Populer: Jurnal Penelitian Mahasiswa
Volume. 5 Nomor. 3 September 2026
e-ISSN: 2963-5306; p-ISSN: 2962-116X, Hal. 326-339
DOI: https://doi.org/10.58192/populer.v5i3.5587
Tersedia: https://journal.unimar-amni.ac.id/index.php/Populer

Hubungan *Caring* Penata Anestesi dengan Tingkat Kepuasan Pasien *Sectio Caesarea* di Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap

Merry Dwi Susanti[1*], Rahmaya Nova Handayani[2], Danang Tri Yudono[3]
[1-3]Program Studi Keperawatan Anestesiologi, Universitas Harapan Bangsa, Indonesia
**Penulis Korespondensi: merryds111@gmail.com*

Abstract*. Patient satisfaction is an important indicator in evaluating the quality of health services, including anesthesia services for patients undergoing cesarean section. Caring behavior of anesthesia practitioners is an important component of patient-centered care because it involves attention, empathy, communication, responsiveness, and respect for patients' needs. This study aimed to determine the relationship between anesthesia practitioner caring behavior and the satisfaction level of cesarean section patients at Fatimah Islamic Hospital, Cilacap. This study used a quantitative analytic design with a cross-sectional approach. The population consisted of patients undergoing cesarean section, with a total of 103 patients. A total of 51 respondents were selected using purposive sampling based on predetermined inclusion and exclusion criteria. Data were collected using a patient satisfaction questionnaire based on the SERVQUAL dimensions and a 24-item Caring Behavior Inventory questionnaire. Data were analyzed using univariate analysis and the Spearman-Rho correlation test. The results showed that 25 respondents (49.0%) perceived the caring behavior of anesthesia practitioners as good, while 22 respondents (43.1%) reported a satisfactory level of satisfaction. The Spearman-Rho analysis showed a p-value of 0.001 and a correlation coefficient of 0.462, indicating a significant positive relationship with moderate strength between anesthesia practitioner caring behavior and patient satisfaction. These findings indicate that caring behavior is an important aspect of anesthesia services and may contribute to patients' perceptions of the quality of care received. Improving communication, empathy, responsiveness, and attention to patients may support the quality of anesthesia services.*

Keywords*: Anesthesia Practitioner; Caring Behavior; Patient Satisfaction;Sectio Caesarea; SERVQUAL.*

Abstrak. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan, termasuk pelayanan anestesi pada pasien yang menjalani *sectio caesarea*. Perilaku *caring* penata anestesi menjadi salah satu komponen pelayanan yang berorientasi pada pasien karena mencakup perhatian, empati, komunikasi, ketanggapan, serta penghargaan terhadap kebutuhan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan *caring* penata anestesi dengan tingkat kepuasan pasien *sectio caesarea* di Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap. Penelitian menggunakan desain kuantitatif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian berjumlah 103 pasien yang menjalani tindakan *sectio caesarea* dan diperoleh sampel sebanyak 51 responden dengan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Pengumpulan data menggunakan kuesioner kepuasan pasien berdasarkan dimensi SERVQUAL dan kuesioner *Caring* Behavior Inventory-24. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji *Spearman-Rho*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku *caring* penata anestesi sebagian besar berada pada kategori baik sebanyak 25 responden (49,0%), sedangkan tingkat kepuasan pasien sebagian besar berada pada kategori memuaskan sebanyak 22 responden (43,1%). Hasil uji *Spearman-Rho* menunjukkan *p-value* 0,001 dengan correlation coefficient sebesar 0,462, yang menunjukkan adanya hubungan positif dengan kekuatan sedang antara *caring* penata anestesi dan tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan pentingnya perilaku *caring* dalam mendukung kualitas pelayanan anestesi yang berorientasi pada kebutuhan pasien.

Kata Kunci: Caring; Kepuasan Pasien; Operasi Sesar; Penata Anestesi; SERVQUAL.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan kesehatan terus mengalami perkembangan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang bermutu, aman, dan mampu memenuhi kebutuhan pasien. Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator yang dapat digunakan untuk melihat sejauh mana pelayanan kesehatan mampu memenuhi harapan pasien. Kepuasan muncul setelah pasien membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan, sehingga kualitas interaksi antara pasien dan tenaga kesehatan menjadi salah satu

Naskah Masuk: 31 Juli 2026; Revisi: 31 Agustus 2026; Diterima: 27 September 2026; Terbit: 30 September 2026

aspek yang berperan dalam membentuk pengalaman pasien (Christianingsih et al., 2022). Pelayanan kesehatan tidak hanya berorientasi pada tindakan medis, tetapi juga membutuhkan pendekatan interpersonal yang dapat memberikan rasa aman dan nyaman kepada pasien. Salah satu pendekatan interpersonal tersebut adalah perilaku *caring*. *Caring* merupakan bentuk kepedulian yang diwujudkan melalui perhatian, penghargaan, empati, komunikasi, serta tindakan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pasien. Dalam praktik keperawatan, *caring* merupakan bagian penting karena pelayanan tidak hanya berfokus pada kondisi fisik, tetapi juga memperhatikan pengalaman emosional dan kebutuhan manusia secara menyeluruh (Rinezia Rinza Farizal et al., 2024).

Perilaku *caring* dalam pelayanan anestesi memiliki arti penting karena pasien yang akan menjalani pembedahan dapat mengalami berbagai kondisi emosional, termasuk rasa takut, khawatir, dan membutuhkan informasi mengenai tindakan yang akan dilakukan. Komunikasi yang efektif, perhatian, sikap ramah, dan kemampuan memberikan rasa aman dapat membantu membangun hubungan terapeutik antara penata anestesi dan pasien. Komunikasi yang baik juga merupakan salah satu bagian dari perilaku *caring* yang dapat mendukung terciptanya hubungan saling percaya antara tenaga kesehatan dan pasien (Astutik et al., 2023).

Penata anestesi merupakan tenaga kesehatan yang mempunyai kompetensi dalam memberikan pelayanan asuhan kepenataan anestesi, mulai dari pelayanan praanestesi, intraanestesi, hingga pascaanestesi. Kompetensi tersebut tidak hanya berkaitan dengan keterampilan teknis, tetapi juga mencakup komunikasi efektif, profesionalisme, keselamatan pasien, dan penghargaan terhadap hak pasien. Standar profesi penata anestesi juga menempatkan komunikasi efektif dan pelayanan profesional sebagai bagian dari kompetensi yang harus dimiliki dalam memberikan pelayanan kepada pasien (Wahyudi et al., 2023).

Caring dapat memengaruhi pengalaman pasien dalam menerima pelayanan. Penelitian mengenai *caring* perawat menunjukkan bahwa perilaku *caring* berhubungan dengan kepuasan pasien karena pasien tidak hanya menilai tindakan yang diterima, tetapi juga memperhatikan bagaimana tenaga kesehatan memberikan pelayanan. Perhatian, sikap menghargai, komunikasi, dan kemampuan memberikan bantuan dapat membentuk persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterimanya (Prawiti et al., 2023). Penelitian lain juga menunjukkan adanya hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap (Suweko et al., 2019). Kepuasan pasien juga berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diterima. Dimensi kualitas pelayanan yang digunakan dalam pendekatan SERVQUAL meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kelima dimensi tersebut dapat

digunakan untuk menggambarkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh fasilitas Kesehatan (Azzuhra, 2022). Dalam pelayanan anestesi, dimensi *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* menjadi relevan karena pasien membutuhkan pelayanan yang cepat, tepat, aman, serta perhatian terhadap kondisi dan kebutuhan individualnya (Marzuq et al., 2024).

Pasien *sectio caesarea* merupakan kelompok pasien yang mendapatkan pelayanan perioperatif, termasuk pelayanan anestesi. Prosedur *sectio caesarea* membutuhkan persiapan, pelaksanaan anestesi, pemantauan, dan perawatan pascaoperasi yang dilakukan secara terintegrasi. Pada pasien *sectio caesarea*, anestesi regional khususnya anestesi spinal sering digunakan karena memberikan beberapa keuntungan dalam proses persalinan operatif (Butterworth et al., 2013). Penelitian mengenai perilaku *caring* penata anestesi sebelumnya menunjukkan bahwa *caring* memiliki keterkaitan dengan pengalaman pasien. Penelitian (Setiawan et al., 2024) menemukan adanya hubungan antara perilaku *caring* penata anestesi dengan *patient experience* pada pasien pascaoperasi dengan regional anestesi. Penelitian lain mengenai perilaku *caring* penata anestesi, perawat kamar bedah, dan tingkat kepuasan pasien juga menunjukkan bahwa *caring* dan kepuasan pasien merupakan aspek yang penting dalam pelayanan perioperatif (Takaliuang et al., 2022).

Penelitian mengenai mutu pelayanan juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat terbentuk ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pasien (Azzuhra, 2022). Namun, penelitian yang secara khusus mengkaji hubungan perilaku *caring* penata anestesi dengan tingkat kepuasan pasien *sectio caesarea* di Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap masih perlu dilakukan.

Berdasarkan pra-survei yang dilakukan di Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap, diperoleh rata-rata 103 pasien yang menjalani operasi *sectio caesarea* pada periode September–November 2025. Kondisi tersebut menjadi dasar untuk mengkaji lebih lanjut hubungan *caring* penata anestesi dengan tingkat kepuasan pasien *sectio caesarea* di Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap.

2. KAJIAN TEORITIS

Caring merupakan konsep fundamental dalam pelayanan keperawatan yang menempatkan kepedulian terhadap manusia sebagai bagian utama dalam pemberian pelayanan. *Caring* tidak hanya berkaitan dengan tindakan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan, tetapi juga mencakup perhatian, penghargaan, empati, komunikasi, dan pemenuhan kebutuhan pasien. Teori *Science of Caring* Jean Watson memandang *caring* sebagai proses interpersonal

yang melibatkan hubungan antara tenaga kesehatan dan pasien serta memperhatikan kebutuhan manusia secara menyeluruh (Rinezia Rinza Farizal et al., 2024). Perilaku *caring* dapat diwujudkan melalui berbagai bentuk tindakan, seperti mendengarkan keluhan pasien, memberikan perhatian, menunjukkan empati, menghargai pasien, membantu memenuhi kebutuhan pasien, memberikan informasi, serta menjaga rasa aman pasien. Teori Swanson menjelaskan lima proses *caring*, yaitu *knowing*, *being with*, *doing for*, *enabling*, dan *maintaining belief*. Kelima proses tersebut menggambarkan bentuk kepedulian tenaga kesehatan dalam memahami kondisi pasien, hadir bersama pasien, memberikan bantuan, memberikan kemampuan kepada pasien, serta mempertahankan kepercayaan pasien. *Caring* juga berkaitan erat dengan komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien. Komunikasi verbal maupun nonverbal yang sesuai dapat membantu tenaga kesehatan memahami kebutuhan pasien dan memberikan pelayanan yang lebih berorientasi pada pasien. Komunikasi yang efektif menjadi bagian penting dari perilaku *caring* karena dapat membantu membangun hubungan terapeutik dan kepercayaan antara tenaga kesehatan dengan pasien (Dwi Hariyanto et al., 2022). Dalam pelayanan keperawatan anestesiologi, perilaku *caring* dapat ditunjukkan melalui sikap ramah, perhatian terhadap kondisi pasien, kemampuan memberikan informasi, respons terhadap keluhan, serta pemberian rasa aman selama proses perioperatif (Astutik et al., 2023).

Penata anestesi merupakan tenaga kesehatan profesional yang memiliki kompetensi dalam memberikan pelayanan asuhan kepenataan anestesi. Pelayanan tersebut meliputi pelayanan praanestesi, intraanestesi, dan pascaanestesi yang membutuhkan kemampuan teknis, komunikasi, profesionalisme, serta perhatian terhadap keselamatan pasien (Wahyudi et al., 2023). Dalam menjalankan pelayanan, penata anestesi tidak hanya berhubungan dengan aspek teknis anestesi, tetapi juga berinteraksi secara langsung dengan pasien. Interaksi tersebut dapat menjadi bagian penting dalam membentuk pengalaman pasien selama proses perioperatif. Penata anestesi diharapkan mampu memberikan pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan pasien, menunjukkan rasa hormat, membangun kepercayaan, serta menerapkan perilaku *caring* dalam setiap tahapan pelayanan (Setiawan et al., 2024).

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan yang muncul setelah pasien membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimilikinya. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan. Kepuasan pasien dapat terbentuk sejak pasien menerima pelayanan sampai dengan pasien meninggalkan fasilitas pelayanan kesehatan (Christianingsih et al., 2022). Oleh karena itu, kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh hasil tindakan kesehatan, tetapi juga oleh proses pelayanan dan interaksi yang terjadi antara pasien dengan tenaga kesehatan.

Kualitas pelayanan dapat dinilai melalui beberapa dimensi, salah satunya menggunakan pendekatan SERVQUAL yang terdiri atas *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance,* dan *empathy*. *Tangibles* berkaitan dengan bukti fisik pelayanan, *reliability* berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan secara tepat dan dapat diandalkan, *responsiveness* berkaitan dengan ketanggapan dalam memberikan pelayanan, *assurance* berkaitan dengan jaminan dan rasa percaya, sedangkan *empathy* berkaitan dengan perhatian individual yang diberikan kepada pasien (Azzuhra, 2022). Kelima dimensi tersebut dapat menjadi bagian dalam pembentukan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya.

Dalam pelayanan anestesi, kepuasan pasien dapat berkaitan dengan bagaimana pasien menerima pelayanan sejak persiapan sebelum anestesi hingga setelah tindakan selesai. Pasien membutuhkan informasi yang jelas, pelayanan yang responsif, rasa aman, serta perhatian terhadap kondisi individualnya. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pasien dapat meningkatkan persepsi terhadap kualitas pelayanan, sedangkan pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan dapat menyebabkan ketidakpuasan (Marzuq et al., 2024).

Sectio caesarea merupakan tindakan pembedahan untuk melahirkan bayi melalui insisi pada dinding abdomen dan uterus. Tindakan tersebut membutuhkan pelayanan perioperatif yang terintegrasi, termasuk persiapan anestesi, pemberian anestesi, pemantauan selama tindakan, serta perawatan pascaoperasi. Pemilihan teknik anestesi pada *sectio caesarea* disesuaikan dengan kondisi pasien, indikasi tindakan, urgensi operasi, dan pertimbangan klinis. Anestesi regional merupakan salah satu teknik yang banyak digunakan pada tindakan *sectio caesarea* karena memungkinkan ibu tetap sadar selama proses persalinan serta memiliki pertimbangan tertentu dibandingkan penggunaan anestesi umum (Butterworth et al., 2013).

Pasien yang menjalani *sectio caesarea* dapat mengalami berbagai kebutuhan selama proses perioperatif, baik kebutuhan fisik maupun psikologis. Oleh karena itu, perilaku *caring* penata anestesi menjadi salah satu aspek yang dapat mendukung terciptanya pengalaman pelayanan yang positif. Perhatian, komunikasi, empati, dan kemampuan memberikan rasa aman dapat membantu pasien merasa dihargai dan diperhatikan selama mendapatkan pelayanan anestesi. Penelitian sebelumnya menunjukkan adanya hubungan antara perilaku *caring* penata anestesi dengan *patient experience* pada pasien pascaoperasi dengan regional anestesi (Setiawan et al., 2024).

Hubungan *caring* dengan kepuasan pasien juga didukung oleh penelitian sebelumnya yang menunjukkan adanya hubungan antara perilaku *caring* tenaga keperawatan dengan kepuasan pasien. Perilaku *caring* dapat membuat pasien merasa diperhatikan, dihargai, dan mendapatkan pelayanan sesuai kebutuhannya (Wuwung et al., 2020). *Literature review*

mengenai perilaku *caring* juga menunjukkan bahwa *caring* perawat berkaitan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan (Suweko et al., 2019). Penelitian mengenai perilaku *caring* penata anestesi, perawat kamar bedah, dan tingkat kepuasan pasien juga menunjukkan bahwa *caring* merupakan salah satu aspek yang dapat dinilai dalam pelayanan perioperatif (Takaliuang et al., 2022).

Dengan demikian, *caring* penata anestesi dan kepuasan pasien memiliki keterkaitan dalam konteks pelayanan perioperatif. Perilaku *caring* yang diwujudkan melalui komunikasi efektif, perhatian, empati, ketanggapan, penghargaan, serta pemberian rasa aman dapat menjadi bagian dari pengalaman pasien selama menjalani pelayanan anestesi. Kualitas interaksi tersebut dapat membentuk persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterimanya dan selanjutnya berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan landasan teoritis dan penelitian terdahulu tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan *caring* penata anestesi dengan tingkat kepuasan pasien *sectio caesarea* di Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilaksanakan di Ruang Pra Instalasi Bedah Sentral dan Bangsal Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap pada 27 Mei–12 Juni 2026. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang menjalani tindakan *sectio caesarea* sebanyak 103 pasien. Berdasarkan perhitungan sampel dengan tingkat kelonggaran 15%, diperoleh sebanyak 51 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi.

Penelitian ini telah mendapatkan persetujuan etik dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan Universitas Harapan Bangsa dengan Nomor B.LPM-UHB/660/05/2026. Penelitian memperhatikan prinsip etika yang meliputi *beneficence, informed consent, justice, autonomy,* dan *confidentiality*. Sebelum pengumpulan data, responden diberikan penjelasan mengenai tujuan, manfaat, prosedur penelitian, serta hak responden selama mengikuti penelitian. Responden yang bersedia berpartisipasi memberikan persetujuan melalui *informed consent*. Identitas dan data responden dijaga kerahasiaannya serta hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi pasien yang bersedia menjadi responden, pasien dengan status fisik ASA I–II, dan pasien yang menjalani tindakan *sectio caesarea*. Kriteria eksklusi meliputi pasien dengan status fisik lebih dari ASA III, pasien yang mengalami perubahan teknik anestesi dari spinal menjadi general anestesi, serta pasien yang setelah

operasi membutuhkan perawatan intensif. Pengumpulan data dilakukan menggunakan dua instrumen penelitian. Instrumen pertama berupa kuesioner kepuasan pasien berbasis SERVQUAL yang telah dimodifikasi sesuai dengan kebutuhan penelitian. Instrumen kedua berupa kuesioner *Caring Behavior Inventory*-24 (CBI-24) yang terdiri atas 24 pernyataan menggunakan skala *Likert*. Pengumpulan data dilakukan setelah peneliti memberikan penjelasan mengenai tujuan dan prosedur penelitian kepada calon responden. Responden yang bersedia mengikuti penelitian kemudian memberikan persetujuan melalui *informed consent* dan mengisi kuesioner penelitian. Proses pengumpulan data dilakukan di ruang preanestesi setelah peneliti mengidentifikasi responden berdasarkan kriteria penelitian.

Data yang telah terkumpul selanjutnya dilakukan pengolahan melalui tahap *editing, coding, entry,* dan *cleaning*. Analisis data terdiri atas analisis univariat dan bivariat. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden, perilaku *caring* penata anestesi, dan tingkat kepuasan pasien dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase. Analisis bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan antara perilaku *caring* penata anestesi dengan tingkat kepuasan pasien menggunakan uji *Spearman-Rho*.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan data dilakukan pada 27 Mei–12 Juni 2026 di Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap. Sebanyak 51 responden yang memenuhi kriteria penelitian dilibatkan dalam penelitian dan data dianalisis menggunakan analisis univariat serta uji *Spearman-Rho*. Hasil penelitian disajikan sebagai berikut.

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik usia responden diperlukan untuk memberikan gambaran umum mengenai kelompok pasien yang menjadi subjek penelitian. Distribusi usia responden dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarakan Usia di Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap.

Karakteristik	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Usia		
18-25 Tahun	13	25.5%
26-34 Tahun	18	35.3%
35-43 Tahun	12	23.5%
44-50 Tahun	8	15.7%
Total	51	100.0%

Berdasarkan Tabel 1, karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan rentang usia 18–25 tahun, 26–34 tahun, 35–43 tahun, dan 44–50 tahun. Penelitian ini menggunakan karakteristik usia untuk memberikan gambaran mengenai responden yang menjalani tindakan

sectio caesarea. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian pada pasien *sectio caesarea* yang menunjukkan adanya responden pada kelompok usia dewasa, termasuk kelompok usia 26–34 tahun (Muntasir et al., 2023). Penelitian lain pada pasien di ruang pemulihan juga menunjukkan bahwa kelompok usia dewasa merupakan bagian besar dari karakteristik responden penelitian (Nurdiamsyah et al., 2024). Usia merupakan salah satu karakteristik yang dapat berkaitan dengan persepsi pasien terhadap pelayanan. Perbedaan usia dapat berhubungan dengan kebutuhan, pengalaman, serta harapan pasien terhadap interaksi dengan tenaga kesehatan. Pasien pada kelompok usia yang berbeda dapat mempunyai cara yang berbeda dalam menilai pengalaman pelayanan yang diterimanya (Meidita et al., 2023).

Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Operasi Sebelumnya

Pengalaman operasi sebelumnya dapat memberikan gambaran mengenai pengalaman perioperatif yang pernah dimiliki responden. Distribusi pengalaman operasi sebelumnya disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Pengalaman Operasi SC Sebelumnya di Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap.

Karakteristik	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Pengalaman Operasi		
Pernah	26	51.0%
Belum Pernah	25	49.0%
Total	51	100.0%

Berdasarkan Tabel 2, responden dalam penelitian terdiri atas pasien yang mempunyai pengalaman operasi sebelumnya dan pasien yang belum mempunyai pengalaman operasi sebelumnya. Perbedaan pengalaman tersebut dapat memberikan latar belakang pengalaman yang berbeda ketika pasien menerima pelayanan anestesi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Nurdiamsyah et al., 2024) yang juga menemukan adanya responden yang pernah menjalani operasi sebelumnya. Pengalaman sebelumnya dapat menjadi salah satu faktor yang membentuk persepsi pasien terhadap proses pelayanan karena pasien dapat membandingkan pengalaman pelayanan yang sedang diterima dengan pengalaman sebelumnya (Nurdiamsyah et al., 2024). Pengalaman pasien juga dapat berkaitan dengan informasi yang diterima selama proses perioperatif. Kejelasan informasi, keterlibatan pasien, dan komunikasi dengan tenaga kesehatan menjadi aspek yang dapat membentuk pengalaman pasien selama menjalani proses pembedahan (Luthfiana et al., 2025).

Gambaran Tingkat Kepuasan Responden

Kepuasan pasien menggambarkan persepsi pasien setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki. Distribusi tingkat kepuasan pasien dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Distribusi tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap.

Karakteristik	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Tingkat Kepuasan		
Kurang Memuaskan	8	15.7%
Memuaskan	22	43.1%
Sangat Memuaskan	21	41.2%
Total	51	100.0%

Berdasarkan Tabel 3, tingkat kepuasan pasien dalam penelitian dikelompokkan menjadi kurang memuaskan, memuaskan, dan sangat memuaskan. Penilaian tersebut didasarkan pada instrumen kepuasan yang menggunakan dimensi pelayanan SERVQUAL. Kepuasan pasien merupakan hasil evaluasi terhadap pelayanan yang diterima setelah pasien membandingkan pelayanan tersebut dengan harapan yang dimiliki. Kesesuaian antara pelayanan dan harapan pasien menjadi bagian penting dalam pembentukan kepuasan (Christianingsih et al., 2022).

Hasil penelitian ini memiliki kesesuaian dengan penelitian (Hasibuan et al., 2023) yang menemukan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan setelah tindakan *sectio caesarea*. Selain itu, penelitian (Jayanti et al., 2023) menunjukkan adanya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan tindakan bedah *sectio caesarea*. Kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh tindakan klinis, tetapi juga dapat terbentuk dari kualitas interaksi dan pelayanan yang diberikan. Dimensi *reliability, responsiveness, assurance, empathy,* dan *tangibles* menjadi aspek yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan dari perspektif pasien (Azzuhra, 2022). Pada pelayanan anestesi, pasien membutuhkan ketanggapan, komunikasi, rasa aman, dan perhatian terhadap kebutuhan individual. Pelayanan yang diberikan dengan memperhatikan aspek tersebut dapat membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya (Marzuq et al., 2024).

Gambaran Perilaku *Caring* Penata Anestesi

Perilaku *caring* menggambarkan bentuk kepedulian penata anestesi selama memberikan pelayanan kepada pasien**.** Distribusi perilaku *caring* penata anestesi disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Distribusi Perilaku *Caring* Penata Anestesi di Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap.

Karakteristik	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Perilaku *Caring*		
Kurang *Caring*	8	15.7%
Cukup *Caring*	18	35.3%
Sangat *Caring*	25	49.0%
Total	51	100.0%

Berdasarkan Tabel 4, perilaku *caring* penata anestesi dikategorikan menjadi kurang *caring*, cukup *caring*, dan baik *caring*. Penilaian dilakukan menggunakan instrumen *Caring Behavior Inventory*-24. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku *caring* merupakan

bagian penting dalam pelayanan penata anestesi. *Caring* dapat diwujudkan melalui perhatian kepada pasien, komunikasi, empati, pemberian bantuan, penghargaan terhadap pasien, serta kemampuan memberikan rasa aman. Konsep tersebut sesuai dengan teori *caring* yang menempatkan hubungan interpersonal sebagai bagian penting dalam pelayanan keperawatan (Rinezia Rinza Farizal et al., 2024).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Feryfiks et al., 2026) yang menunjukkan bahwa perilaku *caring* penata anestesi pada pasien preoperasi *sectio caesarea* sebagian besar berada pada kategori tinggi. Penelitian (Indah Cahyani et al., 2025) juga menunjukkan adanya perilaku *caring* penata anestesi yang baik pada pasien preoperasi general anestesi.

Penelitian (Setiawan et al., 2024) menunjukkan adanya hubungan antara perilaku *caring* penata anestesi dengan *patient experience* pada pasien pascaoperasi dengan regional anestesi. Hal tersebut menunjukkan bahwa interaksi penata anestesi dengan pasien merupakan bagian yang dapat berhubungan dengan pengalaman pasien selama proses pelayanan.

Caring juga berkaitan dengan kemampuan tenaga kesehatan dalam memahami kebutuhan pasien. Perilaku seperti mendengarkan keluhan, menunjukkan empati, memberikan dukungan, membantu pasien, dan menjaga kepercayaan merupakan bentuk *caring* yang dapat dirasakan langsung oleh pasien.

Hubungan *Caring* Penata Anestesi dengan Tingkat kepuasan Pasien

Hubungan antara perilaku *caring* penata anestesi dengan tingkat kepuasan pasien dianalisis menggunakan uji *Spearman-Rho*. Hasil analisis disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Hubungan *Caring* Penata Anestesi dengan Tingkat Kepuasan Pasien SC di Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap.

Tingkat Kepuasan	Perilaku *Caring* Penata								*Correlation Coefficient*	*p-Value*
	Kurang *Caring*		Cukup *Caring*		Sangat *Caring*		Total			
	F	%	F	%	F	%	F	%		
Kurang Memuaskan	4	8.0%	3	6.0%	1	2.0%	8	16.0%	0.462	0.001
Memuaskan	3	6.0%	10	20.0%	9	18.0%	22	43.0%		
Sangat Memuaskan	1	2.0%	5	10.0%	16	29.0%	21	41.0%		
Total	8	16.0%	18	35.0%	25	49.0%	51	100.0%		

Berdasarkan Tabel 5, hasil uji *Spearman-Rho* menunjukkan *p-value* sebesar 0,001 < 0,05 dengan correlation coefficient sebesar 0,462. Hasil tersebut menunjukkan adanya hubungan antara perilaku *caring* penata anestesi dengan tingkat kepuasan pasien *sectio caesarea* di Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap. Hubungan tersebut bersifat positif dengan kekuatan sedang. Hasil utama tersebut juga tercantum dalam abstrak Tugas Akhir penelitian.

Hubungan positif dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kategori *caring* yang lebih baik ditemukan bersamaan dengan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Perilaku *caring* memberikan pengalaman interpersonal kepada pasien melalui perhatian, komunikasi, empati, sikap ramah, dan ketanggapan terhadap kebutuhan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Langingi, 2022) yang menemukan hubungan antara *caring* perawat dengan kepuasan pasien. Penelitian (Wuwung et al., 2020) juga menunjukkan adanya hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien. Hasil *literature review* (Suweko & Warsito, 2019) turut menunjukkan adanya hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien. Hubungan antara *caring* dan kepuasan dapat dijelaskan melalui proses interaksi antara pasien dan tenaga kesehatan. Pasien tidak hanya menilai hasil pelayanan, tetapi juga menilai proses ketika pelayanan tersebut diberikan. Sikap menghargai pasien, perhatian terhadap kebutuhan pasien, kemampuan mendengarkan, serta komunikasi yang baik dapat membentuk persepsi positif terhadap pelayanan (Prawiti et al., 2023).

Caring juga merupakan bagian dari pelayanan yang berorientasi pada manusia. Perilaku *caring* dapat memberikan rasa nyaman dan menunjukkan bahwa pasien diperlakukan sebagai individu yang memiliki kebutuhan fisik dan emosional. Pendekatan tersebut sesuai dengan konsep *caring* Jean Watson yang menempatkan hubungan manusia dan kepedulian sebagai bagian fundamental dari praktik keperawatan. Selain itu, komunikasi efektif menjadi salah satu aspek yang dapat mendukung hubungan antara *caring* dan kepuasan pasien. Ketika penata anestesi memberikan informasi dengan jelas, merespons pertanyaan, memperhatikan keluhan, dan menunjukkan empati, pasien dapat memperoleh rasa aman selama proses pelayanan. Komunikasi interpersonal tersebut merupakan bagian dari perilaku *caring* yang dapat memengaruhi pengalaman pasien (Dwi Hariyanto & Triwahyuni, 2022).

Hasil penelitian (Setiawan et al., 2024) yang dilakukan pada pasien pascaoperasi dengan regional anestesi di Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap juga menunjukkan adanya korelasi antara perilaku *caring* penata anestesi dan pengalaman pasien. Temuan tersebut memberikan gambaran bahwa perilaku interpersonal penata anestesi merupakan bagian dari pelayanan yang dapat dirasakan oleh pasien. Penelitian (Takaliuang et al., 2022) juga memperlihatkan bahwa perilaku *caring* penata anestesi menjadi salah satu aspek yang dapat dinilai bersama dengan kepuasan pasien dalam pelayanan perioperatif. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan anestesi tidak hanya dapat dinilai berdasarkan aspek teknis, tetapi juga berdasarkan bagaimana pasien merasakan interaksi dan perhatian yang diberikan selama mendapatkan pelayanan.

Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku *caring* penata anestesi merupakan salah satu aspek yang berhubungan dengan kepuasan pasien *sectio caesarea*. Peningkatan kemampuan penata anestesi dalam memberikan perhatian, komunikasi efektif, empati, ketanggapan, dan rasa aman dapat menjadi bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan anestesi.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan usia paling banyak berada pada kelompok 26–34 tahun. Berdasarkan pengalaman operasi sebelumnya, responden yang pernah menjalani operasi sebelumnya dan yang belum pernah menjalani operasi sebelumnya memiliki proporsi yang relatif berdekatan. Perilaku *caring* penata anestesi paling banyak berada pada kategori baik *caring*, sedangkan tingkat kepuasan pasien paling banyak berada pada kategori memuaskan. Hasil uji *Spearman-Rho* menunjukkan adanya hubungan positif dengan kekuatan sedang antara *caring* penata anestesi dan tingkat kepuasan pasien *sectio caesarea* dengan *p-value* 0,001 dan correlation coefficient 0,462. Hasil tersebut menunjukkan bahwa perilaku *caring* merupakan salah satu aspek pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap.

Saran

Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas perilaku *caring* penata anestesi melalui penguatan komunikasi terapeutik, empati, ketanggapan terhadap keluhan, perhatian individual, serta pemberian rasa aman dan nyaman kepada pasien. Institusi pendidikan dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan pengembangan pembelajaran mengenai *caring*, komunikasi terapeutik, dan pelayanan berorientasi pada pasien dalam pendidikan Keperawatan Anestesiologi. Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian dengan mempertimbangkan faktor lain yang berhubungan dengan kepuasan pasien atau perilaku *caring* penata anestesi, seperti kecemasan pasien, pengalaman pelayanan, beban kerja, maupun faktor klinis pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Bagian Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Harapan Bangsa, Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap, dosen pembimbing, responden penelitian, serta seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan artikel ini.

Artikel ini merupakan bagian dari Tugas Akhir Program Studi Keperawatan Anestesiologi Program Sarjana Terapan Universitas Harapan Bangsa.

DAFTAR REFERENSI

Astutik, W. P., Lumadi, S. A., & Maulidia, R. (2023). Hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kecemasan pasien kanker yang menjalani kemoterapi. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada, 12*(1), 39–49. https://ojs.widyagamahusada.ac.id

Azzuhra, N. (2022). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. *Nautical: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 1*. https://jurnal.arkainstitute.co.id/index.php/nautical/index

Butterworth, J. F., Mackey, D. C., Wasnick, J. D., Morgan, G. E., & Mikhail, M. S. (2013). *Morgan and Mikhail's clinical anesthesiology*. McGraw-Hill.

Christianingsih, N., Kurniawan, M. H., Hasanul Huda, M., & Wahyuni, E. (2022). *Caring* perawat mempengaruhi kepuasan pasien di instalasi rawat inap. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Altruistik (JIKA), 5*(2), 34–40.

Dwi Hariyanto, L., & Triwahyuni, H. (2022). Perilaku *caring* petugas kesehatan dengan tingkat kecemasan pada pasien rawat inap. *IDEA: Jurnal Psikologi, 6*(2), 57–65. https://doi.org/10.32492/idea.v6i2.6201

Farizal, R. R., & Nursanti, I. (2024). Philosophies teori konsep keperawatan Jean Watson *caring*. *Jurnal Medika Nusantara, 2*(1), 102–112. https://doi.org/10.59680/medika.v2i1.900

Hasibuan, D., Adhyatma, A. A., & Maulani, R. G. (2023). Hubungan kualitas pemulihan dengan evaluasi kepuasan pasien pasca operasi SC dengan metode ERACS di RSABB. *Jurnal Ilmiah Kebidanan Imelda, 9*, 105–111.

Jayanti, S., Mulyati, L., Nining Anggraini, N., & Nurjanah, S. (2023). Tingkat kepuasan pasien terhadap tindakan bedah *sectio caesarea* dengan metode ERACS di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Kendal. *Seminar Nasional Kebidanan UNIMUS Semarang, 23*, 409–416.

Luthfiana, D., Purnomo, M., & Khairunnisa, Z. (2025). Hubungan antara pengalaman pasien dengan pemahaman informed consent pada pasien operasi di RS Sarkies Aisyiyah Kudus. *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research, 5*, 4063–4076.

Marzuq, N. H., & Andriani, H. (2024). Hubungan service quality terhadap kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan: Literature review. *Jurnal Pendidikan Tambusai, 6*, 13995–14008.

Meidita, C. A., Swarjana, I. K., Wahyuningsih, L. G. N. S., & Sriasih, N. K. (2023). Determinan kepuasan pasien di rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta: Literature review. *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal, 14*.

Muntasir, E., Nova Handayani, R., & Wahyuningrum, E. (2023). Analisis faktor yang mempengaruhi kejadian post operative nausea and vomiting (PONV) pada pasien *sectio caesarea* dengan anestesi spinal di RSUD Tgk Chik Ditiro Sigli Kabupaten Pidie Provinsi Aceh. *Jurnal Kesehatan, Kebidanan, dan Keperawatan, 16*, 187–193. https://doi.org/10.35960/vm.v16i2.920

Nurdiamsyah, P., Susanto, A., Burhan, A., Suandika, M., & Wijayanti, I. (2024). Overview of the incidence of post operative nausea and vomiting in spinal anesthesia for *sectio caesarea* patients in the recovery room of Fatimah Cilacap Islamic Hospital. *Java Nursing Journal, 2*(1), 50–56. https://doi.org/10.61716/jnj.v2i1.31

Prawiti, N., Allanled Siauta, V., & Dg Taha, M. (2023). Hubungan perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan perawatan rawat inap RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu, 1*, 104–108. https://doi.org/10.59435/gjmi.v1i3.56

Setiawan, D. A., Handayani, R. N., & Susanti, I. H. (2024). Hubungan perilaku *caring* penata anestesi dengan patient experience pada pasien pasca operasi dengan regional anestesi di Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap. *Journal of Nursing and Health, 9*, 151–158.

Suweko, H., & Warsito, B. E. (2019). Hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap: Literature review. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan, 10*(1), 243–247.

Takaliuang, F., Suandika, M., Ningrum, E. W., & Setiawati, M. B. (2022). Gambaran perilaku *caring* penata anestesi, perawat kamar bedah dan tingkat kepuasan pasien. *Jurnal Inovasi Penelitian, 3*.

Wahyudi, F. M., Suryanah, A., Juarta, T., & Lidya Nugraha, I. (2023). Implementasi KMK 722 Tahun 2020 tentang standar profesi penata anestesi. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia: JKKI, 12*, 60–65.

Wuwung, E. C. Q., Gannika, L., & Karundeng, M. (2020). Perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien. *Jurnal Keperawatan, 8*(1), 113–120.