

Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Hemodialisis Di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Eni Indah Sari^{1*}, Edy Suprayitno¹

¹Program Studi Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan/Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Corresponding author: eniindahsari09@gmail.com

ABSTRACT

Background: Nurses' caring behavior is an attitude of caring towards patients by providing attention to patients. Caring behavior is an important thing that can improve the health status of patients and establish interpersonal relationships between nurses and patients. Nurses' caring behavior is closely related to the management of chronic kidney failure patients because nurses' caring behavior can increase hemodialysis patient satisfaction. One effort to increase hemodialysis patient satisfaction is caring behavior.

Aim: This study aimed to determine whether there is a relationship between nurses' caring behavior and hemodialysis patient satisfaction.

Research Method: This research method is quantitative using a cross sectional approach. The sampling technique in this research was an accidental sampling technique with a total of 68 respondents, using a questionnaire instrument.

Findings: This study found that the rank sperm correlation test obtained an r count of 0.675 with a significance of 0.000. Therefore, it can be concluded that there is a relationship between nurses' *caring* behavior and patient satisfaction with a strong relationship in a positive direction.

Conclusions: A relationship exists between nurses' *caring* behavior and patient satisfaction at PKU Muhammadiyah Hospital Yogyakarta. Nurses can maintain caring behavior for hemodialysis patients.

Keyword: Nurses' *Caring* Behavior, Patient Satisfaction, Hemodialisis

ABSTRAK

Latar belakang: Perilaku *caring* perawat adalah sikap peduli terhadap pasien dengan memberikan perhatian kepada pasien. Perilaku *caring* merupakan hal yang penting yang dapat meningkatkan derajat kesehatan pasien dan terjalin hubungan interpersonal antara perawat dan pasien. Perilaku *caring* perawat sangat berhubungan erat dengan pengelolaan pasien gagal ginjal kronik karena perilaku *caring* perawat dapat meningkatkan kepuasan pasien hemodialisis, Salah satu upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien hemodialisis adalah perilaku *caring*.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien hemodialisis.

Metode: Metode penelitian ini adalah kuantitatif menggunakan metode pendekatan *cross sectional*. Teknik sampel pada penelitian ini adalah teknik *accidental sampling* dengan jumlah 68 responden, menggunakan instrument kuesioner.

Hasil: uji korelasi *sperman rank* diperoleh nilai r hitung sebesar 0,675 dengan signifikansi 0,000, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien keamatan hubungan adalah kuat dengan arah hubungan positif

Kesimpulan: Terdapat hubungan perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Perawat dapat mempertahankan perilaku *caring* kepada pasien hemodialisis.

Kata kunci: Perilaku *Caring* Perawat, Kepuasan Pasien, Hemodialisis

BACKGROUND

Perawat adalah profesi yang sebagian besar aktivitasnya berhubungan secara langsung dengan pasien yang ada di rumah sakit (Dewi 2018). Permasalahan pokok yang dihadapi perawat adalah peran perawat profesional yang belum optimal, terlambatnya pengembangan pendidikan keperawatan (Risaldy 2018). Teori perawatan manusia mendefinisikan keperawatan sebagai "perawatan medis penting" di mana pengetahuan dan terutama keterampilannya dihargai dan meningkatkan kesehatan melalui hubungan kepedulian seperti konservasi, martabat manusia, perlindungan dari bahaya, kesadaran diri, kesehatan dan kesejahteraan keperawatan dengan menggambarkannya sebagai sebuah profesi. (Duffy 2016). Perilaku *caring* perawat sangat berhubungan erat dengan pengelolaan pasien gagal ginjal kronik yang menjalani hemodialisis, karena perilaku *caring* perawat dapat meningkatkan kepuasan pasien hemodialisis (Syafitri et al. 2022). Perawat dapat memberi dukungan kepada pasien gagal ginjal kronis dengan memberikan perilaku *caring* sehingga pasien merasa aman untuk menghadapi masalah dan rasa takut (Ambarika 2021).

Berdasarkan hasil penelitian Andrianti, (2022) Rumah Sakit Umum Zainal Arifin Bengkulu, terdapat 91 responden diketahui 47 responden 51,6% menyatakan perilaku *caring* kurang baik dan 44 responden 48,4% mengatakan *caring* baik. Berdasarkan hasil penelitian Ramadhanty, (2019) di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta terdapat 51 responden (81,0%) mengatakan *caring* baik dan 12 responden (19,0%) mengatakan *caring* cukup. Menurut peraturan Kementerian kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 tentang standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%, bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. Menurut kemenkes prevalensi kepuasan pasien di Indonesia sendiri merupakan salah satu dari penilaian pengguna layanan kesehatan, berdasarkan hasil survei kepuasan pasien yang dilakukan Kementerian Kesehatan RI di beberapa rumah sakit di Jakarta, ditemukan 14% pasien tidak puas terhadap pelayanan medis yang diberikan karena perilaku keperawatan yang tidak tepat (Hidayati 2022).

Kepuasan pasien merupakan tingkat emosi pasien yang dihasilkan dari kinerja pelayanan medis yang diterima pasien (Anisa 2019). Kepuasan pasien adalah hasil penilaian pasien berdasarkan perasaannya terhadap penyedia layanan medis yang ada di rumah sakit, atau

bagaimana pasien mengevaluasi tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit (Napitu 2020).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan diruang hemodialisis rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta didapatkan jumlah pasien pada bulan Desember 2023 rata rata sebanyak 210 pasien. Berdasarkan hasil wawancara terhadap 5 pasien hemodialisis 3 pasien mengatakan perawat kurang memperhatikan kondisi pasien dan tidak menanyakan apa yang dibutuhkan pasien, dan 2 diantaranya mengatakan perawat perhatian. Berdasarkan data yang didapatkan dari Humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Pada bulan Desember 2023, memiliki tingkat kepuasan pasien 83,3% berdasarkan indikator kepuasan pelanggan. Tingkat kepuasan dari Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, yaitu diatas 95% (Humas 2023).

OBJEKTIVE

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien diruang hemodialisis RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

METHODS

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien hemodialisis. sampel dalam penelitian ini adalah 68 pasien dengan menggunakan rumus *slovin*. Kriteria responden adalah dengan kriteria: pasien yang bersedia menjadi responden, pasien dalam keadaan compos mentis, pasien dengan rentang usia 21-75 tahun, pasien rawat jalan, pasien sudah menjalani terapi hemodialisis selama < 5 tahun. Teknik pengambilan sampel adalah *accidental sampling*. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner CAT-V dikembangkan oleh Sim et al 2019. Dalam penelitian A psychometric analysis of the *caring* assessment tool version v. CAT-V digunakan untuk mengukur persepsi pasien terhadap perawatan hubungan perawat-pasien dengan 8 indikator yang terdiri dari: pemecahan masalah bersama, kepastian penuh perhatian, rasa hormat manusia, sikap memberi semangat, apresiasi makna unik, lingkungan penyembuhan, kebutuhan afiliasi dan kebutuhan dasar manusia, Kuesioner CAT-V sudah diujivaliditas dan reabilitas. Kuesioner kepuasan RATER di kembangkan oleh Ramadhanty 2019 dengan 5 indikator: *reliability, assurance, tangibles, empathy, responsiveness*, sudah diuji validitas dan reabilitas dalam penelitian Hubungan perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien hemodialisa. Analisa data menggunakan uji *sperman rank*.

RESULTS

Setelah dilakukan perhitungan distribusi frekuensi dan persentase didapatkan hasil sesuai tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik responden (N=68)

Karakteristik	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Umur		
Dewasa (19-59)	42	61,8
Lansia (>60)	26	38,2
Jenis kelamin		
Laki-laki	31	45,6

Perempuan	37	54,4
Pendidikan		
SD	17	25,0
SMP	9	13,2
SMA	26	38,2
DIII	2	2,9
S1	11	16
Tidak Tamat SD	3	4,4
Pekerjaan		
IRT	18	26,5
Petani	6	8,8
Buruh	19	27,9
Pns	6	8,8
Wiraswasta	16	23,5
Karyawan	3	4,4
Status perkawinan		
Menikah	63	92,6
Belum menikah	4	5,9
Duda/janda	1	1,5

Berdasarkan tabel 1 diperoleh distribusi umur terbanyak adalah umur dewasa yaitu sebanyak 42 responden (61,8%). Jenis kelamin terbanyak adalah perempuan dengan 37 responden (54,4). Pendidikan mayoritas pendidikan SMA 26 responden (38,2). Pekerjaan mayoritas pekerja buruh 19 responden (27,9). Status perkawinan mayoritas menikah dengan 63 responden (92,6).

Tabel 2. Distribusi frekuensi perilaku *caring*
Perilaku Caring Perawat Frekuensi (f) Persentase (%)

Baik	48	70,6
Cukup	20	29,4
Total	68	100

Hasil yang didapatkan pada tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar perawat dengan perilaku *caring* baik sebanyak 48 responden (70,6%). Perilaku *caring* perawat cukup sebanyak 20 responden (29,4%).

Tabel 3. Indikator Butir Soal *Caring*

No	Indikator <i>caring</i>	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1. Pemecahan masalah bersama	Baik	62	91,2
	Cukup	6	8,8
2. Kepastian penuh perhatian	Baik	51	75,0
	Cukup	17	25,0
3. Rasa hormat manusia	Baik	41	60,3
	Cukup	26	38,2
	Kurang	1	1,5
4. Sikap memberi semangat	Baik		

Cukup	28	41,2
Kurang	39	57,4
	1	1,5
5. Apresiasi makna unik		
Baik	39	57,4
Cukup	27	39,7
Kurang	2	2,9
6. Lingkungan penyembuhan		
Baik	44	64,7
Cukup	24	35,3
7. Kebutuhan afiliasi		
Baik	37	54,4
Cukup	31	45,6
8. Kebutuhan dasar manusia		
Baik	31	45,6
Cukup	36	52,9
Kurang	1	1,5

Hasil yang didapatkan pada tabel 3 menunjukkan analisis butir soal tinggi pada aspek pemecahan masalah bersama dengan 62 responden 91,2%.

Tabel 4. Distribusi frekuensi kepuasan pasien

Kepuasan pasien	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Tinggi	45	66,2
Sedang	23	33,8
Total	68	100

Hasil yang didapatkan pada tabel 4 menunjukkan bahwa kepuasan pasien tinggi sebanyak 45 responden (66,2%) dan 23 responden (33,8%) menunjukkan kepuasan pasien sedang.

Tabel 5. Indikator Butir Soal Kepuasan

Indikator kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Reability		
Tinggi	54	79,4
Sedang	14	20,6
Assurance		
Tinggi	67	98,5
Sedang	1	1,5
Tangible		
Tinggi	51	75,0
Sedang	17	25,0
Empathy		
Tinggi	38	55,9
Sedang	30	44,1

Responsive		
Tinggi	38	55,9
Sedang	30	44,1

Hasil yang didapatkan pada tabel 5 menunjukkan analisis butir soal tinggi pada aspek Assurance dengan 67 responden 98,5%.

Setelah dilakukan analisis bivariate mengenai hubungan perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien hemodialisis, maka didapatkan hasil seperti pada tabel 4.

Tabel 6. Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Hemodialisis Di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Perilaku <i>caring</i> perawat	Kepuasan pasien						P value	Keeratan hubungan
	Tinggi		Sedang		Total			
	F	%	F	%	F	%		
Baik	43	89,4	5	10,4	48	70,6	0,000	0,675
Cukup	18	90	2	10	20	29,4		
Kurang	0	0	0	0	0	0		

Tabel 6 menunjukkan bahwa sebagian besar perawat sudah memberikan *caring* yang baik dan pasien juga sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sebanyak 43 responden (89,4%). Dapat diketahui bahwa hasil analisis dengan uji korelasi spearman rank diperoleh nilai r hitung sebesar 0,675 dengan signifikansi 0,000. Oleh karena itu dapat disimpulkan terdapat hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien hemodialisis di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dengan keeratan hubungan kuat dengan angka korelasi yang positif.

DISCUSSION

Berdasarkan tabel 2 didapatkan hasil bahwa 48 responden (70,9%) *caring* baik, dan 20 responden (29,4) *caring* cukup. Hal ini sejalan dengan peneliti Pratiwi, (2022) frekuensi responden yang perilaku *caring* baik sebanyak 20 pasien (66,7%), cukup 3 pasien (10,0%) dan kurang sebanyak 7 pasien (23,3%). Dari hasil tersebut perilaku *caring* perawat sudah baik, sehingga rata-rata perawat berperilaku *caring* baik. Semakin baik perilaku *caring* perawat, maka akan semakin positif dampaknya terhadap kualitas perawatan pasien, perilaku *caring* yang baik dari perawat dapat meningkatkan kenyamanan, mempercepat proses penyembuhan, dan memperkuat hubungan antara perawat dan pasien. Menurut Ulfah (2020) *caring* dapat membangun hubungan yang kuat antara pasien dan perawat, ketika perawat menunjukkan sikap *caring*, pasien merasa lebih dihargai dan dipahami, hubungan yang positif ini dapat menciptakan lingkungan yang nyaman bagi pasien untuk berbagi kekhawatiran mereka secara terbuka. Menurut Duffy (2016) ketika perawat mempraktikkan *caring* dengan baik, mereka memberikan perawatan yang berkualitas tinggi, yang berkontribusi pada hasil kesehatan yang lebih baik bagi pasien

Berdasarkan indikator kuesioner *caring* terdapat beberapa aspek yaitu pemecahan masalah bersama, kepastian penuh perhatian, rasa hormat manusia, sikap memberi semangat, apresiasi makna unik, lingkungan penyembuhan, kebutuhan afiliasi dan kebutuhan dasar

manusia. Hasil penelitian yang dikaitkan dengan kuesioner dalam aspek pemecahan masalah bersama dapat dilihat pada tabel 3 dengan 62 responden (91,2%) menunjukkan *caring* perawat baik, 6 responden (8,8%) menunjukkan *caring* perawat cukup. Perawat yang ada di ruang hemodialisis RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta selalu membantu pasien percaya pada diri sendiri, membantu pasien merasa nyaman dan mendukung pasien dengan keyakinan pasien. Berdasarkan perilaku *caring* dalam aspek kepastian penuh perhatian sebanyak 51 responden (75,0%) menunjukkan *caring* perawat baik, 17 responden (25,0) menunjukkan *caring* perawat cukup. Hal ini disebabkan perawat yang ada di ruang hemodialisis RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta menunjukkan sikap selalu memberikan perhatian ketika pasien sedang berbicara dan perawat mengantisipasi kebutuhan pasien

Berdasarkan perilaku *caring* dalam kategori rasa hormat manusia sebanyak 41 responden (60,3%) menunjukan *caring* perawat baik, 26 responden (38,2%) menunjukan perilaku *caring* perawat cukup, dan 1 responden (1,5) menyatakan perilaku *caring* perawat kurang. Perawat yang ada di ruang hemodialisis RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta selalu *caring* terhadap pasien dan menghargai pasien, dan kadang-kadang perawat memberikan pasien waktu terbaik untuk berbicara kekhawatiran pasien. Berdasarkan perilaku *caring* dalam kategori sikap memberi semangat sebanyak 28 responden (41,2%) menunjukan perilaku perawat *caring* baik, 39 responden (57,4%) menunjukan perilaku *caring* perawat cukup, dan 1 responden (1,5%) menunjukan perilaku *caring* perawat kurang. Perawat yang ada di ruang hemodialisis RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta selalu memahami perasaan pasien dan responsife pada keluarga pasien, dan kadang-kadang perawat membantu pasien mencari cara *alternative* untuk mengatasi masalah kesehatan pasien. Berdasarkan perilaku *caring* dalam kategori apresiasi makna unik sebanyak 39 responden (57,4%) menunjukan perilaku *caring* perawat baik, 27 responden (39,7%) menyatakan perilaku *caring* perawat cukup, 2 responden (2,9%) menunjukan perilaku *caring* perawat kurang. Perawat yang ada di ruang hemodialisis RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta selalu mendukung harapan pasien menghormati privasi pasien dan kadang-kadang perawat membantu pasien menemukan pertanyaan untuk diajukan kepada tenaga kesehatan lain misalnya dokter. Berdasarkan perilaku *caring* dalam kategori lingkungan penyembuhan sebanyak 44 responden (64,7%) menunjukan perilaku *caring* perawat baik, 24 responden (35,3%) menunjukan perilaku *caring* perawat cukup. Perawat yang ada di ruang hemodialisis RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta selalu memberikan perawatan kepada pasien dan membantu kebutuhan khusus pasien untuk tidur.

Berdasarkan perilaku *caring* dalam kategori kebutuhan afiliasi sebanyak 37 responden (54,4%) mengatakan perilaku *caring* perawat baik, 31 responden (45,6%) mengatakan perilaku *caring* perawat cukup. Perawat yang ada di ruang hemodialisis RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta selalu membantu menghadapi perasaan buruk dan mendorong kemampuan pasien untuk melanjutkan hidup. Berdasarkan perilaku *caring* dalam kategori kebutuhan dasar manusia sebanyak 31 responden (45,6%) menunjukan perilaku *caring* perawat baik, 36 responden (52,9%) menunjukan perilaku *caring* perawat cukup, dan 1 responden (1,5%) mengatakan perilaku *caring* perawat kurang. Perawat yang ada di ruang hemodialisis RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta selalu berbicara terbuka terhadap keluarga pasien dan kadang-kadang perawat menunjukan rasa hormat terhadap hal hal yang berarti bagi pasien.

Caring adalah sentral dalam praktik keperawatan karena *caring* merupakan suatu cara pendekatan yang dinamis, dimana seorang perawat profesional dalam bekerja harus lebih *caring* dan bertanggung jawab kepada pasien (Langingi 2022). Perilaku *caring* perawat dirumah sakit dalam memberikan asuhan keperawatan akan sangat dirasakan oleh pasien. pasien yang sedang menjalani perawaatan dirumah sakit berharap mendapatkan pelayanan dengan baik, cepat , tepat dan dengan didasari nilai- nilai *caring* perawat (Suweko & Warsito, 2019).

Penilaian kepuasan pasien hemodialisis di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta diperoleh hasil bahwa kepuasan pasien sebagian besar dalam kategori tinggi 45 responden (66,2%), dan 23 responden (33,8%) menunjukkan kepuasan pasien sedang. Hal ini sejalan dengan Riyadi, (2020) menunjukkan bahwa kategori kepuasan tinggi sebanyak 19 responden (55,9%). Hal ini disebabkan pasien menilai pelayanan yang didapatkan di bangsal kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta tersebut sesuai dengan harapan yang diinginkan dengan perawat tidak membedakan dalam memberikan layanan kesehatan. Hal ini juga didukung oleh teori yang dikemukakan oleh Nursalam, (2018) kepuasan dapat terjadi apabila yang menjadi kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien dapat dipenuhi, maka pasien akan merasa puas.

Berdasarkan penelitian ini kepuasan pasien hemodialisis di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta terdiri dari beberapa aspek yaitu *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *emphaty*, *responsiveness*. Hasil penelitian yang dikaitkan dengan kuesioner dalam aspek *reliability* (kehandalan) 54 responden (79,4%) kepuasan yang tinggi, 14 responden (20,6%) kepuasan dalam kategori sedang. Pasien di ruang hemodialisis RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta menunjukkan sikap sangat puas dikarenakan perawat mampu menangani masalah keperawatan dengan tepat dan profesional, memberikan fasilitas yang tersedia , menjelaskan tentang hal hal yang dilarang selama perawatan. Berdasarkan aspek *assurance* (jaminan) didapatkan hasil 67 responden (98,5%) kepuasan dalam kategori tinggi, 1 responden (1,5%) kepuasan dalam kategori sedang. Pasien di ruang hemodialisis RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta menunjukkan sikap sangat puas dikarenakan perawat memberi perhatian terhadap keluhan yang dirasakan, jujur dalam memberikan informasi perawat trampil dalam melakukan tindakan keperawatan dan perawat menunjukkan sikap ramah ketika memberikan pelayanan.

Berdasarkan aspek *tangible* (bukti langsung) didapatkan hasil 51 responden (75,0%) kepuasan dalam kategori tinggi, 17 responden (25,0%) kepuasan dalam kategori sedang. Pasien di ruang hemodialisis RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta menunjukkan sikap sangat puas karena perawat menjaga ruangan tetap nyaman, menjaga peralatan bersih, dan selalu terlihat rapi. Berdasarkan aspek *empathy* (empati) didapatkan hasil 30 responden (44,1%) kepuasan dalam kategori tinggi dan 38 responden (55,9%) kepuasan dalam kategori sedang. Pasien di ruang hemodialisis RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta menunjukkan sikap sangat puas dikarenakan perawat tidak memandang pangkat atau status, perawat perhatian dan memberikan dukungan moril terhada keadaan pasien. Berdasarkan aspek *responsiveness* (cepat tanggap) didapatkan hasil 38 responden (55,9%) menyatakan kepuasan dalam kategori tinggi, 30 responden (44,1%) menyatakan kepuasan dalam kategori sedang. Pasien di ruang hemodialisis RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta menunjukkan sikap sangat puas karena perawat cepat dan tanggap jika ada pasien masuk ke ruang

hemodialisis, segera mengobati pasien, dan bersedia membantu pasien jika mereka mengalami kesulitan, membuat pasien puas dengan pelayanan mereka.

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan setelah membandingkan kinerja (hasil) dengan harapan, jika kinerja kurang dari harapan, pelanggan tidak puas, tetapi jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan merasa puas dan senang, kepuasan pasien bergantung pada kinerja dalam memberikan suatu pelayanan (Suweko and Warsito 2019). Persepsi pasien terhadap kualitas layanan kesehatan dapat didefinisikan sebagai kepuasan terhadap pelayanan kesehatan, yang merupakan indikator kinerja organisasi kesehatan. Kepuasan terhadap pelayanan kesehatan juga dikaitkan dengan kepatuhan pasien terhadap terapi, dan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan dapat menyebabkan pasien lebih mungkin untuk mematuhi peraturan medis (Hartanti 2022).

Berdasarkan hubungan perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien hemodialisis di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien hemodialisis di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Keeratan hubungan kuat di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dikarenakan item *caring* yaitu pemecahan masalah bersama baik sebanyak 62 (91,2%) hal ini karena perawat membantu pasien untuk percaya pada diri sendiri, merasa nyaman dan mendukung keyakinan pasien, dan item kepuasan *Assurance* (jaminan) tinggi sebanyak 67 (98,5%), hal ini disebabkan karna perawat perhatian terhadap keluhan yang pasien rasakan, perawat menunjukkan sikap ramah ketika melayani pasien, perawat trampil dalam melaksanakan tindakan keperawatan.

CONCLUSION

Terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dengan keeratan hubungan yang kuat dan arah bersifat positif, hal ini berarti semakin baik *caring* perawat yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan pasien. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi tenaga kesehatan khususnya perawat dapat mempertahankan dan dapat ditingkatkan untuk *caring* perawat. Bagi pasien hemodialisis diharapkan dapat meningkatkan kualitas hidup pasien hemodialisis. Untuk peneliti selanjutnya dapat melakukan penilaian *caring* langsung kepada perawat.

ACKNOWLEDGMENTS

- Ambarika. 2021. "Analisis Hubungan Perilaku Caring Dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan." *The Indonesian Journal of Health Science* 13(1): 53–60.
- Andrianti. 2022. "Saran Pihak Membuat Program Pelatihan Untuk Meningkatkan Pengaruh dan Perilaku Caring Perawat Sehingga Tingkat Kepuasan Meningkat. Kata Kunci : Caring, Kepuasan." *Nursing Journal* 2.
- Anisa, Haratul. 2019. "Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Rsup Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten." *Jurnal Kesehatan Vokasional*: 8–9. <http://eprints.ums.ac.id/21823/>.
- Dewi. 2018. "Gambaran Perilaku Caring Perawat Di Ruang Paviliun Dan Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Jember." *Skripsi*: Universitas Jember. <https://repository.unej.ac.id/handle/123456789/82813>.

- Duffy. 2016. Springer Publishing Company *Caring in Nursing. An Essential Resource.* <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=cin20&AN=2009304936&site=ehost-live>.
- Hartanti. 2022. "The Effect of Service Quality Dimensions on Hemodialysis Patient Satisfaction in Indonesia." *Indonesian Journal of Health Administration* 10(1): 50–59.
- Hidayati, Nurlaili. 2022. "Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien." *Jurnal Endurance* 2(June): 1–13.
- Humas. 2023. "Presentase Kepuasan Pelanggan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta." <https://simrs.pkujogja.com/>.
- Langingi, Ake. 2022. "Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien." *Jurnal Sains dan Kesehatan* 1(2): 1–6.
- Lantang, Witha Alfriani, Lamri B, and Lukman Nulhakim. 2023. "The Relationship between Nurse's Caring Behavior and Inpatient Satisfaction Level in Tepian Baru Puskesmas Blud, East Kutai District." *Formosa Journal of Science and Technology* 2(9): 2571–82.
- Napitu, Januarizkah. 2020. "Pengaruh Perencanaan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien." *Osf.Io/Xswpq/* 1(1).
- Nursalam. 2018. "Metodologi Penelitian." *Jakarta: Salemba Merdeka*: 172–91.
- Pratiwi. 2022. Universitas Ngudi Waluyo S1 Keperawatan, Fakultas Kesehatan *Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa.* http://eprints.unw.ac.id/2913/%0Ahttp://eprints.unw.ac.id/2913/6/BAB_1_PDF_-_Fransisca_Widya_pratiwi.pdf.
- Ramadhanty. 2019. "Hubungan Prilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Hemodialisa Di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta 2019." <http://digilib.unisayogya.ac.id/>.
- Risaldy. 2018. "Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Tk.IV Kota Madiun 2018." : 1–26.
- Riyadi. 2020. "Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsu Amanah Sumpiuh." *Jurnal Kesehatan Samodra Ilmu* 11(1): 57–66.
- Sim, Jenny et al. 2019. "A Psychometric Analysis of the Caring Assessment Tool Version V." *Nursing Open* 6(3): 1038–46.
- Suweko, Hadi, and Bambang Edi Warsito. 2019. "Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap: Literatur Review." *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan* 10(1): 243.
- Syafitri, Yusrita et al. 2022. "Pengaruh Perilaku Caring Perawat Terhadap Peningkatan Kualitas Hidup Pasien Gagal Ginjal Kronik Di Ruang Hemodialisa Rumah Sakit Royal Prima Medan." *Malahayati Nursing Journal* 4(9): 2399–2409.
- Ulfah. 2020. "Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepatuhan Minum Obat Pasien Hipertensi Di Ruang Penyakit Dalam Wanita Di Rsud Sultan Imanuddin Pangkalan Bun Tahun 2020." *Skripsi*: 1–139.