

**PERSEPSI PASIEN TENTANG PERILAKU *CARING* PERAWAT  
DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN  
(*LITERATUR REVIEW*)**

**SKRIPSI**



Oleh :  
**Ahmad Taufiq Khoironi**  
NIM. 17010088

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS dr. SOEBANDI JEMBER  
2022**

**PERSEPSI PASIEN TENTANG PERILAKU *CARING* PERAWAT  
DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN  
(*LITERATUR REVIEW*)**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Keperawatan (S.Kep)



Oleh :  
**Ahmad Taufiq Khoironi**  
**NIM. 17010088**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS dr. SOEBANDI JEMBER  
2022**

## LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Ahmad Taufiq Khoironi

Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 23 Mei 1999

Nim : 17010088

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa *literature review* ini adalah asli dan belum pernah diajukan sebagai syarat *literature review*, baik di Universitas dr. Soebandi Jember maupun di perguruan tinggi lain. *Literature review* ini murni gagasan dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing. Dalam perumusan *literature review* ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah ditulis serta dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dan atau sanksi lainnya, sesuai dengan norma yang berlaku dalam perguruan tinggi ini.

Jember, 07 September 2022

Yang menyatakan



Ahmad Taufiq Khoironi

17010088

## LEMBAR PERSETUJUAN

*Literature review* ini telah diperiksa oleh pembimbing dan telah disetujui untuk mengikuti seminar hasil pada Program Studi Ilmu Keperawatan

Universitas dr. Soebandi Jember

Jember, 07 September 2022

Pembimbing I



**Kustin, S.KM, M.Kes**  
NIDN. 0710118403

Pembimbing II



**Mahmud Ady Yuwanto, S.Kep, Ns, M.M, M. Kep**  
NIDN. 0708108502

## HALAMAN PENGESAHAN

*Literature review* yang berjudul (persepsi pasien tentang perilaku *caring* perawat dalam pelayanan keperawatan) telah diuji dan disahkan oleh Program Studi Ilmu Keperawatan pada:

Hari : Rabu  
Tanggal : 07 September 2022  
Tempat : Program Studi Ilmu Keperawatan  
Univesitas dr. Soebandi Jember

Tim Penguji  
Ketua,



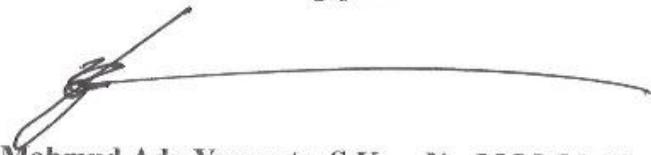
Andi Eka Pranata, S. ST, S.Kep, Ns, M.Kes  
NIDN. 0722098602

Penguji II



Kustin, S.KM, M.Kes  
NIDN. 0710118403

Penguji III



Mahmud Ady Yuwanto, S.Kep, Ns, M.M, M. Kep  
NIDN. 0708108502

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas dr. Soebandi Jember,



Hella Meldy Tarsana, S. Kep., Ns., M. Kep  
NIDN. 0706109104

## ABSTRAK

Taufiq, Ahmad\*, Kustin\*\*, Ady, Mahmud\*\*\*. 2022. **Persepsi Pasien Tentang Perilaku *Caring* Perawat Dalam Pelayanan Keperawatan.** *Literature Review*. Program Studi S1 Keperawatan Universitas dr. Soebandi Jember

Salah satu peran utama yang dimiliki oleh seorang perawat yaitu memberikan perawatan (*Care Giver*) untuk pasien. *Caring* merupakan sikap peduli, menghormati dan menghargai orang lain. *Caring* sangatlah penting untuk keperawatan. Tujuan dari *literature review* ini untuk mengetahui gambaran persepsi pasien tentang perilaku *caring* perawat dalam pelayanan keperawatan. Penelitian ini merupakan *literature review*. Sumber data diperoleh melalui data sekunder seperti *google scholar*, Pubmed, dan portal Garuda. Hasil pengumpulan data *literature* dilakukan pencarian dengan kata kunci: “Persepsi Pasien”, “Perilaku *Caring* Perawat”, “Pelayanan Keperawatan” dengan rentang tahun 2016-2021. Hasil penelusuran peneliti menemukan 86 jurnal sesuai dengan kata kunci pencarian tersebut. Selanjutnya, dilakukan pemilahan jurnal yang sesuai sehingga hanya 5 jurnal yang sesuai kriteria. Hasil *review* artikel menunjukkan semua artikel membuktikan persepsi pasien tentang perilaku *caring* perawat mayoritas baik. Tingginya penilaian perilaku *caring* perawat menurut responden merupakan suatu keadaan positif yang dapat memicu peningkatan kualitas pelayanan. Penilaian positif dari pasien ini merupakan suatu penghargaan dan pencapaian yang cukup baik, yang perlu dipertahankan dan dikembangkan agar dapat menciptakan citra yang baik di mata masyarakat.

**Kata kunci: Persepsi Pasien, Perilaku *Caring* Perawat, Pelayanan Keperawatan**

\*Peneliti

\*\*Pembimbing 1

\*\*\*Pembimbing 2

## ABSTRACT

Taufiq, Ahmad\*, Kustin\*\*, Ady, Mahmud\*\*\*. 2022. *Patient's Perceptions of Nurse Caring Behavior in Nursing Services. Literature Review*. A Study Program Undergraduate (S1) of Nursing Universitas dr. Soebandi Jember

The primary role of a nurse is to be a caregiver for patients. Caring is a practice of caring, respecting and appreciating other people. Caring is very important for nursing. The purpose of this literature review is to find out the patient's perception of the caring behavior of nurses in nursing services. This study is a literature review. The sources of data was obtained through secondary data such as *google scholar*, Pubmed, and portal Garuda. The results of the literature data collection were searched with keywords: "Patient Perception", "Nurse Caring Behavior", "Nursing Service" with a range of 2016-2021. The results of the research, it was founded 86 journals suitable to the keywords. Furthermore, the appropriate journals are sorted so that only five journals compatible with the criteria. The results show that all articles demonstrate the patient's perception of the Nurse's caring behavior was mostly good. The high assessment of nurses' caring behavior according to respondents is a positive situation that can trigger an enhancement the quality of service. The positive assessment from the patient is a good appreciation and achievement, it needs to be maintained and developed in order to create a good image for communities.

**Keywords:** *Patient's Perception, Nurse Caring Behavior, Nursing Service.*

\* *Researcher*

\*\* *Advicer 1*

\*\*\* *Advicer 2*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusunan *literature review* ini dapat terselesaikan. *Literature review* ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan pendidikan Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas dr. Soebandi dengan judul “Persepsi Pasien Tentang Perilaku *Caring* Perawat Dalam Pelayanan Keperawatan”.

Selama proses penyusunan *literature review* ini penulis dibimbing dan dibantu oleh berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Hella Meldy Tursina, S. Kep.,Ns., M.Kep Dekan Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas dr. Soebandi
2. Ns. Irwina Angelia Silvanasari, S.Kep., M. Kep Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas dr. Soebandi
3. Andi Eka Pranata, S. ST, S.Kep, M.Kes, selaku dosen penguji yang sudah memberikan masukan;
4. Kustin, S.KM, M.Kes, selaku dosen pembimbing I;
5. Mahmud Ady Yuwanto, S.Kep, Ns, M.M, M. Kep, selaku dosen pembimbing II.

Dalam penyusunan *literature review* ini penulis menyadari masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan di masa mendatang.

Jember, 07 September 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Hal</b>
<b>HALAMAN JUDUL DALAM .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.4.1 Bagi Institusi Pendidikan .....	5
1.4.2 Bagi Masyarakat .....	5
1.4.3 Bagi Peneliti .....	5

<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1 Konsep <i>Caring</i> .....	6
2.1.1 Definisi <i>Caring</i> .....	6
2.1.2 Perilaku <i>Caring</i> Menurut Swanson.....	7
2.1.3 Perilaku <i>Caring</i> Dalam Praktek Keperawatan .....	14
2.1.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku <i>Caring</i> .....	15
2.1.5 Faktor Pembentuk Perilaku <i>Caring</i> .....	16
2.2 Konsep Persepsi.....	18
2.2.1 Definisi Persepsi .....	18
2.2.2 Macam-Macam Persepsi .....	19
2.2.3 Proses Terjadinya Persepsi.....	19
2.2.4 Syarat Terjadinya Persepsi .....	20
2.2.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi .....	20
2.3 Persepsi Perilaku <i>Caring</i> .....	23
2.3.1 Persepsi Perawat Tentang <i>Caring</i> .....	23
2.3.2 Persepsi Klien Pada <i>Caring</i> .....	24
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1 Strategi Pencarian <i>Literature Review</i> .....	26
3.1.1 Protokol dan Registrasi .....	26
3.1.2 <i>Data Base</i> Pencarian .....	26
3.1.3 Kata Kunci .....	26
3.2 Kriteria Inklusi dan Ekslusi .....	27
3.2.1 Seleksi Studi dan Penilaian Kualitas .....	27

3.2.2 Hasil Pencarian dan Seleksi Studi .....	29
<b>BAB 4 HASIL DAN ANALISIS .....</b>	<b>31</b>
4.1 Hasil .....	31
4.1.1 Karakteristik Studi .....	31
4.1.2 Karakteristik Responden Studi .....	36
4.2 Analisis .....	37
<b>BAB 5 PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
5.1 Gambaran Persepsi Pasien Tentang Perilaku <i>Caring</i> Perawat Dalam Pelayanan Keperawatan .....	39
<b>BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>42</b>
6.1 Kesimpulan .....	42
6.2 Saran .....	42
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>44</b>

## DAFTAR TABEL

	Hal
Table 3.1 Kata Kunci .....	27
Tabel 3.2 Kriteria Inklusi dan Eksklusi .....	28
Tabel 4.1 Karakteristik Studi Pada <i>Literature Review</i> Tahun 2022 Persepsi Pasien Tentang Perilaku <i>Caring</i> Perawat Dalam Pelayanan Keperawatan .....	32
Tabel 4.2 Karakteristik Usia Pada <i>Literature Review</i> Tahun 2022 Persepsi Pasien Tentang Perilaku <i>Caring</i> Perawat Dalam Pelayanan Keperawatan.....	36
Tabel 4.3 Karakteristik Jenis Kelamin Pada <i>Literature Review</i> Tahun 2022 Persepsi Pasien Tentang Perilaku <i>Caring</i> Perawat Dalam Pelayanan Keperawatan .....	37
Tabel 4.4 Persepsi Pasien Tentang Perilaku <i>Caring</i> Perawat .....	38

## DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 3.1 Diagram <i>Flow Literature Review</i> .....	30

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Hal

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perawat adalah seseorang yang telah lulus pendidikan tinggi keperawatan (vokasi, akademik atau profesi), baik di dalam maupun di luar negeri yang diakui oleh Pemerintah sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang memberikan asuhan kepada individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat, baik dalam keadaan sakit maupun sehat (UU RI Nomor 38, 2014). Praktik keperawatan adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh perawat dalam bentuk asuhan keperawatan dimana adanya interaksi antara perawat dengan klien dan lingkungannya guna mencapai tujuan pemenuhan kebutuhan dan kemandirian klien dalam merawat dirinya, dimana dalam praktiknya harus berasaskan perikemanusiaan, nilai ilmiah, etika dan profesionalitas, manfaat, keadilan, perlindungan, kesehatan dan keselamatan klien (UU RI Nomor 38, 2014). Seorang perawat harus dapat melayani pasien dengan sepenuh hati. Sebagai seorang perawat harus dapat memahami masalah yang dihadapi oleh klien, selain itu seorang perawat dapat berpenampilan menarik. Untuk itu seorang perawat memerlukan kemampuan untuk memperhatikan orang lain, ketrampilan intelektual, teknikal dan interpersonal yang tercermin dalam perilaku caring atau kasih sayang (Nurbiyati, 2013).

Menurut (Hidayat, 2012), perawat mempunyai peran yang salah satunya yaitu pemberi perawatan (*Care Giver*). Peran utama perawat adalah memberikan pelayanan keperawatan, sebagai perawat, pemberian pelayanan keperawatan dapat

dilakukan dengan memenuhi kebutuhan asah, asih dan asuh. *Caring* sangatlah penting untuk keperawatan. *Caring* adalah fokus pemersatu untuk praktek keperawatan. Perilaku *caring* juga sangat penting untuk tumbuh kembang, memperbaiki dan meningkatkan kondisi atau cara hidup manusia. *Caring* mengandung 3 hal yang tidak dapat dipisahkan yaitu perhatian, tanggung jawab, dan dilakukan dengan ikhlas. *Caring* juga merupakan sikap peduli, menghormati dan menghargai orang lain, artinya memberi perhatian dan mempelajari kesukaan–kesukaan seseorang dan bagaimana seseorang berfikir dan bertindak. Memberikan asuhan (*Caring*) secara sederhana tidak hanya sebuah perasaan emosional atau tingkah laku sederhana, karena *caring* merupakan kepedulian untuk mencapai perawatan yang lebih baik, perilaku *caring* bertujuan dan berfungsi membangun struktur sosial, pandangan hidup dan nilai kultur setiap orang yg berbeda pada satu tempat, maka kinerja perawat khususnya pada perilaku *caring* menjadi sangat penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terutama di rumah sakit, dimana kualitas pelayanan menjadi penentu citra institusi pelayanan yang nantinya akan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan (Nurbiyati, 2013).

*Caring* membuat perhatian, motivasi dan arahan bagi klien untuk melakukan sesuatu. *Caring* sebagai salah satu syarat utama untuk *coping*, dengan *caring* perawat mampu mengetahui intervensi yang baik dan tepat yang dapat digunakan sebagai acuan dalam memberikan perawatan selanjutnya (Kusnanto, 2019). Konsep *Caring* dapat dianggap sebagai konsep yang abstrak, dengan demikian memupuk sikap *caring* pada mahasiswa keperawatan sangat penting, *caring* tidak cukup untuk

diajarkan namun lebih dari itu harus ditanamkan melalui perilaku keseharian, sehingga *caring* akan menjadi pola perilaku mahasiswa keperawatan. Nilai-nilai yang diyakini harus dimiliki oleh seorang perawat profesional, seperti kejujuran, ketulusan dan keikhlasan dalam memberikan pelayanan, keramahan, sopan santun, tanggungjawab, empati, harus ditanamkan pada calon perawat atau pada mahasiswa yang sedang menempuh studi di pendidikan keperawatan (Kusnanto, 2019).

Kualitas pelayanan keperawatan ditentukan oleh kompetensi yang dimiliki oleh perawat baik *soft skill* maupun *hard skill*. Perawat yang memiliki kemampuan *hard skill* adalah perawat yang mampu dan terampil secara teknis dalam memberikan asuhan keperawatan, sementara kemampuan *soft skill* perawat merupakan kemampuan perawat dalam berinteraksi dengan pasien atau orang lain. Salah satu kompetensi dalam memberi asuhan keperawatan adalah perilaku *caring*, perilaku sangat penting yang harus dimiliki oleh seorang perawat profesional. *Soft skill* merupakan keterampilan interpersonal untuk berkomunikasi dan berinteraksi pada saat memberikan pelayanan keperawatan (Kusmiran et al., 2017).

Hasil penelitian (Herawati, 2020) yang berjudul “Gambaran Persepsi Pasien Terhadap Pelaksanaan Perilaku *Caring* Dalam Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Solok” yang dilakukan terhadap 32 orang responden maka didapatkan hasil lebih dari sebagian (59,4%) responden mempunyai persepsi negatif terhadap pelaksanaan perilaku *caring* perawat, hal ini dikarenakan responden masih merasa belum semua perawat dalam memberikan pelayanan terlebih dahulu memperkenalkan diri, masih belum terpenuhinya perhatian kepada responden saat pasien dirawat diruangan, masih belum merasakan lingkungan yang mendukung dan

responden masih merasa adanya perawat yang belum memberikan penjelasan setiap tindakan yang akan dilakukan dan kurang dari (40,6%) mempunyai persepsi positif terhadap pelaksanaan perilaku *caring* sebagian di ruang rawat inap bedah RSUD Solok hal ini dikarenakan sebagian responden sudah merasakan kehadiran perawat memberikan rasa nyaman, memberikan empati, saat dirawat diruangan.

Penelitian yang dilakukan (Nurbiyati, 2013) yang berjudul "Persepsi Pasien Tentang Perilaku *Caring* Perawat Dalam Pelayanan Keperawatan" didapatkan kesimpulan bahwa persepsi pasien tentang perilaku *caring* perawat adalah perawat memberi perhatian lebih pada pasien dan pasien dianggap keluarga. Perilaku *caring* perawat yang dirasakan oleh pasien adalah perawat aktif bertanya, berbicara lembut, memberi dukungan, responsif, terampil, menghargai, dan menjelaskan tindakan pada pasien. Hendaknya perawat lebih memperdalam konsep perilaku *caring* dengan banyak membaca artikel tentang *caring* dan mengikuti pelatihan-pelatihan tentang konsep *caring*. Pada permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik melakukan *literatur review* tentang persepsi pasien tentang perilaku *caring* perawat dalam pelayanan keperawatan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam *literatur review* ini adalah "bagaimana gambaran persepsi pasien tentang perilaku *caring* perawat dalam pelayanan keperawatan?"

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam *literatur review* ini adalah untuk mengetahui gambaran persepsi pasien tentang perilaku *caring* perawat dalam pelayanan keperawatan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### 1.4.1 Bagi Institusi Pendidikan

*Literature review* ini dapat dijadikan referensi bagi instansi pendidikan khususnya Universitas dr. Soebandi Jember untuk lebih memahami tentang persepsi pasien tentang perilaku *caring* perawat dalam pelayanan keperawatan.

#### 1.4.2 Bagi Masyarakat

Hasil *literatur review* ini dapat dijadikan sebagai pengetahuan baru bagi masyarakat bahwa peran perawat salah satunya adalah *caring*, dimana perilaku *caring* ini dapat mempercepat kesembuhan pasien.

#### 1.4.3 Bagi Peneliti

Hasil *literatur review* ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan terkait persepsi pasien tentang perilaku *caring* perawat dalam pelayanan keperawatan, dan harapannya kinerja perawat dalam pemenuhan perilaku *caring* dapat optimal.

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Konsep *Caring***

##### 2.1.1 Definisi *Caring*

*Caring* merupakan suatu perilaku atau tindakan yang dilakukan untuk memberikan rasa aman secara fisik dan emosi dengan orang lain secara tulus. *Caring* merupakan sentral untuk praktek keperawatan, seorang perawat dituntut untuk lebih peduli kepada pasien Watson (2005, dalam (Kusnanto, 2019)). *Caring* digambarkan sebagai suatu dasar dalam kesatuan nilai-nilai kemanusiaan yang universal, dimana *caring* digambarkan sebagai moral ideal keperawatan yang meliputi keinginan dan kesungguhan untuk merawat serta tindakan untuk merawat.

*Caring* diartikan juga sebagai sikap peduli yang memudahkan untuk memperoleh status kesehatan dan pemulihan. *Caring* adalah manifestasi dari perhatian kepada orang lain, berpusat pada orang, menghormati harga diri dan kemanusiaan, dan berkomitmen untuk mencegah terjadinya status yang memburuk, memberikan perhatian, konsentrasi, dan menghormati orang lain. *Caring* dalam keperawatan adalah fenomena transkultural dimana perawat berinteraksi dengan klien, staff, dan kelompok lain. *Caring* bukan semata-mata perilaku tetapi cara yang memiliki makna dan motivasi tindakan (Aini, 2018).

Swanson (1991), dalam (Kusnanto, 2019)) mendefinisikan *caring* adalah, "a *nurturing way of relating to valued other toward whom one feels a personal sense of commitment and responsibility*" yaitu bagaimana seorang perawat dapat merawat

seseorang atau klien dengan tetap menghargai martabat orang tersebut dengan komitmen dan tanggungjawab. Dapat diartikan juga sebuah cara untuk menciptakan dan atau memelihara kesehatan yang dapat dilakukan dengan menjalin hubungan yang bernilai dengan orang lain, sehingga mempunyai hubungan yang lebih dekat dengan komitmen dan tanggungjawab.

### 2.1.2 Perilaku *Caring* Menurut Swanson

Teori *caring* Swanson masuk dalam *level middle range theory*, mempelajari tentang seorang perawat yang dapat merawat klien dengan tetap menghargai martabat klien tersebut dengan komitmen dan tanggungjawab yang tinggi (Kusnanto, 2019).

Teori *caring* Swanson ini berkembang setelah Swanson melakukan riset terhadap 3 (tiga) studi perinatal yang terpisah (Kusnanto, 2019), yaitu :

- a. Studi pertama tentang pengalaman para wanita yang mengalami keguguran
- b. Studi kedua kepada para orang tua dan para professional kesehatan sebagai *care giver* di ruang newborn intensive care unit (NICU)
- c. Studi ketiga terhadap kelompok calon ibu dengan risiko tinggi.

Fokus teori *caring* Swanson dalam the *caring model* mengembangkan 5 (lima) proses dasar, yaitu *knowing, being with, doing for, enabling* dan *maintening belief*. Penjabaran 5 (lima) proses dasar ini bisa menjadi strategi untuk penerapan asuhan keperawatan yang dimulai dengan pengkajian sampai dengan evaluasi keperawatan. Dengan demikian *caring* mempunyai peran besar dalam pelaksanaan proses keperawatan (Kusnanto, 2019).

Kristen M. Swanson mampu memahami ruang lingkup *caring* secara keseluruhan dan pada saat yang sama menjelaskan dimensi spesifik dari keinginan seorang perawat untuk merawat klien.

Argumen merupakan bagian yang penting dalam kontribusinya untuk teori keperawatan dimana klien dipandang sebagai manusia yang utuh tidak terpisah-pisah. Hal yang menarik tentang pengertian klien ini adalah bahwa Swanson selalu menempatkan peran perawat dalam proses *becoming* tersebut, dimana perawat sebagai mitra dalam membantu klien untuk mencapai kesejahteraannya (*well being*). Teori *Caring* Swanson menyajikan permulaan yang baik untuk memahami kebiasaan dan proses dari karakteristik pelayanan. Teori *Caring* Swanson menjelaskan tentang proses *caring* yang terdiri dari proses perawat mengerti kejadian yang berarti di dalam hidup seseorang, hadir secara emosional, melakukan suatu hal kepada orang lain sama seperti melakukan terhadap diri sendiri, memberi informasi dan memudahkan jalan seseorang dalam menjalani transisi kehidupan serta menaruh kepercayaan seseorang dalam menjalani hidupnya.

Ada lima dimensi yang mendasari konsep *caring*, yaitu:

a. *Maintening belief*

*Maintening belief* adalah kepekaan diri seseorang terhadap harapan yang diinginkan orang lain ataupun membangun harapan. Indikator yang terdapat pada kepekaan diri, yaitu:

1. Selalu punya rasa percaya diri yang tinggi
2. Mempertahankan perilaku yang siap memberikan harapan orang lain
3. Selalu berfikir realistis

4. Selalu berada disisi klien dan siap memberikan bantuan.

Menumbuhkan keyakinan seseorang dalam melalui setiap peristiwa hidup dan masa-masa transisi dalam hidupnya serta menghadapi masa depan dengan penuh keyakinan, mempercayai kemampuan orang lain, menimbulkan sikap optimis, membantu menemukan arti atau mengambil hikmah dari setiap peristiwa, dan selalu ada untuk orang lain dalam situasi apapun. Tujuannya adalah untuk membantu orang lain supaya bisa menemukan arti dan mempertahankan sikap yang penuh harap. Memelihara dan mempertahankan keyakinan nilai hidup seseorang adalah dasar dari caring dalam praktik keperawatan.

Subdimensi dari *maintaining belief* antara lain:

- a) *Believing in*: perawat merespon apa yang dialami klien dan mempercayai bahwa hal itu wajar dan dapat terjadi pada siapa saja yang sedang mengalami masa transisi.
- b) *Offering a hope – filled attitude*: memperlihatkan perilaku yang peduli pada masalah yang terjadi pada klien dengan sikap tubuh, kontak mata dan intonasi bicara perawat.
- c) *Maintaining realistic optimism*: menjaga dan memperlihatkan sikap optimisme perawat dan harapan terhadap apa yang dialami klien secara realistis dan berusaha mempengaruhi klien untuk punya sikap yang optimisme dan harapan yang sama.

- d) *Helping to find meaning*: membantu klien menemukan arti dari masalah yang dialami sehingga klien bisa secara perlahan menerima bahwa siapa pun bisa mengalami hal yang sama dengan klien.
- e) *Going the distance* (menjaga jarak): semakin jauh menjalin/menyelami hubungan dengan tetap menjaga hubungan sebagai perawat-klien agar klien bisa percaya sepenuhnya pada perawat dan responsibility serta *caring* secara total oleh perawat kepada klien.
- b. *Knowing* (mengetahui)

Perawat harus mengetahui kondisi klien, memahami arti dari suatu peristiwa dalam kehidupan, menghindari asumsi, fokus pada klien, mencari isyarat, menilai secara cermat dan menarik. Efisiensi dan efektivitas terapeutik *caring* ditingkatkan oleh pengetahuan secara empiris, etika dan estetika yang berhubungan dengan masalah kesehatan baik secara aktual dan potensial.

Indikator *knowing* adalah:

1. Mengetahui kebutuhan dan harapan pasien
2. Manfaat perawatan dan kejelasan rencana perawatan
3. Hindari persyaratan untuk bertindak, karena perawat peduli pasien
4. Tidak hanya mengerti kebutuhan dan harapan tetapi fokus pada merawat yang benar atau efisien dan berhasil guna atau efektif.

*Knowing* adalah berusaha agar mampu mengetahui dan paham terhadap peristiwa yang mempunyai arti dalam kehidupan klien. Mempertahankan kepercayaan merupakan dasar dari *caring* keperawatan, *knowing* adalah memahami pengalaman hidup klien dengan mengesampingkan asumsi perawat

mengetahui kebutuhan klien, menggali/menyelami informasi klien secara detail, sensitive terhadap petunjuk verbal dan non verbal, fokus pada satu tujuan keperawatan, serta mengikutsertakan orang yang memberi asuhan dan orang yang diberi asuhan dan menyamakan persepsi antara perawat dan klien. *Knowing* adalah penghubung dari keyakinan keperawatan terhadap realita kehidupan.

Subdimensi dari *knowing* antara lain :

- a) *Avoiding assumptions*, menghindari asumsi-asumsi
- b) *Assessing thoroughly*, melakukan pengkajian menyeluruh meliputi bio, psiko, sosial, spiritual dan kultural
- c) *Seeking clues*, perawat menggali informasi secara mendalam
- d) *Centering on the one cared for*, perawat fokus pada klien dalam memberikan asuhan keperawatan
- e) *Engaging the self of both*, melibatkan diri sebagai perawat secara utuh dan bekerja sama dengan klien dalam melakukan asuhan keperawatan yang efektif

c. *Being with* (Kehadiran)

*Being with* merupakan kehadiran dari perawat untuk pasien, perawat tidak hanya hadir secara fisik saja, tetapi juga melakukan komunikasi membicarakan kesiapan/ kesediaan untuk bisa membantu serta berbagi perasaan dengan tidak membebani pasien. Perawat juga hadir dengan berbagi perasaan tanpa beban dan secara emosional bersama klien dengan maksud memberikan dukungan kepada klien, memberikan kenyamanan, pemantauan

dan mengurangi intensitas perasaan yang tidak diinginkan. Indikator saat merawat pasien adalah:

1. Kehadiran kontak dengan pasien
2. Menyampaikan kemampuan merawat
3. Berbagi perasaan
4. Tidak membebani pasien

Subdimensi dari *being with*, antara lain:

- a) *Non-burdening*: Perawat melakukan kerja sama kepada klien dengan tidak memaksakan kehendak kepada klien melaksanakan tindakan keperawatan
- b) *Convering availability*: Memperlihatkan sikap perawat mau membantu klien dan memfasilitasi klien dalam mencapai tahap kesejahteraan */well being*.
- c) *Enduring with*: Perawat dan klien berkomitmen untuk meningkatkan kesehatan klien.
- d) *Sharing feelings*: Berbagi pengalaman bersama klien yang berhubungan dengan usaha dalam meningkatkan kesehatan klien.

*Being with* perawat bisa diperlihatkan dengan cara kontak mata, bahasa tubuh, nada suara, mendengarkan serta mempunyai sikap positif dan semangat yang dilakukan perawat, bisa membuat suasana terbuka dan saling mengerti.

d. *Doing for* (Melakukan)

*Doing for* berarti bekerja sama melakukan sesuatu tindakan yang bisa dilakukan, mengantisipasi kebutuhan yang diperlukan, kenyamanan, menjaga

privasi dan martabat klien. Dalam pelaksanaan asuhan keperawatan, perawat bisa memberikan kontribusi dalam pemulihan kesehatan (atau sampai meninggal dengan damai). Perawat akan tampil seutuhnya ketika diperlukan dengan menggunakan semua kekuatan maupun pengetahuan yang dimiliki. Subdimensi dari *doing for* antara lain:

1. *Comforting* (memberikan kenyamanan) Dalam memberikan intervensi keperawatan perawat harus bisa memberi kenyamanan dan menjaga privasi klien..
2. *Performing competently* (menunjukkan ketrampilan) Sebagai perawat professional perawat dituntut tidak hanya bisa berkomunikasi tapi juga harus bisa memperlihatkan kompetensi maupun skill yang dimiliki seorang perawat yang professional.
3. *Preserving dignity* (menjaga martabat klien) Menjaga martabat klien sebagai individu atau memanusiakan manusia.
4. *Anticipating* (mengantisipasi) Selalu meminta izin ataupun persetujuan dari klien ataupun keluarga dalam melakukan tindakan keperawatan.
5. *Protecting* (melindungi) Menjaga hak-hak klien dalam memberikan asuhan keperawatan dan tindakan medis

e. *Enabling* (Memampukan)

*Enabling* adalah memampukan atau memberdayakan klien, perawat memberikan informasi, menjelaskan memberi dukungan dengan fokus masalah yang relevan, berfikir melalui masalah dan menghasilkan alternatif pemecahan masalah agar klien mampu melewati masa transisi dalam hidup yang belum

pernah dialaminya sehingga bisa mempercepat penyembuhan klien ataupun supaya klien mampu melakukan tindakan yang tidak biasa dilakukannya. memberikan umpan balik / *feedback*.

Subdimensi dari enabling antara lain:

1. *Validating* (memvalidasi) Memvalidasi semua tindakan yang telah dilakukan
2. *Informing* (memberikan informasi) Menyampaikan informasi yang berhubungan dengan peningkatan kesehatan klien dalam rangka memberdayakan klien dan keluarga klien.
3. *Supporting* (mendukung) Memberi dukungan kepada klien untuk mencapai kesejahteraan / *well being* sesuai kapasitas sebagai perawat
4. *Feedback* (memberikan umpan balik) Memberikan *feedback* kepada klien atas usahanya mencapai kesembuhan/*well being*
5. *Helping patients to focus generate alternatives* (membantu klien untuk fokus dan membuat alternatif) Membantu klien agar selalu fokus dan ikut dalam program peningkatan kesehatannya baik tindakan keperawatan maupun tindakan medis.

### 2.1.3 Perilaku *Caring* Dalam Praktik Keperawatan

*Caring* secara umum merupakan suatu kemampuan untuk berdedikasi bagi orang lain, pengawasan dengan waspada, perasaan empati pada orang lain dan perasaan cinta atau menyayangi (Kusnanto, 2019).

Tujuan tindakan *caring* adalah untuk bisa memberikan asuhan fisik dengan memperhatikan emosi sambil meningkatkan rasa nyaman dan aman terhadap klien. *Caring* juga menekankan harga diri individu, artinya dalam melaksanakan praktik keperawatan, perawat harus selalu menghargai klien dengan menerima kelebihan maupun kekurangan klien sehingga bisa memberikan pelayanan kesehatan yang tepat (Kusnanto, 2019).

#### 2.1.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku *Caring*

*Caring* merupakan aplikasi dari proses keperawatan sebagai bentuk kinerja yang ditampilkan oleh seorang perawat. Gibson, et.al (2006), dalam (Kusnanto, 2019) mengemukakan 3 (tiga) faktor yang berpengaruh terhadap kinerja individu meliputi faktor individu, psikologis dan organisasi.

##### a. Faktor Individu

Variabel individu dikelompokkan pada subvariabel kemampuan dan keterampilan, latar belakang dan demografis. Variable kemampuan dan keterampilan adalah faktor penting yang bisa berpengaruh terhadap perilaku dan kinerja individu. Kemampuan intelektual merupakan kapasitas individu mengerjakan berbagai tugas dalam suatu kegiatan mental.

##### b. Faktor psikologis

Variabel ini terdiri atas sub variable sikap, komitmen dan motivasi. Faktor ini banyak dipengaruhi oleh keluarga, tingkat sosial, pengalaman dan karakteristik demografis. Setiap orang cenderung mengembangkan pola motivasi tertentu. Motivasi adalah kekuatan yang dimiliki seseorang yang

melahirkan intensitas dan ketekunan yang dilakukan secara sukarela. Variabel psikologis bersifat kompleks dan sulit diukur.

c. Faktor organisasi

Faktor organisasi yang bisa berpengaruh dalam perilaku *caring* adalah, sumber daya manusia, kepemimpinan, imbalan, struktur dan pekerjaan. Variable imbalan akan mempengaruhi variable motivasi, yang pada akhirnya secara langsung mempengaruhi kinerja individu.

#### 2.1.5 Faktor Pembentuk Perilaku *Caring*

Menurut Watson (2005) dalam (Kusnanto, 2019) faktor pembentuk perilaku *caring* yaitu:

a. Membentuk sistem nilai humanistik-altruistik.

Watson menyatakan bahwa asuhan keperawatan berlandaskan pada nilai-nilai kemanusiaan (humanistik) dan perilaku yang mementingkan kepentingan orang lain diatas kepentingan pribadi (altruistik). Hal ini bisa dikembangkan melalui pemahaman nilai yang ada pada diri seseorang, keyakinan ,interaksi, dan kultur serta pengalaman pribadi.

b. Menanamkan keyakinan dan harapan (*faith-hope*).

Pemahaman ini perlu untuk menekankan pentingnya obat-obatan untuk *curative*, perawat juga perlu menyampaikan informasi kepada individu alternative pengobatan lain yang ada. Mengembangkan hubungan perawat dan klien yang efektif, perawat mempunyai perasaan optimis, harapan, dan rasa percaya diri.

- c. Mengembangkan sensitivitas untuk diri sendiri dan orang lain.

Perawat dituntut agar bisa meningkatkan sensitivitas terhadap diri pribadi dan orang lain serta bersikap lebih baik. Perawat juga perlu mengerti pikiran dan emosi orang lain.

- d. Membina hubungan saling percaya dan saling bantu (*helping-trust*).

Ciri hubungan *helping-trust* adalah empati, dan hangat. Hubungan yang harmonis haruslah hubungan yang dilakukan secara jujur dan terbuka.

- e. Meningkatkan dan menerima ungkapan perasaan positif dan negatif.

Perawat memberikan waktunya dengan mendengarkan semua keluhan dan perasaan pasien.

- f. Menggunakan proses pemecahan masalah kreatif.

Penyelesaian masalah dalam pengambilan keputusan perawat memakai metode proses keperawatan sebagai pola pikir dan pendekatan asuhan kepada pasien.

- g. Meningkatkan belajar mengajar transpersonal.

Memberikan asuhan mandiri, menetapkan kebutuhan personal, dan memberikan kesempatan untuk pertumbuhan personal pasien.

- h. Memfasilitasi lingkungan yang suportif, protektif, atau memperbaiki mental, fisik, sosiokultural, dan spiritual.

Perawat perlu tahu pengaruh lingkungan internal dan eksternal pasien terhadap kesehatan kondisi penyakit pasien.

- i. Membantu memuaskan kebutuhan manusia.

Perawat perlu tahu kebutuhan komperhensif diri sendiri dan pasien. Pemenuhan kebutuhan paling dasar yang harus dicapai sebelum beralih ke tingkat selanjutnya.

## **2.2 Konsep Persepsi**

### **2.2.1 Definisi Persepsi**

Persepsi merupakan suatu proses penginderaan, yaitu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera atau juga disebut proses sensoris. Namun proses ini tidak berhenti begitu saja, melainkan stimulus tersebut diteruskan dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi. Karena itu proses persepsi tidak dapat lepas dari proses penginderaan merupakan proses pendahuluan dari proses persepsi (Walgito, 2010 dalam (Permatasari, 2015)).

Persepsi merupakan inti komunikasi. Persepsi memiliki peran yang sangat penting dalam keberhasilan komunikasi. Artinya, kecermatan dalam mempersepsikan stimuli inderawi mengantarkan kepada keberhasilan komunikasi. Sebaliknya, kegagalan dalam mempersepsi stimulus, menyebabkan mis-komunikasi (Suranto, 2011, dalam (Permatasari, 2015)).

### 2.2.2 Macam-Macam Persepsi

Menurut (Permatasari, 2015) persepsi dapat dibagi menjadi 2, yaitu:

a. Persepsi positif

Merupakan persepsi yang menggambarkan segala pengetahuan (tahu tidaknya, kenal tidaknya) dalam tanggapan yang diteruskan pemanfaatannya.

b. Persepsi negatif

Merupakan persepsi yang menggambarkan segala pengetahuan (tahu tidaknya, kenal tidaknya) serta tanggapan yang tidak selaras dengan obyek yang dipersepsikan.

### 2.2.3 Proses terjadinya persepsi

Proses terjadinya persepsi dimulai dari adanya objek yang menimbulkan stimulus, dan stimulus mengenai alat indra. Stimulus yang diterima alat indra diteruskan oleh saraf sensoris ke otak. Kemudian terjadilah proses di otak sebagai pusat kesadaran sehingga individu menyadari apa yang dilihat, atau apa yang didengar atau apa yang dirasa. Respon sebagai akibat dari persepsi dapat diambil oleh individu dalam berbagai macam bentuk (Permatasari, 2015).

#### 2.2.4 Syarat Terjadinya Persepsi

Menurut (Permatasari, 2015), faktor-faktor yang berperan dalam persepsi antara lain:

a. Obyek yang dipersepsi

Obyek yang menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera stimulus dapat datang dari luar dari individu yang mempersepsi, tetapi juga dapat datang dari dalam diri individu yang bersangkutan langsung mengenai saraf penerima yang bekerja sebagai reseptor.

b. Alat indera saraf, dan pusat susunan saraf

Alat indera atau reseptor merupakan alat untuk menerima stimulus. Di samping itu juga harus ada saraf sensori sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan saraf.

c. Perhatian

Untuk menyadari atau untuk mengadakan persepsi diperlukan adanya perhatian, yaitu merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi.

#### 2.2.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Menurut (Permatasari, 2015) beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang, yaitu faktor internal dan faktor eksternal:

a. Faktor internal

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam diri seseorang dalam menciptakan dan menemukan sesuatu yang kemudian bermanfaat untuk

orang banyak misalnya. Dalam hal ini faktor internal yang mempengaruhi persepsi, yaitu usia, pendidikan, dan pekerjaan.

### 1. Usia

Usia adalah umur individu yang dihitung mulai saat dilahirkan sampai ulang tahun. Semakin cukup umur, kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih matang dalam berpikir dan bekerja. Semakin tua umur seseorang semakin konstruktif dalam menggunakan koping pengetahuan yang diperoleh. Usia sangat mempengaruhi tingkat pengetahuan dan pengalaman seseorang dan semakin cukup umur, tingkat kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih matang dalam berpikir dan bekerja.

### 2. Pendidikan

Orang yang mempunyai pendidikan tinggi akan memberikan tanggapan yang lebih rasional dibandingkan dengan orang yang berpendidikan rendah atau tidak berpendidikan sama sekali.

### 3. Pekerjaan

Pekerjaan adalah suatu yang dilakukan untuk mencari nafkah. Masyarakat yang sibuk bekerja hanya memiliki sedikit waktu untuk memperoleh informasi. Dengan bekerja seseorang dapat berbuat sesuatu yang bernilai, bermanfaat, memperoleh pengetahuan yang baik tentang suatu hal sehingga lebih mengerti dan akhirnya mempersepsikan sesuatu itu positif.

## b. Faktor eksternal

Faktor eksternal adalah kebalikan dari faktor internal, yaitu faktor yang berasal dari luar diri seseorang dalam menciptakan dan menemukan sesuatu. Dalam hal ini faktor eksternal yang mempengaruhi persepsi, yaitu informasi, dan pengalaman.

### 1. Informasi

Semakin banyak informasi dapat mempengaruhi atau menambah pengetahuan seseorang dan dengan pengetahuan menimbulkan kesadaran yang akhirnya seseorang akan berperilaku sesuai dengan pengetahuan yang dimiliki.

### 2. Pengalaman

Pengalaman adalah suatu peristiwa yang pernah dialami seseorang. Tidak hanya suatu pengalaman sama sekali dengan suatu obyek cenderung bersifat negatif terhadap obyek tertentu, untuk jadi suatu dasar pembentukan sikap pengalaman pribadi haruslah meninggalkan kesan yang kuat. Sikap akan lebih mudah terbentuk apabila pengalaman pribadi tersebut terjadi dalam situasi yang melibatkan emosi, penghayatan akan lebih mendalam dan membekas.

Pengalaman yang dimiliki seseorang merupakan faktor yang sangat berperan dalam menginterpretasikan stimulus yang kita peroleh. Pengalaman masa lalu atau apa yang kita pelajari akan menyebabkan terjadinya perbedaan interpretasi. Pengalaman mempengaruhi kecermatan

persepsi. Pengalaman tidak selalu lewat proses belajar formal. Pengalaman dapat bertambah melalui rangkaian peristiwa yang pernah dihadapi.

## **2.3 Persepsi Perilaku *Caring***

### **2.3.1 Persepsi Perawat Tentang Perilaku *Caring***

Berlawanan dengan perspektif pasien, Ford (1981 dalam (Kusnanto, 2019)) memakai sampel yang terdiri dari hampir 200 orang perawat untuk mengartikan pengertian dari *caring* dengan kata-kata mereka sendiri dan untuk menggambarkan perilaku *caring* yang mereka lakukan. Sebuah kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data. Analisis data mengungkapkan dua kategori mayor yang merefleksikan:

- a. Perhatian tulus terhadap kesejahteraan orang lain, dan
- b. Mempersembahkan diri sendiri.

Beberapa contoh perilaku *caring* yang dikemukakan oleh perawat dalam penelitian adalah mendengarkan, membantu, menunjukkan rasa hormat, dan mendukung tindakan orang lain. Sudut pandang perawat gagal menitikberatkan dimensi “tugas” yang ditekankan dalam penelitian lain yang melibatkan persepsi pasien, seperti yang dilaporkan oleh Brown (1982) sebagaimana yang telah dijelaskan di atas.

Forrest (1989, dalam (Kusnanto, 2019)) memberikan analisis fenomenologis tentang pengalaman perawat dalam *caring* kepada pasien. Pendekatan fenomenologis dikarakteristikan dengan penekanannya pada pengalaman hidup. Pendekatan tersebut berusaha memahami fenomena (dalam hal ini *caring* terhadap orang lain)

dari perspektif individu yang sedang diteliti. Aksennya adalah pada kedalaman bukan kuantitas dari data yang dikumpulkan, dan prosedur analisis yang sangat ketat juga harus dipatuhi. Dalam studi ini hanya 17 informan yang terlibat. Dua kategori mayor teridentifikasi, yaitu definisi *caring* dan faktor yang mempengaruhi *caring*.

Kategori pertama “definisi *caring*” dibagi lagi menjadi dua sub-kategori: keterlibatan dan interaksi. Kategori kedua “faktor yang mempengaruhi *caring*”, dibagi lagi menjadi lima tema: diri sendiri, pasien, frustrasi, koping, dan kenyamanan, serta dukungan. Perhatikan bagaimana perbedaan pendekatan terhadap masalah mempengaruhi tipe data yang muncul dari riset. Dengan strategi yang sangat kualitatif dan mendalam, muncul gambaran detail yang memberikan beberapa faktor kompleks yang mempengaruhi *caring* dalam keperawatan.

### 2.3.2 Persepsi Klien Pada *Caring*

Menurut Williams (1997) dalam (Kusnanto, 2019) mengetahui kebiasaan perawat yang di rasakan klien sebagai *caring* menegaskan apa yang klien harapkan dari pemberi layanan. Menjadikan kehadiran yang menentramkan, mengenali individu sebagai sesuatu yang unik, dan menjaga kebersamaan dan perhatian penuh kepada klien merupakan sikap pelayanan yang dinilai klien. Semua klien memiliki ciri khas, meskipun pemahaman akan sikap yang dihubungkan klien dengan pelayanan membantu anda melakukan pelayanan dalam praktik. Menurut Attree (2001) dalam (Kusnanto, 2019), jika klien merasakan penyelenggara pelayanan kesehatan bersikap sensitif, simpatik, merasa kasihan, dan tertarik terhadap mereka sebagai individu, mereka biasanya menjadi rekan dalam melakukan perencanaan

keperawatan. Watson mengidentifikasi banyak asumsi dan beberapa prinsip dasar dari *transpersonal caring*. Watson mempercayai bahwa jiwa seseorang tidak dapat dibatasi oleh ruang dan waktu. Teori *caring* Swanson (1991) dalam (Kusnanto, 2019) menjelaskan mengenai proses *caring* yang terdiri dari bagaimana perawat memahami kejadian yang berarti di dalam hidup seseorang, hadir secara emosional, melakukan sesuatu hal terhadap orang lain sama seperti melakukan kepada diri sendiri, menyampaikan informasi dan mempermudah jalan seseorang dalam melewati transisi kehidupan serta menaruh kepercayaan seseorang dalam menjalani hidup. Pada saat kita memulai praktik klinik, kita perlu mengetahui mengenai penerimaan *caring* yang diterima oleh klien. Sebagai contoh, jika kita datang ke pasien, kita memberi salam kepada klien, memperkenalkan diri, memberi senyuman, mempertahankan kontak mata saat interaksi, menanyakan keluhan apa yang ada pada pasien, memeriksa cairan intravena, memeriksa keadaan klinis pasien, memberi sentuhan, mengevaluasi intervensi yang sudah dilakukan, dan memberikan salam sebelum meninggalkan ruangan. Hal ini akan mempersepsikan klien mengenai kepuasan terhadap pelayanan perawat. Perilaku *caring* merupakan suatu sikap, rasa peduli, hormat dan menghargai orang lain, artinya menaruh perhatian yang lebih terhadap klien dan bagaimana seseorang itu melakukan tindakan.

## **BAB 3**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Strategi Pencarian *Literature***

##### 3.1.1 Protokol dan Registrasi

Rangkuman menyeluruh dalam bentuk *literature review* mengenai persepsi pasien tentang perilaku *caring* perawat dalam pelayanan keperawatan. Protokol dan evaluasi dari *literature review* ini akan menggunakan penyeleksian studi yang telah ditemukan dan disesuaikan dengan tujuan dari *literature review* (Nursalam, 2020).

##### 3.1.2 Data Base Pencarian

Pencarian sumber data sekunder dilakukan pada tahun 2016–2021 berupa artikel atau jurnal nasional dan jurnal internasional yang menggunakan *database google scholar*, Pubmed, dan Portal Garuda.

##### 3.1.3 Kata Kunci

Pencarian artikel atau jurnal ini yang dilakukan penulis dalam membuat *literature review* ini menggunakan *keyword* yang menspesifikkan pencarian, sehingga mempermudah dalam penentuan artikel atau jurnal yang digunakan. Kata kunci yang penulis gunakan dalam *literature review* yakni sebagai berikut:

Tabel 3.1 Kata Kunci

Persepsi Pasien	Perilaku <i>Caring</i> Perawat	Pelayanan Keperawatan
<i>AND</i>	<i>AND</i>	<i>AND</i>
<i>Patient's Perception</i>	<i>Nurse Caring Behavior</i>	<i>Nursing Service</i>

## 3.2 Kriteria Inklusi dan Eksklusi

### 3.2.1 Seleksi Studi dan Penilaian Kualitas

Risiko bias dalam *literature review* ini menggunakan *assesmen* pada metode peneliti masing-masing studi, yang terdiri dari (Nursalam, 2020):

- a. Teori : Teori yang tidak sesuai, sudah kadaluarsa, dan kredibilitas yang kurang.
- b. Desain : Desain kurang sesuai dengan tujuan penelitian
- c. Sample: Ada empat hal yang harus diperhatikan yaitu populasi, sampel, sampling, dan besar sampel yang tidak sesuai dengan kaidah pengambilan sampel.
- d. Variabel: Variabel yang ditetapkan kurang sesuai dari segi jumlah, pengontrolan variabel perancu, dan variabel lainnya.
- e. Instrument: Instrumen yang digunakan tidak memiliki sensitivitas, spesivikasi dan validas-reabilitas.
- f. Analisis Data: Analisis data tidak sesuai dengan kaidah analisis yang sesuai dengan standar.

Metode yang digunakan dalam *study literature review* ini dengan menganalisa serta melaporkan ulang hasil penelitian menggunakan sistem kerja PEOS.

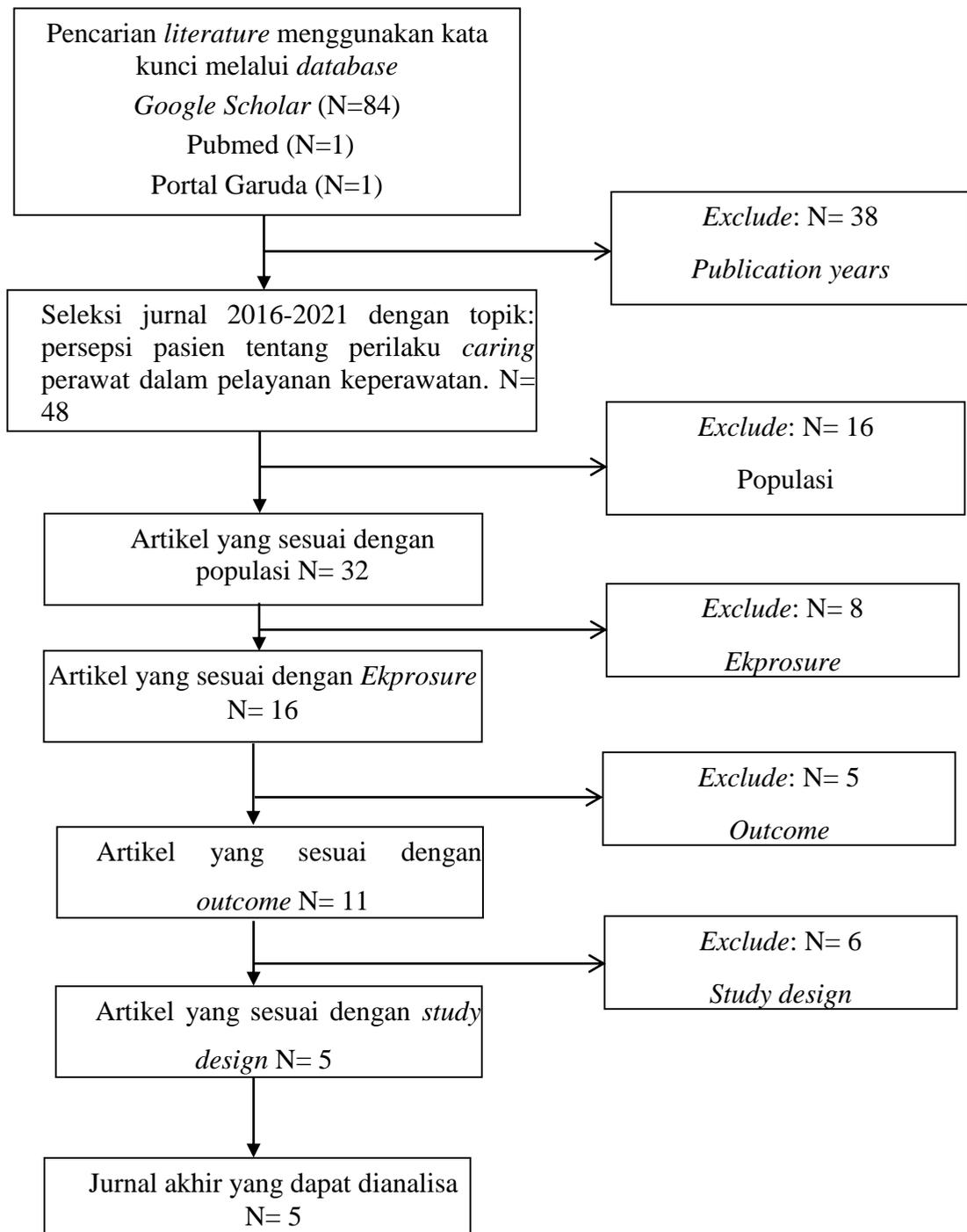
- a. *Population/Problem* yaitu populasi atau masalah yang akan dianalisis sesuai dengan tema yang sudah ditentukan dalam *literature review*. *Population* dari *literature review* adalah pasien yang di rawat di rumah sakit ataupun instansi kesehatan lainnya.
- b. *Ekposure* yaitu suatu tindakan penatalaksanaan terhadap kasus perorangan ataupun masyarakat serta pemaparan tentang penatalaksanaan studi sesuai dengan tema yang sudah ditentukan dalam *literature review*. *Eksposure* dari *literature review* ini adalah perilaku *caring* perawat.
- c. *Outcome*, hasil yang diperoleh dari penelitian. *Outcome* dari *literature review* ini yaitu terdapat penjelasan mengenai persepsi pasien tentang perilaku *caring* perawat dalam pelayanan keperawatan.
- d. *Study Design*, desain studi untuk di review dalam jurnal. Artikel yang di *review* dalam penelitian ini berjenis deskriptif.

Tabel 3.2 Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Kriteria	Inklusi	Eksklusi
<i>Population</i>	Kriteria populasi dalam artikel yang digunakan merupakan pasien yang di rawat di rumah sakit ataupun instansi kesehatan lainnya	Kriteria populasi pasien yang tidak di rawat di rumah sakit ataupun instansi kesehatan lainnya
<i>Ekposure</i>	Perilaku <i>caring</i> perawat	Selain perilaku <i>caring</i> perawat
<i>Outcome</i>	Artikel yang membahas tentang persepsi pasien tentang perilaku <i>caring</i> perawat dalam pelayanan keperawatan	Artikel yang tidak membahas tentang persepsi pasien tentang perilaku <i>caring</i> perawat dalam pelayanan keperawatan
<i>Study Design</i>	Deskriptif	<i>Literature review</i>
<i>Publication years</i>	Tahun 2016 dan setelahnya	Dibawah 2016
<i>Languange</i>	Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris	Selain Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris

### 3.2.2 Hasil Pencarian dan Seleksi Studi

Berdasarkan hasil pencarian literature melalui publikasi di *database* yakni *database google scholar*, Pubmed, dan Portal Garuda menggunakan kata kunci yang sudah disesuaikan, peneliti mendapatkan 86 artikel yang sesuai dengan kata kunci tersebut. Hasil pencarian yang sudah didapatkan kemudian diskruining kembali sesuai dengan PEOS mendapatkan 5 artikel. Berdasarkan kelayakan terhadap artikel didapatkan sebanyak 5 artikel yang bisa dipergunakan dalam *literature review*. Jadi berikut gambaran alur pencarian artikel terkait *literature review* ini:



**Gambar 3.1** Diagram *flow literature review*

## **BAB 4**

### **HASIL DAN ANALISIS**

#### **4.1 Hasil**

##### **4.1.1 Karakteristik Studi**

Lima artikel yang didapatkan penulis, memenuhi kriteria inklusi. Dari 5 jurnal yang didapat menggunakan desain penelitian deskriptif. Dari 5 jurnal yang didapat, artikel jurnal membahas tentang persepsi pasien tentang perilaku *caring* perawat dalam pelayanan keperawatan. Dari 5 jurnal yang di telaah artikel jurnal yang digunakan ini berada pada rentang tahun 2016-2021, dan berikut hasil analisa dan temuan artikel yang ditampilkan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 4.1 Karakteristik Studi Pada *Literature Review* Tahun 2022 Persepsi Pasien Tentang Perilaku *Caring* Perawat Dalam Pelayanan Keperawatan

NO	PENULIS	NAMA JURNAL	JUDUL	METODE (Desain, Sampel, Variabel, Instrumen, Analisis)	HASIL PENELITIAN	DATABASE
1	Jannah dkk	Jurnal Citra Keperawatan	Gambaran Perilaku <i>Caring</i> dan Faktor Perilaku <i>Caring</i> Perawat Terhadap Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Banjarbaru Tahun 2016	<b>Desain:</b> Deskriptif <b>Sampel:</b> Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 30 orang <b>Variabel:</b> Persepsi pasien <b>Instrumen:</b> Kuesioner <b>Analisis:</b> Deskriptif	Pasien yang menilai baik terhadap perilaku <i>caring</i> perawat sebanyak 21 responden (70 %) dan 9 responden (30 %) menilai cukup terhadap perilaku <i>caring</i> perawat. Hasil tersebut menunjukkan bahwa perilaku <i>caring</i> perawat di ruang rawat inap RSUD Banjarbaru sudah tergolong baik. Penilaian tersebut dikarenakan dari hasil penelitian bahwa responden menganggap, diantaranya perawat di ruang rawat inap RSUD Banjarbaru selalu menawarkan bantuan dan memenuhi kebutuhan pasien, perawat menghormati pendapat dan keputusan pasien, perawat berusaha memberikan informasi yang dibutuhkan pasien, perawat memberikan kesempatan kepada pasien untuk mengungkapkan perasaan yang dirasakan dan mendengarkan keluhan yang dirasakan pasien, serta perawat menjelaskan setiap keluhan sesuai tingkat pemahaman pasien. Selain itu, hampir seluruh pasien menganggap bahwa perawat di ruang rawat inap memperkenalkan dirinya kepada pasien	<i>Google Scholar</i>

					ketika pertama kali bertemu, perawat menganjurkan pasien untuk terus berdoa demi kesembuhannya serta perawat memotivasi atau memberi semangat kepada pasien dalam menghadapi penyakitnya.	
2	Herawati	Lembaga Penelitian dan Penerbitan Hasil Penelitian Ensiklopedia Vol. 2 No.1 Februari 2020	Gambaran Persepsi Pasien Terhadap Pelaksanaan Perilaku <i>Caring</i> Dalam Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Solok	<p><b>Desain:</b> Deskriptif</p> <p><b>Sampel:</b> Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 32 orang</p> <p><b>Variabel:</b> Persepsi pasien</p> <p><b>Instrumen:</b> Lembaran observasi dan lembar <i>informed consent</i></p> <p><b>Analisis:</b> Deskriptif</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa lebih dari sebagian (59,4%) responden mempunyai persepsi negatif terhadap pelaksanaan perilaku <i>caring</i> perawat sedangkan kurang dari sebagian (40,6%) responden mempunyai persepsi positif terhadap pelaksanaan perilaku <i>caring</i> perawat di ruang rawat inap bedah RSUD Solok. Kenyataan yang ditemukan di lapangan lebih dari sebagian (59,4%) responden mempunyai persepsi negatif terhadap pelaksanaan perilaku <i>caring</i> perawat di ruang rawat inap bedah RSUD Solok hal ini dikarenakan responden masih merasa belum semua perawat dalam memberikan pelayanan terlebih dahulu memperkenalkan diri, masih belum terpenuhinya perhatian kepada responden saat pasien dirawat diruangan, masih belum merasakan lingkungan yang mendukung dan responden masih merasa adanya perawat yang belum memberikan penjelasan setiap tindakan yang akan dilakukan dan lebih dari sebagian (40,6%) responden mempunyai persepsi positif terhadap pelaksanaan perilaku</p>	<i>Google Scholar</i>

					<i>caring</i> perawat diruangan rawat inap bedah hal ini dikarenakan sebagian responden sudah merasakan kehadiran perawat memberikan rasa nyaman, memberikan empati, saat dirawat diruangan.	
3	Kadrianti	Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis Volume 13 Nomor 6 Tahun 2019	Gambaran Persepsi Pasien Tentang Perilaku <i>Caring</i> Perawat Di Ruang Rawat Inap Interna RSUD Kota Makassar	<b>Desain:</b> Deskriptif <b>Sampel:</b> Total sampel sebanyak 101 responden <b>Variabel:</b> Persepsi pasien <b>Instrumen:</b> Lembar kuesioner <b>Analisis:</b> Deskriptif	Gambaran persepsi pasien tentang perilaku <i>caring</i> perawat di ruang perawatan interna RSUD Kota Makassar, menunjukkan bahwa dari 101 (100%) responden, yang memiliki pengetahuan baik sebanyak 93 orang (92,1%) dan yang memiliki pengetahuan kurang baik sebanyak 8 (7,9%). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi pasien tentang perilaku perawat di Ruang perawatan Interna RSUD Kota Makassar mayoritas baik.	Google Scholar
4	Urzia dan Noraliyatun Jannah	JIM FKep Volume IV No. 2 Tahun 2020	Persepsi Pasien Terhadap Perilaku <i>Caring</i> Perawat Dirumah Sakit	<b>Desain:</b> Deskriptif <b>Sampel:</b> Jumlah sampel 44 responden <b>Variabel:</b> Persepsi pasien <b>Instrumen:</b> Wawancara <b>Analisis:</b> Deskriptif	Hasil penelitian tentang persepsi pasien terhadap perilaku <i>caring</i> perawat pada 44 pasien rawat di Rumah Sakit Prince Nayef Bin Abdul Aziz Universitas Syiah Kuala Banda Aceh menunjukkan bahwa sebanyak 36 pasien (81,8%) memiliki persepsi tinggi terhadap perilaku <i>caring</i> perawat secara keseluruhan. Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa pasien menilai perilaku <i>caring</i> perawat telah terlaksana dengan baik, namun ada beberapa hal yang belum terlaksana secara optimal dan memerlukan perbaikan.	Google Scholar

---

5	Pragholapati, Andria dan,Selly Afrilianti Dila Gusraeni	Jurnal Keperawatan Sriwijaya, Volume 8 Nomor 1, Januari 2021	Gambaran Perilaku <i>Caring</i> Perawat Di Rumah Sakit	<b>Desain:</b> Deskriptif <b>Sampel:</b> Jumlah sampel 82 responden <b>Variabel:</b> Persepsi pasien <b>Instrumen:</b> Kuesioner <b>Analisis:</b> Deskriptif	<p>Berdasarkan dilakukan pengumpulan data dan analisa univariat tentang perilaku <i>caring</i> perawat dengan menggunakan skala likert 4 untuk CBI (<i>Caring Behaviour Inventory</i>) diketahui bahwa perilaku <i>caring</i> perawat di RSUD Majalaya dalam kategori Baik. Hal ini ditunjang oleh perawat yang berada di ruang rawat inap RSUD Majalaya yang merupakan lulusan dari D3 keperawatan dan S1 keperawatan, pada saat menjalani pendidikan diajarkan materi tentang perilaku <i>caring</i> perawat, dimana <i>caring</i> adalah suatu karakteristik interpersonal yang tidak diturunkan melalui genetika, tetapi dipelajari melalui pendidikan sebagai budaya profesi.</p>	<i>Google Scholar</i>
---	--	---	---	--	--	---------------------------

---

## 4.1.2 Karakteristik Responden Studi

### 4.1.2.1 Karakteristik Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia yang telah di *review* oleh peneliti sebanyak 5 artikel antara lain seperti tabel dibawah ini:

Tabel 4.2 Karakteristik Usia Pada *Literature Review* Tahun 2022 Persepsi Pasien Tentang Perilaku *Caring* Perawat Dalam Pelayanan Keperawatan

NO	Judul dan Penulis	Jumlah Responden	Usia	%
1	Gambaran Perilaku <i>Caring</i> dan Faktor Perilaku <i>Caring</i> Perawat Terhadap Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Banjarbaru Tahun 2016 (Jannah et al., 2016)	30	Tidak disebutkan	Tidak disebutkan
2	Gambaran Persepsi Pasien Terhadap Pelaksanaan Perilaku <i>Caring</i> Dalam Pelayanan Keperawatan Di Ruangan Rawat Inap Bedah RSUD Solok (Herawati, 2020)	32	16-30 31-45 46-60	28,1% 43,8% 28,1%
3	Gambaran Persepsi Pasien Tentang Perilaku <i>Caring</i> Perawat Di Ruang Rawat Inap Interna RSUD Kota Makassar (Kadrianti, 2019)	101	15-25 26-35 36-45 46-55 56-65	27,7% 36,6% 21,8% 6,9% 6,9%
4	Persepsi Pasien Terhadap Perilaku <i>Caring</i> Perawat Dirumah Sakit (Urzia & Jannah, 2020)	44	18-65 66-79	100% 0%
5	Gambaran Perilaku <i>Caring</i> Perawat Di Rumah Sakit (Pragholapati & Gusraeni, 2021)	82	Tidak disebutkan	Tidak disebutkan

Tabel 4.2 hasil dari lima artikel menunjukkan usia responden berkisar antara 15-65 tahun.

#### 4.1.2.2 Karakteristik Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang telah di *review* oleh peneliti sebanyak 5 artikel antara lain seperti tabel dibawah ini:

Tabel 4.3 Karakteristik Jenis Kelamin Pada *Literature Review* Tahun 2022 Persepsi Pasien Tentang Perilaku *Caring* Perawat Dalam Pelayanan Keperawatan

NO	Judul dan Penulis	Jumlah Responden	Jenis Kelamin	%
1	Gambaran Perilaku <i>Caring</i> dan Faktor Perilaku <i>Caring</i> Perawat Terhadap Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Banjarbaru Tahun 2016 (Jannah et al., 2016)	30	Tidak disebutkan	Tidak disebutkan
2	Gambaran Persepsi Pasien Terhadap Pelaksanaan Perilaku <i>Caring</i> Dalam Pelayanan Keperawatan Di Ruangan Rawat Inap Bedah RSUD Solok (Herawati, 2020)	32	Laki-laki Perempuan	59,4% 40,6%
3	Gambaran Persepsi Pasien Tentang Perilaku <i>Caring</i> Perawat Di Ruang Rawat Inap Interna RSUD Kota Makassar (Kadrianti, 2019)	101	Laki-laki Perempuan	47,5% 52,5%
4	Persepsi Pasien Terhadap Perilaku <i>Caring</i> Perawat Dirumah Sakit (Urzia & Jannah, 2020)	44	Laki-laki Perempuan	65,9% 34,1%
5	Gambaran Perilaku <i>Caring</i> Perawat Di Rumah Sakit (Pragholapati & Gusraeni, 2021)	82	Tidak disebutkan	Tidak disebutkan

Tabel 4.3 hasil dari lima artikel menunjukkan mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki.

## 4.2 Analisis

Hasil *review* dari 5 artikel yang di peroleh sumber dari *database google scholar*, *pubmed*, dan portal *garuda* tentang “gambaran persepsi pasien tentang perilaku *caring* perawat dalam pelayanan keperawatan” di analisis sebagai berikut :

#### 4.2.1 Persepsi Pasien Tentang Perilaku *Caring* Perawat

Hasil *review* dari 5 artikel yang di peroleh sumber *database google scholar*, *pubmed*, dan portal *garuda* tentang gambaran persepsi pasien tentang perilaku *caring* perawat dalam pelayanan keperawatan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4 Persepsi Pasien Tentang Perilaku *Caring* Perawat

NO	Judul dan Penulis	Variable	F	%
1	Gambaran Perilaku <i>Caring</i> dan Faktor Perilaku <i>Caring</i> Perawat Terhadap Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Banjarbaru Tahun 2016 (Jannah et al., 2016)	Baik	21	70%
		Cukup	9	30%
		Kurang	0	0%
2	Gambaran Persepsi Pasien Terhadap Pelaksanaan Perilaku <i>Caring</i> Dalam Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Solok (Herawati, 2020)	Positif	13	40,6%
		Negatif	19	59,4%
3	Gambaran Persepsi Pasien Tentang Perilaku <i>Caring</i> Perawat Di Ruang Rawat Inap Interna RSUD Kota Makassar (Kadrianti, 2019)	Baik	93	92,1%
		Kurang baik	8	7,9%
4	Persepsi Pasien Terhadap Perilaku <i>Caring</i> Perawat Dirumah Sakit (Urzia & Jannah, 2020)	Tinggi	36	81.8%
		Sedang	8	18.2%
		Rendah	0	0%
5	Gambaran Perilaku <i>Caring</i> Perawat Di Rumah Sakit (Pragholapati & Gusraeni, 2021)	Baik	50	61%
		Cukup	32	39%
		Kurang	0	0%
		Buruk	0	0%

Berdasarkan tabel 4.4 dari lima artikel menunjukkan persepsi pasien tentang perilaku *caring* perawat mayoritas baik.

## **BAB 5**

### **PEMBAHASAN**

#### **5.1 Gambaran Persepsi Pasien Tentang Perilaku *Caring* Perawat Dalam Pelayanan Keperawatan**

Hasil *review* dari 5 artikel menunjukkan persepsi pasien tentang perilaku *caring* perawat mayoritas baik. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Jannah et al., 2016) menunjukkan bahwa perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap RSUD Banjarbaru sudah tergolong baik. Penelitian yang dilakukan (Herawati, 2020) menunjukkan bahwa lebih dari sebagian (40,6%) responden mempunyai persepsi positif terhadap pelaksanaan perilaku *caring* perawat diruangan rawat inap bedah hal ini dikarenakan sebagian responden sudah merasakan kehadiran perawat memberikan rasa nyaman, memberikan empati, saat dirawat diruangan. Penelitian yang dilakukan (Kadrianti, 2019) menunjukkan bahwa persepsi pasien tentang perilaku *caring* perawat di Ruang perawatan Interna RSUD Kota Makassar mayoritas baik. Penelitian yang dilakukan (Urzia & Jannah, 2020) menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap perilaku *caring* perawat pada 44 pasien rawat di Rumah Sakit Prince Nayef Bin Abdul Aziz Universitas Syiah Kuala Banda Aceh menunjukkan bahwa sebanyak 36 pasien (81,8%) memiliki persepsi tinggi terhadap perilaku *caring* perawat secara keseluruhan. Penelitian yang dilakukan (Pragholapati & Gusraeni, 2021) menunjukkan bahwa hampir seluruh responden ruang rawat inap melati RSUD Majalaya menyatakan perilaku *caring* perawat berada dalam kategori baik.

Hal ini sesuai dengan teori dikemukakan (Aini, 2018) bahwa *caring* diartikan juga sebagai sikap peduli yang memudahkan untuk memperoleh status kesehatan dan pemulihan. *Caring* adalah manifestasi dari perhatian kepada orang lain, berpusat pada orang, menghormati harga diri dan kemanusiaan, dan berkomitmen untuk mencegah terjadinya status yang memburuk, memberikan perhatian, konsentrasi, dan menghormati orang lain. *Caring* dalam keperawatan adalah fenomena transkultural dimana perawat berinteraksi dengan klien, staff, dan kelompok lain. *Caring* bukan semata-mata perilaku tetapi cara yang memiliki makna dan motivasi tindakan.

Hal ini sesuai dengan teori dikemukakan Teori *caring* Swanson (1991) dalam (Kusnanto, 2019) yang menjelaskan mengenai proses *caring* yang terdiri dari bagaimana perawat memahami kejadian yang berarti di dalam hidup seseorang, hadir secara emosional, melakukan sesuatu hal terhadap orang lain sama seperti melakukan kepada diri sendiri, menyampaikan informasi dan mempermudah jalan seseorang dalam melewati transisi kehidupan serta menaruh kepercayaan seseorang dalam menjalani hidup. Pada saat kita memulai praktik klinik, kita perlu mengetahui mengenai penerimaan *caring* yang diterima oleh klien. Sebagai contoh, jika kita datang ke pasien, kita memberi salam kepada klien, memperkenalkan diri, memberi senyuman, mempertahankan kontak mata saat interaksi, menanyakan keluhan apa yang ada pada pasien, memeriksa cairan intravena, memeriksa keadaan klinis pasien, memberi sentuhan, mengevaluasi intervensi yang sudah dilakukan, dan memberikan salam sebelum meninggalkan ruangan. Hal ini akan mempersepsikan klien mengenai kepuasan terhadap pelayanan perawat. Perilaku *caring* merupakan suatu sikap, rasa

peduli, hormat dan menghargai orang lain, artinya menaruh perhatian yang lebih terhadap klien dan bagaimana seseorang itu melakukan tindakan.

Peneliti beropini bahwa perilaku *caring* dari perawat dan pelayanan secara komprehensif serta holistik, membantu memberikan kenyamanan dan ketenangan bagi pasien. Kemampuan perawat dalam memperhatikan pasien, keterampilan intelektual dan interpersonal akan tercermin dalam perilaku *caring*. Perilaku *caring* perawat terdapat pada tindakan yang hampir seluruh perawat selalu bersikap peka terhadap pasien, selalu membantu pasien, selalu memberitahu pasien dalam perencanaan perawatannya, selalu kembali kepada pasien secara sukarela, selalu berbincang dengan pasien, selalu memberitahu pasien untuk memanggil jika ada masalah, selalu memenuhi kebutuhan pasien, selalu menanggapi cepat untuk panggilan pasien, selalu menghargai pasien sebagai manusia, selalu membantu mengurangi rasa sakit pasien, dan selalu menunjukkan kepedulian terhadap pasien. Tingginya penilaian perilaku *caring* perawat menurut responden merupakan suatu keadaan positif yang dapat memicu peningkatan kualitas pelayanan. Penilaian positif dari pasien ini merupakan suatu penghargaan dan pencapaian yang cukup baik, yang perlu dipertahankan dan dikembangkan agar dapat menciptakan citra yang baik di mata masyarakat.

## **BAB 6**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Hasil *review* dari 5 artikel menunjukkan persepsi pasien tentang perilaku *caring* perawat mayoritas baik. Perilaku *caring* perawat yang baik terdapat pada tindakan yang hampir seluruh perawat selalu lakukan seperti bersikap peka terhadap pasien, selalu membantu pasien, selalu memberitahu pasien dalam perencanaan perawatannya, selalu kembali kepada pasien secara sukarela, selalu berbincang dengan pasien, selalu memberitahu pasien untuk memanggil jika ada masalah, selalu memenuhi kebutuhan pasien, selalu menanggapi cepat untuk panggilan pasien, selalu menghargai pasien sebagai manusia, selalu membantu mengurangi rasa sakit pasien, dan selalu menunjukkan kepedulian terhadap pasien

#### **6.2 Saran**

##### **6.2.1 Bagi Institusi Pendidikan**

*Literature review* ini dapat dijadikan referensi bagi instansi pendidikan khususnya Universitas dr. Soebandi Jember untuk lebih memahami tentang persepsi pasien tentang perilaku *caring* perawat dalam pelayanan keperawatan.

### 6.2.2 Bagi Masyarakat

Hasil *literatur review* ini dapat dijadikan sebagai pengetahuan baru bagi masyarakat bahwa peran perawat salah satunya adalah *caring*, dimana perilaku *caring* ini dapat mempercepat kesembuhan pasien.

### 6.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil *literatur review* ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian, dan sebagai bahan pertimbangan untuk lebih memperdalam penelitian terkait persepsi pasien tentang perilaku *caring* perawat dalam pelayanannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aini. (2018). Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Perawatan Rawat Inapsru. Umm Institutional Repository. *Universitas Muhammadiyah Malang*, 7–23. <https://eprints.umm.ac.id/71416/>
- Herawati, N. (2020). Gambaran Persepsi Pasien Terhadap Pelaksanaan Perilaku Caring Dalam Pelayanan Keperawatan Di Ruangan Rawat Inap Bedah .... *Ensiklopedia Sosial Review*, 2(1), 107–111. <http://jurnal.ensiklopediaku.org/ojs-2.4.8-3/index.php/sosial/article/view/680>
- Hidayat. (2012). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan , Ardita Pandu Widyana, Fakultas Ilmu Kesehatan UMP, 2016. *Ners Jurnal Keperawatan*, 27–58.
- Jannah, F., Rizani, A., & Marwansyah, H. (2016). Gambaran Perilaku Caring dan Faktor Perilaku Caring Perawat Terhadap Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Banjarbaru Tahun 2016. *Jurnal Citra Keperawatan*, 5(2), 97–102. <http://ejurnal-citrakeperawatan.com/index.php/JCK/article/download/76/86>
- Kadrianti, E. (2019). Gambaran Persepsi Pasien Tentang Perilaku Caring Perawat Di Ruang Rawat Inap Interna Rsud Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 13(6), 2302–2531. [www.depkes.go.id](http://www.depkes.go.id).
- Kusmiran, E., Tinggi, S., Kesehatan, I., Bandung, R., Rajawali, J., Nomor, B., & 40184, B. (2017). Pelatihan Soft Skills Caring Meningkatkan Kualitas Pelayanan Keperawatan dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Kota Bandung Soft Skill Training Can Increase Quality Nursing Care and Patient Satisfaction At Bandung Hospital. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, 1(2), 72–81.
- Kusnanto. (2019). *perilaku caring perawat profesional*.
- Nurbiyati, T. (2013). Persepsi Pasien Tentang Perilaku Caring Perawat Dalam Pelayanan Keperawatan. *Prosiding Seminar Nasional & Internasional*, 256–261.
- Permatasari, I. (2015). Persepsi Perempuan Tentang Penyakit Jantung Koroner.

*Journal of Geotechnical and Geoenvironmental Engineering ASCE*, 120(11), 259.

Pragholapati, A., & Gusraeni, S. A. D. (2021). Gambaran Perilaku Caring Perawat Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Sriwijaya*, 8(1), 42–55.  
<https://doi.org/10.32539/jks.v8i1.15740>

Urzia, U., & Jannah, N. (2020). Persepsi Pasien terhadap Perilaku Caring Perawat di Rumah Sakit. *JIM FKep*, 4(2), 132–140.



## GAMBARAN PERILAKU *CARING* DAN FAKTOR PERILAKU *CARING* PERAWAT TERHADAP PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSUD BANJARBARU TAHUN 2016

Fitriatul Jannah\*, Akhmad Rizani\*\*, H. Marwansyah\*\*\*

\*Poltekkes Banjarmasin Jurusan Keperawatan Jl. HM Cokrokusumo No 3A Kelurahan Sei Besar Banjarbaru Kalimantan Selatan 70714

Email : [fitriatulj96@gmail.com](mailto:fitriatulj96@gmail.com)

### ABSTRAK

Perilaku *caring* merupakan suatu sikap, rasa peduli, hormat dan menghargai orang lain. Perilaku *caring* perawat dapat memberikan dampak bagi pasien maupun perawat. Kesembuhan pasien akan menjadi kepuasan tersendiri bagi perawat yang merawatnya. Namun, dalam melakukan perilaku *caring* perawat terhadap pasien, bisa saja terdapat faktor-faktor yang mempengaruhinya diantaranya ialah beban kerja, lingkungan kerja, pengetahuan dan pelatihan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perilaku *caring* dan faktor perilaku *caring* perawat terhadap pasien di ruang rawat inap RSUD Banjarbaru. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Sampel yang digunakan pada penelitian ini ada dua yaitu, sampel pasien untuk pengukuran perilaku *caring* berjumlah 30 orang dan sampel perawat untuk pengukuran faktor perilaku *caring* berjumlah 63 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive* sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan perilaku *caring* perawat terhadap pasien di ruang rawat inap RSUD Banjarbaru terbanyak dengan kategori baik yaitu 21 responden (70 %). Beban kerja perawat di ruang rawat inap RSUD Banjarbaru terbanyak dengan kategori berat yaitu 55 responden (87,3 %). Lingkungan kerja perawat di ruang rawat inap RSUD Banjarbaru terbanyak dengan kategori kondusif yaitu 54 responden (85,7 %), dan pengetahuan perawat di ruang rawat inap RSUD Banjarbaru tentang *caring* terbanyak dengan kategori baik yaitu 57 responden (90,5 %). Diharapkan perawat dapat mempertahankan perilaku *caring* yang dinilai pasien dengan tetap mempertahankan atau menyempatkan diri tetap kontak langsung kepada pasien dalam setiap melakukan asuhan keperawatan, walaupun dengan beban kerja yang berat.

**KATA KUNCI** : PERILAKU *CARING*, FAKTOR PERILAKU *CARING*

*Caring* sebagai bentuk dasar dari praktik keperawatan di mana perawat membantu klien pulih dari sakitnya, memberikan penjelasan tentang penyakitnya, dan mengelola atau membangun kembali hubungan. *Caring* membantu perawat mengenali intervensi yang baik, dan kemudian menjadi perhatian dan petunjuk untuk memberikan *caring* nantinya. (Potter.Perry, 2010).

Perilaku *caring* merupakan suatu sikap, rasa peduli, hormat dan menghargai orang lain, artinya memberikan perhatian yang lebih kepada seseorang dan bagaimana seseorang itu bertindak, karena

perilaku *caring* merupakan perpaduan perilaku manusia yang berguna dalam peningkatan derajat kesehatan dalam membantu pasien yang sakit. Perilaku *caring* sangat penting untuk mengembangkan, memperbaiki dan meningkatkan kondisi atau cara hidup manusia (Nurbiyati, 2013).

*Caring* juga merupakan sikap peduli, menghormati dan menghargai orang lain, artinya memberi perhatian dan mempelajari kesukaan–kesukaan seseorang dan bagaimana seseorang berfikir dan bertindak. Memberikan asuhan (*Caring*) secara sederhana tidak

hanya sebuah perasaan emosional atau tingkah laku sederhana, karena *caring* merupakan kepedulian untuk mencapai perawatan yang lebih baik, perilaku *caring* bertujuan dan berfungsi membangun struktur sosial, pandangan hidup dan nilai kultur setiap orang yang berbeda pada satu tempat (Dwidiyanti, 2007).

Klien dan keluarganya mengharapkan kualitas hubungan individu yang baik dari perawat. Akan tetapi, kebanyakan percakapan yang terjadi antara klien dan perawatnya sangat singkat dan tidak menggambarkan adanya suatu hubungan. Teori Watson tentang *caring* (1979, 1988) adalah model holistik keperawatan yang menyebutkan bahwa tujuan *caring* adalah untuk mendukung proses penyembuhan secara total (Hoover, 2002 dalam Potter and Perry, 2010).

Perilaku *caring* perawat telah terbukti memberikan dampak yang sangat besar bagi pasien maupun perawat. Kesembuhan pasien akan menjadi kepuasan tersendiri bagi perawat yang merawatnya. Kemajuan pasien secara klinis, menunjukkan keberhasilan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Keberhasilan dalam perawatan tidak hanya dapat dilihat dari kemajuan kondisi fisik klien, tetapi juga adanya perubahan perilaku kearah yang lebih baik adalah suatu kemajuan dalam perawatan (Yuliawati, 2012).

Perilaku *caring* perawat kepada pasien yang masih kurang dilakukan, bisa saja berdampak terhadap kinerja perawat sebagai pemberi asuhan keperawatan. Keluhan pasien dan keluarga tentang perilaku perawat yang kurang perhatian, tidak ramah, judes, dan bersikap kasar bisa menimbulkan ketidakpuasan bagi pasien dan keluarga sebagai penerima suatu pelayanan keperawatan di rumah sakit. Hal tersebut, bisa membuat citra rumah sakit menurun dan dampaknya terhadap citra profesi perawat di mata pasien dan keluarga juga akan semakin buruk.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, bahwa masih ada perilaku *caring*

perawat terhadap pasien yang masih kurang dalam melakukan asuhan keperawatan. Hal ini dibuktikan dengan studi pendahuluan yang dilakukan terdapat 10 orang pasien yaitu pada tanggal 21 Januari 2016 di RSUD Banjarbaru, diketahui terdapat 4 dari 10 orang pasien menyatakan bahwa perilaku *caring* yang dilakukan perawat masih kurang, seperti dalam hal perawat tidak memperkenalkan nama kepada pasien saat pertama kali bertemu. 6 orang pasien lainnya menyatakan bahwa perawat sudah menunjukkan perilaku *caring*.

*Caring* sebagai salah satu faktor yang menunjang kualitas pelayanan keperawatan, hendaknya diterapkan dalam perilaku keseharian setiap perawat dalam melakukan perawatan terhadap pasien, sehingga meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Perilaku *caring* yang dilakukan perawat sesuai dengan harapan pasien, seperti perawat hendaknya memiliki sikap sabar, menunjukkan sikap simpati dan sensitif terhadap klien, menggunakan pendekatan dengan lembut dan tenang, menjawab pertanyaan anggota keluarga secara jujur terbuka dan ikhlas, mengijinkan klien melakukan sesuatu untuk dirinya sebisa mungkin, dan mengajarkan keluarga cara memelihara kondisi fisik yang relatif nyaman (Attree, 2001 dalam Potter & Perry 2010). Namun, dalam melakukan hal tersebut, ada terdapat beberapa faktor yang bisa saja mempengaruhi perawat dalam melakukan perilaku *caring* itu sendiri. Faktor-faktor perilaku *caring* perawat diantaranya ialah beban kerja, lingkungan kerja, pengetahuan dan pelatihan, dan lain-lain.

#### **Bahan dan Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang menggambarkan perilaku *caring* dan faktor perilaku *caring* perawat terhadap pasien di ruang rawat inap RSUD Banjarbaru. Sampel yang digunakan pada penelitian ini ada dua yaitu, sampel pasien yang dirawat di ruang rawat inap RSUD

Banjarbaru untuk mengukur perilaku *caring* perawat dan sampel perawat yang bekerja di ruang rawat inap RSUD Banjarbaru untuk mengukur faktor perilaku *caring* perawat, dengan *purposive sampling* didapatkan sampel untuk mengukur perilaku *caring* perawat sebanyak 30 orang dan sampel untuk faktor perilaku *caring* perawat sebanyak 63 orang. Data dikumpulkan dengan kuesioner dan dianalisis secara deskriptif dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi, kemudian ditarik kesimpulannya.

### Hasil

#### Analisis Univariat

Peneliti telah melakukan pengumpulan data dengan kuesioner mengenai perilaku *caring* perawat kepada 30 responden dan faktor perilaku *caring* perawat kepada 63 responden. Adapun hasil kuesioner mengenai perilaku *caring* perawat disajikan pada tabel 4.10 dan faktor perilaku *caring* perawat berupa beban kerja disajikan pada tabel 4.11, faktor perilaku *caring* berupa lingkungan kerja disajikan pada tabel 4.12, dan faktor perilaku *caring* berupa pengetahuan perawat disajikan pada tabel 4.13 berikut:

##### a. Perilaku *Caring* Perawat

Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Perilaku *Caring* Perawat terhadap Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Banjarbaru 2016.

No	Perilaku <i>Caring</i> Perawat	Jumlah	Persentase (%)
1.	Baik	21	70
2.	Cukup	9	30
3.	Kurang	0	0
Jumlah		30	100

Berdasarkan tabel 4.10 maka dapat tergambar bahwa perilaku *caring* perawat terhadap pasien terbanyak dengan kategori baik yaitu 21 responden (70 %).

##### b. Faktor Perilaku *Caring* Perawat

###### 1) Beban Kerja Perawat

Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Beban Kerja Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Banjarbaru 2016.

No.	Beban Kerja Perawat	Jumlah	Persentase (%)
1.	Berat	55	87,3
2.	Sedang	8	12,7
3.	Ringan	0	0
Jumlah		63	100

Berdasarkan tabel 4.11 maka dapat tergambar bahwa beban kerja perawat terbanyak dengan kategori berat yaitu 55 responden (87,3 %).

###### 2) Lingkungan Kerja Perawat

Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Lingkungan Kerja Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Banjarbaru 2016.

No.	Lingkungan Kerja Perawat	Jumlah	Persentase (%)
1.	Kondusif	54	85,7
2.	Kurang Kondusif	8	12,7
3.	Tidak Kondusif	1	1,6
Jumlah		63	100

Berdasarkan tabel 4.12 maka dapat tergambar bahwa lingkungan kerja perawat terbanyak dengan kategori kondusif yaitu 54 responden (85,7 %).

###### 3) Pengetahuan Perawat

Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Pengetahuan Perawat tentang *Caring* di Ruang Rawat Inap RSUD Banjarbaru 2016.

No	Pengetahuan tentang <i>Caring</i>	Jumlah	Persentase (%)
1.	Baik	57	90,5
2.	Cukup	6	9,5
3.	Kurang	0	0
Jumlah		63	100

Berdasarkan tabel 4.13 maka dapat tergambar bahwa pengetahuan perawat tentang *caring* terbanyak dengan kategori baik yaitu 57 responden (90,5 %).

### Pembahasan

#### a. Gambaran Perilaku *Caring* Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Banjarbaru.

Penilaian perilaku *caring* perawat pada penelitian ini didasari oleh persepsi pasien yang menerima perawatan di ruang rawat inap RSUD Banjarbaru. Pada tabel 4.10 menunjukkan bahwa pasien yang menilai baik terhadap perilaku *caring* perawat sebanyak 21 responden (70 %) dan 9 responden (30 %) menilai cukup terhadap perilaku *caring* perawat. Hasil tersebut menunjukkan bahwa perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap RSUD Banjarbaru sudah tergolong baik. Penilaian tersebut dikarenakan dari hasil penelitian bahwa responden menganggap, diantaranya perawat di ruang rawat inap RSUD Banjarbaru selalu menawarkan bantuan dan memenuhi kebutuhan pasien, perawat menghormati pendapat dan keputusan pasien, perawat berusaha memberikan informasi yang dibutuhkan pasien, perawat memberikan kesempatan kepada pasien untuk mengungkapkan perasaan yang dirasakan dan mendengarkan keluhan yang dirasakan pasien, serta perawat menjelaskan setiap keluhan sesuai tingkat pemahaman pasien. Selain itu, hampir seluruh pasien menganggap bahwa perawat di ruang rawat inap memperkenalkan dirinya kepada pasien ketika pertama kali bertemu, perawat menganjurkan pasien untuk terus berdoa demi kesembuhannya serta perawat memotivasi atau memberi semangat kepada pasien dalam menghadapi penyakitnya.

Penelitian tentang perilaku *caring* ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Darmawati tahun 2013 dari Universitas Sumatera Utara Program Studi Ilmu Keperawatan tentang "Persepsi Pasien tentang Perilaku *Caring* Perawat Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Langsa" didapatkan hasil bahwa mayoritas (80%) menyatakan bahwa perawat di ruang inap sudah menunjukkan perilaku *caring* dalam melakukan asuhan keperawatan pada klien dan (20%) menyatakan bahwa perilaku perawat tidak *caring*.

Sejalan dengan Darmawati (2013), Yuliawati (2012) dalam penelitiannya di

Ruang Rawat Inap Umum RS. Dr. H. Marzoeki Mahdi Bogor, juga menunjukkan bahwa 98,1 % responden menilai perilaku *caring* perawat sudah baik.

Tingginya penilaian perilaku *caring* perawat menurut responden dalam penelitian ini merupakan suatu keadaan positif yang dapat memicu peningkatan kualitas pelayanan di ruang rawat inap RSUD Banjarbaru. Penilaian positif dari pasien ini merupakan suatu penghargaan dan pencapaian yang cukup baik, yang perlu dipertahankan dan dikembangkan agar dapat menciptakan citra yang baik di mata masyarakat. Seperti yang telah dibahas pada bab terdahulu, bahwa ada beberapa faktor yang menyebabkan penerapan perilaku *caring* oleh perawat, yaitu beban kerja, lingkungan kerja, pengetahuan dan pelatihan *caring*, yang sebagian besar dari faktor tersebut juga diteliti oleh peneliti.

#### **b. Gambaran faktor perilaku *caring* perawat berdasarkan beban kerja di Ruang Rawat Inap RSUD Banjarbaru.**

Penilaian beban kerja pada penelitian ini didasari oleh penilaian dari perawat yang bekerja di ruang rawat inap RSUD Banjarbaru. Berdasarkan tabel 4.11 maka dapat tergambarkan bahwa beban kerja perawat terbanyak dengan kategori berat yaitu 55 responden (87,3 %) dan dengan kategori sedang sebanyak 8 responden (12,7 %). Hasil tersebut menunjukkan bahwa perawat yang bekerja di ruang rawat inap RSUD Banjarbaru rata-rata mempunyai beban kerja berat, diantaranya dimana seringkali perawat dalam menyiapkan dan melakukan pemberian obat-obatan kepada pasien, melakukan komunikasi kepada pasien, mengukur/mengobservasi tanda-tanda vital pasien, melakukan observasi dan pemasangan infus, perawatan luka, melakukan pemasangan dan mengontrol kebutuhan oksigen pada pasien.

Hasil dari penelitian ini, perilaku *caring* perawat yang dinilai pasien

terbanyak ialah kategori dengan perilaku *caring* perawat baik, walaupun beban kerja perawat di ruang rawat inap RSUD terbanyak kategori berat. Namun, menurut peneliti hal tersebut tidak mempengaruhi perilaku *caring* perawat terhadap pasien. Perawat disela kesibukannya dalam melakukan beberapa tindakan keperawatan, walaupun tindakan yang tidak langsung seperti menyiapkan obat-obatan, menyiapkan alat-alat untuk pemeriksaan ataupun mendokumentasikan asuhan keperawatan pada pasien di dalam catatan keperawatan, perawat masih menyempatkan diri untuk melakukan kontak langsung kepada pasien seperti sering mengunjungi ke ruangan pasien dan merespons keluhan pasien. Perilaku *caring* yang dilakukan oleh perawat akan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi perawat maupun pasien. Keberhasilan membangun hubungan yang baik dengan klien dan membantu klien dalam melewati masa sakitnya. Hal tersebut bisa menjadi dorongan tersendiri bagi perawat untuk selalu menampilkan perilaku *caring* terhadap pasien.

#### **c. Gambaran faktor perilaku *caring* perawat berdasarkan lingkungan kerja di Ruang Rawat Inap RSUD Banjarbaru.**

Penilaian lingkungan kerja pada penelitian ini didasari oleh penilaian dari perawat yang bekerja di ruang rawat inap RSUD Banjarbaru. Berdasarkan tabel 4.12 maka dapat tergambarkan bahwa lingkungan kerja perawat terbanyak dengan kategori kondusif yaitu 54 responden (85,7 %), kategori kurang kondusif yaitu 8 responden (12,7 %), dan kategori tidak kondusif yaitu 1 responden (1,6 %). Hasil tersebut menunjukkan bahwa lingkungan ruang rawat inap tempat perawat bekerja mempunyai lingkungan yang kondusif, diantaranya dimana hampir seluruh perawat merasakan ruangan perawatan membuat perawat bebas bergerak, ruangan kerja sesuai dengan jumlah orang yang bekerja, perawat merasa lingkungan kerja yang bersih

membuat nyaman dalam bekerja, ruangan perawatan pasien bersih sehingga perawat nyaman saat kontak langsung dengan pasien, sirkulasi udara di ruangan terasa nyaman, penerangan lampu listrik pada saat mendung maupun malam hari sudah memadai, dan suasana di ruangan terasa cukup nyaman karena jauh dari suara bising.

Lingkungan kerja yang nyaman akan menimbulkan kenyamanan dalam bekerja pada perawat sehingga memungkinkan perawat untuk menerapkan perilaku *caringnya*. Suryani (2010) dalam Yuliawati (2012) menyebutkan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap perilaku *caring* seorang perawat, lingkungan kerja yang baik dapat menciptakan tingginya perilaku *caring* perawat dan meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan.

#### **d. Gambaran faktor perilaku *caring* perawat berdasarkan pengetahuan di Ruang Rawat Inap RSUD Banjarbaru.**

Tingginya penilaian perilaku *caring* perawat menurut pasien pada penelitian ini, bisa saja disebabkan karena perawat yang bertugas di ruang rawat inap RSUD Banjarbaru memiliki pengetahuan yang baik tentang *caring*. Berdasarkan tabel 4.13 maka dapat tergambarkan bahwa pengetahuan perawat tentang *caring* terbanyak dengan kategori baik yaitu 57 responden (90,5 %) dan kategori cukup yaitu 6 responden (9,5 %). Hasil tersebut dikarenakan perawat diantaranya mempunyai jawaban yang setuju mengenai *caring* merupakan bentuk dasar dari praktik keperawatan, *caring* membantu perawat mengenali intervensi yang baik, *caring* melibatkan interaksi interpersonal, dan mempunyai jawaban tidak setuju diantaranya bahwa mengenali nama pasien tidak perlu dilakukan karena bukan bagian dari perilaku *caring* dan perilaku *caring* yang diberikan perawat terhadap pasien dapat menimbulkan dampak terhadap kesejahteraan emosional seperti menurunkan martabat klien.

Berdasarkan data karakteristik responden perawat yang diperoleh sewaktu penelitian diketahui bahwa perawat yang bertugas di ruang rawat inap RSUD Banjarbaru merupakan lulusan dari DIII, DIV, SI, dan SI&Ners keperawatan. Dimana pada jenjang DIII keperawatan dan SI keperawatan, teori dan konsep tentang *caring* masuk dalam kurikulum pengajaran (Koswara, 2002 dalam Yuliawati 2012).

*Caring* membantu perawat mengenali intervensi yang baik, dan kemudian menjadi perhatian dan petunjuk untuk memberikan *caring* nantinya (Potter.Perry, 2010). Pengetahuan perawat tentang kondisi pasien dan keterampilan dalam melakukan tindakan keperawatan merupakan aspek *caring* yang bisa langsung dirasakan dan dinilai oleh pasien. Perawat yang terampil dan mengetahui apa yang harus dapat dikerjakannya dapat menimbulkan kepercayaan kepada pasien bahwa pasien dirawat oleh orang yang tepat dan kompeten

#### Simpulan

1. Perilaku *caring* perawat terhadap pasien di ruang rawat inap RSUD Banjarbaru terbanyak dengan kategori baik.
2. Beban kerja perawat di ruang rawat inap RSUD Banjarbaru terbanyak dengan kategori berat.
3. Lingkungan kerja perawat di ruang rawat inap RSUD Banjarbaru terbanyak dengan kategori kondusif.
4. Pengetahuan perawat di ruang rawat inap RSUD Banjarbaru tentang *caring* terbanyak dengan kategori baik.

#### Saran

Bagi RSUD Banjarbaru, diharapkan mampu mempertahankan dan mengembangkan kembali mengenai perilaku *caring* perawat terhadap pasien dengan pelatihan, seminar maupun evaluasi terhadap penerapan perilaku *caring* dalam pelayanan dan pemberian asuhan keperawatan. Bagi perawat diharapkan perawat dapat mempertahankan perilaku *caring* yang dinilai pasien dengan tetap

mempertahankan atau menyempatkan diri tetap kontak langsung kepada pasien dalam setiap melakukan asuhan keperawatan, walaupun dengan beban kerja yang berat. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian lebih kompleks mengenai perilaku *caring* dan faktor perilaku *caring* seperti dalam hal penetapan kuesioner yang bisa dengan observasi secara langsung.

#### Daftar Pustaka

1. Asmadi, 2008. *Konsep Dasar Keperawatan*, EGC, Jakarta.
2. Darwin, E., dkk, 2014. *Etika Profesi Kesehatan*, Deepublish, Yogyakarta.
3. Darmawati, Desi, 2013. *Skripsi: Persepsi Pasien tentang Perilaku Caring Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Langsa*. Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Sumatera Utara.  
<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/37915/7/Cover.pdf>. Diakses Desember 2015.
4. Depkes, R.I., 2009. *Kategori Umur*. Jakarta.  
<http://dokumen.tips/documents/kategori-umur-menurut-depkes.html>. Diakses Juli 2016
5. Dwidiyanti, M, 2007. *Caring kunci sukses perawat mengamalkan ilmu*, Hasani, Semarang.
6. Gibson, J., James, I, & John, D. 2000. *Organization behavior*. Boston: Mc Graw-Hill Higher education
7. Hidayat, A, 2004. *Pengantar Konsep Dasar Keperawatan*, Salemba Medika, Jakarta.
8. Hidayat, A, 2011. *Metode Penelitian Keperawatan Dan Teknis Analisa Data*, Salemba Medika, Jakarta.
9. Mastini, I GST A A Putri, 2013. *Tesis: Hubungan Pengetahuan, Sikap dan Beban Kerja dengan Kelengkapan Pendokumentasian Asuhan keperawatan Irna di Rumah Sakit Umum Pusat Sanglah Denpasar*. Program Pascasarjana Ilmu Kesehatan Masyarakat.

- [http://www.pps.unud.ac.id/thesis/pdf\\_thesis/unud-861-213679276-i%20gst%20a%20a%20putri%20mastin\\_i\\_1192161019.pdf](http://www.pps.unud.ac.id/thesis/pdf_thesis/unud-861-213679276-i%20gst%20a%20a%20putri%20mastin_i_1192161019.pdf). Diakses Januari 2016.
10. Notoatmojo, S, 2005. *Metode Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.
  11. Notoatmojo, S, 2007. *Promosi Kesehatan & Ilmu Perilaku*, Rineka Cipta, Jakarta.
  12. Nursalam, 2014. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*, Salemba Medika, Jakarta.
  13. Nursalam & Efendi, Ferry, 2008. *Pendidikan dalam Keperawatan*, Salemba Medika, Jakarta.
  14. Nurbiyati, Tati. 2013. Persepsi Pasien tentang Perilaku Caring Perawat dalam Pelayanan Keperawatan. <http://jurnal.unimus.ac.id/index.php/psn/12012010/article/view/888> Diakses Februari 2016.
  15. Perry, P.A & Potter, A.G. 2005. *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses, dan Praktik*, Edisi 4 Volume 2, EGC, Jakarta.
  16. Perry, P.A & Potter, A.G. 2010. *Buku Ajar Fundamental Keperawatan*, EGC, Jakarta.
  17. Riani, A, 2011. *Budaya organisasi*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
  18. Siagian, P.S, 2010. *Manajemen sumber daya manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
  19. Williams R.L., Mc Dowell J.B., Kautz D.D. (2011). A caring Leadership Model for Nursing's Future. *International Journal for Human Caring*. Vol 15.
  20. Yulawati, A. Lisna. 2012. *Skripsi : Gambaran Perilaku Caring Perawat Terhadap Pasien di Ruang Rawat Inap Umum RS DR. H. Marzoeqi Mahdi Bogor*. Program Sarjana Ekstensi FIK UI. [http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20311-981-S43435\\_Gambaran%20perilaku](http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20311-981-S43435_Gambaran%20perilaku). Diakses Desember 2015.
  21. Yunianto, A. Eka. 2013. *Penerapan Hasil Belajar Kimia Makanan Mahasiswa Prodi Pendidikan Tata Boga pada Pemilihan Makanan Kemasan*. [http://repository.upi.edu/4269/6/S\\_PKK\\_0806613\\_Chapter3.pdf](http://repository.upi.edu/4269/6/S_PKK_0806613_Chapter3.pdf). Diakses Februari 2016.
  22. Zailani, O. Faizal. 2011. *Skripsi: Hubungan antara Beban Kerja dan Stres Kerja Perawat di Ruang Perawatan Bedah Lantai 5 Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto Jakarta Pusat*. Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul Jakarta.
  23. Zees, R. Fahrani. 2011. *Tesis: Analisis Faktor Budaya Organisasi yang Berhubungan dengan Perilaku Caring Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap RSUD Prof. DR. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo*. Program Pascasarjana FIK UI. <http://lontar.ui.ac.id/file?file=digital/...T%20Rini%20Fahrani%20Zees.pdf>. Diakses Januari 2016.

## GAMBARAN PERSEPSI PASIEN TENTANG PERILAKU CARING PERAWAT DI RUANG RAWAT INAP INTERNA RSUD KOTA MAKASSAR

Erna Kadrianti

STIKES Nani Hasanuddin Makassar

(Alamat Korespondensi: [ekadrianti@yahoo.co.id/081342496321](mailto:ekadrianti@yahoo.co.id/081342496321))

### ABSTRAK

Kepuasan pasien sangat tergantung dari sikap *Caring* perawat. Semakin baik sikap caring perawat kepada pasien maka pasien akan semakin percaya dengan perawat. Dan akan mengikis anggapan tertang perawat yang hanya membantu tugas dokter. Selain pasien semakin merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, dengan caring pasien akan semakin mempersingkat lama rawat pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran persepsi pasien terhadap perilaku caring perawat di ruang rawat inap interna RSUD Kota Makassar. Jenis penelitian ini bersifat kuantitatif dengan metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang menjalani rawat inap di Ruang perawatan interna RSUD Kota Makassar dengan total sampel sebanyak 101 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 101 (100%) responden mempersepsikan bahwa 93 (92,1%) responden yang memiliki sikap caring baik dan 8 (7,9%) responden yang memiliki sikap caring kurang baik.

Kata kunci: Sikap *Caring*.

### PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam UUD Negara RI tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya (Supirno, 2014). Pusat pelayanan kesehatan masyarakat (PUSKESMAS) adalah salah satu fasilitas kesehatan tingkat I dalam Jaminan Kesehatan Nasional yang disediakan oleh pemerintah, memberikan layanan kesehatan dengan sebaik-baiknya termasuk dalam hal ini adalah layanan keperawatan (Kusmiran, 2015).

Undang – undang No. 38. Tahun 2014 Bab I, pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa keperawatan adalah kegiatan pemberian asuhan keperawatan kepada individu, keluarga, atau masyarakat, baik dalam keadaan sakit maupun sehat. Profesionalisme perawat dapat dibuktikan dengan memberikan pelayanan keperawatan terbaik. Daffy (2009) mengatakan bahwa Interaksi caring merupakan harapan dari penerima pelayanan kesehatan dalam proses keperawatan. (Kusmiran, 2015)

Watson (2009) bahwa caring adalah sebagai proses hubungan interpersonal yang pokok bagi perawat untuk melakukan pelayanan keperawatan terhadap pasien atau klien. Pelayanan keperawatan dengan caring adalah membantu, menolong dan melayani orang lain yang membutuhkan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dasar mereka. Perilaku caring adalah inti dari praktek

keperawatan yang baik (Potter & Perry, 2015) sehingga untuk melihat kualitas layanan keperawatan bisa kita lakukan dengan mengukur perilaku caring perawat.

*Caring* merupakan suatu proses yang memberikan kesempatan pada seseorang (baik pemberi asuhan / *care* maupun penerima asuhan) untuk bersama-sama berinteraksi dalam hubungan interpersonal (Kusmiran, 2015).

Watson (2009) Perilaku *caring* perawat diperlukan dalam membina hubungan yang harmonis antara perawat-klien. *Caring* dalam keperawatan menyangkut upaya memperlakukan klien secara manusiawi dan utuh sebagai manusia yang berbeda dari manusia lainnya.

Pelayanan keperawatan prima harus diwujudkan untuk mendukung tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dalam Deklarasi Perawat Indonesia pada tahun 2012, Supriyantoro menyatakan bahwa perilaku *caring* sebagai kunci dalam meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan keperawatan yang prima (Mony, 2014).

Berdasarkan YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia), informasi dan pelayanan merupakan masalah yang paling banyak diketahui oleh konsumen sepanjang Tahun 2009 dan 2010 (Garini & Putri, 2001). Artinya pelayanan yang diterima oleh masyarakat belum sesuai yang diharapkan termasuk dalam hal ini adalah pelayanan yang diberikan oleh perawat.

Pentingnya menjaga kualitas layanan keparawatan kepada masyarakat dan sikap caring merupakan unsur penting yang mampu menentukan kualitas layanan yang diberikan oleh perawat maka peneliti melakukan penelitian dengan judul " Gambaran persepsi pasien tentang perilaku caring perawat di ruang perawatan interna RSUD Kota Makassar".

#### BAHAN DAN METODE

##### Lokasi, Populasi dan Sampel

Penelitian ini telah dilaksanakan di ruang perawatan interna RSUD Kota Makassar. Jenis penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif untuk mengetahui gambaran persepsi tentang perilaku *caring* perawat di ruangan perawatan interna RSUD Kota Makassar. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang menjalani rawat inap di ruang interna RSUD Kota Makassar total sampel 101 orang yang memenuhi kriteria sampel yang telah ditetapkan.

##### Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan dengan dua cara yaitu data Sekunder dengan meminta data dari rekamedik Rumah Sakit dan dengan menggunakan kuesioner yang langsung diberikan kepada responden dalam hal ini pasien yang rawat di ruang rawat inap RSUD Kota Makassar.

##### Analisis Data

Setelah data dikumpulkan kemudian dilakukan tabulasi data, kemudian data diolah dengan menggunakan system komputerisasi untuk melihat distribusi frekuensi.

#### HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Karakteristik Responden di RSUD Kota Makassar Tahun 2018. (n=101)

Karakteristik	n	%
<b>Umur</b>		
15 - 25 tahun	28	27.7
26 - 35 tahun	37	36.6
36 - 45 tahun	22	21.8
46 - 55 tahun	7	6.9
56 - 65 tahun	7	6.9
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	48	47.5
Perempuan	53	52.5
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
SD	11	10.9
SMP	16	15.8
SMA	48	47.5
D3	11	10.9
S1	15	14.9
<b>Status Pekerjaan</b>		

TIDAK BEKERJA	24	23.8
IRT	20	19.8
WIRASWATA	31	30.7
PNS	8	7.9
PELAJAR	18	17.8
<b>Pengetahuan</b>		
Baik	93	92.1
Kurang Baik	8	7.9

Berdasarkan Tabel 1 dari 90 responden yang diteliti, ditemukan bahwa distribusi umur terbanyak yaitu umur 21-30 tahun sebanyak 22 responden (24,4%) dan distribusi umur yang paling sedikit yaitu umur 71-80 tahun sebanyak 7 responden (7,8%). Dari 101 responden yang diteliti, ditemukan bahwa distribusi jenis kelamin laki-laki sebanyak 48 responden (47,5%) dan distribusi jenis kelamin perempuan sebanyak 53 responden (52,5%). Dari 101 responden yang diteliti, ditemukan bahwa distribusi pendidikan terakhir terbanyak yaitu SMA sebanyak 48 responden (47,5%) dan distribusi pendidikan terakhir paling sedikit yaitu D3 sebanyak 11 responden (10,9%). Dari 101 responden yang diteliti, ditemukan bahwa Status Pekerjaan yang terbanyak Wiraswasta sebanyak 31 responden (30,7%) dan distribusi yang paling sedikit PNS sebanyak 8 responden (7,9%). Dari 101 (100%) responden, yang memiliki sikap *caring* baik sebanyak 93 orang (92,1%) dan yang memiliki sikap *caring* kurang baik sebanyak 8 (7,9%)

#### PEMBAHASAN

Berdasarkan data yang dikumpulkan menggunakan kuesioner terhadap 101 orang pasien yang bersedia menjadi responden. Dilaksanakan pada tanggal 04 Juni sampai tanggal 04 Juli 2018 di ruang perawatan interna RSUD Kota Makassar.

Hasil penelitian menunjukan dari 101 responden yang diteliti, ditemukan bahwa distribusi umur terbanyak yaitu umur 26-35 tahun sebanyak 37 responden (36,6%) dan distribusi umur yang paling sedikit yaitu umur 46-55 dan umur 56-65 tahun sebanyak 7 responden (6,9%), distribusi jenis kelamin Perempuan sebanyak 53 responden (52,5%) dan distribusi jenis kelamin Laki-Laki sebanyak 48 responden (47,5%). pendidikan terakhir terbanyak yaitu SMA sebanyak 48 responden (47,5%) dan distribusi pendidikan terakhir paling sedikit yaitu D III sebanyak 11 responden (10,9%). Status Pekerjaan yang terbanyak Wiraswasta sebanyak 31 responden (30,7%) dan distribusi yang paling sedikit PNS sebanyak 8 responden (7,9%).

Gambaran persepsi pasien tentang perilaku *caring* perawat di ruang perawatan interna RSUD Kota Makassar, menunjukkan bahwa dari 101 (100%) responden, yang memiliki pengetahuan baik sebanyak 93 orang (92,1%) dan yang memiliki pengetahuan kurang baik sebanyak 8 (7,9%). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi pasien tentang perilaku *caring* perawat di Ruang perawatan Interna RSUD Kota Makassar mayoritas baik.

Watson (2009) mengatakan bahwa *Caring* sebagai proses hubungan interpersonal yang pokok bagi perawat untuk melakukan pelayanan keperawatan terhadap pasien atau klien. Pelayanan keperawatan dengan *caring* adalah membantu, menolong, dan melayani orang lain yang membutuhkan pelayanan atau kekhhususnya pemenuhan kebutuhan dasar manusia. Sehingga bisa dikatakan bahwa sikap *caring* merupakan hal utama bagi profesi keperawatan dalam melaksanakan peran dan fungsinya sebagai pelaksana.

*Caring* adalah sental praktek keperawatan karena perilaku *caring* ini

memuat elemen moralitas, etika legalitas, penghargaan dan perlindungan terhadap pasien (Darwin, 2014). Dalam penelitian tersebut terdapat 8(7,9%) perawat yang memiliki sikap *caring* kurang baik, hal tersebut sangat perlu mendapat perhatian khusus mengingat sejatinya seorang perawat tidak akan mampu melaksanakan interaksi dengan klien sesuai yang dikatakan.

#### KESIMPULAN

Gambaran persepsi pasien tentang perilaku *caring* perawat di ruang perawatan interna RSUD Kota Makassar mayoritas baik

#### SARAN

Disarankan agar setiap perawat memiliki sikap *caring* yang baik, karena dengan sikap *caring* akan menuju pada perilaku *caring* yang merupakan komponen penting dalam memberikan asuhan keperawatan kepada klien seperti yang dikatakan darwin.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Darwin, Eryati. 2014. *Etika Profesi Kesehatan*. Yogyakarta. Deepublish.
- Kusmiran, Eni. 2015. *Soft Skill Caring Dalam Pelayanan Keperawatan*. Jakarta. CV. Trans Info Media.).
- Hidayat, A. Aziz Alimul. 2014. *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta. Salemba Medika.
- Ilkafah, & Harniah. (2017). *Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inappropriate Care Centre Rsup Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar*. Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Hasanuddin. *ejournal.umm.ac.id Volume 8, Nomor* : Makassar.
- Kementerian Kesehatan. 2017. Infodatin Perawat. Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI ISSN 2442-7659. [www.depkes.go.id](http://www.depkes.go.id).
- Mony, Dewi Ningsy. 2014. *Hubungan Sikap Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta..*
- Profil Dinkes kota Makassar, 2012. *Profil Kesehatan Kota Makassar* : Makassar

**GAMBARAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP PELAKSANAAN PERILAKU  
CARING DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANGAN RAWAT  
INAP BEDAH RSUD SOLOK**

**NETTY HERAWATI**

Akademi Keperawatan YPTK Solok

**Abstrak:** *The quality of health services and the image of a hospital is largely determined by the role of nurses, because 90% of health services in hospitals are provided by nurses. In providing quality nursing services can be applied by using caring behavior in providing nursing care to clients. Caring is special and depends on the relationship between the nurse and the client, where caring facilitates the nurse's ability to recognize the client so the nurse can find out the client's problem and find and implement a solution. The survey conducted by researchers at Solok District Hospital on evaluating the quality of nursing services to patient satisfaction in the inpatient office of Solok Hospital obtained a surgical room with 42% good, and 58% less good. The fact that was found in the field more than half (59.4%) of respondents had a negative perception of the implementation of nurses caring behavior in the operating room in Solok Hospital and more than half (40.6%) of respondents had a positive perception of the implementation of nurses caring behavior in the room inpatient surgery. It is expected that all nurses, especially nurses in the room can carry out caring behaviors to all patients optimally because caring behavior by nurses can optimally affect how a person or patient thinks, feels and behaves in dealing with others, so as to provide patient satisfaction towards nursing services*

**Keywords:** *patient perception, caring behavior*

**A. Pendahuluan**

Era globalisasi dengan adanya kesepakatan WTO (*World Trade Organization*), yang menekankan pentingnya perdagangan antar negara secara bebas yang diibaratkan negara tanpa batas, tentu akan memberikan dampak pada dunia kesehatan khususnya pada Rumah Sakit, akan timbul persaingan dalam menarik pelanggan (pasien). Solusi yang tepat dan memenuhi harapan semua pihak adalah melalui kompetisi yang sehat yaitu meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit. (Djoko Wijono, 2008:27). Rumah Sakit adalah organisasi dan manajemen dengan ciri khas, yaitu memberikan layanan medis yang dilakukan oleh tenaga medis yang profesional seperti dokter, perawat, bidan, ahli gizi dan lain lain serta di dukung oleh tenaga non medis seperti tenaga administrasi, rekam medis dan tenaga teknis lainnya.(Djoko Wijono, 2008:20).

Kualitas pelayanan kesehatan dan citra suatu Rumah Sakit sangat ditentukan oleh adanya peran perawat, karena 90% pelayanan kesehatan di Rumah Sakit diberikan oleh perawat (Suprihatin,2010:34). Dalam memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas dapat diterapkan dengan menggunakan *caring* dalam memberikan Asuhan Keperawatan kepada klien. *Caring* bersifat khusus dan bergantung pada hubungan antara perawat dengan klien, dimana *caring* memfasilitasi kemampuan perawat untuk mengenali klien sehingga perawat dapat mengetahui masalah klien dan mencari serta melaksanakan solusinya (Potter & Perry, 2010:159). Perilaku *caring* merupakan bagian terpenting dalam praktek keperawatan yang menyangkut hubungan perawat dengan klien dalam memberikan dukungan psikologis dan emosional kepada klien dan keluarga baik secara verbal dan nonverbal dalam proses pelayanan keperawatan

sehingga dapat meningkatkan rasa aman dan keselamatan klien (Potter & Perry, 2010:159).

Perilaku *caring* dalam proses pelayanan Asuhan Keperawatan akan dapat memberikan kenyamanan, keamanan, keselamatan serta kepuasan pasien selama perawatan di Rumah Sakit. Keamanan dan keselamatan pasien merupakan hal mendasar yang perlu diperhatikan oleh tenaga medis saat memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Hampir setiap tindakan medis menyimpan potensi resiko. Perilaku *caring* dapat terlihat pada perawat dalam memberikan asuhan keperawatan antara lain melalui mendengarkan dengan penuh perhatian, kehadiran perawat saat dibutuhkan, membina hubungan saling percaya, bertanggung jawab, kasih sayang, peduli, memberikan informasi (komunikasi), memberikan sentuhan, memberikan dorongan dan menunjukkan sikap menghargai klien. (Potter & Perry, 2010:159).

Beberapa faktor yang mendukung terlaksananya perilaku *caring* dalam proses pelayanan asuhan keperawatan antara lain pengetahuan perawat tentang perilaku *caring*, persepsi dan sikap perawat tentang perilaku *caring* serta motivasi pemimpin dan perawat pelaksana dalam pelaksanaan perilaku *caring*. (Marseno, 2011:29). Survei yang dilakukan di RSUD Solok terhadap evaluasi mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien diruang rawat inap RSUD Solok, berdasarkan ruangan didapatkan ruangan bedah dengan 42% baik, dan 58% kurang baik, ruangan VVIP 87% baik dan 13% kurang baik, ruangan neurologi 62% baik dan 38% kurang baik, ruangan anak 57% baik dan 43% kurang baik, ruangan kebidanan 48% baik dan 52% kurang baik, ruangan jantung 72 % baik dan 28% kurang baik, ruangan paru 54% baik dan 46% kurang baik, ruangan paru 48% baik dan 52% kurang baik. (*Laporan Tahunan Ruang Rekam Medik RSUD Solok*) Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa di ruang rawat inap bedah RSUD Solok masih terdapat kurangnya kepuasan pasien dalam pelayanan. Menurut Burnard (2002:8) menjelaskan bahwa *caring* ditunjukkan melalui pengetahuan, pembelajaran dari pengalaman, sikap (kesabaran, kejujuran, Rasa percaya, kerendahan hati, harapan dan keberanian). Sedangkan menurut Potter & Perry (2010:166) menjelaskan sikap keperawatan yang berhubungan dengan *caring* adalah kehadiran, sentuhan, kasih sayang, selalu mendengarkan dan memahami klien.

Pasien/klien adalah focus dari upaya asuhan keperawatan yang diberikan oleh perawat, sebagai salah satu komponen tenaga kesehatan. Dasar hubungan antara perawat dan pasien adalah hubungan yang saling menguntungkan (*mutual humanity*). Perawat mempunyai hak dan kewajiban untuk melaksanakan asuhan keperawatan seoptimal mungkin dengan pendekatan bio, psiko, social, spiritual sesuai dengan kebutuhan pasien. (Ismani,2010:41) Persepsi pasien menurut Sunaryo (2013:98) terhadap pelayanan keperawatan akan sangat mempengaruhi kualitas suatu rumah sakit. Dalam hal ini persepsi pasien yang akan terbangun untuk pertama kalinya adalah mengenai komunikasi dan perilaku *caring* yang dilakukan oleh tim medis khususnya perawat. Hal ini dikarenakan perawat memiliki waktu kontak atau berhubungan dengan pasien lebih lama dibandingkan dengan tenaga media lainnya seperti dokter, ahli labor dan gizi dan hal lainnya.

## B. Metodologi Penelitian

Jenis penelitian ini adalah secara *deskriptif*, dilakukan terhadap sekumpulan objek yang biasanya bertujuan untuk melihat gambaran fenomena yang terjadi didalam

suatu populasi tertentu. (Notoatmodjo, 2012:35). Dimana variabel yang akan diteliti adalah persepsi pasien terhadap pelaksanaan perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap bedah RSUD Solok.

### C. Hasil dan Pembahasan

#### 1. Hasil

##### a. Karakteristik Umur Responden

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kelompok Umur Responden di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Solok

No	Kelompok Umur	f	%
1	Dewasa Awal	9	28,1
2	Dewasa Tengah	14	43,8
3	Dewasa Akhir	9	28,1
<b>Jumlah</b>		<b>32</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa kurang dari sebagian (43,8%) responden berada pada kelompok usia dewasa tengah (31-45 tahun).

##### b. Jenis Kelamin

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Solok

No	Kelompok Jenis Kelamin	f	%
1	Laki-Laki	19	59,4
2	Perempuan	13	40,6
<b>Jumlah</b>		<b>32</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa lebih dari sebagian (59,4%) responden berjenis kelamin laki-laki.

##### c. Pendidikan

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Solok

No	Pendidikan	f	%
1	Pendidikan dasar (SD-SMP)	10	31,2
2	Menengah (SMA)	14	43,8
3	Tinggi (PT)	8	25,0
<b>Jumlah</b>		<b>32</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa kurang dari sebagian (43,8%) responden berpendidikan menengah (SMA).

##### d. Pekerjaan

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Solok

No	Pekerjaan	f	%
1	IRT	8	25,0
2	PNS	5	15,6
3	Petani	7	21,9
4	Wiraswasta	12	37,5
<b>Jumlah</b>		<b>32</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa kurang dari sebagian (37,5%) responden bekerja sebagai wiraswasta.

## 2. Hasil Penelitian

Pada variabel persepsi pasien pernyataan dikategorikkan positif jika nilai  $\geq$  mean (43) dan dikategorikkan negatif jika nilai  $<$  mean (43). Kecenderungan persepsi pasien terhadap pelaksanaan perilaku *caring* dapat dilihat pada tabel berikut:

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Persepsi Responden Terhadap Pelaksanaan Perilaku *Caring* Perawat di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Solok

No	Persepsi Pasien	f	%
1	Positif	13	40,6
2	Negatif	19	59,4
<b>Jumlah</b>		<b>32</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa lebih dari sebagian (59,4%) responden memiliki persepsi negatif terhadap pelaksanaan perilaku *caring* perawat.

## 3. Pembahasan

### Gambaran Persepsi Pasien Terhadap Pelaksanaan Perilaku *Caring* Perawat di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Solok Tahun 2018

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa lebih dari sebagian (59,4%) responden mempunyai persepsi negatif terhadap pelaksanaan perilaku *caring* perawat sedangkan kurang dari sebagian (40,6%) responden mempunyai persepsi positif terhadap pelaksanaan perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap bedah RSUD Solok. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wayan (2016) tentang gambaran persepsi pasien terhadap perilaku *caring* perawat di Ruang Aster RSUD Gianyar Bali. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari sebagian (64,8%) responden mempunyai persepsi negatif terhadap perilaku *caring* perawat.

Perilaku *caring* (*caring act*) adalah suatu tindakan yang dilakukan dalam memberikan dukungan kepada individu secara utuh. (Abdul,2011) tindakan dalam bentuk *caring* seharusnya diajarkan pada manusia sejak lahir, masa perkembangan, masa pertumbuhan sampai kala meninggal. Perilaku *caring* dapat dipersepsikan berbeda –beda pada setiap klien atau lingkungan tempat dimana klien mendapatkan pelayanan keperawatan. Hasil riset Kimle (2003) dalam Supriatin(2010) dikutip dari Awaliyah (2012) , tentang persepsi klien terhadap perilaku *caring* perawat di Unit Gawat Darurat untuk kategori *karatif humanistic / faithhope / sensitivity*, yang dimaksud dengan perilaku *caring* oleh klien apabila perawat menjawab pertanyaan dengan cepat, mengetahui apa yang perawat lakukan, perawat tahu cara menginjeksi dengan benar, mengganti balutan dan lain lain, benar benar mendengarkan apabila klien berbicara, memberi obat nyeri ketika klien kesakitan, memberikan informasi kepada keluarga klien tentang perkembangan klien.

Kenyataan yang ditemukan di lapangan lebih dari sebagian (59,4%) responden mempunyai persepsi negatif terhadap pelaksanaan perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap bedah RSUD Solok hal ini dikarenakan responden masih merasa belum semua perawat dalam memberikan pelayanan terlebih dahulu memperkenalkan diri, masih belum terpenuhinya perhatian kepada responden saat pasien dirawat diruangan, masih belum merasakan lingkungan yang mendukung dan responden masih merasa adanya perawat yang belum memberikan penjelasan setiap tindakan yang akan

dilakukan dan lebih dari sebagian (40,6%) responden mempunyai persepsi positif terhadap pelaksanaan perilaku *caring* perawat diruangan rawat inap bedah hal ini dikarenakan sebagian responden sudah merasakan kehadiran perawat memberikan rasa nyaman, memberikan empati, saat dirawat diruangan.

#### D. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 32 orang responden maka didapatkan hasil lebih dari sebagian (59,4%) responden mempunyai persepsi negatif terhadap pelaksanaan perilaku *caring* perawat dan kurang dari (40,6%) mempunyai persepsi positif terhadap pelaksanaan perilaku *caring* sebagian di ruang rawat inap bedah RSUD Solok. Diharapkan kepada semua perawat terutama perawat pelaksana di ruangan untuk dapat melaksanakan perilaku *caring* kepada semua pasien secara seoptimal karena dengan perilaku *caring* yang dilakukan perawat secara optimal dapat mempengaruhi bagaimana seseorang atau pasien berfikir, merasakan dan berperilaku dalam berhubungan dengan orang lain, sehingga dapat memberikan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

#### Daftar Pustaka

- Abdul. 2011. *Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit*. Jakarta. Trans Info Media
- Alimul, Aziz H. 2011. *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data*. Jakarta: Salemba Medika
- Arikunto, S. 2012. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Asmadi. 2010. *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta . EGC
- Burnard, 2002. *Konsep Keperawatan Dasar*. EGC
- Darmawan. 2016. *Pengaruh Caring Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Interne RSUD Babakan Lampung Selatan*.
- Djoko Wijono. 2010. *Manajemen Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Salemba Medika
- Dwidiyanti, M. 2007. *Caring kunci sukses Perawat Mengamalkan Ilmu*; Semarang, Hasani
- Efendi. 2013. *Konsep Dasar Keperawatan* ; Jakarta : Rineka Cipta
- HIPKABI. 2011. *Pelatihan Caring Perawat*. Jakarta. Depkes RI
- Hutapea, 2014. *Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Yang Di Rawat di Ruangan Kleas III Rumah sakit Imanuel Bandung*. *Jurnal Ilmu Kesehatan*. Volume 8, Nomor 2, Desember 2014 ISSN 1410234
- Maslina 2007. *Gambaran Perilaku Caring Perawat Dalam Pemberian Asuhan Keperawatan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit DR.M.Djamil Padang Skripsi* : PSIK Unand tidak dipublikasikan
- Morisson & Burnard. 2012. *Caring & Communicating*. Jakarta. EGC
- Muninjaya. 2012. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta. EGC
- Nila Ismani. 2010. *Keperawatan Profesional*. Jakarta. Rineka Cipta
- Nursalam. 2008. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan* Jakarta : Salemba Medika
- Notoatmodjo. S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta. Rineka Cipta
- Potter & Perry. 2010. *Fundamental keperawatan*. Jakarta. Salemba Medika

**PERSEPSI PASIEN TERHADAP PERILAKU *CARING*  
PERAWAT DIRUMAH SAKIT**

**PATIENT PERCEPTION TOWARD THE NURSE *CARING* AT HOSPITAL**

Ula Urzia<sup>1</sup> ; Noraliyatun Jannah<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Syiah Kuala Banda Aceh

<sup>2</sup>Bagian Keilmuan Keperawatan Dasar dan Dasar Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Syiah Kuala Banda Aceh

E-mail: ula.97@mhs.unsyiah.ac.id; nora@unsyiah.ac.id

**ABSTRAK**

Perilaku *caring* merupakan inti dalam asuhan keperawatan. Perilaku *caring* merupakan suatu sikap, rasa peduli, hormat dan menghargai orang lain. Perilaku *caring* perawat memberikan dampak bagi pasien maupun perawat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran persepsi pasien terhadap perilaku *caring* perawat di Rumah Sakit Prince Nayef Bin Abdul Aziz Universitas Syiah Kuala Banda Aceh. Jenis Penelitian ini menggunakan deskriptif eksploratif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling* dengan jumlah sampel 44 responden. Alat pengumpulan data menggunakan kuesioner baku *Caring Behavior Assessment* (CBA). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 81% pasien memiliki persepsi tinggi terhadap perilaku *caring* perawat. Direkomendasikan kepada perawat untuk mempertahankan dan terus meningkatkan perilaku *caring* dengan melakukan pertemuan dan pemberian materi terkait perilaku *caring* yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Prince Nayef Bin Abdul Aziz Universitas Syiah Kuala Banda Aceh.

Kata Kunci : *caring*, persepsi pasien, perawat

Caring behavior is the main purpose of nursing. The caring behavior is an attitude, care, respect and appreciates toward other. this research aims to determine the overview nurse caring behavior perceived by patients at Prince Nayef Bin Abdul Aziz Hospital of Syiah Kuala University in Banda Aceh. The type of this research is exploratory descriptive. The sampling technique used is convenience sampling with 44 respondents. The data collection instrument used was a standard questionnaire of Caring Behavior Assessment (CBA) with three indicator result, which are high, medium, and low perceptions and by using the guided interview. This research shows that 81% of the patients have a high perception of the caring behavior of the nurse. The nurse is recommended to keep maintaining and improving their caring behavior by holding the meeting and providing material concerning the caring behavior that is expected to improve the service quality of the hospital.

Keywords *caring*, patient's perception, nurse

GAMBARAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DI RUMAH SAKIT<sup>1</sup>Andria Praghlapati, <sup>2</sup>Selly Afrilianti Dila Gusraeni<sup>1</sup>Keperawatan Fakultas Pendidikan Olah Raga dan Kesehatan, Universitas Pendidikan Indonesia<sup>2</sup>Keperawatan Fakultas Keperawatan, Universitas Bhakti Kencana

\*E-mail: andria.pragholapati@upi.edu

**Abstrak**

**Tujuan:** Peduli adalah sifat interpersonal yang tidak diturunkan melalui gen, tetapi diajarkan melalui pendidikan sebagai budaya profesional. Sikap caring perawat dapat memberikan pelayanan yang bermanfaat, karena meningkatkan kepuasan pasien sehingga dapat meningkatkan kunjungan pasien di rumah sakit. RSUD Majalaya memiliki BOR (Bed Occupation Rate) tahun 2015 sebesar 60-85%. Terdapat 414 pasien yang dirawat di ruang rawat inap Melati, Flamboyanan Cempakain Maret 2015. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sikap caring perawat di ruang RSUD Majalaya tahun 2015.

**Metode:** Populasi dalam penelitian ini adalah pasien di ruang Melati, Flamboyan dan Cempaka RSUD Majalaya. Mereka adalah 414 pasien. Pengambilan sampel penelitian dalam penelitian ini adalah 82 pasien yang terbagi dalam 3 (tiga) ruangan (Melati, Flamboyan dan Cempaka). Sampel diambil dengan menggunakan cluster sampling. Instrumen yang digunakan adalah CBI (Caring Behavior Inventory).

**Hasil:** Hasil Penelitian adalah hampir seluruh responden ruang rawat inap melati RSUD Majalaya menyatakan perilaku caring perawat berada dalam kategori baik. Sebagian besar responden ruang rawat inap flamboyan RSUD Majalaya menyatakan perilaku caring perawat berada dalam kategori baik. Sebagian besar responden ruang rawat inap cempaka RSUD Majalaya menyatakan perilaku caring perawat berada dalam kategori baik.

**Simpulan:** Untuk penelitian selanjutnya diharapkan peneliti mendalami faktor-faktor yang mempengaruhi sikap caring perawat dengan tingkat kepuasan klien dengan menggunakan prosedur observasi untuk mencapai hasil yang efisien.

**Kata kunci:** Sikap caring perawat, tingkat kepuasan pasien

**Abstract**

**Aim:** Caring is an interpersonal characteristic which is not derived through genes, but it is taught by education as a professional culture. The nurse caring attitude can give a beneficial service, as it improves a patient's satisfaction so it can increase a patient visit in a hospital. RSUD Majalaya has BOR (Bed Occupation Rate) in 2015 amounted to 60-85%. There are 414 patients entered the inpatient unit Melati, Flamboyanan Cempakain March 2015. The study is aimed at examining the nurse caring attitude in RSUD Majalaya's rooms in 2015.

**Method:** The population in the study was patients in Melati, Flamboyant and Cempaka room of RSUD Majalaya. They were 414 patients. The study sampling in the study was 82 patients which were divided by 3 (three) rooms (Melati, Flamboyan and Cempaka). The sample was taken by using cluster sampling. The instrument used was CBI (Caring Behaviour Inventory).

## Artikel Penelitian

**Result:** *almost all respondents in the jasmine inpatient room at Majalaya Hospital stated that the caring behavior of nurses was in the good category. Most of the respondents in the flamboyant inpatient room at Majalaya Hospital stated that the caring behavior of nurses was in the good category. Most respondents in the Cempaka inpatient room at Majalaya Hospital stated that the caring behavior of nurses was in the good category.*

**Conclusion:** *For the next research, it is expected that the researcher deeply explores the influencing factors of nurse caring attitude with the level of client satisfaction by using observation procedures to reach efficient results.*

**Keywords:** *Nurse caring attitude, the level of patience satisfaction*

### PENDAHULUAN

Undang – undang kesehatan nomor 36 tahun 2009 menyatakan bahwa pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang, agar terwujud kesehatan yang optimal sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum dari tujuan pembangunan kesehatan nasional.<sup>1</sup>

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan hal sangat penting bagi setiap klien, hal ini memicu para penyelenggara pelayanan kesehatan termasuk rumah sakit untuk secara serius berupaya meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan. Sekarang adalah zaman bahwa semboyan klien atau konsumen adalah raja, ini sudah benar – benar harus diwujudkan. Saat ini merupakan masa keunggulan konsumen termasuk kesehatan harus berorientasi pada kepuasan klien atau konsumen.<sup>2</sup>

Salah satu pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Rumah sakit mengemban tugas untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat, karenanya pembangunan dan penyelenggaraan kesehatan dirumah sakit perlu diarahkan pada nasional dibidang kesehatan.<sup>3</sup>

Sesuai dengan pasal 32 (d) UU No.44 Tahun 2009 tentang Rumah sakit, klien mempunyai hak untuk memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar operasional prosedur. Sehingga, rumah sakit dituntut senantiasa meningkatkan mutu pelayanan yang dapat menjadi ciri khas rumah sakit dan pendongkrak daya saingnya.<sup>4</sup>

Kualitas pelayanan rumah sakit dapat diketahui dari penampilan profesional personil rumah sakit, efisiensi dan efektivitas pelayanan serta kepuasan klien. Kepuasan klien ditentukan oleh keseluruhan pelayanan yaitu pelayanan dokter, perawat, makanan, obat-obatan, sarana dan peralatan ruang rawat inap, fasilitas dan lingkungan fisik rumah sakit serta pelayanan administrasi.<sup>5</sup>

Pelayanan rawat inap merupakan salah satu unit pelayanan di rumah sakit yang memberikan pelayanan secara komprehensif untuk membantu menyelesaikan masalah yang dialami oleh klien, dimana unit rawat inap merupakan salah satu renews center rumah sakit sehingga tingkat kepuasan pelanggan atau klien bisa dipakai sebagai salah satu indikator mutu pelayanan.<sup>6</sup>

Tenaga kesehatan memberikan kontribusi hingga 80% dalam keberhasilan pembangunan dan pelayanan kesehatan yang baik.<sup>7</sup> Perawat

---

**Artikel Penelitian**


---

dalam pelayanan kesehatan merupakan tenaga kesehatan yang secara terus-menerus selama 24 jam memberikan asuhan keperawatan kepada para klien, oleh karena itu perawat harus benar-benar dikelola dengan baik karena pelayanan di ruang rawat inap yang diberikan oleh perawat kepada klien sangat menentukan mutu dan citra pelayanan tersebut.<sup>8</sup>

Perawat sebagai tenaga kesehatan yang pertama kali bertemu dengan klien akan lebih dahulu mengetahui keadaan dan perasaan klien akan sakit yang dialami. Klien yang datang ke ruang rawat inap dengan berbagai keluhan akan mengalami masalah emosional, seperti kecemasan akan sakit yang dirasakan, mudah tersinggung dan marah, dan kurang konsentrasi. Masalah emosional klien dapat terjadi karena rasa sakit akut yang dirasakan, belum mengetahui diagnosa penyakit, dan belum mendapatkan terapi. Dalam keadaan seperti ini klien sangat membutuhkan perhatian, kepekaan, dan sikap peduli dari perawat untuk menanggapi keluhannya, sehingga perilaku caring sangat dibutuhkan dalam pelayanan keperawatan di ruang rawat inap.<sup>9</sup>

Perawat dalam meningkatkan asuhan keperawatan untuk kebutuhan rasa aman klien hendaknya menerapkan penggunaan caring. Caring merupakan inti atau fokus dalam keperawatan sebagai bentuk praktik keperawatan profesional. Caring menurut<sup>10</sup> adalah memberikan perhatian penuh pada klien saat memberikan asuhan keperawatan. Menurut Watson dalam Alligood,<sup>11</sup> Caring menekankan pada keteguhan hati, janji, tanggung jawab, yang mempunyai kekuatan atau motivasi untuk melakukan upaya memberikan perlindungan dan meningkatkan martabat klien.

Perilaku caring dari perawat dan pelayanan secara komprehensif serta holistik, membantu memberikan kenyamanan dan ketenangan bagi pasien.<sup>12</sup> Kemampuan perawat dalam

memperhatikan pasien, keterampilan intelektual dan interpersonal akan tercermin dalam perilaku caring. Watson mempercayai focus utama dalam praktik keperawatan adalah 10 (sepuluh) carative factor yang berasal dari perspektif humanistik yang dikombinasikan dengan dasar ilmu pengetahuan ilmiah.<sup>13</sup> Sepuluh faktor karatif tersebut meliputi nilai – nilai kemanusiaan, kepercayaan-harapan, kepekaan terhadap diri sendiri dan orang lain, hubungan saling percaya dan saling membantu, ungkapan rasa positif dan negatif, metode penyelesaian masalah sistematis, pengajaran dan pembelajaran melalui hubungan interpersonal, dukungan, perlindungan mental, fisik, sosial budaya, dan lingkungan spiritual, kebutuhan manusia, dan kekuatan eksistensial phenomenological.<sup>13</sup>

Pengukuran perilaku caring perawat salah satunya dengan menggunakan CBI (Caring Behaviour Inventori) yang dikembangkan oleh Wolf et al (1986 - 1994).<sup>14</sup> Alat ukur ini tetap mengacu pada 10 faktor karatif caring dari Watson (1979). CBI (caring behaviour inventori) terdiri dari 42 item dan respon caring dengan menggunakan 6 point skala likert. CBI sering digunakan oleh peneliti dalam mengukur perilaku caring perawat dikarenakan item-item didalamnya mempunyai korelasi positif.<sup>15</sup>

Penerapan caring yang diintegrasikan dengan pengetahuan biofisikal dan pengetahuan tentang perilaku manusia akan dapat meningkatkan kesehatan individu dan memfasilitasi pemberian pelayanan kepada pasien.<sup>11,13</sup> Perilaku caring perawat dapat memberikan kemanfaatan bagi pelayanan kesehatan, karena dapat meningkatkan kepuasan pasien sehingga akan meningkatkan kunjungan pasien ke rumah sakit.<sup>16</sup>

Kepuasan pasien merupakan ungkapan perasaan senang atau kecewa yang berasal dari pasien setelah menerima pelayanan

keperawatan. Kepuasan pasien telah menjadi isu yang semakin penting di ruang rawat inap, dimana hal ini dapat memiliki efek langsung pada peningkatan keinginan klien untuk menggunakan pelayanan di ruang rawat inap. Klien yang tidak puas cenderung meninggalkan ruang rawat inap sebelum dilakukan tindakan dan hal ini dapat menyebabkan terjadinya penurunan mutu dari pelayanan akibat ketidakpuasan. Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut.<sup>17</sup>

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Sehingga masyarakat sering menilai baik buruknya pelayanan di rumah sakit tergantung bagaimana kinerja dari petugas kesehatan. Kualitas pelayanan yang memuaskan akan mendorong pasien untuk tetap memilih tempat tersebut apabila membutuhkan lagi fasilitas pelayanan kesehatan.<sup>18</sup>

Zeithaml et al mengidentifikasi faktor penentu kualitas layanan yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy untuk mengukur kualitas pelayanan.<sup>19</sup> Tangibles atau keterampilan fisik, artinya petampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas – fasilitas lain yang dimiliki oleh providers. Reliability atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. Responsiveness atau respositivitas adalah kerelaan untuk menolong customers dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. Assurance atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan

mereka dalam memberikan kepercayaan kepada customers. Emphaty adalah perilaku atau perhatian pribadi yang diberikan oleh providers kepada customers.<sup>20</sup>

Hasil penelitian dari Rafii et al mendukung bukti dari penelitian sebelumnya bahwa kepedulian perawat atau bahwa caring perawat akan cenderung meningkatkan kepuasan klien.<sup>21</sup> Hal ini menunjukkan bahwa perilaku caring perawat sangat mempengaruhi penilaian klien terhadap pelayanan rumah sakit, sehingga perilaku caring harus selalu dikembangkan kapan saja dan di mana saja.<sup>5</sup>

Rumah Sakit Umum Daerah Majalaya merupakan salah satu rumah sakit milik pemerintah Kabupaten Bandung. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan April 2015 BOR di RSUD Majalaya adalah 60 – 85%, Bed occupancy rate (BOR) yaitu presentasi pemakaian tempat tidur pada satu satuan tertentu. BOR sebuah rumah sakit idealnya sekitar 60 – 80%, BOR digunakan untuk mengetahui tingkat pemanfaatan, mutu, dan efisiensi pelayanan rumah sakit serta salah satu parameter yang dipakai sebagai nilai banding antara fakta dan standar yang digunakan. RSUD Majalaya mempunyai ruang rawat inap kelas 1 dan 2 yaitu ruang Melati, berdasarkan data yang didapatkan pasien masuk untuk ruang melati pada bulan Maret 2015 adalah 94 pasien. Untuk ruang rawat inap kelas 3 penyakit dalam laki – laki yaitu ruang Flamboyan pasien yang masuk pada bulan Maret 2015 adalah 140 pasien, dan untuk ruang rawat inap kelas 3 penyakit dalam wanita yaitu ruang Cempaka pasien masuk pada bulan Maret 2015 adalah 180 pasien.

Dari hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada bulan April 2015 di RSUD Majalaya Kabupaten Bandung. Berdasarkan izin dan data yang di dapat dari bagian rekam medik untuk jumlah pasien masuk ruang rawat inap Melati, flamboyan, dan cempaka

## Artikel Penelitian

pada bulan Maret adalah 414 pasien. Selanjutnya peneliti melakukan wawancara pada pasien di ruang rawat inap Melati, Flamboyan, dan Cempaka pada saat peneliti mengajukan pertanyaan yang mengacu pada pelayanan keperawatan yang ada di RSUD Majalaya khususnya perilaku caring perawat dengan mengacu pada faktor karatif caring seperti memberi salam, tersenyum pada saat datang menemui pasien, tanggap saat mendapat keluhan pasien, memperhatikan kerapihan dan menghargai pasien dikaitkan dengan tingkat kepuasan, didapatkan hasil jawaban dari pasien rawat inap melati bahwa masih ada perawat yang kurang mempunyai sikap empati pada pasien dan bersikap kurang peka terhadap pasien, untuk ruang rawat inap flamboyan dan cempaka pasien mengatakan bahwa pada saat melakukan tindakan keperawatan masih ada perawat yang pada saat melakukan tindakan tanpa tersenyum, kurang memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur perawatan, serta kurang ramah terhadap pasien.

Perilaku perawat yang dijelaskan diatas bisa mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yang didapatkan pada saat berada dirumah sakit untuk menerima pelayanan rawat inap khususnya dari perawat. Untuk itu fenomena ini mengidentifikasi bahwa perilaku caring perawat pada saat melakukan tindakan keperawatan ada kaitannya/hubungan dengan tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan kesamaan uraian antara ruang rawat inap Melati, Flamboyan dan Cempaka diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang perilaku caring perawat di ruang rawat inap Melati, Flamboyan, dan Cempaka RSUD Majalaya Kabupaten Bandung.

### METODE

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey

kuantitatif. Metode peneliti tersebut sesuai dengan tujuan peneliti yang ingin dicapai yaitu untuk mengetahui perilaku caring perawat di ruang rawat inap melati, flamboyant, dan cempaka RSUD Majalaya pada tahun 2015.

Untuk kuesioner dengan menggunakan instrumen CBI (*Caring Behaviour Inventori*) yang dikembangkan oleh Wolf et al.<sup>15</sup> Instrumen ini diterjemaahkan ke dalam bahasa Indonesia sesuai dengan instrumen penelitian lintas budaya.<sup>22</sup> Kuesioner perilaku caring perawat terdiri dai 42 butir pertanyaan yang didasari oleh 10 faktor karatif caring Watson<sup>13</sup> yang lebih disederhanakan lagi oleh Wolf et al.<sup>15</sup> menjadi 5 faktor karatif caring yaitu 12 pernyataan untuk Respectful deference, 11 Assurance of human presence, 7 Professional knowledge and skill, 9 Possitive conectednes, dan 3 Attentive to other's experience. Untuk perilaku caring menggunakan skala likert dengan rentan 1-4, skor tertinggi Selalu (SL) = 4, Sering (SR) = 3, jarang (J), dan Tidak pernah (Tp) = 1. Total skor tertinggi adalah 168, jadi semakin tinggi skor yang didapat semakin baik perilaku caring perawat. Untuk hasil ukurnya Baik = 138-168, Cukup = 106-137, Kurang = 74-105, dan Buruk = 42-73.<sup>23</sup>

Untuk perilaku caring perawat peneliti menggunakan CBI (*Caring Behaviour Inventori*) yang dikembangkan oleh Wolf et al.<sup>15</sup> Uji validitas dilakukan oleh Pratiwi et al.<sup>24</sup> menggunakan  $df = n - 2$  pada tingkat kemaknaan 5 % sehingga angka tabel  $r = 0,304$  dari 42 item pertanyaan didapatkan niali  $r$  hitung = 0,155-0,696. Maka untuk kuesioner perilaku caring perawat tidak perlu dilakukan uji validitas kembali karena sudah dinyatakan valid. Untuk instrument penelitian perilaku caring perawat tidak dilakukan kembali uji reliabilitas karena memakai CBI (caring behaviour inventori) yang dikembangkan oleh Wolf (1986-1994) yang di uji realibilitas oleh Pratiwi et al.<sup>24</sup>, uji reliabilitas pada 42 item pertanyaan perilaku caring perawat

---

**Artikel Penelitian**


---

didapatkan nilai  $r$  alpha = 0,934. Penelitian ini dilakukan di ruang rawat inap melati, flamboyant, dan cempaka RSUD Majalaya kabupaten Bandung.

**HASIL****Gambaran Perilaku Caring Perawat**

Gambaran Perilaku Caring perawat terdiri dari 4 kategori yaitu baik, cukup, kurang dan buruk berdasarkan CBI (*Caring Behaviour Inventory*) dari Wolf (1986-1994). Distribusi frekuensi variabel perilaku caring perawat disajikan pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1**  
**Distribusi Frekuensi Perilaku *Caring* Perawat di Ruang Rawat Inap Melati RSUD Majalaya**

No.	Tingkat Caring	Jumlah	Persentase (%)
1	Baik	15	79
2	Cukup	4	21
3	Kurang	0	0
4	Buruk	0	0
<b>Total</b>		<b>19</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa dari 19 pasien ruang Melati terdapat hampir seluruh responden (79%) menyatakan perilaku caring perawat dalam kategori Baik dan tidak seorang pun yang berada dalam kategori perilaku caring kurang dan buruk.

**Tabel 2**  
**Distribusi Frekuensi Perilaku *Caring* Perawat di Ruang Rawat Inap Flamboyan RSUD Majalaya**

No.	Tingkat Caring	Jumlah	Persentase (%)
1	Baik	17	61
2	Cukup	11	39
3	Kurang	0	0
4	Buruk	0	0
<b>Total</b>		<b>28</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa dari 28 pasien ruang Flamboyan terdapat sebagian besar responden (61%) menyatakan perilaku caring perawat dalam kategori Baik dan tidak seorang pun yang berada dalam kategori perilaku caring kurang dan buruk.

**Tabel 3**  
**Distribusi Frekuensi Perilaku Caring Perawat di Ruang Rawat Inap Cempaka RSUD Majalaya**

No.	Tingkat Caring	Jumlah	Persentase (%)
1	Baik	18	51
2	Cukup	17	49
3	Kurang	0	0
4	Buruk	0	0
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa dari 35 pasien ruang rawat inap cempaka terdapat sebagian besar responden (51%) menyatakan perilaku caring perawat dalam kategori Baik dan tidak seorang pun berada dalam kategori perilaku caring kurang dan buruk.

## PEMBAHASAN

Perilaku caring adalah suatu tindakan yang didasari oleh kepedulian, kasih sayang, keterampilan, empati, tanggung jawab, sensitive, dan dukungan. Perilaku ini berfungsi untuk memperbaiki atau meningkatkan kondisi dan cara hidup manusia yang menekankan pada aktivitas yang sehat dan memampukan individu serta kelompok berdasarkan budaya. Perawat perlu mengetahui kebutuhan individu, bagaimana responnya terhadap sesamanya, kekuatan serta keterbatasan pasien dalam keluarganya. Selain itu, perawat membantu serta memberikan perhatian serta empati kepada pasien dan keluarganya. Caring mewakili semua faktor yang digunakan perawat untuk memberikan pelayanan kepada pasien.<sup>10,25</sup>

Perilaku caring sangat penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terutama di rumah sakit, karena kualitas pelayanan menjadi penentu citra

institusi pelayanan yang nantinya akan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan.<sup>26</sup>

Papastavrou et al<sup>27</sup> membandingkan perilaku caring perawat yang dipersepsikan oleh pasien dan perawat di beberapa negara uni Eropa juga menunjukkan hasil yang tinggi pada keseluruhan skor CBI. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka dapat dilihat bahwa penelitian – penelitian yang menggunakan CBI memperlihatkan hasil perilaku caring tinggi. Hal ini disebabkan karena kuesioner yang ada dalam CBI hanya menggunakan pertanyaan positif sehingga kecenderungan pengisian akan positif, akibatnya perilaku caring yang dihasilkan tinggi.

Hasil penelitian perilaku caring perawat yang dilakukan oleh Valentine<sup>28</sup> juga menyatakan bahwa perilaku caring perawat adalah bagian dari praktik keperawatan profesional yang holistik. Didalam penelitiannya ia mengemukakan bahwa pilihan klien dalam

mencari pusat pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh pengalaman positif terhadap perilaku caring perawat.<sup>14,28</sup>

#### **Gambaran Perilaku *Caring* Perawat di Ruang Rawat Inap Melati RSUD Majalaya**

Berdasarkan dilakukan pengumpulan data dan analisa univariat tentang perilaku caring perawat dengan menggunakan skala likert 4 untuk CBI (*Caring Behaviour Inventory*) diketahui bahwa di ruang rawat inap melati terdapat hampir seluruh responden (79%) menyatakan perilaku caring perawat dalam kategori Baik. Hal ini ditunjang oleh perawat yang berada di ruang rawat inap melati RSUD Majalaya yang merupakan lulusan dari D3 keperawatan dan S1 keperawatan, pada saat menjalani pendidikan diajarkan materi tentang perilaku caring perawat, dimanacaring adalah suatu karakteristik interpersonal yang tidak diturunkan melalui genetika, tetapi dipelajari melalui pendidikan sebagai budaya profesi.<sup>23</sup>

Hasil penelitian tentang perilaku caring perawat ini sejalan dengan teori keperawatan yang diterbitkan oleh Watson (1979), *The Philosophy and Science of caring*, dijelaskan bahwa dalam konteks keperawatan caring bukan merupakan suatu hal yang unik tetapi caring merupakan suatu bentuk pendekatan seni dan ilmu dalam merawat klien yang merupakan sentral praktik keperawatan.<sup>23</sup>

Berdasarkan 5 faktor karatif dari Wolf, et al (1994), jawaban responden di ruang rawat inap Melati RSUD Majalaya yang menjadi urutan pertama yaitu faktor karatif yang ke 2) menanggapi dengan rasa hormat, kategori ini sama dengan mengembangkan hubungan saling percaya dan saling membantu, meningkatkan penerimaan ekspresi positif dan negatif pasien. Hasil penelitian diperoleh bahwa hampir seluruh responden menempatkan perawat sudah berada dalam kategori baik dalam hal menanggapi pasien dengan hormat.

Hasil penelitian tentang perilaku caring perawat ini terdapat pada tindakan yang hampir seluruh perawat selalu bersikap peka terhadap pasien, selalu membantu pasien, selalu memberitahu pasien dalam perencanaan perawatannya, selalu kembali kepada pasien secara sukarela, selalu berbincang dengan pasien, selalu memberitahu pasien untuk memanggil jika ada masalah, selalu memenuhi kebutuhan pasien, selalu menanggapi cepat untuk panggilan pasien, selalu menghargai pasien sebagai manusia, selalu membantu mengurangi rasa sakit pasien, dan selalu menunjukkan kepedulian terhadap pasien.

Urutan kedua yaitu faktor karatif ke 3) pengetahuan dan keterampilan profesional, kategori ini sama dengan menggunakan problem - solving yang sistematis dalam mengambil keputusan, dan meningkatkan belajar – mengajar interpersonal. Hasil penelitian diperoleh bahwa hampir seluruh responden menempatkan bahwa perawat sudah berada pada kategori baik dalam hal pengetahuan dan keterampilan profesional.

Hasil penelitian tentang perilaku caring perawat ini terdapat pada tindakan yang hampir seluruh perawat selalu mengetahui bagaimana memberikan suntikan, infus, dan lain-lain, selalu bersikap percaya diri dengan pasien, selalu menggunakan gaya bahasa yang lembut terhadap pasien, selalu mengawasi dan memperhatikan pasien, selalu menunjukkan sikap ceria kepada pasien, selalu memberikan obat pasien tepat waktu, dan selalu memberikan perhatian khusus kepada pasien selama pengobatan dan rawat inap pertama. Urutan ketiga yaitu faktor karatif yang ke 4) menciptakan hubungan yang positif, kategori ini sama dengan menciptakan lingkungan fisik, mental, sosiokultural, spiritual yang mendukung. Hasil penelitian diperoleh bahwa hampir seluruh responden menempatkan bahwa perawat sudah berada pada kategori baik dalam hal menciptakan lingkungan yang positif.

Hasil penelitian tentang perilaku caring perawat terdapat pada tindakan yang hampir seluruh perawat selalu mempercayai pasien, selalu memiliki sikap empati atau mengenali pasien, selalu membantu pasien untuk sembuh, selalu bersikap sabar atau tidak kenal lelah terhadap pasien, selalu mendemonstrasikan pengetahuan profesional dan keterampilan, selalu mengelola peralatan secara terampil, dan selalu membiarkan pasien untuk mengungkapkan perasaan tentang penyakitnya dan pengobatan.

Urutan keempat yaitu faktor karatif yang ke 1) mengakui keberadaan manusia, kategori ini sama dengan pembentukan nilai, menanamkan sikap kepercayaan penuh pengharapan, dan sensitif terhadap diri sendiri serta orang lain. Hasil penelitian diperoleh bahwa hampir seluruh responden menempatkan perawat sudah berada pada kategori baik dalam mengakui keberadaan manusia.

Hasil penelitian tentang perilaku caring perawat ini terdapat pada tindakan yang hampir seluruh perawat selalu mendengarkan dengan penuh perhatian kepada pasien, selalu memberi instruksi atau mengajari pasien, selalu memperlakukan pasien sebagai individu, selalu tegur sapa dengan pasien, selalu memberikan informasi kepada pasien sehingga pasien dapat membuat keputusan, selalu menunjukkan rasa hormat kepada pasien, selalu memberikan dukungan kepada pasien, selalu memanggil pasien dengan nama yang tepat, selalu bersikap jujur kepada pasien, selalu membuat pasien merasa nyaman secara fisik atau emosional, selalu memproses informasi tentang pasien secara rahasia, dan selalu menyakinkan kehadirannya kembali kepada pasien.

Urutan kelima yaitu faktor karatif yang ke 5) perhatian terhadap yang dialami orang lain, kategori ini sama dengan memberikan bantuan dalam pemenuhan kebutuhan manusia dan terbuka pada eksistensial – fenomenologikal. Hasil penelitian bahwa hampir seluruh responden menempatkan perawat sudah berada

pada kategori baik dalam hal perhatian terhadap yang dialami orang lain.

Hasil penelitian tentang perilaku caring perawat ini terdapat pada tindakan yang hampir seluruh perawat selalu menghilangkan gejala penyakit pada pasien, selalu memprioritaskan pasien, dan selalu memberikan perawatan fisik baik kepada pasien.<sup>23</sup> Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa secara umum dapat digambarkan bahwa perilaku caring perawat berada pada kategori baik dan faktor perilaku caring yang paling dominan berada pada faktor karatif dari Wolf et al<sup>15</sup> yang ke 2 yaitu menanggapi dengan rasa hormat.

#### **Gambaran Perilaku *Caring* Perawat di Ruang Rawat Inap Flamboyan RSUD Majalaya**

Setelah dilakukan pengumpulan data dan analisa univariat tentang perilaku caring perawat dengan menggunakan skala likert 4 untuk CBI (*Caring Behaviour Inventory*) diketahui bahwa di ruang rawat inap flamboyan terdapat sebagian besar responden (61%) menyatakan perilaku caring perawat dalam kategori Baik.

Berdasarkan 5 faktor karatif dari Wolf et al<sup>14,15</sup> jawaban responden di ruang rawat inap Flamboyan RSUD Majalaya yang menjadi urutan pertama yaitu faktor karatif yang ke 1) mengakui keberadaan manusia, ini sama dengan pembentukan sistem nilai, menanamkan sikap kepercayaan penuh pengharapan, dan sensitive terhadap diri sendiri serta orang lain. Hasil penelitian diperoleh bahwa sebagian besar responden menempatkan perawat sudah berada pada kategori baik dalam mengakui keberadaan manusia.

Hasil penelitian tentang perilaku caring perawat ini terdapat pada tindakan yang sebagian besar perawat selalu mendengarkan dengan penuh perhatian kepada pasien, selalu memberi instruksi atau mengajari pasien, selalu

## Artikel Penelitian

memperlakukan pasien sebagai individu, selalu tegur sapa dengan pasien, selalu memberikan informasi kepada pasien sehingga pasien dapat membuat keputusan, selalu menunjukkan rasa hormat kepada pasien, selalu memberikan dukungan kepada pasien, selalu memanggil pasien dengan nama yang tepat, selalu bersikap jujur kepada pasien, selalu membuat pasien merasa nyaman secara fisik atau emosional, selalu memproses informasi tentang pasien secara rahasia, dan selalu menyakinkan kehadirannya kembali kepada pasien.

Urutan kedua yaitu faktor karatif yang ke 2) menanggapi dengan rasa hormat, kategori ini sama dengan mengembangkan hubungan saling percaya dan saling membantu, meningkatkan menerima ekspresi perasaan positif dan negatif pasien. Hasil penelitian diperoleh bahwa sebagian besar responden menempatkan perawat sudah berada pada kategori baik dalam hal menanggapi pasien dengan hormat.

Hasil penelitian tentang perilaku caring perawat ini terdapat pada tindakan yang sebagian besar perawat selalu bersikap peka terhadap pasien, selalu membantu pasien, selalu memberitahu pasien dalam perencanaan perawatannya, selalu kembali kepada pasien secara sukarela, selalu berbincang dengan pasien, selalu memberitahu pasien untuk memanggil jika ada masalah, selalu memenuhi kebutuhan pasien, selalu menanggapi cepat untuk panggilan pasien, selalu menghargai pasien sebagai manusia, selalu membantu mengurangi rasa sakit pasien, dan selalu menunjukkan kepedulian terhadap pasien.

Urutan yang ketiga yaitu faktor karatif yang ke 4) menciptakan hubungan yang positif, faktor ini sama dengan menciptakan lingkungan fisik, mental, sosiokultural, spiritual yang mendukung. Hasil penelitian diperoleh bahwa sebagian besar responden menempatkan perawat sudah berada pada kategori baik dalam hal menciptakan hubungan yang positif.

Hasil penelitian tentang perilaku caring perawat terdapat pada tindakan yang sebagian besar perawat selalu mempercayai pasien, selalu memiliki sikap empati atau mengenali pasien, selalu membantu pasien untuk sembuh, selalu bersikap sabar atau tidak kenal lelah terhadap pasien, selalu mendemonstrasikan pengetahuan profesional dan keterampilan, selalu mengelola peralatan secara terampil, dan selalu membiarkan pasien untuk mengungkapkan perasaan tentang penyakitnya dan pengobatan.

Urutan yang keempat yaitu faktor karatif yang ke 3) pengetahuan dan keterampilan profesional, kategori ini sama dengan menggunakan problem – solving yang sistematis dalam mengambil keputusan, dan meningkatkan belajar – mengajar interpersonal. Hasil penelitian diperoleh bahwa sebagian besar responden menempatkan perawat sudah berada pada kategori baik dalam hal pengetahuan dan keterampilan profesional. Hasil penelitian tentang perilaku caring perawat ini terdapat pada tindakan perawat yang sebagian besar selalu mengetahui bagaimana memberikan suntikan, infus, dan lain-lain, selalu bersikap percaya diri dengan pasien, selalu menggunakan gaya bahasa yang lembut terhadap pasien, selalu mengawasi dan memperhatikan pasien, selalu menunjukkan sikap ceria kepada pasien, selalu memberikan obat pasien tepat waktu, dan selalu memberikan perhatian khusus kepada pasien selama pengobatan dan rawat inap pertama.

Urutan kelima yaitu faktor karatif yang ke 5) perhatian terhadap yang dialami orang lain, kategori ini sama dengan memberikan bantuan dalam pemenuhan kebutuhan manusia, dan terbuka pada eksistensial – fenomenologikal. Hasil penelitian diperoleh bahwa sebagian besar responden menempatkan perawat sudah berada pada kategori baik dalam hal perhatian terhadap yang dialami orang lain. Hasil penelitian tentang perilaku caring perawat ini terdapat pada tindakan perawat yang mayoritas selalu menghilangkan gejala penyakit pada

### Artikel Penelitian

pasein, selalu memprioritaskan pasien, dan selalu memberikan perawatan fisik baik kepada pasien.<sup>23</sup>

Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa secara umum dapat digambarkan bahwa perilaku caring perawat berada pada kategori baik dan faktor perilaku caring yang paling dominan berada pada faktor karatif dari Wolf yang ke lyaitu mengakui keberadaan manusia.

#### **Gambaran Perilaku *Caring* Perawat di Ruang Rawat Inap Cempaka RSUD Majalaya**

Setelah dilakukan pengumpulan data dan analisa univariat tentang perilaku caring perawat dengan menggunakan skala likert 4 untuk CBI (Caring Behaviour Inventory) diketahui bahwa di ruang rawat inap Cempaka terdapat sebagian besar responden (51%) menyatakan perilaku caring perawat dalam kategori Baik.

Berdasarkan 5 faktor karatif dari Wolf, et al (1994), jawaban responden di ruang rawat inap Cempaka RSUD Majalaya yang menjadi urutan pertama yaitu faktor karatif yang ke 1) mengakui keberadaan manusia, ini sama dengan pembentukan sistem nilai, menanamkan sikap kepercayaan penuh pengharapan, dan sensitive terhadap diri sendiri serta orang lain. Hasil penelitian diperoleh bahwa sebagian besar responden menempatkan parawat sudah berada pada kategori baik dalam mengakui keberadaan manusia.

Hasil penelitian tentang perilaku caring perawat ini terdapat pada tindakan yang sebagian besar perawat selalu mendengarkan dengan penuh perhatian kepada pasien, selalu memberi instruksi atau mengajari pasien, selalu memperlakukan pasien sebagai individu, selalu tegur sapa dengan pasien, selalu memberikan informasi kepada pasien sehingga pasien dapat membuat keputusan, selalu menunjukkan rasa hormat kepada pasien, selalu memberikan

dukungan kepada pasien, selalu memanggil pasien dengan nama yang tepat, selalu bersikap jujur kepada pasien, selalu membuat pasien merasa nyaman secara fisik atau emosional, selalu memproses informasi tentang pasien secara rahasia, dan selalu menyakinkan kehadirannya kembali kepada pasien.

Urutan kedua yaitu faktor karatif yang ke 4) menciptakan hubungan yang positif, faktor ini sama dengan menciptakan lingkungan fisik, mental, sosiokultural, spiritual yang mendukung. Hasil penelitian diperoleh bahwa sebagian besar responden menempatkan perawat sudah berada pada kategori baik dalam hal menciptakan hubungan yang positif. Hasil penelitian tentang perilaku caring perawat terdapat pada tindakan yang sebagian besar perawat selalu mempercayai pasien, selalu memiliki sikap empati atau mengenali pasien, selalu membantu pasien untuk sembuh, selalu bersikap sabar atau tidak kenal lelah terhadap pasien, selalu mendemonstrasikan pengetahuan profesional dan keterampilan, selalu mengelola peralatan secara terampil, dan selalu membiarkan pasien untuk mengungkapkan perasaan tentang penyakitnya dan pengobatan. Urutan ketiga yaitu faktor karatif yang ke 3) pengetahuan dan keterampilan profesional, kategori ini sama dengan menggunakan problem-solving yang sistematis dalam mengambil keputusan, dan meningkatkan belajar-mengajar interpersonal. Hasil penelitian diperoleh bahwa sebagian besar responden menempatkan perawat sudah berada pada kategori baik dalam hal pengetahuan dan keterampilan profesional.

Hasil penelitian tentang perilaku caring perawat ini terdapat pada tindakan yang sebagian besar perawat selalu mengetahui bagaimana memberikan suntikan, infus, dan lain-lain, selalu bersikap percaya diri dengan pasien, selalu menggunakan gaya bahasa yang lembut terhadap pasien, selalu mengawasi dan memperhatikan pasien, selalu menunjukkan sikap ceria kepada pasien, selalu memberikan

### Artikel Penelitian

obat pasien tepat waktu, dan selalu memberikan perhatian khusus kepada pasien selama pengobatan dan rawat inap pertama.

Urutan yang keempat yaitu faktor karatif yang ke 2) menanggapi dengan rasa hormat, kategori ini sama dengan mengembangkan hubungan saling percaya dan saling membantu, meningkatkan menerima ekspresi perasaan positif dan negatif pasien. Hasil penelitian diperoleh bahwa sebagian besar responden menyatakan perawat sudah berada pada kategori baik dalam hal menanggapi pasien dengan hormat.

Hasil penelitian tentang perilaku caring perawat ini terdapat pada tindakan yang sebagian besar perawat selalu bersikap peka terhadap pasien, selalu membantu pasien, selalu memberitahu pasien dalam perencanaan perawatannya, selalu kembali kepada pasien secara sukarela, selalu berbincang dengan pasien, selalu memberitahu pasien untuk memanggil jika ada masalah, selalu memenuhi kebutuhan pasien, selalu menanggapi cepat untuk panggilan pasien, selalu menghargai pasien sebagai manusia, selalu membantu mengurangi rasa sakit pasien, dan selalu menunjukkan kepedulian terhadap pasien.

Urutan kelima yaitu faktor karatif yang ke 5) perhatian terhadap yang dialami orang lain, kategori ini sama dengan memberikan bantuan dalam pemenuhan kebutuhan manusia, dan terbuka pada eksistensial – fenomenologikal. Hasil penelitian diperoleh bahwa sebagian besar responden menempatkan perawat sudah berada pada katogori baik dalam hal perhatian terhadap yang dialami orang lain. Hasil penelitian tentang perilaku caring perawat ini terdapat pada tindakan yang sebagian besar perawat selalu menghilangkan gejala penyakit pada pasein, selalu memprioritaskan pasien, dan selalu memberikan perawatan fisik baik kepada pasien.<sup>23</sup> Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa secara umum dapat digambarkan bahwa perilaku caring perawat

berada pada kategori baik dan faktor perilaku caring yang paling dominan berada pada faktor karatif dari Wolf yang ke 1 yaitu mengakui keberadaan manusia.

### SIMPULAN

- a. Hampir seluruh responden ruang rawat inap melati RSUD Majalaya menyatakan perilaku caring perawat berada dalam kategori baik.
- b. Sebagian besar responden ruang rawat inap flamboyan RSUD Majalaya menyatakan perilaku caring perawat berada dalam kategori baik.
- c. Sebagian besar responden ruang rawat inap cempaka RSUD Majalaya menyatakan perilaku caring perawat berada dalam kategori baik..

### REFERENSI

1. Indonesia, R. (2019). *Undang – undang kesehatan nomor 36 tahun 2009*.
2. Gädälean, I. C., Cheptea, M., & Constantin, I. (2011). Evaluation of patient satisfaction. *Applied Medical Informatics.*, 29(4), 41–47.
3. Trisnantoro, L. (2003). Kepuasan Kerja Dokter Spesialis di RSUD Manna Kabupaten Bengkulu Selatan Dengan Pendekatan Emic. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 6.
4. Indonesia, R. (2009). *Undang-Undang No.44 Tahun 2009*.
5. Mulyaningsih, R. (2011). *Pengaruh pelayanan bidan terhadap kepuasan pasien rawat inap di bangsal Bougenville Rsud Sukoharjo*.
6. Due, M. B., Nursalam, N., & Andri, S. W. (2020). Hubungan Gaya Kepemimpinan dengan Burnout Syndrome dan Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD

## Artikel Penelitian

- Bajawa. *Fundamental and Management Nursing Journal*, 3(1), 8–14.
7. KEMENKES, R. I. (2011). Kementerian Kesehatan RI. *Bul. Jendela, Data Dan Inf. Kesehat. Epidemiol. Malar. Di Indones. Jakarta Bhakti Husada*.
  8. Kurnia, E., & Yusanto, D. (2010). Perbandingan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Darurat Dan Gawat Non Darurat Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Ugd Rs. Baptis Batu. *Jurnal Penelitian STIKES Kediri*, 3(2), 78–84.
  9. Nurul Huda, N. (2012). *Tingkat Pemahaman Keluarga Terhadap Perencanaan Pemulangan Klien Gangguan Jiwa Yang Di Rawat Di Kelas I Dan Ip Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau*.
  10. Potter, P. A., Perry, A. G. E., Hall, A. E., & Stockert, P. A. (2009). *Fundamentals of nursing*. Elsevier mosby.
  11. Alligood, M. R. (2017). *Nursing theorists and their work-e-book*. Elsevier Health Sciences.
  12. Kotler, P., & Lee, N. (2008). *Social marketing: Influencing behaviors for good*. Sage.
  13. Watson, J. (2009). Caring as the essence and science of nursing and health care. *Mundo Saúde*, 33(2), 143–149.
  14. Wolf, Z. R., Miller, P. A., & Devine, M. (2003). Relationship between nurse caring and patient satisfaction in patients undergoing invasive cardiac procedures. *MedSurg Nursing*, 12(6), 391–397.
  15. Wolf, Z. R., Zuzelo, P. R., Costello, R., Cattilico, D., Cooper, K. A., Crothers, R., & Karbach, H. (2004). Development and testing of the caring behaviors inventory for elders. *International Journal for Human Caring*, 8, 48–54.
  16. Ardiana, A. (2010). Hubungan Kecerdasan Emosional Perawat Dengan Perilaku Caring Perawat Pelaksana Menurut Persepsi Pasien Di Ruang Rawat Inap RSU Dr. H. Koesnadi Bondowoso. *H. Koesnadi Bondowoso. Universitas Indonesia: Depok*.
  17. Khairani, M., Salviana, D., & Bakar, A. (2021). Kepuasan Pasien Ditinjau dari Komunikasi Perawat-Pasien. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 12(1), 9–17.
  18. Rini, E. A. S. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen dalam Memanfaatkan Jasa Lessing Pada PT. Bussan Auto Finance Cabang Pasuruan*.
  19. Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1985). Problems and strategies in services marketing. *Journal of Marketing*, 49(2), 33–46.
  20. Wijayanto, S. H. (2008). Structural Equation Model dengan Lisrel 8.8. *Yogyakarta [ID]: Graha Ilmu*.
  21. Rafii, F., Hajinezhad, M. E., & Haghani, H. (2008). Nurse caring in Iran and its relationship with patient satisfaction. *Australian Journal of Advanced Nursing, The*, 26(2), 75–84.
  22. Beaton, D. E., Bombardier, C., Guillemin, F., & Ferraz, M. B. (2000). Guidelines for the process of cross-cultural adaptation of self-report measures. *Spine*, 25(24), 3186–3191.
  23. Gurusinga, R., Sulistyarningsih, W., & Tarigan, M. (2013). Perilaku caring perawat dan kepuasan pasien rawat inap.

## Artikel Penelitian

- Jurnal Riset Keperawatan Indonesia*, 1(2), 150–155.
24. Pratiwi, D. T., Marbun, E. C., & Zai, O. C. (2018). *Hubungan antara religiositas dan perilaku caring perawat di satu rumah sakit swasta Indonesia bagian tengah= relationship between religiosity and nurse caring behavior in a private hospital in central Indonesia*. Universitas Pelita Harapan.
25. Leininger, M. M. (1988). *Caring: An essential human need*. Wayne State University Press.
26. Saputri, E., Pasinringi, S. A., & Ake, J. (2021). The Relationship Between Career Ladder And Nurses Job Satisfaction At A Hospital. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9(1).
27. Papastavrou, E., Efstathiou, G., & Charalambous, A. (2011). Nurses' and patients' perceptions of caring behaviours: quantitative systematic review of comparative studies. *Journal of Advanced Nursing*, 67(6), 1191–1205.
28. Valentine, K. L. (1997). Exploration of the relationship between caring and cost. *Holistic Nursing Practice*, 11(4), 71–81.

## PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu organisasi yang bergerak di bidang kesehatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan di suatu wilayah. Rumah sakit juga merupakan sarana pelayanan utama kesehatan yang berfungsi menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat kuratif dan rehabilitatif untuk memenuhi kebutuhan pasien baik secara biologis, psikologis, sosial dan spiritual. Di Indonesia pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit terus berkembang dan selalu memberikan perubahan yang cepat karena arus era globalisasi yang sedang kita hadapi di bidang kesehatan (Muninjaya, 2005).

Berdasarkan rekapitulasi dari Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan (BPPSDMK) per Desember 2016 terdapat 296.876 perawat di Indonesia dan jumlah profesi perawat di Aceh sebanyak 10.466 perawat. Peran dominan inilah yang membuat perawat dianggap sebagai ujung tombak pelayanan di rumah sakit yang dituntut untuk menunjukkan kemampuan perawatan yang baik saat memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien (Kozier, Erb, Berman, 2010).

Dalam memberikan pelayanan keperawatan, perilaku *caring* adalah roh bagi profesi keperawatan dimana perilaku *caring* salah satu perilaku yang asertif, suportif, fasilitatif terhadap pasien dengan kebutuhan tertentu yang dapat dipraktikkan dan didemonstrasikan secara interpersonal (Kozier, et. all., 2014). Perilaku *caring* merupakan inti dalam keperawatan yang membedakan profesi perawat dengan profesi kesehatan lainnya. Dengan demikian, perilaku *caring* merupakan atribut yang diutamakan dari mahasiswa keperawatan selain kualifikasi akademik yang bagus, perawat juga harus mengutamakan perilaku *caring* dalam memberikan asuhan

keperawatan di masa yang akan datang (Li, Bai, Song, Ma, & Liang, 2014).

Kualitas pelayanan keperawatan ditentukan oleh kompetensi yang dimiliki oleh perawat baik soft skill maupun hard skill. Perawat yang memiliki kemampuan hard skill adalah perawat yang mampu dan terampil secara teknis dalam memberikan asuhan keperawatan, sementara kemampuan soft skill perawat merupakan kemampuan perawat dalam berinteraksi dengan pasien atau orang lain. Salah satu kompetensi dalam memberi asuhan keperawatan adalah perilaku *caring*, perilaku sangat penting yang harus dimiliki oleh seorang perawat profesional. Soft skill merupakan keterampilan interpersonal untuk berkomunikasi dan berinteraksi pada saat memberikan pelayanan keperawatan (Kusmiran, 2017).

Hasil penelitian (Hafrizka & Kamil, 2017) tentang perilaku *caring* perawat dengan pendekatan teori Swanson di ruang rawat inap di rumah sakit Meuraxa Banda Aceh menunjukkan persentase perilaku *caring* perawat sebanyak 58,2 % berada pada kategori baik, dan saran dari peneliti juga mengatakan bahwa profesi keperawatan agar lebih meningkatkan pengetahuan mengenai perilaku *caring* karena sangat membantu mempercepat proses kesembuhan pasien yang dirawat sehingga akan meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan dan juga mutu pelayanan rumah sakit.

Berdasarkan uraian diatas menunjukkan masih kurang optimalnya kinerja perawat dalam pemenuhan perilaku *caring*. Perawat harus mempunyai pengetahuan, pemahaman dan kesadaran tentang pentingnya bersikap *caring* untuk membantu dalam proses perawatan pasien. Oleh karena itu perawat harus dapat melaksanakan asuhan keperawatan dan mampu memenuhi perilaku *caring* yang baik kepada pasien. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis ingin mengetahui gambaran persepsi pasien terhadap perilaku *caring* perawat di rumah

sakit Prince Nayef bin Abdul Aziz Universitas Syiah Kuala Banda Aceh.

#### METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif eksploratif dengan desain *crosssectional study* yang dilaksanakan tanggal 5 Agustus hingga 20 Agustus 2019 di Rumah Sakit Prince Nayef Bin Abdul Aziz Universitas Syiah Kuala Banda Aceh. Sampel dalam penelitian ini adalah 44 pasien. Teknik pengambilan sampel yaitu metode *convenience sampling*.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner *Caring Behavior Assessment* (CBA) yang digunakan untuk mengukur perilaku *caring* perawat berdasarkan persepsi pasien yang terdiri dari 63 pernyataan. Pengumpulan data dilakukan setelah mendapatkan surat lulus uji etik dari Komite Etik Penelitian Fakultas Keperawatan Universitas Syiah Kuala.

Analisa data yang digunakan merupakan analisa univariat yaitu untuk melihat distribusi frekuensi dan persentase setiap variabel (Hastono, 2016).

#### HASIL

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 30 responden, didapatkan hasil sebagai berikut.

Tabel 1. Karakteristik responden

No	Karakteristik Responden	f	%
1	Jenis Kelamin		
	a. Laki-laki	29	65.9
	b. Perempuan	15	34.1
2	Umur (WHO,2017)		
	a. Pemuda (18-65 tahun)	44	100
	b. Setengah Baya (66-79 tahun)	-	-
		-	-

No	Karakteristik Responden	f	%
2			
	c. Orang Tua (80-99 tahun)	-	-
	d. Orang Tua Usia Panjang (>100 tahun)	-	-
3	Lama Rawatan		
	a. 1 Hari	6	13.6
	b. 2 Hari	30	68.2
	c. 3 Hari	5	11.4
	d. 4 Hari	1	2.3
	e. 5 Hari	2	4.5

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa frekuensi responden terbanyak berdasarkan jenis kelamin yaitu laki-laki sebanyak 29 pasien (65,9%), dengan kategori usia pemuda sebanyak 44 pasien (100%). Lama rawatan terbanyak yaitu selama 2 hari dengan jumlah 30 pasien (68,2%).

Tabel 2. Persepsi Pasien Terhadap Perilaku *Caring* Perawat

No	Variabel	f	%
1	Tinggi	36	81.8
2	Sedang	8	18.2
3	Rendah	0	0
	Total	44	100.0

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa terdapat sebanyak 36 pasien (81,8%) memiliki persepsi tinggi terhadap perilaku *caring* perawat, sedangkan 8 pasien (18,2%) memiliki persepsi sedang dan tidak ada pasien yang memiliki persepsi rendah terhadap perilaku *caring* perawat di Rumah Sakit Prince Nayef Bin Abdul Aziz Universitas Syiah Kuala Banda Aceh.

Tabel 3. Subvariabel Persepsi Pasien Terhadap Perilaku *Caring* Perawat

No	Subvariabel <i>Caring</i>	f	%
1	Humanisme/keyakinan-harapan-sensitivitas		
	Tinggi	44	100.
	Sedang	0	0
	Rendah	0	0
	Total	44	100.
2	Membantu/mempercayai		
	Tinggi	2	4.5
	Sedang	42	95.5
	Rendah	0	0
	Total	44	100
3	Ekspresi positif/negatif		
	Tinggi	27	61.4
	Sedang	17	38.6
	Rendah	0	0
	Total	44	100
4	Mengajar/belajar		
	Tinggi	16	36.4
	Sedang	28	63.6
	Rendah	0	0
	Total	44	100
5	Perilaku yang mendukung/protektif/korektif		
	Tinggi	24	54.5
	Sedang	20	45.4
	Rendah	0	46.4
	Total	44	100
6	Kebutuhan manusia/bantuan		
	Tinggi	28	59.1
	Sedang	18	40.9
	Rendah	0	0
	Total	44	100
7	Dimensi eksistensial/fenomenologis		
	Tinggi	22.7	11.9
	Sedang	30	68.2
	Rendah	4	9.1
	Total	44	100

Distribusi frekuensi setiap sub variabel dapat dilihat pada sub variabel pembentukan humanisme/keyakinan-harapan-sensitivitas sebagian besar persepsi pasien terhadap perilaku *caring* perawat berada pada kategori tinggi yaitu sebanyak 44 orang (100%).

Pada subvariabel membantu/mempercayai dapat dilihat bahwasanya sebanyak 42 pasien (95,5%) memiliki persepsi sedang terhadap perilaku *caring* perawat di RSPN Banda Aceh ditinjau dari perilaku membina hubungan saling membantu, saling percaya dan peduli dan menunjukkan secara keseluruhan baik. Sedangkan persepsi pasien pada subvariabel ekspresi positif/negatif menunjukkan bahwa perilaku *caring* perawat berada pada kategori tinggi yaitu 27 orang (61,4%).

Persepsi pasien terhadap perilaku *caring* perawat menunjukkan kategori sedang pada sub variabel belajar mengajar yaitu sebanyak 28 orang (63,6%). Pada sub variabel perilaku yang mendukung/ protektif/ korektif menunjukkan bahwa sebanyak 24 orang pasien (54,5%) memiliki persepsi tinggi terhadap perilaku perawat terkait menciptakan lingkungan fisik, mental, sosial dan spiritual, secara keseluruhan baik.

Pada sub variabel kebutuhan manusia /bantuan sebagian besar persepsi pasien berada pada kategori tinggi yaitu sebanyak 28 orang (58,1%). Sedangkan pada sub variabel dimensi eksistensial/ fenomenologi berada pada kategori sedang yang menunjukkan bahwa sebanyak 30 pasien (68,2%) memiliki persepsi sedang terhadap perilaku *caring* perawat di RSPN Banda Aceh ditinjau dari perilaku menjadi peka terhadap eksistensial-fenomenologi spiritual.

## PEMBAHASAN

### Persepsi pasien terhadap perilaku *caring* perawat

Hasil penelitian tentang persepsi pasien terhadap perilaku *caring* perawat pada 44 pasien rawat di Rumah Sakit Prince Nayef Bin Abdul Aziz Universitas Syiah Kuala Banda Aceh menunjukkan bahwa sebanyak 36 pasien (81,8%) memiliki persepsi tinggi terhadap perilaku *caring* perawat secara

keseluruhan. Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa pasien menilai perilaku *caring* perawat telah terlaksana dengan baik, namun ada beberapa hal yang belum terlaksana secara optimal dan memerlukan perbaikan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hartarto (2014) terhadap 40 pasien di Rumah Sakit MH Thamrin Cileungsi Bogor didapatkan bahwa gambaran persepsi pasien tentang perilaku *caring* perawat kepada pasien rawat inap di RS MH Thamrin Cileungsi Bogor menunjukkan seluruh perawat sudah menerapkan perilaku *caring* yang baik terhadap pasien.

Peneliti berpendapat bahwa persepsi pasien terhadap perilaku *caring* perawat di Rumah Sakit Prince Nayef Bin Abdul Aziz Banda Aceh secara keseluruhan adalah baik dikarenakan adanya kesadaran dari perawat untuk menerapkan perilaku *caring* pada asuhan keperawatan yang diberikan kepada pasien.

Hal ini sesuai dengan teori dikemukakan Watson (2011) yang mengatakan bahwa pentingnya mengoptimalkan pelaksanaan perilaku *caring* perawat karena *caring* berfokus pada promosi kesehatan yang berkaitan dengan mencegah penyakit, merawat orang sakit dan meningkatkan kesehatan. Ketika seorang perawat sedang menerapkan asuhan keperawatan kepada pasien dengan menerapkan sifat *caring* akan selalu memperhatikan keseluruhan aspek *caring*.

#### **Persepsi pasien terhadap perilaku *caring* perawat berdasarkan nilai Humanisme/ keyakinan-harapan-sensitivitas.**

Hasil penelitian tentang persepsi pasien terhadap perilaku *caring* perawat pada 44 pasien di RSPN Universitas Syiah Kuala Banda Aceh didapatkan hasil bahwa persepsi menunjukkan bahwa sebanyak 44 pasien

(100%) memiliki persepsi tinggi terhadap perilaku *caring* perawat ditinjau dari perilaku membentuk sistem nilai humanistik-altruistik. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rosidah (2012) didapatkan hasil bahwa sebanyak 92 (95.8%) responden memiliki persepsi baik terhadap faktor karatif *caring* ini.

Peneliti berpendapat bahwa perilaku *caring* perawat didasari oleh nilai-nilai kemanusiaan seperti kebaikan, kepedulian yang terlihat dari jawaban responden saat diwawancarai seperti perawat sudah memanggil nama pasien sesuai dengan nama panggilan pasien, perawat tidak lupa memperkenalkan diri kepada pasien maupun dengan keluarga pasien baik itu dengan cara yang sederhana. Hal ini sejalan dengan konsep komunikasi terapeutik dalam memberikan asuhan keperawatan yaitu perawat memperkenalkan diri.

#### **Persepsi pasien terhadap perilaku *caring* perawat berdasarkan hubungan saling membantu/mempercayai.**

Hasil penelitian tentang persepsi pasien terhadap perilaku *caring* perawat pada 44 pasien yang di rawat di RSPN Universitas Syiah Kuala Banda Aceh didapatkan hasil bahwa sebanyak 42 pasien (95,5%) memiliki persepsi sedang terhadap perilaku *caring* perawat di RSPN Banda Aceh ditinjau dari perilaku membina hubungan saling membantu, saling percaya dan peduli. Hal ini didukung oleh penelitian wahyuni (2012) didapatkan sebanyak 61 % perawat menunjukkan perilaku membina hubungan saling membantu, saling percaya dan peduli yang berada pada kategori cukup atau sedang.

Peneliti juga berpendapat bahwa menanamkan kepercayaan kepada pasien merupakan salah satu elemen yang penting dalam membangun hubungan yang efektif antara perawat dengan pasien. Menanamkan

kepercayaan kepada pasien membutuhkan kemampuan perawat berkomunikasi yang baik dengan pasien.

Sejalan dengan teori Watson (2007) yang mengatakan bahwa Komunikasi terapeutik merupakan salah satu kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang perawat. Komunikasi terapeutik merupakan jalan menuju terbentuknya hubungan saling percaya antara perawat dan pasien. Hubungan interpersonal antara pasien dan perawat merupakan aktualisasi dari hubungan manusia dalam proses caring. Perilaku caring memberikan kesempatan kepada perawat untuk lebih mengenal, dan memahami masalah yang dihadapi pasien dan mencari solusi untuk meningkatkan kesehatan pasien (Potter & Perry, 2010).

**Persepsi pasien terhadap perilaku caring perawat berdasarkan ekspresi perasaan positif dan negatif**

Hasil penelitian tentang persepsi pasien terhadap perilaku caring perawat pada 44 pasien yang menunjukkan hasil bahwa sebanyak 27 pasien (61,4%) memiliki persepsi tinggi terhadap perilaku caring perawat di RSPN Banda Aceh ditinjau dari perilaku mengekspresikan perasaan positif dan negatif. Hasil penelitian didukung oleh penelitian Rosidah (2012) menunjukkan bahwa sebanyak 97.7% pasien memiliki persepsi yang tinggi terhadap perilaku perawat dalam mengekspresikan perasaan positif dan negatif.

Peneliti berpendapat bahwa perawat dengan sangat baik bisa menunjukkan sikap emosional maupun intelektual dalam keadaan yang berbeda. Perawat yang tenang dan sabar dalam melayani pasien akan memberi rasa nyaman kepada pasien yang dirawat di rumah sakit dan membutuhkan bantuan perawat.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat Watson (2004) yang mengatakan bahwa mengekspresikan perasaan positif dan negatif

di dapatkan dari sikap tenang dan sabar ditunjukkan oleh perawat dalam melayani pasien walaupun kesibukan rutinitas harus mereka hadapi.

**Persepsi pasien terhadap perilaku caring perawat berdasarkan perilaku meningkatkan belajar-mengajar**

Hasil penelitian tentang persepsi pasien terhadap perilaku meningkatkan belajar dan mengajar interpersonal menunjukkan bahwa sebanyak 28 pasien (63.6%) memiliki persepsi yang berada pada kategori sedang. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmita (2015) yang mengatakan bahwa persepsi pasien terhadap perilaku caring perawat sebanyak 70,8% berada pada kategori cukup baik.

Peneliti berasumsi bahwa sebagian pasien berpersepsi bahwa perawat sering memfasilitasi pasien terkait proses pembelajaran sesuai dengan perencanaan keperawatan. Perawat juga ingin memberikan kesempatan kepada pasien dalam melakukan perawatan secara mandiri, menentukan kebutuhan sendiri dan juga memberi peluang kepada pasien untuk mengetahui informasi lebih banyak terkait kondisi kesehatannya selama dalam masa rawat inap.

**Persepsi pasien terhadap perilaku caring perawat berdasarkan perilaku yang mendukung/ protektif/ korektif**

Hasil penelitian tentang persepsi pasien terhadap perilaku menciptakan lingkungan fisik, mental, sosial, dan spiritual yang suportif, protektif, dan korektif pada 44 pasien yang dirawat di RSPN Universitas Syiah Kuala Banda didapatkan hasil bahwa sebanyak 24 pasien (54.5%) memiliki persepsi tinggi terhadap perilaku perawat terkait menciptakan lingkungan fisik, mental, sosial dan spiritual. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rosidah (2012) yang memperoleh hasil persepsi

pasien yang terkait dengan perilaku *caring* ini sebanyak 89% berada pada kategori tinggi.

Peneliti berasumsi bahwa perawat memiliki tugas dalam menciptakan lingkungan yang nyaman bagi pasien dengan cara memodifikasi lingkungan seperti memberi pencahayaan yang cukup. Hal ini sejalan dengan teori Potter dan Perry (2005) yang menekankan bahwa perawat harus menciptakan kebersamaan, keindahan, kenyamanan, kepercayaan, dan kedamaian bagi pasien.

#### **Persepsi pasien terhadap perilaku *caring* perawat berdasarkan kebutuhan manusia/bantuan**

Hasil penelitian tentang persepsi pasien terhadap Perilaku membantu dalam memenuhi kebutuhan 44 pasien didapatkan hasil bahwa bahwa sebanyak 28 pasien (59.1%) memiliki persepsi tinggi terhadap perilaku *caring* perawat di RSPN Banda Aceh ditinjau dari perilaku membantu dalam memenuhi kebutuhan pasien.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Ilkafah & Harniah (2017) pada 40 orang pasien di ruang rawat inap didapatkan sebanyak 80 % persepsi pasien terhadap perawat yang membantu dalam memenuhi kebutuhan pasien berada dalam kategori yang tinggi.

Peneliti berasumsi bahwa perawat sudah melakukan pemenuhan kebutuhan dasar pasien seperti pemenuhan nutrisi, eliminasi dan ventilasi selama masa perawatan, seperti memenuhi semua kebutuhan pasien sebelum meninggalkan ruangan. Namun pada kebutuhan spiritual masih banyak pasien yang belum mendapatkan perlakuan terkait pemenuhan kebutuhan spiritual seperti mencari tahu koping pasien saat ada masalah, memfasilitasi pasien untuk dapat membantu pasien dalam beribadah.

#### **Persepsi pasien terhadap perilaku *caring* perawat berdasarkan dimensi eksistensial/fenomenologis**

Hasil penelitian tentang persepsi pasien terhadap kekuatan eksistensial-fenomenologi spiritual pada 44 pasien di RSPN Universitas Syiah Kuala Banda Aceh didapatkan hasil bahwa menunjukkan bahwa sebanyak 30 pasien (68.2%) memiliki persepsi sedang terhadap perilaku *caring* perawat di RSPN Banda Aceh ditinjau dari perilaku menjadi peka terhadap eksistensial-fenomenologi spiritual. Hal ini didukung oleh penelitian Ilkafah & Hanifah (2017) yang mengatakan bahwa sebanyak 57,7 % persepsi pasien berada pada kategori cukup baik.

Peneliti berpendapat bahwasanya tidak mudah dalam menyampaikan pesan yang berisi motivasi kepada pasien dikarenakan kondisi pasien juga sedang tidak kondusif untuk diajak berinteraksi dalam waktu yang lama.

Hal ini sejalan dengan teori Watson (2006) menyatakan bahwa adanya tekanan yang bersifat fenomenologi agar pertumbuhan diri dan kematangan jiwa pasien dapat dicapai dengan usaha mencari tahu bagaimana pasien dapat menolong dirinya sendiri. Perawat mengarahkan pasien pada pengalaman yang bersifat provokatif dengan tujuan agar dapat meningkatkan pemahaman lebih mendalam tentang diri terhadap fenomena-fenomena yang terjadi sehingga pasien dapat mengambil hikmah dalam setiap fenomena yang terjadi. Memberikan kekuatan spiritual untuk memberikan pengertian yang lebih baik tentang hidup klien.

#### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, kesimpulan yang didapatkan adalah persepsi pasien terhadap perilaku *caring* perawat di Rumah Sakit Prince Nayef bin Abdul Aziz

Universitas Syiah Kuala dalam kategori tinggi yaitu ditunjukkan dengan hasil keseluruhan subvariabel perilaku *caring* perawat berdasarkan nilai humanisme/ keyakinan- harapan sensitivitas, perilaku *caring* perawat berdasarkan hubungan saling membantu/ mempercayai, ekspresi perasaan positif dan negatif, mengajar/belajar, Perilaku yang mendukung /protektif /korektif, kebutuhan manusia/ bantuan dan dimensi eksistensial/ fenomenologis.

Direkomendasikan kepada perawat untuk mempertahankan dan terus meningkatkan perilaku *caring* dengan melakukan pertemuan dan pemberian materi terkait perilaku *caring* yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Prince Nayef Bin Abdul Aziz Universitas Syiah Kuala Banda Aceh.

#### REFERENSI

- Anjaryani, W. D. (2009). Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di rsud tugurejo semarang. Tesis. Semarang: Universitas Diponegoro. [http://eprint.undip.ac.id/23824/1/wike\\_diah\\_anjaryani.pdf](http://eprint.undip.ac.id/23824/1/wike_diah_anjaryani.pdf).
- Ariani, T. A., & Aini, N. (2018). Perilaku caring perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap pada pelayanan keperawatan. *Jurnal Keperawatan*, 9, 58–64. <http://ejournal.umm.ac.id/index.php/keperawatan/issue/view>.
- Barbara, B., & Watson, J. (2015). Evaluation of authentic human caring professional practice. *The journal of nursing administration*, Vol 45. No 12. Page 622-627. <http://ncbi.nlm.nih.gov/pubmed>.
- Berman, A., Snyder, S., & Frandsen, G. (2014). *Kozier and Erb's fundamentals of nursing: concepts, practice, and process* (10<sup>th</sup> ed). USA: PEARSON
- Cossettes, S. (2006). A dimensional structure of nurse patient interactions from a caring perspective: Refinement of the caring nurse patient interaction scale. *Journal of Advanced Nursing*, Vol 55. No 2. Page 198-214.
- Damawati, Desi, 2013. Skripsi: Persepsi Pasien tentang Perilaku Caring Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Langsa. Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Sumatera Utara. <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/37915/7/Cover.pdf>. Diakses 13 oktober 2019.
- Hafrizka, C., & Kamil, H. (2017). Perilaku caring perawat dengan pendekatan teori swanson di ruang rawat inap. *Skripsi*. Fakultas Keperawatan Universitas Syiah Kuala. Halaman 1–7. diakses 12 Febuari 2019
- Kozier, B., Erb, Berman., S. (2014). *Kozier and Erb's fundamental od nursing* (Autralian ed). Melbourne: Austalia.
- Kusmiran, E. (2017). Pelatihan Soft Skills Caring Meningkatkan Kualitas Pelayanan Keperawatan dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Kota Bandung. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, 1(2), 72–81.
- Li, J., Bai, Y., Song, J., Ma, F., & Liang, H. (2014). Baccalaureate nursing Students' perspectives on learning about caring in China: a qualitative descriptive study. *BMC Medical Education*, 14(1). <https://doi.org/10.1186/1472-6920-14-42>
- Muninjaya, A. . G. (2005). *Manajemen Kesehatan* (Edisi 3). Jakarta: Kedokteran EGC.
- Potter, P. A., Stockert, P. A., Perry, A. G., & Hall, A. M (2009). *Fundamental of Nursing (7th Edition)* : Elsevier.
- Rahmita, T. M. (2015). Persepsi pasien terhadap perilaku caring perawat di ruang rawat inap iii di rumah sakit

umum meuraxa banda aceh. Banda Aceh: Universitas Syiah Kuala.

- Rosidah, A. (2012). Persepsi pasien terhadap perilaku caring pada pelaksanaan asuhan keperawatan di ruang rawat inap anak rsud serang. Jakarta: Universitas Syarif Hidayatullah.
- Watson, J. (1979). *Nursing: The philosophy and science of caring*. In George, J. (Ed.). *Nursing theories: the base for professional nursing practice*. Norwalk, Connecticut: Appleton & Lange.
- Watson, J. (1999). *Postmodern nursing and beyond*. In McEwen, M. and Wills, E. (Ed.). *Theoretical basis for nursing*. USA: Lippincott Williams & Wilkins.
- Watson, J. (2004). Original center for human caring. <http://www2.uchsc.edu> diakses 10 Oktober 2019.
- Watson, J. (2005). *Sacred Art of Caring Sacred Art of Caring* (1 edition; D. Company, ed.). Philadelphia.
- Watson, J. (2006). From carative factors to clinical caritas processes. <http://www2.uchsc.edu/son/caring/content/evolution.asp>. In Kozier, B., Erb, G., Berman, A., Snyder, S. (Ed.). *Fundamentals of nursing: Concepts, process, and practice*. (7th ed.). Philippines: Pearson Education South Asia Pte Ltd.
- Watson, J. (2008). *Assessing and measuring caring in nursing and health sciences* (2nd ed.). New York: Springer publisher company.
- Watson, J. (2009). *Assessing and measuring caring in nursing health sciences*. New York: Springer publisher company.
- Watson, J. (2011). *Human caring science a theory of nursing*. Boston: Jones and Bartlett.