

## INTISARI

**Latar Belakang:** Hospitalisasi merupakan suatu proses yang berencana atau darurat mengharuskan anak untuk tinggal di rumah sakit. Hospitalisasi secara psikologis berdampak pada beberapa hal yaitu depresi, stres, takut dan juga mengalami kecemasan. Kecemasan pada anak usia sekolah yang sakit timbul akibat terjadinya perubahan-perubahan fungsi anak. faktor yang berhubungan dengan kecemasan pada pasien anak yang mengalami hospitalisasi antara lain faktor jenis kelamin, pengalaman dirawat di rumah sakit, perilaku caring perawat, kualitas pelayanan.

**Tujuan:** Mengetahui hubungan kualitas pelayanan, caring perawat dengan kecemasan anak usia sekolah di RSA UGM Yogyakarta. Selain itu, tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis hubungan variabel luar kecemasan anak usia sekolah.

**Metode:** Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini kuantitatif korelasional dengan pendekatan *cross-sectional*. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien anak yang di rawat di RSA UGM berusia > 6-12 tahun dengan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini dilakukan di ruang Anak RSA UGM mulai 1 September sampai 30 November 2024. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner data sosio-demografi, kuesioner yang diadopsi dari *ServQual* yaitu kuesioner untuk mengukur kualitas pelayanan yang memiliki lima dimensi antara lain, Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap/kesigapan (*Responsiveness*) Jaminan (*Assurance*), Empati (*emphaty*) dan Berwujud/bukti fisik (*Tangibles*) (Parasuraman *et al.*, 1990 dalam Hidayati, 2023), kuesioner modifikasi dari *Gadar Caring Scale* (GCS-46) yang diadopsi dari penelitian Ambarwati (2019) terdiri dari domain perilaku, lingkungan dan administrasi Dan kuesioner modifikasi dari *Depression Anxiety stress Scale* (DASS) yang diadopsi dari penelitian Zaleha (2021) yang terdiri dari 14 item pernyataan. Analisis bivariat menggunakan uji *Kendall's tau-b* dan *Chi square*.

**Hasil:** Ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kecemasan anak usia sekolah ( $p < 0,05$ ) dengan kekuatan hubungan lemah ( $r = 0,369$ ). Ada hubungan antara caring perawat dengan kecemasan anak usia sekolah ( $p < 0,05$ ) dengan kekuatan hubungan lemah ( $r = 0,165$ ).

**Kesimpulan:** Ada hubungan antara kualitas pelayanan, caring perawat dengan kecemasan anak usia sekolah. Kedepannya kualitas pelayanan dan caring perawat kepada pasien maupun keluarga dapat diberikan secara optimal terutama untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan serta caring administrasi dan lingkungan maupun dalam pelayanan kepada pasien

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan, caring perawat, kecemasan, usia sekolah

## ABSTRACT

**Background:** Hospitalisation is a planned or emergency process that requires a child to stay in hospital. Hospitalisation psychologically affects several things, namely depression, stress, fear and anxiety. Anxiety in sick school-age children arises due to changes in the child's function. Factors associated with anxiety in pediatric patients who experience hospitalisation include gender, hospital experience, caring behaviour of nurses, quality of service.

**Objective:** Knowing the relationship between service quality, caring behaviour of nurses with anxiety of school-age children at RSA UGM Yogyakarta. In addition, the purpose of this study is to analyse the relationship between external variables of school-age children's anxiety and determine the most dominant variable associated with school-age children's anxiety.

**Methods:** The research design used in this study was quantitative correlation with a cross-sectional approach. The sample in this study were paediatric patients who were treated at RSA UGM aged > 6-12 years with purposive sampling technique. This study was conducted in the Pediatric room of RSA UGM from 1 September to 30 November 2024. Data collection was carried out using a socio-demographic data questionnaire, a questionnaire adopted from ServQual, which is a questionnaire to measure service quality which has five dimensions including Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangibles (Parasuraman et al., 1990). in Hidayati, 2023), a modified questionnaire from the Gadar Caring Scale (GCS-46) adopted from Ambarwati's research (2019) consisting of behavioural, environmental and administrative domains and a modified questionnaire from the Depression Anxiety stress Scale (DASS) adopted from Zaleha's research (2021) consisting of 14 statement items. Bivariate analysis using Kendall's tau-b test and Chi square.

**Results:** There is a relationship between service quality and anxiety of school-age children ( $p < 0.05$ ) with the strength of the relationship as low ( $r = 0.369$ ). There is a relationship between caring nurses and school-age children's anxiety ( $p < 0.05$ ) with the strength of the relationship being as low ( $r = 0.165$ ).

**Conclusion:** There is a relationship between service quality, caring nurses and anxiety of school-age children. In the future, the quality of service and caring of nurses to patients and families can be provided optimally, especially to improve and maintain the quality of service and caring of administration and the environment as well as in services to patients.

**Keywords:** service quality, caring nurse, anxiety, school-age children