

PERSEPSI PASIEN TENTANG PERILAKU *CARING* PERAWAT DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN

Tati Nurbiyati*

*) Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro Semarang

Abstrak

Perilaku *caring* merupakan suatu sikap, rasa peduli, hormat dan menghargai orang lain, artinya memberikan perhatian yang lebih kepada seseorang dan bagaimana seseorang itu bertindak. Karena perilaku *caring* merupakan perpaduan perilaku manusia yang berguna dalam peningkatan derajat kesehatan dalam membantu pasien yang sakit. Perilaku *caring* sangat penting untuk mengembangkan, memperbaiki dan meningkatkan kondisi atau cara hidup manusia. Perilaku *caring* sangat penting dalam layanan keperawatan karena akan memberikan kepuasan pada klien dan perawatan akan lebih memahami konsep *caring*, khususnya perilaku *caring* dan mengaplikasikan dalam pelayanan keperawatan. Penelitian ini bersifat kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui persepsi klien tentang perilaku *caring* perawat dan apa yang dirasakan klien ketika perawat melakukan perawatan sesuai dengan konsep perilaku *caring*. Hasil penelitian persepsi pasien tentang perilaku *caring* perawat dalam pelayanan keperawatan di Ruang Maranata I ini menghasilkan dua tema yaitu: pengetahuan perilaku *caring* perawat menurut pasien adalah perawat memberi perhatian lebih kepada pasien dan dianggap keluarga, perilaku *caring* perawat yang dirasakan pasien adalah perawat aktif bertanya, berbicara lembut, memberi dukungan, responsif, terampil dan menghargai serta menjelaskan. Peningkatan pemahaman tentang perilaku *caring* pada perawat akan meningkatkan pelayanan keperawatan untuk pasien dan pasien akan merasakan perilaku *caring* perawat dalam pelayanan keperawatan.

Kata kunci : Persepsi, Pasien, Perilaku *caring*

Pendahuluan

Keperawatan merupakan suatu bentuk pelayanan profesional yang mempunyai suatu paradigma atau model keperawatan yang meliputi empat komponen yaitu : manusia, kesehatan, lingkungan dan perawat itu sendiri. Perawat adalah suatu profesi yang mulia, karena memerlukan kesabaran dan ketenangan dalam melayani pasien yang sedang menderita sakit. Seorang perawat harus dapat melayani pasien dengan sepenuh hati¹⁾ Sebagai seorang perawat harus dapat memahami masalah yang dihadapi oleh klien, selain itu seorang perawat dapat berpenampilan menarik. Untuk itu seorang perawat memerlukan kemampuan untuk memperhatikan orang lain, ketrampilan intelektual, teknis dan interpersonal yang tercermin dalam perilaku *caring* atau kasih sayang. (Dwidiyanti)

Caring sangatlah penting untuk keperawatan. *Caring* adalah fokus pemersatu untuk praktek keperawatan. (Blais). Perilaku *caring* juga sangat penting untuk tumbuh kembang, memperbaiki dan meningkatkan kondisi atau cara hidup manusia (Blais). *Caring* mengandung 3 hal yang tidak dapat dipisahkan yaitu perhatian, tanggung jawab, dan dilakukan dengan ikhlas (Sitorus). *Caring* juga merupakan sikap peduli, menghormati dan menghargai orang lain, artinya memberi perhatian dan mempelajari kesukaan – 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 yg berbeda pada satu tempat (Dwidiyanti), maka kinerja perawat khususnya pada perilaku *caring* menjadi sangat penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terutama di rumah sakit, dimana kualitas pelayanan menjadi penentu citra institusi pelayanan yang nantinya akan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan (Potter – Perry)

Berdasarkan hasil survey kepuasan pasien yang dilakukan oleh Depkes RI pada beberapa Rumah Sakit di Jakarta menunjukkan bahwa 14 % pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, sedangkan pelayanan yang diberikan pada umumnya

sudah baik. Wawancara sederhana yang dilakukan oleh peneliti pasien mengungkapkan bahwa perawat jarang ke pasien, ke pasien hanya untuk rutinitas saja saat ada tindakan keperawatan, kurang lama berinteraksi dengan pasien.

Berdasarkan hasil survey tingkat kepuasan terhadap pelayanan keperawatan yang dilakukan Rumah Sakit pada bulan Juni 2009 menunjukkan 92,17% dari 312 responden menyatakan pelayanan di rumah sakit khususnya keperawatan cukup baik, tetapi pada bulan juni juga terdapat masukan dan kritikan yang ditujukan kepada perawat melalui kotak saran yang menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan keperawatan.

Metode Penelitian

Caring sangatlah penting untuk keperawatan. *Caring* adalah fokus pemersatu untuk praktek keperawatan (Blais). Perilaku *caring* juga sangat penting untuk tumbuh kembang, memperbaiki dan meningkatkan kondisi atau cara hidup manusia (Blais). *Caring* juga merupakan sikap peduli, menghormati dan menghargai orang lain, artinya memberi perhatian dan mempelajari kesukaan – 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 (Dwidiyanti), maka kinerja perawat khususnya pada perilaku *caring* menjadi sangat penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan terutama di rumah sakit (Potter–Perry). Berdasarkan hasil survey tingkat kepuasan terhadap pelayanan keperawatan yang dilakukan Rumah Sakit pada bulan Juni 2009 menunjukkan 92,17% dari 312 responden menyatakan pelayanan di rumah sakit khususnya keperawatan cukup baik, pada kenyataannya bulan juni juga terdapat masukan dan kritikan yang ditujukan kepada perawat melalui kotak saran yang menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan keperawatan. Pasien tersebut mengatakan perawatnya judes, kurang ramah, kurang memuaskan dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pasien, kurang peduli sama pasien, dimana hal tersebut akan menurunkan mutu pelayanan keperawatan yang dianggap dulu lebih baik daripada sekarang dan

menurunkan citra perawat. Penelitian ini tujuan penelitian adalah untuk mengeksplorasi bagaimana persepsi pasien tentang perilaku caring perawat dalam pelayanan keperawatan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Dimana penelitian ini dilaksanakan untuk menjelaskan dan mendorong pemahaman tentang pengalaman manusia dalam aneka bentuk dan penelitian ini merupakan pendekatan yang sistematis dan subjektif yang digunakan untuk menjelaskan pengalaman hidup dan memberikan makna atasnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi yaitu pendekatan yang didasari atas pandangan dan asumsi bahwa pengalaman manusia diperoleh melalui hasil interpretasi. Populasi dari penelitian ini adalah pasien rawat inap, dimana kapasitas ruang rawat inap adalah 27 pasien. Adapun

sampel adalah bagian dari populasi yang diambil secara *purposive sampling*, disesuaikan dengan tujuan dan jenis penelitian. Dalam penelitian ini jumlah sampel ditentukan oleh "tersaturasinya" sumber informan

Hasil dan Pembahasan
Pengertian Perilaku *caring* perawat menurut pasien adalah perawat memberi perhatian lebih pada pasien dan dianggap keluarga.

Dari hasil penelitian diperoleh tentang pengertian perilaku caring perawat. Partisipan memandang pengertian perilaku caring perawat adalah perhatian, memperhatikan, kepedulian, peduli, seperti pada pernyataan berikut :

"Ehm....caring ya....apa ya....nek tidak salah itu kepedulian ya mbak.....?" (P 1)
 "Perilaku caring itu nek gak salah....tingkah laku perawat ya mbak.....? "Susternya itu perhatian mbak....." (P 2)
 "Perilaku caring ya.....Berarti perhatian dan juga kepedulian perawat ya mbak eta.....?" (P 3)

Teori dimana perilaku *caring* merupakan manifestasi dari perhatian pada orang lain yang merupakan pengetahuan manusia melalui sikap dan praktik keperawatan yang bersifat etik dan filosofikal (Dwidayanti)

Partisipan juga menyebutkan bahwa perilaku caring perawat adalah dengan menganggap pasien itu seperti keluarga sendiri, seperti dalam pernyataan berikut :

"Perawat memperhatikan dan mempedulikan pasiennya.....ya mengeluarkanlah....." (P 1)

Hal ini belum sepenuhnya sesuai dengan teori perilaku *caring* perawat karena pengertian perilaku caring tidak hanya mengeluarkan melainkan juga tindakan yang diarahkan untuk membimbing, mendukung, individu lain atau kelompok dengan nyata atau antisipasi kebutuhan untuk meningkatkan kondisi kehidupan manusia.(Dwidayanti)

dengan penuh kasih sayang pasti akan berdampak baik, pasien yang dirawat oleh perawat akan lebih mempercayai perawat dalam melakukan tindakan dan juga membantu proses penyembuhan yang lebih cepat.

Pernyataan tentang mengeluarkan yang diungkapkan oleh partisipan akan berdampak positif bagi perawat dan juga pasien itu sendiri. Bila sudah tercipta suasana yang berkekeluargaan maka perawat dalam melakukan tindakan keperawatan tidak akan canggung dan pasien akan lebih kooperatif kepada perawat dalam segala hal, khususnya keperawatan.

Perilaku *caring* perawat yang dirasakan oleh pasien adalah perawat aktif bertanya, berbicara lembut, memberi dukungan, responsif, terampil, menghargai, dan menjelaskan.

Tema yang lain yang didapatkan dalam penelitian ini adalah tentang perilaku caring perawat yang dirasakan oleh pasien dimana partisipan menyampaikan dengan berbeda. Diungkapkan oleh partisipan perilaku caring perawat adalah menanyakan kabar,

Seseorang yang sakit bila diperlakukan seperti keluarga sendiri dan diperlakukan

menanyakan keluhan,hal ini ditunjukkan dengan pernyataan sebagai berikut :

"Gini...lho...mbak...misale pas masuk ke kamar itu...menanyakan kabar saya bagaimana...apa yang dirasakan.....saat ini itu ngrasak ke apa.....itu yang saya alami disini....." (P 1)
:"Yatanya keluhan sayatrus perasaan saya bagaimana.....trus disuruh cerita kok bisa sampai masuk rumah sakit....."itu mbak....." (P2)
:"Waktu pertama masuk saya ditanya tentang keluhan saya apa.....apa yang saya rasakan saat ini.....suster tanya tentang bagaimana perjalanan penyakit kok sampai opname di sini....." (P 3)

Selain hal diatas partisipan juga tidak dengan nada tinggi,dan berbicara dengan mengungkapkan bahwa perawat berbicara lembut, seperti dalam pernyataan berikut :

"Apa lagi ya mbak...kata-katanya santun mbak,tidak bentak-bentak" (P 2)
:"trus susternya kalem ya.....dalam bicara ,tidak bentak-bentak,..." (P3)

Partisipan juga mengatakan bahwa perilaku caring yang dirasakan adalah perawat memberikan semangat supaya tidak putus asa dimana perawat memberikan dukungan kapada pasien, dapat dilihat dalam pernyataan berikut :

"Iya...mbak kadang susternya ngasih saya semangat supaya saya tetap semangat.....jangan kalah sama penyakitnya.....mbak..." (P1)
"Mbak-mbaknya suster disini sering mengingatkan saya untuk rajin mengecek gula darah saya dan menjaga makanan saya saat dirumah mbak.....Memberikan semangat supaya tidak putus asa..." (P2)
"Apa ya.....memberi semangat biar aku tidak down...mbak...." (P3)

Hal lain yang diungkapkan oleh partisipan adalah dimana perawat itu responsive, sebagai contoh adalahsusternya datang sebelum pasien pencet bel,Hal ini data dilihat dari pernyataan partisipan berikut ini :

"soale disini sustere....nek infuse habis langsung datang....padahal saya belum mencet bellnya...." "Apa sudah di hitung mbak....?"(P1)
:"Kalau malam susternya keliling,kebetulan saya nglilir kalau sustere masuk kamar mbak...." (P2)
:"Mbaknya suster itu tau nek infus habis.....tahu-tahu bawa cairan infus...trus disambung,padahal aku belum ngebel.....mungkin sudah di kira-kira habisnya ya....?(P3)

Partisipan juga mengungkapkan bahwa perawat membuat nyaman saat sakit, dengan kata lain perawat memberikan ketenangan dan kenyamanan, hal ini dapat dilihat dalam pernyataan berikut :

:"Lha ininek ada keluhan....pas kemarin perut saya kan sakit....ibu laporan sama susteretrus saya langsung disuntik dan di kompres..." (P1)
:"Jadi ibu itu tidak was-was mbak.... "Itu sustere juga memberitahu kalau ngasih obat-obatan yang diminum mbak..." Ya...nek gitu kan ibu tahu obat-obatan yang dipakai,jadi kita sebagai pasien tidak bertanya-tanya dalam hati....."(P2)
"kayak kemarin pas aku panas langsung diberi kompres diminumi obat.....diukur suhunya....di inguk terus....mungkin karna sendirian ya...heee....." (P3)

Selain tersebut diatas, partisipan mengungkapkan bahwa perawat nya terampil

bila ada keluhan langsung ditangani, hal ini dapat dilihat dari pernyataan Berikut :

:"Lha ini....nek ada keluhan....pas kemarin perut saya kan sakit....ibu laporan sama suster....trus saya langsung disuntik dan di kompres....pokoke suster cekatan mbak,..." (P1)
:"Ya...itu pas masuk kan gulanya tinggi.....suster cekatan langsung meminumkan obat dan menyuntik sayacepat tanggap mbak.....cekatan.....jadi tidak dibiarkan lama.....tidak kleleran....."
(P2)
:"Suster cekatan...cepat tanggap ya....", "kayak kemarin pas aku panas langsung diberi kompres diminumi obat.....diukur suhunya....di inguk terus....mungkin karna sendirian ya...heee....."(P3)

Dalam teori perilaku caring belum terdapat hal yang menyatakan bahwa terampil masuk dalam perilaku caring perawat, dari pandangan partisipan menyatakan bahwa perawat yang terampil adalah perawat yang care terhadap pasiennya. Hal ini akan memberikan dampak yang bagus dalam proses merawat, bila seorang merasakan bahwa perawat dalam merawatnya terampil maka

akan mendukung penyembuhan pasien itu sendiri, dengan sendirinya pasien akan tersugesti oleh tindakan perawat yang membuatnya yakin sembuh. Partisipan juga mengungkapkan bahwa perawat menghargai pasien dengan keakraban yang ditunjukkan perawat seperti dalam pernyataan berikut :

:"Hem...Opo yo mbak....mungkin sopan santunnya.....". "nek pas masuk ruangan ketok pintu dulu.....nggak langsung nyelonong masuk....." (P1)
"...karena suasana yang ramah, akrab, mendukung kesembuhanya kan mbak....?" (P2)

Dalam teori Perilaku *caring* terdiri dari verbal dan non verbal. Perilaku verbal meliputi :

- 1) Memberikan tanggapan dengan kata – kata terhadap keluhan pasien ,
- 2) Memberikan penjelasan kepada klien sebelum melakukan tindakan,
- 3) Menanyakan klien tentang keadaan fisiknya untuk lebih absah,
- 4) Memberi keyakinan secara verbal kepada klien selama perawatan (Dwidiyanti)

Partisipan mengatakan perilaku caring perawat yang dirasakan adalah perawatnya terampil dimana bila ada keluhan perawat langsung datang dan membuat nyaman saat sakit dengan memberikan kompres ataupun obat, hal ini sesuai dengan teori bahwa Perilaku caring perawat secara non verbal dalam caring meliputi Memasuki ruangan klien tanpa diminta terlebih dahulu, Memberikan tindakan untuk kenyamanan fisik. (Dwidiyanti)

Partisipan juga mengungkapkan bahwa perawatnya terampil dimana kalau ada keluhan langsung ditangani, cekatan, pasien tidak diterlantarkan. hal ini merupakan pandangan

partisipan yang baru yang belum terdapat dalam teori, partisipan juga mengungkapkan bahwa perilaku caring perawat menurut partisipan adalah perawat akrab, ramah, sopan dan santun. Hal ini juga belum terdapat dalam teori yang peneliti tuliskan.

Perawat terampil ,menghargai pasiennya dan responsif memang belum dicantumkan dalam teori, pernyataan ini adalah hal yang baru yang akan mendukung perilaku caring perawat,dampak yang dirasakan akan sangat besar bagi perawat dan pasien.Bila seorang pasien memandang dan sudah merasakan bahwa perawat terampil maka pasien tersebut akan lebih membuat dia semangat untuk sembuh, begitu pula bila seorang pasien melihat perawatnya responsif maka pasien tersebut akan bisa mengandalkan perawat untuk membantu kesembuhan pasien itu sendiri.

Kesimpulan

Hasil pembahasan dari penelitian yang berjudul ” Persepsi Pasien Tentang Perilaku Caring Perawat Dalam Pelayanan

Keperawatan” didapatkan kesimpulan sebagai berikut : Persepsi pasien tentang perilaku *caring* perawat adalah perawat memberi perhatian lebih pada pasien dan pasien dianggap keluarga. Perilaku *caring* perawat yang dirasakan oleh pasien adalah perawat aktif bertanya, berbicara lembut, memberi dukungan, responsif, terampil, menghargai, dan menjelaskan tindakan pada pasien. Hendaknya perawat lebih memperdalam konsep perilaku *caring* dengan banyak membaca artikel tentang *caring* dan mengikuti pelatihan – pelatihan tentang konsep *caring*.

Daftar Pustaka

- Blais . K.K. Praktek keperawatan Profesional . Edisi 4 . Jakarta. EGC . 2007
- Dwidiyanti.M. *Caring* . Semarang. Hapsari . 2007
- Moeloeng.L.J. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung. PT Remaja Rodakarya . 2001.
- Potter-Perry.Fundamental of Nursing. 6 Th edition.Elsever Mosby . USA.2005
- Sitorus.R. Model Praktek Keperawatan Profesional di Rumah Sakit.Jakarta . EGC .2007