

GAMBARAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DI RUANG FLAMBOYAN RSUP
 PROF. DR. I.G.N.G. NGOERAH

Oleh

I Made Rai Darmika¹, M. Adreng Pamungkas², Ni Ketut Mirayanti³

^{1,2,3}Program Studi Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Medika Bali

Email: 1Raidarmika23@gmail.com

Abstract

Caring is a basic soft skill of a nurse to make a good quality of service towards the patient in a hospital. As one of the ward in RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah, the study of nurse's caring behavior in Flamboyan ward never done before. The aims of this research are to asses the characteristic of the sample (age, educational level, sex) and measure the caring behavior of the nurses. This research is a descriptive-non experimental research, using quantitative approach. The characteristics of the sample divided into age, sex and educational level. The caring behavoiur of the nurses were measured by using Swanson Caring Level instrument. This study shown the most of the respondents are male respondent (59,44%), by the age, most of them are in the category of 36-45 years old (31,11%) and bythe educational level, most of them were undergraduate (42,78%). The result of the study shown that the level of caring behavior in a "Good" category are 76,67%. This study can be used as an evaluation of caring level of the nurse to maintain the quality of care to the patient.

Keywords: Nurse, Ward, Caring

PENDAHULUAN

Perawat merupakan salah satu profesi pemberi asuhan yang memegang peranan penting dalam pelayanan kepada pasien. Keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit dicerminkan oleh kualitas pelayanan yang dilakukan oleh perawat. Pelayanan yang diberikan oleh perawat merupakan bentuk pelayanan yang unik sehingga memiliki perbedaan dengan pelayanan yang diberikan oleh profesi kesehatan lainnya (Afrini, 2019). *Caring* merupakan fondasi utama dari keperawatan dengan fokus utamanya adalah hubungan antara hubungan antara perawat dan pasien (Hutahaeon, 2020).

Caring merupakan kepedulian interpersonal seorang yang berprofesi sebagai perawat dalam memberikan kenyamanan dan perhatian serta empati pada pasien. *Caring* ditunjukkan dengan mengakui keberadaan manusia (*assurance of human presence*), menanggapi dengan rasa hormat (*respectful*), pengetahuan dan keterampilan profesional

(*professional knowledge and skill*), menciptakan hubungan positif (*positive connectedness*), perhatian terhadap yang dialami orang lain (*attentiveness to the other's experience*) (Anggoro *et.al*, 2018). *Caring* memiliki 5 prinsip dasar yaitu: *Knowing, Being with, Maintaining Belief, Doing For*, dan *Enabling*. Perilaku *caring* yang baik oleh perawat dapat membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Perilaku *caring* yang baik akan meningkatkan mutu asuhan keperawatan, memperbaiki image perawat di masyarakat dan membuat profesi keperawatan memiliki tempat khusus di mata para pengguna jasa pelayanan kesehatan (Risaldy, 2018).

Beberapa penelitian menunjukkan korelasi yang positif antara perilaku *caring* perawat dengan mutu dan kualitas pelayanan rumah sakit. Penelitian yang dilakukan oleh Yunita & Hariadi (2019) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Tingkat *caring* perawat yang

tinggi diikuti dengan tingkat kepuasan perawat yang tinggi (Yunita & Hariadi, 2019). Penelitian lain menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat *caring* dan kecemasan pasien pre operatif (Sitorus & Wulandari, 2020). Hal tersebut menunjukkan bahwa sikap *caring* perawat dapat memberikan dampak pada perasaan pasien yang akan dilakukan tindakan operasi. Hasil penelitian lainnya menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat *caring* perawat dengan kepatuhan pasien dalam mengikuti protokol pengobatan kemoterapi (Trisnawati, 2021). Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit diharapkan mengutamakan kepuasan pelanggan sehingga pelayanan yang dilakukan dapat memberikan kesan positif di masyarakat. Kualitas pelayanan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien dan dengan sendirinya akan menumbuhkan citra rumah sakit tersebut (Trisnawati, 2021).

RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah merupakan Rumah Sakit Pendidikan Tipe A sesuai Permenkes 1636 tahun 2005 tertanggal 12 Desember 2005. Pelayanan yang dapat diberikan sudah cukup lengkap, mulai dari pelayanan rawat jalan, rawat darurat dan rawat inap memberikan pelayanan yang lengkap sehingga dapat menangani kasus-kasus yang kompleks dan mumpuni sebagai rumah sakit rujukan pusat. RSUP Prof Dr I.G.N.G Ngoerah memiliki beberapa ruang rawat inap, salah satunya adalah Ruang Flamboyan yang merupakan bagian dari instalasi ruang rawat inap medis.

Ekspektasi masyarakat mengenai perawatan yang dilakukan oleh perawat adalah perawatan dengan kualitas dan mutu pelayanan yang tinggi serta mengutamakan kepuasan pasien. Perubahan regulasi yang ada merubah kelas pelayanan yang dilakukan di ruangan Flamboyan, dari pelayanan VIP menjadi pelayanan rawat inap kelas 1. Perubahan regulasi tersebut dapat meningkatkan kunjungan pasien di Flamboyan serta meningkatkan jumlah kunjungan pasien di

Ruang Flamboyan. Data jumlah kunjungan pasien dilansir dari Sistem Manajemen Informasi Rumah Sakit (SIMARS) menunjukkan terdapat 1024 pasien yang dirawat di Ruang Flamboyan pada tahun 2020. Angka tersebut mengalami peningkatan pada tahun 2021 yaitu sebanyak 1590 pasien (55,27%) sebagai dampak dari perubahan regulasi yang ada dan data hingga bulan November 2022 terdapat peningkatan kunjungan pasien rawat inap mencapai angka 2635 pasien (157%).

Peningkatan jumlah pasien yang signifikan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat. Hal tersebut menyebabkan beban kerja perawat bertambah yang dapat mempengaruhi perilaku *caring* yang dilakukan oleh perawat. Beban kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas *caring* yang dilakukan oleh perawat (Afrini, 2019). Menurut hasil penelitian oleh (Demur *et.al*, 2019) menunjukkan perawat dengan beban kerja tidak produktif memiliki peluang 3,14 kali lebih besar untuk menerapkan perilaku *caring*.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan kepada 10 pasien dengan waktu perawatan ≥ 3 hari di Ruang Flamboyan, didapatkan hasil 8 pasien (80%) mengatakan perawat memberikan salam saat memasuki ruangan pasien dan 2 pasien (20%) mengatakan perawat tidak memberikan salam, 7 pasien (70%) mengatakan dalam berkomunikasi, perawat mempertahankan kontak mata dan 3 pasien (30%) mengatakan perawat tidak mempertahankan kontak mata, 7 pasien (70%) mengatakan perawat memberikan motivasi selama dilakukan perawatan dan 3 pasien (30%) mengatakan perawat tidak memberikan motivasi, 5 pasien (50%) merasa perawat tergesa - gesa dalam melakukan tindakan keperawatan dan 5 pasien (50%) mengatakan perawat tidak tergesa - gesa, 5 pasien (50%) mengatakan perawat menanyakan tentang kebutuhan yang dibutuhkan oleh pasien selama

dilakukan perawatan dan 5 pasien (50%) mengatakan perawat tidak melakukannya.

RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah sebagai salah satu pemberi layanan kesehatan yang professional dituntut mampu untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik. Sebagai rumah sakit Tipe A pendidikan dan rumah sakit yang sudah terakreditasi JCI, pelayanan yang dilakukan oleh perawat diminta untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan pasien. *Caring* merupakan salah satu sikap yang penting dimiliki oleh perawat sebagai modal utama untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan. Penelitian mengenai gambaran perilaku *caring* perawat di Ruang Flamboyan RSUP Prof Dr I.G.N.G Ngoerah belum pernah dilakukan sebelumnya. Berdasarkan paparan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Gambaran Perilaku *Caring* Perawat di Ruang Flamboyan RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian non eksperimental dengan rancangan deskriptif, menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik responden dan gambaran perilaku *caring* perawat di Ruang Flamboyan. Tempat penelitian ini dilaksanakan di Ruang Flamboyan RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah yang dilaksanakan pada tanggal 21 November - 21 Desember 2022. . Populasi dari penelitian ini adalah rata – rata pasien yang di rawat ≥ 3 hari di Ruang Flamboyan RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah dalam 3 bulan terakhir (Juni, Juli, Agustus) yang berjumlah 278 pasien. Teknik perhitungan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus *slovin* serta penambahan data sebanyak 10% dari jumlah perhitungan sampel sebagai *backup* data sehingga didapatkan sebanyak 180 pasien. Teknik sampling yang digunakan adalah *consecutive sampling*. Karakteristik responden dijabarkan berdasarkan usia, jenis kelamin, dan

tingkat pendidikan. Pengukuran tingkat *caring* dilakukan dengan menggunakan kuisioner *Caring Swanson* yang dikutip dari penelitian yang dilakukan oleh Lesmana (2021). Analisis data disajikan dalam bentuk analisis tabel distribusi frekuensi mengenai karakteristik responden, gambaran perilaku *caring* perawat serta analisis pada item kuisioner *caring* perawat menurut *Swanson*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Ruang Flamboyan RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Laki-Laki	107	59,44
Perempuan	73	40,56
Total	180	100

Sumber : Data Primer

Tabel 1 menunjukkan mayoritas responden berjenis kelamin laki – laki yaitu sebanyak 107 dari 180 responden (59,44%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia di Ruang Flamboyan RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah

Kategori Usia (tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Masa remaja akhir (17-25)	16	8,89
Masa dewasa awal (26-35)	35	19,45
Masa dewasa akhir (36-45)	56	31,11
Masa lansia awal (46-55)	31	17,22
Masa lansia akhir (56-65)	31	17,22
Masa manula (>65)	11	6,11
Total	180	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan Tabel 2 didapatkan bahwa mayoritas responden berada pada masa dewasa akhir yaitu sebanyak 56 orang (31,11%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan di Ruang Flamboyan RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah

Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SD	3	1,67
SMP	7	3,89
SMA	36	20
Diploma	47	26,11
Sarjana	77	42,78
Master	18	5,55
Total	180	100

Sumber : Data Primer

Hasil penelitian pada tabel 3 menunjukkan hasil bahwa mayoritas responden berpendidikan sarjana yaitu sebanyak 77 orang (42,78%).

Tabel 4. Distribusi Gambaran Perilaku Caring Perawat Ruang Flamboyan RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah

Tingkat Caring	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Baik	138	76,67
Cukup	42	23,33
Kurang	0	0
Total	180	100

Sumber : Data Primer

Tabel 4. Menunjukkan hasil bahwa sebagian besar responden menyatakan perilaku *caring* perawat di Ruang Flamboyan adalah baik (76,67%).

Tabel 5. Distribusi Perilaku Caring Perawat per Item menggunakan Kuisisioner Caring Menurut Swanson

No	Item	Selalu	Sering	Kadang-kadang	Tidak Pernah
1	Perawat memperkenalkan diri pada pasien	57	99	20	4
2	Perawat menemui saya untuk menawarkan bantuan	55	102	23	0

3	Perawat menunjukkan perhatian kepada saya (menanyakan keadaan/keluhan yang dirasakan saat menemui pasien)	63	104	13	0
4	Perawat melibatkan keluarga saya atau orang yang dianggap berarti ke dalam perawatan pasien.	70	102	8	0
5	Perawat menjelaskan kepada saya dan keluarga, terutama mereka yang bertanggung jawab.	20	104	13	0
6	Perawat menanyakan apa yang saya rasakan dan apa yang bisa perawat lakukan untuk membantu saya	52	118	10	0
7	Perawat suka mendengarkan keluhan, perasaan dan masukan dari saya	46	118	16	0
8	Perawat menunjukkan sikap sabar dalam melakukan proses keperawatan	39	132	9	0
9	Perawat memberikan kenyamanan yang mendasar seperti ketenangan (kontrol suara), selimut yang memadai dan tempat tidur yang bersih	52	118	10	0
10	Melakukan tindakan yang profesional dalam penampilannya sebagai perawat profesional	66	109	5	0
11	Perawat memberikan perawatan dengan tepat waktu	54	113	13	0
12	Perawat menghormati hak-hak saya sebagai pasien	52	120	8	0
13	Perawat memberikan saya motivasi untuk berpikir positif	36	138	6	0

tentang kondisi sakit yang saya alami					
14	Perawat mengajarkan saya cara untuk merawat diri	53	122	5	0

Sumber : Data Primer

Hasil analisis dari Tabel 5 menunjukkan bahwa dalam item kuisioner perilaku *caring* menurut Swanson sebagian besar responden menjawab dengan jawaban “sering”. Terdapat 1 item pernyataan dengan jawaban “tidak pernah” sebanyak 4 orang responden yaitu pada item nomor 1. Pernyataan lain yang dijawab “kadang-kadang” oleh responden dengan jumlah melebihi dari 10% responden (>18 orang) adalah item nomor 1 dan 2. Pernyataan tersebut diharapkan dapat menjadi salah satu acuan untuk perubahan yang dapat dilakukan oleh perawat di ruang flamboyan dalam melakukan praktek *caring* ke pasien untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan.

Diskusi Hasil

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Hasil penelitian menunjukkan mayoritas responden berjenis kelamin laki – laki yaitu sebanyak 107 dari 180 orang (59,44%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ernawati & Tumanggor (2020) yaitu sebanyak 34 dari 60 responden memiliki jenis kelamin laki-laki dengan capaian skor perilaku *caring* perawat sebagian besar baik sebanyak 73% . Potter & Perry (2009) menyebutkan laki-laki cenderung mengkomunikasikan sesuatu secara langsung tanpa banyak pertimbangan sedangkan perempuan menilai sesuatu lebih hati-hati dan teliti terhadap penilaian sesuatu yang dianggap baik dengan menggunakan perasaan. Peneliti berasumsi jenis kelamin mempengaruhi cara penilaian individu terhadap perilaku *caring* yang dilakukan oleh perawat. Responden laki-laki akan memberikan penilaian secara langsung sesuai dengan apa yang telah dialami dan dirasakan.

Karakteristik responden berdasarkan usia

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden berada pada usia dewasa akhir (36-45 tahun) yaitu sebanyak 56 orang (31,11%) dan jumlah responden terendah ada pada usia manula (> 65 tahun) yaitu sebanyak 11 orang (6,11%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Chrisnawati et al.,(2020) pada penelitiannya disebutkan bahwa responden paling tinggi berada pada kategori usia 35-45 tahun yaitu sebanyak 39 dari 95 responden (41%). Tahapan usia ini masih dalam rentang tahapan usia produktif. Tahapan usia dewasa akhir memiliki karakteristik cara berpikir yang matang dan kritis, memiliki rasa empati dan lebih menggunakan rasional dalam melakukan penilaian (Chrisnawati et al., 2020). Peneliti berasumsi tingkat usia mempengaruhi cara responden dalam melakukan penilaian. Tahapan usia dewasa akhir memiliki kecenderungan untuk berpikir secara kritis dan mampu menilai rasa empati orang dengan baik. Hal tersebut akan mempengaruhi cara penilaian perilaku seseorang dengan mempertimbangkan berbagai aspek secara rasional sehingga penilaian yang dilakukan dapat bersifat objektif.

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan

Hasil penelitian menunjukkan jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan didominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan sarjana sebanyak 77 orang (42,78%) dan yang paling sedikit pada tingkat pendidikan SD yaitu sebanyak 3 orang (1,67%). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Chrisnawati et al., (2020) yang menyebutkan bahwa pada tingkat pendidikan jumlah responden terbanyak ada pada tingkat sarjana sebanyak 38 dari 95 orang (40%). Tingkat pendidikan dapat mempengaruhi cara seseorang dalam melakukan penilaian terhadap suatu keadaan. Tingkat pendidikan yang tinggi akan menyebabkan penilaian yang kritis terhadap suatu pelayanan yang diberikan

(Chrisnawati et al., 2020). Tingkat pendidikan yang tinggi juga menyebabkan standar terhadap suatu pelayanan yang diberikan semakin tinggi serta memiliki rasa ingin dihargai dan rasa ingin tahu yang tinggi (Kuswanto & Putri, 2021). Peneliti berasumsi tingkat pendidikan mempengaruhi cara responden dalam melakukan penilaian terhadap perilaku *caring* yang dilakukan. Responden dengan tingkat pendidikan yang tinggi memiliki standar yang lebih tinggi terhadap pelayanan yang diberikan dan mampu memberikan penilaian yang rasional. Ekspektasi terhadap pelayanan yang diberikan pada responden dengan pendidikan yang lebih tinggi juga akan lebih besar dibandingkan dengan responden dengan pendidikan yang lebih rendah.

Gambaran perilaku *caring* perawat di Ruang Flamboyan RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan perilaku *caring* yang dilakukan oleh perawat di Ruang Flamboyan tergolong dalam kategori baik. Hasil survey dengan menggunakan kuisisioner *Caring* menurut Swanson menunjukkan sebanyak 138 dari 180 responden (76,67%) menggambarkan perilaku *caring* yang baik. Hal ini merupakan capaian yang baik. Hal tersebut tercermin pada hasil analisis per item yang menunjukkan sebagian besar pasien menjawab “sering” pada setiap item pertanyaan. Perilaku *caring* menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan pelayanan yang dilakukan oleh perawat. Perilaku *caring* yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien yang akan berdampak pada peningkatan kualitas mutu pelayanan yang diberikan. (Dewi, 2017).

Hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Penelitian oleh Ernawati & Tumanggor (2020) menunjukkan sebanyak 44 dari 60 pasien (73%) menunjukkan perilaku *caring* yang dilakukan oleh perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Abdul Manap Jambi tergolong dalam kategori baik. Hasil penelitian yang sama juga ditemukan oleh Apriani et al.,

(2020) bahwa 13 dari 13 (100%) perawat di Ruang Anggrek Badan RSUD Tabanan tergolong dalam kategori baik. Penelitian oleh Hafriksa & Kamil (2018) menunjukkan 32 dari 55 responden (58,2) mengatakan perilaku *caring* perawat tergolong dalam kategori baik serta 23 dari 22 responden (41,8%) mengatakan perilaku *caring* perawat kurang.

Peneliti melakukan interview kepada beberapa staf perawat di Ruang Flamboyan mengenai lingkungan kerja di lingkungan Ruang Flamboyan. Hasil interview menunjukkan 7 dari 10 perawat merasa sudah nyaman bekerja di Ruang Flamboyan. Peneliti juga melakukan penelusuran data mengenai lama bekerja serta riwayat pelatihan perawat di Ruang Flamboyan. Hasil menunjukkan 33 dari 40 perawat (82,5%) memiliki pengalaman bekerja lebih dari 3 tahun dan seluruh perawat telah diberikan pelatihan mengenai Keperawatan Dasar sesuai dengan keseminatan masing-masing. Rumah sakit Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah juga memberikan kesempatan bagi seluruh staff perawat di seluruh ruangan dalam mengembangkan soft skill yang digunakan untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas melalui diklat online yang ada di sistem SIMRS berupa materi serta ujian online. Hal tersebut dapat meningkatkan pengetahuan dan menjadi tuntunan bagi perawat dalam memberikan pelayanan yang prima kepada pasien. Peneliti berasumsi hal tersebut dapat menjadi faktor yang menunjang hasil penelitian tingkat *caring* perawat tergolong dalam kategori baik.

Gambaran perilaku *caring* perawat di Ruang Flamboyan RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan perilaku *caring* yang dilakukan oleh perawat di Ruang Flamboyan tergolong dalam kategori baik. Hasil survey dengan menggunakan kuisisioner *Caring* menurut Swanson menunjukkan sebanyak 138 dari 180 responden (76,67%) menggambarkan perilaku *caring* yang baik. Hal ini merupakan capaian

yang baik. Hal tersebut tercermin pada hasil analisis per item yang menunjukkan sebagian besar pasien menjawab “sering” pada setiap item pertanyaan. Perilaku *caring* menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan pelayanan yang dilakukan oleh perawat. Perilaku *caring* yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien yang akan berdampak pada peningkatan kualitas mutu pelayanan yang diberikan. (Dewi, 2017).

Hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Penelitian oleh Ernawati & Tumanggor (2020) menunjukkan sebanyak 44 dari 60 pasien (73%) menunjukkan perilaku *caring* yang dilakukan oleh perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Abdul Manap Jambi tergolong dalam kategori baik. Hasil penelitian yang sama juga ditemukan oleh Apriani et al., (2020) bahwa 13 dari 13 (100%) perawat di Ruang Anggrek Badan RSUD Tabanan tergolong dalam kategori baik. Penelitian oleh Hafriksa & Kamil (2018) menunjukkan 32 dari 55 responden (58,2) mengatakan perilaku *caring* perawat tergolong dalam kategori baik serta 23 dari 22 responden (41.8%) mengatakan perilaku *caring* perawat kurang.

Peneliti melakukan interview kepada beberapa staf perawat di Ruang Flamboyan mengenai lingkungan kerja di lingkungan Ruang Flamboyan. Hasil interview menunjukkan 7 dari 10 perawat merasa sudah nyaman bekerja di Ruang Flamboyan. Peneliti juga melakukan penelusuran data mengenai lama bekerja serta riwayat pelatihan perawat di Ruang Flamboyan. Hasil menunjukkan 33 dari 40 perawat (82,5%) memiliki pengalaman bekerja lebih dari 3 tahun dan seluruh perawat telah diberikan pelatihan mengenai Keperawatan Dasar sesuai dengan keseminatan masing-masing. Rumah sakit Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah juga memberikan kesempatan bagi seluruh staff perawat di seluruh ruangan dalam mengembangkan soft skill yang digunakan untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas melalui diklat online yang ada di sistem SIMRS berupa materi serta ujian online.

Hal tersebut dapat meningkatkan pengetahuan dan menjadi tuntunan bagi perawat dalam memberikan pelayanan yang prima kepada pasien. Peneliti berasumsi hal tersebut dapat menjadi faktor yang menunjang hasil penelitian tingkat *caring* perawat tergolong dalam kategori baik.

Analisis Data per Item mengenai Perilaku *caring* perawat di Ruang Flamboyan RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah menggunakan Kuisisioner *Caring* menurut Swanson

Sebagian besar responden memberikan jawaban “selalu” dan “sering” pada kuisisioner, namun terdapat beberapa item pada kuisisioner yang dijawab “kadang-kadang dan “tidak pernah” oleh responden. Item tersebut adalah item nomor 1 dengan pernyataan “Perawat memperkenalkan diri kepada pasien” dan item nomor 2 dengan pernyataan “Perawat menemui saya untuk menawarkan bantuan”. Hal ini dapat menjadi salah satu masukan bagi perbaikan pelayanan yang diberikan kepada pasien sehingga pasien dapat merasakan perilaku *caring* perawat dengan baik.

Capaian pada item nomor 1 dengan pernyataan “Perawat memperkenalkan diri kepada pasien” yang dijawab lebih dari 10% dengann jawaban “kadang-kadang” dapat disebabkan oleh berbagai faktor. Salah satu faktor yang dapat menyebabkan hal itu terjadi berdasarkan hasil observasi yang dilakukan saat penelitian dan hasil interview dengan beberapa responden memberikan hasil bahwa sebagian besar perawat hanya memperkenalkan diri saat pertemuan pertama saja, sehingga pasien mudah lupa dengan nama perawat yang bertugas. Pada saat pasien membutuhkan bantuan dan memencet nurse call, perawat sudah menjawab dengan baik namun sebagian besar tidak memberitahu namanya sehingga pasien tidak mengenali perawat yang menjawab telepon pada nurse call.

Capaian pada item nomor 2 dengan pernyataan “Perawat menemui saya untuk menawarkan bantuan” yang dijawab lebih dari 10% dengann jawaban “kadang-kadang” dapat

disebabkan oleh berbagai faktor. Salah satu faktor yang dapat menyebabkan hal tersebut dirasakan oleh pasien menurut hasil interview pada responden adalah beberapa perawat hanya datang saat pasien membutuhkan bantuan saja. Beberapa perawat belum menanyakan keluhan yang dirasakan oleh pasien ketika perawat melakukan pemeriksaan tanda-tanda vital atau pada saat pertemuan pertama dengan responden, sehingga beberapa responden menjawab kadang-kadang pada item tersebut. Menawarkan bantuan merupakan salah satu perilaku mendasar dari sikap *caring* yang harus dilakukan oleh perawat sehingga sudah menjadi kewajiban untuk menawarkan bantuan kepada pasien. Hal ini dapat menjadi poin perbaikan pelayanan yang dilakukan oleh perawat untuk meningkatkan perilaku *caring* perawat kepada pasien di ruang Flamboyan RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah Denpasar.

Kesimpulan

Sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sejumlah 107 orang (59,44%). Jumlah responden terbanyak ada pada kategori usia dewasa lanjut (36-45 tahun) yaitu sebanyak 56 orang (31,11%) dan paling sedikit ada pada usia manula (>65 tahun) yaitu sebanyak 11 orang (6,11%). Tingkat pendidikan responden didominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan sarjana sebanyak 77 orang (42,78%) dan yang paling sedikit pada tingkat pendidikan SD yaitu sebanyak 3 orang (1,67%). Hasil penelitian menunjukkan perilaku *caring* perawat di Ruang Flamboyan tergolong dalam kategori baik. Hal tersebut dibuktikan dengan capaian *caring* perawat dalam kategori baik mencapai 76,67% (138 dari 180 responden), diikuti dengan capaian *caring* perawat dalam kategori cukup mencapai 23,33% (42 dari 180 responden) dan tidak ada capaian *caring* dalam kategori buruk (0%). Sebagian besar capaian item dijawab oleh responden dengan jawaban “sering” dan “selalu”, namun ada 1 item yang dijawab dengan “tidak pernah” dan 2 item yang dijawab

“kadang-kadang” oleh lebih dari 10% responden yaitu item nomor 1 dan 2. Item dengan jumlah jawaban “kadang-kadang” dan “tidak pernah” disarankan agar menjadi pedoman dalam melakukan perbaikan pelayanan demi meningkatkan pelayanan yang diberikan.

Ucapan Terimakasih

Terimakasih kepada dosen Wira Medika Bali dan RSUP Prof.Dr.I.G.N.G Ngoerah telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Afrini, S. (2019). *Gambaran Perilaku Caring Perawat di ruang Rawat Inap RSUD Dr. M. Djamil Padang Tahun 2019*. Universitas Andalas.
- [2] Anggoro, W. T., Aeni, Q., & Istioningsih. (2018). *Hubungan Karakteristik Perawat Dengan Perilaku Caring*.
- [3] Apriani, D., Putri, D., & Widiyani, D. (2020). *Gambaran perilaku caring perawat di ruang anggrek badan rumah sakit umum daerah kabupaten tabanan*. 16(2), 11–19. <https://doi.org/10.26753/jikk.v16i2.450>
- [4] Chrisnawati, Lima, M., Trihandini, B., & Maratning, A. (2020). Perilaku Caring Perawat Di Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin 2020. *Journal of Nursing Invention*, 1(2), 17–30.
- [5] Demur, D. R. D. N., Mahmud, R., & Yeni, F. (2019). Beban Kerja Dan Motivasi Dengan Perilaku Caring Perawat. *jurnal kesehatan perintis (Perintis's Health Journal)*, 6(2), 164–176. <https://doi.org/10.33653/jkp.v6i2.303>
- [6] Dewi, Y. K. (2017). *Gambaran Perilaku Caring Perawat Di Ruang Paviliun Dan Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember*.
- [7] Ernawati, & Tumanggor, B. (2020). *Hubungan Karakteristik individu dan Perilaku Caring Perawat Dengan*

- Kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Abdul Manap Jambi Tahun 2019.* 20(3), 996–1002. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v20i3.1090>
- [8] Hafriksa, C., & Kamil, H. (2018). *Perilaku Caring Perawat Dengan Pendekatan Teori Swanson Di Ruang Rawat Inap.* 1–7.
- [9] Hutahaean, S. (2020). *Aplikasi Caring Perawat Sebagai Penunjang Kesembuhan Pasien.* Media Sains Indonesia.
- [10] Kuswanto, & Putri, M. (2021). *Jurnal Keperawatan & Kebidanan Jurnal Keperawatan & Kebidanan.* *Jurnal Keperawatan*, 13(1), 213–226.
- [11] Lesmana, I. (2021). *Hubungan caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien.* Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Borneo Cendekia Medika.
- [12] Potter, P., & Perry, A. (2009). *Fundamental of Nursing.* EGC.
- [13] Risaldy, Y. (2018). *Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit TK.IV Kota Madiun [Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bhakti Husada Madiun].* In *Pakistan Research Journal of Management Sciences.* <http://content.ebscohost.com/ContentServer.asp?EbscoContent=dGJyMNLe80Sep7Q4y9f3OLCmr1Gep7JSsKy4Sa6WxWXS&ContentCustomer=dGJyMPGptk%2B3rLJNuePfgeyx43zx1%2B6B&T=P&P=AN&S=R&D=buh&K=134748798%0Ahttp://amg.um.dk/~media/amg/Documents/Policies and Strategies/S>
- [14] Sitorus, R. idawati, & Wulandari, I. S. M. (2020). *Hubungan Caring Perawat dengan Kecemasan Pasien Pre Operasi.* *Nursing Inside Community*, 2(3), 100–105.
- [15] Trisnawati, I. (2021). *Perilaku Caring Perawat Mempengaruhi Kepatuhan Pasien Kanker dalam Menjalani Kemoterapi.* *Indonesian Scholar Journal of Nursing and Midwifery Science (ISJNMS)*, 1(02), 52–58. <https://doi.org/10.54402/isjnms.v1i02.37>
- [16] Yunita, S., & Hariadi, P. (2019). *Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Permata Bunda Medan Tahun 2019.* *Indonesian Trust Health Journal*, 2(1), 162–169. <https://doi.org/10.37104/ithj.v2i1.28>

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN