

PENGARUH PELAYANAN KEPERAWATAN BERBASIS *THEORY OF HUMAN CARING* TERHADAP MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN

Norita Marici Tetelepta^{1*}, Blacius Dedi²

Magister Keperawatan Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan Universitas Karya Husada
Semarang^{1,2}

*Corresponding Author : noritamarici@gmail.com

ABSTRAK

Perawat sebagai profesi tenaga kesehatan dengan jumlah terbanyak mempunyai kontribusi besar dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang bermutu. *Caring* menjadi salah satu esensial penting dalam pelaksanaan pelayanan keperawatan yang bermutu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan keperawatan berbasis *theory of human caring* terhadap mutu pelayanan keperawatan. Penelitian ini menggunakan rancangan *quasy experimental design* dengan *post test with control group design*. Responden penelitian ini yaitu 126 perawat yang dibagi menjadi kelompok intervensi dan kelompok kontrol. Analisis statistik yang digunakan adalah uji Mann Whitney. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengukuran mutu pelayanan keperawatan yang dilakukan satu bulan setelah intervensi pelatihan terkait pelayanan berbasis teori human caring didapatkan perbedaan signifikan antara kelompok intervensi dengan kelompok kontrol dengan $p = 0,000$, dimana mutu pelayanan keperawatan pada kelompok intervensi lebih tinggi dengan skor nilai tengah 91, jika dibandingkan dengan skor pada kelompok kontrol sebesar 60. Pelatihan terkait pelayanan berbasis teori human caring kepada perawat dapat dijadikan salah satu strategi untuk meningkatkan perilaku caring dan mutu pelayanan keperawatan.

Kata kunci : caring, mutu, pelayanan keperawatan

ABSTRACT

Nurses as the largest health care professional, have a significant contribution to providing quality healthcare. Caring is essential for delivering quality nursing care. This study aims to determine the effect of nursing care based on the theory of human caring on the quality of nursing care. This study used a quasi-experimental design with a post-test with control group design. The respondents were 126 nurses divided into an intervention group and a control group. The statistical analysis used was the Mann-Whitney test. The results showed that the measurement of the quality of nursing care conducted one month after the training intervention related to human caring-based care showed a significant difference between the intervention group and the control group with $p = 0.000$, where the quality of nursing care in the intervention group was higher with a mean score of 91, compared to the score in the control group of 60. Training related to human caring-based care for nurses can be used as a strategy to improve caring behavior and the quality of nursing care.

Keywords : caring, nursing services, quality

PENDAHULUAN

Seiring berjalannya waktu, persaingan antar rumah sakit untuk merebut hati pasien semakin ketat. Masyarakat lebih selektif terhadap rumah sakit dengan mempertimbangkan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan. Rumah Sakit dituntut untuk terus meningkatkan kualitas dan kuantitas mutu pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat (Pitkänen & Linnosmaa, 2021). Mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat pelayanan kesehatan kepada individu dan masyarakat dengan memperhatikan pelayanan terstandar serta didasari oleh ilmu pengetahuan terkini. Pelayanan kesehatan yang baik harus memiliki berbagai persyaratan seperti ketersediaan (*Available*) dan berkesinambungan

(*Continuous*), dapat diterima (*Acceptable*) dan wajar (*Appropriate*), mudah dicapai (*Accessible*), mudah dijangkau (*Affordable*), serta bermutu (*Quality*) sesuai dengan kode etik dan standar yang berlaku (Prapitasari & Jalilah, 2020).

Mutu pelayanan keperawatan menjadi salah satu bagian terpenting dalam menentukan baik buruknya mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Hal tersebut dikarenakan jumlah proporsi tenaga perawat lebih banyak jika dibandingkan dari tenaga kesehatan profesional lainnya. Perawat juga dalam menerapkan pelayanan keperawatan akan berinteraksi dengan pasien selama 24 jam sehari, sehingga dapat dikatakan mutu pelayanan keperawatan menjadi sumbangsi terbesar penentu citra pelayanan rumah sakit (Baumann & Crea-Arsenio, 2023). Mutu pelayanan keperawatan tidak terlepas dari kualitas pelaksanaan asuhan keperawatan yang diberikan kepada pasien maupun keluarga. Pelaksanaan asuhan keperawatan profesional perlu didasari oleh ilmu pengetahuan dan keterampilan khusus meliputi keterampilan teknis, intelektual dan interpersonal serta mencerminkan perilaku caring. Keterampilan caring perawat mengubah nilai keperawatan itu sendiri dari pekerjaan menjadi sebuah profesi profesional, sehingga dapat dikatakan bahwa caring menjadi esensi dari asuhan keperawatan (Ratna et al., 2021).

Watson dengan *Theory of Human Caring* menjelaskan bahwa caring adalah sebuah hubungan antara pemberi dan penerima asuhan keperawatan yang bertujuan untuk melindungi pasien. Caring bertujuan untuk membantu dan memampukan pasien untuk sembuh dari sakitnya (Alligood, 2021). Beberapa sifat caring yang harus dimiliki oleh perawat sehingga dapat mengaplikasikan perilaku caring secara optimal yaitu kesabaran, kejujuran dan sikap rendah hati. Perilaku caring juga bertujuan untuk membantu meringankan penderitaan pasien dan keluarga, meningkatkan kesehatan dan martabat pasien serta meningkatkan aktualisasi perawat dalam menjalankan profesinya (Ghanbari, Adib, & Dianati, 2022). Survei secara luas belum pernah dilakukan oleh badan atau organisasi terkait untuk mengevaluasi ataupun mengidentifikasi perilaku caring perawat namun gambaran pelaksanaan perilaku caring dapat merujuk pada beberapa hasil studi terdahulu. Wuwung tahun 2020 menjelaskan bahwa masih banyak perawat yang tidak mengaplikasikan perilaku caring dengan baik, dimana terdapat 37 perawat (41,1%) menunjukkan perilaku caring kategori kurang dari total responden 90 perawat di RSUD GMMIM Pancaran Kasih Manado. Menerangkan bahwa terdapat 50%. Studi lainnya juga menjelaskan bahwa 22 perawat (44%) memiliki perilaku caring kategori kurang baik di Poli Umum Puskesmas Besiq Kabupaten Kutai Barat (Arnike & Kadir, 2022).

Kurang maksimalnya perilaku caring perawat dapat disebabkan oleh berbagai faktor seperti pengetahuan, motivasi kerja dan beban kerja. Pengetahuan ialah domain informasi yang didapatkan melalui hasil belajar maupun pengalaman. Pengetahuan berperan penting dalam terbentuknya sebuah perilaku. Perawat dengan pengetahuan baik tentang caring cenderung lebih mampu untuk mengaplikasikan konsep caring dalam pelaksanaan asuhan keperawatan. Motivasi dapat diartikan sebagai dorongan yang berasal dari internal diri untuk menghasilkan kenaikan produktivitas kerja. Perawat dengan motivasi baik cenderung akan berupaya optimal dalam pelaksanaan asuhan keperawatan (Permana, Yusuf, Bakar, & Lindayani, 2024; Seangpraw & Ong, 2020). Beban kerja yang tinggi pada perawat memiliki dampak langsung terhadap perilaku caring yang mereka tunjukkan kepada pasien. Perawat dengan beban kerja yang berlebihan seperti menangani terlalu banyak pasien atau menghadapi tuntutan administratif yang besar ataupun kurangnya tenaga perawat. Hal tersebut dapat meningkatkan kecenderungan perawat mengalami kelelahan fisik dan mental (Wang et al., 2024). Kondisi ini dapat mengurangi kemampuan perawat untuk memberikan perhatian penuh dan empati kepada pasien, yang mana merupakan inti dari perilaku caring. Beban kerja yang tinggi juga dapat menyebabkan peningkatan stres dan penurunan kepuasan kerja, yang pada akhirnya dapat menurunkan kualitas interaksi antara perawat dan pasien (Arsat et al., 2023). Upaya meningkatkan perilaku caring dalam pelaksanaan asuhan keperawatan dapat dilakukan

dengan memberikan pelatihan dengan tujuan meningkatkan pengetahuan dan motivasi perawat tentang perilaku caring (Elahi, Mansouri, & Khademian, 2021; Susanti et al., 2022). Sebuah studi terdahulu telah menjelaskan bahwa pelatihan efektif dalam meningkatkan perilaku caring perawat. Bachtiar tahun 2023 dalam penelitiannya menerangkan bahwa pelatihan berbasis perilaku caring mampu meningkatkan perilaku kepedulian perawat kepada pasien. Perilaku caring yang meningkat tersebut tercerminkan dengan perawat yang lebih ramah dan perhatian, memberikan terapi/pengobatan tepat waktu dan memberikan edukasi kesehatan kepada pasien maupun keluarga.

Studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 25 April tahun 2024 di salah satu Rumah Sakit Pemerintah Kabupaten Raja Ampat dengan mewawancarai Kepala Seksi Pelayanan dan Penunjang didapatkan bahwa pelaksanaan asuhan keperawatan dilandaskan oleh ilmu pengetahuan keperawatan, nilai-nilai profesionalisme keperawatan dan caring, namun terkadang ada beberapa perawat yang belum maksimal dalam mengimplementasikan konsep caring dalam pemberian asuhan keperawatan. Kepala Seksi Pelayanan dan Penunjang membenarkan bahwa terkadang ada pasien atau keluarga pasien yang komplain terhadap pelayanan keperawatan yang mereka terima selama masa perawatan yaitu kurangnya perhatian perawat kepada pasien selama pasien berada di ruang rawat inap ada pun hal lain yaitu perawat sering berkata kasar dan jarang memberi salam ketika memberikan pelayanan dan pengobatan terhadap pasien hal ini membuat pasien maupun keluarga ketika keluar dari Rumah Sakit merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan di ruangan rawat inap sehingga ada beberapa pasien dan keluarga yang menuangkan hal tersebut lewat media sosial.

Penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui pengaruh pelayanan keperawatan berbasis *theory of human caring* terhadap mutu pelayanan keperawatan.

METODE

Penelitian ini ialah penelitian kuantitatif dengan metode pre eksperimen dan rancangan quasi-experimental design dengan *post-test only control group design* (Nursalam, 2020). Kelompok intervensi diberikan pelatihan tentang pelayanan keperawatan berbasis Theory of caring. Penelitian dilakukan di salah satu rumah sakit Kabupaten Raja Ampat pada tanggal 19 Desember 2024 sampai agustus 20 Januari 2025. Populasi dalam penelitian ini yaitu semua pasien di ruang rawat inap yang berjumlah 180 pasien, sedangkan jumlah responden yaitu 124 pasien yang dibagikan menjadi 2 kelompok. Teknik sampling yang digunakan yaitu *purposive sampling*, dimana kriteria inklusi dalam penelitian ini ialah pasien yang mendapatkan perawatan di Ruang Rawat Inap pada periode penelitian dan telah menerima perawatan minimal selama 2 hari berturut-turut, sedangkan kriteria inklusi dalam penelitian ini ialah pasien yang mengalami penurunan kesadaran dan pasien dengan gangguan kognitif yang menghambat kemampuan mereka membuat penilaian atau berkomunikasi. Pengukuran mutu pelayanan keperawatan menggunakan instrumen yang diadopsi dari penelitian sebelumnya yang berjudul "Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Bed Occupancy Rate (BOR) di Rumah Sakit Islam Banjarnegara". Kuesioner ini terdiri dari 21 pernyataan menggunakan skala Likert. Analisa statistik yang digunakan yaitu uji Mann-Whitney.

HASIL

Mutu Pelayanan Keperawatan Sesudah Diberikan Intervensi pada Kelompok Intervensi

Hasil penelitian menerangkan bahwa mutu pelayanan keperawatan pada kelompok intervensi yang terdiri dari 62 responden menunjukkan skor minimum sebesar 63 dan maksimum 99 dengan nilai median 91 dan simpangan baku 8,080.

Tabel 1. Mutu Pelayanan Keperawatan Sesudah Diberikan Intervensi pada Kelompok Intervensi di RSUD Kabupaten Raja Ampat (n=62)

Variabel	n	Min	Max	Median	SD
Mutu Pelayanan Keperawatan pada Kelompok Intervensi	62	63	99	91	8,080

Mutu Pelayanan Keperawatan Sesudah Diberikan Intervensi pada Kelompok Kontrol**Tabel 2. Mutu Pelayanan Keperawatan Sesudah Diberikan Intervensi pada Kelompok Kontrol di RSUD Kabupaten Raja Ampat (n=62)**

Variabel	n	Min	Max	Median	SD
Mutu Pelayanan Keperawatan pada Kelompok Kontrol	62	40	90	60	9,148

Berdasarkan hasil penelitian menerangkan bahwa mutu pelayanan keperawatan pada kelompok kontrol yang terdiri dari 62 responden menunjukkan skor minimum sebesar 40 dan maksimum 90 dengan nilai median 60 dan simpangan baku sebesar 9,148.

Pengaruh Pelayanan Keperawatan Berbasis *Theory Of Human Caring* terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan**Tabel 3. Pengaruh Pelayanan Keperawatan Berbasis *Theory Of Human Caring* terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di RSUD Kabupaten Raja Ampat (n=124)**

Variabel	Kelompok	N	Mean Rank	Sum of Rank	P
Mutu Pelayanan Keperawatan	Intervensi	62	92,39	5728	0,000
	Kontrol	62	32,61	2022	

Berdasarkan hasil uji statistik terhadap mutu pelayanan keperawatan antara kelompok intervensi dan kelompok kontrol dengan jumlah responden di masing-masing kelompok adalah 62 orang diperoleh nilai *mean rank* sebesar 92,39 untuk kelompok intervensi dan 32,61 untuk kelompok kontrol. Hasil analisa statistik menggunakan uji *P Value* = 0,000 (<0,05) menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan secara statistik antara kedua kelompok. Berdasarkan *mean rank* kelompok intervensi yang jauh lebih tinggi dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan keperawatan pada kelompok intervensi dinilai secara signifikan lebih baik dibandingkan kelompok kontrol. Hal ini mengindikasikan bahwa intervensi yang diberikan memiliki pengaruh positif dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan sebagaimana dirasakan oleh responden

PEMBAHASAN**Mutu Pelayanan Keperawatan Sesudah Diberikan Intervensi pada Kelompok Intervensi**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan keperawatan setelah perawat diberikan pelatihan berbasis *caring* menunjukkan skor mutu pelayanan keperawatan minimum sebesar 63 dan maksimum 99, nilai median 91, serta simpangan baku sebesar 8,080. Median yang tinggi menunjukkan bahwa mayoritas pasien menilai pelayanan keperawatan yang mereka terima sebagai baik. Hal ini mencerminkan bahwa pelatihan yang diberikan kepada perawat telah berhasil meningkatkan kualitas interaksi dan pendekatan dalam pemberian asuhan keperawatan, dimana pendekatan *caring* memberikan pengaruh positif terhadap

persepsi mutu pelayanan di mata pasien. Temuan ini selaras dengan Teori Caring Jean Watson yang menyatakan bahwa tindakan keperawatan yang dilandasi dengan perhatian, empati, dan hubungan manusiawi dapat meningkatkan persepsi pasien terhadap pelayanan yang mereka terima. Peningkatan skor mutu menunjukkan keberhasilan perawat dalam mengimplementasikan nilai-nilai caring ke dalam praktik (Afonso, Padilha, Neves, Elizondo, & Vieira, 2024). Teori Hubungan Interpersonal Hildegard Peplau mendukung temuan ini dengan menekankan pentingnya komunikasi terapeutik antara perawat dan pasien untuk membangun hubungan saling percaya yang pada akhirnya memengaruhi mutu layanan (Hall & Shearer, 2025). Teori Adaptasi Roy juga relevan karena intervensi caring membantu pasien beradaptasi secara lebih positif terhadap situasi kesehatannya melalui dukungan emosional dan psikososial yang diberikan oleh perawat (Hosseini & Soltanian, 2022).

Penelitian ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Bachtiar et al tahun 2023 yang menunjukkan bahwa pelatihan berdasarkan teori Watson mampu meningkatkan persepsi mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien. Penelitian lain oleh Elahi et al tahun 2021 juga menemukan bahwa pemberian edukasi tentang caring berbasis teori Watson mampu meningkatkan rasa kepedulian perawat dan keterlibatan perawat dalam pemberian asuhan, sehingga meningkatkan respons positif dari pasien. Penelitian oleh Oktiva et al tahun 2023 mencatat bahwa kelompok kontrol yang mendapatkan pelatihan tentang caring perawat berdasarkan 10 faktor karatif Watson menunjukkan perilaku caring lebih baik dibandingkan dengan kelompok kontrol. Pelatihan berbasis caring terbukti mampu memperkuat dimensi interpersonal dalam asuhan keperawatan yang berdampak langsung pada persepsi mutu pelayanan oleh pasien. Perawat yang telah menerima pelatihan cenderung lebih sensitif terhadap kebutuhan emosional dan kultural pasien, lebih hadir secara utuh dalam interaksi, serta lebih mampu menciptakan hubungan yang mendukung proses penyembuhan. Pelatihan dengan pendekatan caring dapat diadopsi sebagai bagian dari strategi peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan di fasilitas kesehatan (Satriya, Andarini, & Putra, 2024).

Peneliti berasumsi bahwa peningkatan mutu pelayanan keperawatan yang terjadi setelah pelatihan bukan hanya disebabkan oleh peningkatan pengetahuan teknis perawat, tetapi juga karena adanya transformasi nilai dan sikap dalam praktik profesional. Pelatihan caring membantu perawat membangun kesadaran akan pentingnya hubungan manusiawi, kehadiran autentik dan empati dalam setiap interaksi dengan pasien. Pasien merespons positif ketika merasa dihargai dan diperhatikan secara utuh, bukan hanya sebagai objek tindakan medis.

Mutu Pelayanan Keperawatan Sesudah Diberikan Intervensi pada Kelompok Kontrol

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan keperawatan pada kelompok kontrol yang terdiri dari 62 responden menunjukkan skor minimum 40 dan maksimum 90 dengan nilai median 60 dan simpangan baku 9,148. Nilai median yang tergolong sedang ke rendah menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian yang kurang baik terhadap mutu pelayanan keperawatan yang mereka terima. Temuan ini mengindikasikan bahwa pendekatan pelayanan yang dilakukan secara konvensional tanpa intervensi berbasis teori tertentu seperti caring, belum mampu secara optimal memenuhi harapan dan kebutuhan pasien. Hasil ini dapat dikaitkan dengan beberapa teori keperawatan. Teori Jean Watson (Human Caring) menyatakan bahwa pelayanan yang tidak melibatkan perhatian mendalam terhadap aspek psikososial dan spiritual pasien cenderung dirasakan kurang bermakna oleh pasien. Rendahnya median menunjukkan bahwa perawat dalam kelompok kontrol kemungkinan belum menginternalisasi prinsip caring secara utuh. Teori Transcultural Leininger menjelaskan bahwa rendahnya mutu layanan dapat terjadi bila perawat tidak memahami dan mengakomodasi nilai budaya dan keyakinan pasien, sehingga muncul kesenjangan antara layanan yang diberikan dan harapan pasien (Giger & Haddad, 2021).

Penelitian oleh Darvishpour & Mahdavi Fashtami tahun 2023 menjelaskan bahwa masih banyak perawat tidak menjalankan prinsip caring dan transkultural secara optimal, sehingga pasien merasa pelayanan tidak sesuai dengan nilai pribadi atau budaya mereka. Penelitian Hammouri et al tahun 2024 juga menerangkan bahwa perilaku caring perawat termasuk kecakapan komunikasi terapeutik ketika memberikan informasi ke pasien sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Penelitian Wieke Noviyanti et al tahun 2021 menerangkan bahwa pendekatan keperawatan yang tidak memprioritaskan hubungan interpersonal dan komunikasi efektif sering menjadi faktor penyebab rendahnya tingkat kepuasan dan persepsi mutu pelayanan. Pelayanan yang berorientasi pada prosedur saja tidak cukup untuk membangun persepsi mutu yang tinggi dari pasien, terutama dalam konteks multikultural seperti Indonesia.

Peneliti berasumsi bahwa mutu pelayanan yang rendah pada kelompok kontrol disebabkan oleh ketiadaan intervensi berbasis nilai-nilai caring, sehingga perawat masih menerapkan pendekatan yang cenderung mekanis dan kurang empatik. Perawat mungkin telah bekerja sesuai prosedur teknis tetapi kurang memperhatikan aspek komunikasi, kenyamanan emosional pasien dan sensitivitas budaya. Hal ini menyebabkan pelayanan terasa kaku dan kurang personal, sehingga mutu yang dirasakan oleh pasien menjadi rendah atau bervariasi tergantung pada perawat yang bertugas. Kondisi ini menunjukkan perlunya perbaikan sistemik, seperti pelatihan soft skills, integrasi nilai-nilai humanistik ke dalam SOP, serta penguatan supervisi dan refleksi praktik agar pelayanan keperawatan tidak hanya berfokus pada tindakan medis, tetapi juga membangun pengalaman positif bagi pasien. Peneliti juga menduga bahwa beban kerja, keterbatasan waktu dan kurangnya pelatihan komunikasi turut memperparah kondisi ini.

Pengaruh Pelatihan Pelayanan Keperawatan Berbasis *Theory Of Human Caring* terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa uji statistik terhadap mutu pelayanan keperawatan menunjukkan perbedaan yang signifikan antara kelompok intervensi dan kelompok kontrol, dimana nilai mean rank kelompok intervensi sebesar 92,39, sedangkan kelompok kontrol hanya 32,61 dengan $p\text{ value} = 0,000 (<0,05)$. Temuan ini secara statistik membuktikan bahwa mutu pelayanan keperawatan pada kelompok yang mendapat intervensi pelatihan berbasis teori *Human of Caring* lebih tinggi secara signifikan dibandingkan kelompok kontrol yang hanya mendapatkan pengarahan kepala ruang saja. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa intervensi yang diberikan telah berhasil meningkatkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima, terutama dalam dimensi interpersonal dan empatik yang menjadi ciri khas pendekatan caring.

Temuan ini sangat selaras dengan Teori Human Caring Jean Watson yang menekankan pentingnya hubungan transpersonal dan tindakan caring sebagai inti dari praktik keperawatan profesional. Peningkatan mutu pelayanan yang signifikan menunjukkan bahwa nilai-nilai seperti kehadiran autentik, kasih sayang, dan empati telah memberikan pengaruh positif terhadap persepsi pasien (Afonso et al., 2024). Teori Hubungan Interpersonal Peplau turut memperkuat temuan ini karena keberhasilan intervensi dapat diartikan sebagai keberhasilan perawat dalam membangun hubungan terapeutik yang bermakna melalui tahap-tahap komunikasi yang efektif (Hall & Shearer, 2025). Teori Transkultural Leininger juga menjelaskan bahwa intervensi pelatihan berbasis caring yang diberikan kemungkinan juga telah memperhatikan konteks nilai budaya, spiritualitas, serta keyakinan pasien yang menjadikan layanan lebih personal dan sesuai harapan (Nuuyoma, Muvumwaeni, & Chihururu, 2024). Temuan ini konsisten dengan berbagai studi terdahulu. Penelitian oleh Bagheri et al tahun 2023 menunjukkan bahwa pemberian edukasi caring tentang human caring berbasis teori Watson dapat meningkatkan sikap caring pengasuh pada pasien schizoprenia. Penerapan teori Watson secara konsisten dalam interaksi keperawatan mampu meningkatkan persepsi mutu

pelayanan dan kepuasan pasien. Hasil penelitian juga diperkuat dengan telaah literatur oleh Ghanbari et al tahun 2022 bahwa teori caring Watson harus dimasukkan dalam kurikulum keperawatan di semua jenjang sarjana dan pascasarjana, bahkan dalam program pelatihan kerja perawat, dimana pendekatan caring yang diinternalisasi melalui intervensi atau pendidikan terbukti mampu menciptakan perawat yang lebih peduli serta mengatasi hambatan yang bersifat psikososial dan kultural, serta mendukung pelayanan yang lebih manusiawi dan bermakna.

Pelatihan tentang pelayanan berbasis teori *human of caring* yang diberikan kepada perawat tidak hanya memiliki nilai etis dan moral, tetapi juga berdampak langsung pada persepsi mutu layanan oleh pasien (Elahi et al., 2021). Pendekatan caring tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga berpotensi mempercepat proses penyembuhan melalui peningkatan kenyamanan dan kepercayaan, sehingga dapat dikatakan bahwa implementasi nilai-nilai caring dilakukan perawat merupakan bagian dari standar operasional pelayanan keperawatan itu sendiri (Lauwers, Vandecasteele, McMahon, De Maesschalck, & Willems, 2024). Integrasi human caring ke dalam pelatihan rutin, supervisi klinik, dan asesmen mutu pelayanan menjadi langkah strategis dalam menjamin keberlanjutan peningkatan kualitas mutu pelayanan keperawatan (Garzon, Delgado-Galeano, Marquez-Herrera, & Inés Parra, 2025; Vujanic, Mikšić, Barać, Včev, & Lovrić, 2022).

Peneliti berasumsi bahwa peningkatan mutu pada kelompok intervensi bukan hanya disebabkan oleh konten intervensi secara teknis, tetapi karena pendekatan yang menekankan sisi kemanusiaan, komunikasi, dan kesadaran budaya pasien. Hal ini menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih bermakna dan personal bagi pasien. Peneliti meyakini bahwa pasien merespon positif terhadap kehadiran perawat yang hadir secara utuh yaitu tidak hanya dalam tindakan, tetapi juga dalam sikap, empati, dan komunikasi yang secara keseluruhan meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan. Keberhasilan penelitian ini menunjukkan bahwa teori Human Caring memiliki efektivitas tinggi dalam meningkatkan persepsi mutu dan dapat dijadikan dasar pengembangan intervensi pelayanan keperawatan yang berkelanjutan. Untuk memaksimalkan efektivitas pelatihan caring berbasis teori Watson sebaiknya disertai dengan mekanisme supervisi, refleksi praktik, dan evaluasi berkala terhadap implementasi nilai-nilai caring dalam keseharian perawat sehingga dapat mencapai mutu pelayanan keperawatan yang lebih maksimal.

KESIMPULAN

Penelitian ini menegaskan efektivitas pendekatan keperawatan berbasis teori Jean Watson dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan. Temuan ini tidak hanya memperkuat validitas teori caring sebagai landasan konseptual keperawatan modern, tetapi juga menawarkan dasar yang kuat bagi pengembangan kebijakan rumah sakit, pendidikan keperawatan, serta pelatihan kompetensi perawat dalam dimensi humanistik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyampaikan terimakasih Prodi Magister Keperawatan Universitas Karya Husada Semarang, Rumah Sakit tempat penelitian, serta seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam pelaksanaan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Afonso, S. da R., Padilha, M. I., Neves, V. R., Elizondo, N. R., & Vieira, R. Q. (2024). *Critical analysis of the scientific production on Jean Watson's Theory of Human Care*. *Revista*

- Brasileira De Enfermagem*, 77(2), e20230231. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2023-0231>
- Alligood, M. (2021). *Nursing theorists and their work* (10th ed.). Philadelphia: Elsevier, Inc.
- Arnike, G., & Kadir, A. (2022). Hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Besiq Kabupaten Kutai Barat Tahun 2022. *Health Information: Jurnal Penelitian*.
- Arsat, N., Lah, N. A. S. N., Thomas, D. C., Soong, S. F., Chong, L. T., Sawatan, W., ... Wider, W. (2023). *The effect of work setting and demographic factors on caring behaviour among nurses in the public hospitals and public health services, Sabah, Malaysia*. *BMC Nursing*, 22(1), 194. <https://doi.org/10.1186/s12912-023-01359-w>
- Bachtiar, A., Baua, E., & Pizarro, J. (2023). *Effect of a caring-based training program on caring behaviors of Indonesian nurses as perceived by patients*. *Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research*, 28(1), 60. https://doi.org/10.4103/ijnmr.ijnmr_418_21
- Bagheri, S., Zarshenas, L., Rakhshan, M., Sharif, F., Sarani, E. M., Shirazi, Z. H., & Sitzman, K. (2023). *Impact of Watson's human caring-based health promotion program on caregivers of individuals with schizophrenia*. *BMC Health Services Research*, 23(1), 711. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09725-9>
- Baumann, A., & Crea-Arsenio, M. (2023). *The Crisis in the Nursing Labour Market: Canadian Policy Perspectives*. *Healthcare*, 11(13), 1954. <https://doi.org/10.3390/healthcare11131954>
- Darvishpour, A., & Mahdavi Fashtami, S. (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>
- Elahi, M., Mansouri, P., & Khademian, Z. (2021). *The effect of education based on human care theory on caring behaviors and job involvement of nurses in intensive care units*. *Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research*, 26(5), 425–429. https://doi.org/10.4103/ijnmr.IJNMR_43_20
- Garzon, N. E., Delgado-Galeano, M., Marquez-Herrera, M., & Inés Parra, D. (2025). *Development of a caring model applying the conceptual, theoretical and empirical structure from caring science theory*. *Journal of Research in Nursing: JRN*, 17449871241303396. <https://doi.org/10.1177/17449871241303396>
- Ghanbari, A. L., Adib, H. M., & Dianati, M. (2022). *Human caring: A concept analysis*. *Journal of Caring Sciences*, 11(4), 246–254. <https://doi.org/10.34172/jcs.2022.21>
- Giger, J. N., & Haddad, L. G. (Eds.). (2021). *Transcultural nursing: Assessment and intervention* (Eighth edition). St. Louis, Missouri: Elsevier.
- Hall, S., & Shearer, K. (2025). *Applying Peplau's Interpersonal Relations Theory to Enhance Older Adults' Health Literacy Through Nursing Care: A Theory Analysis*. *Journal of Holistic Nursing*, 08980101251345027. <https://doi.org/10.1177/08980101251345027>
- Hammouri, F. A., Hamdan, K. M., Haymour, A. M., Ibrahim, M. O., Malkawi, A., Al-Hiary, S. S., ... Shaheen, A. M. (2024). *Quality of nursing care: Predictors of patient satisfaction in a national sample*. *Nursing Open*, 11(8), e2252. <https://doi.org/10.1002/nop2.2252>
- Hosseini, M., & Soltanian, M. (2022). *Application of Roy's Adaptation Model in Clinical Nursing: A Systematic Review*. *Journal of Iranian Medical Council*. <https://doi.org/10.18502/jimc.v5i4.11327>
- Lauwers, E. D. L., Vandecasteele, R., McMahon, M., De Maesschalck, S., & Willems, S. (2024). *The patient perspective on diversity-sensitive care: A systematic review*. *International Journal for Equity in Health*, 23(1), 117. <https://doi.org/10.1186/s12939-024-02189-1>

- Nursalam. (2020). *Metode Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis* (5th ed.). Salemba Medika.
- Nuuyoma, V., Muvumwaeni, S., & Chihururu, L. (2024). *Transcultural nursing: A qualitative analysis of nursing students' experiences in a multicultural context in North-Eastern Namibia*. *BMC Nursing*, 23(1), 123. <https://doi.org/10.1186/s12912-024-01773-8>
- Oktiva, Y. D., Rahayu, U. B., & Rahayuningsih, F. B. (2023). *The Effect Of Nurse Caring Training Based On Jean Watson's Theory In Medical Ward*. *Jurnal Keperawatan*, 15(4).
- Permana, B., Yusuf, Ah., Bakar, A., & Lindayani, L. (2024). *Mediating effect of motivation on the relationship between lecturer experience and learning environment with caring character among Undergraduate Nursing Student in Indonesia*. *SAGE Open Nursing*, 10, 23779608231226072. <https://doi.org/10.1177/23779608231226072>
- Pitkänen, V., & Linnosmaa, I. (2021). *Choice, quality and patients' experience: Evidence from a Finnish physiotherapy service*. *International Journal of Health Economics and Management*, 21(2), 229–245. <https://doi.org/10.1007/s10754-020-09293-z>
- Prapitasari, R., & Jalilah, N. H. (2020). *Konsep dasar mutu pelayanan kesehatan*. Indramayu: Cv. Adanu Abimata.
- Ratna, Bau, A. S., Sawitri, N. K. A., Paulina, Ngii, Y., Mariana, D., ... Dewi, I. M. (2021). *Falsafah dan teori dalam keperawatan*. CV Eureka Media Aksara.
- Satriya, M. G., Andarini, S., & Putra, K. P. (2024). *The Influence of Caring Training on Nurses' Ability to Manage Patient Complaints in the Intensive Room of SLG Kediri Hospital*. *Journal Of Nursing Practice*, 8(1), 33–42. <https://doi.org/10.30994/jnp.v8i1.526>
- Seangpraw, K., & Ong, A. P. (2020). *Knowledge and behaviors toward health care for elderly patients with hypertension, and quality of life among informal caregivers in Northern Thailand*. *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, Volume 13, 1771–1780. <https://doi.org/10.2147/JMDH.S284886>
- Susanti, M., Febrianti, L., Emrita, R., Hilmawati, H., Wahyudi, W., & Syafrida, S. (2022). *The effect of caring training on the implementation of caring behavior and work culture of nurses in providing services to COVID-19 patients in an Indonesia's National Referral Hospital*. *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences*, 10(E), 655–661. <https://doi.org/10.3889/oamjms.2022.8761>
- Vujanic, 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), 554. <https://doi.org/10.3390/healthcare10030554>
- Wang, T., Li, Y., Chen, J., Meng, A., Wang, Y., Zhang, L., ... Zhao, Y. (2024). *The impact of work environment on caring behavior among Chinese hospice nurses: The chain mediating effect of psychological capital and empathy*. *Frontiers in Psychology*, 15, 1348269. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1348269>
- Wieke Noviyanti, L., Ahsan, A., & Sudartya, T. S. (2021). *Exploring the relationship between nurses' communication satisfaction and patient safety culture*. *Journal of Public Health Research*, 10(2), 2225. <https://doi.org/10.4081/jphr.2021.2225>
- Wuwung, E. C. Q., Gannika, L., & Karundeng, M. (2020). *Perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien*. *Jurnal Keperawatan*, 8(1).