

Caring Perawat Di Ruang Rawat Kelas 3 RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Yeni Yarnita¹, Pratiwi Gasril,

Jurusan Keperawatan FMIPA dan Kesehatan Universitas Muhammadiyah Riau, Riau
Jl. Tuanku Tambusai No 1. Samping Mall SKA Pekanbaru, Riau, Indonesia
#yeniarnita@umri.ac.id, pratiwigasril@umri.ac.id,

Abstrak—Caring is a professional attitude and behavior which must be owned by a nurse. These attitude and behavior will be applied in nursing care. The nurse who has high score of nursing care will be able to result high quality nursing service. The purpose of this research is to see the description of nursing caring. The population were all patients at class III inpatient room of RSUD Arifin Achmad with total samples were 68 patients. The technique of selecting the sample was purposive non probability sampling. Data collection of this research used questionnaire with data analysis using frequency distribution. The research results 80.9% (55 responden) said the nurse had done caring in nursing services at class III inpatient room of RSUD Arifin Achmad. It is suggested to the hospital to increase the application of caring model in nursing. So that this research is expected to provide an overview of the application of nurse caring which can be used as information for hospital management in improving nursing services to patients and can be used as a scientific reference for academics for further development of nursing science

Keyword: *Caring; nurse; patient*

Abstrak—Caring merupakan sikap dan perilaku professional yang harus dimiliki oleh perawat. Sikap dan perilaku tersebut akan diaplikasikan dalam asuhan keperawatan. Perawat yang memiliki nilai *caring* tinggi akan dapat menghasilkan layanan keperawatan yang berkualitas tinggi. Populasi adalah seluruh pasien di ruang rawat kelas III RSUD Arifin Achmad dengan jumlah sampel 68 pasien. Teknik pengambilan sampel *purposive non probability sampling*. Pengambilan data penelitian dengan menggunakan kuesioner dengan analisis data menggunakan distribusi frekuensi. Hasil penelitian diperoleh 80.9% (55 responden) mengatakan perawat telah melakukan *caring* dalam pelayanan keperawatan di ruang rawat kelas 3 RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Disarankan kepada pihak rumah sakit untuk dapat meningkatkan penerapan *caring* perawat dalam pelayanan keperawatan. Sehingga dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran penerapan *caring* perawat yang dapat dijadikan sebagai informasi bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan pelayanan keperawatan terhadap pasien serta dapat dijadikan sebagai referensi ilmiah bagi kalangan akademisi untuk pengembangan keilmuan keperawatan selanjutnya

Kata kunci : *caring; perawat; pasien*

I. PENDAHULUAN

Caring merupakan sikap dan perilaku professional yang harus dimiliki oleh perawat [1]. Sikap dan perilaku tersebut akan diaplikasikan dalam asuhan keperawatan. Perawat yang memiliki nilai *caring* tinggi maka akan dapat menghasilkan layanan keperawatan yang berkualitas tinggi [2]. *Caring* dalam pelayanan keperawatan diartikan sebagai hubungan interpersonal antara pasien dan perawat dalam asuhan keperawatan untuk meningkatkan dan melindungi pasien [3]. Memberikan pelayanan keperawatan dengan mengutamakan *caring* dengan membangun nilai moral kepedulian merupakan fokus utama dalam pelayanan keperawatan [4]. Dengan demikian *caring* sangat penting dalam pelayanan keperawatan, namun data pelaksanaan penerapan model *caring* pada perawat di dunia masih menunjukkan persentase kualitas layanan *caring* yang kurang baik diantaranya terdapat pada Negara Irlandia 11%, dan Yunani 47% [5]. Di Indonesia *caring* menjadi salah satu penilaian bagi para pengguna pelayanan

kesehatan. Hasil penelitian Titik (2014) memperlihatkan bahwa 24% *caring* perawat berada dalam kategori cukup [6].

Hasil penelitian lain juga memperlihatkan bahwa lebih dari separuh perawat 60% pasien mengeluh dengan perilaku *caring* perawat, pasien mengatakan tidak puas dengan perilaku *caring* perawat. Perilaku *caring* dalam pelayanan keperawatan sebagai salah satu kunci dalam memenuhi kepuasan pasien. Di samping itu kinerja perawat khususnya perilaku *caring* merupakan kunci utama dalam kepuasan pasien [7] Oleh karena itu perilaku *caring* perawat dapat memberikan pengaruh dalam pelayanan yang berkualitas pada pasien [8]. Dengan masih rendahnya perilaku *caring* pada perawat dapat memperburuk pelayanan kesehatan yang pada akhirnya menurunkan kepuasan pasien yang pada dasarnya akan merugikan pasien dan rumah sakit. Perilaku *caring* terhadap pasien merupakan esensi keperawatan yang dapat memberi kontribusi positif terhadap kepuasan pasien dalam menerima layanan keperawatan [9]

Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Riau adalah rumah sakit pemerintah tipe B pendidikan dan merupakan rumah sakit

rujukan utama di Provinsi Riau. Kinerja pelayanan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dimana BOR pada tahun 2013 mencapai 72.58 %. RSUD Arifin Achmad merupakan rumah sakit Tipe B Pendidikan Mandiri dengan pelayanan paripurna dan berstandar Internasional di Provinsi Riau dengan jumlah tenaga kesehatan khususnya tenaga kerawatan yaitu berjumlah 735 orang. Melihat dari profil rumah sakit tersebut maka terlihat bahwa RSUD Arifin Achmad merupakan sebuah rumah sakit utama dan menjadi pusat layanan kesehatan yang memiliki peran penting di tengah-masyarakat. Dalam menjalankan tugasnya rumah sakit tentunya di dukung oleh tenaga Kesehatan khususnya tenaga keperawatan demi tercapainya visi dan misi rumah sakit. Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan bahwa pasien akan merasa diperhatikan jika perawat selalu menanyakan kondisi kesehatannya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan keperawatan dengan menerapkan nilai-nilai caring dalam pelayanan asuhan keperawatan diperlukan di rumah sakit. Berdasarkan hal di atas maka peneliti melakukan penelitian dengan judul penerapan *caring* perawat dalam peningkatan kepuasan pasien di ruang kelas III RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana caring perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan terhadap pasien di ruang rawat kelas III RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Sehingga dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran penerapan caring perawat yang dapat dijadikan sebagai informasi bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan pelayanan keperawatan terhadap pasien serta dapat dijadikan sebagai referensi ilmiah bagi kalangan akademisi untuk pengembangan keilmuan keperawatan selanjutnya.

II. BAHAN-BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskripsi. Dalam penelitian ini peneliti ingin mendapatkan gambaran perilaku *caring* perawat dalam pelayanan keperawatan di rumah sakit khususnya di ruang rawat kelas 3 RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Penelitian deskripsi adalah merupakan penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran dari variabel penelitian dimana penelitian ini tidak membuat perbandingan variabel itu pada sampel yang lain dan mencari hubungan variabel itu dengan variabel lain [10]. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di ruang rawat Inap Kelas III RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Sampel dari penelitian ini adalah sebagian pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau yang berjumlah 68 orang dengan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive non probability sampling* dengan kriteria inklusi pada penelitian ini adalah Pasien di ruang rawat Inap kelas III RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau yang bersedia menjadi responden, pasien di ruang rawat Inap Kelas III RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau yang dapat

melakukan komunikasi. sedangkan kriteria eksklusi adalah Pasien dengan penurunan kesadaran, pasien yang tidak dapat berkomunikasi, pasien dengan usia kurang dari 17 tahun.

Penelitian dimulai dengan melakukan *ethical clearance* penelitian yang dilaksanakan pada bulan April 2020, selanjutnya setelah lulus kaji etik penelitian pada tanggal 11 april 2020 yang dilaksanakan di Fakultas Kedokteran Universitas Riau dengan nomor surat keterangan lulus kaji etik B/024/UN.19.5.1.1.8/UEPKK/2020. selanjutnya dilakukan pengambilan data penelitian yang dilakukan pada 10 agustus sampai dengan 14 september 2020. Alat Pengumpulan data untuk mengukur *caring* perawat dengan menggunakan kuesioner berdasarkan *Caring behaviors assesment tool* (CBA) menurut (kumiran, 2019) yang berjumlah 20 kuesioner. Analisa data univariat yang dilakukan menggunakan program spss yang disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi untuk melihat frekuensi karakteristik responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan, lama hari rawat, *caring* perawat dalam pelayanan keperawatan.

III. HASIL

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di ruang rawat kelas III RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau yang di lakukan pada tanggal 24 juli 2020 sampai dengan 24 september 2020 terhadap 68 responden (pasien) terhadap *caring* perawat di ruang rawat kelas III RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau maka di peroleh hasil sebagai berikut :

1. Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik responden di ruang rawat kelas III RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau
(n=68)

	Karakteristik	f	%
1	Jenis kelamin		
	a. Laki-laki	31	45.6
	b. Perempuan	37	54.4
2	Usia		
	a. Remaja	6	8.8
	b. Dewasa	48	70.6
	c. Lansia	14	20.6
3	Pendidikan		
	a. Sekolah dasar	8	11.8
	b. SMP	11	16.2
	c. SMA	39	57.4
	d. Perguruan Tinggi	3	4.4
	e. Tidak sekolah	7	10.3
4	Pekerjaan		
	a. Buruh	8	11.8
	b. Pelajar/mahasiswa	2	2.9
	c. IRT	28	41.2

d. Wiraswasta	16	23.5
e. Karyawan swasta	8	11.8
f. Tidak bekerja	6	8.8
5 Asuransi Kesehatan		
a. BPJS Kesehatan	64	94.1
b. Umum/Pribadi	4	5.9

Hasil penelitian memperlihatkan jenis kelamin responden lebih banyak berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 54.4% atau berjumlah 37 orang. Data penelitian juga memperlihatkan bahwa lebih dari separoh yaitu 70.6% (48 orang) berada dalam rentang usia dewasa yaitu antara 26 – 45 tahun. Sedangkan karakteristik responden pada pendidikan responden lebih dari separoh yaitu 57.4% (39 orang) pada tingkat SMA. Pekerjaan responden hampir separoh yaitu 41.2% (28) sebagai Ibu rumah tangga. Sedangkan untuk asuransi kesehatan Sebagian besar responden menggunakan BPJS Kesehatan yaitu sebesar 94.1% (64 responden).

2. *Caring* Perawat

Tabel 2 Model *Caring* perawat di ruang rawat kelas III RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

(n=68)			
No	Variable	F	%
1	Menerapkan <i>Caring</i>	55	80.9
2	Kurang Menerapkan <i>Caring</i>	13	19.1
Jumlah		68	100

Berdasarkan hasil penenilitain yang telah dilakukan maka diperoleh hasil bahwa Sebagian besar perawat di ruang kelas 3 RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau sudah menerapkan model *caring* dalam pelayanan keperawatan yaitu sebesar 80.9% (55 responden).

IV. PEMBAHASAN

Perilaku *caring* perawat yang telah dilaksanakan oleh perawat tentunya berdampak pada layanan yang diberikan kepada individu, keluarga dan masyarakat yang membutuhkan bantuan. *Caring* merupakan sentral untuk praktek keperawatan karena *caring* merupakan suatu cara pendekatan yang dinamis, dimana perawat bekerja untuk lebih meningkatkan kepeduliannya kepada klien [12]. *Caring* juga diartikan sebagai perhatian penuh pada klien saat memberikan asuhan keperawatan. Sedangkan menurut Kozier (1995) *caring* menekankan pada keteguhan hati, kemurahan hati, janji, tanggung jawab, yang mempunyai kekuatan atau motivasi untuk melakukan upaya memberi perlindungan dan meningkatkan martabat klien [13]

Dwi diyanti (2007) mengatakan bahwa *Caring* merupakan sikap peduli, menghormati dan menghargai orang lain, artinya memberi perhatian dan mempelajari kasukaan-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.

Hasil penelitian yang dilakukan memperlihatkan bahwan sebagian besar perawat di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau sudah menerapkan model *caring* dalam pelayanan keperawatan yaitu sebesar 80.9% (55 responden) hal ini tentunya akan berdampak positif bagi rumah sakit. *Caring* dalam pelayanan keperawatan digambarkan sebagai sebuah proses interpersonal esensial yang mengharuskan perawat melakukan aktifitas peran yang spesifik dalam sebuah Tindakan dengan menyampaikan ekspresi emosional tertentu kepada pasien[14]. Aktifitas tersebut meliputi membantu, menolong, melayani orang yang mempunyai kebutuhan khusus dimana dalam pelaksanaannya proses tersebut dipengaruhi oleh hubungan antara perawat dengan pasien. Tingkat *caring* yang dimiliki oleh seorang perawat akan mempengaruhinya dalam memberikan asuhan keperawatan. Caper (1979) dalam[14]. Mengatakan bahwa *caring* sebagai sebuah nilai profesional dan personal yang merupakan inti penting dalam menyediakan standar normatif yang pada dasarnya akan mengarahkan Tindakan seseorang serta sikap terhadap orang yang di asuh.

Caring merupakan suatu tindakan perhatian perawat terhadap pasien dalam layanan keperawatan. Adanya sikap peduli terhadap apa yang di rasakan pasien, rasa empati perawat terhadap pasien. Komunikasi dengan rasa kasih sayang dengan nilai-nilai etik moral perawat terhadap pasien akan membentuk hubungan interpersonal antara perawat–klien yang terapeutik. Hibungan yang dapat meningkatkan proses kesembuhan pasiaian serta hubungan personal yang bertujuan memecahkan masalah pasien. Dengan adanya hubungan tersebut maka pasien akan merasa nyaman, aman dan serta dapat menurunkan dan menghindari stress akibat penyakit yang diderita. Dengan demikian Perilaku *caring* terhadap pasien merupakan esensi keperawatan yang dapat memberi kontribusi positif yang menguntungkan terhadap kepuasan pasien dalam menerima layanan keperawatan [15]

Sentuhan *caring* merupakan suatu bentuk komunikasi perawat secara non verbal yang dapat mempengaruhi kenyamanan pasien, meningkatkan harga diri klien serta membantu pasien dalam berorientasi tentang kenyataan yang di hadapi (Watson, 1994) dalam [15] Semakin baik perilaku *caring* perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan maka pasien atau keluarga akan semakin puas dalam menerima pelayanan, sehingga dapat membina hubungan terapeutik perawat-klien. Teori lain menyatakan perilaku *caring* perawat merupakan penyelenggaraan dan penyediaan dalam pelayanan keperawatan harus dapat dirasakan dan memberi dampak yang positif terhadap pasien sebagai pengguna pelayanan keperawatan di rumah sakit [4]

Hasil penelitian putri, 2015 bahwa kualitas pelayanan keperawatan memiliki hubungan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Semakin baik mutu dalam memberikan pelayanan kesehatan maka akan semakin baik pula frekuensi tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian ini mendukung pendapat yang dikemukakan oleh Potter 2009 dalam [9] bahwa sikap perawat yang berhubungan dengan *caring* adalah kehadiran, sentuhan kasih sayang dan selalu mendengarkan klien. Sentuhan *caring* suatu bentuk komunikasi non verbal yang dapat mempengaruhi kenyamanan klien, meningkatkan harga diri klien, memperbaiki orientasi tentang kenyataan.

V. KESIMPULAN

Hasil penelitian ini dapat di simpulkan bahwa sebagian perawat di ruang rawat inap RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau telah menerapkan *caring* perawat dalam pelayanan keperawatan dengan hasil penelitian 80.9% (55 orang perawat) telah menerapkan *caring*. Dari hasil penelitian di harapkan rumah sakit khususnya perawat dapat meningkatkan penerapan model *caring* perawat sehingga meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] U. Y. Findik, S. Unsar, and N. Sut, "Patient satisfaction with nursing care and its relationship with patient characteristics," *Nurs. Heal. Sci.*, vol. 12, no. 2, pp. 162–169, 2010, doi: 10.1111/j.1442-2018.2009.00511.x.
- [2] M. Appelgren, C. Bahtsevani, K. Persson, and G. Borglin, "Nurses' experiences of caring for patients with intellectual developmental disorders: a systematic review using a meta-ethnographic approach," *BMC Nurs.*, vol. 17, no. 51, pp. 1–19, 2018, [Online]. Available: file:///C:/Users/asus/Downloads/s12912-018-0316-9.pdf.
- [3] A. F. Fortuno, D. B. Oco, and M. A. Clores, "Influential Components of Caring Nurse-Patient Interaction (CNPI) in a Tertiary Hospital in the Philippines: Towards Improving Health Outcomes of Patients," *Int. J. Nurs. Sci.*, vol. 7, no. 4, pp. 84–90, 2017, doi: 10.5923/j.nursing.20170704.02.
- [4] P. Alan, V. Barbara, and F. Mary, *nursing models for practice*, 2nd ed. Johannesburg Melbourne New Delhi: The Bath Press, Bath, 2000.
- [5] R. M. F. Ayuso, J. M. M. Velázquez, D. F. Ayuso, and J. C. de la Torre-Montero, "Validation to Spanish of the Caring Assessment Tool (CAT-V)," *Rev. Lat. Am. Enfermagem*, vol. 25, p. e2965, 2017, doi: 10.1590/1518-8345.0920.2965.
- [6] T. Juwariyah, N. B. W. Joyo, and W. R. B. Santosa, "Relationship Between Caring Behavior of Nurse with Patient Satisfaction in VCT Clinic Gambiran Hospital with Watson Theory Approach," *J. Ners dan Kebidanan (Journal Ners Midwifery)*, vol. 1, no. 3, pp. 177–183, 2014, doi: 10.26699/jnk.v1i3.art.p177-183.
- [7] diana morika Honesty, "Sikap, Hubungan Perawat, Caring Tingkat, Dengan Klien, Kepuasan Ruang, D I Inap, Rawat Basung, Rsud Lubuk Basung," *J. Med. Sainika*, vol. 8, no. 2, pp. 25–32, 2017.
- [8] F. Mailan and N. Fitri, "Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan pasien BPJS di RSUD Dr. Rasidin Padang," *J. Endur.*, vol. 2, no. June, pp. 203–208, 2017, [Online]. Available: file:///D:/New folder (3)/Fitri mailani.pdf.
- [9] Abdul., A. Saleh, and E. L. Sjattar, "Hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien Rawat Inap Rumah Sakit," no. 65, 2014.
- [10] S. Notoatmodjo, *metodologi penelitian kesehatan*, 1st ed. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- [11] E. Kusmiran, *Soft skills caring dalam pelayanan keperawatan*, 2nd ed. Jakarta, 2019.
- [12] M. Felsmann, A. Andruszkiewicz, and A. Kosobucka, "The adaptation of the Caring Nurse-Patient Interaction scale (CNPI-70) to

- polish conditions on the basis of nursing students self-assessment of their caring competencies," *Med. Biol. Sci.*, vol. 29, no. 2, p. 47, 2015, doi: 10.12775/mbs.2015.018.
- [13] et al. Rafli, F., "Nurse Caring in Iran and Its Relationship with Patient Satisfaction," *Nurse Caring Iran Its Relatsh. with Patient Satisf. Aust. J. Adv. Nurs.*, vol. 26, no. June, p. 2, 2017, [Online]. Available: https://www.researchgate.net/publication/287857029_Nurse_caring_in_Iran_and_its_relationship_with_patient_satisfaction.
- [14] M. Paul and B. Philip, *Caring & Communicating Hubungan Interpersonal dalam Keperawatan*, 2nd ed. Jakarta: EGC, 2008.
- [15] Potter and Perry, *Pundamental keperawatan Buku*, 7th ed. Jakarta, 2009.
- [16] W. Putri, "pendidikan-converted.pdf," *Electron. theses Diss.*, 2015, [Online]. Available: https://etd.unsyiah.ac.id/index.php?p=show_detail&id=12053.