



Gambaran Perilaku *Caring* Perawat Menggunakan Metode *Caring Behaviour Inventori* di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Zubir Mahmud

A Profile of Nurses' Caring Behavior Using the Caring Behavior Inventory Method in The Inpatient Ward of Dr. Zubir Mahmud General Hospital

Dinda Ramawita¹, Muhibullah Ali Puteh², Gustini Muzaputri³

Universitas Sains Cut Nyak Dhien Langsa

Email: dinda.ramawita@gmail.com

Article Info

Article history :

Received : 08-08-2026

Revised : 10-08-2026

Accepted : 12-08-2026

Published : 14-08-2026

Abstract

Hospitals are healthcare institutions whose service quality is influenced by patient satisfaction, particularly in inpatient care. One key factor is the caring behavior of nurses, as they are the healthcare professionals who interact most frequently with patients. Although generally considered good, there are still complaints regarding a lack of empathy and responsiveness among nurses. At Dr. Zubir Mahmud General Hospital, the increase in the number of patients has not been matched by satisfaction levels that meet standards. This study aims to determine the profile of nurses' caring behavior in the inpatient wards of Dr. Zubir Mahmud Regional General Hospital. This is a descriptive study using a quantitative approach. The population in this study consisted of all 218 inpatients, with a sample size of 69 respondents determined using the Slovin formula. The sampling technique used proportional stratified random sampling with a purposive sampling method. Data collection was conducted using the Caring Behavior Inventory (CBI) instrument and analyzed using univariate analysis. The results of the study indicate that the majority of nurses exhibit uncaring behavior, specifically 39 respondents (56.5%). This suggests that nurses' caring behavior in inpatient wards still needs to be improved. The conclusion of this study is that the majority of nurses have not yet demonstrated optimal caring behavior. Therefore, hospitals are advised to enhance guidance and training related to caring behavior, therapeutic communication, and empathy to improve service quality and patient satisfaction.

Keywords : Caring Behavior, Nurses, Patient Satisfaction, Inpatient Care

Abstrak

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang mutu pelayanannya dipengaruhi oleh kepuasan pasien, terutama pada layanan rawat inap. Salah satu faktor penting adalah perilaku *caring* perawat sebagai tenaga yang paling sering berinteraksi dengan pasien. Meskipun umumnya tergolong baik, masih terdapat keluhan terkait kurangnya empati dan responsivitas perawat. Di RSUD dr. Zubir Mahmud, peningkatan jumlah pasien belum diimbangi dengan kepuasan yang sesuai standar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap RSUD dr. Zubir Mahmud. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap sebanyak 218 orang, dengan jumlah sampel sebanyak 69 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Teknik pengambilan sampel menggunakan *proportional stratified random sampling* dengan metode *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen *Caring Behavior Inventory* (CBI), dan dianalisis secara univariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar perawat memiliki perilaku tidak *caring* yaitu sebanyak 39 responden (56,5%). Hal ini menunjukkan bahwa perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap masih perlu ditingkatkan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah mayoritas perawat belum menunjukkan perilaku *caring* secara optimal. Oleh karena itu, rumah sakit disarankan untuk meningkatkan pembinaan



dan pelatihan terkait perilaku *caring*, komunikasi terapeutik, dan empati guna meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan pasien.

Kata Kunci: Perilaku *Caring*, Perawat, Kepuasan Pasien, Rawat Inap

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi kesehatan yang memberikan layanan kesehatan individu yang meliputi pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan rawat darurat secara komprehensif. Mutu suatu rumah sakit seringkali ditentukan oleh tingkat kepuasan yang diungkapkan masyarakat atau pelanggan terhadap pelayanan dan fasilitas medis yang diberikan. Layanan rawat inap merupakan komponen penting dari fasilitas rumah sakit, yang menawarkan bantuan komprehensif untuk mengatasi masalah pasien. Unit rawat inap berfungsi sebagai pusat penerimaan di rumah sakit, dan tingkat kepuasan pasien berfungsi sebagai indikator kualitas layanan yang berharga (Laella dkk, 2023).

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang cepat mengharuskan semua rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga pasien merasa puas. Salah satu cara meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan karena perawat merupakan tenaga kesehatan paling banyak di rumah sakit dan paling sering berinteraksi dengan pasien (Pratiwi dkk, 2024).

Perawat merupakan sumber daya manusia terpenting di rumah sakit karena selain jumlahnya yang besar, perawat juga profesi yang memberikan pelayanan selama 24 jam kepada pasien. Perilaku *caring* perawat sangat penting dalam perawatan dan interaksi dengan pasien. Perawat berkomitmen membantu kebutuhan pasien, termasuk membantu memenuhi kebutuhan pasien. Perawat harus mampu merawat pasien dengan sungguh-sungguh, sebagaimana harus mampu memahami permasalahan yang dihadapi pasien (Nur, 2024). *Caring* menjadi salah satu faktor kepuasan pasien. Perilaku *caring* perawat adalah salah satu aspek yang berhubungan dengan pelayanan keperawatan, karena *caring* mencakup hubungan antar manusia dan berpengaruh terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pasien (Nur, 2024).

Perilaku *caring* perawat di dunia sudah mulai baik, namun masih ada beberapa negara yang perilaku *caring* perawatnya buruk terdapat pada negara Irlandia 11%, dan Yunani 47%. Tetapi, di Negara China paling sedikit masyarakat yang mendapat perawatan kesehatan saat dibutuhkan. Alasan utama masyarakat adalah biaya untuk menuju akses sebagai penghalang utama, dengan negara terendah adalah Afrika Selatan dan Rusia (kurang dari 2%) dan negara lain India (35%), Mesiko (40%) dan Ghana 47% yang menyebabkan pasien kurang merasa puas terhadap perawatan yang diberikan (Kartika dkk, 2025).

Di Indonesia juga menunjukkan bahwa banyak perawat yang berperilaku *Caring*, yaitu hasil studi di pulau Jawa di kota Jakarta menunjukkan sebanyak 64,2% dari 81 orang Perawat. Penelitian lainnya di pulau Jawa yaitu kota Semarang menunjukkan hasil sebanyak 60% dari 50 Perawat Berperilaku *Caring*. Kemudian penelitian yang dilakukan di pulau Sulawesi khususnya Manado di Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado dan hasil yang didapatkan sebanyak 58,9% Perawat Berperilaku *Caring* (Wuwung dkk, 2020).



Hasil survey penelitian pada bulan Juli 2020, Kementerian kesehatan yang diwakili oleh drg. Usman menerima hasil survey *Citizen Report Card* (CRC) yang mengambil sampel pasien rawat inap sebanyak 738 pasien di 23 Rumah Sakit (Umum dan Swasta). Survey tersebut dilakukan di lima kota besar di Indonesia dan ditemukan 9 poin permasalahan, salah satunya adalah sebanyak 65,4% pasien mengeluh terhadap sikap perawat yang kurang ramah, kurang simpatik dan jarang tersenyum (Fu'ad, 2025).

Data perilaku *caring* perawat di Aceh menunjukkan hasil yang bervariasi, penelitian Sugiarni dkk (2025) di Puskesmas Seunuddon Kabupaten Aceh Utara menemukan bahwa *caring* perawat berada di kategori positif sebanyak 79 orang (63,7%) dan negatif sebanyak 45 orang (36,2%). Penelitian lain yang dilakukan Pardede dkk (2020) di RSUD Datu Beru Takengon juga menunjukkan perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap mayoritas memiliki perilaku *caring* baik (47,8%). Namun pada penelitian Ismaini dan Mayasari (2020) di Rumah Sakit Prince Nayef Bin Abdul Aziz Universitas Syiah Kuala Banda Aceh menunjukkan tingkat perilaku *caring* perawat berada pada kategori kurang baik (51,6%).

Penerapan *caring* yang diintegrasikan dengan pengetahuan biofisikal dan pengetahuan tentang perilaku manusia akan dapat meningkatkan kesehatan individu dan memfasilitasi pemberian pelayanan kepada pasien. Perilaku *caring* perawat dapat memberikan kemanfaatan bagi pelayanan kesehatan, karena dapat meningkatkan kepuasan pasien sehingga akan meningkatkan kunjungan pasien ke rumah sakit (Pragholapati & Gusraeni, 2021).

Dampak yang dirasakan pasien setelah diterapkannya perilaku *caring* adalah pasien merasa nyaman dan merasa puas dengan pelayanan di rumah sakit tersebut dan dapat mempercepat proses penyembuhan pasien. Sedangkan dampak yang terjadi apabila perawat tidak berperilaku *caring* dengan baik maka akan terjadi penurunan kepuasan pasien di rumah sakit dimana jika perawat memiliki perilaku *caring* buruk akan mempengaruhi kualitas pelayanan pasien, sehingga menurunnya kepuasan pasien (Senofia dkk, 2025).

Penelitian yang dilakukan oleh Hidayah dan Sumarni (2023), mengenai hubungan kepuasan kerja dengan perilaku *caring* perawat Ruang Rawat Inap. Instrumen penelitian yang digunakan perilaku *caring* diadaptasi dari kuesioner *Caring Behavior Inventory* (CBI-24), hasil penelitian ini didapatkan 74,7% responden perawat memiliki perilaku *caring* yang baik.

Penelitian yang sama dilakukan oleh Pragholapati dan Gusraeni (2020), mengenai gambaran perilaku *caring* perawat di Rumah Sakit. Instrumen yang digunakan adalah CBI (*Caring Behavior Inventory*). Hasil Penelitian adalah hampir seluruh responden ruang rawat inap melati RSUD Majalaya menyatakan perilaku *caring* perawat berada dalam kategori baik. Sebagian besar responden ruang rawat inap flamboyan RSUD Majalaya menyataka perilaku *caring* perawat berada dalam kategori baik. Sebagian besar responden ruang rawat inap cempaka RSUD Majalaya menyatakan perilaku *caring* perawat berada dalam kategori baik.

Jumlah pasien rawat inap di RSUD Zubir Mahmud menunjukkan tren peningkatan yang signifikan selama tiga tahun berturut-turut, yaitu sebanyak 12.934 kunjungan pada tahun 2023, meningkat menjadi 20.134 kunjungan pada tahun 2024, dan terus naik menjadi 20.295 kunjungan pada tahun 2025. Meskipun terdapat peningkatan volume pelayanan, survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rawat inap hanya mencapai 82,02%, yang masih jauh di bawah target standar



pelayanan minimal (SPM) rumah sakit yaitu 90%. Peningkatan jumlah pasien seharusnya diimbangi dengan kualitas pelayanan yang memadai, namun kondisi ini menunjukkan adanya celah yang perlu segera ditangani.

Masalah yang menjadi sorotan terkait dengan perilaku caring perawat, dimana berdasarkan laporan dari Berita Aceh melalui situs web <https://bratainews.co>, pelayanan RS Zubir Mahmud Aceh Timur menerima kritikan dari sebagian pasien. Beberapa pasien mengaku bahwa oknum perawat memberikan perawatan dengan sikap acuh tak acuh, sehingga mengganggu kenyamanan dan proses penyembuhan mereka. Secara lebih mendalam, masalah caring pada perawat tidak hanya terbatas pada sikap kasar atau tidak memperhatikan, melainkan mencakup tiga aspek utama: kurangnya perhatian terhadap kebutuhan fisik dan psikologis pasien, minimnya kepedulian terhadap kondisi emosional pasien dan keluarga, serta kurangnya empati dalam memahami kesulitan yang dialami pasien selama masa perawatan.

Hasil survei awal yang penulis lakukan dengan melakukan wawancara kepada 5 orang pasien di ruang rawat inap RSUD dr. Zubir Mahmud mengenai perilaku *caring* perawat ditemukan bahwa sebanyak 2 (40%) pasien mengatakan perawat bersikap *caring*, namun sebanyak 3 (60%) pasien mengatakan perawat bersikap kurang *caring* dimana mereka mengatakan bahwa walaupun perawat bersikap baik, namun sedikit cuek, tidak mendengarkan keluhan pasien dengan sepenuh hati, tidak menunjukkan rasa empati dan perawat datang jika dipanggil saja tanpa mau menawarkan bantuan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas tujuan penelitian adalah untuk mengenai gambaran perilaku *caring* perawat menggunakan metode *caring behaviour inventori* di ruang rawat inap RSUD dr. Zubir Mahmud.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap sebanyak 218 orang, dengan jumlah sampel sebanyak 69 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Teknik pengambilan sampel menggunakan *proportional stratified random sampling* dengan metode *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen *Caring Behavior Inventory* (CBI), dan dianalisis secara univariat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil penelitian yang dilakukan terhadap 67 pasien di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaen Aceh Timur yang bertujuan untuk mengetahui gambaran perilaku *caring* perawat menggunakan metode *caring behavior inventori*. Adapun hasil penelitian sebagai berikut:



1. Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD

dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2026

No	Karakteristik Pasien	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Jenis Kelamin			
1	Laki-Laki	30	44,8
2	Perempuan	37	55,2
Jumlah		67	100
Usia			
1	Dewasa Awal (26-35 Tahun)	24	35,8
2	Dewasa Akhir (36-45 Tahun)	29	43,3
3	Lansia Awal (46-55 Tahun)	9	13,4
4	Lansia Akhir (56-65 Tahun)	1	1,5
5	Manula (>65 Tahun)	4	6
Jumlah		67	100
Pendidikan			
1	SD/Sederajat	2	3
2	SMP/Sederajat	2	3
3	SMA/Sederajat	56	83,6
4	Perguruan Tinggi	7	10,4
Jumlah		67	100
Pekerjaan			
1	ASN	3	4,5
2	Wiraswasta	22	32,8
3	Karyawan Swasta	5	7,5
4	Pedagang	2	3
5	Petani	2	3
6	Mengurus Rumah Tangga	33	49,3
Jumlah		67	100

Sumber : Data Primer (Diolah Tahun 2026)

Berdasarkan table 1. diatas hasil penelitian disimpulkan bahwa karakteristik pasien berdasarkan jenis kelamin sebagian besar perempuan sebanyak 37 responden (55,2%), berdasarkan usia sebagian besar berusia dewasa akhir (36-45 tahun) sebanyak 29 responden (43,3%) berdasarkan pendidikan sebagian besar SMA/Sederajat sebanyak 56 responden (83,6%) dan berdasarkan pekerjaan sebagian besar mengurus rumah tangga sebanyak 33 responden (49,3%).

2. Perilaku *Caring* Perawat

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Perilaku *Caring* Perawat di RSUD

dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2026

No	Perilaku <i>Caring</i> Perawat	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	<i>Caring</i>	30	44,8
2	Tidak <i>Caring</i>	37	55,2
Jumlah		67	100

Sumber : Data Primer (Diolah Tahun 2026)

Berdasarkan tabel 2 diatas hasil penelitian disimpulkan bahwa sebagian besar perawat berperilaku tidak *caring* sebanyak 37 responden (55,2%).



Pembahasan

Karakteristik Pasien di Ruang Rawat Inap

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik pasien berdasarkan jenis kelamin sebagian besar perempuan sebanyak 37 responden (55,2%).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Karo dkk (2025) mengenai gambaran penerapan *caring behavior* perawat dan kepuasan pasien di Ruangan Melania dan Laura Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2024 yang menunjukkan bahwa dari 70 responden paling banyak berjenis kelamin perempuan sebanyak 48 responden (68,6 %).

Jenis kelamin dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. Perempuan cenderung lebih peka terhadap sikap perhatian, empati, dan komunikasi yang ditunjukkan oleh perawat selama menjalani perawatan. Selain itu, perempuan juga lebih mudah mengekspresikan perasaan dan keluhan yang dirasakan sehingga lebih memperhatikan perilaku *caring* yang diberikan oleh perawat (Rohana & Iksan, 2026).

Jenis kelamin dapat mempengaruhi cara seseorang dalam menilai orang lain. Perempuan cenderung lebih peka dalam menilai sikap dan perilaku seseorang dibandingkan laki-laki. Selain itu, perempuan juga lebih menggunakan perasaan, memiliki kemampuan empati, serta pengalaman sosial yang lebih baik dalam menilai perilaku orang lain. Oleh karena itu, perempuan cenderung lebih memperhatikan sikap perhatian, komunikasi, dan empati yang ditunjukkan oleh perawat selama memberikan pelayanan keperawatan (Rohana & Iksan, 2026).

Berdasarkan usia sebagian besar berusia dewasa akhir (36-45 tahun) sebanyak 29 responden (43,3%). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rohana & Iksan (2026) mengenai gambaran perilaku *caring* pada perawat di instalasi gawat darurat Rumah Sakit An-Nisa Tangerang yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada usia dewasa akhir (36-45 tahun) sebanyak 31 responden (29,2%).

Pada usia dewasa akhir, seseorang umumnya telah mampu berpikir secara kritis, bertanggung jawab, serta memiliki tingkat kematangan emosional yang baik. Selain itu, individu pada rentang usia ini cenderung mampu menilai perilaku dan empati orang lain secara lebih rasional dan objektif. Kematangan emosional dan kognitif yang dimiliki pada usia dewasa akhir memungkinkan seseorang memberikan penilaian yang lebih seimbang dan reflektif terhadap pelayanan yang diterima, termasuk perilaku *caring* perawat (Rohana & Iksan, 2026).

Berdasarkan pendidikan sebagian besar SMA/Sederajat sebanyak 56 responden (83,6%). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ambarita dkk (2025) mengenai gambaran *caring behavior* perawat dan tingkat kecemasan pasien di Ruang Internis Rumah Sakit Harapan yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan SMA sebanyak 29 responden (48%).

Tingkat pendidikan dapat mempengaruhi pemahaman informasi, pola pikir, dan cara seseorang dalam melakukan penilaian terhadap pelayanan kesehatan. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka semakin baik pula pengetahuan dan kemampuan dalam memahami informasi yang diberikan. Selain itu, responden dengan pendidikan yang lebih tinggi cenderung lebih menyadari hak-haknya dalam menerima pelayanan kesehatan serta mampu memberikan



penilaian secara lebih rasional terhadap perilaku *caring* yang diberikan oleh perawat (Rohana & Iksan, 2026).

Selain itu, berdasarkan pekerjaan sebagian besar mengurus rumah tangga sebanyak 33 responden (49,3%). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tetraningsih dkk (2025) mengenai hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien yang menjalani terapi hemodialisis di ruang hemodialisis RSUD Diponegoro Dua Satu Klaten yang menunjukkan bahwa mayoritas responden dengan pekerjaan paling banyak yaitu IRT ada 29 responden (36,7%).

Pekerjaan dapat mempengaruhi cara seseorang dalam menilai pelayanan kesehatan yang diterima. Responden yang bekerja sebagai ibu rumah tangga cenderung lebih memperhatikan bentuk perhatian, komunikasi, dan sikap empati yang diberikan oleh perawat selama proses perawatan. Selain itu, aktivitas sehari-hari sebagai ibu rumah tangga yang dekat dengan peran merawat anggota keluarga juga dapat mempengaruhi kepekaan responden dalam menilai perilaku *caring* perawat. Pekerjaan seseorang juga berhubungan dengan pengalaman, pengetahuan, serta cara pandang dalam mempersepsikan pelayanan kesehatan yang diterima (Tetraningsih dkk, 2025).

Peneliti berasumsi bahwa karakteristik pasien seperti jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan pekerjaan dapat mempengaruhi cara pasien dalam menilai perilaku *caring* perawat. Pasien perempuan cenderung lebih peka terhadap sikap perhatian, empati, dan komunikasi yang diberikan perawat. Selain itu, pasien dengan usia dewasa akhir umumnya memiliki pola pikir yang lebih kritis dan mampu menilai pelayanan secara lebih objektif. Tingkat pendidikan juga mempengaruhi kemampuan pasien dalam memahami dan menilai kualitas pelayanan keperawatan yang diterima. Sementara itu, pasien yang bekerja sebagai ibu rumah tangga cenderung lebih memperhatikan bentuk perhatian dan kepedulian perawat selama proses perawatan. Oleh karena itu, karakteristik pasien dapat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi persepsi pasien terhadap perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap

Perilaku *Caring* Perawat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar perawat berperilaku tidak *caring* sebanyak 37 responden (55,2%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar perawat belum sepenuhnya menerapkan perilaku *caring* dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien. Kondisi ini mengindikasikan bahwa perawat di ruang rawat inap belum mampu menunjukkan sikap peduli, empati, serta perhatian terhadap kebutuhan pasien, baik secara fisik maupun psikologis, sementara penerapan perilaku *caring* yang baik dapat meningkatkan kenyamanan pasien selama menjalani perawatan serta berkontribusi terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian ini, pernyataan dengan skor terendah terdapat pada item nomor 13 yang berbunyi “Perawat memberikan kesempatan kepada pasien untuk mengekspresikan perasaan tentang penyakitnya dan pengobatan yang diberikan kepadanya”. Hal ini menunjukkan bahwa perawat belum optimal dalam memberikan ruang bagi pasien untuk mengekspresikan perasaan dan pengalaman sakit yang dialaminya. Kurangnya kesempatan dalam mengekspresikan perasaan dapat menghambat terbentuknya komunikasi terapeutik yang efektif antara perawat dan pasien, sehingga kebutuhan psikologis pasien belum terpenuhi secara maksimal. Selain itu, skor rendah juga terdapat pada item nomor 14 yang berbunyi “Perawat mengikutsertakan pasien dan



keluarga dalam perawatan”. Temuan ini mengindikasikan bahwa keterlibatan pasien dan keluarga dalam proses perawatan masih belum optimal. Padahal, partisipasi aktif pasien dan keluarga merupakan bagian penting dalam pendekatan asuhan keperawatan holistik yang dapat meningkatkan kepatuhan, pemahaman, serta hasil perawatan pasien. Kurangnya keterlibatan ini dapat menyebabkan pasien kurang berperan aktif dalam proses penyembuhan yang dijalani.

Selanjutnya, pada item nomor 5 yang berbunyi “Perawat memberikan dukungan kepada pasien seperti memberikan motivasi kepada pasien supaya sembuh, memberi pujian kepada pasien untuk mampu memberikan perawatan mandiri” dan item nomor 9 yang berbunyi “Perawat mengetahui cara memberikan IV dan memasang alat seperti infus”. Hal ini menunjukkan bahwa aspek dukungan emosional serta sebagian keterampilan teknis masih belum sepenuhnya optimal. Rendahnya skor pada aspek dukungan emosional mengindikasikan bahwa perawat belum secara konsisten memberikan motivasi dan penguatan psikologis kepada pasien, yang sebenarnya sangat dibutuhkan untuk meningkatkan semangat dan kepercayaan diri pasien dalam proses penyembuhan.

Sementara itu, pernyataan dengan skor tertinggi terdapat pada item nomor 23 yang berbunyi “Perawat memberikan pengobatan/perawatan secara tepat”. Hal ini menunjukkan bahwa perawat telah mampu melaksanakan tindakan keperawatan secara teknis dengan baik dan sesuai prosedur. Tingginya skor pada aspek ini mengindikasikan bahwa kompetensi klinis perawat dalam memberikan tindakan medis sudah cukup baik dan dapat diandalkan. Namun demikian, jika dibandingkan antara aspek teknis dan aspek *caring*, terlihat bahwa perawat lebih dominan dalam melakukan tindakan keperawatan yang bersifat teknis dibandingkan dengan aspek non-teknis seperti komunikasi, empati, dan keterlibatan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku *caring* belum diterapkan secara menyeluruh, padahal *caring* tidak hanya berfokus pada tindakan fisik, tetapi juga pada pemenuhan kebutuhan psikologis dan emosional pasien. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa rendahnya perilaku *caring* perawat dalam penelitian ini disebabkan karena aspek komunikasi, empati, dan keterlibatan pasien masih belum optimal, meskipun kemampuan teknis perawat sudah baik.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Safitri dkk (2025), mengenai hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan orang tua pasien anak di ruang rawat inap RSUD Provinsi Banten. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden (58,9%) menilai perilaku *caring* perawat masih tergolong kurang baik. Orang tua pasien anak menyampaikan berbagai keluhan terkait perilaku perawat, antara lain kurangnya dukungan dan motivasi untuk kesembuhan, tidak optimal dalam menjaga privasi pasien, minimnya waktu yang diluangkan untuk berdiskusi dengan keluarga pasien, kurangnya sikap mendengarkan keluhan secara sungguh-sungguh, serta belum memprioritaskan kebutuhan pasien secara maksimal.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulandari dkk (2024), mengenai gambaran perilaku *caring* perawat dan hubungannya dengan kepuasan keluarga pasien rawat inap di RSUD Dr. Soetomo Surabaya. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa lebih dari separuh responden (57,2%) menilai perilaku *caring* yang ditunjukkan perawat masih belum sesuai dengan standar pelayanan yang diharapkan. Keluarga pasien menyampaikan berbagai keluhan yang dirasakan selama perawatan, antara lain kurangnya perhatian terhadap kebutuhan spiritual pasien, kurangnya penjelasan yang rinci dan mudah dipahami terkait tindakan keperawatan yang akan dilakukan, kurangnya sikap menghargai pendapat dan kekhawatiran yang disampaikan



keluarga, serta belum adanya upaya yang optimal untuk menciptakan lingkungan perawatan yang nyaman dan mendukung proses pemulihan pasien.

Perilaku *caring* merupakan tindakan yang didasari oleh kepedulian, kasih sayang, keterampilan, empati, tanggung jawab, sensitivitas, dan dukungan. Perilaku ini berfungsi untuk meningkatkan kondisi dan kualitas hidup manusia dengan menekankan pada aktivitas yang sehat serta memberdayakan individu dan kelompok sesuai dengan budaya. Perawat perlu memahami kebutuhan individu, respon pasien, serta kekuatan dan keterbatasan pasien dalam keluarganya. Selain itu, perawat memberikan perhatian dan empati kepada pasien dan keluarganya. *Caring* mewakili berbagai faktor yang digunakan perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien (Pragholapati & Gusraeni, 2021).

Perilaku *caring* dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan, sehingga motivasi pasien untuk memanfaatkan fasilitas kesehatan juga meningkat. *Caring* juga dapat menurunkan tingkat kecemasan pasien terhadap proses perawatan yang diterima, serta meningkatkan kesadaran pasien dalam melakukan perilaku pencegahan dan upaya peningkatan derajat kesehatan secara mandiri (Fitriana dkk, 2023).

Kurang optimalnya perilaku *caring* perawat dalam penelitian ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti pengalaman kerja, tingkat pendidikan, serta lingkungan kerja yang kurang mendukung. Perawat dengan pengalaman kerja yang terbatas cenderung belum optimal dalam berinteraksi dan memahami kebutuhan pasien secara holistik. Selain itu, beban kerja yang tinggi, jumlah pasien yang banyak, serta keterbatasan waktu dalam memberikan pelayanan secara maksimal dapat menyebabkan perawat lebih fokus pada tindakan teknis dibandingkan aspek *caring*, sehingga mempengaruhi kualitas interaksi antara perawat dan pasien.

Menurut Ambarita dkk (2025), *caring* atau sikap peduli merupakan nilai inti dan kewajiban mutlak yang harus dimiliki dan diwujudkan oleh setiap tenaga keperawatan dalam setiap interaksi dan tindakan yang dilakukan. Sikap ini bukan sekadar perilaku tambahan, melainkan fondasi utama yang membentuk esensi dari profesi keperawatan. Ketika perawat menerapkan sikap peduli secara konsisten dan tulus, pasien akan merasakan perhatian yang tulus, kenyamanan yang terjaga, serta rasa aman yang kuat dalam menjalani perawatan. Kondisi psikologis yang positif ini terbukti secara langsung dapat mempercepat proses pemulihan fisik dan kesehatan pasien, karena keseimbangan kondisi mental dan emosional memiliki peran krusial dalam keberhasilan penanganan medis.

Peneliti berasumsi bahwa perbedaan tingkat perilaku *caring* perawat yang ditemukan dalam penelitian ini, di mana persentase antara perilaku yang *caring* dan tidak *caring* hanya memiliki selisih yang sangat tipis, hal ini dipengaruhi oleh kecenderungan perawat yang lebih memprioritaskan dan berfokus pada pelaksanaan aspek teknis berupa tindakan keperawatan, dibandingkan aspek non-teknis seperti komunikasi dan penerapan empati dalam setiap interaksi. Kemampuan perawat dalam melaksanakan prosedur dan tindakan keperawatan sudah cukup baik dan sesuai standar, namun pemahaman dan penerapan aspek non-teknis yang merupakan inti dari perilaku *caring* belum berjalan secara maksimal dan menyeluruh. Masih terdapat kekurangan dalam hal konsistensi penerapan empati, perhatian yang mendalam, dan komunikasi yang efektif dan manusiawi saat berinteraksi dengan pasien, karena waktu dan perhatian lebih banyak dicurahkan untuk menyelesaikan rangkaian tindakan medis dan keperawatan yang harus dilakukan.



Selain itu, kondisi seperti beban tugas yang cukup padat, jumlah pasien yang harus ditangani, serta keterbatasan waktu yang tersedia semakin memperkuat kecenderungan ini. Bagi sebagian perawat, penyelesaian tindakan keperawatan dianggap sebagai indikator utama keberhasilan pelayanan, sehingga aspek non-teknis sering kali dianggap kurang mendesak dan menjadi hal yang terabaikan atau hanya dilakukan secara sekilas. Akibatnya, kualitas pelayanan secara teknis sudah berjalan dengan baik, namun nilai-nilai kepedulian dan hubungan manusiawi yang seharusnya menjadi ciri khas profesi keperawatan belum terwujud secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan untuk menyamakan dan meningkatkan kualitas perilaku *caring* secara merata, dengan menyeimbangkan antara kemampuan teknis dan pengembangan kemampuan non-teknis antar pribadi. Perlu adanya penekanan bahwa kedua aspek tersebut memiliki peran yang sama pentingnya, sehingga pelayanan keperawatan yang sudah cukup baik dari sisi tindakan dapat ditingkatkan lagi menjadi lebih sempurna dan menyeluruh, serta benar-benar berpusat pada pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh dari responden, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar perawat berperilaku tidak *caring* sebanyak 37 responden (55,2%).

DAFTAR PUSTAKA

- Ambarita dkk. (2025). Gambaran *Caring Behavior* Perawat Dan Tingkat Kecemasan Pasien Di Ruang Internis Rumah Sakit Harapan. *Jurnal Keperawatan*. 2 (2).
- Fitriana dkk. (2023). Hubungan pengetahuan dengan Kepatuhan Perawat Dalam Pelaksanaan Standar Prosedur Operasional Pencegahan Resiko Jatuh Pasien di Rumah Sakit Panti Waluyo. *Skripsi*. Program Studi Ilmu Keperawatan STIKES Kusuma Husada Surakarta.
- Fu'ad, A. (2025). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Perilaku *Caring* Perawat di Ruang Rawat Inap. *Skripsi*. Universitas Gresik.
- Hidayah, R, R dan Sumarni, T. (2023). Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Perilaku *Caring* Perawat Ruang Rawat Inap. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*. 5 (3), Hal : 1015-1022.
- Ismaini, Y dan Mayasari, P. (2020). Stres Kerja Perawat dan Perilaku *Caring* Pada Pasien di Rumah Sakit Banda Aceh. *Idea Nursing Journal*. X (3), Hal : 17-21.
- Karo, M, Pane, J, P, Lase, E, P, N. (2025). Gambaran Penerapan *Caring Behavior* Perawat Dan Kepuasan Pasien di Ruangan Melania Laura Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024. *Journal Of Social Science Research*. 5 (1), Hal : 1564-1576.
- Kartika, Hamalding, H, Ismuntania, Batubara, K dan Fazilla, R. (2025). Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan Holistik*. 1 (2), Page: 38-46.
- Laella, N, I, F, Susanti, I, H dan Sumarni, H. (2023). Hubungan Burnout dengan Perilaku *Caring* Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Ajibarang. *Jurnal Ilmu Hospitality*. 12 (2). ISSN : 2685-5534.
- Nur, H, A. (2024). Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Profesi Keperawatan*. 11 (1), Hal : 32-40.
- Pragholapati, A dan Gusraeni, S, A, D. (2021). Gambaran Perilaku *Caring* Perawat di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Sriwijaya*. 8 (1). p-ISSN : 2355-5459.
- Pratiwi, E, P, L, Umar, E dan Mulyanasari, F. (2024). Hubungan Usia,, Jenis Kelamin, Pendidikan dan Los dengan Persepsi Pasien Terhadap Perilaku *Caring* Perawat dalam Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Adjidarmo. *Jawara Jurnal Ilmiah Keperawatan*. 5 (2).
- Rohana, S dan Iksan, R, R. (2026). Gambaran Perilaku *Caring* pada Perawat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit An-nisa Tangerang. *Borneo Nursing Journal*. 8 (2), Hal : 519-526.



- Safitri, D., Hamdiah, D., & Sari, R. (2025). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Orang Tua Pasien Anak di Ruang Rawat Inap RSUD Provinsi Banten. *Jawara: Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 6(1), 1-13.
- Senofia, E, Ayudytha, A, U dan Ardeni. (2025). Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Binakasih Pekanbaru. *Jurnal Pendidikan Kesehatan*. 5 (1), Hal : 9-17.
- Sugiarni, E, Rina, Yusnidar, Raudhatinur dan Amanda, V. (2025). Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Jalan di Puskesmas Seunuddon Kabupaten Aceh Utara. *Journal Getsempena Health Science Journal*. 3 (1), pp: 83-92.
- Tetraningsih, T, Widiyono, W dan Idriyati. (2025). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Yang Menjalani Terapi Hemodialisis Di Ruang Hemodialisis RSU Diponegoro Dua Satu Klaten. *Jurnal Perkembangan dan Kemandirian Kesehatan*. 2 (2), 50-60.
- Wulandari, Mariyati dan Ariani. (2024). Gambaran Perilaku *Caring* Perawat Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. Soetomo Surabay. *Jurnal Keperawatan*. 2 (1).
- Wuwung, E, C Q, Ganika, L, Karundeng, M. (2020). Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan*. 8 (1), ISSN : 2302-1152.