Abstract

Caring attitudes constitute the core of nursing practice and play a vital role in improving service quality and patient satisfaction. Patient satisfaction is an important indicator of the quality of hospital healthcare services. Nurses' caring behaviors can influence patients' perceptions of the services received during the course of care. This study aimed to determine the relationship between nurses' caring attitudes and patient satisfaction in the Surgical Ward and Internal Medicine Ward of Toto Kabila Regional General Hospital. This study employed a quantitative, cross-sectional design. The sample consisted of 94 respondents selected through purposive sampling. Data were collected using a nurses' caring attitude questionnaire and a patient satisfaction questionnaire. The results showed that most respondents perceived nurses' caring attitudes to be in the moderately caring category (59 respondents, 62.8%); the caring category (23 respondents, 24.5%); and the less caring category (12 respondents, 12.8%). Patient satisfaction levels were predominantly in the moderately satisfied category (63 respondents, 67.0%), the satisfied category (21 respondents, 22.3%), and the less satisfied category (10 respondents, 10.6%). The Chi-square test yielded a p-value of 0.002 ($p < 0.05$), indicating a significant relationship between nurses' caring attitudes and patient satisfaction in the Surgical Ward and Internal Medicine Ward of Toto Kabila Regional General Hospital. The study concludes that the better the nurses' caring attitudes, the higher the level of patient satisfaction with the nursing services received.

Keywords: *nurses' caring attitudes; patient satisfaction; nursing services*

Abstrak

Sikap caring merupakan inti dari praktik keperawatan yang berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Perilaku caring yang ditunjukkan oleh perawat dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima selama proses perawatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan sikap caring perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Bedah dan Ruang Interna RSUD Toto Kabila. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain cross sectional. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 94 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner sikap caring perawat dan kuesioner kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai sikap caring perawat berada pada kategori cukup caring sebanyak 59 responden (62,8%), kategori caring sebanyak 23 responden (24,5%), dan kategori kurang caring sebanyak 12 responden (12,8%). Tingkat kepuasan pasien sebagian besar berada pada kategori cukup puas sebanyak 63 responden (67,0%), kategori puas sebanyak 21 responden (22,3%), dan kategori kurang puas sebanyak 10 responden (10,6%). Hasil uji Chi-square menunjukkan nilai $p = 0,002$ ($p < 0,05$) yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara sikap caring perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Bedah dan Ruang Interna RSUD Toto Kabila. Penelitian ini menyimpulkan bahwa semakin baik sikap caring perawat, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diterima.

Kata kunci: Sikap caring perawat, kepuasan pasien, pelayanan keperawatan