

HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN KEPUASAN ORANG TUA PASIEN ANAK DI RUANG RAWAT INAP RSUD PROVINSI BANTEN

Desti Safitri¹, Dedeh Hamdiah^{2*}, Rahmitha Sari³

^{1,2,3}Program Studi Sarjana Keperawatan, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang, Indonesia

*Correspondence: dedehamdiah53@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Kepuasan orang tua pasien anak merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan keperawatan, khususnya pada pelayanan yang diberikan oleh perawat dengan pendekatan perilaku *caring*. Perilaku *caring* mencerminkan empati, tanggung jawab, dan komunikasi efektif antara perawat dan pasien maupun keluarganya. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif korelasional dan metode studi *cross-sectional*. Sampel berjumlah 73 responden yang merupakan orang tua pasien anak di ruang rawat inap RSUD Provinsi Banten. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner *Caring Behavior Inventory* (CBI) dan kuesioner kepuasan berdasarkan teori Nursalam. Analisis data dilakukan menggunakan uji *chi-square*. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden 58,9% menilai perilaku *caring* perawat masih tergolong buruk, dan 52,1% menyatakan tidak puas terhadap pelayanan keperawatan. Uji *chi-square* menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan orang tua pasien anak ($p = 0,000$). Responden yang menilai perilaku *caring* perawat sebagai baik memiliki peluang 178 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan yang menilai buruk (OR = 178,8; 95% CI: 20,3–1596,5). **Simpulan:** Terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan orang tua pasien anak. Semakin baik perilaku *caring* perawat, semakin tinggi pula tingkat kepuasan orang tua terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: Keperawatan, Kepuasan orang tua, Pasien anak, Perilaku *caring*

ABSTRACT

Background: Parental satisfaction of pediatric patients is a crucial indicator in evaluating the quality of nursing care, particularly care involving nurses' caring behavior. Caring behavior reflects empathy, responsibility, and effective communication between nurses, patients, and their families. **Methods:** This study used a quantitative approach with a descriptive correlational design and a cross-sectional method. A total of 73 respondents, who were parents of pediatric inpatients at RSUD Provinsi Banten, participated in the study. The sampling technique used was *purposive sampling*. Data were collected using the *Caring Behavior Inventory* (CBI) and a satisfaction questionnaire based on Nursalam's theory. Data analysis employed the *chi-square* test. **Results:** The findings revealed that 58.9% of respondents rated nurses' caring behavior as poor, and 52.1% expressed dissatisfaction with the nursing services. The *chi-square* test showed a significant relationship between nurses' caring behavior and parental satisfaction ($p = 0.000$). Respondents who perceived the nurses' caring behavior as good were 178 times more likely to feel satisfied compared to those who perceived it as poor (OR = 178.8; 95% CI: 20.3–1596.5). **Conclusion:** There is a significant relationship between nurses' caring behavior and the satisfaction level of parents of pediatric patients. The better the caring behavior, the higher the satisfaction of the parents.

Keywords: Nursing care, Parental satisfaction, Pediatric patients, Caring behavior

PENDAHULUAN

Kesehatan anak merupakan prioritas utama dalam sebuah keluarga, khususnya bagi orang tua. Saat anak harus dirawat di rumah sakit, orang tua sering kali merasakan stres emosional, cemas, dan khawatir. Dalam kondisi ini peran perawat tidak hanya sebatas memenuhi kebutuhan fisik pasien anak saja, namun juga mencakup perhatian terhadap kebutuhan emosional dan psikologis keluarga khususnya orang tua (Nursalam, 2020).

Salah satu aspek penting dalam pelayanan keperawatan adalah perilaku *caring*. *Caring* mencerminkan empati, tanggung jawab, serta kemampuan komunikasi yang baik antara perawat dan pasien beserta keluarganya. Perilaku *caring* tidak hanya ditunjukkan melalui tindakan fisik, tetapi juga melalui komunikasi yang tulus, mendengarkan, dan memberikan dukungan emosional (Watson, 2018 dalam Kalsum, 2016). Perawat yang menunjukkan perilaku *caring* dapat menciptakan hubungan saling percaya, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan orang tua terhadap layanan yang diberikan.

Menurut teori Jean Watson, *caring* dalam keperawatan merupakan nilai moral dan dasar hubungan

interpersonal antara perawat dengan klien. Watson (1974, dalam Kalsum, 2016) menjabarkan sepuluh faktor karatif dalam perilaku *caring*, di antaranya pembentukan nilai humanistik, menanamkan kepercayaan, mengembangkan hubungan saling membantu, serta menciptakan lingkungan yang mendukung secara fisik dan emosional. *Caring* juga mencakup kemampuan perawat dalam menyelesaikan masalah secara sistematis dan memberi perhatian terhadap kebutuhan spiritual pasien.

Menurut Watson (2005) dalam Kusnanto (2019), *Caring* merupakan landasan nilai-nilai kemanusiaan universal yang berfungsi sebagai cita-cita moral dalam keperawatan. Hal ini meliputi keinginan dan keikhlasan peduli, serta tindakan nyata dalam merawat. *Caring* adalah suatu cara kepedulian dalam merawat orang lain yang dihargai, dimana seseorang merasakan komitmen dan tanggung jawab pribadi. Hal ini menggambarkan bagaimana perawat dapat merawat klien dengan tetap menghormati harkat dan martabatnya, disertai komitmen dan tanggung jawab (Kusnanto, 2019).

Kepuasan pasien merupakan respon emosional yang mencerminkan

penilaiannya terhadap pelayanan kesehatan, berdasarkan perbandingan antara harapan dengan kenyataan pelayanan yang diterima (Hasyim, 2019).

Kepuasan pasien, termasuk orang tua pasien anak, merupakan salah satu indikator utama kualitas pelayanan keperawatan. Kepuasan muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pasien. Sebaliknya, jika pelayanan tidak memenuhi harapan, maka akan menimbulkan ketidakpuasan dan bisa berdampak pada reputasi rumah sakit (Kotler, 2017; Wati, 2018). Karena itu, peningkatan perilaku *caring* dari perawat menjadi kunci dalam menjaga loyalitas dan persepsi positif dari pasien maupun keluarganya.

Berdasarkan data RSUD Provinsi Banten tahun 2024, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mengalami fluktuasi dan belum mencapai target nasional minimal sebesar 95%. Hasil observasi awal juga menunjukkan adanya keluhan dari orang tua pasien terkait respons perawat yang kurang cepat dan ketidaksesuaian jadwal kunjungan dokter. Namun, aspek komunikasi dan fasilitas dianggap memadai. Melihat pentingnya peran perilaku *caring* dalam membentuk kepuasan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan orang

tua pasien anak di ruang rawat inap RSUD Provinsi Banten.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif korelasional dan metode *cross-sectional*. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk mengetahui hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan orang tua pasien anak di ruang rawat inap RSUD Provinsi Banten pada satu titik waktu. Penelitian dilakukan pada November 2024 hingga Mei 2025.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh orang tua pasien anak yang dirawat di ruang rawat inap RSUD Provinsi Banten, dengan jumlah total populasi sebanyak 195 orang. Sampel penelitian berjumlah 73 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria inklusi, seperti bersedia menjadi responden dan anak telah dirawat minimal 1x24 jam. Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner *Caring Behavior Inventory* (CBI) untuk mengukur perilaku *caring* dan kuesioner kepuasan berdasarkan teori Nursalam (2020).

Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat. Data dianalisis menggunakan uji *chi-square* untuk mengetahui hubungan antara perilaku *caring* dengan kepuasan orang tua pasien

anak. Nilai signifikansi ditetapkan pada $p < 0,05$, dengan perhitungan *Odds Ratio* (OR) dan *Confidence Interval* (CI) 95% untuk menilai kekuatan hubungan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Gambaran Karakteristik Responden di Ruang Rawat Inap Anak Rajawali Lantai 3 RSUD Provinsi Banten (n=73)

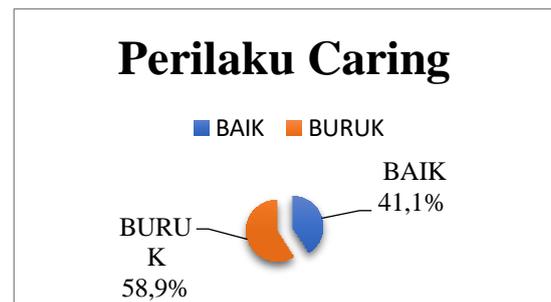
Variabel	(f)	%
Usia		
17-20 tahun	2	2,7
20-30 tahun	28	38,4
31-40 tahun	28	38,4
>40 tahun	15	20,5
Jenis Kelamin		
Laki-laki	12	16,4
Perempuan	61	83,6
Pendidikan Terakhir		
SD	22	30,1
SMP	19	26
SMA	23	31,5
PT	6	8,2
Tidak Sekolah	3	4,1
Pekerjaan		
Formal	6	8,2
Informal	5	6,8
Tidak Bekerja	62	84,9

Berdasarkan tabel 4.2.1

didapatkan hasil bahwa mayoritas usia Orang Tua Anak di RSUD Provinsi Banten berada dalam rentang usia 20 - 30 tahun dan 31 – 40 tahun masing-masing sebanyak 28 responden (38,4%). Pada kategori jenis kelamin sebagian besar adalah perempuan yaitu sebanyak 61 responden (83,6%). Pada kategori pendidikan terakhir yang terbanyak adalah SMA dengan total 23 responden (31,5%).

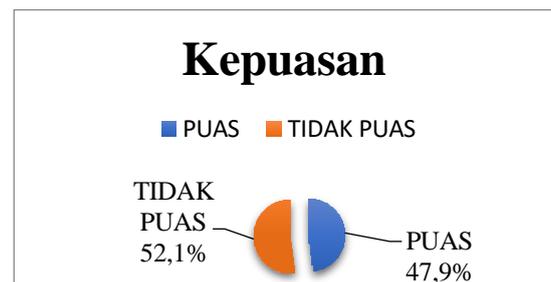
Sedangkan dalam kategori pekerjaan sebagian besar orang tua tidak bekerja yaitu sebanyak 62 responden (84,9%).

Diagram 4.2.1 Persentase Hasil Kuesioner Perilaku *Caring* Perawat di Ruang Rawat Inap Anak RSUD Provinsi Banten (n=73)



Berdasarkan diagram 4.2.1 didapatkan hasil bahwa, persentase perilaku *caring* perawat 58,9% menyatakan buruk terhadap perilaku *caring* perawat.

Diagram 4.2.2 Persentase Hasil Kuesioner Kepuasan Orang tua Pasien Anak di Ruang Rawat Inap Anak RSUD Provinsi Banten (n=73)



Berdasarkan diagram 4.2.2 didapatkan hasil bahwa, persentase kepuasan orang tua pasien anak 52,1% menyatakan tidak puas terhadap pelayanan perawat.

Tabel 4.2.1 Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Orang tua Pasien Anak di Ruang Rawat Inap Anak RSUD Provinsi Banten (n=73)

Variable /Sub	Kepuasan Orang Tua				Total		OR (95% CI)	p-value
	Puas		Tidak Puas		n	%		
Variabel	n	%	n	%	n	%		
Baik	29	96,7	1	3,3	30	100	178,8	0.000
Buruk	6	14,0	37	86,0	43	100	20,3 – 1596, 5	

Berdasarkan Tabel 4.2.1 tampak bahwa proporsi responden yang mempersepsikan perilaku *caring* perawat baik lebih banyak (96,7%) yang puas dalam melaksanakan perilaku *caring* kepada pasien dibandingkan dengan responden yang mempersepsikan perilaku *caring* perawat buruk (14,0%). Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai *Odds Ratio* (OR) sebanyak 178,8, artinya peluang orang tua pasien anak yang merasa puas 178 kali lebih besar untuk mendapat perilaku *caring* yang baik dibandingkan dengan pasien yang tidak puas.

Hasil uji statistik menunjukkan nilai *p-value* sebesar 0,000, yang lebih kecil dari tingkat signifikansi $p < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan orang tua pasien anak di ruang rawat inap RSUD Provinsi Banten. Dengan kata lain, semakin baik perilaku *caring* perawat, maka semakin tinggi tingkat

kepuasan orang tua terhadap pelayanan yang diterima anak mereka.

Pembahasan

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kelompok usia 31–40 tahun. Usia ini termasuk dalam kategori dewasa menurut Permenkes No. 25 Tahun 2016, yang menyebutkan bahwa usia dewasa berkisar antara 19–44 tahun. Pada rentang usia ini, individu umumnya telah memiliki kedewasaan emosional dan kognitif yang lebih stabil sehingga cenderung mampu memberikan penilaian yang lebih objektif terhadap pelayanan keperawatan yang diterima. Pada kelompok usia ini, individu umumnya sedang berada dalam fase aktif dalam kehidupan keluarga dan karier, termasuk dalam peran sebagai orang tua yang bertanggung jawab dalam pengambilan keputusan terkait kesehatan anak. Dalam konteks ini, dapat dipahami bahwa orang tua yang berada pada usia dewasa cenderung baru pertama kali mengalami

pengalaman mendampingi anak mereka dirawat di rumah sakit.

Usia seseorang memiliki keterkaitan yang signifikan dengan kebutuhan terhadap perilaku *caring* dari tenaga kesehatan. Manurung dan Hutasoit (2013) dalam Setyo (2020) menyatakan bahwa semakin bertambahnya usia seseorang, semakin besar pula pentingnya perilaku *caring* perawat dalam memenuhi kebutuhan psikologis dan emosional pasien serta keluarga pasien. Usia turut memengaruhi tingkat kebutuhan individu terhadap empati, perhatian, dan komunikasi terapeutik yang diberikan oleh perawat.

Fry (1976, dalam Hakim, 2020) menjelaskan bahwa usia merupakan indeks perkembangan biologis, psikologis, sosial, dan budaya seseorang. Dengan bertambahnya usia, cara pandang seseorang dalam menilai suatu layanan, termasuk layanan kesehatan, akan lebih dipengaruhi oleh pengalaman hidup, pengetahuan, serta kemampuan dalam mengelola emosi. Hal ini membuat responden pada usia dewasa lebih kritis namun tetap rasional dalam memberikan penilaian terhadap perilaku perawat.

Temuan ini didukung oleh penelitian Wuwung & Gannika (2020) yang menunjukkan bahwa orang tua dengan usia dewasa menilai kualitas

pelayanan keperawatan tidak hanya dari aspek tindakan medis, tetapi juga dari perhatian, komunikasi, dan empati yang ditunjukkan perawat. Penelitian Roufuddin et al. (2021) juga menyatakan bahwa semakin matang usia seseorang, maka semakin besar pula ekspektasi dan kebutuhan terhadap pelayanan yang manusiawi dan profesional.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan. Dominasi responden perempuan dalam penelitian ini mencerminkan realitas sosial di mana ibu memiliki peran yang lebih besar dalam pengasuhan dan pendampingan anak, khususnya ketika anak menjalani perawatan di fasilitas kesehatan. Keterlibatan ibu yang lebih tinggi dapat dikaitkan dengan konstruksi peran gender dalam masyarakat, di mana perempuan sering diposisikan sebagai figur utama dalam merawat anggota keluarga, terutama anak-anak. Peran gender tersebut memengaruhi tingkat keterlibatan dan persepsi mereka terhadap pelayanan kesehatan, termasuk terhadap perilaku *caring* perawat.

Menurut Nilson & Larsson (2005, dalam Afrini, 2019), terdapat perbedaan persepsi antara laki-laki dan perempuan

dalam menilai suatu situasi. Laki-laki cenderung menggunakan logika, sedangkan perempuan lebih banyak dipengaruhi oleh perasaan dan emosional. Oleh karena itu, perempuan umumnya lebih sensitif terhadap perilaku *caring* perawat, terutama dalam hal empati, keramahan, dan komunikasi yang ditunjukkan selama perawatan anak. Perbedaan ini tidak hanya bersifat individual, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor biologis dan konstruksi budaya. Secara umum, laki-laki lebih mengandalkan pendekatan rasional dalam mengambil keputusan, sedangkan perempuan cenderung menggunakan intuisi.

Lumenta dalam Stevano (2014), yang dikutip oleh Montol et al. (2014) dalam Setyo (2020), mengemukakan bahwa jenis kelamin juga dapat memengaruhi tingkat kepuasan terhadap pelayanan. Dalam hal ini, laki-laki dikatakan memiliki tuntutan yang lebih tinggi, sehingga mereka cenderung lebih sulit merasa puas dibandingkan perempuan.

Penelitian Roufuddin et al. (2021) mendukung temuan ini, di mana ibu sebagai responden lebih peka terhadap kualitas pelayanan keperawatan dibandingkan ayah, terutama dalam aspek komunikasi dan perhatian emosional.

Responden perempuan juga dinilai lebih kritis dalam menyampaikan ketidakpuasan apabila pelayanan tidak sesuai harapan, karena keterlibatan emosional mereka lebih tinggi.

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan karakteristik responden pada kategori pendidikan terakhir Sebagian besar responden dalam penelitian ini memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA/SMK. Tingkat pendidikan seseorang sangat berpengaruh terhadap cara individu dalam memahami, menilai, dan merespons pelayanan keperawatan yang diberikan.

Menurut Undang-Undang No. 20 Tahun 2003, pendidikan dibagi menjadi pendidikan dasar, menengah, dan tinggi. Individu dengan pendidikan menengah umumnya telah memiliki kemampuan berpikir kritis dan logis dalam menginterpretasikan pelayanan yang diterima. Permatasari (2015) dalam Khoironi (2022) menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka semakin rasional cara pandangya terhadap pelayanan kesehatan. Mereka lebih mampu mengevaluasi kualitas pelayanan berdasarkan informasi yang diterima serta pengalaman pribadi atau orang lain.

Hasil penelitian ini diperkuat oleh studi Wuwung & Gannika (2020), yang menunjukkan bahwa pasien atau keluarga pasien dengan pendidikan menengah ke atas memiliki ekspektasi lebih tinggi terhadap pelayanan, termasuk aspek komunikasi, kejelasan informasi, dan perhatian perawat. Sebaliknya, individu dengan pendidikan rendah cenderung kurang menuntut dan lebih menerima pelayanan sebagaimana adanya, meskipun mungkin tidak optimal.

Secara umum, hasil ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan dasar hingga menengah. Tingkat pendidikan tersebut kemungkinan besar mempengaruhi persepsi dan penilaian mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, termasuk perilaku *caring* yang ditunjukkan oleh perawat. Oleh karena itu, dalam memberikan pelayanan keperawatan, tenaga kesehatan perlu mempertimbangkan latar belakang pendidikan keluarga pasien agar penyampaian informasi dan pendekatan komunikasi dapat dilakukan secara tepat dan efektif, serta mampu menjawab kebutuhan dan harapan pasien maupun keluarganya

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden bekerja di sektor informal. Jenis pekerjaan memengaruhi cara pandang dan kemampuan seseorang dalam menilai pelayanan keperawatan, karena pekerjaan berkaitan dengan tingkat pendidikan, ekonomi, serta akses terhadap informasi kesehatan. Nilai sosial dan ekonomi yang lebih tinggi biasanya diiringi dengan peningkatan harapan dan keinginan individu untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya, individu yang memiliki pekerjaan dengan status sosial dan ekonomi lebih rendah cenderung memiliki harapan yang berbeda terkait pelayanan kesehatan yang diterima.

Menurut Notoatmodjo (2012, dalam Sukmadewi, 2021), pekerjaan seseorang memberi pengaruh terhadap pengetahuan dan sikap dalam mempersepsikan pelayanan kesehatan. Individu yang bekerja, baik di sektor formal maupun informal, cenderung memiliki pengalaman sosial yang lebih luas serta ekspektasi tertentu terhadap mutu pelayanan. Hart (1971, dalam Haqi, 2020) membagi jenis pekerjaan ke dalam sektor formal (misalnya PNS, pegawai swasta) dan informal (pedagang, buruh

harian), di mana sektor informal sering kali memiliki keterbatasan akses informasi dan dukungan sosial.

Menurut Manurung dan Hutasoit (2013) dalam Setyo (2020), pasien yang terbiasa mandiri dalam melakukan aktivitas sehari-hari mungkin merasa kurang nyaman apabila perawat melakukan tugas-tugas seperti membasuh atau menyuapi secara langsung. Hal ini menunjukkan bahwa latar belakang pekerjaan dan pola hidup dapat memengaruhi persepsi dan sikap pasien terhadap perilaku *caring* yang ditunjukkan oleh perawat. Lebih jauh, perhatian dan pelayanan yang diberikan oleh tenaga perawat memiliki dampak positif bagi pasien, sebagaimana dijelaskan dalam teori fasilitas, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan akan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan kesejahteraan pasien.

Perilaku *Caring*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden, yaitu sebanyak 43 orang (58,9%), menilai bahwa perilaku *caring* perawat masih tergolong buruk. Orang tua pasien anak menyampaikan berbagai keluhan terkait perilaku perawat, antara lain kurangnya dukungan dan motivasi untuk kesembuhan, tidak menjaga privasi

pasien dengan baik, minimnya waktu yang diluangkan untuk berdiskusi dengan keluarga pasien, kurangnya sikap mendengarkan keluhan secara sungguh-sungguh, serta kurangnya prioritas terhadap kebutuhan pasien.

Watson (2005) dalam Kusnanto (2019) menyatakan bahwa *caring* merupakan landasan nilai-nilai moral kemanusiaan yang berfungsi sebagai cita-cita moral dalam keperawatan, yang mencakup keinginan dan keikhlasan untuk peduli serta tindakan nyata dalam merawat pasien.

Lebih lanjut, menurut klasifikasi Wolf et al. (1994), perilaku *caring* terdiri dari lima dimensi utama. Namun, temuan lapangan menunjukkan adanya kekurangan pada dua dimensi penting, yaitu kurangnya kesiapsiagaan dan respons cepat (*assurance of human presence*) serta minimnya interaksi sosial dan emosional antara perawat dan pasien (*positive connectedness*). Kondisi ini tentu berdampak negatif terhadap persepsi orang tua pasien mengenai kualitas pelayanan keperawatan yang diterima.

Di sisi lain, sebanyak 30 responden (41,1%) menyatakan bahwa perilaku *caring* perawat sudah baik. Mereka mengungkapkan bahwa perawat menunjukkan kepedulian nyata terhadap

anak yang dirawat, bersikap adil tanpa membeda-bedakan pasien, menghormati pasien dan keluarganya, serta menggunakan bahasa yang mudah dipahami sehingga komunikasi berlangsung efektif.

Hasil ini sejalan dengan temuan penelitian Triyoso et al. (2020), yang melibatkan 282 responden, di mana sebanyak 162 orang (57,4%) menilai perilaku *caring* perawat masih buruk, sementara 120 responden (42,6%) menganggap perilaku *caring* sudah baik.

Kepuasan Orang Tua

Berdasarkan hasil penelitian, dari total 73 responden, sebanyak 38 orang (52,1%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. Orang tua pasien mengungkapkan bahwa perawat kurang tanggap ketika dibutuhkan, pelayanan yang diberikan tidak tepat dan kurang jujur, waktu respons perawat terhadap panggilan pasien terlalu lama, serta adanya kurangnya kerja sama antara keluarga pasien dengan perawat dan kolaborasi antar tim kesehatan yang dinilai belum optimal. Hal ini menunjukkan bahwa harapan orang tua terhadap pelayanan keperawatan belum sepenuhnya terpenuhi.

Menurut Kotler (2017), apabila pelayanan yang diterima lebih rendah

dari harapan maka akan timbul kekecewaan, apabila sesuai dengan harapan maka pasien akan merasa puas, dan jika pelayanan melebihi harapan maka tingkat kepuasannya akan sangat tinggi. Harapan tersebut terbentuk dari pengalaman masa lalu, opini orang lain, serta informasi yang diperoleh dari berbagai sumber termasuk promosi layanan kesehatan.

Meskipun demikian, sebanyak 35 responden (47,9%) dalam penelitian ini menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Mereka menyampaikan bahwa kerja sama antar sejawat perawat sudah baik, pelayanan diberikan dengan penuh perhatian, perawat menunjukkan sikap sopan terhadap pasien dan keluarganya, serta bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya. Hasil ini menunjukkan adanya variasi persepsi terhadap pelayanan keperawatan yang diterima.

Hubungan Perilaku *Caring* dengan Kepuasan Orang Tua Pasien Anak

Hasil penelitian ditemukan bahwa Ho ditolak, maka terdapat hubungan yang bermakna antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan orang tua pasien anak di ruang rawat inap RSUD Provinsi Banten. Hal ini berarti bahwa semakin baik perilaku *caring* yang ditunjukkan oleh

perawat, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh orang tua pasien. Sebaliknya, kurangnya perilaku *caring* dapat menurunkan tingkat kepuasan.

Hasil ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Jean Watson (1979) dalam Kalsum (2016), yang menyatakan bahwa *caring* merupakan inti dari praktik keperawatan dan melibatkan hubungan interpersonal yang mencerminkan kepekaan, empati, serta penghargaan terhadap martabat pasien.

Penelitian ini juga diperkuat oleh beberapa peneliti sebelumnya. Susanti (2019) menemukan bahwa terdapat hubungan bermakna antara perilaku *caring* dan kepuasan pasien, dengan p-value sebesar 0,039. Penelitian Yunita (2019) di RSUD Permata Bunda menunjukkan hasil yang serupa dengan nilai $p = 0,000$, sementara Sri (2020) di RS Harapan Bunda mencatat $p = 0,045$. Ketiga penelitian ini mendukung temuan bahwa perilaku *caring* yang ditunjukkan oleh perawat, seperti memberikan perhatian penuh, mendengarkan keluhan pasien, menjaga *privacy*, bersikap sopan, dan bertanggung jawab, berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pasien maupun keluarga.

Dalam penelitian ini, meskipun sebagian perawat telah menunjukkan

sikap *caring*, namun masih banyak responden yang merasa tidak puas. Berdasarkan kuesioner, ketidakpuasan terutama disebabkan oleh kurangnya motivasi dan dukungan yang diberikan perawat kepada pasien, keterlambatan dalam merespons kebutuhan, tidak menjaga *privacy* pasien, serta minimnya komunikasi terbuka dan sikap jujur dari perawat. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *caring* seperti *assurance of human presence* dan *positive connectedness* menurut Wolf et al. (1994) dalam Kalsum (2016), serta dimensi *empathy*, *responsiveness*, dan *assurance* menurut Berry, Zeithaml, dan Parasuraman (1999) dalam Kalsum (2016), belum sepenuhnya diterapkan dengan optimal. Oleh karena itu, peningkatan kualitas perilaku *caring* perawat menjadi hal yang sangat penting untuk meningkatkan kepuasan orang tua pasien, terutama dalam pelayanan anak yang sangat sensitif terhadap pendekatan emosional dan komunikasi interpersonal.

KESIMPULAN

Hasil penelitian mengenai hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan orang tua pasien anak di ruang rawat inap RSUD Provinsi Banten menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan perempuan berusia 20–40 tahun, berpendidikan akhir

SMA/ sederajat, dan berprofesi sebagai ibu rumah tangga. Berdasarkan persepsi terhadap perilaku *caring* perawat, sebanyak 43 responden (58,9%) menilai perilaku *caring* perawat masih tergolong buruk. Selanjutnya, sebanyak 38 responden (52,1%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan.

Melalui uji *chi-square* diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,000 ($p < 0,05$), yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan orang tua pasien anak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik perilaku *caring* perawat, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan orang tua terhadap pelayanan yang diterima oleh anak mereka.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak Prof. Ir. Fatah Sulaeman, S.T., M.T selaku Rektor Untirta yang telah mendukung dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrini, S. (2019). Gambaran Perilaku *Caring* Perawat Di Ruang Rawat Inap Rsup Dr. M. Djamil Padang Tahun 2019.
- Dwi, W. (2016). Hubungan Perilaku *Caring* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Bedah Rumah Sakit Tk Ii Dr Soepraoen Malang.
- Hakim, L. N. (2020). Urgensi Revisi Undang-Undang Tentang

Kesejahteraan Lanjut Usia. Aspirasi: Jurnal Masalah-Masalah Sosial, 11(1), 43-55.

Hasyim, M. R. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Kassi-Kassi Kecamatan Rappocini Kota Makassar. Tugas Akhir S1, Universitas Diponegoro, Semarang.

Haqi, F. D. (2020). Ta: Perbandingan Lokasi Usaha Berdagang Berdasarkan Persepsi Pedagang Kaki Lima (Otto Iskandardinata) (Doctoral Dissertation, Institut Teknologi Nasional Bandung).

Kalsum, U. (2016). Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Perawatan Teratai Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati Tahun 2016.

Khoironi, A. T. (2022). Persepsi Pasien Tentang Perilaku *Caring* Perawat Dalam Pelayanan Keperawatan (Literatur Review).

Kusnanto. (2019). Perilaku *Caring* Perawat Profesional. Surabaya: Pusat Penerbitan Dan Percetakan Universitas Airlangga (Aup).

Nursalam. (2015). Manajemen keperawatan. Jakarta: Salemba Medika.

Permenkes Ri No. 25 Tahun 2016.

(2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2016 Tentang Rencana Aksi Nasional Kesehatan Lanjut Usia Tahun 2016-2019. Jakarta: Pemerintah Pusat.

Roufuddin, R., Mannan, A., Kaonang, M. P., & Widoyanti, V. (2021). Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Orang Tua Di Ruang Rawat Inap Anak. Indonesian Journal Of Professional Nursing, 2(2), 77-85.

Setyo Lesmana, I. (2020). Hubungan Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. Hubungan Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien.

Sukmadewi, R. H. (2021). Hubungan Pengetahuan Dengan Persepsi Wanita Usia Subur Tentang Alat Konstrasepsi Dalam Rahim. Jurusan Kebidanan Poltekkes Denpasar, Thesis.

Wati, L. (2018). Hubungan Antara Reliability Dan Responsiveness Dengan Loyalitas Pasien Di Ruang Rawat Inap. Jurnal Keperawatan Silampari, 2(1), 252-269.

Wuwung, E. C. Q., Gannika, L., & Karundeng, M. (2020). Perilaku *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien. Jurnal Keperawatan, 8(1), 113-120.

Yunita, S., & Hariadi, P. (2019). Hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit permata bunda Medan tahun 2019. Indonesian Trust Health Journal, 2(1), 162-169.