatan yang diterima dapat dari berbagai sumber baik dari manusia (petugas) dan sarana prasarana.

Kepuasan pasien adalah salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Pasien atau masyarakat yang mengalami kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diselenggarakan cenderung mematuhi nasihat, setia, atau taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati.⁽¹²⁾ Perlunya setiap fasilitas pelayanan kesehatan (keperawatan) dalam meningkatkan kepuasan adalah untuk mempertahankan mutu.⁽¹³⁾ Kepuasan pasien menjadi tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan (pemberi pelayanan keperawatan atau kesehatan) dibandingkan dengan harapannya. Outputnya dapat menjadi kepuasan pasien adalah bentuk maksimal kinerja pemberi pelayanan keperawatan atau kesehatan.⁽¹⁴⁾

Kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan atau kesehatan rendah secara umum dipengaruhi faktor terhadap akses layanan kesehatan, mutu layanan kesehatan, proses layanan kesehatan termasuk hubungan antar manusia, kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan. Selain itu, kepuasan pasien rendah dipengaruhi faktor psikologis pasien (seperti kecemasan, depresi, stress dan sebagainya).⁽¹⁵⁾ Faktor umum tentang layanan kesehatan (keperawatan) merupakan sistematis pelayanan dari berbagai sumber daya manusia yang berkinerja belum sesuai harapan pasien dan keluarga selaku penerima layanan yang berujung ketidakpuasan. Sedangkan faktor psikologis pasien seperti kecemasan, mampu memengaruhi pasien atau keluarga yang tidak memiliki stabilitas perasaan (adanya rasa khawatir, takut berlebihan hingga panik) akan menghambat proses pelayanan keperawatan atau kesehatan. Hambatan proses pelayanan keperawatan atau kesehatan ini akan memengaruhi Kepuasan pasien atau keluarga tentang kepuasan.⁽¹⁶⁾

Kepuasan pasien berdampak pada fisik, mental dan sosial pasien terhadap lingkungan fasilitas pelayanan kesehatan, kebersihan, kenyamanan, kecepatan pelayanan, keramahan, perhatian, biaya yang diperlukan dan sebagainya. Dampaknya menghilangkan rasa percaya pada pelayanan kesehatan atau mengurangi sinergisitas pemberi dan penerima layanan kesehatan guna mencapai kualitas hidup yang sehat atau lebih baik.⁽¹⁷⁾ Rekomendasi beberapa penelitian tentang peningkatan kepuasan pasien yaitu rekrut tenaga kerja yang handal, peningkatan komunikasi secara efektif, pemberian pelayanan yang cepat dan tanggap menangani pengaduan. Hal-hal tersebut dalam ditingkatkan melalui pemantauan atau monitoring evaluasi rutin terkait mutu pelayanan hingga akreditasi fasilitas pelayanan kesehatan.⁽¹⁸⁾ Selain itu, program pelatihan dalam menanggulangi penyebab ketidakpuasan pasien juga perlu dilakukan kepada setiap petugas atau tenaga kesehatan termasuk perawat.

Analisis Kecemasan Dengan Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Keperawatan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kecemasan dengan kepuasan pasien tentang pelayanan keperawatan di rumah sakit wilayah Majalaya. Kepuasan pasien pada pelayanan rumah sakit merupakan perhatian besar dalam tata kelola manajemen pelayanan rumah sakit. Pelayanan rumah sakit dilakukan oleh setiap profesional dari tenaga kesehatan dan non tenaga kesehatan. Harapan kepuasan pasien sesuai arahan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia terhadap seluruh fasilitas pelayanan kesehatan adalah >95%. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien pada umumnya adalah kualitas pelayanan, biaya perawatan, lokasi, fasilitas, image, desain visual, suasana dan komunikasi. Akan tetapi, setiap pasien yang akan menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan (keperawatan) akan mengalami kecemasan. Penelitian ini telah menunjukkan bahwa sebagian besar berada dalam tingkat kecemasan ringan dan sebagian besar berada dalam tingkat kecemasan cukup.

Kecemasan pasien ini akibat perasaan denial atau penolakan yang dialami dari masalah kesehatannya yang berhubungan dengan Keputusan pasien atau keluarga dalam memberikan penilaian atau pandangan dari kepuasan.⁽¹¹⁾ Pasien yang menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan (keperawatan) akan berisiko memiliki hubungan erat dalam merespon pelayanan keperawatan tersebut, sehingga ketika pasien atau keluarga cemas akan menjadi respon negatif terhadap keputusannya pada rumah sakit atau fasilitas pelayanan kesehatan (keperawatan).⁽¹⁰⁾ Rendahnya tingkat kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan berorientasi cenderung pada faktor umum seperti program-program mutu pelayanan kesehatan. Sedangkan kecemasan pasien merupakan faktor lain tidak bersamaan diatasi saat meningkatkan kepuasan pasien yang sangat memengaruhi cara dan pola berpikir pasien.⁽¹⁹⁾

Kecemasan dapat berdampak pada penilaian pasien terhadap penerimaan pelayanan yang diterimanya termasuk kepuasan pasien. Kepuasan pasien berhubungan dengan emosional pasien saat menjalani pelayanan kesehatan, sehingga kinerja perawat dan tenaga kesehatan lainnya akan dinilai buruk atau negatif oleh pasien yang sedang mengalami kecemasan.⁽⁴⁾ Salah satu upaya meningkatkan kepuasan pasien adalah memastikan kenyamanan pasien di awal mendapatkan pelayanan kesehatan agar tidak terjadi kekhawatiran ataupun kebingungan selama menerima pelayanan kesehatan.⁽³⁾ Selain itu, upaya pemberian pelayanan kesehatan yang lebih aman dan nyaman agar pasien atau keluarga pasien tidak cemas dalam mempercayakan kesehatannya kepada pemberi pelayanan kesehatan.

KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian ini adalah kecemasan pasien sebagian besar berada dalam tingkat kecemasan ringan dan kepuasan pasien sebagian besar berada dalam tingkat kepuasan cukup. Semakin ringan tingkat kecemasan pasien maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan keperawatan karena hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kecemasan dengan kepuasan pasien tentang pelayanan keperawatan di salah satu rumah sakit wilayah Majalaya. Perlu upaya identifikasi dan penanganan kecemasan pasien (melalui edukasi kebutuhan dan relaksasi pasien) selama berproses dalam pelayanan keperawatan agar mendapatkan kepuasan pasien. serta eksplorasi lebih dalam dengan menggunakan metode penelitian kualitatif.

REFERENSI

1. Situmorang R, Khotimah NIHH, Aisyi RR. Pengetahuan Keluarga Pasien Tentang Tingkat Kegawatdaruratan Berdasarkan Triase Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*. 2024;9(2):60–5.
2. Situmorang R. Hubungan Penerapan Sistem Informasi Pendokumentasian Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Perawat Di Rumah Sakit Wilayah Jakarta. *Moluccas Health Journal*. 2022;4(3):101–8.
3. Badra W, Susantie NLG. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Pada Pasien Yang Dirawat Di Ruang Intensif Care Unit (HCU) RSUD Sele Be Sulu Kota Sorong. *Journal Nurs Arts*. 2017;11(1):11–22.
4. Mulyana B. Hubungan Kecemasan Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Dengan Penyakit Jantung Di High Care Unit Rumah Sakit Jantung Dan Pembuluh Darah Harapan Kita. *Indonesian Journal of Nursing Health Science*. 2023;8(1):72–88.
5. Espineira CH. Relationship Between Anxiety Level Of Patients And Their Satisfaction With Different Aspects Of Healthcare. *Science Direct*. 2019;89(1):37–45.
6. Akhtari. Patient Satisfaction Evaluating Nursing Care For Patients Hospitalized With Cancer In Tehran Teaching Hospitals, Iran. *Glob J Health Sci*. 2010;2(1):117–26.

7. Darwin S. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia-Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*. 2014;2(1):1–10.
8. Detty AU. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap dan Ruang Operasi Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung. *Malaysian Palm Oil Council (MPOC)*. 2020;21(1):1–9.
9. Sugiyono. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta; 2019.
10. Pardede JA, Hasibuan EK, Hondro HS. Perilaku Caring Perawat Dengan Koping Dan Kecemasan Keluarga . *Indonesian Journal of Nursing Science and Practice*. 2020 Jun;3(1):15–23.
11. Indrayanti SR, Wati NMN, Devhy NLP. The Relationship Between Caring Leadership of the Room Head and Nurses' Work Motivation in the Integrated Intensive Care Unit. *Scientific Journal of Nursing*. 2022 May;8(4):521–7.
12. Hikmat R. Hubungan Beban Kerja Dengan Kepuasan Kerja Perawat. *Jurnal Kesehatan*. 2019;10(2):135–41.
13. Hikmat R, Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Cirebon P. Hubungan Beban Kerja Dengan Kepuasan Kerja Perawat. 2019;10(2):135. Available from: <http://dx.doi.org/10.38165/jk>.
14. Tiara T, Lestari A. Perilaku Caring Perawat Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Sai Betik*. 2017;9(2):115–9.
15. Yulia R. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana. *Jurnal Human Care* . 2020;5(4):1050–9.
16. Triarso Y, Dwiantoro L, Suryawati C. Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Kerja Perawat Di Rumah Sakit : Literatur Review. *Jurnal Keperawatan* . 2023;15(4):1843–50.
17. Ermakasumayanti, Hotna S, Mayasari E. Hubungan Antara Beban Kerja Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di RSUD Bangkinang Kabupaten Kampar. *Jurnal Ners* . 2024;8(1):159–66.
18. Wolo P, Trisnawati R, Wiyadi. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Perawat Pada RSUD TNI AU Yogyakarta. 2015;17(1):25–35.
19. Nurmansyah A, Yani FSF, Situmorang R. Pengaruh Bermain Konstruksi Terhadap Tingkat Kecemasan Anak Usia Sekolah Yang Menjalani Hospitalisasi Di Ruang C6 RSUD Cibabat Cimahi. *Moluccas Health Journal* . 2022;4(3):141–6.