
**PERSEPSI PASIEN TENTANG *CARING BEHAVIOR* PERAWAT DI RUANG ST. LAURA
RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN TAHUN 2024**

Oleh

Mestiana Br. Karo¹, Indra Hizkia P², Clara Alemyca³

^{1,2,3}STIKes Santa Elisabeth Medan, Indonesia

E-mail: ³claraalemyca11@gmail.com

Article History:

Received: 23-07-2024

Revised: 07-07-2024

Accepted: 26-08-2024

Keywords:

*Caring, Caring Behavior,
Thematic Analysis*

Abstract: *Caring is defined as the core of nursing practice, namely, knowledge, fortitude, honesty, humility, trust, rhythm shifting, hope and strength, providing attention and focus, and respecting the lives of others as well as human lives. Nurses' caring behavior is shown by providing attention and care, as well as empathy for patients and families. To find out patients' perceptions of nurses' Caring behavior. This study uses a qualitative method, data collection is carried out through interviews, with 6 questions so that it is able to dig deeper into patients' perceptions of nurses' caring behavior. The sampling technique in this study uses purposive sampling with 5 participants selected based on rationality. The results of the study are obtained: Caring is the act of giving attention to others, caring by giving attention, sharing, helping each other, and giving strength to those who are sick. Caring behavior is the act of listening to and asking patient complaints, answering patient questions, and coming quickly when the patient needs it. Caring behavior is the presence of nurses by providing encouragement, radiating joy and excitement, and sharing with each other, so that patients have the spirit to recover to their previous condition. Caring behavior is the response of nurses shown through a friendly attitude, always smiling, and always giving greetings to patients and patients' families, both old and young nurses, and women and men who are done earnestly or whole heartedly. It is hoped that it can be used as information to increase knowledge about caring behavior.*

PENDAHULUAN

Menurut Watson (2012), *caring* merupakan sentral praktik keperawatan, yang dimana dalam bekerja perawat makin menambahkan perhatiannya kepada klien. Inti dari *caring* adalah pengetahuan, ketabahan, kejujuran, kerendahan hati, rasa percaya, peralihan ritme (belajar dari pengalaman), harapan dan kekuatannya, memberikan perhatian dan fokus, dan menghormati kehidupan orang lain serta kehidupan manusia.

Caring merupakan moral idea dari keperawatan. Peduli adalah hal yang paling penting dalam keperawatan, yang melibatkan tanggungjawab dalam konteks hubungan perawat-klien, perawat berperan sebagai pendamping yang memberikan bantuan dan

dukungan kepada klien dalam berpartisipasi, memberikan informasi dan meningkatkan kondisi kesehatan (M. Karo, 2021).

Caring dipandang oleh klien sebagai ungkapan cinta dan hubungan, kehadiran, senantiasa bersama, simpati, dapat menginspirasi perawat agar lebih peduli kepada klien dan dapat melakukan tindakan sesuai dengan apa yang dibutuhkan klien. Semakin baik sikap perawat dalam memberikan perawatan kesehatan, maka pasien dan keluarga akan semakin puas dengan pelayanan yang diterima, sehingga menyebabkan hubungan terapeutik antara perawat dan klien semakin terjalin (Noprianty & Karana, 2019).

Caring behavior merupakan sikap perhatian kita untuk klien dengan merasakan apa yang mereka rasakan serta memperhatikan keluarga mereka. Seorang perawat mempunyai sikap peduli dalam melakukan tindakan keperawatan, dan melaksanakan tindakan tersebut lewat prosedur keperawatan. Dengan menerapkan *caring behavior* bagi pasien yang dirawat maka kepuasan pasien akan bertambah dan mutu pelayanan rumah sakit juga bertambah (Karo, 2018).

Menurut Herman & Deli (2021), didapatkan data bahwa dari 33 responden, menunjukkan bahwa *caring behavior* perawat pada kategori kurang 23 pasien (69,7%), baik 10 pasien (30,3%). Hal ini terjadi karena beban kerja perawat yang tinggi sehingga berdampak pada kinerja mereka, terutama dalam hal pelaksanaan perilaku peduli saat memberikan asuhan keperawatan. Kondisi ini menjadikan perawat sukar dalam menunjukkan penampilan yang maksimal saat memberikan kenyamanan, perhatian, cinta dan kasih, memberi motivasi, menunjukkan empati, menunjukkan minat, mempercayai, melindungi, mencintai, selalu ada saat dibutuhkan, memberi dukungan, menyentuh, dan siap menolong serta mendatangi pasien.

Menurut Darmawan (2019), didapatkan data bahwa dari wawancara yang dilakukan kepada 10 responden, 2 dari mereka merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat, sedangkan 8 dari mereka mengatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan, dimana 4 pasien menyampaikan ketidakpuasan yang dikarenakan oleh keramahan yang kurang, jawaban yang lama dari perawat, serta ketidakpastian penjelasan yang disampaikan oleh perawat. Sementara itu 2 pasien lagi menyampaikan ketidakpuasan dikarenakan cara bicara perawat yang keras, kesabaran yang kurang dalam merespon pasien dan kurangnya sikap ramah dari perawat. Selebihnya 2 pasien lainnya menyampaikan ketidakpuasan tersebut muncul karena saat perawat melaksanakan tindakan keperawatan, perawat tidak memberikan respon aktif dan segera meninggalkan ruangan sehingga pasien merasa kurang memperoleh informasi.

Menurut Noprianty & Karana (2019), didapatkan data dari 142 responden menyatakan bahwa *caring behavior* perawat masuk dalam kategori cukup 72 orang (52,1%), kategori kurang 51 orang (35,9%), dan kategori baik 17 orang (12%), hal tersebut dipengaruhi oleh pandangan pasien kepada perawat, karena itu pasien menilai perilaku peduli perawat dalam kategori cukup.

Menurut Lumbantobing et al. (2020), didapatkan data bahwa dari 67 responden 30 pasien (44,8%) menilai perilaku peduli perawat baik, dan menurut persepsi 37 pasien (55,2%), perilaku peduli perawat termasuk dalam tingkat kurang baik. Hal ini terlihat dari tindakan menerima kehadiran manusia yang kebanyakan sejumlah 37 pasien (55,2%) menilai hal itu dilakukan dengan kurang baik, berkaitan dengan respon perilaku yang di

hormati sebanyak 36 pasien (53,7%) menilai bahwa pelaksanaannya dilakukan dengan kurang baik. Bersangkutan pada keahlian serta kemampuan professional sejumlah 38 pasien (56,7%) mengatakan kurang baik, bersangkutan dengan mewujudkan hubungan yang positif sejumlah 34 pasien (50,7%) menilai kurang baik, tetapi bersangkutan pada kepedulian dengan apa yang dirasakan orang lain sejumlah 34 pasien (50,7%) mengatakan bahwa pelaksanaan tersebut berjalan dengan lancar.

Menurut Mulyadi dalam M. B. Karo et al. (2022), *caring behavior* yang kurang baik didorong oleh semangat kerja. Perawat yang mempunyai semangat kerja tinggi lebih condong menghadirkan pelayanan yang optimal, selain itu bila perawat mempunyai semangat kerja yang minim akan malas saat menjalankan tugas pelayanan serta perawatan klien. Hal yang mempengaruhi *caring behavior* perawat dalam pelayanan keperawatan mencakup, usia, jenis kelamin, suku, agama, pendidikan pekerjaan, dan tempat tinggal.

Caring behavior yang kurang baik terjadi akibat beban kerja perawat yang berat. Perawat dengan beban kerja yang berat memengaruhi performa perawat terlebih pada penerapan perilaku peduli ketika melaksanakan asuhan keperawatan. Mereka yang memiliki beban kerja yang berat juga menjadi lelah dalam bekerja serta kehilangan empati, simpati, dan responsive terhadap klien (Herman & Deli, 2021).

Upaya yang dapat dilakukan untuk mengoptimalkan *caring behavior* ialah dengan meningkatkan derajat pendidikan. Perhatian yang diberikan pada konteks pelayanan akan meningkatkan tingkat pendidikan seorang perawat. Tingkat pengetahuan yang memadai dapat meningkatkan efektivitas perilaku peduli yang dilaksanakan oleh perawat. Perawat yang memiliki pendidikan tinggi akan memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas. Kualitas kepedulian perawat akan searah pada tingkat pendidikan yang mereka miliki (Kristiawan & Purwantara, 2020).

Menurut Ramadan dalam Rahayu (2018), upaya untuk meningkatkan perilaku peduli perawat adalah dengan pelatihan *caring*, dengan mengikuti pelatihan tersebut, perawat dapat meningkatkan kemampuan dan keterampilan mereka dalam menerapkan kepedulian. Menurut Mutaqqin dalam Haryani (2018), cara untuk mempertinggi perilaku peduli perawat langkah yang dapat diambil adalah dengan menjalankan penilaian perawat yang dilaksanakan oleh kepala ruangan guna mengembangkan mutu layanan yang dinikmati oleh klien.

Menurut Kusmiran dalam Purba & Karo (2022), cara mengembangkan perilaku peduli yaitu, perawat wajib memiliki kapasitas saat memperhatikan kebutuhan sosial, termasuk kemampuan intelektual dan interpersonal yang terlihat dalam perilaku peduli perawat. Peningkatan *caring behavior* dalam asuhan keperawatan dapat ditingkatkan dengan *caring leadership* yang merupakan salah satu cara yang memengaruhi kegiatan kelompok yang ditata untuk menggapai sasaran bersama. *Caring leadership* yang ditunjukkan kepala ruangan akan menjadi contoh dan semangat untuk perawat pelaksana dalam melakukan tugas mereka (Suryadin, 2022).

Berdasarkan data diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai bagaimana Persepsi Pasien Tentang *Caring Behavior* Perawat di Ruang St. Laura Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.

LANDASAN TEORI

- Rawat inap : Menurut kemenkes RI dalam Yani et al. (2021), pelayanan rawat inap

adalah bentuk perawatan bagi klien yang tinggal di ruang perawatan di layanan kesehatan rumah sakit pemerintah maupun swasta atau layanan kesehatan lainnya selama periode tertentu guna dilakukannya pengamatan, diagnosa, serta rehabilitasi medik atau pelayanan medis lainnya. Ruang rawat inap ialah ruangan bagi klien yang membutuhkan pengobatan serta perawatan berkelanjutan selama lebih dari 24 jam.

Klasifikasi rawat inap menurut Yani et al. (2021), antara lain:

- a. Ruang perawatan dengan satu tempat tidur di setiap kamar (VIP)
- b. Kamar perawatan dengan 2 tempat tidur di setiap ruangan (Kelas 1)
- c. Kamar perawatan dengan 4 tempat tidur di setiap ruangan (Kelas 2)
- d. Kamar perawatan dengan 6 atau lebih tempat tidur di setiap ruangan (Kelas 3)

- Rawat jalan adalah jenis pelayanan medik yang dilaksanakan di lingkungan rumah sakit. Ketersediaan pelayanan rawat jalan rumah sakit ditentukan berdasarkan spesifikasi oleh rumah sakit itu sendiri. Adanya pelayanan rawat jalan di rumah sakit minimal harus mencakup bidang kesehatan anak, kebidanan, penyakit dalam, serta bedah.

Letak unit rawat jalan semestinya berada di lantai dasar, mempunyai sarana parkir yang mencukupi, dekat dengan lokasi yang strategis yaitu, bagian pendaftaran, rekam medis, UGD dan sarana umum, laboratorium, radiologi serta farmasi. Unit rawat jalan harus diatur sebaik mungkin agar dapat dilewati kursi roda dan brankar, serta memfasilitasi sirkulasi pasien yang lancar dan terhubung dengan baik antara bagian-bagian yang ada.

- *Caring*: Menurut Watson dalam M. Karo (2021), *caring* adalah praktik sentral yang dilakukan oleh perawat untuk menumbuhkan kepeduliannya kepada pasien. *Caring* melibatkan berbagai aspek seperti pengetahuan, kesabaran, kejujuran, kerendahan hati, peralihan ritme, pembelajaran dari pengalaman, rasa percaya, harapan, keberaniannya, mengedepankan perhatian dan fokus yang mendalam, serta menghaegai sesama dan keberadaan manusia..
- *Caring* ialah moral idea dari keperawatan. *Caring* sebagai dasar dari keperawatan yang melibatkan tanggungjawab dalam menjalin hubungan dengan pasien, membantu pasien berpartisipasi, mendapat pengetahuan dan meningkatkan kesehatan (M. Karo, 2021).
- Menurut Potter & Perry dalam Kusnanto (2019), *caring* merupakan peristiwa *universal* yang memengaruhi proses individu berpendapat, bersikap, serta merasakan merasakan saat berhubungan dengan orang lain. Hal ini melibatkan penghargaan terhadap orang lain serta memiliki perasaan memiliki dan bertanggung jawab.
- Faktor-faktor yang mempengaruhi *caring behavior*
Caring adalah penerapan dari langkah perawatan sebagai tindakan yang dilakukan oleh seorang perawat. Menurut Gibson, et.al dalam Kusnanto (2019), ada 3 faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang, meliputi:
 - a. Faktor individu
 Menurut Gibson, et.al dalam Kusnanto (2019), keahlian dan kecakapan adalah faktor yang signifikan dalam mempengaruhi perilaku dan kinerja seseorang. Variabel individu dapat dikelompokkan menjadi keahlian dan kecakapan, latar belakang dan

tempat tinggal. Keahlian intelektual ialah kemampuan seseorang untuk melakukan tugas-tugas dalam aktivitas mental.

b. Faktor psikologis

Faktor ini timbul dari sikap, komitmen dan semangat. Faktor ini banyak dihasut oleh keluarga, pengalaman, tingkatan sosial dan perilaku tempat tinggal. Setiap individu mengarah pada pola motivasi yang berbeda. Motivasi ialah kekuatan yang mempengaruhi seberapa kuat dan gigih seseorang melakukan sesuatu yang sukarela. Variabel psikologis ini memiliki kompleksitas sehingga sulit untuk diukur.

c. Faktor organisasi

Faktor organisasi yang mampu memengaruhi *Caring behavior* adalah sumber daya manusia (SDM), balasan, pemimpin, susunan dan pekerjaan. Penghargaan dapat memengaruhi motivasi, sehingga berdampak langsung pada performa seseorang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan rancangan fenomenologi, yaitu pengumpulan data dimaksudkan untuk memahami dan melihat secara terperinci penjelasan dan pemahaman individu tentang fenomena atau gejala yang dialami. Dalam penelitian ini populasi dalam penelitian ini adalah pasien dirawat inap st. Laura Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan dengan mengambil sampel dengan teknik *purposive sampling* dan jumlah responden yang diperoleh sebanyak 5 orang dengan kriteria inklusi: pasien yang berkenan menjadi partisipan, bukan pasien yang menderita penyakit menular, pasien yang kooperatif atau dapat di wawancara, bukan pasien yang menderita penyakit kronis.

Instrument yang digunakan oleh penulis *adalah* wawancara dengan responden tentang masalah yang diteliti untuk memperoleh pemahaman mereka.

Analisa data dalam penelitian ini menggunakan metode *thematic analysis*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Data partisipan

Dari wawancara yang telah dilakukan kepada 5 partisipan dengan 6 pertanyaan:

P1: Tn. B (68 tahun)

P2: Tn. B (42 tahun)

P3: Ny. S (67 tahun)

P4: Ny. R (42 tahun)

P5: Ny. V (24 tahun)

Hasil wawancara

1. *Caring* merupakan tindakan memberikan perhatian bagi sesama, adanya kepedulian dengan memberikan atensi kepada pasien, saling berbagi, saling membantu, dan memberi kekuatan kepada mereka yang sedang sakit.

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada pasien yang dirawat di ruang St. Laura Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan, "*caring* adalah tindakan memberikan perhatian bagi sesama, adanya kepedulian dengan memberikan atensi kepada pasien, saling berbagi, saling membantu, dan memberi kekuatan kepada mereka yang sedang sakit", dengan jumlah partisipan sebanyak 4

Kutipan penjelasan dari partisipan sebagai berikut:

P1	L: 12, 14	Ada perhatian Emm bagi sesama
P2	L:87-89	Oke... peduli itu <i>care</i> , itu sebenarnya arti care kan, peduli itu ya kita bisa memberi perhatian dan kita bisa, emm memberikan atensi kepada pasien, gitulah menurut saya.
P4	L: 270-274	Perhatian, saling membagi sesama yang keadaan sakit sama-sama memberi kekuatan, dan sama-sama memberikan jangan kita berputus asa, selalu percaya kepada tuhan, selalu tuhan itu baik, kalau kita masih mau berobat pasti baik, lagi pula disini orangnya perawat-perawatnya sangat baik-baik, peduli-peduli sama pasiennya
P5	L: 369-370	Eee peduli, menurut saya itu peduli eee adalah sikap seperti perhatian dan membentu orang lain

2. *Caring behavior* merupakan suatu tindakan dengan mendengarkan keluhan dan bertanya tentang keluhan pasien, menjawab pertanyaan pasien, dan datang dengan cepat saat dibutuhkan oleh pasien.

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada pasien yang dirawat di ruang St. Laura Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan "*caring behavior* adalah suatu tindakan dengan mendengarkan keluhan dan bertanya tentang keluhan pasien, menjawab pertanyaan pasien, dan datang dengan cepat saat dibutuhkan oleh pasien", dengan jumlah partisipan sebanyak 4

Kutipan penjelasan dari partisipan sebagai berikut:

P1	L: 31-34	Yaa tentu, contohnya kalau misalnya dalam masalah obat-obatan misalnya, datang saat kita butuhkan, kalau misalnya obat-obatan ya mereka terangkan gimana obat itu, ini obat ini, gituu
P2	L: 106-112	Menurut saya misalnya kalau ada keluhan ya perawatnya cepat datang dan mendengarkan pasien itu, kan terkadang ada juganya perawat yang tidak mendengarkan pasien itu
P3	L: 182-185	Eee, peduli yaa menurut saya perilaku peduli itu ee seperti apa ya, misalnya kalau ada keluhan perawatnya cepat datang gitu, dan mau mendengarkan pasien itu, yaitulah peduli itu bekerja sama, sikap dan perilakunya bagus
P4	L: 279-283	Sifat yang baik, sifat peduli itu ya kalau ada yang menanyakan kita kasih yang lebih baik supaya dia supaya jangan lalap sakit, lebih baik kita berikan sama dia kekuatan, yaa kalau masih kita mau berobat jangan kita malas, bagaimanapun beratnya penyakit, pasti pulih kita didalam pengobatan, itu yang aku tau dek.

3. *Caring behavior* merupakan kehadiran perawat dengan memberikan semangat, memancarkan sukacita dan kegembiraan, serta saling berbagi kepada mereka yang sedang dirawat, sehingga pasien memiliki semangat untuk kembali pulih ke kondisi

yang sebelumnya.

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada pasien yang dirawat di ruang St. Laura Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan "*caring behavior* merupakan kehadiran perawat dengan memberikan semangat, memancarkan sukacita dan kegembiraan, serta saling berbagi kepada mereka yang sedang dirawat, sehingga pasien memiliki semangat untuk kembali pulih ke kondisi yang sebelumnya", dengan jumlah partisipan sebanyak 3

Kutipan penjelasan dari partisipan sebagai berikut:

P1	L:39-44	Yaa, seperti kita juga kan kalau bekerja itu harus bertanggung jawab, punya kepedulian tadi yaa, apa yang kita lakukan itu harus kita laksanakan dengan sungguh-sungguh bukan setengah-setengah, supaya apa yang kita layani juga memuaskan baginya memberikan suatu sukacita dan kegembiraan, sehingga itu menambah satu rahmat kesehatan, bagi kita yang sedang dirawat di rumah sakit.
P4	L: 302-303	Kasih semangat, kita saling membagi, sama kita yang kek keadaan darurat sakit dikiri kanan kita, kita berikan kekuatan bagi mereka
P5	L: 394-398	Emm manfaat perilaku peduli perawat eee menurut saya manfaat nya itu ee supaya pasiennya itu bisa cepat sembuh kak Contohnya kan kalau perawatnya yang peduli kepada pasiennya ee pasti akan ee pasiennya senang gitu kan kak, jadi ada semangat gitu untuk kembali pulih ke kondisi yang sebelumnya gitu kak.

4. *Caring behavior* adalah respon perawat yang ditunjukkan melalui sikap yang ramah, selalu tersenyum, dan selalu memberikan salam kepada pasien dan keluarga pasien, bekerja dengan sungguh-sungguh atau sepenuh hati, tanpa membedakan jenis kelamin, dan usia baik muda maupun tua.

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada pasien yang dirawat di ruang St. Laura Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan "*caring behavior* adalah respon perawat yang ditunjukkan melalui sikap yang ramah, selalu tersenyum, dan selalu memberikan salam kepada pasien dan keluarga pasien oleh perawat baik yang tua maupun muda, dan perempuan maupun laki-laki yang dilakukan dengan sungguh-sungguh atau sepenuh hati", dengan jumlah partisipan sebanyak 3.

Kutipan penjelasan dari partisipan sebagai berikut:

P3	L: 39-41	Yaa, seperti kita juga kan kalau bekerja itu harus bertanggung jawab, punya kepedulian tadi yaa, apa yang kita lakukan itu harus kita laksanakan dengan sungguh-sungguh bukan setengah-setengah
P4	L: 201-204 L: 234-237	Ooo menurut saya di lura ini ya contohnya itu ya ramah sih, kalau perawat-perawat disini apalagi kalian mahasiswa yang disini setiap masuk ke ruangan pasti perawatnya selalu memberi salam dan

		tersenyum itu sih menurut saya Eee, menurut saya kayaknya gak ada yaa, karna mau muda ataupun tua ataupun yang sudah berumah tangga sama aja nya apa lagi kan yang masih PKL seperti kalian dek ya lebih baik pedulinya mereka mungkin karena masih belajar itu ya, itulah menurut saya
P4	L: 289	Paling ramah itu kuncinya, karena kami pasien yang sakit ini sensitive

PEMBAHASAN

➤ Tema pertama

Caring merupakan perhatian yang diberikan oleh perawat dengan memberikan atensi kepada pasien, saling berbagi, saling membantu, dan memberi kekuatan kepada mereka yang sakit.

Caring merupakan tindakan memberikan perhatian bagi sesama, adanya kepedulian dengan memberikan atensi kepada pasien, saling berbagi, saling membantu, dan memberi kekuatan kepada mereka yang sedang sakit. Pernyataan ini merupakan hasil wawancara dari 4 partisipan dengan pernyataan partisipan sebagai berikut:

- P1 *"Ada perhatian, bagi sesama".*
- P2 *"Peduli itu care, memberi perhatian dan memberikan atensi kepada pasien".*
- P4 *"Perhatian, saling membagi sesama yang keadaan sakit dan memberi kekuatan".*
- P5 *"Sikap seperti perhatian dan membantu orang lain".*

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada 4 partisipan peneliti berasumsi bahwa perawat perlu memahami kondisi pasien. Dengan memahami kondisi pasien kepedulian dan perhatian yang diberikan kepada pasien dapat meningkat, sehingga dapat mempererat hubungan maupun interaksi yang terjadi antara pasien dan perawat.

Asumsi ini didukung oleh pendapat yang mengatakan bahwa hubungan interpersonal atau hubungan yang terjadi antara perawat dengan pasien terjadi karena *caring behavior* yang ditunjukkan oleh perawat melalui perhatian (Umam, 2020).

Asumsi ini juga didukung oleh pendapat yang mengatakan bahwa dalam praktik keperawatan *caring* ialah hal utama yang didasarkan pada perhatian, kebaikan, maupun menghormati nilai keyakinan pasien (Lumbantobing et al., 2020).

Peneliti berasumsi bahwa kepedulian merupakan hal penting dalam kesejahteraan pasien ditunjukkan dengan perhatian maupun dukungan, dengan memberikan perhatian dan kepedulian kepada pasien maka kesejahteraan pasien akan semakin meningkat.

Asumsi ini didukung oleh pendapat yang mengatakan bahwa dalam merawat pasien perawat perlu memahami bahwa hubungan antara pasien dan perawat dicirikan pada pendekatan personal serta empati, perhatian, pengalaman dan kepekaan, ini membantu menjaga keefektifan, kenyamanan, harga diri, dan meningkatkan kesejahteraan pasien (Anitarini et

al., 2020).

Asumsi ini juga diperkuat oleh pendapat yang mengatakan bahwa untuk mewujudkan perilaku peduli, kehadiran diperlukan sebagai cara untuk memberi informasi tentang manfaat peduli kepada pasien. Seorang perawat perlu hadir menawarkan layanan bagi pasien sehingga membuat mereka mendapat dukungan, kenyamanan, dan motivasi perasaan yang tidak diinginkan dapat berkurang sehingga dapat menenangkan hati (Chrisnawati et al., 2020).

➤ Tema kedua

Caring behavior merupakan tindakan perawat dengan selalu mendengarkan dan bertanya keluhan pasien, menjawab pertanyaan yang berasal dari pasien maupun keluarga, dan datang dengan cepat saat pasien butuh.

Caring behavior merupakan suatu tindakan dengan mendengarkan keluhan dan bertanya tentang keluhan pasien, menjawab pertanyaan pasien, dan datang dengan cepat saat dibutuhkan oleh pasien. Pernyataan ini merupakan hasil wawancara dari 4 partisipan dengan pernyataan partisipan sebagai berikut:

P1 "Mendengarkan keluhan dan datang saat kita butuhkan".

P2 "Selalu bertanya keluhan".

P3 "Kalau ada keluhan ya perawatnya cepat datang dan mendengarkan pasien".

P4 "Kalau ada yang menanyakan dijawab dan mendengarkan keluhan yang kita kasih".

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada 4 partisipan peneliti berasumsi bahwa perawat perlu untuk selalu mendengarkan keluhan pasien serta merespon dengan cepat kebutuhan mereka. Dengan mendengarkan segala keluhan pasien serta merespon dengan cepat terhadap kebutuhan mereka dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien kepada pelayanan keperawatan yang didapatkan, serta memudahkan efektivitas perawatan yang diberikan kepada pasien.

Asumsi ini didukung oleh pendapat yang mengatakan bahwa perilaku perawat yang peduli dapat membuat perawat mengenal dan memahami keluarga pasien dengan baik, bersikap ramah, memperhatikan keluhan keluarga pasien, selalu menanyakan keluhan pasien, dan sabar dalam memberikan pelayanan, sehingga membuat pasien puas dengan pelayanan keperawatan (Wuwung et al., 2020).

Asusmsi ini juga diperkuat oleh pendapat yang mengatakan bahwa dalam menunjukkan perilaku peduli, dapat dilakukan dengan mendekati pasien, memberikan perawatan berkualitas, menanyakan keluhan, menyentuh pasien, dan menerapkan 3S yaitu senyum, sapa, salam (M. B. Karo, Gaol, et al., 2022).

Peneliti berasumsi bahwa perawat perlu untuk selalu datang ke ruangan pasien karena pasien pasti memiliki keluhan yang perlu ditanyakan dan didengarkan serta membutuhkan jawaban atas pertanyaan mereka, sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan dan kenyamanan terhadap pasien dan hubungan terapeutik antara pasien dan perawat akan semakin terbina.

Asumsi ini didukung oleh pendapat yang mengatakan bahwa perilaku perawat yang terkait dengan perawatan adalah kehadiran, kasih sayang melalui sentuhan, serta selalu mendengar klien. Sentuhan perawatan adalah bentuk komunikasi nonverbal yang mempengaruhi kenyamanan klien, meningkatkan harga diri pasien, dan memperbaiki

pemahaman mengenai kenyataan. Makin baik sikap perawat saat memberikan perawatan, semakin senang pasien atau keluarga menerima pelayanan sehingga hubungan terapeutik antara perawat dan pasien makin terjalin (Soviarni, 2019).

Asumsi ini juga diperkuat oleh pendapat yang mengatakan bahwa sikap peduli yang dilakukan perawat saat memberikan asuhan keperawatan dengan lebih peka dan cekap tanggap kepada hal yang terjadi pada pasien akan membuat pasien maupun keluarga senang dalam menerima pelayanan sehingga hubungan terapeutik perawat dan pasien akan semakin terjalin (Hayat et al., 2020).

➤ Tema ketiga

Caring behavior merupakan bentuk kehadiran perawat dengan memberikan semangat, memancarkan sukacita dan kegembiraan kepada pasien untuk kembali pulih ke kondisi sebelumnya.

Caring behavior merupakan kehadiran perawat dengan memberikan semangat, memancarkan sukacita dan kegembiraan, serta saling berbagi kepada mereka yang sedang dirawat, sehingga pasien memiliki semangat untuk kembali pulih ke kondisi yang sebelumnya. Pernyataan ini merupakan hasil wawancara dari 3 partisipan dengan pernyataan partisipan sebagai berikut:

- P1 *Memberikan semangat, suatu sukacita dan kegembiraan, sehingga itu menambah satu rahmat kesehatan*
- P4 *Kasih semangat, saling membagi untuk kesembuhan*
- P5 *Supaya pasiennya itu bisa cepat sembuh
Pasiennya senang, ada semangat gitu untuk kembali pulih
kekondisi yang sebelumnya*

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada 3 partisipan peneliti berasumsi bahwa *caring behavior* yang ditunjukkan perawat dengan penuh semangat dan sukacita dapat berdampak positif terhadap suasana hati dan motivasi pasien untuk memperoleh pemulihan yang lebih cepat.

Asumsi ini didukung oleh data yang mengatakan bahwa dampak positif perilaku peduli bagi pasien diantaranya adalah meningkatkan semangat pasien untuk sembuh, membuat pasien merasa nyaman serta aman saat dirawat, dan pasien akan mempunyai rasa percaya diri yang tinggi kepada perawat, sehingga dapat menghindari perasaan canggung kepada perawat (Hayat et al., 2020).

Asumsi ini juga diperkuat oleh pendapat yang mengatakan bahwa dengan memberikan perawatan yang penuh semangat kepada pasien, akan memfasilitasi perasaan optimis, harapan, dan kepercayaan sehingga pasien akan memiliki semangat yang tinggi dan termotivasi untuk mencapai kesembuhan. Pasien yang termotivasi akan tertarik untuk menjaga atau meningkatkan kesehatannya dengan memberikan kerjasama yang baik dalam tindakan perawatan yang diberikan, sehingga pasien taat dan patuh saat menjalani tindakan dan pengobatan (Ery Purwanti, 2020).

Peneliti berasumsi bahwa interaksi yang hangat dan penuh perhatian dari perawat tidak hanya memberikan kenyamanan emosional bagi pasien, tetapi juga meningkatkan motivasi mereka untuk mematuhi rencana perawatan dan melakukan upaya yang diperlukan untuk pemulihan.

Asumsi ini didukung dari pendapat yang mengatakan bahwa dalam memberikan pelayanan keperawatan, perilaku peduli perawat ditunjukkan dengan adanya dukungan yang diberikan kepada pasien, sehingga dapat meningkatkan kesembuhan karena pasien termotivasi untuk menjaga dan memelihara kesehatannya hal ini juga dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Syamsuddin et al., 2024).

Asumsi ini juga diperkuat oleh pendapat yang mengatakan bahwa perilaku peduli perawat dalam pelayanan keperawatan akan memberikan semangat serta menanamkan keyakinan dan motivasi pasien untuk menghadapi penyakit yang dialaminya (Elisabeth et al., 2019).

➤ Tema keempat

Caring behavior adalah respon perawat yang ditunjukkan melalui sikap yang ramah, selalu tersenyum, dan selalu memberikan salam kepada pasien dan keluarga pasien, baik perawat yang tua maupun muda, dan perempuan maupun laki-laki yang dilakukan dengan sungguh-sungguh atau sepenuh hati.

Caring behavior adalah respon perawat yang ditunjukkan melalui sikap yang ramah, selalu tersenyum, dan selalu memberikan salam kepada pasien dan keluarga pasien oleh perawat baik yang tua maupun muda, dan perempuan maupun laki-laki yang dilakukan dengan sungguh-sungguh atau sepenuh hati. Pernyataan ini merupakan hasil wawancara dari 3 partisipan dengan pernyataan partisipan sebagai berikut:

- P3 *laksanakan dengan sungguh-sungguh bukan setengah-setengah*
- P4 *Ramah perawat-perawat disini apalagi mahasiswa setiap masuk ke ruangan pasti perawatnya selalu memberi salam dan tersenyum, mau muda ataupun tua*
- P4 *Paling ramah kuncinya, karena pasien yang sakit sensitive*

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada 4 partisipan peneliti berasumsi bahwa sikap ramah yang ditunjukkan oleh perawat yang sudah tua maupun masih muda, yang dilakukan dengan sepenuh hati akan menciptakan lingkungan yang hangat dan nyaman bagi pasien dan keluarganya, serta dapat membantu mengurangi stress dan kecemasan pasien.

Asumsi ini didukung oleh pendapat yang mengatakan bahwa sikap ramah perawat yang ditunjukan melalui kata-kata yang sopan, serta ekspresi wajah yang tersenyum saat merawat pasien dapat memberi pelayanan yang maksimal sehingga memberikan kenyamanan kepada pasien maupun keluarganya (Elisabeth et al., 2019).

Asumsi ini juga dikuatkan oleh pendapat yang mengatakan bahwa hubungan antara perawat dan pasien sangatlah penting dan dirasakan secara mendalam oleh pasien ketika menerima pelayanan, terkhusus ketika pasien sangat membutuhkan bantuan. Interaksi ini dipengaruhi oleh perilaku perawat ketika memberikan pelayanan seperti perhatian, sikap ramah, responsive, keahlian, komunikasi yang cepat, dan lain-lain (Nur, 2024).

Peneliti berasumsi bahwa interaksi yang penuh perhatian dan empati dari perawat yang dilakukan dengan sepenuh hati dapat meningkatkan kesejahteraan emosional pasien, suasana yang tenang dan nyaman memfasilitasi adaptasi pasien terhadap perawatan, mengurangi ketegangan dan memungkinkan mereka untuk lebih efektif berpartisipasi dalam rencana pemulihan mereka.

Asumsi ini didukung oleh pendapat yang mengatakan bahwa *caring behavior* yang

ditunjukkan dengan sikap ramah sangat penting untuk menciptakan rasa aman dan nyaman terhadap pasien maupun keluarga yang menyebabkan ketenangan jiwa maupun emosi pasien yang tercapai sehingga berpengaruh terhadap pemenuhan kesehatan pasien (Hayat et al., 2020).

Asumsi ini juga diperkuat oleh pendapat yang mengatakan bahwa jika seseorang perawat menunjukkan sikap ramah dan memberikan penghormatan yang tulus kepada pasien berdasarkan pemahaman mereka, akan memberikan pelayanan yang personal, nyaman, mendukung, dan pemulihan kepada pasien (Chrisnawati et al., 2020)

KESIMPULAN

Persepsi pasien tentang *caring behavior* di ruang St. Laura Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2024, dari 5 responden dapat disimpulkan 4 tema, antara lain:

1. *Caring* merupakan tindakan memberikan perhatian bagi sesama, adanya kepedulian dengan memberikan atensi kepada pasien, saling berbagi, saling membantu, dan memberi kekuatan kepada mereka yang sedang sakit.
2. *Caring behavior* merupakan suatu tindakan dengan mendengarkan keluhan dan bertanya tentang keluhan pasien, menjawab pertanyaan pasien, dan datang dengan cepat saat dibutuhkan oleh pasien.
3. *Caring behavior* merupakan kehadiran perawat dengan memberikan semangat, memancarkan sukacita dan kegembiraan, serta saling berbagi kepada mereka yang sedang dirawat, sehingga pasien memiliki semangat untuk kembali pulih ke kondisi yang sebelumnya.
4. *Caring behavior* adalah respon perawat yang ditunjukkan melalui sikap yang ramah, selalu tersenyum, dan selalu memberikan salam kepada pasien dan keluarga pasien baik perawat yang tua maupun muda, dan perempuan maupun laki-laki yang dilakukan dengan sungguh-sungguh atau sepenuh hati.

DAFTAR REFERENSI

- [1] Alligood, M. R. (2017). *Pakar Teori Keperawatan dan Karya Mereka* (A. Y. S. Hamid (Ed.)).
- [2] Anitarini, F., Dwiantoro, L., & Santoso, A. (2020). Bagaimana Cara Meningkatkan Caring Perawat. *Nursing Journal*, 3(1), 34–37. <https://e-journal.unair.ac.id/FMNJ> <http://dx.doi.org/10.20473/fmnj.v2i2.19651>
- [3] Chrisnawati, Lima, M. C., Trihandini, B., & Maratning, A. (2020). Perilaku Caring Perawat Di Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin Tahun 2020. *Journal Of Nursing Invention*, 1(2), 17–30.
- [4] Creswell, J. W. (2009). Research Desain Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. In Vicki Knight (Ed.), *Book*. Sage Publications. <https://doi.org/978-1-4129-6556-9>
- [5] Darmawan, A. K. N. (2019). Hubungan Perilaku Caring Perawat di RSUD Klungkung AA . Komp . Ngurah Darmawan Program Studi S1 Keperawatan STIKES Bina Usaha Bali Jurnal Dunia Kesehatan , Volume 5 nomor 1 Jurnal Dunia Kesehatan , Volume 5 nomor 1. *Jurnal Dunia Kesehatan*, 5, 48–53. [file:///D:/jurnal caring/76396-ID-hubungan-perilaku-caring-perawat-terhada.pdf](file:///D:/jurnal%20caring/76396-ID-hubungan-perilaku-caring-perawat-terhada.pdf)

- [6] Dzul Fahmi. (2021). *Persepsi Bagaimana Sejatinya Persepsi Membentuk Konstruksi Berpikir Kita* (H. Adamson (Ed.); 1st ed.). Penerbit Anak Hebat Indonesia.
- [7] Elisabeth, Blacius, D., Sinaga, & Herwinda. (2019). Perilaku Cring Perawat Dalam Memberikan Pelayanan eperawatan Di Ruang Rawat Inap Kelas III Kota Bandung. *Jurnal Keperawatan*, 4, 11–18.
- [8] Ery Purwanti. (2020). Jurnal Penelitian Perawat Profesional. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 2(3), 265–278. <http://jurnal.globalhealthsciencegroup.com/index.php/JPPP>
- [9] Hayat, N., Rahmadeni, A. S., & Marzuki. (2020). Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Rumah Harapan Bunda Kota Batam. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 5(1), 283–288. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM>
- [10] Herman, H., & Deli, P. (2021). Hubungan Antara Beban Kerja Dan Perilaku Caring Perawat. *Jurnal Penelitian Keperawatan Kontemporer*, 1(1), 16–23. <https://doi.org/10.59894/jpkk.v1i1.192>
- [11] Karo, M. (2021). *Caring Dalam Keperawatan* (U. Prastya (Ed.); 1st ed.). PT Kanisius.
- [12] Karo, M. B. (2019). *Caring Behaviors* (C. E. Setyowati (Ed.); 1st ed.). PT Kanisius. <https://doi.org/PT Kanisius>
- [13] Karo, M. B., Gaol, R. L., & Sumbayak, D. A. (2022). Pengetahuan Perawat Tentang Caring Behavior Di Puskesmas Tigarunggu Kabupaten Simalungun Tahun 2021. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Imelda*, 8(1), 27–37. <https://doi.org/https://doi.org/10.52943/jikeperawatan.v8i1.718>
- [14] Karo, M. B., Sigalingging, V. Y. S., & Margaretha, D. Q. (2022). Gambaran Caring Behavior Perawat pada Masa Pandemi dalam Pelayanan Keperawatan di UGD RS Santa Elisabeth Medan Tahun 2022. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 15511–15517. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/4847%0D>
- [15] Karo, M., & Baua, E. (2019). Caring behavior of indonesian nurses towards an enhanced nursing practice Indonesia year 2018. *International Journal of Pharmaceutical Research*, 11(1), 367–384. <https://doi.org/10.31838/ijpr/2019.11.01.043>
- [16] Kristiawan, G. A., & Purwantara, I. K. G. T. (2020). *Hubungan Tingkat Pendidikan Dengan Perilaku Caring Perawat di Kecamatan Busungbiu dan Seririt Kabupaten Bulelenga*. 5(1), 137–143.
- [17] Kusnanto. (2019). *Perilaku Caring Perawat Profesional* (1st ed.). Pusat Penerbitan dan Percetakan Universitas Airlangga (AUP).
- [18] Lumbantobing, V. B., Susilaningsih, F. S., & Dadi, M. (2020). Perilaku Caring Perawat Pelaksana Rawat Inap Rumah Sakit di Kabupaten Indramayu. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Sai Betik*, 15(2), 129. <https://doi.org/10.26630/jkep.v15i2.1379>
- [19] Maria, I., Zubaidah, H., Rusdiana, Puspitasari, I., & Norfitri, R. (2019). *Caring dan Comfort Perawat dalam Kegawatdaruratan* (U. I. Faizti (Ed.); 1st ed.). Grup Penerbitan CV Budi Utama.
- [20] Noprianty, C. S. F. R., & Karana, I. (2019). Perilaku Caring Perawat Berdasarkan Teori Jean Watson di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 4(1), 33–48. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.40957%0D>
- [21] Nur, H. A. (2024). Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah. *Jurnal Profesi Keperawatan*, 11(1), 32–40.

-
- [22] Nursalam (Ed.). (2020a). *Metodologi penelitian ilmu keperawatan* (5th ed.).
- [23] Nursalam. (2020b). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan* (P. P. Lestari (Ed.); edisi 5). Salemba Medika.
- [24] Pardede, J. A. (2020). *Caring Concept In Nursing: Jean Watson Theory Opproach*. 3–8. <http://dx.doi.org/10.31219/osf.io/7d4kt>
- [25] Polit, D. F., & Beck, C. T. (2012). *Nursing Research Principles and Methods* (Vol. 4, Issue Januari).
- [26] Purba, A. S., & Karo, M. B. (2022). The Relationship Between Nurse Caring Behavior and Patient Satisfaction Level in Santa Marta and Maria Rooms at Santa Elisabeth Hospital Medan in 2021. *Tour Health Journal*, 1(2), 77–86. <https://tourjurnal.akupuntour.com/index.php/tourhealthjournal/article/view/1%0A5>
- [27] Rahayu, S. (2018). Hubungan Pengetahuan dan Sikap dengan Perilaku Caring Perawat di Rumah Sakit. *Faletehan Health Journal*, 5(2), 77–83. <https://doi.org/https://doi.org/10.33746/fhj.v5i2.12>
- [28] Rohmatulloh, & Haryani, A. (2018). Hubungan Supervisi Keperawatan dengan Perilaku Caring Perawat dalam Merawat Pasien Kritis. *Health Journal*, 5(3), 129–134. www.jurnal.lppm-stikesfa.ac.id/ojs/index.php/FHJ
- [29] Soviarni. (2019). Hubungan Sikap Dan Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruangan Rawat Inap Interne RSUD Mayjen H.A Thalib Kerinci Tahun 2017. *Menara Ilmu*, XIII(5), 140–147. <https://www.jurnal.umsb.ac.id/index.php/menarailmu/article/view/1365>
- [30] Suryadin, A. (2022). Strategi Peningkatan Perilaku Caring Dalam Asuhan Keperawatan Pada Mahasiswa Keperawatan Di Stikes Permata Nusantara. *Nursing Journal*, 4(November), 3058–3065. doi: <https://doi.org/10.33024/mnj.v4i11.7884>
- [31] Syamsuddin, F., Asnawati, R., & Tolohula, R. A. (2024). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Limboto. *Journal Of Social Science Research*, 4(1), 9748–9760. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative%0AHubungan>
- [32] Umam, R. (2020). Persepsi Perilaku Caring Oleh Perawat Berhubungan Dengan Stres Kerja. *Jurnal Keperawatan Silampari*, 4(2019), 187–194. <https://doi.org/https://doi.org/10.31539/jks.v4i1.1551>
- [33] Wuwung, E., Gannika, L., & Karundeng, M. (2020). Perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien. *Jurnal Keperawatan*, 8(1), 113–120.
- [34] Yani, ristya widi endah, Handayani, ari tri wanodyo, Kiswaluyo, Handayani, H., Dwiarmoko, S., & Misrohmasari, elyda akhya afida. (2021). *Buku Ajar Praktek Kerja Lapangan Manajemen Kesehatan (PKL MPK)*. UPT Penerbitan Universitas Jember.