BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan pelayanan kesehatan menuntut peningkatan kualitas layanan yang tidak hanya berfokus pada aspek teknis dan prosedural, tetapi juga pada dimensi kemanusiaan dan hubungan interpersonal antara perawat dan pasien. Dalam konteks keperawatan, salah satu aspek fundamental yang menentukan mutu pelayanan tersebut adalah perilaku caring atau perilaku peduli perawat terhadap pasien. Caring merupakan bentuk kepedulian profesional yang mencakup perhatian, empati, dan komitmen moral untuk menghadirkan pengalaman penyembuhan yang manusiawi dan bermakna bagi pasien (Rahmadani, T., Wulandari, A., & Rini, 2022)

Dalam praktik keperawatan modern, caring tidak lagi dipahami sebatas tindakan simpatik atau empati emosional, melainkan sebagai bentuk interaksi terapeutik dan transpersonal antara perawat dan pasien (Putri, F. & Kurniawan, 2021).Caring berarti menghadirkan diri secara penuh, mendengarkan dengan empatik, memberi penjelasan dengan sabar, dan menciptakan rasa aman dalam proses perawatan. Dengan demikian, perilaku caring tidak hanya mencerminkan keahlian klinis, tetapi juga menegaskan identitas profesional perawat sebagai pelindung dan pendamping kesembuhan pasien.

Penelitian-penelitian terkini menunjukkan bahwa perilaku caring perawat berhubungan erat dengan tingkat kepuasan pasien, loyalitas terhadap rumah sakit, serta hasil klinis yang lebih baik .(Zulkarnain, F., Dewi, A., & Nurhayati, 2023) Pasien yang merasakan empati, komunikasi hangat, dan kehadiran aktif perawat cenderung memiliki persepsi positif terhadap kualitas pelayanan keperawatan. Sebaliknya, perilaku perawat yang terkesan terburu-buru, kurang komunikatif, dan tidak menunjukkan empati emosional sering kali menimbulkan persepsi negatif terhadap mutu pelayanan rumah sakit (Utami, W., Puspitasari, D., & Lestiani, 2021).

Dalam konteks pelayanan kesehatan di Indonesia, isu mengenai perilaku caring perawat menjadi semakin relevan. Transformasi sistem pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pasien (patient-centered care) menuntut

perubahan paradigma dari “pelayanan berbasis prosedur” menuju “pelayanan berbasis empati”. Namun, studi empiris di berbagai rumah sakit di Indonesia masih menunjukkan adanya kesenjangan antara idealisme caring dengan praktik di lapangan. Sebuah studi oleh (Arifin R Sulastri, E., Mulyana, 2023)menemukan bahwa sebanyak 46% pasien di ruang rawat inap rumah sakit umum menilai perilaku caring perawat masih berada pada kategori sedang, khususnya dalam aspek komunikasi, empati, dan penjelasan tindakan keperawatan. Hasil serupa juga dilaporkan oleh (Daulay, W., & Sitanggang, 2023) , yang menyebutkan bahwa dimensi being with dan enabling masih sering diabaikan karena beban kerja tinggi dan keterbatasan waktu perawat di ruang rawat inap.

Fenomena ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk memahami bagaimana pasien memersepsikan perilaku caring perawat, karena persepsi pasien menjadi refleksi nyata dari keberhasilan implementasi nilai-nilai caring dalam praktik keperawatan. Persepsi pasien terhadap caring mencerminkan pengalaman emosional mereka dalam berinteraksi dengan perawat selama dirawat di rumah sakit. Ketika pasien merasa diperhatikan dan didengarkan, kepercayaan dan kenyamanan meningkat; sebaliknya, jika pasien merasa diabaikan, rasa cemas dan ketidakpuasan akan meningkat.(Rahayu, M., Astuti, W., & Nurhadi, 2023)

Konteks budaya lokal Gorontalo yang menjunjung tinggi nilai kekeluargaan, gotong royong, dan empati sosial juga memberikan dimensi khusus terhadap makna caring dalam keperawatan. Budaya lokal yang menempatkan nilai saling menghargai dan membantu sebagai dasar interaksi sosial, seharusnya dapat menjadi kekuatan bagi perawat untuk membangun hubungan terapeutik yang lebih hangat dengan pasien. Menurut penelitian oleh,(Siregar, H. & Amalia, 2024) integrasi nilai-nilai budaya lokal ke dalam praktik caring dapat meningkatkan kepuasan pasien hingga 30%. Oleh karena itu, pemahaman terhadap persepsi pasien tidak dapat dilepaskan dari konteks budaya tempat penelitian dilakukan.

RSUD Prof. Dr. H. Aloe Saboe dan RSUD Dr. M.M Dunda Limboto. sebagai rumah sakit rujukan utama di Kota Gorontalodan kabupaten Gorontalo, penting untuk mengkaji fenomena ini secara lebih mendalam. Rumah sakit ini menjadi pusat pelayanan kesehatan masyarakat yang mencakup pasien dengan latar belakang sosial, ekonomi, dan budaya yang beragam. Berdasarkan hasil observasi awal, ditemukan bahwa beberapa pasien menyatakan masih ada

perawat yang belum sepenuhnya menunjukkan sikap peduli (caring), misalnya dalam hal mendengarkan keluhan pasien, memberikan penjelasan tindakan keperawatan, dan menunjukkan empati emosional selama proses perawatan. Namun, sebagian besar pasien juga mengapresiasi profesionalitas perawat dalam menangani tindakan medis dengan cepat dan tepat. Ketidakseimbangan antara aspek teknis dan afektif inilah yang menarik untuk diteliti lebih lanjut melalui pendekatan persepsi pasien.

Sejalan dengan hal tersebut, penelitian global juga menunjukkan tren serupa. Studi oleh (Nikpour, S., 2025)di Iran menemukan bahwa perilaku caring perawat memiliki korelasi signifikan dengan kepercayaan dan loyalitas pasien ($p < 0,01$). Temuan ini memperkuat bahwa caring merupakan elemen universal yang melampaui batas geografis dan budaya. Meskipun konsep caring bersifat universal, namun manifestasinya sangat kontekstual, bergantung pada nilai-nilai sosial dan budaya tempat praktik keperawatan dilakukan. Hal ini juga menjadi dasar mengapa penelitian di RSUD Prof. Dr. H. Aloe Saboe dan RSUD Dr. M.M Dunda Limboto.

Dari sisi praktis, pemahaman mendalam tentang persepsi pasien terhadap perilaku caring perawat dapat memberikan kontribusi nyata terhadap perencanaan pelatihan keperawatan, evaluasi kinerja, dan strategi peningkatan mutu rumah sakit. Melalui penelitian deskriptif ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran faktual mengenai bagaimana pasien di ruang rawat inap RSUD Prof. Dr. H. Aloe Saboe dan RSUD Dr. M.M Dunda Limboto. menilai perilaku caring perawat. Data tersebut selanjutnya dapat digunakan sebagai bahan refleksi bagi perawat untuk memperbaiki pendekatan interpersonal mereka dalam praktik keperawatan sehari-hari.

Berdasarkan studi pendahuluan yang di lakukan peneliti saat melakukan pengambilan data awal di ruangan interna rawat inap RSUD Dr. H. ALOE SABOE Kota Gorontalo , di dapatkan terdapat sejumlah 35 orang perawat, dengan kualifikasi Pendidikan D3 Sejumlah 18 orang dan Ners sejumlah 17 orang,dengan rata rata lama bekerja < 5 tahun sejumlah 17 orang dan > 5 tahun 18 orang. Pada periode 3 bulan terakhir , jumlah keseluruhan pasien yang di rawat adalah 480 orang pasien.

Berdasarkan studi pendahuluan yang di lakukan peneliti saat melakukan pengambilan data awal di ruangan interna rawat inap RSUD. Dr. M.M.Dunda

Limboto di dapatkan, terdapat sejumlah 21 orang perawat, dengan kualifikasi Pendidikan D3 Sejumlah 7 orang, s1 6 orang, dan Ners Sejumlah 8 orang. pada periode 3 bulan terakhir, jumlah keseluruhan pasien yang di rawat Adalah 447 pasien.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 20 September 2025 terhadap 8 pasien di ruang rawat inap interna RSUD Prof. Dr. H. Aloe Saboe Kota Gorontalo, diperoleh informasi bahwa Sebanyak 3 pasien menyatakan bahwa perawat masih kurang dalam mempraktikkan sikap peduli, seperti kehadiran ketika pasien membutuhkan, sentuhan yang menenangkan, kemampuan mendengarkan, serta upaya memahami kondisi dan perasaan pasien. Selain itu, pasien juga mengeluhkan masih adanya keterlambatan perawat dalam merespons ketika pasien memerlukan bantuan. Sementara itu, 5 pasien lainnya menyampaikan bahwa pelayanan yang diberikan perawat sudah cukup baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 8 desember 2025 terhadap 8 pasien di ruang rawat inap interna RSUD Dr. M.M Dunda Limboto. diperoleh informasi bahwa 6 pasien menyatakan bahwa perilaku caring perawat masih belum optimal. Para pasien tersebut menilai bahwa perawat kurang menunjukkan sikap peduli selama memberikan pelayanan. Mereka mengungkapkan bahwa perawat sering tidak hadir ketika pasien membutuhkan, sentuhan yang diberikan belum mampu menenangkan, kemampuan perawat dalam mendengarkan keluhan masih kurang, serta upaya memahami kondisi dan perasaan pasien dinilai belum maksimal. Selain itu, pasien juga mengeluhkan adanya keterlambatan respons ketika mereka membutuhkan bantuan, sehingga menimbulkan rasa kurang nyaman dan kurang diperhatikan selama masa perawatan. Sementara itu, hanya 2 pasien yang menyampaikan bahwa pelayanan perawat sudah cukup baik. Perbandingan ini menunjukkan bahwa persepsi negatif terhadap perilaku caring perawat lebih dominan.

Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap perilaku caring perawat masih bervariasi. sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui perbandingan persepsi pasien terhadap perilaku caring perawat di ruang rawat inap interna RSUD Prof. Dr. H. Aloe Saboe Kota Gorontalo dan RSUD Dr. M.M Dunda Limboto.

Dalam dunia keperawatan caring merupakan perhatian, rasa simpati, kepedulian, membatu pasien dalam proses sakit menjadi sehat atau sama halnya menolong pasien. Konsep tolong-menolong sangat berkaitan erat, seperti dalam firman Allah swt dalam Q.S an-Nisa (4);85:

مَّن يَّشْفَعْ شَفَاعَةً حَسَنَةً يَّكُنْ لَّهٗ نَصِيْبٌ مِّنْهَا ۚوَمَنْ يَّشْفَعْ شَفَاعَةً سَيِّئَةً يَّكُنْ لَّهٗ كِفْلٌ مِّنْهَا ۗوَكَانَ اللّٰهُ عَلٰى كُلِّ شَيْءٍ مُّقِيْتًا ٨٥

Artinya:

Siapa yang memberi pertolongan yang baik niscaya akan memperoleh bagian (pahala) darinya. Siapa yang memberi pertolongan yang buruk niscaya akan menanggung bagian (dosa) darinya. Allah Mahakuasa atas segala sesuatu.

Dengan demikian, urgensi penelitian ini terletak pada upaya menghadirkan kembali nilai-nilai kemanusiaan dalam praktik keperawatan yang semakin teknologis. Di tengah perkembangan sistem kesehatan berbasis digital dan protokol klinis ketat, kehadiran manusiawi seorang perawat menjadi jembatan antara ilmu pengetahuan dan empati. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur keperawatan Indonesia dengan data empiris yang kontekstual serta memberikan rekomendasi praktis bagi rumah sakit dalam mewujudkan pelayanan keperawatan yang berpusat pada pasien (patient-centered and culturally sensitive nursing care).

1.2 Identifikasi Masalah

1. Dari hasil wawancara pada 8 pasien di ruang rawat inap interna RSUD Prof. Dr. H. Aloe Saboe Kota Gorontalo, 3 Pasien mengeluhkan bahwa perawat sering membuat pasien menunggu ketika membutuhkan bantuan, sehingga pasien merasa kurang diperhatikan dan tidak mendapatkan respons yang cepat dari perawat.
2. 3 pasien tersebut juga mengungkapkan bahwa sentuhan sebagai bentuk empati dan dukungan emosional dari perawat masih jarang dilakukan, padahal hal tersebut dapat memberikan rasa nyaman dan ketenangan bagi pasien, di ruang rawat inap interna RSUD Prof. Dr. H. Aloe Saboe Kota Gorontalo
3. Berdasarkan observasi dan wawancara pada 8 pasien 3 pasien di ruang rawat inap interna RSUD Prof. Dr. H. Aloe Saboe Kota Gorontalo di antaranya mengatakan bahwa perawat belum sepenuhnya memberikan

perhatian penuh saat pasien menyampaikan keluhan atau perasaan mereka, sehingga pasien merasa kurang didengar.

4. Berdasarkan wawancara pada 8 pasien di ruang rawat inap interna RSUD Prof. Dr. H. Aloe Saboe Kota Gorontalo 3 pasien merasa bahwa perawat belum sepenuhnya memahami keadaan fisik dan emosional pasien, baik dari segi rasa sakit, kecemasan, maupun kebutuhan psikologis lainnya.
5. Dari hasil wawancara pada 8 pasien di ruangan interna RSUD Dr. M.M Dunda Limboto, 6 pasien mengeluhkan bahwa perawat sering tidak hadir ketika mereka membutuhkan bantuan, sehingga pasien merasa kurang diperhatikan dan tidak mendapatkan respons yang cepat dari perawat.
6. pasien juga mengungkapkan bahwa sentuhan yang diberikan oleh perawat belum mampu memberikan rasa nyaman dan ketenangan, padahal sentuhan merupakan bagian penting dalam menciptakan empati dan dukungan emosional bagi pasien di ruangan interna RSUD Dr. M.M Dunda Limboto.
7. Berdasarkan observasi dan wawancara pada 8 pasien di ruangan interna RSUD Dr. M.M Dunda Limboto, 6 pasien menyatakan bahwa perawat belum sepenuhnya memberikan perhatian penuh saat pasien menyampaikan keluhan, sehingga pasien merasa kurang didengar dan kurang diperhatikan.

1.3 Pembatasan masalah

Penelitian difokuskan pada persepsi pasien rawat inap mengenai sikap caring perawat selama tindakan keperawatan berlangsung.

1.4 Rumusan Masalah

Bagaimana perbandingan persepsi pasien terhadap perilaku caring perawat di ruang interna rawat inap RSUD Prof. Dr. H. Aloe Saboe Kota Gorontalo dan RSUD. MM Dunda Limboto

1.5 Kegunaan Hasil Penelitian

1.5.1 Kegunaan teoritis

Dari penelitian ini di harapkan dapat digunakan untuk menambah wawasan dalam mengaetahui” Gambaran persepsi pasien terhadap perilaku *caring* perawat”

1.5.2 Kegunaan praktis

1. Bagi institusi Pendidikan

Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat menambah informasi di bidang ilmu keperawatan menajemen sehingga dapat menjadi bahan bacaan mahasiswa dalam melakukan penelitian yang berkaitan perilaku *caring* perawat.

2. Bagi Rumah Sakit

Bagi Rumah Sakit Dapat di jadikan referensi guna meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan dengan meningkatkan perilaku *caring* perawat dalam praktek keperawatan.

3. Bagi Perawat

Sebagai bahan masukan bagi perawat agar dapat lebih meningkatkan perilaku *caring* perawat dalam praktek keperawatan

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat dijadikan sebagai sumber informasi dan bahan referensi bagi mahasiswa keperawatan dalam melakukan penelitian lebih lanjut tentang perilaku *caring* perawat dalam praktek keperawatan

1.6 Tujuan Penelitian

1.6.1 Tujuan Umum

Tujuan dalam penelitian ini Adalah Untuk mengetahui perbandingan persepsi pasien terhadap perilaku caring perawat di ruang rawat inap RSUD Prof. Dr. H. Aloe Saboe Kota Gorontalo dan RSUD. MM Dunda Limboto.