

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

Erna Kadrianti

STIKES Nani Hasanuddin Makassar

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

## ABSTRAK

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

Kata kunci: Sikap *Caring*.

## PENDAHULUAN

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## BAHAN DAN METODE

### Lokasi, Populasi dan Sampel

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

### Pengumpulan data

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

### Analisis Data

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

## HASIL PENELITIAN

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

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

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

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

## PEMBAHASAN

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

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

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

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

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

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

#### KESIMPULAN

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

#### SARAN

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

#### DAFTAR PUSTAKA

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