

HUBUNGAN CARING PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI BANGSAL ANAK RUMAH SAKIT NUR HIDAYAH BANTUL YOGYAKARTA

THE RELATIONSHIP BETWEEN NURSES CARING AND PATIENT SATISFACTION IN THE CHILDRENS WARD NUR HIDAYAH HOSPITAL, BANTUL, YOGYAKARTA

Anna Nur Hikmawati¹, Muskhhab Eko Riyadi², Suib³
^{1,2,3} Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Surya Global Yogyakarta
e-mail: annahikmawati24@gmail.com

INDEX	ABSTRAK
Kata kunci: <i>Caring, Kepuasan Pasien, Perawat</i>	Latar Belakang: Pelayanan keperawatan di rumah sakit harus mengacu pada aturan dan norma yang berlaku. Salah satu instrumen yang tercakup dalam konsep keperawatan ialah caring perawat. Perilaku Caring perawat sangat penting dalam memenuhi kepuasan pasien, hal ini menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit. Kepuasan pasien terhadap pelayanan dan asuhan keperawatan merupakan kepuasan akan mutu pelayanan yang diberikan tenaga perawat terhadap pasien selama dirawat di rumah sakit.. Tujuan Penelitian: Mengetahui hubungan Caring perawat dengan kepuasan pasien di bangsal anak rumah sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta Metode penelitian: Jenis Penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan rancangan cross sectional. Populasi penelitian ini adalah orang tua (ayah atau ibu) di bangsal anak yang berjumlah 50 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah accidental sampling. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner caring perawat dan kuesioner kepuasan. Metode analisa data menggunakan Uji Kendall's-tau. Hasil penelitian : Penelitian menunjukkan Caring perawat baik sebanyak 27 responden (54.0%), dan kepuasan pasien baik sebanyak 32 responden (64.0%). Hasil Uji korelasi Kendall's-tau hubungan Caring perawat dengan tingkat kecemasan orang tua menghasilkan nilai $p=0,000$ ($p= <0,05$) dan nilai $r= 0,763$. Dimana hal tersebut menunjukkan semakin baik Caring perawat maka semakin baik kepuasan pasien. Saran: Perawat dapat mengembangkan ilmu keperawatan terkait upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit dengan asuhan keperawatan yang diberikan melalui caring perawat.
<i>Caring, Patient Satisfaction, Nurses</i>	Background: Nursing services in hospitals must adhere to applicable rules and norms. One of the instruments included in the concept of nursing is nurse caring. Nurse caring behavior is crucial for patient satisfaction and is an indicator of service quality in a hospital. Patient satisfaction with nursing services and care reflects their satisfaction

with the quality of care provided by nursing staff to patients during their hospital stay.

Research Objective: *To Analyzing the relationship between nurse caring and patient satisfaction in the children's ward of Nur Hidayah Hospital, Bantul, Yogyakarta.*

Research Method: *The research used a quantitative cross-sectional design. The population was 50 parents (fathers or mothers) in the pediatric ward. The sampling technique used was accidental sampling. The research instruments used were a nurse caring questionnaire and a satisfaction questionnaire. The data analysis method used the Kendall's-tau test.*

Suggestion: *Nurses can develop nursing knowledge related to efforts to increase patient satisfaction in hospitals with nursing care provided through caring nurses.*

PENDAHULUAN

Hospitalisasi atau rawat inap merupakan suatu proses yang karena suatu alasan berencana atau darurat yang mengharuskan anak untuk tinggal di Rumah Sakit, menjalani terapi dan perawatan sampai pulang kembali ke rumah. Selama proses tersebut, anak dan orang tua dapat mengalami berbagai kejadian yang menurut beberapa penelitian ditunjukkan dengan pengalaman yang traumatik dan penuh dengan stres. Rawat inap di rumah sakit pada pasien anak dapat menyebabkan kecemasan dan stres yang di pengaruhi oleh banyak faktor seperti faktor dari petugas kesehatan (Andriyani, 2020). Anak yang menjalani perawatan selama rawat inap di rumah sakit merupakan suatu pemicu stres tersendiri bagi orang tua, khususnya ibu yang memiliki frekuensi kecemasan dan depresi lebih tinggi selama masa perawatan anak di rumah sakit. Respon kecemasan merupakan perasaan yang

paling umum yang dialami oleh orang tua ketika ada masalah kesehatan pada anaknya. Hal ini terjadi dikarenakan timbulnya berbagai persoalan baik itu medis maupun psikologis yang mengancam anak mereka selama menjalani perawatan dirumah sakit, seperti penyakit kronis, perawatan (caring) yang kurang menyenangkan, tingkat ekonomi keluarga yang semua itu dapat berdampak pada proses penyembuhan (Arwati I Gusti D., 2020). Teknik komunikasi terapeutik adalah tindakan yang dapat digunakan perawat untuk menurunkan kecemasan dengan mendengarkan dan memberikan perhatian penuh (caring) sehingga efektif untuk menurunkan kecemasan dan mempercepat penyembuhan dan perawat yang telah menciptakan suatu hubungan baik akan dapat mengumpulkan data pengkajian yang relevan, memberikan edukasi dan konseling, serta berinteraksi selama intervensi keperawatan (Rosyidah, 2023). Komunikasi

merupakan unsur yang sangat penting dalam pelayanan keperawatan, dimana membangun suatu hubungan yang bermakna baik itu perawat dengan klien dan keluarga serta juga dengan profesi lainnya dan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang berpusat kepada pasien, seperti halnya dalam memberikan edukasi kepada pasien. Keterampilan berkomunikasi dengan baik dapat meningkatkan outcome dan memberikan rasa percaya terhadap pasien dan wali pasien. Dampak dari kecemasan dapat menimbulkan respon ketakutan, kekhawatiran dan kegelisahan yang tidak beralasan dan kecemasan ini tentu akan berpengaruh pada perubahan perilaku seperti, menarik diri dari lingkungan, sulit fokus dalam beraktivitas, susah makan, mudah tersinggung, rendahnya pengendalian emosi amarah, sensitive, tidak logis, susah tidur (Jarnawi, 2020). Situasi cemas pasti pernah dialami oleh setiap manusia tak terkecuali juga Nabi Muhammad saw, dan Rasulullah Shollallahu 'alaihi wasallam pernah bersabda, "Tidaklah seorang muslim tertimpa suatu kelelahan, atau penyakit, atau kekhawatiran (cemas), atau kesedihan, atau gangguan, bahkan duri yang melukainya melainkan Allah akan menghapus kesalahan-kesalahannya karenanya," (Hadits Riwayat Bukhari no. 5642 dan Muslim no. 2573), dari hadis tersebut dapat kita pahami bahwasannya balasan minimal bagi seorang

muslim yang tertimpa musibah, sekecil apapun musibah tersebut maka Allah akan menghapuskan kesalahannya. Namun, apabila ia mampu bersabar dan mengharapkan pahala dari musibah tersebut, maka sesungguhnya ia akan mendapatkan tambahan kebaikan. Caring adalah bentuk pemeliharaan hubungan yang menghargai orang lain disertai perasaan memiliki dan tanggung jawab (Swanson dalam Watson, 2009). Caring berkaitan dengan hubungan antar manusia, kemampuan berdedikasi dengan orang lain, perasaan empati, perasaan sayang terhadap orang lain. Perawat diharuskan memiliki kemampuan untuk peduli terhadap orang lain. Hubungan antara perawat dan klien adalah hubungan memberi dan menerima yang terbentuk dari saling mengenal dan peduli antara perawat dan klien (Potter & Perry, 2013). Caring adalah inti dari keperawatan, dan memberikan bentuk praktek keperawatan saat perawat membantu klien untuk pulih dari sakitnya, memberikan penjelasan tentang penyakitnya, dan mengelola atau membangun kembali hubungan. Caring menekankan penghargaan terhadap harga dan individu, yang berarti dalam memberikan pelayanan keperawatan perawat senantiasa menghargai klien dengan menerima kelebihan maupun kekurangan klien (Potter & Perry, 2013). Kepuasan adalah tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspektasi)

pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima. Kepuasan pengguna jasa pelayanan keperawatan dapat disimpulkan sebagai selisih kinerja institusi pelayanan keperawatan dengan harapan pelanggan (pasien atau kelompok masyarakat) (Muninjaya, 2011). Kepuasan terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, atau harapan pelanggan dapat dipenuhi. Kepuasan adalah perasaan senang atau puas bahwa produk atau jasa yang diterima telah sesuai atau melebihi harapan pelanggan (Supriyanto & Ernawaty, 2010). Kepuasan pasien adalah suatu Tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2012).

METODE

Penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif dan jenis penelitian yang digunakan adalah *observasional analitik* yang bertujuan untuk melihat keadaan yang menjadi objek penelitian apa adanya, dengan melihat data dan informasi yang ada dari sampel, tanpa memberi perlakuan khusus. Pada penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah orang tua (ayah atau ibu) dari pasien yang dirawat di bangsal anak rumah sakit Nur

Hidayah Bantul Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini menggunakan *accidental sampling* atau tidak sengaja atau insidental sampling. Analisa bivariat pada peneitian ini untuk mengetahui apakah ada atau tidaknya hubungan *Caring* perawat dengan kepuasan pasien. Data Analisa menggunakan Uji korelasi *kendall tau*.

HASIL

1. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta pada bulan februari 2025, dengan jumlah responden 50 orang tua di bangsal anak, maka diperoleh data karakteristik responden sebagai berikut :

Tabel 1.
Karakteristik responden

Karakteristik	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	6	12.0
Perempuan	44	88.0
Usia		
20-25	2	4.0
26-35	25	50.0
36->45	23	46.0
Pendidikan Terakhir		
SD	4	8.0
SMP	10	20.0
SMA	33	66.0
S1	3	6.0
Total	50	100

Sumber: Data Primer, (2025)

Berdasarkan tabel 1. menunjukkan mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 44 responden (88,0%), berusia 26-35 tahun sebanyak 25 responden (50,0%) dan pendidikan terakhir mayoritas SMA sebanyak 33 responden (66,0%).

2. Caring Perawat Di bangsal anak Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta pada bulan februari 2025, dengan jumlah responden 50 orang tua di bangsal anak, maka diperoleh data caring perawat sebagai berikut :

Tabel 2.
Caring Perawat

Caring Perawat	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Baik	27	54.0
Cukup	19	38.0
Kurang	4	8.0
Total	50	100

Sumber: Data Primer, (2025)

Berdasarkan tabel 2. caring perawat dari tiga kategori yaitu baik, cukup dan kurang, mayoritas pada kategori baik yaitu sebanyak 27 responden (54,0%).

3. Kepuasan Pasien di bangsal anak Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta pada bulan februari 2025, dengan

jumlah responden 50 orang tua di bangsal anak, maka diperoleh data kepuasan pasien sebagai berikut:

Tabel 3.
Kepuasan pasien

Kepuasan Pasien	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Baik	32	64.0
Cukup	15	30.0
Kurang	3	6.0
Total	50	100

Sumber: Data Primer, (2025)

Berdasarkan tabel 3. kepuasan pasien dari tiga kategori yaitu baik, cukup, kurang, mayoritas pada kategori baik yaitu sebanyak 32 responden (64,0%).

4. Hubungan Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di bangsal anak Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta pada bulan februari 2025, dengan jumlah responden 50 orang tua di bangsal anak sebagai berikut :

Tabel 4.
Analisa Kendall's-tau Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien

Variabel	Koefisien Kendall's-Tau	p	Keterangan
Caring Perawat Kepuasan Pasien	0.763**	0.000	Signifikan

Berdasarkan tabel 4. didapatkan hasil koefisien korelasi sebesar 0,763 yang menunjukkan bahwa hubungan kuat dan positif antara caring dan kepuasan dan nilai signifikan 0,000 hal ini menunjukkan bahwa nilai $p\text{-value} < 0,05$ maka H_a diterima dan H_0 di tolak sehingga disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna dan bernilai positif yang berarti bahwa hubungan antar variabel searah, dimana semakin baik caring perawat maka kepuasan pasien semakin baik.

PEMBAHASAN

1. Caring Perawat Di bangsal anak Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada bulan Februari pada orang tua di bangsal anak dari 50 responden didapatkan hasil mayoritas responden memiliki persepsi Caring perawat baik berjumlah 27 responden dengan presentase (54,0%). Hal ini menunjukkan caring perawat di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta tergolong baik. Kualitas pelayanan keperawatan tercermin dari pelaksanaan asuhan keperawatan yang profesional Perawat yang profesional dan berkualitas harus memiliki ketrampilan hard skill dan soft skill, karena kesuksesan seseorang dalam dunia kerja dipengaruhi oleh soft skill (80%) dan hard skill (20%). Keterampilan soft skill meliputi kemampuan

untuk berkomunikasi, membangun hubungan dengan orang lain, kemampuan memahami orang lain, tanggung jawab, kerjasama, empati dan caring. Kualitas pelayanan keperawatan tercermin dari pelaksanaan asuhan keperawatan yang profesional. Profesional merupakan perpaduan antara pengetahuan dan ketrampilan intelektual, teknikal dan interpersonal yang dalam pelaksanaannya mencerminkan perilaku caring (Rangki, 2021). Perawat sebagai garda terdepan yang memberikan pelayanan kesehatan mampu-nyai peran penting, salah satu peran penting perawat pada masa pandemi adalah tetap memberikan asuhan keperawatan yang aktif terhadap pasien dengan memberikan caring yang baik kepada pasien (Mutiara, 2022).

Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan dan kegiatannya dipusatkan untuk kesembuhan pasien. Kemampuan berkomunikasi sangatlah dekat dengan profesi terapis, dan karenanya mereka harus memberikan layanan kepada pasien maupun keluarga tanpa meminta imbalan apapun dengan rasa tulus dan ikhlas dalam memberikan perawatan, karena akan membuat keluarga maupun pasien merasa nyaman dan dengan rasa itulah dapat membantu mengurangi kecemasan baik pasien maupun keluarga selama dirawat di

rumah sakit. Kemampuan berkomunikasi secara efektif merupakan standar pembangunan dan pemeliharaan ruang kerja yang sehat, serta sebagai suatu alat untuk mencapai hubungan yang *helping healing relationship* antara pasien, keluarga dan perawat (Silalahi Holmes & Wulandari Imanuel, 2021).

(Hidayatullah, 2020) menyapaikan perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik (menyembuhkan) tidak saja akan mudah menjalin hubungan rasa percaya dengan pasien, mencegah terjadinya masalah illegal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra Rumah Sakit. Cholis *et al.* (2020) menjelaskan bahwa komunikasi terapeutik bermanfaat untuk membantu pasien dalam mengidentifikasi masalah sakit, mengurangi beban, serta mengurangi tingkat kecemasan. Untuk mengatasi kecemasan melalui komunikasi terapeutik, perawat mampu meningkatkan kepercayaan diri pasien yang berdampak pada pembentukan *coping* positif dan kesiapan dalam menghadapi berbagai kondisi yang mungkin terjadi pada pasien saat menjalani perawatan. Komunikasi yang terjalin baik akan menimbulkan kepercayaan sehingga terjadi hubungan yang lebih hangat dan mendalam. Kehangatan suatu hubungan

akan mendorong pengungkapan beban perasaan dan pikiran yang dirasakan oleh klien yang dapat menjadi jembatan dalam menurunkan tingkat kecemasan yang terjadi (Hariyanto Didik., 2021).

2. Kepuasan Pasien di bangsal anak Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa tingkat mayoritas pada kategori baik yaitu sebanyak 32 responden (64,0%), hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien di bangsal anak rumah sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta adalah baik. Jenis kelamin responden mayoritas perempuan sebanyak 44 responden (88,0%), penelitian (Tri Afandi, 2023) mengatakan seseorang yang berjenis kelamin perempuan lebih sering mengalami gangguan kecemasan dibandingkan laki-laki dengan perbandingan 2:1, perempuan lebih menggunakan perasaan dalam menanggapi suatu kejadian, disaat perempuan mendapatkan komunikasi yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan perempuan cenderung untuk lebih kecewa dengan apa yang dihadapinya. Sebagian besar kecemasan terjadi pada usia 21 - 45 tahun, karena semakin bertambahnya usia tingkat kematangan psikologi individu semakin membaik. Gangguan kecemasan dapat terjadi pada

semua usia, lebih sering pada usia dewasa awal dan lebih banyak pada wanita (Tri Afandi, 2023).

Pendidikan responden mayoritas adalah lulusan Sekolah Menengah Atas sebanyak 33 responden (66.0%) sejalan dengan penelitian (Hardika Rahayu, 2019) menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua pasien anak di Ruang Perawatan II Rawat Inap Anak RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak berpendidikan SMA yaitu sebanyak 40 orang responden dengan persentase 48,8% mengalami tingkat kecemasan ringan sebanyak 19 orang responden dengan persentase 23,3%. Tingkat pendidikan yang cukup akan lebih mudah dalam mengidentifikasi stressor dalam diri sendiri maupun dari luar dirinya. Tingkat pendidikan juga mempengaruhi kesadaran dan pemahaman terhadap stimulus (Tri Afandi, 2023). Tingkat pendidikan individu berpengaruh terhadap kemampuan berfikir. Semakin tinggi tingkat pendidikan individu maka semakin mudah menangkap informasi baru dan berfikir rasional, sehingga semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin tinggi pula pengetahuan seseorang.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil studi oleh Suweko, (2019), dalam studi tersebut dikatakan bahwa tingkat Kepuasan pasien terjadi karena kinerja Perawat dalam

memberikan suatu pelayanan, lebih dari apa yang diharapkannya sehingga pasien merasa sangat puas saat menerima pelayanan. Studi oleh Mailani, (2017), juga menemukan hal yang sama pasien merasa tidak puas apabila perilaku Caring yang diberikan oleh Perawat sangat kurang dan akan membuat kualitas jasa dalam hal ini Rumah Sakit ikut menurun. Akan tetapi berdasarkan hasil penelitian, ditemukan juga beberapa responden yang mengatakan tidak puas dengan pelayanan keperawatan di bangsal anak RS Nur Hidayah Bantul DIY. Kesimpulan dari hasil ini bahwa kepuasan terjadi dikarenakan Perawat melakukan pelayanan yang sangat holistik meliputi bio psiko sosial dan spiritual, Perawat di bangsal anak RS Nur Hidayah juga lebih mengenal dengan tepat keluarga pasien, bersikap bersahabat, memperhatikan keluhan keluarga dari pasien yang sedang dirasakan, memiliki rasa empati, membantu memenuhi kebutuhan pasien sesuai dengan kemampuan atau ketidakmampuan pasien.

3. Hubungan Caring Perawat dengan kepuasan pasien di bangsal anak Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta

Berdasarkan hasil uji korelasi *Kendall's-tau* hubungan caring perawat dengan tingkat kecemasan didapatkan nilai $p=0,000$ ($p\text{ value} < 0,05$) yang berarti terdapat hubungan

yang signifikan antara caring perawat dengan tingkat kecemasan orang tua di Bangsal Anak Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta. Koefisien korelasi yang didapatkan dalam penelitian ini yaitu sebesar 0,763 yang menunjukkan bahwa kekuatan hubungan dalam penelitian ini berada pada kategori kuat dan bernilai positif bahwa terdapat hubungan yang bermakna dan bernilai positif yang berarti bahwa hubungan antar variabel searah, dimana semakin baik caring perawat maka kepuasan pasien semakin baik.

Kepuasan pasien diartikan sebagai perasaan emosional yang dirasakan pasien setelah mendapat pelayanan kesehatan dan membandingkan antara harapan dan hasil yang diterima (Pohan Imbalo S, 2016). Ada banyak sekali faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien menurut Nursalam faktor kepuasan pasien yaitu responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), tangible (bukti fisik), empathy (empati), reliability (kehandalan) (Nursalam, 2015). Riset yang dilakukan Mutmainah melaporkan bahwa efektifitas, kenyamanan, keamanan, hubungan antar manusia, kelangsungan dan ketepatan waktu merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien (Mutmainnah, Ahri and Arman, 2021).

Wijono memaparkan kepuasan pasien muncul jika perawat banyak senyum, ramah,

terampil dan cepat dalam penanganan sehingga pasien nyaman dan tenang. Pasien merasa puas terutama dalam proses interaksi antara petugas dan pasien dalam pelayanan Kesehatan. Interaksi antara petugas dengan pasien merupakan hal yang sangat mendalam yang dirasakan pasien saat menerima pelayanan terutama saat pasien sangat memerlukan pertolongan. Proses interaksi ini dipengaruhi oleh perilaku petugas dalam melaksanakan pelayanan yaitu keramah-tamahan, kecakapan, ketanggapan, perhatian, komunikasi kecepatan melayani dan lain-lain. Dimana aspek-aspek tersebut termasuk pada sikap caring perawat. Caring merupakan cara seseorang bereaksi terhadap sakit, penderitaan dan bermacam kekacauan yang terjadi. Caring adalah bentuk kepedulian profesional untuk memberikan bantuan, dukungan berupa pengetahuan, sikap dan tindakan kepada individu, keluarga, masyarakat yang sedang sakit atau menderita untuk dapat meningkatkan kondisi kehidupannya. Caring merupakan cara pemeliharaan hubungan dengan menghargai orang lain disertai perasaan memiliki dan tanggung jawab (Potter PA. & Perry AG., 2018) signifikan $p = 0,000 < 0,05$. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat dengan coping dan

kecemasan keluarga pada pasien yang dirawat di ruang ICU RSUP H. Adam Malik Medan.

Perilaku caring sebagai suatu proses yang berorientasi pada tujuan membantu orang lain bertumbuh dan mengaktualisasikan diri, dengan sifat-sifat caring seperti sabar, jujur dan rendah hati (Nursalam, 2015). Teori Watson memaparkan dalam sikap berperilaku caring harus terdapat sepuluh caratif yang berasal dari perpaduan nilai-nilai humanistik dengan ilmu pengetahuan dasar. Faktor caratif membantu seorang tenaga perawat untuk lebih menghargai manusia dari dimensi pekerjaan sebagai perawat. Perilaku caring tidak hanya mampu meningkatkan kepuasan pasien namun juga dapat menghasilkan keuntungan bagi rumah sakit, dimana perilaku staf kesehatan mempunyai nilai ekonomi bagi rumah sakit yang akan berdampak pada kepuasan pasien (Watson, 2007).

Studi yang dilakukan Darmawan melaporkan perawat yang berperilaku caring sebesar 52%, dan sisanya 48% perawat berperilaku tidak caring. Pasien merasa puas sebesar 41%, dan sisanya 59% pasien tidak puas. Hasil ini menunjukkan p-value 0,001 yang artinya ada hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien (Darmawan, 2019). Studi yang dilakukan Susanti menunjukkan bahwa perawat yang memiliki perilaku

caring sebanyak 74,8% dan perawat yang memiliki perilaku tidak caring sebanyak 25,2%. Pasien merasa puas sebesar 80,5%, dan pasien merasa tidak puas sebesar 19,5%. Uji statistic menunjukkan p-value 0,039 ada hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien (Susanti and Apriana, 2019). Penelitian Fitri memaparkan sebesar 46,4% perilaku caring perawat buruk, lebih dari separuh yaitu sebanyak 59,5% responden tidak puas dengan perilaku caring perawat, terdapat hubungan bermakna antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pada pasien BPJS (p value = 0,002). Semakin baik perilaku caring perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan akan semakin baik juga (Fitri Mailani dan Nera Fitri, 2017).

KESIMPULAN

Dari hasil pembahasan dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna dan bernilai positif yang berarti bahwa hubungan antar variabel searah, dimana semakin baik caring perawat maka kepuasan pasien semakin baik dengan nilai $P < 0,05$.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul. (2013). Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien

- Rawat Inap Rumah Sakit.
<http://journal.unhas.ac.id>.
- Andriyani, S. &. (2020). Hubungan Antara Pengetahuan dengan Tingkat Kecemasan Ibu Tentang Hospitalisasi Pada Anak. *Jurnal Keperawatan BSI. VIII (1). Universitas Pendidikan Indonesia*. <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/keperawatan>.
- Arwati I Gusti D., M. M. (2020). Hubungan Tingkat Spiritual dengan tingkat Kecemasan Pada Keluarga Pasien. *Community Of Publishing In Nursing (COPING)*. , Vol 8 (1) p-ISSN 2303-1298, e-ISSN 2715-1980. <https://garuda.kemdikbud.g>.
- Jarnawi, J. M. (2020). Mengelola Cemas di Tengah Pandemi Corona. . *Jurnal At-Taujih. Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry. Vol 3 (1)*. <http://jurnal.arraniry.ac.id/index.php/Taujih> .
- Mailani. (2017). Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di RSUD DR. Rasidin Padang. *Jurnal Keperawatan (JKp) Volume 8 Nomor 1, [Februari 2020] 113-120 ISSN:2302-1152 120* <https://www.researchgate.net>.
- Hidayatullah, M. S. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso. . *Jurnal Keperawatan Profesional (JKP)* , Vol (8), No 1. p-ISSN: 2355-679X; e-ISSN: 26851830 .
- Kalsum. (2016). Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Teratai Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati. <http://scholar.google.co.id>.
- Mailani. (2017). Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di RSUD DR. Rasidin Padang. *Jurnal Keperawatan (JKp) Volume 8 Nomor 1, [Februari 2020] 113-120 ISSN:2302-1152 120* <https://www.researchgate.net>.
- Pardede, J. A. (2020). Perilaku caring perawat dengan koping dan kecemasan keluarga. . *Indonesian Journal of Nursing Sciences and Practice*,., 3(1), 15-23.
- Rangki, L. (2021). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Klien Di Ruang Rawat Inap Bedah Dan Penyakit Dalam RSUD Kota Kendari. . *Nursing Care and Health Technology Journal (NCHAT)*, 1(1),, 39-46.
- Rosyidah, N. E. (2023). Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kecemasan Klienpra Operasidigestif di Ruang Instalasi Bedah Sentral RSUD Dr. Saiful Anwar Malang. *Malahayati Nursing Journal. Vol 5*.
- Silalahi Holmes & Wulandari Imanuel, S. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kecemasan Pasien Pre Operasi di Rumah Sakit Advent Medan. . *Nutrlix Journal Fakultas Keperawatan Universitas Klabat*. , Vol (5). No 1. ISSN:25794426. <https://doi.org>.
- Suweko&Warsito. (2019). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap : Literatur Review. <http://ejr.stikesmuhkudus.ac.id>.
- Tri Afandi, A. P. (2023). Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Dalam Tatanan Manajemen Di Rumah Sakit. . *Jurnal Keperawatam. Vol 12 (1). Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan William Booth*.