

CARING BEHAVIOURS IN HOSPITAL SETTINGS: NURSES AND PATIENTS PERCEPTION

A.Adriana Amal^{1)*}, Heliva Mey Rasti Lukman²⁾, Syamsiah Rauf³⁾, Patima⁴⁾, Nur Hidayah⁵⁾

1) Prodi Keperawatan, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Sulawesi Selatan, Indonesia

*E-mail korespondensi : adriana.amal@uin-alauddin.ac.id

ABSTRAK

Pendahuluan: Perilaku caring merupakan aspek fundamental keperawatan dalam membangun kepercayaan dan hubungan terapeutik, sehingga persepsi perawat dan pasien penting untuk memahami kualitas komunikasi, pemahaman budaya, kompetensi klinis, kepuasan, dan luaran pelayanan; Tujuan: Mendeskripsikan persepsi perawat dan pasien terhadap perilaku caring di RSUD Haji Makassar; Metode: Penelitian kuantitatif dengan desain potong lintang (cross-sectional) melibatkan 162 responden (81 perawat dan 81 pasien rawat inap) melalui cluster random sampling dan simple random sampling. Instrumen menggunakan Caring Behavior Inventory-24 (CBI-24), meliputi dimensi assurance, knowledge and skills, respect, dan connectedness to others' experiences. Data dianalisis secara deskriptif menggunakan SPSS; Hasil: Perawat dan pasien memberikan penilaian tinggi pada seluruh dimensi caring. Dimensi assurance memperoleh median tertinggi, diikuti knowledge and skills. Dimensi terendah adalah respect menurut perawat dan connectedness menurut pasien. Temuan ini menunjukkan dominasi aspek kompetensi profesional, rasa aman, dan kepercayaan; Kesimpulan: Perilaku caring dipersepsikan positif oleh perawat dan pasien, dengan assurance sebagai dimensi dominan. Perbedaan dimensi terendah menegaskan sifat multidimensional caring, yang mencakup kompetensi profesional, penghormatan terhadap martabat pasien, dan hubungan terapeutik. Penguatan kompetensi klinis, komunikasi terapeutik, serta interaksi perawat-pasien diperlukan untuk meningkatkan mutu pelayanan berpusat pada pasien.

Kata Kunci : perilaku caring, persepsi perawat, persepsi pasien.

ABSTRACT

Introduction: Caring behavior is fundamental to nursing practice, fostering trust and therapeutic relationships. Nurses' and patients' perceptions provide important insights into communication quality, cultural understanding, clinical competence, patient satisfaction, and care outcomes. Objective: To describe nurses' and patients' perceptions of caring behavior at Haji Makassar Regional General Hospital. Methods: This quantitative cross-sectional study involved 162 respondents (81 nurses and 81 hospitalized patients) selected through cluster random sampling and simple random sampling. Data were collected using the Caring Behavior Inventory-24 (CBI-24), covering the dimensions of assurance, knowledge and skills, respect, and connectedness to others' experiences. Data were analyzed descriptively using SPSS. Results: Nurses and patients rated caring behavior highly across all dimensions. Assurance had the highest median score, followed by knowledge and skills. Respect received the lowest score among nurses, while connectedness received the lowest score among patients. These findings highlight professional competence, a sense of security, and trust as prominent aspects of caring. Conclusion: Caring behavior was positively perceived by both nurses and patients, with assurance as the dominant dimension. Differences in the lowest-rated dimensions underscore the multidimensional nature of caring, encompassing professional competence, respect for patient dignity, and therapeutic relationships. Strengthening clinical competence, therapeutic communication, and nurse-patient interactions is essential to improving the quality of patient-centered nursing care.

Keywords: caring behavior, nurse perception, patient perception

A. PENDAHULUAN

Perilaku caring perawat memiliki peran sentral dalam membentuk pengalaman pasien di rumah sakit. Persepsi perawat dan pasien terhadap perilaku caring secara langsung memengaruhi kualitas asuhan keperawatan serta tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan. Pemahaman mengenai kesenjangan maupun kesesuaian antara penilaian perawat terhadap perilaku caring mereka dan bagaimana pasien memandangnya menjadi krusial dalam upaya peningkatan mutu pelayanan. Caring tidak hanya berkontribusi pada pemulihan fisik, tetapi juga pada kesejahteraan emosional dan psikologis pasien (Ma et al., 2023; Sadat-Hoseini et al., 2023). Namun demikian, berbagai penelitian menunjukkan bahwa implementasi perilaku caring perawat di sejumlah negara masih belum sepenuhnya sesuai dengan standar ideal (Yulianti et al., 2022).

Secara global, variasi perilaku caring masih ditemukan. Penelitian di Turki menunjukkan 63,9% perawat berada pada kategori baik, sedangkan di Ethiopia hanya 55,15% (Mellwanda Riski et al., 2022). Temuan ini mengindikasikan adanya perbedaan dalam praktik caring lintas negara. Selain itu, penelitian juga mengungkap perbedaan persepsi antara perawat dan pasien, yang mencerminkan adanya kesenjangan dalam pemahaman maupun pengalaman terhadap perilaku caring. Di Indonesia, misalnya, beberapa studi melaporkan bahwa perilaku caring perawat dinilai baik oleh sebagian besar pasien, tetapi kelemahan masih ditemukan terutama pada aspek responsivitas, komunikasi, dan keterlibatan keluarga (Nurlette et al., 2022). Faktor-faktor yang memengaruhi perilaku caring meliputi beban kerja (Fikre et al., 2022), lingkungan kerja (Darvishpour & Fashtami, 2023; Kibret et al., 2022), pengalaman (Arsat et al., 2022) serta nilai profesional dan moral perawat (Bakir & Sü, 2022; Nal et al., 2023).

Sejalan dengan hal tersebut, penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa persepsi perawat terhadap perilaku caring cenderung berada pada kategori baik, meskipun sebagian kecil menilai kurang baik (Raynaldi, M., 2024). Di sisi lain, persepsi pasien sering kali berbeda sehingga menimbulkan kesenjangan penilaian. Perbedaan ini penting untuk dikaji lebih mendalam mengingat persepsi pasien berperan besar dalam menentukan kepuasan serta kualitas hubungan terapeutik.

Selain faktor individu, kondisi lingkungan kerja juga memengaruhi ekspresi perilaku caring perawat. Persepsi positif terhadap iklim etika dan hubungan tim terbukti mendorong keterlibatan perawat dalam interaksi caring. Sebaliknya, stres dan kelelahan akibat beban kerja tinggi dapat menghambat kemampuan perawat dalam memberikan asuhan yang berfokus pada caring (Lee et al., 2023; Sosa-Palanca et al., 2022; Wang et al., 2022; Xie et al., 2022). Dari perspektif pasien, kualitas interaksi, dukungan emosional, serta profesionalisme perawat merupakan komponen penting yang menentukan kepuasan mereka terhadap layanan (Berhie et al., 2024; Singh & Kaur, 2023).

Berdasarkan uraian tersebut, pemahaman menyeluruh mengenai persepsi perawat dan pasien terhadap perilaku caring sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan. Namun, sebagian besar penelitian sebelumnya masih berfokus pada satu perspektif, baik dari

sisi perawat maupun pasien. Dengan demikian, kajian yang mengintegrasikan persepsi keduanya masih terbatas. Identifikasi kesenjangan ini akan memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai mutu perilaku caring di rumah sakit, sekaligus menjadi dasar bagi strategi peningkatan pelayanan yang lebih efektif, peningkatan kepuasan pasien, serta penguatan hubungan terapeutik antara perawat dan pasien. Oleh karena itu, penelitian ini untuk mengetahui perbandingan persepsi perawat dan pasien tentang perilaku caring perawat di rumah sakit.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional* untuk mendeskripsikan perbedaan persepsi perawat dan pasien terhadap perilaku caring di RSUD Haji Makassar. Lokasi penelitian berada di ruang rawat inap RSUD Haji Makassar, Makassar, Sulawesi Selatan, dan dilaksanakan pada November 2024 hingga Januari 2025.

Populasi penelitian meliputi 129 perawat dan rata-rata 1.149 pasien rawat inap dalam tiga bulan terakhir. Penentuan sampel perawat menggunakan rumus Isaac dan Michael dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh 81 responden yang kemudian didapatkan secara cluster random sampling ke tiap ruangan rawat inap. Sementara itu, penentuan sampel pasien dilakukan dengan metode *simple random sampling* sebanyak 81 responden. Kriteria inklusi perawat adalah mereka yang bertugas di ruang rawat inap dan bersedia menjadi responden, sedangkan kriteria inklusi pasien adalah yang dirawat minimal tiga hari, mampu berkomunikasi verbal, dan bersedia mengisi kuesioner. Responden yang tidak mengisi kuesioner dengan lengkap dikeluarkan dari penelitian.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah *Caring Behavior Inventory-24* (CBI-24) yang dikembangkan oleh (Wolf et al., 1994) dan telah dimodifikasi oleh (Wu et al., 2006). Instrumen ini terdiri dari 24 item dengan empat dimensi: jaminan kehadiran (*assurance*), pengetahuan dan keterampilan (*knowledge and skill*), rasa hormat (*respectful*), dan keterhubungan positif (*connectedness*). Setiap item dinilai dengan skala Likert 6 poin (1 = tidak pernah hingga 6 = selalu). Instrumen dalam versi Bahasa Indonesia sebelumnya telah diuji validitas dan reliabilitas oleh Handayani & Kuntarti, (2022) dengan dengan hasil uji validitas, valid ($r = 0,238-0,628$) dan hasil uji reliabilitas, reliabel (Cronbach's $\alpha=0,799$).

Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada perawat dan pasien yang memenuhi kriteria. Prosedur pengolahan data mencakup tahap *editing, coding, entry, cleaning*, serta tabulasi sebelum dianalisis. Analisis data dilakukan secara univariat menggunakan statistik deskriptif dengan bantuan perangkat lunak SPSS untuk menggambarkan persepsi caring dari kedua kelompok responden.

Penelitian ini telah memperoleh persetujuan etik dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan (KEPK) Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar dengan nomor surat C.091/KEPK/FKIK/I/2025.

C. HASIL PENELITIAN

Penelitian ini melibatkan 162 responden yang terdiri dari 81 perawat dan 81 pasien rawat inap di RSUD Haji Makassar. Responden perawat yang terdiri dari 81 perawat yang diambil dari 4 ruangan perawatan yaitu Ad-duha, Ar raudah 1, Ar raudah 3 dan Rinra Sayang 1, mayoritas jenis kelamin perempuan 61 (75.3%), usia 26-35 tahun sebanyak 43 (53.1%), pendidikan terakhir S1/Profesi ners 64 (79.0%) dan lama kerja >5 tahun 65 (80.2%), yang selengkapnya dapat dilihat pada tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Karakteristik Responden Perawat

Karakateristik Responden Perawat	n	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	20	24.7
Perempuan	61	75.3
Usia		
26-35 Tahun	43	53.1
36-45 Tahun	28	34.6
46-55 Tahun	9	11.1
56-65 Tahun	1	1.2
Pendidikan terakhir		
D3	16	19.8
S1/Profesi Ners	64	79.0
S2	1	1.2
Unit Kerja		
Ar-Raudah 1	22	27.2
Ar-Raudah 3	20	24.7
Rinra Sayang 1	20	24.7
Ad-Dhuha	19	23.5
Lama Kerja		
<5 tahun (baru)	16	19.8
>5 tahun (lama)	65	80.2

Responden pasien yang terdiri dari 81pasien yang diambil dari 4 ruangan Ar-Raudah 1, Ar-Raudah 3, Rinra Sayang 1, dan Ad-Dhuha. Jenis kelamin perempuan 42 (51.9%), usia 17-25 tahun sebanyak 32 (39.5%), pendidikan terakhir SMA/ SMK 32 (39.5%), dan pekerjaan pegawai/ karyawan 23 (28.4%), yang selengkapnya dapat dilihat pada tabel 2 di bawah ini.

Tabel 2. Karakteristik Responden Pasien

Karakateristik Responden Pasien	n	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	39	48.1
Perempuan	42	51.9
Usia		
12-16 Tahun	3	3.7
17-25 Tahun	32	39.5
26-35 Tahun	15	18.5
36-45 Tahun	16	19.8
46-55 Tahun	13	16.0
56-65 Tahun	1	1.2
> 65 tahun	1	1.2
Pendidikan terakhir		
SD	5	6.2
SMP	18	22.2
SMA/SMK	32	39.5
S1/S2/DIII	21	25.9

Lainnya (tidak sekolah)	5	6.2
Pekerjaan		
Pegawai/Karyawan	23	28.4
Siswa/Mahasiswa(I)	19	23.5
Buruh	3	3.7
Ibu Rumah Tangga	9	11.1
Wiraswasta	13	16.0
Lainnya	14	17.3
Ruang Perawatan		
Ar-Raudah 1	27	33.3
Ar-Raudah 3	23	28.4
Rinra Sayang 1	15	18.5
Ad-Dhuha	16	19.8

Berdasarkan penilaian perawat, median skor perilaku caring tertinggi terdapat pada dimensi *assurance* (5,21), diikuti *knowledge and skill* (5,17), *connectedness* (5,15), dan *respectful* (5,13). Sementara itu, persepsi pasien menunjukkan median tertinggi pada dimensi *assurance* (5,54), diikuti *knowledge and skill* (5,31), *respectful* (5,19), dan *connectedness* (5,13). Pada dimensi *assurance*, indikator dengan median tertinggi menurut perawat adalah kemampuan memberikan pengobatan atau perawatan secara tepat (5,25), sedangkan pasien memberikan penilaian tertinggi pada respons cepat terhadap panggilan pasien (5,61). Pada dimensi *knowledge and skill*, perawat menilai bahwa kemampuan memberikan informasi dengan penuh keyakinan merupakan aspek yang paling menonjol (5,23), sedangkan pasien menilai kemampuan perawat menggunakan alat secara kompeten sebagai aspek tertinggi (5,35). Pada dimensi *respectful*, perawat memberikan penilaian tertinggi pada kemampuan menunjukkan empati dan mengidentifikasi masalah pasien serta menemui pasien selama dinas (masing-masing 5,24), sedangkan pasien memberikan penilaian tertinggi pada kemampuan perawat mendengarkan keluhan, perasaan, dan masukan pasien dengan penuh perhatian (5,32). Adapun pada dimensi *connectedness*, baik perawat maupun pasien memberikan penilaian tertinggi pada kemampuan perawat membantu pasien meningkatkan perilaku sehat (masing-masing 5,24 dan 5,33). Namun, pasien memberikan nilai median terendah pada indikator perawat menghabiskan waktu bersama pasien (4,69), yang mengindikasikan bahwa waktu interaksi masih menjadi aspek yang perlu mendapat perhatian dalam upaya memperkuat hubungan terapeutik antara perawat dan pasien. Selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Persepsi Perilaku Caring Perawat dan Pasien

Variabel	Median
Dimensi Perilaku Caring Perawat	
Jaminan (<i>Assurance</i>)	5.21
1. Perawat mengembalikan kondisi pasien secara sukarela	5.18
2. Perawat berbicara dengan pasien	5.20
3. Perawat menganjurkan pasien untuk memanggil jika ada masalah	5.24
4. Perawat merespon secara cepat terhadap panggilan pasien	5.17
5. Perawat membantu mengurangi rasa sakit pasien	5.17
6. Perawat menunjukkan perhatian kepada pasien seperti menanyakan keadaan, keluhan yang dialami saat menemui pasien	5.23
7. Perawat memberikan pengobatan/ perawatan secara tepat	5.25
8. Perawat meringankan keluhan pasien	5.23
Pengetahuan dan keterampilan (<i>Knowledge and Skill</i>)	5.17

1. Perawat mengetahui cara memberikan IV, memasang alat-alat seperti infus	5.20
2. Perawat penuh percaya diri dihadapan pasien	5.17
3. Perawat menunjukkan pengetahuan dan kemampuan profesional	5.17
4. Perawat mampu menggunakan alat secara kompeten	5.09
5. Perawat memberikan informasi dengan penuh keyakinan	5.23
Rasa hormat (<i>Respectful</i>)	5.13
1. Perawat mendengarkan keluhan, perasaan dan masukan pasien dengan penuh perhatian	5.01
2. Perawat melayani pasien sebagai seorang individual dan menghormati hak-hak pasien, menghargai keinginan pasien	5.19
3. Perawat memberikan dukungan kepada pasien seperti memberikan motivasi kepada pasien supaya sembuh, memberi pujian kepada pasien untuk mampu memberikan perawatan mandiri	5.03
4. Perawat menunjukan rasa empati atau mengidentifikasi masalah pasien (perawat menanyakan apa yang dirasakan pasien, apa yang bisa dibantu)	5.24
5. Perawat memberikan kesempatan kepada pasien untuk mengekspresikan perasaan tentang penyakitnya dan pengobatan yang diberikan kepadanya	5.08
6. Perawat menemui pasien selama dinas baik dibutuhkan atau tidak (minimal 2x selama dinas)	5.24
Menciptakan Hubungan positif (<i>Connectedness</i>)	5.15
1. Perawat memberikan instruksi atau mengajari pasien tentang penyakit dan terapinya	5.06
2. Perawat menghabiskan waktu bersama pasien	5.13
3. Perawat membantu pasien untuk meningkatkan perilaku sehat (seperti mengedukasi perawatan mandiri)	5.24
4. Perawat sabar dan tak kenal lelah dalam merawat pasien	5.20
5. Perawat mengikutsertakan pasien dan keluarga dalam perawatan	5.13
Dimensi Perilaku Caring Pasien	
Jaminan (<i>Assurance</i>)	5.54
1. Perawat mengembalikan kondisi pasien secara sukarela	5.48
2. Perawat berbicara dengan pasien	5.56
3. Perawat menganjurkan pasien untuk memanggil jika ada masalah	5.54
4. Perawat merespon secara cepat terhadap panggilan pasien	5.61
5. Perawat membantu mengurangi rasa sakit pasien	5.58
6. Perawat menunjukkan perhatian kepada pasien seperti menanyakan keadaan, keluhan yang dialami saat menemui pasien	5.41
7. Perawat memberikan pengobatan/ perawatan secara tepat	5.56
8. Perawat meringankan keluhan pasien	5.58
Pengetahuan dan keterampilan (<i>Knowledge and Skill</i>)	5.31
1. Perawat mengetahui cara memberikan IV, memasang alat-alat seperti infus	5.33
2. Perawat penuh percaya diri dihadapan pasien	5.28

3. Perawat menunjukkan pengetahuan dan kemampuan profesional	5.30
4. Perawat mampu menggunakan alat secara kompeten	5.35
5. Perawat memberikan informasi dengan penuh keyakinan	5.30
Rasa hormat (<i>Respectful</i>)	5.19
1. Perawat mendengarkan keluhan, perasaan dan masukan pasien dengan penuh perhatian	5.32
2. Perawat melayani pasien sebagai seorang individual dan menghormati hak-hak pasien, menghargai keinginan pasien	5.25
3. Perawat memberikan dukungan kepada pasien seperti memberikan motivasi kepada pasien supaya sembuh, memberi pujian kepada pasien untuk mampu memberikan perawatan mandiri	5.07
4. Perawat menunjukan rasa empati atau mengidentifikasi masalah pasien (perawat menanyakan apa yang dirasakan pasien, apa yang bisa dibantu)	5.27
5. Perawat memberikan kesempatan kepada pasien untuk mengekspresikan perasaan tentang penyakitnya dan pengobatan yang diberikan kepadanya	5.18
6. Perawat menemui pasien selama dinas baik dibutuhkan atau tidak (minimal 2x selama dinas)	5.04
Menciptakan Hubungan positif (<i>Connectedness</i>)	5.13
1. Perawat memberikan instruksi atau mengajari pasien tentang penyakit dan terapinya	5.14
2. Perawat menghabiskan waktu bersama pasien	4.69
3. Perawat membantu pasien untuk meningkatkan perilaku sehat (seperti mengedukasi perawatan mandiri)	5.33
4. Perawat sabar dan tak kenal lelah dalam merawat pasien	5.27
5. Perawat mengikutsertakan pasien dan keluarga dalam perawatan	5.23

D. PEMBAHASAN

Perilaku Caring Berdasarkan Persepsi Perawat

Penelitian ini menunjukkan berdasarkan penilaian perawat, median skor perilaku caring tertinggi terdapat pada dimensi *assurance*, diikuti *knowledge and skill*, *connectedness*, dan yang paling rendah *respectful*. Temuan ini mengindikasikan bahwa perawat memandang kemampuan memberikan rasa aman, ketepatan tindakan, dan responsivitas terhadap kebutuhan pasien sebagai aspek perilaku caring yang paling menonjol dalam praktik keperawatan.

Tingginya skor pada dimensi *assurance* menunjukkan bahwa perawat menilai kompetensi profesional dan kemampuan memberikan keyakinan kepada pasien sebagai aspek penting dalam pelayanan keperawatan. Indikator dengan median tertinggi adalah kemampuan memberikan pengobatan atau perawatan secara tepat, yang mencerminkan kompetensi klinis, kepatuhan terhadap standar keselamatan pasien, serta tanggung jawab profesional. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kompetensi, empati, dan profesionalisme perawat dapat meningkatkan kepercayaan, kepuasan, dan persepsi positif pasien terhadap kualitas pelayanan (Hung, 2023; Rosa et al., 2023). Oleh karena itu, dimensi

assurance berperan penting dalam membangun hubungan terapeutik dan menciptakan pengalaman perawatan yang lebih baik bagi pasien.

Pada dimensi *knowledge and skill*, perawat memberikan penilaian yang tinggi, menunjukkan bahwa kompetensi profesional dipersepsikan sebagai komponen penting dalam perilaku caring. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa pengetahuan klinis, keterampilan teknis, dan kemampuan pengambilan keputusan berkontribusi terhadap pemberian asuhan yang aman, efektif, dan berkualitas (Mohamed et al., 2024; Park et al., 2024; Teng et al., 2023). Kompetensi perawat tidak hanya mencerminkan kemampuan teknis, tetapi juga integrasi antara pengetahuan, keterampilan, dan profesionalisme dalam praktik keperawatan yang mendukung kualitas pelayanan (Ashehry et al., 2023; Hutagaol et al., 2022). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku caring dipahami tidak hanya sebagai hubungan interpersonal yang penuh empati, tetapi juga diwujudkan melalui kemampuan perawat memberikan asuhan yang kompeten dan aman. Pada dimensi ini, kemampuan memberikan informasi dengan penuh keyakinan memperoleh penilaian tertinggi, yang mengindikasikan bahwa perawat memandang komunikasi yang jelas dan meyakinkan sebagai bentuk kompetensi profesional yang penting dalam membangun kepercayaan pasien dan mendukung efektivitas pelayanan keperawatan.

Dimensi *respectful* memperoleh skor persepsi caring terendah dibandingkan dimensi lainnya. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa aspek interpersonal dalam perawatan sering kali kurang mendapat perhatian dibandingkan tuntutan klinis dan teknis, terutama pada kondisi beban kerja yang tinggi (Ahmadi et al., 2023; Taghaee, 2025; Zeng et al., 2023). Meskipun demikian, penghormatan terhadap pasien tetap dipandang sebagai landasan etis praktik keperawatan dan berkontribusi terhadap kepercayaan, kepuasan, serta hubungan terapeutik yang positif (Begjani et al., 2022; Tosunöz, 2024). Oleh karena itu, penguatan komunikasi terapeutik dan pendekatan *patient-centered care* diperlukan untuk meningkatkan perilaku caring yang menghargai martabat, nilai, dan preferensi pasien tanpa mengurangi kualitas pelayanan klinis.

Dimensi *connectedness* menempati urutan ketiga setelah assurance dan *knowledge and skill*, menunjukkan bahwa perawat memandang hubungan terapeutik sebagai komponen penting dalam perilaku caring, meskipun belum sekuat aspek kompetensi klinis dan profesional. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa keterhubungan antara perawat dan pasien melalui empati, kehadiran, dan komunikasi yang bermakna dapat meningkatkan kepercayaan, kepuasan, dan pengalaman pasien selama perawatan (Ahmadi et al., 2023; Lajante et al., 2023; Lei et al., 2023). Oleh karena itu, penguatan empati dan komunikasi terapeutik perlu dilakukan secara seimbang dengan pengembangan pengetahuan dan keterampilan klinis untuk mendukung pelayanan keperawatan yang holistik dan berpusat pada pasien.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa perawat memiliki persepsi caring yang tinggi, dengan dimensi *assurance* dan *knowledge and skill* memperoleh skor tertinggi, diikuti oleh *connectedness* dan *respectful*. Temuan ini mengindikasikan bahwa perawat lebih menekankan kompetensi profesional dan kemampuan memberikan rasa aman kepada pasien, namun tetap mengakui pentingnya hubungan terapeutik dan penghormatan terhadap martabat pasien. Oleh karena itu, penguatan aspek interpersonal melalui komunikasi terapeutik, empati, dan pendekatan *patient-centered care* perlu dilakukan secara seimbang dengan pengembangan kompetensi klinis untuk mendukung pemberian asuhan keperawatan yang holistik dan berkualitas.

Perilaku Caring Berdasarkan Persepsi Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap perilaku caring dimensi *assurance* memperoleh skor median tertinggi diikuti *knowledge and skill*, *respectful*, dan *connectedness*. Temuan penelitian menunjukkan bahwa dimensi *assurance* memperoleh penilaian tertinggi, yang menegaskan bahwa rasa aman dan kepercayaan pasien merupakan aspek caring yang paling dihargai dalam pelayanan kesehatan. Hasil ini menunjukkan bahwa pasien tidak hanya menilai kualitas pelayanan berdasarkan kemampuan teknis tenaga kesehatan, tetapi juga kompetensi klinis, profesionalisme, komunikasi terapeutik, dan kemampuan interpersonal yang mampu menumbuhkan keyakinan terhadap pelayanan yang diberikan. Tingginya skor pada dimensi ini mengindikasikan bahwa perilaku yang membangun kepercayaan, seperti penyampaian informasi yang jelas, sikap profesional, dan perhatian yang konsisten, berperan penting dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap kualitas pelayanan (Herlinawati et al., 2023; Mrabet et al., 2022). Selain itu, tingginya penilaian pada indikator respons cepat terhadap panggilan pasien menunjukkan bahwa responsivitas merupakan komponen penting dalam dimensi *assurance*, karena dapat mengurangi ketidakpastian dan kecemasan pasien selama menjalani perawatan (Abdulai, 2025; Fanny et al., 2022). Temuan ini juga menguatkan bahwa komunikasi yang terbuka, keterlibatan aktif tenaga kesehatan, serta kehadiran profesional yang konsisten menjadi faktor penting dalam membangun hubungan terapeutik dan meningkatkan kepuasan pasien (AlOmari & Hamid, 2022; Yunus et al., 2024). Dengan demikian, dominannya dimensi *assurance* menegaskan bahwa kemampuan tenaga kesehatan dalam menunjukkan kompetensi, membangun kepercayaan, dan memberikan rasa aman merupakan fondasi utama pelayanan yang berpusat pada pasien dan berorientasi pada mutu (Puspita & Paramata, 2024; Younquoi et al., 2023).

Dimensi *knowledge and skill* menempati urutan kedua tertinggi setelah *assurance*, yang menunjukkan bahwa pasien memandang kompetensi profesional sebagai komponen penting dari perilaku caring. Temuan ini mengindikasikan bahwa pasien menghargai tenaga kesehatan yang memiliki keterampilan klinis yang baik, kemampuan pengambilan keputusan yang tepat, serta mampu memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami mengenai kondisi dan rencana perawatan mereka. Kompetensi tersebut meningkatkan kepercayaan pasien, memperkuat keyakinan terhadap proses perawatan, dan mendukung keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan terkait kesehatannya (Bostraeten et al., 2023; Jeong & Han, 2023; Nasrallah et al., 2024; Puskarevic, 2025). Selain itu, penyampaian informasi klinis yang transparan dan berpusat pada pasien semakin memperkuat pengalaman perawatan yang positif (Jeong & Han, 2023; Platonova & Carnes, 2023). Temuan ini menegaskan bahwa caring tidak hanya diwujudkan melalui hubungan interpersonal, tetapi juga melalui penerapan pengetahuan dan keterampilan profesional yang kompeten dalam memberikan pelayanan berkualitas.

Dimensi *respectfulness* menempati urutan ketiga setelah *assurance* dan *skill and knowledge*, menunjukkan bahwa penghormatan terhadap martabat, nilai, dan hak pasien merupakan komponen penting dari perilaku caring (Druye et al., 2024; Ghuloum et al., 2022; Moreno-Leal et al., 2024). Temuan ini mengindikasikan bahwa pasien menghargai tenaga kesehatan yang bersikap sopan, menjaga privasi, mendengarkan dengan baik, dan menghormati preferensi pasien dalam proses perawatan (Slater et al., 2023; Wei, 2022). Posisi *respectfulness* yang lebih tinggi dibandingkan *connectedness* menunjukkan bahwa interaksi yang penuh penghormatan merupakan kebutuhan dasar yang harus dipenuhi sebelum terbentuk hubungan terapeutik yang lebih mendalam (Reddy et al., 2025). Selain itu, komunikasi yang menghargai pasien berkontribusi dalam membangun kepercayaan, mendukung pengambilan keputusan bersama,

dan meningkatkan kualitas pengalaman perawatan, terutama pada pasien dengan latar belakang budaya dan kebutuhan yang beragam (Alzghaibi, 2025; Ukwuoma et al., 2023; D. Zhang et al., 2022). Dengan demikian, penghormatan terhadap pasien tetap menjadi elemen esensial dalam mewujudkan pelayanan yang berpusat pada pasien dan berkualitas tinggi.

Dimensi *connectedness* memperoleh penilaian terendah dibandingkan dimensi caring lainnya, yang menunjukkan bahwa pasien cenderung lebih memprioritaskan rasa aman, kompetensi profesional, dan penghormatan dalam menilai kualitas pelayanan (Haribhai-Thompson et al., 2022; Hvidt & Olesen, 2025; Yuen et al., 2023). Meskipun demikian, dimensi ini tetap memiliki nilai yang tinggi, menandakan bahwa empati, dukungan emosional, dan kehadiran terapeutik tetap merupakan bagian penting dari pengalaman perawatan pasien (Hu et al., 2024; Juniarta et al., 2023). Temuan ini mengindikasikan bahwa hubungan interpersonal yang bermakna cenderung berkembang setelah kebutuhan dasar pasien terhadap kepercayaan, kompetensi, dan penghormatan terpenuhi. Oleh karena itu, penguatan komunikasi empatik dan keterlibatan terapeutik tetap diperlukan untuk mendukung pengalaman perawatan yang lebih holistik dan berpusat pada pasien (Agbi et al., 2022; Pira et al., 2025).

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien menempatkan rasa aman dan kepercayaan sebagai aspek caring yang paling penting, diikuti oleh kompetensi profesional, penghormatan terhadap martabat pasien, dan hubungan interpersonal yang bermakna. Urutan ini mengindikasikan bahwa perilaku caring dipersepsikan pasien sebagai kombinasi antara kemampuan profesional dan kualitas hubungan terapeutik yang dibangun selama proses perawatan. Meskipun dimensi *connectedness* memperoleh penilaian terendah, seluruh dimensi caring tetap menunjukkan penilaian yang tinggi, menegaskan bahwa pasien mengharapkan pelayanan yang tidak hanya kompeten dan aman, tetapi juga menghargai hak, kebutuhan, serta aspek emosional mereka. Temuan ini memperkuat pentingnya pengembangan perilaku caring yang komprehensif melalui peningkatan kompetensi klinis, komunikasi terapeutik, penghormatan terhadap pasien, dan keterlibatan emosional guna mendukung terwujudnya pelayanan kesehatan yang berkualitas dan berpusat pada pasien.

Perilaku Caring Berdasarkan Persepsi Pasien dan Perawat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik perawat maupun pasien memiliki persepsi yang tinggi terhadap perilaku caring, khususnya pada dimensi *assurance*. Hal ini menunjukkan keselarasan persepsi terhadap praktik keperawatan yang mencakup ketepatan pemberian pengobatan serta respons cepat terhadap panggilan pasien (Daulay & Sitanggang, 2023; Vujančić et al., 2022). Asumsi peneliti bahwa kesamaan persepsi ini mencerminkan efektivitas komunikasi terapeutik antara perawat dan pasien diperkuat oleh temuan yang menekankan pentingnya kepercayaan dan rasa aman dalam hubungan perawatan (Blau et al., 2023; Vujančić et al., 2022). Dengan demikian, tingginya persepsi terhadap dimensi *assurance* tidak hanya menggambarkan kepuasan terhadap pelayanan teknis, tetapi juga menunjukkan keberhasilan perawat dalam menumbuhkan rasa percaya dan keamanan emosional bagi pasien.

Skor tinggi pada aspek responsivitas dan ketepatan pengobatan memperlihatkan bahwa perilaku caring memiliki kontribusi langsung terhadap peningkatan kepuasan dan hasil kesehatan pasien. Bukti empiris menunjukkan adanya hubungan positif antara perilaku caring dengan hasil klinis yang lebih baik (Antonio et al., 2024; Babapour et al., 2022). Berdasarkan asumsi peneliti, implikasi praktis dari temuan ini mengarah pada pentingnya kebijakan institusional untuk memperkuat pelatihan dan dukungan profesional bagi perawat agar konsisten dalam menerapkan perilaku caring dalam praktik sehari-hari. Pendekatan ini

berpotensi memperkuat korelasi positif antara kompetensi perawat dan kepuasan pasien sebagaimana ditegaskan oleh Zhang et al., (2023) dan (Arsat et al., 2022), bahwa peningkatan perilaku caring secara sistematis dapat menjadi indikator mutu pelayanan keperawatan.

Pada dimensi *knowledge and skill*, kesamaan median antara persepsi perawat dan pasien menandakan pengakuan yang konsisten terhadap kompetensi teknis dan profesionalisme perawat. Temuan ini menunjukkan bahwa kemampuan klinis perawat telah sesuai dengan ekspektasi pasien. Namun, peneliti berasumsi bahwa keseimbangan ini dapat menutupi kesenjangan tersembunyi dalam aspek *soft skills*, mengingat pendidikan keperawatan cenderung lebih menitikberatkan pada keterampilan teknis dibandingkan kemampuan interpersonal (Jamaludin et al., 2022). Dalam konteks keselamatan pasien, (Shimony-Kanat & Wruble, 2022) menegaskan bahwa persepsi yang tidak akurat terhadap kompetensi keterampilan dapat menimbulkan risiko klinis yang signifikan. Oleh karena itu, keselarasan antara evaluasi pasien dan kemampuan aktual perawat menjadi indikator penting dalam menjamin mutu dan keamanan pelayanan keperawatan.

Selanjutnya, komunikasi asertif yang mencerminkan kepercayaan diri profesional terbukti menjadi faktor utama dalam membentuk persepsi positif terhadap perawat (Kuşlu et al., 2025). Asumsi peneliti bahwa komunikasi interpersonal yang efektif berperan sebagai penguat profesionalisme didukung oleh pendekatan holistik dalam asuhan keperawatan yang terbukti meningkatkan kualitas pelayanan dan keselamatan pasien (Ramos et al., 2023). Sintesis dari berbagai temuan ini memperlihatkan bahwa profesionalisme perawat bersifat multidimensional, menggabungkan kemampuan teknis, kepekaan sosial, dan kompetensi emosional yang secara sinergis berkontribusi terhadap peningkatan standar asuhan keperawatan.

Pada dimensi caring *respectful*, ditemukan baik perawat maupun pasien mempersepsikan perawat menunjukkan sikap yang penuh penghormatan melalui kesopanan, empati, penghargaan terhadap martabat pasien, serta responsivitas terhadap kebutuhan pasien selama proses asuhan keperawatan. Temuan ini sejalan dengan berbagai penelitian yang menyatakan bahwa perilaku caring mencerminkan penghormatan terhadap otonomi, martabat, dan hak pasien serta didukung oleh kode etik dan standar profesional keperawatan (Puspanegara et al., 2023; Rahmatin et al., 2024; Risnawati & Amir, 2022; Rorah et al., 2023; Situmeang & Hutapea, 2024; Sumarni & Hartanto, 2023). Kecerdasan moral, praktik etis, dan perilaku caring berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan yang dirasakan, sehingga menjadi landasan penting dalam hubungan terapeutik antara perawat dan pasien (Choe et al., 2022; Ibrahim et al., 2025; Liu et al., 2023; Mehralian et al., 2024).

Asumsi peneliti bahwa jika perawat menerapkan kecerdasan moral dan praktik etis melalui perilaku caring *respectful* (sopan, empati, responsif), maka hal tersebut secara otomatis akan meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

Adapun pada dimensi *connectedness*, meskipun nilai median persepsi pada perawat dan pasien relatif serupa, analisis per indikator menunjukkan bahwa pasien paling mengapresiasi peran perawat dalam mendukung perilaku hidup sehat. Namun, nilai median yang lebih rendah pada indikator waktu interaksi mengindikasikan bahwa kesempatan untuk membangun kedekatan dan keterhubungan secara optimal masih dapat ditingkatkan. Kondisi ini dapat dipengaruhi oleh beban kerja perawat, kompleksitas kebutuhan pasien, maupun keterbatasan sumber daya pelayanan. Temuan tersebut mendukung penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa

kualitas hubungan terapeutik sangat dipengaruhi oleh frekuensi dan kualitas interaksi antara perawat dan pasien (Correa-Yantany et al., 2025; Karadaş et al., 2024)

Peneliti mengasumsikan bahwa tingginya persepsi pasien terhadap dukungan perawat dalam mempromosikan perilaku hidup sehat mencerminkan keberhasilan perawat dalam menjalankan peran sebagai *educator* dan *caregiver*. Namun, aspek waktu interaksi yang memperoleh nilai median terendah menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang ada mungkin belum sepenuhnya mendukung terciptanya interaksi terapeutik yang optimal. Oleh karena itu, peningkatan efisiensi kerja dan pengelolaan beban kerja perawat perlu dipertimbangkan untuk memperkuat *connectedness* antara perawat dan pasien.

Secara keseluruhan, temuan penelitian menunjukkan bahwa baik perawat maupun pasien memiliki persepsi yang tinggi terhadap perilaku caring perawat pada seluruh dimensi yang diteliti, yaitu *assurance*, *knowledge and skill*, *caring respectful*, dan *connectedness*. Kesamaan persepsi tersebut mengindikasikan bahwa praktik keperawatan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan pasien baik dari aspek kompetensi profesional, sikap menghargai martabat pasien, maupun kemampuan membangun hubungan terapeutik. Meskipun demikian, beberapa aspek, khususnya terkait waktu interaksi dalam dimensi *connectedness*, masih memerlukan perhatian untuk dioptimalkan. Hasil penelitian ini menegaskan bahwa perilaku caring merupakan konstruksi multidimensional yang tidak hanya ditentukan oleh keterampilan teknis, tetapi juga oleh kemampuan komunikasi, kepekaan emosional, integritas moral, dan kualitas hubungan interpersonal yang dibangun dengan pasien. Oleh karena itu, upaya peningkatan kapasitas perawat melalui penguatan kompetensi klinis, komunikasi terapeutik, kecerdasan moral, serta dukungan sistem pelayanan yang memfasilitasi interaksi yang bermakna perlu terus dikembangkan sebagai strategi untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan, keselamatan pasien, dan kepuasan pasien secara berkelanjutan.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan persepsi perawat dan pasien, perilaku caring perawat dinilai tinggi pada seluruh dimensi yang diteliti. Dimensi *assurance* secara konsisten memperoleh penilaian tertinggi dari kedua kelompok, menunjukkan bahwa rasa aman, kepercayaan, dan kompetensi profesional merupakan aspek caring yang paling menonjol dalam pelayanan keperawatan. Meskipun terdapat kesamaan persepsi secara umum, ditemukan perbedaan pada dimensi dengan penilaian terendah, yaitu *respectful* pada perawat dan *connectedness* pada pasien. Temuan ini mengindikasikan bahwa perawat cenderung menilai aspek penghormatan terhadap pasien sebagai area yang masih perlu ditingkatkan, sedangkan pasien menilai keterhubungan interpersonal dan kedekatan terapeutik sebagai aspek caring yang relatif kurang dirasakan dibandingkan dimensi lainnya. Perbedaan tersebut menunjukkan adanya variasi prioritas antara perawat dan pasien dalam memaknai perilaku caring. Oleh karena itu, pengembangan perilaku caring perlu dilakukan secara komprehensif melalui penguatan kompetensi klinis, komunikasi terapeutik, penghormatan terhadap martabat pasien, serta peningkatan kualitas interaksi dan hubungan terapeutik guna mewujudkan pelayanan keperawatan yang berkualitas, berpusat pada pasien, dan berorientasi pada keselamatan pasien

F. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, khususnya Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Program Studi

Keperawatan, yang telah memberikan dukungan akademik dan fasilitas penelitian. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pihak RSUD Haji Makassar yang telah memberikan izin serta memfasilitasi proses pengumpulan data. Apresiasi mendalam diberikan kepada seluruh perawat dan pasien yang bersedia menjadi responden dalam penelitian ini, sehingga penelitian dapat terlaksana dengan baik.

G. REFERENSI

- Abdulai, M. S. (2025). Beyond Technical Skills: How Communication Shapes Patient Satisfaction in Ghana's Healthcare System. *Dialogues in Health*, 7, 100254. <https://doi.org/10.1016/j.dialog.2025.100254>
- Agbi, F. A., Lulin, Z., Asamoah, E., & Kissi, J. (2022). The Importance of Empathy in Maternal Healthcare Delivery. *American Journal of Social Sciences and Humanities*, 7(2), 56–68. <https://doi.org/10.55284/ajssh.v7i2.720>
- Ahmadi, F., Shaker, H., Eterafi, M., & Kamran, A. (2023). Exploring Nursing Students' Perceptions From Nursing Role Function (SP-NRF) During the COVID-19 Pandemic in Ardabil Province: A Cross Sectional Study From Iran. *BMC Nursing*, 22(1). <https://doi.org/10.1186/s12912-023-01389-4>
- AlOmari, F., & Hamid, A. B. A. (2022). Strategies to Improve Patient Loyalty and Medication Adherence in Syrian Healthcare Setting: The Mediating Role of Patient Satisfaction. *Plos One*, 17(11), e0272057. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0272057>
- Alzghaibi, H. (2025). Nurses' Perspectives on AI-Enabled Wearable Health Technologies: Opportunities and Challenges in Clinical Practice. *BMC Nursing*, 24(1). <https://doi.org/10.1186/s12912-025-03343-y>
- Antonio, F., Andy, A., & Moksidy, J. C. (2024). The Association of Nurse Burnout With Patient Satisfaction From Nurse Perspective Mediated by Nurse Job Satisfaction and Caring Behavior. *Nurse Media Journal of Nursing*, 14(1), 40–52. <https://doi.org/10.14710/nmjn.v14i1.54040>
- Arsat, N., Lah, N. A. S. N., Thomas, D. C., Soong, S. F., Chong, L. T., Sawatan, W., Dasan, N., & Wider, W. (2022). The Effect of Work Setting and Demographic Factors on Nurses' Caring Behaviour in Sabah, Malaysia. <https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-1313945/v1>
- Ashehry, A. S., Inocian, E. P., Alharbi, H., Alanazi, N. H., Adalin, N. M., Carsula, R. P., & Tumala, R. B. (2023). Professional Values and Self-Reported Clinical Competence of Acute Care Nurses in Saudi Arabia: A Cross-Sectional Study. *European Journal of Investigation in Health Psychology and Education*, 13(11), 2697–2708. <https://doi.org/10.3390/ejihpe13110186>
- Babapour, A.-R., Gahassab-Mozaffari, N., & Fathnezhad-Kazemi, A. (2022). Nurses' Job Stress and Its Impact on Quality of Life and Caring Behaviors: A Cross-Sectional Study. *BMC Nursing*, 21(1). <https://doi.org/10.1186/s12912-022-00852-y>
- Bakir, H., & Sü, S. (2022). The Relationship Between Nurses' Professional Values and Their Attitudes Towards Care Giving Roles: A Structural Equation Model. *Clinical and*

Experimental Health Sciences, 12(3), 765–771.
<https://doi.org/10.33808/clinexphealthsci.1019658>

- Begjani, J., Dizaji, N. N., Mirlashari, J., & Dehghan, K. (2022). Moral Distress and Perception of Futile Care Among Nurses of Neonatal Care Units. *Indian Journal of Palliative Care*, 28, 301–306. https://doi.org/10.25259/ijpc_134_2021
- Berhie, A. Y., Yegziabherfenta, A., Zewdu, D., & Adal, O. (2024). *Exploring Patients' Perceptions of Nursing Care and Factors Influencing Satisfaction in Adult Inpatient Departments: A Nursing Perspective*, 2023. <https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-4568044/v1>
- Blau, A., Sela, Y., & Grinberg, K. (2023). Public Perceptions and Attitudes on the Image of Nursing in the Wake of COVID-19. In *International Journal of Environmental Research and Public Health* (Vol. 20, Number 6, p. 4717). <https://doi.org/10.3390/ijerph20064717>
- Bostraeten, P. V., Aertgeerts, B., Bekkering, G. E., Delvaux, N., Haers, A., Vanheeswyck, M., Vandekendelaere, A., Auwera, N. V. d., Dijckmans, C., Ostyn, E., Soontjens, W., Matthysen, W., Schenk, N., Mertens, L., Jaeken, J., Agoritsas, T., & Vermandere, M. (2023). Digital Encounter Decision Aids Linked to Clinical Practice Guidelines: Results From User Testing SHARE-IT Decision Aids in Primary Care. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 23(1). <https://doi.org/10.1186/s12911-023-02186-4>
- Choe, K., Kwon, S. J., & Kim, S. (2022). How Do Ethically Competent Nurses Behave in Clinical Nursing Practice? A Qualitative Study. *Journal of Nursing Management*, 30(8), 4461–4471. <https://doi.org/10.1111/jonm.13884>
- Correa-Yantany, K., Spuler, X. O., Medina, L., Toffoletto, M. C., & Casas, S. B. (2025). Perception of Patients in Relation to the Humanized Care Provided by Nursing. *Revista Cuidarte*, 16(2), 1–13. <https://doi.org/10.15649/cuidarte.4477>
- Darvishpour, A., & Fashtami, S. M. (2023). Investigation of Caring Behavior and Caring Burden and Their Associated Factors Among Nurses Who Cared for Patients With COVID-19 in East Guilan, the North of Iran. *Nursing Research and Practice*, 2023, 1–11. <https://doi.org/10.1155/2023/8567870>
- Daulay, W., & Sitanggang, R. (2023). Caring Behavior of Nurses in Providing Nursing Care Patients During the Covid-19 Pandemic. *Caring Indonesian Journal of Nursing Science*, 5(1), 24–33. <https://doi.org/10.32734/ijns.v5i1.9488>
- Druye, A. A., Agyare, D. F., Akoto-Buabeng, W., Zutah, J., Offei, F. O., Nabe, B., Ofori, G. O., Alhassan, A., Anumel, B. K., Cobbinah, G., Abraham, S. A., Amoadu, M., & Hagan, J. E. (2024). Healthcare Professionals' Knowledge, Attitudes, and Practices in the Assessment, and Management of Sickle-Cell Disease: A Meta-Aggregative Review. *Diseases*, 12(7), 156. <https://doi.org/10.3390/diseases12070156>
- Fanny, N., Masthong, S., Zulia, N., & Putra, M. A. L. (2022). Analysis of the Service Quality of Outpatient Registration at the Hospital Based on the Level of Patient Satisfaction. *Picnhs*, 3(1), 155–162. <https://doi.org/10.37287/picnhs.v3i1.1143>
- Fikre, A., Egata, G., Abdisa, L., Yadeta, E., Eyeberu, A., & Dheresa, M. (2022). Perception of Caring Behaviors and Associated Factors Among Nurses Working in Harar Hospitals, Eastern Ethiopia. *Sage Open Nursing*, 8. <https://doi.org/10.1177/23779608221143909>



- Ghuloum, S., Mahfoud, Z., Al-Amin, H., Marji, T., & Kehyayan, V. (2022). Healthcare Professionals' Attitudes Toward Patients With Mental Illness: A Cross-Sectional Study in Qatar. *Frontiers in Psychiatry*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyt.2022.884947>
- Haribhai-Thompson, J., McBride-Henry, K., Hales, C., & Rook, H. (2022). Understanding of Empathetic Communication in Acute Hospital Settings: A Scoping Review. *BMJ Open*, 12(9), e063375. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2022-063375>
- Herlinawati, H., Muslimin, M., Aeni, H. F., & Lisandi, L. (2023). Service Quality and Patient's Interest in Choosing Class 2 Inpatient Care. *International Journal of Social Science and Human Research*, 06(04). <https://doi.org/10.47191/ijsshr/v6-i4-46>
- Hu, H., Kuo, C., Wang, S., & Chuang, Y. (2024). Perceptions of Empathy Among Nursing Assistants in Long-Term Care Facilities. *Journal of Nursing Management*, 2024(1). <https://doi.org/10.1155/2024/3072064>
- Hung, C. H. (2023). Nursing's Unique Contribution to Quality of Care. *Journal of Nursing Research*, 31(4), E280. <https://doi.org/10.1097/jnr.0000000000000570>
- Hutagaol, R., Enjelia, D., & Kusumawati, I. (2022). Professional Values in Guiding Professional Behavior of Nurses: a Phenomenological Study. *International Journal of Nursing and Health Services (Ijnhs)*, 4(6), 610–620. <https://doi.org/10.35654/ijnhs.v4i6.497>
- Hvidt, E. A., & Olesen, F. (2025). Empathy in Technologically Mediated Patient-Provider Communication: A Phenomenological and Postphenomenological Exploration. *Philosophy Ethics and Humanities in Medicine*, 20(1). <https://doi.org/10.1186/s13010-025-00172-4>
- Ibrahim, A. M., Abdel-Aziz, H. R., Zaghamir, D. E. F., Elneblawi, N. H., Elhoty, M., Sweelam, R. K., Mohamed, H. A. O., & hassabelnaby, F. g. e. (2025). Ethics and Moral Empathy in End-of-Life Palliative Care. *Palliative & Supportive Care*, 23. <https://doi.org/10.1017/s1478951525000458>
- Jamaludin, T. S. S., Nurumal, M. S., Ahmad, N., Muhammad, S. A. N., & Chong, M. C. (2022). Soft Skills Elements in Structured Clinical Skill Assessment: A Qualitative Study. *Bali Medical Journal*, 11(3), 1666–1674. <https://doi.org/10.15562/bmj.v11i3.3721>
- Jeong, E., & Han, A. Y. (2023). Nurses' Subjectivity in Patient-Centered Communication for End-of-Life Patients. *Journal of Hospice and Palliative Nursing*, 25(6), E124–E132. <https://doi.org/10.1097/njh.0000000000000987>
- Juniarta, J., Eka, N. G. A., & Sitanggang, Y. F. (2023). Empathy in Nursing Students: A Scoping Review. *Journal of Holistic Nursing*, 42(2_suppl), S59–S86. <https://doi.org/10.1177/08980101231163966>
- Karadaş, A., Ergün, S., & Kaynak, S. (2024). Relationship Between Missed Nursing Care and Patients' Trust in Nurses and Satisfaction With Care: A Cross-sectional Study. *Nursing and Health Sciences*, 26(3). <https://doi.org/10.1111/nhs.13149>
- Kibret, H., Tadesse, B., Debella, A., Degefa, M., & Regassa, L. D. (2022). Level and Predictors of Nurse Caring Behaviors Among Nurses Serving in Inpatient Departments in Public

- Hospitals in Harari Region, Eastern Ethiopia. *BMC Nursing*, 21(1). <https://doi.org/10.1186/s12912-022-00856-8>
- Kuşlu, S., Eminoğlu, A., & Muşluoğlu, M. G. (2025). The Effect of Holistic and Humanistic Approach on Professional Pride in Nursing Care. *Journal of Advanced Nursing*. <https://doi.org/10.1111/jan.70009>
- Lajante, M., Prete, M. D., Sasseville, B., Rouleau, G., Gagnon, M., & Pelletier, N. (2023). Empathy Training for Service Employees: A Mixed-Methods Systematic Review. *Plos One*, 18(8), e0289793. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0289793>
- Lee, H.-J., Gu, M., & Sok, S. (2023). The Effects of Nurses' Perception of the Older Adults and Work Stress on Nursing Competency of Nurses Who Care for Older Adult Patients at General Hospital. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(3), 2095. <https://doi.org/10.3390/ijerph20032095>
- Lei, L., Bin, C., Li, H., & Xu, X. (2023). Influence of Empathy Fatigue on Medical Students' Implicit Absenteeism in Ethnic Minority Areas. 741–746. https://doi.org/10.2991/978-94-6463-264-4_85
- Liu, F., Zhou, H., Long, Y., & Cai, Y. (2023). Effect of Empathy Competence on Moral Sensitivity in Chinese Student Nurses: The Mediating Role of Emotional Intelligence. *BMC Nursing*, 22(1). <https://doi.org/10.1186/s12912-023-01650-w>
- Ma, F., Zhu, Y., Liu, F., & Liu, L. (2023). Association Analysis of Nursing Humanistic Care Demands and Psychological Distress in Cancer Surgery Patients: A Cross-Sectional Study. <https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-1878362/v2>
- Mehralian, G., Yusefi, A. R., Bahmaei, J., & Bordbar, S. (2024). Examination of Ethical Intelligence and Cognitive Flexibility of Nurses and Their Role in Predicting the Level of Patient Privacy Protection. *BMC Nursing*, 23(1). <https://doi.org/10.1186/s12912-024-02153-y>
- Mellwanda Riski, Helsy Desvitasari, Latifah, & Tini Yurika. (2022). Analisis Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rsud Palembang Bari. *Jurnal Kesehatan : Jurnal Ilmiah Multi Sciences*, 12(02), 88–95. <https://doi.org/10.52395/jkjims.v12i02.349>
- Mohamed, R. A., Alharbi, M., Aloufi, R., Abraham, N., Taref, N. N., Bauomy, E. S., Alkalash, S. H., Marzouk, M. M., & Almowafy, A. A. (2024). Perceived Clinical Competence and Its Related Factors Among Registered Nurses Employed at Selected Outpatient Clinics in Egypt. *Plos One*, 19(12), e0314206. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0314206>
- Moreno-Leal, P., Leal-Costa, C., Agea, J. L. D., Castaño-Molina, M. de los Á., Ferrer, M. B. C., & Oliveira, A. C. de S. (2024). Disruptive Behavior and Factors Associated With Patient Safety Climate: A Cross-Sectional Study of Nurses' and Physicians' Perceptions. *Journal of Nursing Management*, 2024, 1–10. <https://doi.org/10.1155/2024/5568390>
- Mrabet, S., Benachenhoun, S. M., & Khalil, A. (2022). Measuring the Effect of Healthcare Service Quality Dimensions on Patient's Satisfaction in the Algerian Private Sector. *Socioeconomic Challenges*, 6(1), 100–112. [https://doi.org/10.21272/sec.6\(1\).100-112.2022](https://doi.org/10.21272/sec.6(1).100-112.2022)

- Nal, M., Nal, B., & CENGİZ, F. (2023). Investigation of the Effect of Ethical Leadership Perception and Years of Working Experience on Nurses' Care Behavior: Descriptive and Cross-Sectional Study. *Turkiye Klinikleri Journal of Nursing Sciences*, 15(4), 1122–1128. <https://doi.org/10.5336/nurses.2023-97062>
- Nasrallah, C., Wilson, C., Hamblin, A., Hariz, C., Young, C., Li, J., Yazdany, J., & Schmajuk, G. (2024). Patient Perceptions of an Electronic-Health-Record-Based Rheumatoid Arthritis Outcomes Dashboard: A Mixed-Methods Study. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 24(1). <https://doi.org/10.1186/s12911-024-02696-9>
- Nurlette, N., Kadrianti, E., & Sabil, F. A. (2022). Hubungan Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan*, 1(6), 841–847.
- Park, H. J., Lee, Y. J., Moser, D. K., & Lee, J. (2024). Relationship of High-fidelity Simulation Experience, Clinical Reasoning, and Clinical Competence of New Nurses: A Cross-sectional Study. *International Nursing Review*, 72(1). <https://doi.org/10.1111/inr.12973>
- Pira, G. L., Ruini, C., Vescovelli, F., Baños, R., & Ventura, S. (2025). Could Empathy Be Taught? The Role of Advanced Technologies to Foster Empathy in Medical Students and Healthcare Professionals: A Systematic Review. *Journal of Medical Systems*, 49(1). <https://doi.org/10.1007/s10916-025-02144-9>
- Platonova, E. A., & Carnes, K. J. (2023). Relationship Between Patient-Centered Primary Care Provider Communication and Emergency Room Visits in the Medicaid Population in North Carolina, United States. *Journal of Primary Care & Community Health*, 14. <https://doi.org/10.1177/21501319231171430>
- Puskarevic, A. (2025). The Influence of Anesthesiologist Gender and Experience on Risk Understanding and Anxiety Changes After Online Preoperative Patient Education: A Sub-Analysis of the iPREDICT Randomized Controlled Trial. *Journal of Clinical Medicine*, 14(21), 7643. <https://doi.org/10.3390/jcm14217643>
- Puspanegara, A., Wulan, N., & Putri, C. R. (2023). Hubungan Peran Perawat Manajer Dengan Etika Perawat Pelaksana Dalam Pelayanan Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RSU Kuningan Medical Center. *Journal of Public Health Innovation*, 3(2), 115–121. <https://doi.org/10.34305/jphi.v3i02.688>
- Rahmatin, D. A., Faozi, A., & Lindayani, E. (2024). Korelasi Tipe Kepribadian (Big Five Personality) Dengan Sikap Caring Perawat Puskesmas. *Jurnal Riset Kesehatan Poltekkes Depkes Bandung*, 16(1), 299–308. <https://doi.org/10.34011/juriskesbdg.v16i1.2524>
- Ramos, M. J. R., Tarrés, J. M. F., & Abós, S. C. (2023). Nurses' Perceptions of Patient Safety Culture: A Local Phenomenon? *British Journal of Healthcare Management*, 29(5), 128–138. <https://doi.org/10.12968/bjhc.2021.0133>
- Raynaldi, M., adriana Amal, A., Ilhamsyah, I., Hidayah, N., & Rasywan, M. (2024). Hubungan Perilaku Caring Dan Implementasi Keselamatan Pasien Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap. *Alauddin Scientific Journal of Nursing*, 5(2), 99–111.
- Reddy, A. R., Links, A. R., Rodriguez, L. F., Beach, M. C., Boss, E. F., & Lowe, C. (2025). Communication With Families of Children With Overweight Status or Obesity During

- Consultation for Tonsillectomy. *Jama Otolaryngology-Head & Neck Surgery*.
<https://doi.org/10.1001/jamaoto.2025.1518>
- Risnawati, R., & Amir, H. (2022). Analisis Penerapan Perilaku Penjabaran Kode Etik Keperawatan Pada Perawat Di Rumah Sakit Pendidikan Makassar. *Jurnal Keperawatan Jiwa*, 10(1), 57.
<https://doi.org/10.26714/jkj.10.1.2022.57-68>
- Rorah, I. R. C., Mangundap, J. M., & Loho, A. M. (2023). Etika Deontologi Sebagai Model Dalam Penerapannya Pada Profesi Keperawatan. *Indo-Mathedu Intellectuals Journal*, 4(3), 2625–2634. <https://doi.org/10.54373/imeij.v4i3.555>
- Rosa, E. M., Fauzan, A., & Iswanto, I. (2023). *A Bibliometric Analysis: Improving Nurse Performance With Flourishing (Literature Review)*. 673–680. https://doi.org/10.2991/978-2-38476-086-2_58
- Sadat-Hoseini, A.-S., Shareinia, H., Pashaeypoor, S., & Mohammadi, M. M. (2023). A Cross-Cultural Concept Analysis of Healing in Nursing: A Hybrid Model. *BMC Nursing*, 22(1).
<https://doi.org/10.1186/s12912-023-01404-8>
- Shimony-Kanat, S., & Wruble, A. W. (2022). Comparing Perceptions of Nursing Faculty and Students to Actual Student Performance in Syringe Measurement and Use: An Example of the Dunning-Kruger Effect? *Journal of Human Sciences*, 19(3), 441–452.
<https://doi.org/10.14687/jhs.v19i3.6308>
- Singh, T. P., & Kaur, A. (2023). A Study to Assess Patient's Satisfaction With Quality of Nursing Care. *Asian Journal of Pharmaceutical and Clinical Research*, 156–175.
<https://doi.org/10.22159/ajpcr.2023.v16i12.49932>
- Situmeang, A. E. V. B., & Hutapea, L. (2024). Peran Mahasiswa Keperawatan Dalam Pemenuhan Kebutuhan Spiritual Selama Praktik. *Journal of Telenursing (Joting)*, 6(1), 1025–1031.
<https://doi.org/10.31539/joting.v6i1.9606>
- Slater, T., Rodney, T., & Finnell, D. S. (2023). Promoting the Integration of Peer Support Specialists Into the Healthcare Team. *Nursing*, 53(2), 50–55.
<https://doi.org/10.1097/01.nurse.0000903972.32588.ad>
- Sosa-Palanca, E. M., Saus-Ortega, C., Gea-Caballero, V., Cervera, J., García-Martínez, P., & Lucas, R. (2022). Nurses' Perception of Patient Safety Culture in a Referral Hospital: A Cross-Sectional Study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(16), 10131. <https://doi.org/10.3390/ijerph191610131>
- Sumarni, T., & Hartanto, Y. D. (2023). Kecerdasan Moral Dan Perilaku Caring Perawat Di Rs Priscilla Medical Center Cilacap. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 3(3), 541–554. <https://doi.org/10.53625/jirk.v3i3.6330>
- Taghaee, F. (2025). Explaining Nursing Students' Perceptions of the Importance of Caring Behaviors: A Mixed-Methods Study. *Health Science Reports*, 8(12).
<https://doi.org/10.1002/hsr2.71491>
- Teng, Y., Dehghan, M., Rafsanjanipoor, S. M. H., Altwalbeh, D., Riyahi, Z., Farahmandnia, H., Zeidabadi, A., & Zakeri, M. A. (2023). Is Nurses' Clinical Competence Associated With

- Their Moral Identity and Injury? *Nursing Ethics*, 31(6), 1106–1119. <https://doi.org/10.1177/09697330231209284>
- Tosunöz, İ. K. (2024). *The Relationship Between Nursing Students' Perceptions of Individualized Care and Quality of Care: A Descriptive Cross-Sectional Study*. 7(3), 1–11. <https://doi.org/10.46236/umbd.1542778>
- Ukwuoma, D. U., Ajulu, K. A., Wang, D., Golovko, S., Marks, J., & Leontieva, L. (2023). Psychiatric Providers' Attitudes Toward Patients With Borderline Personality Disorder and Possible Ways to Improve Them. *CNS Spectrums*, 29(1), 65–75. <https://doi.org/10.1017/s1092852923006326>
- Vujančić, J., Mikšić, Š., Barać, I., Včev, A., & Lovrić, R. (2022). Patients' and Nurses' Perceptions of Importance of Caring Nurse-Patient Interactions: Do They Differ? *Healthcare (Basel, Switzerland)*, 10(3). <https://doi.org/10.3390/healthcare10030554>
- Wang, L., Li, D., Wei, W., Zhang, T., Tang, W., & Lu, Q. (2022). The Impact of Clinical Nurses' Perception of Hospital Ethical Climates on Their Organizational Citizenship Behavior. *Medicine*, 101(4), e28684. <https://doi.org/10.1097/md.00000000000028684>
- Wei, H. (2022). The Development of an Evidence-Informed Convergent Care Theory: Working Together to Achieve Optimal Health Outcomes. *International Journal of Nursing Sciences*, 9(1), 11–25. <https://doi.org/10.1016/j.ijnss.2021.12.009>
- Wolf, Z. R., Giardino, E. R., Osborne, P. A., & Ambrose, M. S. (1994). Dimensions of Nurse Caring. *Image: The Journal of Nursing Scholarship*, 26(2), 107–112. <https://doi.org/10.1111/j.1547-5069.1994.tb00927.x>
- Wu, Y., Larrabee, J. H., & Putman, H. P. (2006). Caring Behaviors Inventory: A Reduction of the 42-Item Instrument. *Nursing Research*, 55(1). https://journals.lww.com/nursingresearchonline/fulltext/2006/01000/caring_behaviors_inventory__a_reduction_of_the.3.aspx
- Xie, C., Zhang, J., Jia, P., Li, X., Lv, Y., & Liao, L. (2022). Prevalence and Influencing Factors of Psychological Distress Among Nurses in Sichuan, China During the COVID-19 Outbreak: A Cross-Sectional Study. *Frontiers in Psychiatry*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2022.854264>
- Yuen, J. K. Y., See, C., Cheung, J. T. K., Lum, C. M., Lee, J. S., & Wong, W. T. (2023). Can Teaching Serious Illness Communication Skills Foster Multidimensional Empathy? A Mixed-Methods Study. *BMC Medical Education*, 23(1). <https://doi.org/10.1186/s12909-023-04010-z>
- Yulianti, S. V., Antara, A. N., & Toha, A. (2022). Hubungan persepsi pasien tentang perilaku caring perawat dengan mutu pelayanan di Ruang Hemodialisa RS Bhayangkara POLDA DIY. *Mikki: Majalah Ilmu Keperawatan Dan Kesehatan Indonesia*, 11(1), 53–61. <https://doi.org/10.47317/mikki.v11i1.444>
- Yunus, N. M., Abdullah, M. Z., Ramdan, N. F., & Alnuaimi, H. A. (2024). The Impact of Healthcare Service Quality on Patient Satisfaction at University Health Center. *Information Management and Business Review*, 16(3(I)S), 440–451. [https://doi.org/10.22610/imbr.v16i3\(i\)s.4072](https://doi.org/10.22610/imbr.v16i3(i)s.4072)

- Zeng, X., Yang, J., Li, Y., Chen, M., Wu, J., Hu, Y., Lu, W., Liu, J., Yang, Q., Guo, W., & Zhang, L. (2023). The Relationship Between Nurses' Perceptions of Spirituality and Spiritual Care and Perceived Professional Benefits: A Correlation Study. *Perspectives in Psychiatric Care*, 2023(1). <https://doi.org/10.1155/2023/1736608>
- Zhang, D., Jiang, Z., Xie, Y., Wu, W., Zhao, Y., Huang, A., Li, T., & Ba-Thein, W. (2022). Linguistic Barriers and Healthcare in China: Chaoshan vs. Mandarin. *BMC Health Services Research*, 22(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-022-07744-6>
- Zhang, G., Zhang, X., Wen-Feng, L., Chen, J., Li, H., Sun, L., Cheng, B., Ding, H., & Song, G. (2023). *Authentic Leadership and Nurses' Caring Behavior in China: The Mediating Effect of Psychological Capital*. <https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-2788421/v1>