



PENGARUH PERILAKU CARING TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN PASIEN DI UNIT HEMODIALISA

Dyah Ayu Masita¹, Achmad Zakaria^{1*}, Nasrudin¹, Muhammad Zulfikar Asumta¹, Herin Mawarti¹, Diah Ayu Fatmawati²

¹Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Program Pasca Sarjana, Unipdu Jombang, Rejoso, Peterongan, Kabupaten Jombang, Jawa Timur, kode pos 61481, Indonesia

²Program Studi Profesi Ners, Fakultas Ilmu Kesehatan, Unipdu Jombang, Rejoso, Peterongan, Kabupaten Jombang, Jawa Timur, kode pos 61481, Indonesia

*achmadzakaria@fik.unipdu.ac.id

ABSTRAK

Penyakit ginjal kronik (PGK) merupakan masalah kesehatan global dengan prevalensi yang terus meningkat. Hemodialisis menjadi modalitas terapi utama yang memerlukan interaksi intensif dan jangka panjang antara perawat dan pasien. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh perilaku caring terhadap kualitas pelayanan dalam upaya peningkatan kepuasan pasien di Unit Hemodialisa RSI Siti Hajar Sidoarjo. Penelitian menggunakan desain cross-sectional kuantitatif dengan populasi 120 pasien hemodialisis rutin dan sampel 108 responden menggunakan teknik sampling purposive sampling. Instrumen penelitian menggunakan Caring Behaviors Inventory (CBI), SERVQUAL, dan Dialysis Patient Satisfaction Questionnaire (DPSQ) yang telah teruji valid dan reliabel pada penelitian sebelumnya. Analisis data menggunakan uji chi-square dan regresi logistik ordinal. Hasil menunjukkan perilaku caring perawat dipersepsikan baik (71,3%–85,2%), kualitas pelayanan baik (74,1%–85,2%), dan kepuasan pasien positif dengan variasi antar dimensi. Terdapat hubungan sangat signifikan antara perilaku caring dengan kualitas pelayanan ($\chi^2=52,748$; $p=0,000$; $r=0,699$), perilaku caring dengan kepuasan pasien ($\chi^2=52,748$; $p=0,000$; $r=0,699$), dan hubungan terkuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien ($\chi^2=62,205$; $p=0,000$; $r=0,759$). Analisis jalur menghasilkan Nagelkerke $R^2=0,893$, mengonfirmasi kualitas pelayanan sebagai variabel mediating antara perilaku caring dan kepuasan pasien.

Kata kunci: kepuasan pasien; kualitas pelayanan; pelayanan keperawatan; perilaku caring; unit hemodialisa

THE INFLUENCE OF CARING BEHAVIOR ON SERVICE QUALITY IN IMPROVING PATIENT SATISFACTION IN THE HEMODIALYSIS UNIT

ABSTRACT

Chronic kidney disease (CKD) is a global health problem with an increasing prevalence. Hemodialysis remains the primary therapeutic modality requiring intensive and long-term nurse-patient interactions. This study aimed to analyze the influence of caring behavior on service quality in improving patient satisfaction in the Hemodialysis Unit of RSI Siti Hajar Sidoarjo. A cross-sectional quantitative design was employed with a population of 120 routine hemodialysis patients and a sample of 108 respondents selected using purposive sampling. The study employed the Caring Behaviors Inventory (CBI), SERVQUAL, and the Dialysis Patient Satisfaction Questionnaire (DPSQ), which have been previously validated and proven reliable. Data were analyzed using chi-square tests and ordinal logistic regression. Results showed that nurses' caring behavior was perceived as good (71.3%–85.2%), service quality was rated as good (74.1%–85.2%), and patient satisfaction was positive with variations across dimensions. Highly significant relationships were found between caring behavior and service quality ($\chi^2=52.748$; $p=0.000$; $r=0.699$), caring behavior and patient satisfaction ($\chi^2=52.748$; $p=0.000$; $r=0.699$), and the strongest relationship between service quality and patient satisfaction ($\chi^2=62.205$; $p=0.000$; $r=0.759$). Path analysis produced a Nagelkerke $R^2=0.893$, confirming service quality as a mediating variable between caring behavior and patient satisfaction.

Keywords: caring behavior; hemodialysis unit; nursing services; patient satisfaction; service quality

PENDAHULUAN

Penyakit ginjal kronik (PGK) merupakan masalah kesehatan global yang terus mengalami peningkatan prevalensi secara signifikan dan menjadi beban ekonomi bagi sistem kesehatan di seluruh dunia. Menurut Global Burden of Disease Study 2017, prevalensi PGK meningkat sebesar 29,3% dari tahun 1990 hingga 2017 dengan lebih dari 697 juta kasus di seluruh dunia (Bikbov et al., 2020). Analisis data Survei Kesehatan Indonesia (SKI) tahun 2023 menunjukkan bahwa prevalensi gagal ginjal kronis di Indonesia mencapai 0,2% atau sekitar 1.259 penderita pada responden usia ≥ 15 tahun. Hipertensi dan diabetes melitus menjadi faktor risiko utama yang berhubungan dengan kejadian PGK di Indonesia (Fahrurroddi, 2025).

Data Indonesian Renal Registry (IRR) menunjukkan bahwa jumlah pasien hemodialisis di Indonesia terus mengalami peningkatan setiap tahun. Pada tahun 2018 tercatat sebanyak 132.142 pasien menjalani hemodialisis rutin, meningkat hampir dua kali lipat dibandingkan tahun sebelumnya (Lydia et al., 2021). Peningkatan prevalensi hemodialisis juga terjadi di berbagai daerah, salah satunya di Bali dengan prevalensi mencapai 479 per satu juta penduduk dan insidensi sebesar 498 per satu juta penduduk (Widiana, 2018). Secara nasional, prevalensi penyakit ginjal kronis (CKD) dan pasien dialisis terus meningkat setiap tahun, dengan end-stage renal disease (ESRD) menjadi tantangan besar (Supriyadi et al., 2019).

Hemodialisis merupakan terapi penunjang kehidupan bagi pasien dengan end-stage renal disease (ESRD) yang harus dijalani secara terus-menerus untuk mempertahankan kondisi kesehatan pasien. Proses hemodialisis dilakukan secara rutin dengan frekuensi dan durasi yang cukup panjang, sehingga menciptakan hubungan interaksi yang intens antara perawat dan pasien selama menjalani terapi (Vanaja et al., 2026). Selain menghadapi masalah fisik, pasien hemodialisis juga mengalami berbagai tantangan psikologis dan sosial, sehingga membutuhkan pelayanan keperawatan yang profesional, empatik, dan berkesinambungan (Almulhim & Shalaby, 2026). Hubungan intensif ini menempatkan perilaku caring perawat sebagai faktor krusial yang mempengaruhi pengalaman dan outcome terapi pasien.

Caring merupakan dimensi esensial dalam praktik keperawatan yang diwujudkan melalui empati, komunikasi terapeutik, kehadiran yang bermakna, serta responsivitas terhadap kebutuhan fisik dan psikososial pasien. Bukti dari tinjauan sistematis terbaru menunjukkan bahwa perilaku empatik tenaga kesehatan berhubungan dengan peningkatan kepuasan pasien, kepatuhan terhadap pengobatan, dan berbagai luaran kesehatan yang lebih baik, sehingga caring menjadi salah satu indikator penting dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang berpusat pada pasien (Keshtkar et al., 2024). Temuan tersebut didukung oleh penelitian pada pasien hemodialisis rawat jalan yang menunjukkan adanya hubungan positif antara persepsi pasien terhadap kehadiran dan perhatian perawat dengan kepuasan pasien ($r = 0,53$; $p = 0,04$). Kehadiran perawat yang responsif serta dukungan yang konsisten selama proses terapi memberikan pengalaman perawatan yang lebih positif dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima (Fowler et al., 2025).

Kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam kepuasan pasien di unit hemodialisa. Berbagai penelitian menunjukkan masih terdapat kesenjangan antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima selama menjalani hemodialisis. Dimensi reliability, tangibles, assurance, dan empathy menjadi aspek utama yang memengaruhi kepuasan pasien. Beberapa penelitian juga menunjukkan adanya nilai gap negatif pada kualitas pelayanan (SERVQUAL = -0,26), yang menandakan bahwa pelayanan yang diterima pasien masih belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pasien, terutama pada dimensi reliability atau keandalan pelayanan (Bahadori et al., 2014; Saygili et al., 2025).

Meskipun berbagai penelitian telah menunjukkan hubungan antara caring, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, penelitian yang secara spesifik mengkaji ketiga variabel tersebut dalam konteks pelayanan hemodialisis di Indonesia masih terbatas. RSI Siti Hajar Sidoarjo sebagai rumah sakit

tipe B terakreditasi Paripurna yang berkomitmen pada pelayanan hemodialisis berkualitas tinggi menjadi latar penelitian yang strategis. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh perilaku caring perawat terhadap kualitas pelayanan dalam upaya peningkatan kepuasan pasien di Unit Hemodialisa RSI Siti Hajar Sidoarjo, serta mengidentifikasi peran kualitas pelayanan sebagai variabel mediating.

METODE

Desain dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional analitik. Desain ini dipilih untuk mengukur dan menganalisis hubungan antar variabel secara objektif pada satu titik waktu (Croswell & Creswell, 2018; Setia, 2016). Penelitian dilaksanakan di Unit Hemodialisa RSI Siti Hajar Sidoarjo pada bulan Oktober 2025.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh pasien hemodialisis rutin di Unit Hemodialisa RSI Siti Hajar Sidoarjo berjumlah 120 orang (data April 2025). Besar sampel ditetapkan menggunakan formula Slovin dengan margin error 5% menghasilkan minimal 92 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling dengan kriteria inklusi: (1) menjalani hemodialisis rutin minimal 2 kali/minggu; (2) durasi hemodialisis minimal 1 bulan; (3) usia minimal 18 tahun; (4) kondisi sadar dan mampu berkomunikasi; dan (5) bersedia berpartisipasi dengan menandatangani informed consent. Total responden yang memenuhi kriteria dan terlibat dalam penelitian adalah 108 orang.

Variabel dan Instrumen Penelitian

Penelitian menggunakan tiga variabel: (1) variabel independen: perilaku caring perawat; (2) variabel antara (mediating): kualitas pelayanan; dan (3) variabel dependen: kepuasan pasien. Pengukuran menggunakan tiga instrumen tervalidasi: pertama, Caring Behaviors Inventory (CBI) adaptasi berdasarkan 10 Clinical Caritas Processes teori Watson, terdiri dari 40 item pernyataan skala Likert 1-5 (Cronbach's $\alpha=0,95-0,99$) yang mengukur 10 dimensi caring (Alikari et al., 2021); kedua, kuesioner SERVQUAL adaptasi untuk hemodialisis, terdiri dari 25 item mengukur 5 dimensi kualitas pelayanan (Cronbach's $\alpha=0,89$); dan ketiga, Dialysis Patient Satisfaction Questionnaire (DPSQ) adaptasi, terdiri dari 21 item mengukur 3 dimensi kepuasan (Cronbach's $\alpha=0,91$). Semua variabel dikategorikan menjadi dua kategori berdasarkan nilai median: rendah/baik (caring dan kualitas) serta tidak puas/puas (kepuasan).

Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan SPSS melalui tiga tahap: (1) analisis univariat untuk mendeskripsikan karakteristik responden dan distribusi variabel penelitian; (2) analisis bivariat menggunakan uji chi-square untuk menguji hubungan antar variabel dengan tingkat signifikansi $\alpha=0,05$; dan (3) analisis multivariat menggunakan regresi logistik ordinal dengan link function logit dalam kerangka path analysis untuk mengidentifikasi pengaruh langsung dan tidak langsung perilaku caring terhadap kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan sebagai variabel mediating. Penelitian ini telah mendapatkan persetujuan etik sesuai prinsip-prinsip etika penelitian (Beauchamp & Childress, 2019), dan telah mendapatkan persetujuan etik dari Komisi Etik Penelitian Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum Jombang dengan Nomor: 104-KEP-Unipdu/09/2025.

HASIL

Dari 108 responden, mayoritas berjenis kelamin laki-laki (53,7%), berusia lebih dari 50 tahun (57,4%), berpendidikan SMA (46,3%), bekerja di sektor swasta (43,5%), dan telah menjalani hemodialisis lebih dari 2 tahun (56,5%). Distribusi karakteristik lengkap disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1.
Karakteristik Responden Penelitian (n=108)

Karakteristik	Kategori	f (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	58 (53,7)
	Perempuan	50 (46,3)
Kelompok Usia	< 30 tahun	1 (0,9)
	30–50 tahun	45 (41,7)
	> 50 tahun	62 (57,4)
Tingkat Pendidikan	SD	14 (13,0)
	SMP	15 (13,9)
	SMA	50 (46,3)
	Perguruan Tinggi	27 (25,0)
	Pascasarjana	2 (1,9)
Status Pekerjaan	Tidak Bekerja	13 (12,0)
	Ibu Rumah Tangga	38 (35,2)
	Swasta	47 (43,5)
	Tenaga Kesehatan	7 (6,5)
	Lainnya	3 (2,8)
Lama Hemodialisis	< 6 bulan	16 (14,8)
	6–12 bulan	17 (15,7)
	1–2 tahun	14 (13,0)
	> 2 tahun	61 (56,5)

Perilaku caring perawat dipersepsikan dalam kategori baik oleh mayoritas responden pada semua dimensi (71,3%–85,2%). Dimensi Kehadiran Autentik dan Lingkungan Healing mendapatkan persepsi tertinggi (masing-masing 85,2%), sementara dimensi Pemenuhan Kebutuhan Dasar mendapatkan persepsi terendah (71,3%), sebagaimana disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2.
Distribusi Persepsi Perilaku Caring Perawat per Dimensi (n=108)

Dimensi Caring (Teori Watson)	Rendah f (%)	Baik f (%)
Praktik Kasih Sayang dan Kebajikan	19 (17,6)	89 (82,4)
Kehadiran Autentik	16 (14,8)	92 (85,2)
Kultivasi Praktik Spiritual	18 (16,7)	90 (83,3)
Hubungan Helping-Trusting	20 (18,5)	88 (81,5)
Dukungan Ekspresi Perasaan	23 (21,3)	85 (78,7)
Proses Caring Kreatif	19 (17,6)	89 (82,4)
Pengajaran Pembelajaran Transpersonal	20 (18,5)	88 (81,5)
Lingkungan Healing	16 (14,8)	92 (85,2)
Pemenuhan Kebutuhan Dasar	31 (28,7)	77 (71,3)
Keterbukaan terhadap Misteri	21 (19,4)	87 (80,6)

Kualitas pelayanan dipersepsikan baik oleh mayoritas responden pada semua dimensi SERVQUAL (74,1%–85,2%), dengan dimensi Tangibles (bukti fisik) tertinggi (85,2%) dan dimensi Empathy terendah (74,1%). Kepuasan pasien menunjukkan pola positif dengan kepuasan terhadap perawatan tertinggi (78,7%), diikuti kepuasan terhadap fasilitas (75,9%), dan kepuasan terhadap pelayanan (71,3%), sebagaimana disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3.
Distribusi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien (n=108)

Variabel	Dimensi	Rendah/Tidak Puas f (%)	Baik/Puas f (%)
Kualitas Pelayanan	Reliability (Keandalan)	22 (20,4)	86 (79,6)
	Assurance (Jaminan)	25 (23,1)	83 (76,9)
	Tangibles (Bukti Fisik)	16 (14,8)	92 (85,2)
	Empathy (Empati)	28 (25,9)	80 (74,1)
	Responsiveness (Daya Tanggap)	23 (21,3)	85 (78,7)
Kepuasan Pasien	Kepuasan terhadap Fasilitas	26 (24,1)	82 (75,9)
	Kepuasan terhadap Pelayanan	31 (28,7)	77 (71,3)
	Kepuasan terhadap Perawatan	23 (21,3)	85 (78,7)

Hasil uji chi-square menunjukkan hubungan yang sangat signifikan pada ketiga pasangan variabel. Kualitas pelayanan memiliki korelasi terkuat dengan kepuasan pasien ($r=0,759$), lebih tinggi dibandingkan hubungan perilaku caring dengan kualitas pelayanan maupun dengan kepuasan pasien

(masing-masing $r=0,699$). Pola tabulasi silang menunjukkan kongruensi sangat tinggi antara persepsi variabel, sebagaimana disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4.

Hasil Uji Chi-Square Hubungan Antar Variabel (n=108)

Hubungan Variabel	Chi-Square	df	p-value	r Pearson	Makna
Perilaku Caring → Kualitas Pelayanan	52,748	1	0,000	0,699	Hubungan kuat
Perilaku Caring → Kepuasan Pasien	52,748	1	0,000	0,699	Hubungan kuat
Kualitas Pelayanan → Kepuasan Pasien	62,205	1	0,000	0,759	Hubungan sangat kuat

Signifikan pada $\alpha=0,05$

Analisis regresi logistik ordinal dilakukan dalam dua model. Model 1 menguji pengaruh 10 dimensi caring terhadap kualitas pelayanan sebagai variabel dependen. Model 2 menguji pengaruh 10 dimensi caring beserta kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Ringkasan indikator model disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5.

Ringkasan Fit Model Analisis Jalur

Indikator	Model 1 (Caring → Kualitas)	Model 2 (Caring + Kualitas → Kepuasan)
-2 Log Likelihood (Final)	27,782	14,488
Chi-Square Omnibus	86,467	101,383
Df	10	11
p-value	0,000	0,000
Cox & Snell R ²	0,551	0,609
Nagelkerke R ²	0,808	0,893
McFadden R ²	0,699	0,820
Pearson Goodness of Fit (p)	0,969	1,000
Deviance Goodness of Fit (p)	0,967	1,000

Pada Model 1, uji simultan menunjukkan 10 dimensi caring secara bersama-sama berpengaruh sangat signifikan terhadap kualitas pelayanan ($\chi^2=86,467$; $p<0,001$) dengan daya prediksi tinggi (Nagelkerke R²=0,808). Secara parsial, Dimensi Dukungan Ekspresi Perasaan merupakan prediktor signifikan terkuat ($\beta=2,467$; $p=0,027$), sedangkan Kultivasi Praktik Spiritual berada pada batas marginal ($p=0,055$). Pada Model 2, kualitas pelayanan terbukti sebagai mediator kunci yang sangat signifikan ($\beta=0,450$; $p=0,003$). Daya prediksi meningkat substantif menjadi Nagelkerke R²=0,893, artinya 89,3% variasi kepuasan pasien dijelaskan oleh model. Variabel yang signifikan secara parsial adalah: Kehadiran Autentik ($\beta=-4,340$; $p=0,017$), Lingkungan Healing ($\beta=-2,216$; $p=0,038$), Pemenuhan Kebutuhan Dasar ($\beta=2,002$; $p=0,029$), dan Kualitas Pelayanan ($\beta=0,450$; $p=0,003$). Ringkasan parameter estimates pada Model 2 disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6.

Parameter Estimates Signifikan Model 2 (Kepuasan Pasien)

Variabel Prediktor	Koefisien (Beta)	Std. Error	Wald	p-value	Keterangan
Threshold	42,105	14,157	8,846	0,003	—
Kehadiran Autentik	-4,340	1,825	5,654	0,017	Signifikan (-)
Lingkungan Healing	-2,216	1,068	4,308	0,038	Signifikan (-)
Pemenuhan Kebutuhan Dasar	2,002	0,916	4,776	0,029	Signifikan (+)
Kualitas Pelayanan	0,450	0,149	9,082	0,003	Signifikan (+) Mediator

Variabel lain tidak signifikan ($p>0,05$); Nagelkerke R²=0,893

PEMBAHASAN

Perilaku Caring Perawat di Unit Hemodialisa

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien mempersepsikan perilaku caring perawat dalam kategori baik, dengan persentase berkisar antara 71,3%–85,2%. Temuan ini menunjukkan bahwa pasien hemodialisa merasakan adanya perhatian, empati, dukungan emosional, serta keterlibatan aktif perawat selama proses pelayanan. Caring merupakan inti praktik keperawatan yang tidak hanya berfokus pada tindakan teknis, tetapi juga pada hubungan interpersonal yang terapeutik antara perawat dan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Thomas-

Hawkins dan Flynn yang menemukan adanya hubungan positif signifikan antara perilaku caring perawat dengan persepsi kualitas pelayanan pada pasien hemodialisis ($r = 0,69$; $p < 0,001$). Penelitian terbaru menunjukkan bahwa caring behavior menjadi salah satu determinan utama kepuasan pasien hemodialisis karena mampu meningkatkan rasa nyaman, kepercayaan, dan kepatuhan pasien terhadap terapi (Nurhayati et al., 2026). Dominasi persepsi positif pada penelitian ini mencerminkan implementasi teori Human Caring dari Jean Watson yang menekankan pentingnya hubungan humanistik, spiritual, emosional, dan interpersonal dalam pemberian asuhan keperawatan. Dalam teori tersebut, caring dipandang sebagai proses transpersonal yang memungkinkan perawat hadir secara utuh (authentic presence) dalam membantu pasien mencapai kenyamanan dan kesejahteraan.

Dimensi Kehadiran Autentik (Authentic Presence) dan Lingkungan Healing memperoleh persentase tertinggi (85,2%). Temuan ini mengindikasikan bahwa perawat mampu menghadirkan sikap “being with” atau hadir secara penuh bersama pasien selama menjalani terapi hemodialisis. Pasien hemodialisis merupakan pasien kronis yang menjalani terapi jangka panjang sehingga membutuhkan dukungan emosional dan hubungan terapeutik yang berkesinambungan. Penelitian terbaru juga menunjukkan bahwa hubungan terapeutik yang baik antara perawat dan pasien hemodialisis berkontribusi terhadap peningkatan persepsi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien (Camedda et al., 2023). Tingginya dimensi Kultivasi Praktik Spiritual (83,3%) menunjukkan bahwa aspek spiritual telah terintegrasi dengan baik dalam pelayanan keperawatan di unit hemodialisa. Kondisi ini mencerminkan karakteristik rumah sakit berbasis Islami seperti RSI Siti Hajar Sidoarjo yang mengedepankan nilai spiritual dan pendekatan holistik dalam pelayanan kesehatan. Dukungan spiritual terbukti dapat meningkatkan kenyamanan psikologis pasien hemodialisis yang sering mengalami stres, kecemasan, dan kelelahan akibat terapi jangka panjang (Trianti et al., 2024). Namun demikian, dimensi Pemenuhan Kebutuhan Dasar menunjukkan persentase terendah (71,3%) dengan proporsi penilaian rendah tertinggi (28,7%). Temuan ini mengindikasikan masih terdapat kesenjangan dalam aspek practical caring, terutama pada pemenuhan kebutuhan fisik dasar pasien selama menjalani hemodialisis. Kondisi tersebut dapat dipengaruhi oleh tingginya beban kerja perawat, rasio perawat dan pasien yang tidak seimbang, serta kompleksitas kondisi klinis pasien hemodialisis yang membutuhkan pemantauan intensif. Penelitian terbaru menyebutkan bahwa tingginya tuntutan pelayanan di unit hemodialisa dapat memengaruhi optimalisasi caring behavior perawat, khususnya pada aspek kenyamanan fisik dan responsivitas pelayanan (Nurhayati et al., 2026).

Hubungan Perilaku Caring dengan Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang sangat signifikan dan kuat antara perilaku caring perawat dengan kualitas pelayanan di unit hemodialisa (chi-square = 52,748; $p = 0,000$; $r = 0,699$). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik perilaku caring perawat, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang dirasakan pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa perilaku caring perawat dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan hubungan terapeutik dengan pasien hemodialisa. Pasien merasa lebih nyaman dan percaya terhadap pelayanan ketika perawat menunjukkan perhatian, empati, dan komunikasi yang baik (Camedda et al., 2023). Perilaku caring perawat berhubungan dengan kepuasan pasien pada layanan hemodialisis. Semakin baik perilaku caring yang diberikan perawat, maka pasien akan merasa lebih nyaman, aman, dan puas terhadap pelayanan yang diterima (Hidayat & Oktavia, 2026). Menurut teori Jean Watson, caring merupakan inti pelayanan keperawatan yang membantu membangun hubungan baik antara perawat dan pasien. Caring tidak hanya berupa tindakan medis, tetapi juga perhatian, dukungan emosional, dan komunikasi yang baik kepada pasien. Pada penelitian ini, dimensi dukungan ekspresi perasaan menjadi faktor yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan ($\beta = 2,467$; $p = 0,027$). Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan perawat dalam mendengarkan keluhan dan memahami perasaan pasien sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Nilai Nagelkerke R²

sebesar 0,808 menunjukkan bahwa perilaku caring memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap kualitas pelayanan di unit hemodialisa.

Hubungan Perilaku Caring dengan Kepuasan Pasien

Perilaku caring perawat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($\chi^2 = 52,748$; $p = 0,000$; $r = 0,699$). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik perilaku caring yang diberikan perawat, maka semakin tinggi pula kepuasan pasien di unit hemodialisa. Perilaku caring yang ditunjukkan melalui perhatian, empati, komunikasi yang baik, dan dukungan emosional dapat membuat pasien merasa lebih nyaman dan dihargai selama menjalani terapi hemodialisis. Kondisi tersebut berpengaruh terhadap meningkatnya kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima (Sari & Suprayitno, 2024). Penelitian lain menunjukkan bahwa pasien hemodialisa yang mendapatkan caring behavior yang baik dari perawat memiliki tingkat stres yang lebih rendah dan merasa lebih puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima (Nurhayati et al., 2024). Menurut teori Human Caring Jean Watson, caring merupakan inti pelayanan keperawatan yang membangun hubungan terapeutik antara perawat dan pasien melalui perhatian, kepedulian, dan komunikasi yang positif. Hubungan tersebut membantu pasien merasa lebih aman dan nyaman selama menjalani terapi jangka panjang. Pada pasien hemodialisa, interaksi yang berlangsung secara rutin antara perawat dan pasien menyebabkan perilaku caring menjadi salah satu faktor penting dalam membentuk kepuasan pasien. Semakin baik perilaku caring yang diberikan perawat, maka semakin positif pula persepsi pasien terhadap pelayanan di unit hemodialisa.

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien dan Peran Mediasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan terkuat terdapat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien ($\chi^2 = 62,205$; $p = 0,000$; $r = 0,759$). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepuasan pasien di unit hemodialisa. Kualitas pelayanan yang baik meliputi perhatian perawat, komunikasi yang efektif, ketepatan pelayanan, serta kemampuan tenaga kesehatan dalam memenuhi kebutuhan pasien. Pelayanan yang baik membuat pasien merasa nyaman, aman, dan percaya terhadap pelayanan yang diterima sehingga meningkatkan kepuasan pasien (Hartanti & Antonio, 2022). Kualitas pelayanan keperawatan berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien penyakit kronis, termasuk pasien hemodialisa. Komunikasi yang baik, pelayanan yang berpusat pada pasien, serta keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien selama menjalani terapi (Cotta & Kristiansen, 2023). Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi penghubung antara perilaku caring dan kepuasan pasien. Artinya, perilaku caring perawat dapat meningkatkan kepuasan pasien melalui peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Nilai Nagelkerke R^2 sebesar 0,893 menunjukkan bahwa perilaku caring dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap kepuasan pasien hemodialisa. Semakin baik caring dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Pada penelitian ini ditemukan bahwa dimensi Kehadiran Autentik dan Lingkungan Healing memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat terjadi karena sebagian pasien merasa kurang nyaman apabila perhatian yang diberikan terlalu intensif atau lingkungan pelayanan terlalu berfokus pada kondisi medis pasien. Setiap pasien memiliki tingkat kenyamanan dan kebutuhan yang berbeda dalam menerima pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa perilaku caring perlu diberikan secara seimbang dan disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing pasien agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara optimal.

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa perilaku caring perawat di Unit Hemodialisa RSI Siti Hajar Sidoarjo dipersepsikan baik oleh pasien dan berhubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan serta kepuasan pasien. Semakin baik perilaku caring yang diberikan perawat, maka semakin baik

pula kualitas pelayanan dan kepuasan pasien yang dirasakan. Kualitas pelayanan juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien hemodialisa.

DAFTAR PUSTAKA

- Alikari, V., Fradelos, E. C., Papastavrou, E., Alikakou, S., & Zyga, S. (2021). Psychometric Properties of the Greek Version of the Caring Behaviors Inventory-16. *Cureus*, 13(5), e15186. <https://doi.org/10.7759/cureus.15186>
- Almulhim, M. Y., & Shalaby, S. A. (2026). "It's more than connecting tubes": a qualitative inquiry into nurses' emotional labor in dialysis units. *BMC Nursing*, 25(1). <https://doi.org/10.1186/s12912-026-04484-4>
- Bahadori, M., Raadabadi, M., Jamebozorgi, M. H., Salesi, M., & Ravangard, R. (2014). Measuring the quality of provided services for patients with chronic kidney disease. *Nephro-Urology Monthly*, 6(5). <https://doi.org/10.5812/numonthly.21810>
- Beauchamp, T. L., & Childress, J. F. (2019). *Principles of biomedical ethics* (8th ed). Oxford University Press.
- Bikbov, B., Purcell, C. A., Levey, A. S., Smith, M., Abdoli, A., Abebe, M., Adebayo, O. M., Afarideh, M., Agarwal, S. K., Agudelo-Botero, M., Ahmadian, E., Al-Aly, Z., Alipour, V., Almasi-Hashiani, A., Al-Raddadi, R. M., Alvis-Guzman, N., Amini, S., Andrei, T., Andrei, C. L., ... Vos, T. (2020). Global, regional, and national burden of chronic kidney disease, 1990–2017: a systematic analysis for the Global Burden of Disease Study 2017. *The Lancet*, 395(10225), 709–733. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30045-3](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30045-3)
- Camedda, C., Bici, G., Magi, C. E., Guzzon, A., & Longobucco, Y. (2023). The Therapeutic Nurse–Patient Relationship in Hemodialysis: A Pilot Mixed-Method Study on the Perceived Quality of Nurses' Attitudes and Caring Behaviors. In *Nursing Reports* (Vol. 13, Issue 3, pp. 990–1003). <https://doi.org/10.3390/nursrep13030087>
- Cotta, A., & Kristiansen, M. (2023). Enacting person - centred care : a multi - perspective study of practices in clinical encounters for people living with chronic kidney disease. *BMC Nephrology*, 1–9. <https://doi.org/10.1186/s12882-023-03245-8>
- Croswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Fahrurudzi, D. S. (2025). Analisis Determinan Penyakit Gagal Ginjal Kronis Di Indonesia Berdasarkan Data Survei Kesehatan Indonesia Tahun 2023. 15(2), 86–94.
- Fowler, S. B., Decker, V. B., & Donnelly, N. (2025). Perceptions of Patients on Hemodialysis of Nurse Presence and Satisfaction with Care. *Nephrology Nursing Journal : Journal of the American Nephrology Nurses' Association*, 52(4), 403–410. <https://doi.org/10.37526/1526-744x.2025.52.4.403>
- Hartanti, L. K., & Antonio, F. (2022). The Effect Of Service Quality Dimensions On Hemodialysis Patient Satisfaction In Indonesia. 50–59. <https://doi.org/10.20473/jaki.v10i1.2022.50-59>
- Hidayat, A. W., & Oktavia, S. R. (2026). Perilaku Caring Perawat Sebagai Prediktor Kepuasan Pasien Pada Layanan Hemodialisis : Studi Potong Lintang. 8(1), 61–73.
- Keshkar, L., Madigan, C. D., Ward, A., Ahmed, S., Tanna, V., Rahman, I., Bostock, J., Nockels, K., Wang, W., Gillies, C. L., & Howick, J. (2024). The Effect of Practitioner Empathy on Patient Satisfaction : A Systematic Review of Randomized Trials. *Annals of Internal Medicine*, 177(2), 196–209. <https://doi.org/10.7326/M23-2168>
- Lydia, A., Widian, I. G. R., Bandiara, R., Ali, Z., Nugroho, P., & Hidayati, E. L. (2021). Nephrology in Indonesia. In *Nephrology Worldwide* (pp. 299–312). https://doi.org/10.1007/978-3-030-56890-0_22
- Nurhayati, E., Anggeria, E., & Nababan, T. (2026). Analysis of Determinants of Hemodialysis Patient Satisfaction in Nursing Services : A Literature Review. 9(1).
- Sari, E. I., & Suprayitno, E. (2024). Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Hemodialisis Di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. 10(September), 125–134.
- Saygili, M., Ture, A. K., & Akca, N. (2025). Health Care Quality and Patient Satisfaction in

- Hemodialysis Clinic: Investigation of Patient-Reported Outcomes. *Journal of Clinical Medicine of Kazakhstan*, 22(6), 19–27. <https://doi.org/10.23950/jcmk/17358>
- Setia, M. S. (2016). Methodology series module 3: Cross-sectional studies. *Indian Journal of Dermatology*, 61(3), 261–264.
- Supriyadi, R., Rakhima, F., Gondodiputro, R. S., & Darmawan, G. (2019). Validity and Reliability of the Indonesian Version of Kidney Disease Quality of Life (KDQOL-36) Questionnaire in Hemodialysis Patients at Hasan Sadikin Hospital, Bandung, Indonesia. *Acta Medica Indonesiana*, 51(4), 318–323. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85079214727&partnerID=40&md5=3afb6418b7b679067cf7a2a248f5069a>
- Trianti, I. R., Lestari, A. B., & Ula, L. A. (2024). Comfort and Satisfaction Patients in the Interaction Process Viewed from the Caring Behavior of Nurses : Literature Review. 5(1), 19–23.
- van der Veer, S. N., Jager, K. J., Visserman, E., Beekman, R. J., Boeschoten, E. W., de Keizer, N. F., Heuveling, L., Stronks, K., & Arah, O. A. (2012). Development and validation of the Consumer Quality index instrument to measure the experience and priority of chronic dialysis patients. *Nephrology Dialysis Transplantation*, 27(8), 3284–3291. <https://doi.org/10.1093/ndt/gfs023>
- Vanaja, P., Sheeja, C. V, Sathiyaseelan, G., Thomas, G., Vaishnav, J., Thakur, N., Narayanan, V., & Singhal, H. (2026). Nurses' knowledge and practice regarding care for patients undergoing hemodialysis. *International Journal of Drug Delivery Technology*, 16(6), 430–441. <https://doi.org/10.25258/ijddt.16.6s.44>
- Widiana, I. G. R. (2018). Dialysis treatment in Indonesia: Focus on Bali. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 434(1). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/434/1/012334>.

