

## Gambaran *Caring* Perawat di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru

Siti Amalia<sup>1</sup>, Herry Setiawan<sup>1</sup>, Noor Diani<sup>1</sup>, Rahimul Yakin<sup>2</sup>, Dhian Ririn Lestari<sup>1</sup>  
<sup>1</sup> Progran Studi Keperawatan, Fakultas Kedokteran, Universitas Lambung Mangkurat  
<sup>2</sup> Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru  
E-mail: [ners\\_herry@ulm.ac.id](mailto:ners_herry@ulm.ac.id)

DOI: [10.33859/dksm.v14i1.877](https://doi.org/10.33859/dksm.v14i1.877)

### Abstrak

**Latar Belakang :** Kualitas pelayanan keperawatan ditentukan oleh kompetensi yang dimiliki perawat. Salah satu kompetensi dasar yang harus dimiliki adalah *caring*. Perilaku *caring* perawat berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan dan pada akhirnya berpengaruh terhadap citra rumah sakit.

**Tujuan :** Mengetahui gambaran *caring* perawat di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru

**Metode :** Penelitian kuantitatif dengan rancangan deskriptif melibatkan 128 pasien rawat inap dengan teknik *purposive sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dan data dianalisis menggunakan analisis univariat meliputi karakteristik responden serta variabel *caring* perawat secara distribusi frekuensi.

**Hasil :** *Caring* perawat di RSD Idaman Kota Banjarbaru mendapatkan penilaian positif dengan rata-rata total skor jawaban 45,33 dari nilai total minimum 23 dan nilai total maksimum 46 yang bisa didapatkan. Parameter dengan total skor tertinggi adalah *doing for*, dan parameter dengan total skor terendah adalah *enabling*.

**Simpulan :** *Caring* yang cukup dari pelayanan yang diberikan oleh perawat membuat klien akan cenderung memiliki persepsi yang baik terhadap perawat. Semakin baik *caring* perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan, klien atau keluarga semakin senang dalam menerima pelayanan asuhan yang diberikan.

**Kata Kunci:** *Caring*, Perawat, Teori Swanson

## *Nurses Caring In Idaman Hospital, Banjarbaru City : Descriptive Study*

### *Abstract*

**Background :** *Quality of service is determined by the competence of the nurse. One of the basic competencies that must be possessed is caring. Nurses caring behavior is related to service quality and patient satisfaction with the services provided and ultimately affects the image of the hospital.*

**Objective:** *To know nurses caring in Idaman Hospital, Banjarbaru City*

**Methods:** *Quantitative study with a descriptive design involving 128 inpatients using a purposive sampling technique. The research instrument used a questionnaire and data analysis used univariate analysis including the characteristics of the respondents and the variables of nurse care by frequency distribution.*

**Results:** *Caring nurses at Idaman Hospital in Banjarbaru City received a positive assessment with an average total answer score of 45.33 out of a minimum total score of 23 and a maximum total score of 46 that can be obtained. The parameter with the highest total score is for, and the parameter with the lowest total score is possible.*

**Conclusion:** *Caring of the services provided by nurses makes clients tend to have a good perception for nurses. If better nurses caring in providing nursing care services, will be make happier client or family is in receiving the care services provided.*

**Keywords :** *Caring, Nurses, Swanson Theory*

### **Pendahuluan**

Standar pelayanan asuhan pasien 1, rumah sakit mengeluarkan peraturan tentang pelayanan yang seragam terhadap pasien, pelayanan yang sama karena pasien dengan masalah kesehatan berhak mendapatkan kualitas pelayanan yang sama di rumah sakit (Kemenkes RI, 2022).

Mutu pelayanan keperawatan ditentukan oleh kompetensi tenaga keperawatan baik soft skill maupun hard skill dalam memberikan pelayanan keperawatan.

Salah satu kemampuan ini adalah *caring*. (Urzia & Jannah, 2020).

Secara universal, perawat di seluruh dunia sudah mulai menerapkan *caring* dengan baik, namun masih terdapat beberapa negara yang menerapkan *caring* dengan buruk. Persentase perawat yang menerapkan *caring* dengan buruk tertinggi yaitu pada Negara Irlandia 11,00%, dan Yunani 47,00% (Aiken, 2012 dalam Firmansyah et al., 2019).

Rumah sakit di Indonesia belum menyediakan pelayanan memuaskan sesuai

harapan pasien, hasil dari survei *Citizen Report Card* pada tahun 2010 yang dilakukan oleh *Indonesian Corruption Watch* di 23 rumah sakit di Indonesia menemukan sebanyak 65,40% pasien mengeluhkan sikap perawat yang masih kurang ramah, simpatik dan jarang tersenyum (Minar, 2016 dalam Suprajitno et al., 2020). Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan di Indonesia pada tahun 2018 tepatnya di Sumatera Utara, Sulawesi Selatan, Jawa Tengah, Kalimantan Barat, dan Nusa Tenggara Timur yang menjadikan 525 perawat sebagai responden, diketahui bahwa *caring* perawat di Indonesia tergolong baik tetapi perlu beberapa peningkatan agar mencapai pelayanan keperawatan yang maksimal (Karo & Baua, 2019).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan peneliti di RSD Idaman Kota Banjarbaru, dilakukan wawancara dengan 6 orang pasien di ruang camar dan didapatkan hasil bahwa tidak ada keluhan mengenai pelayanan keperawatan, pasien mengaku puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat, pasien juga merasa

perawat selalu bersikap baik dan peduli dengan dirinya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala instalasi ruang rawat inap diketahui bahwa *caring* saat ini masih kurang karena masih ada keluhan dari pasien ataupun keluarga pasien tentang pelayanan keperawatan seperti ada beberapa keluhan bahwa perawat yang sedikit lambat dalam memberikan pelayanan dan perawat yang tidak ada saat pasien membutuhkan, beberapa bulan ini juga keluarga pasien yang mengeluh karena *personal hygiene* pasien yang kurang diperhatikan, infus yang sempat kosong karena perawat lambat menghampiri pasien walaupun sudah dipanggil. Hal tersebut juga diperkuat berdasarkan hasil ulasan *google review summary* untuk RSD Idaman Kota Banjarbaru terdapat 43 ulasan mengenai pelayanan rumah sakit, 29 ulasan bersifat positif mengatakan puas dengan pelayanan rumah sakit, dan 14 ulasan bersifat negatif mengatakan tidak puas dengan pelayanan rumah sakit salah satu alasannya karena perawat yang bersikap

kurang ramah dan kurang peduli dengan pasien.

## Metode

Rancangan pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif non-eksperimental yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan *caring* perawat. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli – September 2022. Sampel pada penelitian ini pasien yang dirawat pada ruang rawat inap RSD Idaman Kota Banjarbaru meliputi 4 ruangan yaitu, ruang kasuari, camar, nuri, dan murai (VIP) berjumlah 128 orang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *non probability sampling* yaitu metode *purposive sampling*. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang terdiri dari 23 pertanyaan mengenai *caring* perawat. Analisis pada penelitian ini menggunakan analisis univariat

## Hasil

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia di RSD Idaman Kota Banjarbaru Bulan Juli Tahun 2022 (n=128)

Karakteristik	Min	Maks	Mean	Median	SD
Usia	18	75	42,13	42	14,05

Berdasarkan tabel 1 didapatkan bahwa rata-rata usia responden pada penelitian ini adalah 42,13 (dibulatkan menjadi 42 tahun) dengan rentang usia paling muda yaitu 18 tahun dan usia paling tua yaitu 75 tahun

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Lama Dirawat di RSD Idaman Kota Banjarbaru Bulan Juli Tahun 2022 (n=128)

Karakteristik	Min	Maks	Mean	Median	SD
Lama Dirawat	2	10	3,26	3	1,675

Berdasarkan tabel 2 didapatkan bahwa pada penelitian ini responden rata-rata dirawat selama 3,26 (dibulatkan menjadi 3 hari) dengan rentang lama dirawat paling sebentar yaitu 2 hari dan paling lama yaitu 10 hari.

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan terakhir di RSD Idaman Kota Banjarbaru Bulan Juli Tahun 2022 (n=128)

Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	68	52,7
Perempuan	60	46,5
Total	128	100
Pendidikan Terakhir		
Tidak Sekolah	6	4,7
SD Sederajat	24	18,6
SMP Sederajat	15	11,6
SMA Sederajat	50	38,8
Perguruan Tinggi	33	25,6
Total	128	100

Berdasarkan tabel 3 didapatkan bahwa sebagian besar pasien rawat inap yang menjadi responden berjenis kelamin laki-laki yaitu

sebanyak 68 orang (52,7%). Responden lebih banyak berpendidikan terakhir SMA Sederajat yaitu sebanyak 50 orang (38,8%)

Tabel 4 Gambaran Komponen Parameter *Caring* Perawat di RSD Idaman Kota Banjarbaru Bulan Juli Tahun 2022 (n=128)

<i>Caring</i> Perawat	Min	Maks	Mean	Median	SD
<i>Knowing</i>	7	10	9,88	10	0,397
<i>Being With</i>	7	8	7,97	8	0,174
<i>Doing For</i>					
<i>Enabling</i>	9	10	9,98	10	0,152
<i>Maintaining</i>	6	10	9,66	10	0,681
<i>Belief</i>	6	8	7,85	8	0,378

Tabel 5 Gambaran Komponen Pertanyaan Kuesioner *Caring* Perawat di RSD Idaman Kota Banjarbaru Bulan Juli Tahun 2022 (n=128)

<i>Caring</i> Perawat	Total	Persentase
<i>Knowing</i>		
1. Perawat melibatkan keluarga atau orang yang dianggap berarti ke dalam perawatan saya	249	97,2
2. Perawat menjelaskan kepada saya dan keluarga, terutama mereka yang bertanggung jawab	255	99,6
3. Perawat melakukan penilaian / pengkajian tentang kondisi saya secara menyeluruh	255	99,6
4. Perawat menanyakan apa yang saya rasakan dan apa yang bisa perawat lakukan untuk membantu saya	255	99,6
5. Perawat melakukan pendekatan yang konsisten pada saya	250	97,6
Rata – rata	253	98,7
<i>Being with</i>		
6. Perawat senantiasa mendampingi saya saat saya membutuhkan	252	98,4
7. Perawat melakukan proses keperawatan pada saya dengan kemampuan yang kompeten	256	100
8. Perawat suka mendengarkan keluhan, perasaan, dan masukan dari saya	256	100
9. Perawat menunjukkan sikap sabar dalam	256	100

melakukan proses keperawatan pada saya			
Rata – rata		255	99,6
<i>Doing for</i>			
10. Perawat memberikan kenyamanan yang mendasar seperti ketenangan (kontrol suara), selimut yang memadai dan tempat tidur yang bersih		256	100
11. Perawat menyarankan kepada saya untuk memanggilnya apabila saya mengalami kesulitan/ menemui masalah		256	100
12. Perawat melakukan tindakan sesuai profesional dalam penampilannya sebagai perawat profesional		253	98,8
13. Perawat memberikan perawatan dan pengobatan pada saya dengan tepat waktu dan sesuai SOP yang ada		256	100
14. Perawat menghormati hak-hak saya sebagai pasien		256	100
Rata – rata		255	99,7
<i>Enabling</i>			
15. Perawat membantu saya memberikan kesempatan untuk memandirikan saya dalam mengatasi masalah		248	96,8
16. Perawat memberikan motivasi untuk berfikir positif tentang kondisi sakit saya		249	97,2
17. Perawat selalu mendahulukan kepentingan saya		256	100
18. Perawat mengajarkan pada saya cara untuk merawat diri sendiri setiap kali memungkinkan		229	89,4
19. Perawat mendiskusikan kondisi saya dan memberikan umpan balik pada saya		245	99,2
Rata – rata		247	96,5
<i>Maintaining belief</i>			
20. Perawat memperkenalkan diri pada saya		242	94,5
21. Perawat menemui saya untuk menawarkan		252	98,4

bantuan (misalnya menghilangkan rasa sakit, memberikan kompres, dll)			
22. Perawat membantu saya membangun hasil akhir yang realistis/ nyata	255	99,6	
23. Perawat menunjukkan perhatian kepada pasien (menanyakan keadaan/keluhan yang dirasakan saat menemui pasien)	256	100	
Rata – rata	251	98,1	

Berdasarkan tabel 5 didapatkan bahwa parameter yang memiliki skor *caring* terendah yaitu *enabling* dengan rata – rata skor 247 (96,5 %), dan parameter yang memiliki skor tertinggi yaitu *doing for* dengan rata rata skor 255 (99,7%)

Tabel 6 Gambaran Caring Perawat Di RSD Idaman Kota Banjarbaru Bulan Juli Tahun 2022 (n=128)

Variabel	Min	Maks	Mean	Median	SD
<i>Caring</i> Perawat	41	46	45,33	46	1,005

Berdasarkan tabel 6 didapatkan bahwa rata-rata skor perilaku *caring* pada penelitian ini adalah 45,33 (dibulatkan menjadi 45) dengan rentang skor paling rendah yaitu 41 dan skor paling tinggi yaitu 46.

## Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis gambaran komponen *caring* perawat di RSD Idaman Kota Banjarbaru menunjukkan bahwa rata-rata

skor pada parameter *knowing* adalah 253 (98,7%) yang artinya *caring* perawat pada parameter *knowing* sudah baik. *Knowing* merupakan suatu pembelajaran terhadap pengalaman hidup pasien dengan menggali atau mengkaji informasi tentang pasien secara mendetail, peka terhadap bahasa verbal maupun non verbal, melibatkan orang terdekat atau bertanggung jawab terhadap pasien, serta konsisten dalam melakukan pendekatan kepada pasien (Apriani et al., 2020).

Pada parameter *being with* rata-rata skor adalah 255 (99,6%) yang artinya *caring* perawat pada parameter *being with* sudah baik. Perawat yang menerapkan perilaku *being with* saat memberikan asuhan keperawatan dapat terlihat dari perawat yang selalu ada untuk mendampingi pasien saat melakukan asuhan keperawatan, perawat hadir untuk memberikan dukungan kepada pasien dengan berbagi perasaan tanpa beban dan secara emosional bersama pasien, perawat juga memberikan kenyamanan dan serta menunjukkan sikap sabar dalam melakukan proses keperawatan kepada pasien sehingga terjalin hubungan

yang baik antara pasien dan perawat dalam pelaksanaan asuhan keperawatan. Jika perilaku tersebut tidak diwujudkan seorang perawat maka pasien akan merasa tidak diperhatikan (Apriza, 2018).

Pada parameter *doing for* rata-rata skor adalah 255 (99,7%) yang artinya *caring* perawat pada parameter *doing for* sudah baik. Swanson menyatakan *doing for* berarti melakukan sesuatu tindakan kepada pasien dengan mengantisipasi kebutuhan yang diperlukan dengan tetap memperhatikan kenyamanan, privasi dan martabat pasien serta menunjukkan keterampilan atau kemampuan yang profesional (Apriani et al., 2020).

Pada parameter *enabling* rata-rata skor adalah 247 (96,5%) yang artinya *caring* perawat pada parameter *enabling* sudah baik. Swanson menyatakan bahwa *enabling* berarti memberikan kemudahan atau memberdayakan pasien, membantu pasien agar mampu melewati masa transisi dalam hidup dengan cara memberikan informasi serta memberikan timbal balik (Apriani et al., 2020). Perawat membantu pasien untuk melalui masa-masa

transisi dalam hidupnya dan melewati peristiwa dalam hidup yang belum pernah dialami dengan memberi informasi, menjelaskan, mendukung, dengan fokus pada masalah yang relevan, berpikir melalui masalah, dan menghasilkan solusi, sehingga meningkatkan penyembuhan, pertumbuhan, dan perawatan diri klien (Alligood & Tomey, 2010).

Pada parameter *maintaining belief* rata-rata skor adalah 251 (98,1%) yang artinya *caring* perawat pada parameter *maintaining belief* sudah baik. Swanson menyatakan bahwa *maintaining belief* bertujuan untuk membantu pasien dalam menumbuhkan keyakinan nilai hidup selama menjalani transisi kehidupan agar dapat menghadapi masa depan dengan penuh keyakinan, serta menumbuhkan sikap optimis untuk mencapai kesembuhan (Apriani et al., 2020).

Berdasarkan hasil analisis gambaran *caring* perawat di RSD Idaman Kota Banjarbaru menunjukkan bahwa mayoritas pasien memiliki penilaian positif terhadap *caring* perawat dengan rata-rata total skor

jawaban 45,33 dari nilai total minimum 23 dan nilai total maksimum 46 yang bisa didapatkan. Penilaian baik ini juga didukung oleh hasil analisis terhadap masing-masing parameter *caring* perawat. Komponen parameter, yaitu *knowing, being with, doing for, enabling*, dan *maintaining belief* yang sebagian besar responden menilai *caring* perawat juga baik. Hasil analisis menunjukkan *caring* perawat dengan persentase tertinggi pada parameter *doing for* dengan rata-rata total skor yang didapat adalah 255 (99,7%), sedangkan persentase terendah pada parameter *enabling* dengan rata-rata total skor yang didapat adalah 247 (96,5%).

Hal ini serupa dengan penelitian Wuwung *et al.* (2020) bahwa mayoritas pasien yang menjadi responden menilai perawat sudah memiliki sikap *caring* berjumlah 53 orang (58,9%). Namun hal tersebut tidak serupa dengan penelitian Asmirajanti (2014) yang menunjukkan mayoritas pasien yang menjadi responden menilai bahwa *caring* perawat rendah berjumlah 54 orang (56,3%). Data tersebut menunjukkan bahwa *caring*

perawat di RSD Idaman Kota Banjarbaru sudah baik. Peneliti berasumsi bahwa hal tersebut dipengaruhi oleh persepsi klien terhadap pandangan perawat, sehingga klien menilai perawat dalam *caring* cukup baik.

*Caring* yang cukup dari pelayanan yang diberikan oleh perawat membuat klien akan cenderung memiliki persepsi yang baik terhadap perawat. Semakin baik *caring* perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan, klien atau keluarga semakin senang dalam menerima pelayanan, berarti hubungan terapeutik antara perawat dan klien semakin terbina. Hal ini perawat yang memberikan *caring* terhadap klien yang berarti perawat sudah dapat menunjukkan perhatian, tanggung jawab atas perawatan yang diberikan terhadap klien, dan juga merawat klien dilakukan dengan tulus dan ikhlas (Firmansyah *et al.*, 2019).

Penelitian Lesmana (2021) menemukan hasil adanya hubungan antara *caring* perawat dengan kepuasan pasien, hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik *caring* perawat saat memberikan pelayanan



keperawatan pada pasien maka semakin baik juga tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan.

Kepuasan pasien merupakan kesesuaian antara harapan pasien dengan kenyataan pelayanan yang diterima. Jika pelayanan yang diterima oleh pasien sesuai dengan harapan pasien, maka akan menimbulkan kepuasan bagi pasien (Apriani, 2020).

### Ucapan Terima Kasih

Peneliti ucapkan terima kasih kepada Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian. Kepada seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya dan terlibat dalam penelitian ini, serta kepada kedua pembimbing yang telah memberikan arahan selama penelitian.

### Daftar Pustaka

- Alligod, M. T., & Tomey., (2010). *Nursing Theorists and Their Work*. Edisi 7. New York : Mosby Elsevier
- Apriani, D. G. Y., et.al. (2020). Gambaran Perilaku Caring Perawat di Ruang Anggrek Badan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tabanan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, 16(2), 11–19.  
<https://doi.org/10.26753/jikk.v16i2.450>
- Apriza, & Lestari, S., (2018). Hubungan Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Puri Husada Tembilahan. *Jurnal Ners*, 2(1), 41 - 55
- Asmirajanti, M. (2014). Pengaruh Pelaksanaan Caring perawat terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Bandung. *Journal Inohim*, 2(2), 140–144.
- Firmansyah, C. S., et.al. (2019). Perilaku Caring Perawat Berdasarkan Teori Jean Watson di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 4(1), 33.  
<https://doi.org/10.22146/jkesvo.40957>
- 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>
- Kemendes RI. (2022). *Standar Akreditasi Rumah Sakit*. Jakarta : Kemendes RI
- Lesmana, I. S., (2021). *Hubungan Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Borneo Cendekia Medika

Suprajitno, Sari, et.al. (2020). Relationship of Nurse Caring Behaviour with Patient Satisfaction at the Emergency Department of Catholic Hospital of Budi Rahayu Blitar. *Jurnal Ners Dan Kebidanan*, 7, 1–5. <https://doi.org/10.26699/jnk.v7i1.ART.p001>

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

Wuwung, E. C. Q., et.al. (2020). Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan (JKp)*, 8(1), 113–120.