

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Manuskrip dengan judul :

PERILAKU *CARING* PERAWAT DI RUANG MERAK LANTAI DASAR
RSUP DR. KARIADI SEMARANG

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipublikasikan

Semarang, April 2018

Pembimbing I

Dr. Tri Hartiti, SKM, M. Kep

Pembimbing II

Dr. Ns. Vivi Yosafianti Pohan, M. Kep



PERILAKU *CARING* PERAWAT TERHADAP PASIEN DI RUANG MERAK LANTAI DASAR RSUP Dr. KARIADI SEMARANG

Maria Ulfa¹, Tri Hartiti², Vivi Yosafianti Pohan³

1. Mahasiswa Program Studi S1 Keperawatan Fikkes UNIMUS, mariaulfamaria82@gmail.com
2. Dosen Fikkes UNIMUS, tri.hartiti@unimus.ac.id
3. Dosen Fikkes UNIMUS, vivi_yosaf@yahoo.com

ABSTRAK

Latar belakang : *Caring* sebagai sebuah nilai profesional dan personal, merupakan inti dalam menyediakan standar normatif yang mengarahkan tindakan dan sikap kita terhadap orang yang kita asuh. Salah satu bentuk pelayanan keperawatan adalah perilaku *caring*.

Tujuan : Mengetahui gambaran perilaku *caring* perawat di ruang Merak lantai dasar RSUP Dr. Kariadi Semarang.

Metode penelitian : Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan rancangan *survey*. Variabel dalam penelitian ini adalah perilaku *caring* perawat. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 68 responden yang diambil dari rata-rata keseluruhan total pasien di ruang Merak lantai dasar RSUP Dr. Kariadi Semarang.

Hasil penelitian : Hasil penelitian menyatakan bahwa perilaku *caring* perawat di ruang Merak lantai dasar yang baik sebanyak 38 responden (55,91%) dan yang menyatakan perilaku *caring* perawat kurang baik sebanyak 30 orang (44,1%). Perilaku *caring* tersebut terdiri dari lima dimensi sesuai teori Swanson yaitu dimensi *maintaining belief* baik sebanyak 45 orang (66,2%), kurang baik sebanyak 23 orang (33,8%). Dimensi *knowing* baik sebanyak 58,8%, *knowing* kurang baik sebanyak 28 orang (41,2%). Dimensi *being with* baik sebanyak 61,8%, kurang baik sebanyak 26 orang (38,2%). Dimensi *doing for* baik sebanyak 60,3%, *doing for* kurang baik sebanyak 27 orang (39,7%). Dimensi *enabling* baik sebanyak 75%, *enabling* kurang baik sebanyak 17 orang (25%).

Kesimpulan : Gambaran *caring* perawat di ruang Merak lantai dasar RSUP Dr. Kariadi Semarang sebagian besar baik.

Saran : Diharapkan perawat selalu menerapkan perilaku *caring* dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien agar pasien mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan.

Kata kunci : perilaku *caring* perawat

NURSES' *CARING* BEHAVIOR TOWARD PATIENTS AT *MERAK* ROOM ON GROUND FLOOR OF RSUP Dr. KARIADI SEMARANG

Maria Ulfa¹, Tri Hartiti², Vivi Yosafianti Pohan³

4. Student of Undergraduate Nursing Program at Fikkes UNIMUS, mariaulfamaria82@gmail.com
5. Lecturer of Fikkes UNIMUS, tri.hartiti@unimus.ac.id
6. Lecturer of Fikkes UNIMUS, vivi_yosaf@yahoo.com

ABSTRACT

Background: *Caring* behavior as one of the main professional and personal value in providing normative standard in acting and behaving toward the people we care about. *Caring* behavior is a form of the nursing services.

Objectives: To find out the description of nurses' *caring* behavior at *Merak* room on the ground floor of RSUP Dr. Kariadi Semarang.

Research method: It was a descriptive quantitative research with survey design. Nurses' caring behavior was the variable of the research. For the sample, 68 respondents were chosen from the average number of patients at *Merak* room on the ground floor of RSUP Dr. Kariadi Semarang.

Research result: From the research, it was found that nurses' caring behavior at *Merak* room was considered to be good as stated by 38 respondents (55.91%) and 30 respondents (44.1%) stated that the nurses' caring behavior was quite good. According to Swanson, caring behavior consists of five dimensions. The first is *maintaining belief* dimension which was considered to be good from 45 respondents (66.2%) and quite good 23 respondents (33.8%). *Knowing* dimension was good at 58.8% and quite good according to 28 respondents (41.2%). The *being with* dimension was good at 61.8% and quite good from 26 respondents (38.2%). The *doing for* dimension was good for at 60.3% and quite good for 27 respondents (39.7%). *Enabling* dimension was good at 75% and quite good for 17 respondents (25%).

Conclusion: The description of nurses' caring behavior at *Merak* room on the ground floor of RSUP Dr. Kariadi Semarang was mostly good.

Suggestion: It is expected for the nurses to apply caring behavior during the nursing care for patients so that the patients get the proper service.

Keywords : nurses' caring behavior

PENDAHULUAN

Zaman globalisasi segala hal dituntut untuk semakin baik, berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat salah satunya pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan keperawatan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, bahkan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan (Rumah Sakit) di mata masyarakat. Salah satu penentu citra mutu layanan keperawatan adalah kepuasan pasien ketika mendapatkan pelayanan dari perawat. Perilaku *caring* perawat menunjukkan pemberian asuhan keperawatan yang bermutu. Perawat menjadi salah satu tenaga para medis yang paling sering bersentuhan dengan pasien, hal inilah yang merupakan inti dari pelayanan keperawatan yang dianggap baik atau buruk oleh pasien. Carper (1979) dalam Morrison & Burnard (2015), bahwa *caring* sebagai sebuah nilai profesional dan personal, merupakan inti penting dalam menyediakan standar normatif yang mengarahkan tindakan dan sikap kita terhadap orang yang kita asuh.

Pelayanan keperawatan merupakan bentuk pelayanan kesehatan yang unik dan berbeda dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh dokter ataupun profesi lain. Filosofi dari keperawatan adalah *humanism*, *holism* dan *care* (Nursalam, 2004 dalam Yuliawati, 2012). Keperawatan merupakan profesi yang mengedepankan sikap "*care*" atau kepedulian, dan kasih sayang terhadap pasien. Keperawatan mengedepankan pemahaman mengenai perilaku dan respon manusia terhadap masalah kesehatan, bagaimana berespon terhadap orang lain, serta memahami kekurangan dan kelebihan pasien (Potter & Perry, 2005 dalam Yuliawati, 2012).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan merupakan indikator penting dari kualitas pelayanan Rumah Sakit (RS), karena sebagian besar pelayanan yang ada di rumah sakit diberikan oleh perawat (Wolf & Miller, 2003 dalam Yuliawati, 2012). *Caring* sebagai salah satu faktor yang menunjang kualitas pelayanan keperawatan, hendaknya diterapkan dalam perilaku keseharian setiap perawat dalam melakukan perawatan terhadap pasien.

Penelitian terdahulu di beberapa rumah sakit hasilnya bervariasi, ada yang menunjukkan hasil perilaku *caring* perawat terhadap pasien sangat baik, tetapi ada yang mengindikasikan kurang baik. Hasil penelitian Yuliawati (2012), RS dr. H. Marzoeki Mahdi Bogor menunjukkan 98,1% responden menilai perilaku *caring* perawat sudah baik. Cahyono (2011), dalam penelitiannya di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang menunjukkan hasil yang kurang baik sebanyak 80,7 % dan perilaku *caring* perawat yang baik hanya 19,13% saja.

Hasil studi pendahuluan terhadap sepuluh orang perawat mengenai perilaku *caring* perawat di ruang Merak lantai dasar menunjukkan belum optimal. Hal ini ditunjukkan dengan masih ada sikap perawat yang kurang ramah, kurang edukatif dalam memberikan pelayanan kepada pasien sehingga terjadi salah persepsi antara perawat dengan pasien, pasien dan keluarga mengulang pertanyaan yang sama, perawat masih ada yang tidak memperkenalkan diri saat melakukan tindakan keperawatan, pasien masih ada yang belum tahu nama perawat yang memberikan asuhan keperawatan, masih ada pasien yang belum terpenuhi kebutuhan dasarnya dalam hal perawatan diri.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi deskriptif kuantitatif dengan rancangan survey untuk mendeskripsikan atau gambaran *caring* perawat di ruang Merak lantai Dasar RSUP Dr. Kariadi Semarang. Peneliti menggunakan metode ini karena ingin mengetahui gambaran perilaku *caring* perawat terhadap pasien di Ruang Merak lantai dasar RSUP Dr. Kariadi Semarang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden rerata berusia 45 tahun, sebagian besar berjenis kelamin perempuan sebanyak 53 orang (51,5%), pendidikan SLTA sebanyak 40 orang (58,8), bekerja 45 orang (66,2%), menikah 56 orang (82,4%).

Tabel 1

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia di Ruang Merak Lantai Dasar RSUP Dr. Kariadi Semarang, 2018 (n = 68)

	n	Mean	Median	Std.	Min.	Maks
Usia	68	43,49	45,00	14,599	17	77

Tabel 2

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Ruang Merak Lantai Dasar RSUP Dr. Kariadi Semarang, 2018 (n = 68)

Jenis kelamin	jumlah	Persentase (%)
Laki- laki	35	51,5
perempuan	33	48,5
jumlah	68	100

Tabel 3

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan di Ruang Merak Lantai Dasar RSUP Dr. Kariadi Semarang, 2018 (n = 68)

Pendidikan	jumlah	Persentase (%)
SD	14	20,6
SLTP	3	4,4
SLTA	40	58,8
SARJANA/ DIPLOMA	11	16,2
Jumlah	68	100

Tabel 4

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan di Ruang Merak Lantai Dasar RSUP Dr. Kariadi Semarang, 2018 (n=68)

Status Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Bekerja	45	66,2
Tidak bekerja	23	33,8
Jumlah	68	100

Tabel 5

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Status Pernikahan di Ruang Merak Lantai Dasar RSUP Dr. Kariadi Semarang, 2018 (n = 68)

Status pernikahan	jumlah	Persentase (%)
Menikah	56	82,4
Belum menikah	12	17,6
Jumlah	68	100

Tabel 6

Distribusi Frekuensi Gambaran Perilaku *Caring* Perawat di Ruang Merak Lantai Dasar RSUP Dr. Kariadi Semarang, 2018 (n= 68)

Perilaku <i>Caring</i>	jumlah	Persentase (%)
Baik	38	55,91
Kurang baik	30	44,1
Jumlah	68	100

Tabel 6 menunjukkan bahwa dari 68 responden, yang menyatakan perawat yang mempunyai perilaku *caring* baik ada 38 orang (55,9%), dan responden yang menyatakan perawat berperilaku *caring* kurang baik ada 30 orang (44,1%). Rerata nilai 83,29, nilai median 85,00 dengan standar deviasi 11,784. Artinya sebagian besar perawat di ruang Merak lantai dasar mempunyai perilaku *caring* yang baik.

Tabel 7

Distribusi Frekuensi *maintaining belief* di Ruang Merak Lantai Dasar RSUP Dr. Kariadi Semarang, 2018 (n = 68)

<i>Maintaining Belief</i>	Jumlah	Persentase (%)
Baik	45	66,2
Kurang baik	23	33,8
Jumlah	68	100

Tabel 7 menunjukkan bahwa dari 68 responden, yang menyatakan kepekaan diri perawat yang baik meliputi sikap ramah perawat, perawat memanggil nama dengan benar, perawat mengenalkan diri saat tindakan, ada kontak mata dengan pasien saat bicara ,berbicara dengan bahasa yang jelas, tegas/ tidak ragu- ragu dan mudah dipahami ada 45 orang (66,2%), dan yang menyatakan kepekaan diri perawat kurang baik ada 23 orang (33,8%). Rerata skor 17,91, nilai median 19,00 dengan standar deviasi 2,843. Artinya, kepercayaan diri pasien terhadap kepekaan diri perawat di ruang Merak lantai dasar dalam memberikan pelayanan keperawatan adalah baik yaitu sebesar 66,2%.

Tabel 8

Distribusi Frekuensi *knowing* di Ruang Merak Lantai Dasar RSUP Dr. Kariadi Semarang, 2018 (n= 68)

<i>Knowing</i>	jumlah	Persentase (%)
Baik	40	58,8
Kurang baik	28	41,2
Jumlah	68	100

Tabel 8 menunjukkan bahwa dari 68 responden, responden yang berpendapat bahwa perawat bersikap baik, berempati secara menyeluruh meliputi selalu menanyakan keluhan saat pergantian jaga, sikap memberi kesempatan mengungkapkan keluhan dan beribadah sesuai dengan agama dan kepercayaannya, membantu pasien bertemu keluarga yang diinginkan, dan menawarkan untuk dipanggilkan rohaniawan saat membutuhkan ada 40 orang (58,8%), dan yang menyatakan kurang baik ada 28 orang (41,2%). Rerata skor 15,90, median 16,00 dengan standart deviasi 2,604. Artinya sebagian besar perawat di Merak lantai dasar bersikap empati kepada pasien.

Tabel 9

Distribusi Frekuensi *Being With* di Ruang Merak Lantai Dasar RSUP Dr. Kariadi Semarang, 2018 (n = 68)

<i>Being With</i>	Jumlah	Persentase (%)
Baik	42	61,8
Kurang baik	26	38,2
Jumlah	68	100

Tabel 9 menunjukkan bahwa dari 68 responden, responden yang merasa perawat hadir secara totalitas meliputi mendengarkan keluhan dengan sungguh- sungguh, berbagi pengalaman tentang peningkatan kesehatan pasien, perawat memberikan kenyamanan, membantu makan dan minum, membantu eliminasi ada 42 orang (61,8%), dan yang menilai kehadiran perawat kurang baik atau kurang maksimal ada 26 orang (38,2%). Rerata skor *being with* 11,99 , median 12,00 dengan standart deviasi 2,112. Artinya perilaku *caring* perawat dalam hal *being with* / kehadiran fisik dan emosional perawat di ruang Merak lanaii dasar adalah baik.

Tabel 10

Distribusi Frekuensi *Doing For* di Ruang Merak Lantai Dasar RSUP Dr. Kariadi Semarang, 2018 (n = 68)

<i>Doing For</i>	Jumlah	Persentase(%)
------------------	--------	-----------------

Baik	41	60,3
Kurang baik	27	39,7
Jumlah	68	100

Tabel 10 menunjukkan bahwa dari 68 responden, responden yang merasakan perilaku *caring* perawat baik, yang meliputi perilaku perawat memberi kesempatan mengambil keputusan tindakan, meminta persetujuan sebelum tindakan, menutup penyekat, perawat terampil dalam tindakan perawatan, dan mengajak komunikasi saat tindakan ada 41 orang (60,3%) , dan yang merasakan perilaku *caring* perawat *doing for* kurang baik ada 27 orang (39,7%). Rerata skor 18,10, skor median 18,00 dengan standart deviasi 1,537 Artinya sikap *caring* perawat dalam hal *doing for* /melibatkan pasien di Merak lantai dasar sebagian besar baik.

Tabel 11

Distribusi Frekuensi *Enabling* di Ruang Merak Lantai Dasar RSUP Dr. Kariadi Semarang, 2018 (n = 68)

<i>Enabling</i>	Jumlah	Persentase (%)
Baik	51	75,00
Kurang baik	17	25,00
jumlah	68	100

Tabel 11 menunjukkan bahwa dari 68 responden, responden yang merasakan *caring* perawat yang meliputi perawat memberikan informasi terkait perkembangan kesehatan pasien, memberi solusi dan dukungan pasien, perawat memberikan umpan balik atas usaha pasien merawat diri yang baik ada 51 orang (75,0%), dan yang merasakan perilaku perawat kurang baik sebanyak 17 orang (25,0%). Rerata skor dari *enabling* 15,40, median 15,00 dengan standart deviasi 2,644 Artinya, perilaku *caring* perawat dalam hal (*enabling*) pemberdayaan pasien dan keluarga pasien adalah baik.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan gambaran perilaku *caring* perawat yang baik dalam memberikan pelayanan keperawatan dengan skor rata- rata 83,29 dengan skor terendah 24 dan skor tertinggi adalah 94, dari rentang skor 24- 96, hal ini dikarenakan perawat sudah mendapatkan pengetahuan tentang perilaku *caring* saat menempuh pendidikan, di rumah sakit juga diberikan pelatihan/ workshop customer servis, dan ada *punishmen* bagi pegawai rumah sakit bila berperilaku kurang *caring* terhadap pasien. Ada tiga aspek pendorong yang membuat

perawat melakukan *caring* yaitu aspek kontrak (keterikatan dengan pekerjaan), etika dan spiritualitas/ keagamaan (Potter & Perry, 2005).

Dimensi *maintaining belief* menunjukkan bahwa kepercayaan diri responden terhadap kepekaan diri perawat adalah baik. Dibuktikan dari beberapa pernyataan sikap ramah perawat dari 68 responden yang menyatakan selalu bersikap ramah ada 53 orang. Pernyataan perawat selalu memanggil nama dengan benar ada 50 orang. Pernyataan perawat selalu mengenalkan diri ada 40 orang. Pernyataan perawat selalu menjelaskan dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami ada 42 orang. Pernyataan perawat selalu melakukan kontak mata dengan pasien ada 40 orang, dengan skor 58,8%. Kelima point di atas yang mendapatkan skor paling tinggi adalah perawat bersikap ramah, hal ini disebabkan oleh tuntutan pekerjaan sehingga perawat diharuskan bersikap ramah dalam kondisi apapun, dan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Kariadi Semarang. Alhamdu (2014), ramah lebih menekankan pada kondisi psikologis perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien, sehingga dengan karakter ramah yang dimunculkan diharapkan dapat membantu mengurangi beban penderitaan pasien atau membantu kesembuhan pasien secara psikologis. Skor terendah terdapat pada pernyataan perawat mengenalkan diri saat melakukan tindakan dan perawat menatap mata saat berbicara dengan pasien, hal ini disebabkan seringnya perawat keluar masuk kamar pasien, perawat sudah mengenalkan diri saat pergantian jaga sehingga perawat merasa pasien sudah mengenal siapa yang bertugas saat itu. Pernyataan perawat menatap mata pasien saat tindakan juga mendapatkan skor yang sama yaitu 40 responden, hal ini disebabkan karena saat melakukan tindakan perawat lebih fokus pada tindakan yang dilakukan kepada pasien. SPSS menunjukkan, responden yang menyatakan *caring* perawat dalam hal *maintaining belief* baik sebanyak 45 responden (66,2%), dan responden yang menyatakan kurang baik sebanyak 23 orang (33,8%).

Dimensi *knowing* menunjukkan gambaran sikap perawat yang baik, dapat dibuktikan dari beberapa pernyataan tentang perawat sering dan selalu menanyakan keluhan, perawat memberi kesempatan mengungkapkan keluhan, perawat menawarkan rohaniawan, memberi kesempatan beribadah dan membantu bertemu keluarga yang diinginkan dengan skor 58,8%, yang kurang baik sebanyak 41,2%. Pernyataan yang mendapat skor tertinggi ada 2 yaitu perawat menanyakan keluhan saat pergantian jaga dan pernyataan perawat memberikan kesempatan beribadah, hal ini disebabkan perawat harus mengetahui kondisi pasien saat ini, dan melakukan ibadah adalah hak setiap orang. Beribadah juga membuat hati pasien lebih tenang, dan lebih

menerima kondisi pasien saat ini. Spiritual paling sering berhubungan dengan agama dan keyakinan (Morrison & Burnard, 2015). Ide utama dari semua ajaran agama adalah saling *caring* satu sama lain, *care* juga menjadi peraturan esensial dalam kepercayaan agama (Morrison & Burnard, 2015). Ditinjau dari segi psikologis, *caring* sangat penting dalam keperawatan untuk mengurangi kecemasan (Stuart, 2006). Sesuai dengan teori Swanson (1991) dalam Alligood dan Tomey (2010), menyatakan bahwa mengetahui informasi kesehatan pasien inti suatu proses yang digunakan perawat dalam membuat suatu keputusan klinis dan sebagai acuan melakukan intervensi berikutnya. Pernyataan perawat menawarkan rohaniawan didapatkan skor terendah karena hanya kondisi tertentu perawat menawarkan untuk dipanggilkan rohaniawan seperti saat pasien cemas, pasien yang mengalami perburukan, pasien dengan kasus terminal. Seharusnya perawat selalu menawarkan rohaniawan kepada setiap pasien meskipun tidak semuanya mau dipanggilkan rohaniawan.

Dimensi *Being with* menunjukkan skor 61,8% yang berarti baik, yang dibuktikan dari 68 responden yang menyatakan perawat selalu mendengarkan dengan sungguh- sungguh sebanyak 72,1%. Pernyataan perawat selalu memberikan rasa nyaman ada 55,9%. Pernyataan perawat selalu membantu makan, minum pasien ada 23,5%. Pernyataan perawat selalu membantu buang air besar dan buang air kecil ada 32,4%. Responden yang menyatakan perilaku perawat dalam hal *being with* baik 61,8% dan responden yang menyatakan kurang baik 38,2%. Pernyataan perawat membantu makan dan minum tidak semuanya mendapatkan skor tertinggi karena pasien yang ditunggu keluarganya, mayoritas minta dibantu keluarganya sendiri, kecuali untuk pasien yang saat jam makan sedang ditinggal keluarganya keluar, untuk pasien yang terpasang NGT atau alat bantu makan lainnya selalu perawat yang melakukan. Perawat juga membantu dan menunggui pasien minum obat dan memastikan obat sudah diminum oleh pasien. Pernyataan perawat mendengarkan keluhan dengan sungguh - sungguh mendapat skor tertinggi yaitu 72,1%.

Dimensi *doing for* menunjukkan dari 68 responden yang menyatakan perawat yang selalu memberi kesempatan mengambil keputusan tindakan sebanyak 66,2% yang berarti baik. responden yang menyatakan perawat selalu meminta persetujuan ada 88,2%. Responden yang menyatakan perawat selalu menutup penyekat sebelum tindakan sebanyak 66,2%. Responden yang menyatakan perawat yang selalu menyatakan perawat selalu terampil dalam melakukan tindakan keperawatan 52,9%. Responden yang menyatakan perawat selalu mengajak

komunikasi saat melakukan tindakan ada 52,9%. Hasil dari uji SPSS didapatkan 42 responden menyatakan ketrampilan perawat di ruang Merak lantai dasar baik atau sebesar 61,8%, dan yang menyatakan kurang baik ada 26 responden (38,2%). Artinya sebagian besar perawat Merak lantai dasar mempunyai ketrampilan yang baik. Swanson (1991) dalam Alligood & Tomey (2010), mengatakan perawat dalam memberikan tindakan keperawatan harus protektif, antispasif, serta menjalankan tugasnya dengan terampil dan kompeten dengan menjaga martabat pasien. Beberapa pasien menyatakan ketrampilan perawat yang kurang baik salah satunya saat pemasangan infus, tidak sekali bisa masuk intravena, hal ini dikarenakan beberapa hal antara lain kondisi vena pasien oleh karena efek kemoterapi, dehidrasi, dan lain sebagainya. Ketrampilan dalam hal ini bukan hanya dalam bidang tindakan fisik tapi juga ketrampilan dalam berkomunikasi saat melakukan tindakan kepada pasien. Komunikasi yang baik akan menciptakan hubungan saling percaya antara perawat, pasien dan keluarga pasien sehingga meminimalkan terjadinya komplain (Morrison & Burnard, 2015). Pernyataan perawat meminta persetujuan mendapatkan skor tertinggi karena meminta persetujuan adalah hal yang mutlak harus dilakukan kepada semua pasien sebelum dilakukan tindakan.

Dimensi *enabling* menunjukkan dari 68 responden dan dari lima item pernyataan yaitu pernyataan perawat tidak pernah memberikan informasi terkait perkembangan kesehatan pasien sebanyak 1 responden (1,5%), pernyataan perawat kadang- kadang memberikan informasi terkait kesehatan pasien sebanyak 5 responden (7,4%), pernyataan perawat sering memberikan informasi terkait perkembangan kesehatan pasien ada 40 responden (58,8%), perawat selalu memberikan informasi terkait kesehatan pasien ada 22 responden (32,4%). Pernyataan kedua, perawat tidak pernah memberikan motifasi/ dukungan untuk kesembuhan pasien sebanyak 1 responden (1,5%), perawat kadang- kadang memberikan motifasi/ dukungan untuk kesembuhan pasien sebanyak 10 responden (14,7%), perawat sering memberikan motifasi untuk kesembuhan pasien ada 35 responden (51,5%), yang menyatakan selalu memberikan motifasi/ dukungan kepada pasien sebanyak 21 responden (30,9%). Pernyataan ketiga, perawat tidak pernah memberikan kesempatan pasien cara berlatih perawatan di rumah sebanyak 5 orang (14,7%), perawat kadang- kadang memberikan kesempatan cara berlatih perawatan di rumah sebanyak 5 responden (14,7%), perawat yang sering memberi kesempatan berlatih cara perawatan di rumah sebanyak 37 responden (54,4%), yang menyatakan perawat selalu memberikan kesempatan cara berlatih di rumah sebanyak 21 responden (30,9%). Pernyataan

keempat, perawat tidak pernah memberikan solusi yang bisa diterima oleh pasien dan keluarga sebanyak 2 responden (2,9%), perawat kadang-kadang memberikan solusi yang bisa diterima pasien dan keluarga sebanyak 16 responden (23,5%), perawat sering memberikan solusi yang bisa diterima pasien sebanyak 40 responden (58,8%), yang menyatakan perawat selalu memberikan solusi yang bisa diterima pasien dan keluarga sebanyak 10 responden (14,7%). Pernyataan kelima, perawat memberikan umpan balik kepada pasien atas usaha mencapai kesembuhan sebanyak 2 responden (2,9%), perawat kadang-kadang memberikan umpan balik kepada pasien atas usaha mencapai kesembuhan sebanyak 5 responden (7,4%), perawat sering memberikan umpan balik kepada pasien atas usaha mencapai kesembuhan sebanyak 42 responden (61,8%) dan perawat yang selalu memberikan umpan balik kepada pasien atas usaha mencapai kesembuhan sebanyak 19 responden (27,9%). Hasil uji *SPSS* menunjukkan perilaku *caring enabling* yang baik sebesar 75,0% dan yang kurang baik sebesar 25,0%. Artinya perilaku *caring* perawat dalam hal *enabling* sebagian besar baik. Swanson (1991) dalam Alligood&Tomey (2010), perawat memfasilitasi pasien melewati peristiwa dalam hidupnya yang belum pernah dialami dengan memberi informasi, menjelaskan, mendukung, fokus pada masalah yang dihadapi pasien, menghasilkan alternatif, sehingga memicu peningkatan penyembuhan pribadi pasien, pertumbuhan, dan perawatan diri.

KESIMPULAN

Hasil penelitian yang dilakukan pada responden di ruang Merak lantai dasar RSUP Dr. Kariadi Semarang diperoleh hasil gambaran *caring* perawat di ruang Merak lantai dasar RSUP Dr. Kariadi Semarang sebagian besar baik, hal ini dibuktikan sebanyak 38 responden (55,9%) menyatakan *caring* perawat di ruang merak lantai dasar, sedangkan yang menyatakan perilaku *caring* perawat kurang baik sebanyak 30 orang (44,1%).

Gambaran perilaku *caring* dari dimensi *maintaining belief* atau kepercayaan diri perawat di ruang merak lantai dasar didapatkan skor, responden yang menyatakan perilaku *maintaining belief* baik sebanyak 45 orang (66,2%), yang menyatakan perilaku *maintaining belief* kurang baik sebanyak 23 orang (33,8%). Dimensi *knowing* didapatkan skor, yang menyatakan perilaku *knowing* baik sebanyak 40 orang (58,8%), yang menyatakan perilaku *knowing* kurang baik sebanyak 28 orang (41,2%). Dimensi *being with* atau kehadiran perawat secara fisik dan emosional didapatkan skor, responden yang menyatakan perilaku *being with* baik sebanyak 42 orang (61,8%), yang menyatakan perilaku *being with* kurang baik sebanyak 26 orang (38,2%).

Dimensi *doing for* didapatkan skor, responden yang menyatakan perilaku *doing for* baik sebanyak 41 orang (60,3%), yang menyatakan perilaku *doing for* kurang baik sebanyak 27 orang (39,7%). Dimensi *enabling* didapatkan skor, responden yang menyatakan perilaku *enabling* baik sebanyak 51 orang (75%), yang menyatakan perilaku *enabling* kurang baik sebanyak 17 orang (25%).

SARAN

Dimensi *maintaining belief*, perawat memperkenalkan diri kepada pasien sebelum tindakan dan saat pergantian jaga perlu ditingkatkan lagi agar pasien tahu siapa saja yang bertugas pada saat itu dan akan memudahkan pasien dalam menyampaikan keluhan kepada perawat yang bertugas pada saat itu. Selain itu, perawat menatap mata saat berkomunikasi kepada pasien akan meningkatkan kepercayaan pasien kepada perawat dan pasien merasa diperhatikan.

Dimensi *knowing*, Menawarkan rohaniawan perlu dilakukan oleh setiap perawat kepada semua pasien baru yang datang di ruang perawatan sesuai dengan agama dan kepercayaan pasien meskipun tidak semua pasien bersedia dipanggilkan rohaniawan.

Dimensi *being with*, membantu kebutuhan dasar pasien selama di rawat adalah kewajiban perawat, termasuk membantu pasien makan, minum/ menyuapi pasien terutama pasien yang sedang tidak ditunggu keluarga, sebaiknya perawat selalu menawarkan bantuan meskipun pada tidak semua pasien mau dibantu perawat dalam hal makan, minum dan lebih memilih dibantu keluarganya sendiri.

Dimensi *doing for*, meningkatkan komunikasi saat melakukan tindakan akan menumbuhkan rasa percaya dan keakraban antara pasien dan perawat, sehingga apabila dalam melakukan tindakan ada kesulitan misal memasang infus tidak langsung jadi, pasien akan maklum dan tidak menganggap kalau perawat kurang profesional dan kurang terampil tapi bisa juga karena kondisi fisik dari pasien.

Dimensi *enabling*, motifasi dan solusi dari perawat juga diperlukan oleh pasien, tidak hanya dari keluarga. Perawat bisa berperan sebagai konselor, sumber informasi, dan koordinator agar dapat memanfaatkan sumber- sumber potensi pasien.

Diharapkan adanya tindak lanjut untuk melakukan penelitian dengan menggunakan metode dan variabel yang berbeda sehingga dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik, misal dengan metode kualitatif, dan korelasi.

KEPUSTAKAAN

- Alhamdu, (2104). *Karakter Utama Perawat Sebagai Pelayan Kesehatan Yang Multikultural*.http://www.academia.edu/15212055/karakter_utama_perawat_sebagai_pelayan_kesehatan_yang_multikultural. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Siti Khadijah Palembang ProgdI Psikologi. Palembang :Universitas Sriwijaya. Diakses pada tanggal 03 April 2018 pukul 10.30 WIB.
- Alligood, M.T.,(2010). *Nursing Theoriest And Their Work*. Edisi 7. Mosby : Elsevier Inc.
- Alligood, M.T.,(2014). *Nursing Theoriest And Their Work*. Mosby : Elsevier Inc.
https://books.google.com.id/books/about/Nursing_Theorist_and_Their_Work.html?id=qbAKAQAAQBAJ&redir_esc=y
Diakses pada tanggal 22 November 2017 pukul 00.50 WIB.
- Morrison, P. & Philip Burnad. (2015). *Caring & communicating : Hubungan interpersonal dalam keperawatan*. Alih bahasa Widyawati. Jakarta : EGC.
- Potter, P. A. & Perry A. G. (2005). *Fundamentals of Nursing : Concepts, Process, and Practice*. 6th Ed. St. Luois, MI : Elsevier Mosby.
- Potter, P. A. & Perry A. G. (2010). *Fundamentals of Nursing : Concepts, Process, and Practice*. 6th Ed. St. Luois, MI : Elsevier Mosby.
- Sukesi, N (2013). *Upaya Peningkatan Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Permata Medka Semarang, No.1:15-24*.
<http://jurnal.unimus.ac.id/index.php/945/997>. ISSN:2230-2031. Diakses pada tanggal 16 Maret 2018 pukul 22.06 WIB