

# Perilaku Caring Perawat di Instalasi Gawat Darurat

Gusni Fitri\*, Rahma Yulis

Universitas Borneo Tarakan, Jl. Amal Lama No.1 Tarakan, Kalimantan Utara, Indonesia

\*Penulis korespondensi, Surel: gusnifitri@borneo.ac.id

Paper received: 19-4-2025; revised: 11-5-2025; accepted: 19-5-2025

## Abstract

Caring is an important thing in nursing where caring is the basis, but it is a problem that often occurs in the field. Research finds that a recurring problem in hospitals is the lack of caring and communication between nurses towards patients and the little time nurses spend with patients. The emergency room is part of the hospital that handles patients with critical conditions and requires immediate treatment. The stressful, crowded, and conflict-ridden nature of the emergency unit is one of the main barriers recognized in providing optimal care. The Community Satisfaction Index for X Hospital in 2022 is 84.60%, where the standard for customer/patient satisfaction according to the Ministry of Health 2008 is 90%. From these data it can be seen that there is still a need to increase customer and patient satisfaction, where one of the factors that influences customer/patient satisfaction lies in the nurses who spend the most time with patients. The method used was a descriptive survey where the population was patients who visited the Emergency Room with a sample of 283. The research results showed that the caring behavior of nurses based on patient assessments in the Emergency Room was mostly good. It is hoped that hospitals can maintain and improve caring, and can carry out training related to caring so that nurses can be more optimal in providing services.

**Keywords:** behavior; caring; nursing

## Abstrak

Caring menjadi hal yang penting dalam keperawatan dimana caring adalah dasarnya, namun merupakan masalah yang sering terjadi di lapangan, penelitian menemukan bahwa masalah yang berulang di Rumah Sakit adalah bahwa kurangnya caring dan komunikasi perawat terhadap pasien dan sedikitnya waktu yang dihabiskan perawat dengan pasien. Indeks kepuasan masarakat Rumah Sakit X di Kota Tarakan tahun 2022 84,60 % dimana standarnya kepuasan pelanggan/pasien menurut Kemenkes 2008 yaitu 90%. Dari data tersebut dapat terlihat bahwa masih perlunya peningkatan kepuasan pelanggan pasien dimana salah satu yang mempengaruhi kepuasan pelanggan/pasien terletak pada perawat yang menghabiskan waktu paling banyak bersama pasien. Metode yang digunakan yaitu dengan survey deskriptif dimana populasinya pasien yang berkunjung ke Instalasi Gawat Darurat dengan sample sebanyak 283. Hasil penelitian didapatkan bahwa perilaku caring perawat berdasarkan penailain pasien di Instalasi Gawat Darurat sebagian besar adalah baik diharapkan rumah sakit bisa mempertahankan serta meningkatkan terkait caring, dan bisa melakukan pelatihan terkait caring agar perawat bisa lebih maksimal dalam memberikan pelayanan.

**Kata kunci:** caring; perawat; perilaku

## 1. Pendahuluan

Caring menjadi hal yang penting dalam keperawatan dimana caring adalah dasarnya, namun merupakan masalah yang sering terjadi di lapangan, penelitian menemukan bahwa masalah yang berulang di Rumah Sakit adalah bahwa kurangnya caring dan komunikasi perawat terhadap pasien dan sedikitnya waktu yang dihabiskan perawat dengan pasien (Serber, 2014). Ruang gawat darurat merupakan bagian dari Rumah Sakit yang menangani pasien dengan kondisi yang gawat dan membutuhkan penanganan segera. Sifat lingkungan yang penuh tekanan, sesak, dan konflik di unit gawat darurat merupakan salah satu hambatan

utama yang dikenali dalam memberikan perawatan yang optimal (Mahmoudi et al., 2013). Dari sudut pandang pasien, ketika sakit parah, pembentukan hubungan berdasarkan kepercayaan sangatlah penting, namun dibutuhkan perbaikan dalam menjaga hubungan selama periode perawatan, karena penurunan perhatian dan perawatan, mengakibatkan perasaan diabaikan dan ketidakpastian (Pavedahl et al., 2024). Penelitian menemukan bahwa adanya hubungan antara kemampuan caring perawat, karakteristik perawat, dan kepuasan pasien di unit gawat darurat (Labrague, 2024). Oleh karena itu diperlukan pendekatan yang berpusat pada pasien membuat pasien tahu bahwa mereka mendapat pelayanan berkualitas atau tidak, oleh karena itu sebagai orang yang berinteraksi selalu dengan pasien penting untuk perawat selalu berperilaku caring baik sehingga asuhan perawat dilakukan dengan optimal (Thomas et al., 2019). Persentase perawat yang memiliki kualitas pelayanan caring yang buruk menurut penelitian yang dilakukan Aiken (2012) terdapat pada Negara Irlandia 11%, dan Yunani 47%. Indonesia sendiri caring menjadi salah satu penilaian bagi para pengguna pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil survey kepuasan pasien yang dilakukan oleh Depkes RI Perilaku Caring Perawat 2 beberapa rumah sakit di Jakarta menunjukkan bahwa 14% pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, disebabkan karena perilaku caring kurang baik (Depkes RI, 2008). Penelitian yang dilakukan di beberapa rumah sakit antara lain oleh (Prabowo et al., 2014) di RSUD dr.H. Koesnadi Bondowoso menunjukkan separuh perawat 50% berperilaku kurang caring.

Perilaku caring menurut Kusnanto (2004) selalu berusaha menepati janji, memberikan harapan yang memadai, memiliki komitmen moral serta memperhatikan kebutuhan spiritual pasien. Dalam melaksanakan perilaku caring tersebut diperlukan adanya komunikasi yang baik. Komunikasi yang baik antara perawat dan pasien sangat penting untuk hasil yang sukses dari asuhan keperawatan individual dari setiap pasien. Untuk mencapai ini, bagaimanapun, perawat harus memahami dan membantu pasien mereka, menunjukkan kesopanan, kebaikan dan ketulusan (Kourkouta & Papathanasiou, 2014). Wiechula et al., (2015) juga menemukan bahwa harapan yang diharapkan pasien dari perawat yaitu penuh kasih sayang, caring dan bisa dipercaya. dimana didapatkan bahwa hubungan pasien dan perawat yang baik itu salah satu caranya dengan komunikasi efektif. Maka komunikasi efektif bisa jadi salah satu alat atau cara untuk menunjukkan caring perawat pada pasien.

Dampak yang terjadi apabila perawat tidak berperilaku caring dengan maka akan terjadi penurunan kepuasan pasien di rumah sakit dimana sebagian besar yaitu 39 (46,4%) responden mengatakan perawat memiliki perilaku caring buruk di RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2016 dan ini mempengaruhi kualitas pelayanan pasien sehingga menurunnya kepuasan pasien (Hidayati, 2016). Pentingnya caring dalam kualitas proses keperawatan di area gawat darurat dimana memerlukan perawatan yang segera dan efektif membuat peneliti tertarik untuk melihat bagaimana gambaran caring di instalasi gawat darurat. Rumah Sakit X menjadi memiliki Visi rumah sakit yaitu "Terwujudnya Pelayanan Yang Berkualitas dan Berkeadilan Demi Terciptanya Kepuasan Masyarakat", dengan visi tersebut caring perawat yang baik akan mendukung terlaksananya visi dari rumah sakit. Indeks Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit X Kota Tarakan Tahun 2020 81,15 % tahun, 2021 79,67 % dan pada 2022 83,61 % dimana standarnya kepuasan pelanggan/pasien menurut Kemenkes 2021 yaitu >90%. Dari data tersebut dapat terlihat bahwa masih perlunya peningkatan kepuasan pelanggan/ pasien dimana salah satu yang mempengaruhi kepuasan pelanggan/pasien terletak pada perawat yang menghabiskan waktu paling banyak bersama pasien. Sebagaimana penelitian menurut

(Ilkafah & Harniah, 2017) bahwa kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh perilaku caring perawat.

Berdasarkan pertimbangan masalah diatas, belum adanya penelitian khusus tentang perilaku caring perawat di instalasi gawat darurat dan sejalan dengan roadmap penelitian, Maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana gambaran perilaku caring perawat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit X Kota Tarakan, berdasarkan penilaian pasien sebagai penerima perilaku caring perawat.

## **2. Metode**

Metode penelitian ini adalah metode survey diskriptif. Metode survey diskriptif didefinisikan sebagai suatu penelitian yang dilakukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan suatu fenomena yang terjadi dimasyarakat, memotret masalah kesehatan yang terkait dengan sekelompok penduduk (Notoatmodjo, 2010). Metode ini digunakan karena peneliti ingin mengetahui sejauh mana gambaran perilaku caring perawat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit X Kota Tarakan dimana Rumah Sakit ini relatif mudah diakses dan menjadi pusat pelayanan kesehatan diwilayah sekitarnya serta ruang Instalasi Gawat Darurat sendiri yang banyak dikunjungi pasien.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit X. Populasi tercatat secara umum (jumlah kunjungan) rata pasien kunjungan pada tahun 2022 sebanyak 967. Penentuan besar sampel dilakukan dengan rumus Slovin didapatkan 283 sampel. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah accidental sampling. penelitian ini dilakukan pada bulan September 2023.

Jenis data yang digunakan adalah data primer. Sumber data diperoleh secara langsung dari responden melalui kuesioner. Alat pengumpulan data dalam penelitian ini akan menggunakan instrument penelitian yang sudah baku Gadar Caring Scale yang dikembangkan oleh Suroso (2018) untuk mengukur perilaku caring perawat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Kota Tarakan. Adapun instrument yang akan digunakan dalam penelitian terdiri dari 23 item pernyataan tentang perilaku caring dengan skala likert yaitu:

- SS : Bila pernyataan tersebut sangat sesuai dengan keadaan yang pasien rasakan
  - S : Bila pernyataan tersebut sesuai dengan keadaan yang pasien rasakan
  - N : Bila pasien tidak bisa menentukan dengan pasti
  - TS : Bila pernyataan tersebut tidak sesuai dengan keadaan yang pasien rasakan
  - STS : Bila pernyataan tersebut sangat tidak sesuai dengan keadaan yang Pasien rasakan
- Skor yang didapat 23-115, Dimana kategori hasil perilaku caring, <51 Kurang, 51 - <81 Cukup, dan  $\geq 81$  Baik.

## **3. Hasil dan Pembahasan**

Penelitian ini ingin melihat gambaran perilaku caring di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit X Kota Tarakan dilakukan pengolahan data dengan “descriptive statistic”. Adapun gambaran perilaku caring pada perawat di Instalasi Gawat Darurat dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Table 1. Gambaran Perilaku caring perawat berdasarkan penilaian pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit X Kota Tarakan (n:283)**

Perilaku Caring	Jumlah	%
<b>Baik</b>	161	56.9
<b>Cukup</b>	122	43.1
<b>Kurang</b>	0	0

Tabel 1 Menunjukkan Sebagian besar pasien berasumsi bahwa perilaku caring perawat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit X Kota Tarakan berperilaku Baik dan tidak terdapat asumsi bahwa perilaku caring perawat kurang.

Hasil temuan ini memperlihatkan bahwa Sebagian besar pasien menilai perilaku caring perawat baik. Sejalan dengan penelitian Praghlopatri et al., (2021) yang juga menemukan hasil perilaku caring perawat sebagian besar baik. Meskipun sebagian besar hasil baik masih ada yang menilai perilaku caring perawat di Rumah sakit X Kota Tarakan khususnya Instalasi Gawat Darurat cukup, bagaimana diharapkan perilaku caring ini bisa ditingkatkan lebih baik lagi untuk memaksimalkan pelayanan kesehatan di Instalasi gawat darurat sehingga menghasilkan perilaku caring yang baik secara merata dan menghasilkan kepuasan pasien yang tinggi karena perilaku caring kurang dan cukup bisa mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien dimana penelitian (Pakaya et al., 2022) menemukan terdapat hubungan perilaku caring dengan kepuasan pasien, semakin baik perilaku caring perawat maka akan semakin tinggi kepuasan pasien. Selain itu perilaku caring perawat yang kurang juga berpotensi mengganggu keselamatan pasien dimana perilaku caring perawat dengan keselamatan pasien pada risiko jatuh mempunyai hubungan yang signifikan juga, karena perilaku caring memberikan kepedulian secara langsung dan tanggap pada setiap kondisi pasien (Hi Ukum, 2021).

Perilaku caring yang baik akan menghasilkan asuhan keperawatan yang baik, untuk mendapatkan hasil yang baik juga dipengaruhi oleh berbagai faktor. Berdasarkan penelitian Ayatulloh et al., (2024) Terdapat pengaruh yang signifikan faktor individu kepribadian, faktor psikologis motivasi, faktor organisasi beban kerja dan imbalan terhadap perilaku caring perawat emergency. Faktor yang paling dominan terhadap perilaku caring perawat emergency adalah faktor organisasi beban kerja. Penelitian yang dilakukan (Kurniasih & Farida, 2024) diperoleh bahwa terdapat hubungan antara beban kerja perawat dengan perilaku caring perawat di Instalasi Gawat Darurat (IGD), ini menggambarkan bahwa perilaku caring yang baik dapat dimaksimalkan dengan beban kerja yang tidak berlebihan.

Ketidakpuasan pasien atas pelayanan perawat dan tidak maksimalnya pelayanan yang diakibatkan oleh perilaku caring yang kurang baik, maka peneliti berharap pada pihak Rumah Sakit X Kota Tarakan agar dapat memperhatikan faktor-faktor yang berkaitan dengan perilaku caring perawat. Selain itu dapat juga dengan meningkatkan pengetahuan perawatnya terkait dengan perilaku caring, mengadakan pelatihan caring seperti pelatihan comprehensive yang berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pengetahuan, sikap dan keterampilan perawat (Fitri et al., 2020). Sehingga bisa mempertahankan perilaku caring yang baik dan meningkatkan perilaku caring yang cukup.

#### 4. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian “Perilaku Caring Perawat di Instalasi Gawat Darurat” yang dilakukan di Rumah Sakit X Kota Tarakan didapatkan kesimpulan bahwa perilaku caring perawat Sebagian besar berdasarkan penilaian dari pasien didapatkan perilaku caring Baik. penelitian ini hanya meneliti perilaku caring perawat dari persepsi pasien sehingga hasil yang didapatkan kurang mendalam, dan tidak mempertimbang perilaku caring dari persepsi perawat sendiri serta penilain secara observasi, diharapkan peneliti selanjutnya bisa melakukannya.

#### Daftar Rujukan

- Aiken, Linda H. (2012). Patient safety, satisfaction, and quality of hospital care: cross sectional surveys of nurses and patients in 12 countries in Europe and the United States. 1717(March), 1-14. <https://doi.org/10.1136/bmj.e1717>
- Ayatulloh, D., Fahmi, N., Laily, R., Alfianti, K. Z., Priyantini, D., & Masruri, M. (2024). Faktor Determinan Yang Mempengaruhi Perilaku Caring Perawat Emergency Di Ruang Instalasi Gawat Darurat. In *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah* (Vol. 9, Issue 2).
- Fitri, G., Machmud, R., Priscilla, V., Keperawatan, F., Andalas, U., Manis, L., Padang, K., & Barat, S. (2020). Pengaruh pelatihan komprehensif caring terhadap perilaku caring perawat. *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, 10(4).
- Hi Ukum, M. (2021). Nurse Caring Behavior Analysis with Fall Risk Patient Safety in Surgical Care of Mokoyurli Hospital Buol District. *Journal of Applied Nursing and Health*, 3(1), 28-33. <https://doi.org/10.55018/janh.v3i1.22>
- Hidayati, N. (2016). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Surakarta, 2(June), 1-13.
- Ilkafah, & Harniah. (2017). Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Private Care Centre Rsup Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar Nurses' Caring Behaviour and Patients' Satisfaction at Private Care Centre Ward in Dr. Wahidin Sudirohusodo Hospital Makassar R. 8, 138-146.
- Kourkouta, L., & Papathanasiou, I. (2014). Communication in Nursing Practice. *Materia Socio Medica*, 26(1), 65. <https://doi.org/10.5455/msm.2014.26.65-67>
- Kurniasih, Y., & Farida, A. (2024). Nurse workload and caring behavior in emergency department and intensive care unit. *International Journal of Health Science and Technology*, 5(3), 275-281. <https://doi.org/10.31101/ijhst.v5i3.3586>
- Kusnanto. (2004). Pengantar Profesi dan Praktik Keperawatan Professional. EGC.
- Labrague, L. J. (2024). Emergency room nurses' caring ability and its relationship with patient safety outcomes: A cross-sectional study. *International Emergency Nursing*, 72, 101389. <https://doi.org/10.1016/j.ienj.2023.101389>
- Mahmoudi, H., Mohammadi, E., & Ebadi, A. (2013). Barriers to nursing care in emergency wards. *Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research*, 18(2), 145-151.
- Notoatmodjo, S. (2010). Metodologi Penelitian Kesehatan. Rineka Cipta.
- Pakaya, N., Suleman, I., Antu, M., & Keperawatan, J. (2022). Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Ugd Rumah Sakit Aloe Saboe Kota Gorontalo The Relationship Between Caring Nurses And Patient Satisfaction In The Er Room Of Aloe Saboe Hospital, Gorontalo City. In *Journal Health and Science; Gorontalo Journal Health & Science Community* (Vol. 6, Issue 3). Oktober. <https://ejournal.ung.ac.id/index.php/gojhes/index>
- Pavedahl, V., Muntlin, Å., Von Thiele Schwarz, U., Summer Meranius, M., & Holmström, I. K. (2024). Fundamental care in the emergency room: insights from patients with life-threatening conditions in the emergency room. *BMC Emergency Medicine*, 24(1), 217. <https://doi.org/10.1186/s12873-024-01133-4>
- Prabowo, B. S., Ardiana, A., & Wijaya, D. (2014). Hubungan Tingkat Kognitif Perawat tentang Caring dengan Aplikasi Praktek Caring di Ruang Rawat Inap RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso (The Correlation

between Nurses Cognitive Level on Caring with Caring Practice Application in the Inpatient Unit RSU dr . E-Jurnal Pustaka Kesehatan, 2(1), 148–153.

Pragholapati, A., Afrilianti, S., & Gusraeni, D. (2021). GAMBARAN PERILAKU CARING PERAWAT DI RUMAH SAKIT. *Jurnal Keperawatan Sriwijaya*, 8(1).

Serber, S. L. (2014). Nurses: Where's the caring? *Nurse Educator*, 39(1), 15–16. <https://doi.org/10.1097/NNE.0000000000000006>

Suroso. (2018). PANDUAN INSTRUMEN GADAR CARING SCALE (GCS\_46) (2).

Thomas, D., Newcomb, P., & Fusco, P. (2019). Perception of Caring Among Patients and Nurses. 6(3), 194–200. <https://doi.org/10.1177/2374373518795713>

Wiechula, R., Conroy, T., Kitson, A. L., Marshall, R. J., Whitaker, N., & Rasmussen, P. (2015). Umbrella review of the evidence : what factors influence the caring relationship between a nurse and patient ? 723–734. <https://doi.org/10.1111/jan.12862>