

Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Yang Menjalani Terapi Hemodialisis Di Ruang Hemodialisis RSUDiponegoro Dua Satu Klaten

Tetraningsih¹, Indriyati², Widiyono³, Anik Suwarni⁴

Universitas Sahid Surakarta (Program Studi Keperawatan, Fakultas SainsTeknologi dan Kesehatan)
Email: tetraningsih1980@gmail.com

ABSTRAK

Latar belakang : Perilaku caring perawat merupakan inti utama dalam pelayanan keperawatan. Pasien akan merasa puas atas perilaku caring atau kepedulian yang diberikan perawat kepada dirinya sebagai penerima layanan keperawatan. Salah satu kunci utama pelayanan keperawatan dikatakan bermutu adalah pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan bagi pasien (Inayati, 2021). Peningkatan kepuasan pasien akan meningkatkan kualitas hidup terkait layanan kesehatan. Kepuasan pasien yang lebih baik akan meningkatkan pendapatan dan peningkatan keunggulan dari fasilitas kesehatan. Tujuan : mengetahui hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien yang menjalani terapi hemodialisis di ruang hemodialisis RSUDiponegoro dua satu Klaten. Metode : Desain penelitian korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Pengumpulan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* sebanyak 79 responden. Pengambilan data menggunakan kuesioner *Caring Professional Scale* (CPS) dan kepuasan pasien. Analisa statistik menggunakan uji *kendalls tau*. Hasil : Diperoleh dengan $P\ value < \alpha$ (0,000) serta nilai koefisien korelasi adalah 0,556** maka dapat disimpulkan adanya hubungan yang signifikan, kuat dan arah hubungan positif pada variabel perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien yang menjalani terapi hemodialisis. Kesimpulan : adanya hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien yang menjalani terapi hemodialisis di Ruang Hemodialisis RSUDiponegoro Dua Satu Klaten.

Kata Kunci: Perilaku Caring, Kepuasan Pasien, Hemodialisis

ABSTRACT

*Background: Nurses' caring behavior is the main core of nursing services. Patients will feel satisfied with the caring behavior or concern given by nurses to themselves as recipients of nursing services. One of the main keys to quality nursing services is that the services provided can provide satisfaction to patients (Inayati, 2021). Increasing patient satisfaction will improve the quality of life related to health services. Better patient satisfaction will increase income and increase the excellence of health facilities. Objective: to determine the relationship between nurses' caring behavior and patient satisfaction undergoing hemodialysis therapy in the hemodialysis room of Diponegoro Dua Satu Hospital, Klaten. Method: Correlation research design with a cross-sectional approach. Sample collection using purposive sampling technique of 79 respondents. Data collection using the Caring Professional Scale (CPS) questionnaire and patient satisfaction. Statistical analysis in this study used the Kendalls tau test. Results: Obtained with a $P\ value < \alpha$ (0.000) and a correlation coefficient value of 0.556**, it can be concluded that there is a significant, strong and positive relationship between the nurses' caring behavior variable and patient satisfaction undergoing hemodialysis therapy. Conclusion: There is a relationship between caring behavior of nurses and patient satisfaction undergoing hemodialysis therapy in the Hemodialysis Room of Diponegoro Dua Satu Hospital, Klaten.*

Keywords: Caring Behavior, Patient Satisfaction, Hemodialysis

PENDAHULUAN

Perilaku caring perawat merupakan inti utama dalam pelayanan keperawatan. Pasien akan merasa puas atas perilaku caring atau kepedulian yang diberikan perawat kepada dirinya sebagai penerima layanan keperawatan. Pelayanan dikatakan mempunyai mutu yang baik apabila pasien sebagai penerima layanan keperawatan merasa puas atas jasa yang diterimanya.

Menurut Fatima *et al.* (2018) seiring dengan meningkatnya persaingan antar rumah sakit yang mendorong pelanggan untuk membuat pilihan terbaiknya dalam memilih rumah sakit manapun. Keberhasilan pelayanan kesehatan dirumah sakit dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satu faktornya adalah pelayanan keperawatan yang merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan kesehatan secara keseluruhan (Suweko & Warsito, 2019).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Asnawi *et al.* (2019) bahwa terdapat hubungan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di rumah sakit. Perilaku caring yang baik akan berdampak pada kepuasan pasien sebagai penerima jasa pelayanan. Perolehan pencapaian dalam persaingan ditentukan oleh peluang dan umpan balik yang efektif terhadap setiap variasi persyaratan perilaku pelanggan sebagai penerima jasa di rumah sakit.

Chronic Kidney Disease atau Gagal Ginjal Kronik adalah suatu keadaan yang ditandai dengan kelaianan dari struktur atau fungsi ginjal yang muncul selama lebih dari 3 bulan, yang berpengaruh terhadap kondisi kesehatan. Prevalensi penyakit gagal ginjal kronik secara global mengalami peningkatan setiap tahunnya. *The United states renal data system* (USRDS) menyatakan jumlah pasien yang dirawat karena gagal ginjal kronik secara global diperkirakan berjumlah sebanyak 3.010.000 pada tahun 2012 dengan tingkat pertumbuhannya sebesar 7 % dan meningkat sebesar 3.200.000 pada tahun 2013 dengan tingkat pertumbuhan sebesar 6 % (Arifa *et al.*, 2017).

Menurut organisasi kesehatan Dunia delapan juta orang akan membutuhkan dialysis pada tahun 2025 (Ahoui *et al.*, 2019). Data riset kesehatan dasar (riskesdas) tahun 2013 menunjukkan bahwa prevalensi penduduk indonesia yang mengalami gagal ginjal sebesar 0,2 % atau 2 per 1000 penduduk. Pada tahun 2018 meningkat menjadi 0,38 % yaitu pada angka 713.783 pasien (Nasution *et al.*, 2020).

Data pada tahun 2011 pasien gagal ginjal kronik yang harus melakukan terapi hemodialisis sebanyak 15.353 pasien (Damanik, 2020). Data riset kesehatan dasar (Riskesdas) tahun 2018 melaporkan sebanyak 2.850 pasien melakukan hemodialisis (Riskesdas, 2019). Data dari *Registry* Indonesia Renal tahun 2019, menunjukkan jumlah pasien hemodialisis di Jawa Tengah mencapai 1.075 pasien baru dan 1.236 pasien aktif. Pada tahun 2022, data RSUD Diponegoro Dua Satu Klaten menunjukkan 100 pasien menjalani hemodialisis rutin, namun data ini meningkat menjadi 130 pasien pada tahun 2024. Hemodialisis oleh pasien gagal ginjal kronik terus meningkat dari tahun ke tahun.

Terapi hemodialisis merupakan terapi alternatif terbaik bagi pasien gagal ginjal kronik dimana terapi hemodialisis bukan merupakan terapi untuk menyembuhkan namun dapat memperpanjang hidup pasien. Pasien yang melakukan terapi hemodialisis sering mengalami perasaan cemas karena pembatasan cairan, pembatasan diet, penurunan interaksi sosial, pembatasan aktivitas rekreasi, kehilangan pekerjaan, lamanya proses dialisis yang dilakukan (Sanli & Herlina, 2022).

Perawat sangat perlu untuk mengoptimalkan kepatuhan pasien dalam menjalankan terapi dan mematuhi diet yang dianjurkan pada pasien hemodialisis dengan memberikan dukungan kepada pasien. Salah satu bentuk dari layanan kesehatan yang dapat mengoptimalkan kesehatan pasien hemodialisis adalah pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan sangat erat kaitannya dengan mutu pelayanan dan tingkat kesehatan, serta kepatuhan pasien dalam melaksanakan terapi hemodialisis (Marlina & Elon, 2022).

Perawat hemodialisis mempunyai tugas berat dalam melaksanakan pelayanan pasien yang meliputi keterlambatan pelayanan, terlambat cuci darah, menunggu mesin selesai, kesalahan mesin, merasa tidak ada yang mendengarkan, kurangnya informasi, kurangnya pengawasan, kondisi penyakit pasien, penggunaan mesin hemodialisis yang modern dan canggih, penerapan kebijakan rumah sakit, prosedur pengendalian infeksi yang ketat dan peningkatan beban kerja (Siregar *et al.*, 2020).

Perawat sebagai tenaga kesehatan yang banyak bertemu dengan masyarakat diharapkan menjaga layanan bermutu dan berkualitas, karena mutu pelayanan keperawatan merupakan indikator kualitas pelayanan kesehatan serta menjadi citra suatu instansi pelayanan kesehatan. Hal ini karena perawat merupakan profesi dengan jumlah terbanyak, paling dekat dengan pasien yang mengalami penderitaan, kesakitan serta kesengsaraan yang dirasakan oleh pasien dan keluarganya. Salah satu kunci utama pelayanan keperawatan dikatakan bermutu adalah pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan bagi pasien (Inayati, 2021).

Peningkatan kepuasan pasien akan meningkatkan kualitas hidup terkait layanan kesehatan. Kepuasan pasien yang lebih baik akan meningkatkan pendapatan dan peningkatan keunggulan dari fasilitas kesehatan (Nuairi *et al.*, 2022). Pasien sebagai pemakai jasa layanan keperawatan meminta pelayanan keperawatan harus sesuai dengan haknya, yakni pelayanan keperawatan yang paripurna dan berkualitas. Pasien akan merasa keberatan jika perilaku caring yang diberikan tidak menimbulkan rasa puas bagi dirinya (Inayati, 2021).

Perilaku caring adalah perbuatan dan keterampilan yang dimiliki oleh seorang perawat dalam merawat pasien dengan memberikan dorongan yang positif serta peningkatan layanan keperawatan (Syafitri *et al.*, 2022). Perilaku caring juga dapat dibuktikan dengan memberikan rasa yang nyaman dan aman bagi pasien dan keluarga, sikap saling percaya antar perawat dan pasien sehingga dapat memberikan dampak yang baik dalam proses keperawatan (Nurtika, 2022).

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan di ruang Hemodialisis RSUD Diponegoro Dua Satu Klaten, jumlah pasien yang menjalani terapi hemodialisis pada bulan Agustus 2024 berjumlah 88 pasien. Setelah dilakukan wawancara terhadap 10 orang pasien, didapatkan bahwa 3 pasien menilai bahwa perawat tidak berperilaku caring, hal ini didukung dengan adanya komplain di layanan aduan yang mengatakan bahwa perawat kurang bijak dalam menangani pasien dan dari wawancara salah satu keluarga pasien yang menerima keluhan pasien mengatakan perawat kurang memahami keluhan yang dirasakan pasien dan cenderung emosi saat menerima keluhan dari pasien. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku caring masih kurang serta menjadi alasan pasien merasa tidak puas dalam suatu pelayanan yang telah diberikan. Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti ingin mengetahui bagaimana hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien yang melakukan terapi hemodialisis di Ruang Hemodialisis RSUD Diponegoro Dua Satu Klaten.

METODE

Desain penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah desain penelitian korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini ialah pasien hemodialisis di RSUD Diponegoro Dua Satu Klaten selama 3 bulan terakhir sebanyak 88 pasien. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* sebanyak 79 responden. Instrumen pengambilan data menggunakan kuesioner *Caring Professional Scale (CPS)* dan kepuasan pasien. Analisa statistik pada penelitian ini menggunakan uji *kendalls tau*.

HASIL DAN PEMBAHASAN (Times New Roman12)

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 1Desember 2024 sampai dengan tanggal 21 Januari 2025 dengan jumlah responden 79 responden. Penelitian ini telah melalui proses evaluasi dan telah dinyatakan layak secara etika berdasarkan surat kelaikan etik yang telah diterbitkan dengan nomor surat : No.5530/B.1/KEPK-FKUMS/I/2025. Hasil penelitian tersebut didapatkan sebagai berikut:

a. Karakteristik Responden

Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Usia, Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan, Pekerjaan, Frekuensi Hemodialisis di Ruang Hemodialisis RSUD Diponegoro Dua Satu Klaten Tahun 2024 (n = 79)

Variabel	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Usia		
Dewasa Awal (25-35 tahun)	3	3,8
Dewasa Akhir (36-45 tahun)	4	5,1
Lansia Awal (46-55 tahun)	30	38
Lansia Akhir (56-70 tahun)	42	53,1
Jenis Kelamin		
Laki-laki	45	57
Perempuan	34	43
Tingkat Pendidikan		
SD	24	30,4
SMP	14	17,7
SMA	38	48,1
Perguruan Tinggi	3	3,8
Pekerjaan		
Buruh	18	22,8
Swasta	19	24,1
Wiraswasta	8	10,1
PNS	3	3,8
IRT	29	36,7
Pensiunan	2	2,5
Frekuensi Hemodialisa		
2 Kali Seminggu	79	100
3 Kali Seminggu	0	0
Total	79	100

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan usia responden mayoritas lansia akhir (56 – 70 tahun) sebanyak 42 responden (53,2%), sebagian besar responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 45 responden (57%). Sebagian besar responden dengan tingkat pendidikan paling banyak yaitu SMA ada 38 responden (48,1%). Mayoritas responden dengan pekerjaan paling banyak yaitu IRT ada 29 responden (36,7%). Frekuensi Hemodialisis mayoritas 2 kali seminggu sebanyak 79 responden (100%).

b. Perilaku Caring dan Kepuasan Pasien

Tabel 4.2 Perilaku Caring dan Kepuasan Pasien Di Ruang Hemodialisis RSUD Diponegoro Dua Satu Klaten (n=79)

Variabel	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Perilaku Caring		
Baik	38	48,1
Cukup	28	35,4
Kurang	13	16,5
Kepuasan		
Sangat Puas	51	64,6
Puas	26	32,9
Kurang Puas	2	2,5
Total	79	100

Berdasarkan hasil penelitian tabel 4.2 diatas bahwa perilaku caring mayoritas masuk dalam kategori baik yaitu sebanyak 38 responden (48,1%). Mayoritas responden memiliki tingkat kepuasan sangat puas yaitu sebanyak 51 responden (64,6%).

c. Analisa Bivariat

Tabel 4.3 Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Yang Menjalani Terapi Hemodialisis Di Ruang Hemodialisis RSUD Diponegoro Dua Satu Klaten (n=79)

Perilaku Caring	Kepuasan						Koef.	P-value
	Sangat Puas		Puas		Kurang Puas			
	f	%	f	%	f	%		
Baik	34	43	4	5,1	0	0	0,546**	0,000
Cukup	15	19	13	16,5	0	0		
Kurang	2	2,5	9	11,4	2	2,5		
Total	51	64,6	26	32,9	2	2,5		

Tabel 4.3 Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) antara variabel perilaku caring dengan kepuasan pasien dengan $P\text{ value} < \alpha$ (0,000) serta nilai koefisien korelasi adalah 0,556** maka dapat disimpulkan adanya hubungan yang signifikan, kuat dan arah hubungan positif pada variabel perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien yang menjalani terapi hemodialisis di Ruang Hemodialisis RSUD Diponegoro Dua Satu Klaten.

Pembahasan

a. Usia

Berdasarkan hasil penelitian pengumpulan dan pengolahan data tentang hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien yang menjalani terapi hemodialisis di Ruang Hemodialisis RSUD Diponegoro Dua Satu Klaten berdasarkan karakteristik responden di dapatkan bahwa responden yang terbanyak pada usia 56-70 tahun (lansia akhir) dengan jumlah 42 orang (53,2%) dan responden dengan usia 46-55 tahun (lansia awal) berjumlah 30 orang (38%). Hal ini di karenakan kelompok usia tersebut berdasarkan data pasien hemodialisis yang memang memiliki persentase yang lebih banyak di banding kelompok usia yang lain.

Sejalan dengan penelitian Azira (2023) bahwa mayoritas responden berumur 56-65 tahun sebanyak 9 responden (40.9%). Semakin meningkatnya umur akan menyebabkan struktur fungsinya dan mudah mengalami kelemahan serta mudah mengalami penurunan fungsi organ-organ penting termasuk penurunan ginjal (Lestari, 2018). Pada umumnya,

lansia yang berada pada risiko yang lebih tinggi terkena penyakit penting untuk mengetahui bahwa penyedia layanan kesehatan adalah para profesional yang kompeten. Hal ini sesuai dengan pendapat yang menyatakan bahwa penyakit kronis biasanya membutuhkan waktu yang lebih lama untuk berkembang sehingga penyakit kronis akan muncul dan berkembang pada usia dewasa atau usia lanjut (Hasnawati dkk, 2022). Pertambahan umur menyebabkan sel-sel tubuh melemah, demikian pula pada ginjal, jumlah nefron yang berfungsi mengalami penurunan, sehingga penyakit gagal ginjal kronik lebih banyak dijumpai pada usia dewasa atau lansia. (Smeltzer, 2017).

b. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin mayoritas laki-laki sebanyak 45 orang (57%) di banding jenis kelamin perempuan yang hanya 34 orang (43%). Sejalan dengan penelitian Rasianti (2024) berdasarkan jenis kelamin yang menjalani hemodialisa di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 26 responden (59,1%). Hasil analisis yang peneliti dapatkan bahwa responden laki-laki lebih banyak dari pada perempuan yang menjalani hemodialisa. Penyakit gagal ginjal kronis lebih tinggi pada laki-laki dibandingkan perempuan. Hal ini dapat mempengaruhi faktor resiko seperti kebiasaan buruk yang dilakukan contohnya merokok aktif, konsumsi minum beralkohol, serta kemungkinan sudah memiliki penyakit hipertensi dan diabetes militus.

Berdasarkan penelitian Komariyah (2024) menyatakan bahwa pasien yang berjenis kelamin laki-laki lebih rentan terhadap penyakit kronis seperti jantung, hipertensi dan gagal ginjal kronik akibat faktor biologis seperti hormon maupun perilaku hidup tidak sehat. Pasien laki-laki berpeluang lebih besar kematian akibat penyakit kronis. Hal ini dikarenakan laki-laki mempunyai perilaku kesehatan yang kurang baik sehingga memperburuk penyakit kronis yang diderita. Hal ini sesuai dengan pendapat yang menyatakan bahwa angka kesakitan lebih tinggi pada wanita sedangkan angka kematian lebih tinggi pada laki-laki.

Perbedaan angka kesakitan dan kematian ini dapat disebabkan faktor instrinsik meliputi faktor keturunan yang terkait dengan jenis kelamin, perbedaan hormonal, dan faktor eksternal seperti faktor lingkungan, lebih banyak laki-laki yang merokok, konsumsi alkohol dan bekerja berat (Hasnawati dkk, 2022).

Hal ini sesuai dengan teori bahwa pembesaran prostat dan pembentukan batu renal lebih banyak diderita laki laki yang dapat berkembang menjadi gagal ginjal, selain itu laki laki juga lebih banyak mempunyai kebiasaan yang dapat mempengaruhi kesehatan seperti merokok, minum kopi, alkohol dan minuman suplemen yang dapat memicu terjadinya penyakit sistemik yang dapat menurunkan fungsi ginjal (Black & Hawks, dalam Komariyah, 2024).

c. Tingkat Pendidikan

Berdasarkan tingkat pendidikan Sebagian responden mempunyai tingkat pendidikan menengah (SMA atau sederajat) sebanyak 38 orang (48,1%). Sejalan dengan penelitian Fina (2023) menunjukkan bahwa mayoritas tingkat pendidikan SMA sebanyak 22 responden (44%) yang sedang menjalani hemodialisa.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahman et al. (2019), yang menyatakan bahwa pendidikan dapat mempengaruhi bagaimana perilaku seseorang akan pola hidup seperti dalam motivasi untuk sikap, berperan dalam menjaga kesehatan.

Semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin mudah menerima informasi dan semakin banyak pula pengetahuan yang dimiliki. Sebaliknya, semakin rendah atau kurang pendidikan akan menghambat perkembangan sikap seseorang terhadap nilai-nilai yang baru diperkenalkan

Hal ini sesuai dengan pendapat yang menyatakan bahwa pasien yang memiliki tingkat pendidikan tinggi akan memiliki tingkat pengetahuan yang lebih luas, dan terbiasa dengan pengetahuan yang rumit, seperti dalam membatasi cairan pada pasien gagal ginjal kronis, sehingga akan berpengaruh dalam berperilaku salah satunya membatasi cairan pada kondisi gagal ginjal kronis (Aditya, 2023)

d. Pekerjaan

Berdasarkan pekerjaan data yang di peroleh bahwa responden IRT lebih banyak di banding yang lain bahkan sangat dominan, yakni berjumlah 29 responden (36,7%), dari data tersebut menunjukkan bahwa pasien yang menjalani hemodialisa tidak bekerja atau sebagai ibu rumah tangga karena penurunan kognitifnya. Didukung penelitian yang dilakukan Laras (2015) bahwa pekerjaan terkadang banyak menuras tenaga sehingga Sebagian besar pasien yang menjalani hemodialisa mereka tidak bekerja dan dalam melakukan pekerjaan pasien dapat mengalami kesulitan dalam mematuhi rekomendasi pengobatan yang tepat seperti pembatasan asupan cairan dan diet.

Hal ini juga sejalan dengan data pada Kemenkes RI (2018), dimana status tidak bekerja menempati posisi terbanyak yang mengalami gagal ginjal kronik. Kemudian, hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Deddy (2023) yang menyatakan bahwa mayoritas responden gagal ginjal kronik yang menjalani hemodialisa adalah responden yang tidak bekerja sebanyak 60%.

Kejadian penyakit ginjal kronik bisa diakibatkan oleh berbagai faktor seperti pekerjaan – pekerjaan tertentu. Hal ini berkaitan dengan aktifitas fisik yang dilakukan seperti melakukan pekerjaan berat dengan tidak didukungnya oleh kekuatan otot yang memadai dan merasa cepat lelah jika terlalu banyak beraktifitas.

e. Frekuensi Hemodialisis

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien menjalani hemodialisa 2 kali seminggu. Hasil ini menunjukkan betapa pentingnya pemeriksaan medis segera mungkin yang memungkinkan mereka mendapatkan perawatan yang lebih baik dan mengantisipasi gagal ginjal yang dapat dideteksi lebih awal (Qorobi, 2022). Mayoritas pasien dengan diagnosa gagal ginjal kronik menjalani hemodialisa dua kali seminggu dan harus menjalani terapi dialysis sepanjang hidupnya atau sampai mendapatkan ginjal baru melalui operasi pencangkokan yang berhasil (Notoatmodjo, 2011).

Hal ini sejalan dengan penelitian Julia (2024), bahwa mayoritas responden menjalani hemodialisis dua kali dalam sepekan dengan jumlah responden 65 orang (94,2%).

Penentuan frekuensi hemodialisis yang diberikan guna tercapainya adekuasi tentunya memperhatikan hasil dari penurunan kadar ureum dan kreatinin pasien baik pre-post dialisis. Ureum dan kreatinin merupakan zat sisa metabolisme yang terakumulasi dalam tubuh dan akan meningkatkan morbiditas pada pasien jika ureum dan kreatinin meningkat. Pemeriksaan faal ginjal menjadi hal yang utama untuk mengetahui efektifitas ginjal (Nuratmini, 2019). Pemeriksaan ureum dan kreatinin bertujuan untuk melihat efektifitas ginjal dan keberhasilan setelah menjalani hemodialisis. Pemeriksaan

pre-dialisis dapat menentukan sejauh mana frekuensi hemodialisis yang akan diberikan, sedangkan post dialisis untuk mengetahui sejauh mana efektivitas hemodialisis dalam membersihkan zat sisa hasil metabolisme (Sari, 2020).

Hemodialisis yang secara rutin teratur dilakukan telah banyak dilaporkan bermanfaat untuk mempertahankan status gizi dan telah dikaitkan dengan perbaikan nafsu makan, peningkatan asupan kalori dan protein, peningkatan bertahap berat kering, massa otot, dan albumin serum adekuasi dari hemodialisis juga berperan dalam terjaganya status gizi pasien hemodialysis. Walaupun pasien tersebut telah lama menjalani hemodialisis, apabila proses hemodialisis berlangsung secara adekuat maka akan berkurang juga risiko terjadinya malnutrisi dengan mekanisme menghindari pasien dari paparan toksin uremik dan sitokin yang terlibat dalam munculnya gejala anoreksia, muntah, dan peradangan (Bramania et al., 2021).

f. Perilaku Caring Perawat

Berdasarkan hasil penelitian tabel 4.2 diatas bahwa perilaku caring mayoritas masuk dalam ketegori baik yaitu sebanyak 38 responden (48,1%). Menurut hasil penelitian yang dilakukan, penilaian perilaku caring perawat yang baik dipengaruhi oleh persepsi pasien terhadap tindakan dan perilaku yang dilakukan perawat kepada pasien. Tingginya tingkat kepedulian dan pelayanan perawat terhadap masalah-masalah yang dihadapi pasien membuat persepsi yang baik mengenai perawat.

Perilaku *caring* secara umum diartikan sebagai dedikasi bagi orang lain untuk melakukan pengawasan dan memati serta memberikan rasa cinta atau kasih sayang kepada orang lain (Kusnanto 2019). Salah satu sifat perawat adalah memberikan pelayanan yang berdasar pada rasa peduli dan kasih. Sikap *caring* perawat yang ditunjukkan kepada pasien dapat menjadikan pasien merasa nyaman dan aman karena pasien merasa dibimbing dan diberikan solusi atas masalah yang dihadapinya (Potter and Perry dalam Bernadetus, 2022).

Caring secara umum memiliki banyak pengertian di keperawatan seperti perawatan, peduli, kasih dan sebagainya (Alligood dan Tomey 2015; Blasdell 2017). Menurut Watson, perawatan manusia dapat secara efektif ditunjukkan dan dipraktikkan hanya secara interpersonal. Hubungan ini menumbuhkan rasa kemanusiaan dan menerapkan bagaimana menjadi empati dengan orang lain. Proses penyembuhan akan terjadi dengan adanya transformasi bersama perawat dengan pasien (Blasdell 2017).

Berdasarkan penelitian Bernadetus, (2022) bahwa distribusi frekuensi perilaku caring perawat sebanyak 10 responden (21.3%) dalam kategori buruk dan sebanyak 37 responden (78.7%) dalam kategori baik. Hal ini sejalan dengan penelitian Yusrita (2022) diketahui perilaku caring perawat di ruang hemodialisa rumah sakit. Royal Prima Medan menempati kategori baik dengan persentase 52% dari pernyataan 25 responden. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, evaluasi perilaku caring perawat yang baik dipengaruhi oleh persepsi pasien terhadap tindakan dan perilaku perawat terhadap pasien. Tingginya tingkat kepedulian dan pelayanan perawat terhadap masalah pasien memberikan persepsi yang positif terhadap perawat.

g. Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian tabel 4.2 mayoritas responden memiliki tingkat kepuasan sangat puas yaitu sebanyak 51 responden (64,6%). Kepuasan pasien merupakan persepsi dan sikap yang dapat dimiliki atau dilihat pasien sebagai penerima layanan keperawatan

secara keseluruhan, yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya. Kepuasan merupakan salah satu kunci dan aspek penting bagi penentu kualitas pemberian layanan kesehatan. Adapula dimensi yang dapat diidentifikasi dalam kepuasan pelayanan kesehatan mulai dari proses masuk hingga pasien keluar (Maulana et al., 2019; Asmawati et al., 2020).

Berdasarkan penelitian Veronica (2024) bahwa tingkat kepuasan pada pasien hemodialisa di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024 dengan tingkat kepuasan cukup puas yaitu sebanyak 1 responden (1,5%), puas yaitu sebanyak 50 responden (73,5%), sangat puas yaitu sebanyak 17 responden (25,0%).

Peneliti berkesimpulan didapatkan hasil puas dikarenakan perawat di ruangan hemodialisa mampu memberikan respon terhadap pertanyaan seputar tindakan perawatan yang telah dilakukan, tulus dalam memberikan informasi mengenai kondisi pasien, dan senantiasa menyapa serta tersenyum saat berjumpa dengan pasien. Sementara sangat puas dikarenakan disaat akan melakukan hemodialisa selalu bertemu dengan pasien yang sama dimana perawat yang selalu menyapa dengan kehangatan dan tersenyum saat berjumpa, menjelaskan tindakan serta keadaan yang pasien dengan sangat jujur dan selalu menjawab seluruh pertanyaannya.

h. Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Yang Menjalani Terapi Hemodialisis di Ruang Hemodialisis RSUD Diponegoro Dua Satu Klaten

Hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien yang menjalani terapi hemodialisis di Ruang Hemodialisis RSUD Diponegoro Dua Satu Klaten diketahui dengan uji statistik dengan korelasi *kendal-tau* dengan SPSS, didapatkan hasil $\rho = 0,000$, berarti $\rho < 0,05$ serta nilai koefisien korelasi adalah $0,556^{**}$ hal ini menyatakan bahwa H_1 diterima menunjukkan adanya hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien yang menjalani terapi hemodialisis di Ruang Hemodialisis RSUD Diponegoro Dua Satu Klaten, dengan adanya hubungan yang signifikan, kuat dan searah.

Hal ini menunjukkan bahwa caring seorang perawat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Hasil ini sejalan dengan penelitian Fitri Mailani (2017), yang berjudul hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di RSUD DR. Rasidin Padang. Didapatkan hasil sebagian besar 39 (46,4%) perilaku caring perawat buruk, lebih dari separuh 50 (59,5%) responden tidak puas dengan perilaku caring perawat, terdapat hubungan bermakna antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pada pasien BPJS 64 (p value = 0,001) (Mailani & Fitri, 2017). Dapat disimpulkan bahwa semakin baik perilaku caring perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan akan semakin baik juga. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel 5.7 dimana diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan perawat sudah cukup caring dan pasien merasa sudah cukup puas dengan hasil sebesar 56,7%.

Sesuai dengan pernyataan (Firmansyah et al., 2019), semakin baik perilaku caring perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan, klien atau keluarga semakin senang dalam menerima pelayanan, berarti hubungan terapeutik perawat-klien semakin terbinakan. Pelayanan keperawatan yang baik dan kepuasan pasien bisa dijadikan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di puskesmas, kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pasien. Kepuasan

pasien secara subjektif dikaitkan dengan kualitas dari suatu layanan yang didapatkan dan secara objektif dikaitkan dengan kejadian yang telah lampau, pendidikan, dan keadaan psikologi, serta lingkungan. Kepuasan pasien bergantung pada jasa pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat, apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan atau belum (Kusnanto, 2019).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa responden di Ruang Hemodialisis RSUD Diponegoro Dua Satu Klaten berdasarkan perilaku caring sebagian besar termasuk kategori baik dengan prosentase 48,1%. Berdasarkan kepuasan pasien mayoritas termasuk dalam kategori sangat puas dengan prosentase 64,6%. Hasil analisis penelitian didapatkan nilai P value < α (0,000) serta nilai koefisien korelasi adalah 0,556** maka dapat disimpulkan adanya hubungan yang signifikan, kuat dan arah hubungan positif, hal tersebut artinya ketika perilaku caring perawat baik maka kepuasan pasien semakin baik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada keluarga yang telah memberi dukungan terhadap keberhasilan penelitian ini, serta ucapan terima kasih kepada RSUD Diponegoro Dua Satu Klaten sebagai salah satu bentuk pengabdian saya untuk selalu melayani masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya (2023) "Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepatuhan Pembatasan Cairan pada Pasien CKD Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Sentra Medika Cibinong Kabupaten Bogor," Universitas Medika Suherman. Tersedia pada: <https://repository.medikasuherman.ac.id/xmlui/handle/123456789/2936>.
- Ahoui, S., vigan, J., agboton, B. L., eteka, E., tognon, F. T., djidonou, a. A., gandaho, p., & four, l. (2019). *Hemodialysis patients' satisfaction and associated factors in national teaching hospital hemodialysis center, cotonou (benin)*. *Open journal of nephrology*, 09(04), 127–138. <https://doi.org/10.4236/ojneph.2019.94013>
- Arifa, s. I., azam, m., handayani, & oktia, w. K. (2017). Factors associated with chronic kidney disease incidence among patients with hypertension in indonesia. *Jurnal MKMI*, 13(4), 319–328.
- Asamrew, n., endris, a. A., & tadesse, m. (2020). Level of patient satisfaction with inpatient services and its determinants: a study of a specialized hospital in ethiopia. *Journal of environmental and public health*, 2020. <https://doi.org/10.1155/2020/2473469>
- Asnawi, a. A., awang, z., afthanorhan, a., mohamad, m., & karim, f. (2019). *The influence of hospital image and service quality on patients' satisfaction and loyalty*. *Management science letters*, 9(6), 911–920. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.2.011>
- Bernadetus. (2022). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepatuhan Diet Pada Pasien Gagal Ginjal Kronik Di Ruang Hemodialisa. STIKES Bethesda Yakum.
- Blasdell, Nancy D. (2017). "International Journal of Nursing & Clinical Practices The Meaning of Caring in Nursing Practice." 4.
- Damanik, H. (2020). Tingkat kecemasan pasien gagal ginjal kronik dalam menjalani hemodialisis di rumah sakit imelda pekerja indonesia. *Jurnal ilmiah keperawatan Imelda*, 6(1), 80–85. <https://doi.org/10.52943/jikeperawatan.v6i1.365>
- Deddy, (2023). Hubungan Lama Menjalani Hemodialisa Dengan Status Depresi Pasien Gagal Ginjal Kronik Di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan. Universitas Imelda Medan. <http://jurnal.uimedan.ac.id/index.php/JURNALKEPERAWATAN>

- Fatima, F., Malik, S. A., & Shabbir, A. (2018). *Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: an investigation in context of private healthcare systems. International journal of quality and reliability management, 35(6), 1195–1214.* <https://doi.org/10.1108/ijqrm-02-2017-0031>
- Hasnawati dkk (2022) *Epidemiologi di Berbagai Aspek.* Makasar: Ruzmedia Pustaka Indonesia.
- Kusnanto. (2019). *Perilaku Caring Perawat Internasional.* Jakarta: Erlangga.
- Komarlah, (2024). Hubungan Usia, Jenis Kelamin Dan Tingkat Pendidikan dengan Kepatuhan Pembatasan Cairan Pada Pasien Gagal Ginjal Kronik Yang Menjalani Hemodialisis. Universitas Widy Husada. <https://journal2.stikeskendal.ac.id/index.php/PSKM/article/view/2018/1270>
- Marlina, a. M., & Elon, Y. (2022). Gambaran tingkat kepuasan pasien unit hemodialisis terhadap pelayanan perawat. *Journals of ners community, 13(5), 1–23.* <https://doi.org/https://doi.org/10.55129/jnerscommunity.v13i5.220>
- Nasution, s. H., Syarif, s., & Musyabiq, s. (2020). Penyakit gagal ginjal kronis stadium 5 berdasarkan determinan umur , jenis kelamin , dan diagnosa etiologi di indonesia tahun 2018. *JK UNILA, 4(2), 157–160.* <https://doi.org/https://doi.org/10.23960/jkunila42157-160>
- Nuairi, a. Al, bermamet, h., abdulla, h., simsekler, m. C. E., anwar, s., & lentine, k. L. (2022). *Identifying patient satisfaction determinants in hemodialysis settings: a systematic review. Risk management and healthcare policy, 15, 1843–1857.* <https://doi.org/10.2147/rmhp.s372094> *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale, Vol. 6, No. 2, Desember 2023: pp. 59-64 64*
- Nurtika, b. L. (2022). Tingkat kepuasan pasien rawat inap dengan anemia pada ckd on hd dapat dipengaruhi oleh perilaku caring perawat. *Indonesian scholar journal of nursing and midwifery science (isjnms), 01(08), 305–311.* <https://doi.org/https://doi.org/10.54402/isjnms.v1i08.147>
- Rahman, H., Arifin, H., & Murni, A. W. (2019). Korelasi Karakteristik Individu Terhadap Tingkat Depresi Pada Pasien Gagal Ginjal Kronik. *Jurnal Pharmascience, 6(2), 80.* <https://doi.org/10.20527/jps.v6i2.7354>
- Riskesdas. (2019). laporan nasional riskesdas 2018. In kementerian kesehatan republik indonesia badan penelitian dan pengembangan kesehatan. *publishing agency health research and development agency.*http://labdata.litbang.kemkes.go.id/images/download/laporan/RKD/2018/Laporan_Nasional_RKD2018_FINAL.pdf
- Sanli, P. D., & Herlina, S. (2022). Hubungan Caring Perawat Dengan Tingkat Kecemasan Pada Pasien hemodialisis Dengan Covid-19 Di Rsud Koja Jakarta. *Jurnal Keperawatan Widy Gantari Indonesia, 6(2), 96.* <https://doi.org/10.52020/jkwgi.v6i2.3272>
- Siregar, c. T., zulkarnaian, z., nasution, s. Z., & ariga, r. A. (2020). *Nurse needs, hope, and satisfaction during hemodialysis care in medan indonesia. Open access macedonian journal of medical sciences, 8(e), 363–366.* <https://doi.org/10.3889/oamjms.2020.3655>
- Suweko, h., & Warsito, b. E. (2019). Hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien diruang rawat inap : literatur review. *Jurnal ilmu keperawatan dan kebidanan, 10(1), 243.* <https://doi.org/10.26751/jikk.v10i1.532>
- Syafitri, y., duha, a., meylani, a. P., sephanie, b., bako, m. K. A., & nababan, t. (2022). Pengaruh perilaku caring perawat terhadap peningkatan kualitas hidup pasien gagal ginjal kronik di ruang hemodialisis rumah sakit royal prima medan. *Malahayati nursing journal, 4(9), 2399–2409.* <https://doi.org/10.33024/mnj.v4i9.6935>
- Veronica. (2022). Gambaran Tingkat Kepuasan Pada Pasien Hemodialisa Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan. Diakses <https://repository1.stikeselisabethmedan.ac.id/s/home/item/2034>