

## HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA DI RUANG RAWAT INAP ANAK

Tiara Elshaday Waladow<sup>1</sup>, Lenny Ganika<sup>2</sup>, Ferlan Ansyeh Pondaag<sup>3</sup>

S1 Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Kedokteran, Universitas Sam Ratulangi Manado<sup>1</sup>

\*tiarawaladow110@gmail.com

### ABSTRAK

Caring yang ditunjukkan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan secara tulus dan penuh kepedulian dapat meningkatkan sikap manusiawi terhadap pasien, memperlakukan pasien dengan sepenuh hati, serta menciptakan kepuasan orang tua sebagai cerminan kualitas pelayanan di ruang rawat inap. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan orang tua di ruang rawat inap anak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional* yang dilaksanakan di Kota Manado pada bulan Maret hingga Juli 2025. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner perilaku caring perawat untuk menilai perilaku caring perawat dan *Pediatric Quality of Life Inventory - Healthcare Satisfaction Generic Module* 3.0 untuk menilai kepuasaan orang tua. Sampel dalam penelitian pada orang tua pasien anak dengan jumlah 71 responden orang tua pasien anak yang ditentukan dengan rumus Yamane dan menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan dengan uji *Spearman's rho*. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan dengan kekuatan sedang ( $r=0,577$ ;  $p=0,000$ ) antara perilaku caring perawat dan tingkat kepuasan orang tua. Dalam penelitian ini terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan orang tua di ruang rawat inap anak Rumah Sakit Bhayangkara TK.III Manado, dimana semakin baik perilaku caring perawat maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh orang tua pasien diruang rawat inap anak.

**Kata kunci:** Caring Perawat, Kepuasan Orang tua

### ABSTRACT

The caring behavior demonstrated by nurses in providing nursing care sincerely and compassionately can enhance a humane attitude toward patients, treat them wholeheartedly, and create parental satisfaction as a reflection of the quality of care in inpatient wards. This study aims to determine the relationship between nurses' caring behavior and the level of parental satisfaction in the pediatric inpatient ward. This research employed a quantitative approach with a cross-sectional design, conducted in Manado City from March to July 2025. The instruments used in this study were the Nurse Caring Behavior Questionnaire to assess nurses' caring behavior and the Pediatric Quality of Life Inventory - Healthcare Satisfaction Generic Module 3.0 to measure parental satisfaction. The sample consisted of 71 parents of pediatric patients, determined using the Yamane formula and selected through purposive sampling. Data analysis was carried out using Spearman's rho test. The results showed a significant relationship with moderate strength ( $r = 0.577$ ;  $p = 0.000$ ) between nurses' caring behavior and parental satisfaction. This study concludes that there is a significant and positive relationship between nurses' caring behavior and the level of parental satisfaction in the pediatric inpatient ward at Bhayangkara TK.III Hospital Manado, where better caring behavior by nurses corresponds to higher levels of satisfaction perceived by the parents of pediatric patients.

**Keywords:** Nurses Caring and Parental Satisfaction

### PENDAHULUAN

Mutu pelayanan keperawatan merupakan salah satu indikator penting dalam sistem pelayanan kesehatan dan menjadi penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat (Saragih, 2020). Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan tidak dapat dilepaskan

dari upaya perbaikan mutu pelayanan keperawatan. Perawat memiliki peran sentral karena merupakan tenaga kesehatan yang hadir selama 24 jam di rumah sakit, terutama di ruang rawat inap anak. Di unit ini, perawat tidak hanya memberikan asuhan keperawatan dasar, tetapi juga melaksanakan berbagai fungsi lainnya seperti pendidikan kesehatan, koordinasi tim, advokasi pasien, konseling, serta kolaborasi dengan keluarga pasien. Tanggung jawab perawat meliputi pemenuhan kebutuhan fisik dan emosional anak serta dukungan psikososial kepada orang tua, yang dalam konteks ruang anak sering kali menjadi pendamping utama (Riadini, Saragih & Salianto, 2024; Henry, 2024). Oleh sebab itu, pelayanan keperawatan yang dilakukan tidak hanya berfokus pada pasien anak, melainkan juga harus memperhatikan kesejahteraan emosional keluarga. Di sinilah pendekatan *Family Centered Care* sangat relevan diterapkan, yakni sebuah pendekatan yang menempatkan keluarga sebagai bagian integral dalam perawatan anak. Keterlibatan keluarga terbukti meningkatkan kenyamanan dan mempercepat proses pemulihan anak. Namun demikian, tantangan dalam pelaksanaan pelayanan keperawatan masih cukup besar, terutama mengingat bahwa sekitar 20–40% rumah sakit di Indonesia belum mampu memenuhi standar minimal pelayanan kesehatan (Soumokil et al., 2021). Hal ini menandakan bahwa kualitas layanan, termasuk aspek-aspek keperawatan yang mendasar seperti perilaku caring, masih perlu dievaluasi dan ditingkatkan secara menyeluruh, khususnya dalam konteks pelayanan kepada anak dan keluarganya (Nuralamsyah, 2025).

Kualitas pelayanan keperawatan yang belum optimal berdampak langsung pada tingkat kepuasan pasien dan orang tua. Pelayanan yang tidak memenuhi harapan pasien dapat menurunkan tingkat kepercayaan terhadap institusi kesehatan. Hasil penelitian di RSUD Sukadana Kabupaten Lampung Timur misalnya, menunjukkan bahwa 49% dari 45 responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan keperawatan yang diterima. Kepuasan orang tua pasien, khususnya di ruang rawat inap anak, kini menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan keperawatan, karena mereka berperan aktif sebagai pendamping dan pengambil keputusan selama masa perawatan anak (Ramadyta & Hadithya, 2024). Perawat yang menunjukkan kepedulian (caring) dalam asuhan keperawatan dinilai mampu meningkatkan rasa puas keluarga pasien (Langi, 2022). Kepuasan orang tua secara umum tercapai apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan, kebutuhan emosional terpenuhi, dan komunikasi antara perawat dan keluarga berjalan secara efektif (Kosassy & Mulya, 2020). Ketika orang tua merasa dihargai dan dilibatkan, maka mereka cenderung mengalami penurunan kecemasan dan memiliki pengalaman positif selama perawatan anak (Choerunisa et al., 2022). Sebaliknya, jika pelayanan tidak responsif atau perawat tidak menunjukkan sikap empati, orang tua bisa memilih menghentikan layanan lebih awal, yang berisiko menurunkan kualitas perawatan dan mengganggu proses penyembuhan anak (Praghlapati & Gusraeni, 2021). Dalam konteks ini, penerapan pendekatan *Family Centered Care* tidak hanya meningkatkan kenyamanan orang tua, tetapi juga menimbulkan beban emosional lebih besar bagi perawat anak. Beberapa studi melaporkan bahwa perawat di ruang anak lebih rentan mengalami *compassion fatigue* akibat tekanan emosional yang terus menerus, dibandingkan perawat di ruang dewasa. Hal ini menegaskan perlunya evaluasi terhadap bagaimana perawat menunjukkan perilaku caring secara konsisten tanpa mengorbankan kesehatan mental mereka sendiri. Selain itu, pendekatan keperawatan anak juga menuntut penggunaan komunikasi yang sesuai dengan tahap perkembangan anak, karena pasien anak memiliki respons emosional yang lebih rentan dibandingkan pasien dewasa. Oleh karena itu, kualitas pelayanan keperawatan harus dilihat secara menyeluruh, termasuk dalam hal komunikasi, tanggung jawab, empati, dan keterampilan interpersonal perawat (Syaiful, 2024).

Berbagai faktor mempengaruhi tingkat kepuasan orang tua terhadap pelayanan keperawatan, antara lain kualitas komunikasi, kecepatan perawat dalam merespons, sikap empati, serta penampilan profesional perawat (Hayat et al., 2020). Semua unsur tersebut terangkum dalam dimensi *tangibility, assurance, reliability*, dan *responsiveness*, yang secara

keseluruhan mencerminkan sikap caring perawat dalam praktik sehari-hari. Caring sendiri merupakan inti dari keperawatan yang menekankan nilai-nilai kemanusiaan, tanggung jawab, dan penghargaan terhadap martabat pasien (Kusnanto, 2019; Sandiyah & Mustriwi, 2021). Ketika perawat mampu menunjukkan perhatian yang tulus, pasien merasa lebih dihargai dan lebih cepat pulih. Beberapa studi menunjukkan bahwa meskipun konsep caring telah dikenal luas dalam dunia keperawatan, masih ditemukan responden yang merasa bahwa perawat belum menunjukkan perilaku caring secara optimal. Contohnya, penelitian di Puskesmas Blega menunjukkan 8,1% responden menyatakan tidak puas terhadap perilaku caring perawat (Roufuddin et al., 2021), dan studi oleh Nurlette et al. (2022) menunjukkan 11,2% responden masih menganggap perawat tidak caring. Rendahnya sikap caring ini berdampak langsung pada menurunnya kepuasan orang tua dan kualitas pelayanan rumah sakit. Sebaliknya, saat perilaku caring diterapkan dengan baik, pasien dan keluarganya merasa nyaman, puas, dan proses penyembuhan berjalan lebih efektif (Fatimah, 2022). Namun kenyataannya, data dari berbagai rumah sakit di Indonesia menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap perilaku caring perawat masih belum mencapai target ideal (Afriliana et al., 2022). Oleh karena itu, penelitian tentang hubungan antara perilaku caring perawat dan kepuasan orang tua pasien anak masih sangat relevan dilakukan (Safitri, 2025). Penelitian ini akan dilaksanakan di Rumah Sakit Bhayangkara TK.III Manado yang memiliki jumlah kunjungan anak cukup tinggi, yakni 248 pasien dalam tiga bulan terakhir. Hal ini menunjukkan adanya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit, namun belum terdapat kajian sebelumnya yang secara khusus meneliti hubungan antara perilaku caring perawat dan kepuasan orang tua pasien anak di ruang rawat inap tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai perilaku caring perawat di ruang rawat inap anak Rumah Sakit Bhayangkara TK.III Manado, serta mengidentifikasi tingkat kepuasan orang tua pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan orang tua, sehingga dapat memberikan dasar ilmiah dalam upaya peningkatan mutu pelayanan keperawatan anak yang berorientasi pada kebutuhan pasien dan keluarganya. Dengan demikian, penelitian ini penting untuk mengeksplorasi bagaimana implementasi perilaku caring perawat berdampak terhadap persepsi orang tua dalam pelayanan anak, serta memberikan kontribusi bagi pengembangan model pelayanan keperawatan yang lebih holistik, manusiawi, dan berorientasi pada keluarga (Roufuddin, 2021).

## METODE

Desain penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk mengetahui adanya hubungan antara variabel perilaku caring perawat dengan variabel tingkat kepuasan orang tua. Penelitian ini menggunakan pendekatan cross-sectional. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Bhayangkara TK.III Manado dengan waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Maret – Juli 2025, dengan sampel yaitu 71 responden. Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah orang tua dari pasien anak yang menjalani perawatan di ruang rawat inap anak, orang tua yang setuju untuk mengisi kuesioner, orang tua yang dapat berkomunikasi dengan baik dan lama rawat  $> 2$  hari. Sedangkan kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah orang tua yang tidak dapat melihat atau buta huruf. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner perilaku caring perawat yang digunakan oleh peneliti diambil dari buku perilaku caring perawat profesional oleh Dr. Kusnanto, S.Kep., M.Kes (2019) dan *Pediatric Quality of Life Inventory - Healthcare Satisfaction Generic Module 3.0.* (Souza FM, Molina J, Terreri MT, Hilário MO, 2012)

Penelitian ini dilakukan setelah prosedur penelitian mendapatkan izin dari Rumah Sakit dengan nomor surat SK/VII/YAN.2.4/2025/RS.Bhayangkara. Aspek etika yang dijunjung

meliputi informed consent, anonymity, confidentiality, beneficence, justice. Analisa data bivariat menggunakan uji korelasi *Spearman* dan untuk menentukan signifikansi statistik, tingkat signifikansi  $\alpha:0,05$  yang digunakan. Hipotesis nol ( $H_0$ ) dianggap dapat diterima ketika uji statistik menghasilkan hasil  $\alpha<0,05$ , menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan orang tua di ruang rawat inap anak.

## HASIL

**Tabel 1 Karakteristik Responden Orang Tua (n=71)**

Karakteristik	Frekuensi	Presentase (%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	30	42,3%
Perempuan	41	57,7%
Total	71	
<b>Usia</b>		
>60 Tahun	1	1,4%
41-60 Tahun	22	31,0%
18-40 Tahun	48	67,6%
Total	71	
<b>Tingkat Pendidikan</b>		
Perguruan Tinggi	35	49,3%
SMA	28	39,4%
SMP	6	8,5%
SD	2	2,8%
Total	71	

Berdasarkan Tabel 1, menunjukkan bahwa jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 71 orang tua. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah perempuan sebanyak 41 orang (57,7%), dari segi usia, mayoritas responden berada dalam rentang usia 18–40 tahun yaitu sebanyak 48 orang (67,6%), sementara itu, berdasarkan tingkat pendidikan, responden terbanyak adalah lulusan perguruan tinggi sebanyak 35 orang (49,3%).

**Tabel 2 Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Orang Tua Pasien**

Perilaku <i>Caring</i> Perawat	Kepuasan Orang Tua
	$r = 0.577$
	$p = 0.000$
	$N = 71$

Analisis korelasi nonparametrik menggunakan *Spearman's rho* pada Tabel 2 menunjukkan adanya hubungan positif dengan kekuatan sedang hingga kuat antara perilaku *caring* perawat dan tingkat kepuasan orang tua pasien anak, ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,577. Ini berarti bahwa semakin baik perilaku *caring* yang ditunjukkan oleh perawat, maka akan semakin puas pula kepuasan yang dirasakan oleh orang tua. Korelasi positif ini menggambarkan bahwa kedua variabel bergerak searah, di mana peningkatan satu variabel diikuti oleh peningkatan variabel lainnya. Nilai signifikansi (*2-tailed*) sebesar 0,000 menunjukkan bahwa hasil ini signifikan secara statistik. Pengujian dua arah (*2-tailed*) digunakan untuk melihat kemungkinan adanya hubungan dalam arah positif maupun negatif. Nilai *p* sebesar 0,000 artinya ada hubungan, karena nilainya jauh lebih kecil dari angka batas 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan antara perilaku *caring* perawat dan

kepuasan orang tua memang nyata dan dapat dipercaya. Dengan demikian, semakin baik perilaku *caring* perawat yang dirasakan oleh keluarga pasien, maka akan semakin puas pula tingkat kepuasan yang dialami selama perawatan anak di ruang rawat inap, yang menekankan pentingnya empati, komunikasi, dan perhatian dari perawat dalam menciptakan pengalaman positif bagi keluarga.

## PEMBAHASAN

Penelitian menunjukkan bahwa perilaku caring perawat di ruang rawat inap anak tergolong positif. Hal ini ditunjukkan melalui respons tinggi dari orang tua pasien pada item-item kuesioner seperti: perawat senantiasa mendampingi pasien saat dibutuhkan, menyarankan pasien untuk memanggil jika mengalami kesulitan, serta melibatkan keluarga atau orang terdekat dalam proses perawatan. Praktik caring ini mencerminkan kualitas komunikasi yang baik, kehadiran emosional, dan partisipasi keluarga dalam proses penyembuhan. Sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah perempuan berusia 18–40 tahun dengan pendidikan perguruan tinggi. Karakteristik ini memiliki peran penting dalam menilai perilaku caring. Ibu memiliki kepekaan emosional lebih tinggi terhadap kondisi anak dan lebih teliti dalam memperhatikan interaksi perawat. Selain itu, kelompok usia dewasa muda dikenal memiliki ekspektasi tinggi terhadap pelayanan kesehatan, terutama dalam hal empati, kejelasan komunikasi, dan pemberdayaan pasien (Sillen & Ahlgren, 2020). Tingkat pendidikan yang tinggi juga berperan dalam memahami konsep pelayanan bermutu, serta meningkatkan kesadaran terhadap etika komunikasi dan keperawatan (Pratama, Umar, & Mulyanasari, 2024).

Sejalan dengan penelitian Babaii et al. (2021), perilaku caring perawat yang paling diapresiasi mencakup kehadiran emosional dan komunikasi terbuka. Kehadiran perawat secara aktif membantu membentuk rasa aman, kepercayaan, dan kenyamanan bagi keluarga pasien. Nurmaliyati (2022) juga menemukan bahwa empati dan kesediaan perawat untuk mendengarkan keluhan sangat menentukan kepuasan layanan. Penelitian Kurniawan (2023) menegaskan bahwa pelibatan keluarga dalam pengambilan keputusan medis adalah indikator penting pelayanan keperawatan. Dalam teori Jean Watson, caring adalah inti dari praktik keperawatan, bukan hanya keterampilan teknis tetapi juga hubungan emosional dan spiritual. Salah satu carative factors, yakni “promoting and accepting expression of positive and negative feelings”, tercermin dari praktik mendampingi pasien dan menjaga komunikasi terbuka (Watson, 2008). Keterlibatan keluarga dalam perawatan pasien juga mencerminkan pendekatan transpersonal dalam teori Watson, yaitu membangun hubungan yang melampaui tindakan klinis.

Meski sebagian besar perilaku caring telah diaplikasikan dengan baik, ada beberapa indikator dengan skor rendah. Misalnya, perawat belum sepenuhnya memberikan kenyamanan dasar seperti ketenangan ruangan dan belum optimal dalam mengajarkan pasien cara merawat diri. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan aspek kenyamanan lingkungan dan edukasi mandiri, yang sangat penting terutama di ruang anak untuk mempersiapkan keluarga setelah pasien pulang. Estebsari et al. (2021) dan Mannarino (2020) menyebutkan bahwa kurangnya edukasi mandiri yang terstruktur menurunkan kesiapan keluarga dalam proses lanjutan perawatan di rumah. Ini sesuai dengan teori Watson, yang menekankan kenyamanan lingkungan dan pemberdayaan sebagai bagian dari hubungan transpersonal. Perilaku caring perawat dipengaruhi oleh tiga faktor utama: individu, psikologis, dan organisasi. Faktor individu mencakup latar belakang pendidikan dan nilai pribadi. Faktor psikologis seperti motivasi dan tingkat stres mempengaruhi kehadiran emosional. Sementara faktor organisasi seperti beban kerja, sistem shift, dan pelatihan menjadi penentu berkelanjutan tidaknya praktik caring. Ketika sistem organisasi mendukung, maka caring dapat dilakukan lebih optimal dan konsisten.

Kepuasan orang tua di ruang rawat inap anak juga tergolong tinggi, berdasarkan skor tertinggi pada subskala kepuasan secara keseluruhan. Dimensi ini mencerminkan pengalaman menyeluruh yang positif, mulai dari rasa aman, profesionalisme perawat, hingga kenyamanan lingkungan perawatan. Orang tua merasa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan, terutama dalam aspek kehadiran perawat, ketepatan waktu, dan kualitas komunikasi. Karakteristik responden memperkuat temuan ini. Mayoritas adalah ibu berusia produktif, dengan latar pendidikan tinggi. Sensitivitas ibu terhadap kondisi anak menyebabkan mereka lebih teliti dalam mengevaluasi interaksi perawat, termasuk dalam hal kenyamanan emosional dan keterbukaan komunikasi (Sillen & Ahlgren, 2020). Usia produktif umumnya diikuti dengan ekspektasi tinggi terhadap kualitas layanan dan kompetensi tenaga kesehatan. Mereka cenderung menilai secara kritis mutu pelayanan dan lebih terbuka dalam menyuarakan ketidakpuasan.

Penelitian sebelumnya memperkuat hal ini. Lestari et al. (2022) menunjukkan bahwa pengalaman positif selama proses perawatan—termasuk dukungan emosional dan tanggapan cepat sangat mempengaruhi tingkat kepuasan. Seniwati (2023) menemukan bahwa keterlibatan keluarga dalam pengambilan keputusan meningkatkan rasa puas. Ernawati (2022) menekankan pentingnya komunikasi terbuka dalam mengurangi kecemasan orang tua. Zuliansyah (2023) juga menyoroti komunikasi dua arah sebagai kunci membangun kepercayaan dan mempercepat penyembuhan. Watson (2008) menekankan bahwa kepuasan tidak hanya berasal dari aspek klinis, tetapi juga dari hubungan yang bermakna antara perawat dan pasien. Ketika perawat mampu menunjukkan kehadiran yang autentik dan perhatian tulus, maka pengalaman rawat inap menjadi lebih manusiawi dan bermakna. Ini penting dalam konteks pelayanan anak, karena orang tua menjadi pendamping aktif yang harus dilibatkan secara emosional dan informasional.

Namun, subskala kebutuhan emosional mencatat skor paling rendah. Ini mengindikasikan bahwa sebagian orang tua merasa kurang mendapat dukungan emosional. Hal ini menjadi perhatian karena dalam konteks rawat inap anak, kebutuhan emosional seperti empati, dukungan moral, dan rasa aman sangat penting (Putri, 2023). Ketiadaan fasilitas konseling atau ruang psikososial menyebabkan kebutuhan ini sering tidak terpenuhi secara struktural. Tingkat pendidikan yang tinggi juga membuat responden lebih kritis terhadap kekurangan dalam aspek caring emosional. Ibu dengan pendidikan tinggi lebih menghargai kualitas interaksi interpersonal dan sangat membutuhkan dukungan emosional selama anak dirawat. Hansson (2020) juga mencatat bahwa walaupun pelayanan teknis berjalan baik, banyak keluarga merasa kurang diperhatikan secara emosional. Simpson-Collins et al. (2024) menyebutkan bahwa beban kerja tinggi membuat pendekatan empati sering terabaikan. Handayani et al. (2023) menyarankan perlunya pelatihan perawat dalam aspek psikososial. Pratiwi et al. (2021) menegaskan bahwa tanpa empati eksplisit, kepuasan bisa turun meski komunikasi dan informasi telah diberikan. Teori Watson menempatkan kebutuhan emosional sebagai bagian sentral caring. Salah satu carative factors-nya adalah “assisting with gratification of human needs”, termasuk dukungan emosional dan kenyamanan (Watson, 2008). Ketika kebutuhan ini tidak dipenuhi, hubungan transpersonal tidak terbentuk optimal. Dalam rawat inap anak, empati dan dukungan psikologis terhadap orang tua menjadi kunci, karena mereka berada dalam kondisi rentan secara emosional.

Tabel 2 menunjukkan adanya hubungan yang signifikan dan positif antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan orang tua pasien anak. Artinya, semakin tinggi perilaku caring yang ditunjukkan oleh perawat, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan orang tua. Temuan ini didukung oleh skor positif dalam kedua variabel utama, yaitu perilaku caring dan kepuasan orang tua, terutama pada dimensi komunikasi dan kehadiran emosional perawat. Fathi et al. (2021) menyatakan bahwa tindakan perawat seperti mendengarkan, memberikan informasi, dan mengajak keluarga dalam pengambilan keputusan berkontribusi

besar terhadap persepsi positif terhadap pelayanan keperawatan. Roufuddin (2021) menyebutkan bahwa kecepatan respons dan konsistensi informasi memperkuat rasa percaya orang tua terhadap perawat. Syaiful (2023) mengungkapkan bahwa kehadiran emosional perawat menciptakan rasa aman dan puas selama anak dirawat.

Secara teori, hubungan ini selaras dengan *Human Caring Theory* dari Jean Watson. Caring dianggap sebagai fondasi dari praktik keperawatan yang efektif. Bukan hanya mencakup tindakan fisik atau teknis, tetapi juga mencakup aspek emosional, spiritual, dan sosial. Caring yang tulus dan penuh perhatian akan menciptakan ikatan emosional dan rasa percaya yang menjadi landasan kepuasan pasien dan keluarga (Watson, 2008). Ketika perawat mampu menunjukkan empati dan kehadiran autentik, maka orang tua akan merasa diperhatikan dan dihargai sebagai bagian penting dari proses perawatan anak. Di ruang rawat inap anak, peran orang tua sangat besar dan tidak bisa diabaikan. Mereka bukan hanya pengunjung, tetapi mitra aktif dalam proses penyembuhan. Karena itu, Perawat yang mampu menerapkan perilaku caring secara konsisten cenderung mampu membangun hubungan yang sehat, terbuka, dan mendukung proses pemulihan anak, karena interaksi yang penuh empati dan tanggung jawab menciptakan suasana aman dan dipercaya oleh orang tua (Safitri, 2025; Potalangi et al., 2022). Karakteristik perawat mayoritas perempuan, berlatar pendidikan profesi Ners, serta pengalaman kerja lebih dari lima tahun berperan penting dalam memperkuat penerapan caring secara efektif melalui sensitivitas emosional dan keahlian komunikasi. Sebagai hasilnya, peningkatan perilaku caring secara langsung berkaitan dengan tinggi rendahnya kepuasan orang tua (Safitri, 2025). Untuk menjaga dan meningkatkan perilaku ini, diperlukan strategi menyeluruh yang meliputi pelatihan pengembangan empati, penguatan sistem pendukung organisasi, dan pelibatan aktif keluarga sebagai bagian dari penerapan *Family Centered Care*, yang memungkinkan pelayanan keperawatan anak berlangsung holistik, manusiawi, dan berfokus pada kebutuhan anak dan keluarganya (Syaiful et al., 2023).

## KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku caring perawat di ruang rawat inap anak tergolong positif, terutama dalam hal keterlibatan keluarga, kehadiran perawat saat dibutuhkan, dan komunikasi terbuka. Orang tua pasien juga menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, khususnya pada aspek komunikasi dan kepuasan secara keseluruhan, sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan orang tua, di mana semakin baik perilaku caring perawat, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing atas bimbingan dan arahannya. Terima kasih juga disampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, termasuk pihak Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Manado yang menjadi tempat pelaksanaan penelitian, dan kepada semua responden yang telah meluangkan waktu untuk. Saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan dan penyempurnaan karya ini di masa yang akan datang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afriliana, L., Keperawatan, C. S.-J., & Undefined. (2022). Kepuasan pasien terhadap perilaku caring perawat di Indonesia: Tinjauan literatur. *Jurnal Keperawatan*. Retrieved February 12, 2025, from

- <http://journal2.stikeskendal.ac.id/index.php/keperawatan/article/view/554>
- Babaii, A., Mohammadi, E., & Sadooghiasl, A. (2021). The meaning of the empathetic nurse–patient communication: A qualitative study. *Journal of Patient Experience*, 8, 23743735211056432. <https://doi.org/10.1177/23743735211056432>
- Choerunisa, T., Netra Wirakhmi, I., & Suryani, R. L. (2022). Gambaran tingkat kecemasan orang tua terhadap hospitalisasi anak di Rumah Sakit Umum Daerah Ajibarang. *Jurnal Ilmu Kesehatan Mandira Cendikia*, 1(5), 40–48.
- Ernawati, N., Aprillia, C. D., Supono, & Sulastyawati. (2022). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kecemasan anak saat hospitalisasi: Literature review. *Jurnal Penelitian Ilmu Kesehatan*.
- Estebsari, F., Ebadi, A., Hosseini, M., & Vanaki, Z. (2021). The educational needs of family of patients discharged from the intensive care units: The viewpoints of nurses and the patients' families. *International Journal of Community Based Nursing and Midwifery*, 9(2), 134–142.
- Fathi, M., Rahimi, A., & Hosseini, S. (2021). The impact of nurse caring behaviors on family satisfaction in pediatric wards. *Journal of Pediatric Nursing*, 58, 112–118.
- Fatimah, F. (2022). Hubungan perilaku caring dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit (Doctoral dissertation, Universitas Dr. Soebandi).
- Handayani, S., Nugroho, D., & Putri, L. (2023). Pengaruh pelatihan psikososial terhadap kepuasan keluarga pasien anak di ruang rawat inap. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 10(2), 115–124.
- Hansson, P., Friberg, F., Sunnegårdh-Grönberg, K., & Wigert, H. (2020). Needs and preferences for emotional support in neonatal intensive care: A qualitative study of parents of preterm infants. *Journal of Perinatal & Neonatal Nursing*, 34(4), 345–355.
- Hayat, N., Rahmadeni, A. S., & Marzuki, M. (2020). Hubungan caring perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 5(1), 283–288.
- Kosassy, S. M., Mulya, A. P., & Yasmine, F. (2020). Tingkat kepuasan pasien terhadap tenaga kesehatan dalam memberikan layanan di Puskesmas Mandiangin Kota Bukittinggi. *Jurnal Public Administration, Business and Rural Development Planning*, 2(1), 1–10.
- Kurniawan, R., & Susanto, T. (2023). Effects of patient and family-centered care on quality of care in pediatric patients: A systematic review. *Nurse Media Journal of Nursing*, 13(1), 34–45.
- Kusnanto. (2019). Perilaku caring perawat profesional (1st ed.). Surabaya: Pusat Penerbitan dan Percetakan Universitas Airlangga.
- Langi, A. (2022). Hubungan caring perawat dengan kepuasaan pasien. *Jurnal Sains dan Kesehatan*, 1(2), 46–51.
- Lestari, T., Wijaya, F., & Pratama, D. (2022). Determinants of patient satisfaction in inpatient care: A systematic literature review. *Journal of Health Services Research & Policy*, 27(3), 174–183.
- Mannarino, C., Michelson, K. N., & McBride, M. E. (2020). Post-operative discharge education for parent caregivers of children with congenital heart disease: A needs assessment. *Cardiology in the Young*, 30(12), 1896–1902.
- Nurmaliyati, N., Anwar, S., & Chairani, R. (2022). Analisis hubungan empati, caring, dan komunikasi perawat dengan kepuasan keluarga terhadap pelayanan keperawatan anak thalassemia di wilayah Kabupaten Bekasi. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 14(1).
- Potalangi, S. S., Langelo, W., & Oroh, C. T. M. (2022). Hubungan tingkat kepuasan orang tua terhadap perilaku caring perawat di ruangan perawatan anak RS Budi Setia Langowan [Skripsi S1, Universitas Katolik De La Salle Manado]. UKDLSM Repository.

- Pragholapati, A., & Gusraeni, S. A. D. (2021). Gambaran perilaku caring perawat di rumah sakit. *Jurnal Keperawatan Sriwijaya*, 8(1), 42–55.
- Pratama Legiyanti Pratiwi, E., Umar, E., & Mulyanasari, F. (2024). Hubungan usia, jenis kelamin, pendidikan, dan LOS dengan persepsi pasien terhadap perilaku caring perawat dalam pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD dr. Adjidarmo. Jawara: *Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 5(2).
- Pratiwi, S. M., & Basuki, D. (2022). Analisa kepuasan keluarga pasien berdasarkan fasilitas pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang Malang (Doctoral dissertation, Perpustakaan Universitas Bina Sehat PPNI).
- Putri, L. P., Nauli, F. A., & Aulia, N. (2023). Hubungan penerapan komunikasi terapeutik perawat pada keluarga pasien dengan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan di ruang rawat inap anak. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 7(3), 45–53.
- Ramadyta, A. D., & Hadithya, R. (2024). Analisis kepuasaan keluarga pasien pada Puskesmas Lembang Kab. Bandung Barat. *Jurnal Kesehatan*, 6681(7), 1231–1240.
- Riandini, Saragih, A. H., & Salianto. (2024). Analisis mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien: Literature review. *Jurnal Kesehatan dan Teknologi Medis*, 6(3), 434–454.
- Roufuddin, R., Mannan, A., Kaonang, M. P., & Widoyanti, V. (2021). Hubungan prilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan orang tua di ruang rawat inap anak. *Indonesian Journal of Professional Nursing*, 2(2), 77–85.
- Safitri, D., Hamdiah, D., & Sari, R. (2025). Hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan orang tua pasien anak di ruang rawat inap RSUD Provinsi Banten. Jawara: *Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 6(1), 1–13.
- Sandiyah, C. D., & Mustriwi, M. (2021). Sikap caring perawat terhadap pasien rawat inap. *Jurnal Kesehatan Hesti Wira Sakti*, 9(2), 81–89.
- Saragih, S. L. N. (2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja perawat dalam melaksanakan implementasi keperawatan dalam meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit. OSF Preprints.
- Seniwati, T., Rustina, Y., Nurhaeni, N., & Wanda, D. (2023). Patient and family-centered care for children: A concept analysis. *Belitung Nursing Journal*, 9(1), 17–24.
- Sillén, C., & Ahlgren, E. (2020). Parents' and nurses' ideal collaboration in treatment-centered and home-like care of hospitalized preschool children: A qualitative study. *BMC Nursing*, 19, 91.
- Simpson-Collins, A., Ormsby, J., Chang, A., & Chuan, A. (2024). Parents' and nurses' perceptions and behaviours of family-centred care during periods of busyness. *Journal of Clinical Nursing*, 33(7–8), 1500–1513.
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543–551. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>
- Souza, F. M., Molina, J., Terreri, M. T., Hilário, M. O., & Len, C. A. (2012). Reliability of the Pediatric Quality of Life Inventory - Healthcare Satisfaction Generic Module 3.0 version for the assessment of the quality of care of children with chronic diseases. *Jornal de Pediatria (Rio J)*, 88(1), 54–60.
- Syaiful, N., Alwi, M. K., & Padhila, N. I. (2024). Penerapan family centered care dengan tingkat kepuasan keluarga selama hospitalisasi pada anak. *Window of Nursing Journal*, 77–84.
- Watson, J. (2008). *Nursing: The philosophy and science of caring*. Boulder: University Press of Colorado. <https://doi.org/10.2307/3424554>

Zuliansyah, A. (2023). Komunikasi terapeutik perawat dalam menunjang kesembuhan pasien anak di Rumah Sakit Bhakti Medicare Cicurug. *Jurnalika: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 7(1), 70–84.