Jurnal Kesehatan, Sains, dan Teknologi
Vol. 4, No. 2 Agustus 2025
Available online at https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jakasakti/index

Research Article e-ISSN: 2963-0940

The Relationship between Medical Surgical Patients' Perceptions and Nurses' Caring Behavior in the Emergency Room of Hospital X in Jakarta

Hubungan Persepsi Pasien Medikal Bedah dengan Perilaku *Caring* Perawat di IGD RS X Jakarta

Anisa Susanti[1], Enni Juliani[2*], Ribka Sabarina Panjaitan[3]

[1,2,3]Program Studi Sarjana Keperawatan, STIKes RS Husada, Jakarta, Indonesia

(*) Corresponding Author : ennijuliani@gmail.com

Article info

Keywords:
ED , medical surgery, nurses, patient perception, Caring behavior.

Abstract

Caring behavior is at the core of nursing practice and significantly influences patient satisfaction and perceptions of nursing care. The Emergency Department (ED) is a high-pressure unit that requires nurses to be clinically responsive and consistently demonstrate Caring attitudes. This study aimed to investigate the relationship between medical-surgical patients' perceptions and nurses' Caring behavior in the ED at Hospital X in Jakarta. The study employs a descriptive analytical design with a cross-sectional approach. A total of 91 medical-surgical patients admitted to the ED were selected via porposive sampling. A closed-ended questionnaire was used to measure patients' perceptions of nurses' Caring behavior. Data analysis was performed using the Chi-square test. The results showed that most patients were female (58.2%), between 40 and 49 years old, and had a high school or vocational school education (40.7%). Most patients worked as employees or laborers (38.5%). The Chi-square test results revealed a significant correlation between patients' perceptions and nurses' Caring behavior (p = 0.000). It can be concluded that patients' perceptions of nurses' Caring behavior are influenced by the quality of nurses' interpersonal interactions, empathy, and communication during service delivery. Therefore, improving nurses' Caring behavior in the ED should be a priority to enhance the quality of nursing care.

Kata kunci:
IGD, medikal bedah, perawat, persepsi pasien, perilaku *Caring*.

Abstrak

Perilaku *Caring* merupakan inti dari praktik keperawatan yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan persepsi pasien terhadap pelayanan keperawatan. Instalasi Gawat Darurat (IGD) sebagai unit dengan tekanan kerja tinggi menuntut perawat tidak hanya tanggap secara klinis, tetapi juga mampu menampilkan sikap *Caring* secara konsisten. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan persepsi pasien medikal bedah dengan perilaku *Caring* perawat di IGD RS X Jakarta. Penelitian ini menggunakan desain deskriptif analitik dengan pendekatan *cross-sectional*. Jumlah responden sebanyak 91 pasien medikal bedah yang dirawat di IGD, dipilih melalui teknik *porposive sampling*. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner tertutup untuk mengukur persepsi pasien terhadap perilaku *Caring* perawat. Analisis data dilakukan dengan uji *Chi-square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien perempuan

Jurnal Kesehatan, Sains, dan Teknologi
Vol. 4, No. 2 Agustus 2025
Available online at https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jakasakti/index
Research Article e-ISSN: 2963-0940

(58,2%) dengan usia rata-rata adalah 40-49 tahun, berpendidikan SMA/SMK (40,7%), dan bekerja sebagai karyawan/buruh (38,5%). Hasil uji *Chi-square* menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara persepsi pasien dengan perilaku *Caring* perawat (p = 0,000). Dapat disimpulkan bahwa persepsi pasien terhadap perilaku *Caring* perawat dipengaruhi oleh kualitas interaksi interpersonal, empati, dan komunikasi yang ditunjukkan perawat selama memberikan pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan perilaku *Caring* di IGD perlu menjadi perhatian prioritas dalam upaya peningkatan mutu pelayanan keperawatan.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yaitu keseluruhan aktivitas serta tindakan yang dilakukan secara langsung kepada individu maupun kelompok masyarakat. Tujuan utama adalah untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan dengan berbagai cara, seperti promosi kesehatan, pencegahan penyakit, pengobatan, perawatan rehabilitasi, dan perawatan yang mendukung kenyamanan (Sanjaya, 2023). Kepuasan pasien merupakan aspek esensial yang mencerminkan kualitas pelayanan, serta berperan sebagai indikator utama dalam menilai mutu suatu fasilitas kesehatan, yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Maka dari itu, melakukan pengukuran terhadap kepuasan pasien menjadi hal yang sangat penting (Rismaniar *et al*., 2022). Kepuasan pasien terhadap sarana dan prasarana tercermin dari rasa puas mereka setelah berinteraksi langsung dengan fasilitas yang ada di tempat pelayanan kesehatan, termasuk kelengkapan, kebersihan, kerapian, dan kenyamanannya (Hariani *et al*., 2022). Kemudian sarana dan prasarana adalah wujud nyata dari kualitas pelayanan yang dapat dinilai secara visual, sentuhan, dan pengalaman langsung oleh pasien (Molenaar *et al*., 2022).

Menurut Menkes, (2022) Fasilitas kesehatan yang dikenal sebagai rumah sakit menyediakan layanan medis secara menyeluruh bagi masyarakat, mencakup perawatan untuk individu yang dirawat inap, pasien yang datang untuk melakukan pemeriksaan, serta layanan darurat. Rumah Sakit Umum berperan sebagai fasilitas kesehatan yang menyediakan layanan dalam berbagai disiplin ilmu medis serta untuk berbagai penyakit, sementara Rumah Sakit Khusus memperhatikan satu bidang layanan atau jenis penyakit tertentu, yang dapat ditentukan berdasarkan berbagai faktor seperti ilmu pengetahuan, usia pasien, bagian tubuh, atau jenis penyakit tertentu. Unit layanan yang sangat krusial dalam setiap rumah sakit adalah IGD.

IGD merupakan pintu utama dalam memberikan pelayanan medis awal bagi pasien yang membutuhkan penanganan segera sesuai dengan standar penanganan kegawatdaruratan. Tujuan dari layanan ini adalah untuk menyediakan perawatan kesehatan yang optimal, terintegrasi, dan tepat sasaran. Sebab itu, pengembangan sarana dan peningkatan mutu Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi sangat penting agar proses pemeriksaan dan penanganan medis dapat berlangsung dengan cepat. Jika tindakan ini diabaikan, dampaknya bisa sangat berbahaya bagi pasien (Hidayanto, A.N., Wirakhmi, 2021).

Menurut Jean Watson, *Caring* merupakan suatu ideal moral yang melampaui sekadar tindakan yang berorientasi pada tugas. *Caring* meliputi aspek yang lebih mendalam, yaitu sebagai ikatan transpersonal antara perawat dan pasien, yang tidak hanya mencakup aktivitas fisik, namun melibatkan pula elemen emosional, spiritual, serta kemanusiaan (Syaripudin & Nurfajriyani, 2022). *Caring* yaitu bentuk kepedulian interpersonal yang dilakukan oleh seorang perawat untuk memberikan kenyamanan, perhatian, dan empati kepada pasien. *Caring* terlihat dari pengakuan akan kehadiran

Jurnal Kesehatan, Sains, dan Teknologi
Vol. 4, No. 2 Agustus 2025
Available online at https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jakasakti/index
Research Article e-ISSN: 2963-0940

seseorang, sikap yang penuh respek, penggunaan pengetahuan dan keahlian profesional, pembangunan hubungan yang baik, serta kepedulian yang mendalam mengenai pengalaman orang lain. Pandangan pasien tentang tindakan *Caring* dari perawat dipengaruhi oleh banyak hal, seperti cara berkomunikasi, rasa empati, dan seberapa cepat perawat menjawab. Komunikasi yang efektif antara perawat dan pasien berperan penting dalam membangun kepercayaan dan meningkatkan tingkat kepuasan pasien (Oluma & Abadiga, 2020).

Perawatan Medikal Bedah adalah layanan profesional yang berlandaskan pengetahuan dan keterampilan di bidang perawatan medikal bedah. Layanan ini menawarkan pendekatan yang holistik, meliputi dimensi bio-psiko-sosio-spiritual, serta ditujukan untuk individu dewasa yang mengalami atau memiliki kemungkinan mengalami gangguan dalam fungsi fisiologis. Hal ini bisa terjadi dengan adanya atau tanpa adanya perubahan struktur tubuh akibat cedera (Kardiyudiani & Susanti, 2019).

Merujuk pada penelitian yang dilaksanakan Kurniawati *et al.*, (2020) semakin tinggi tingkat pendidikan dan penerimaan diri pasien, maka semakin baik pandangan mereka mengenai sikap peduli yang ditunjukkan oleh perawat. Selain itu, penelitian oleh (Puspita, 2022) bahwa mayoritas pasien di IGD dan ICU berpandangan bahwa tindakan peduli yang diperlihatkan oleh perawat belum sepenuhnya baik. Pernyataan ini selaras dengan temuan dari penelitian yang dilakukan oleh (Kartika *et al.*, 2024) Penelitian ini mengindikasikan bahwa terdapat hubungan antara perilaku *Caring* yang ditunjukkan oleh perawat dengan tingkat kepuasan keluarga pasien, namun belum mengeksplorasi lebih dalam mengenai pandangan pasien terhadap *Caring* dari perawat.

Kajian pendahuluan yang dilaksanakan oleh peneliti di rumah sakit X Jakarta tersebut didapatkan populasi pada tahun 2024 berjumlah 11.884 orang dan dilaporkan bahwa angka kunjungan untuk pasien dengan kasus medikal bedah meningkat dari tahun 2023. Hal ini menunjukan bahwa pasien dengan kasus medikal bedah yang datang ke IGD RS X Jakarta itu sangat banyak sehingga peneliti ingin melihat hubungan persepsi pasien dengan perilaku *Caring* perawat di IGD. Dengan meningkatkan kemampuan tersebut, diharapkan persepsi positif pasien terhadap perilaku *Caring* dapat meningkat. Salah satu tantangan dalam penelitian ini adalah adanya variasi dalam persepsi di antara individu. Setiap pasien memiliki pengalaman dan harapan yang berbeda terkait pelayanan kesehatan. Atas dasar hal tersebut, penulis merasa terdorong untuk meneliti "hubungan persepsi pasien medikal bedah dengan perilaku *Caring* perawat di IGD RS X Jakarta" secara lebih mendalam.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain korelasional dan *cross-sectional*. Desain ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variable, yaitu persepsi pasien medikal bedah dan perilaku caring perawat di IGD, yang diukur secara bersamaan pada satu waktu tanpa melakukan intervensi.

Populasi dalam penelitian ini mencakup semua pasien yang datang ke IGD RS X Jakarta dengan kasus medikal bedah. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *non-probability sampling* dengan metode *porposive sampling*, dengan jumlah sebanyak 91 responden yang memenuhi kriteria tertentu untuk inklusi dan eksklusi.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data adalah kuesioner Persepsi Pasien yang mengukur data persepsi pasien dengan 23 pernyataan menggunakan skala likert. Dengan skor 1= persepsi pasien positif, jika total skor ≥ 58 (median), 2 = persepsi pasien negatif, jika total skor <58 (median). Kuesioner ini peneliti yang merancang dan sudah diuji validitas dan reliabilitas menggunakan 35 responden dan

Jurnal Kesehatan, Sains, dan Teknologi
Vol. 4, No. 2 Agustus 2025
Available online at https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jakasakti/index
Research Article e-ISSN: 2963-0940

olah data menggunakan SPSS. Hasil uji validitas menunjukkan nilai r berkisar antara 0,349 hingga 0,796 untuk seluruh 23 item pernyataan. Selanjutnya, uji reliabilitas menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,892, yang jauh melebihi standar minimum 0,6. Oleh karena itu, kuesioner ini telah terbukti valid dan reliabel. Kemudian menggunakan kuesioner *Caring Behavior Inventory* dari Wolf 1994 Instrumen ini terdiri dari 42 pernyataan dan menggunakan skala Likert Skoring dilakukan dengan ketentuan: skor total ≥ 132 (median) menunjukkan perilaku *Caring* yang baik, sedangkan skor total < 132 menunjukkan perilaku *Caring* cukup. Pada penelitian sebelumnya, kuesioner CBI yang awalnya berbahasa Inggris telah diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia dan telah melalui uji validitas serta reliabilitas. Hasil uji validitas menunjukkan nilai r berkisar antara 0,164 hingga 0,741 untuk seluruh 42 item pernyataan. Selanjutnya, uji reliabilitas mendapatkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,947, yang jauh melebihi standar minimum 0,6. Oleh karena itu, kuesioner ini telah terbukti valid dan reliabel, sehingga tidak perlu dilakukan pengujian ulang dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Analisis Univariat

Tabel 1
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia n = 91

Variabel	Mean	Min-Max	SD	*95% Confidence Interval*	
				Lower	*Upper*
Usia	**49,40**	**18,90**	**19,144**	**45,41**	**53,38**

Berdasarkan hasil analisis deskriptif dalam tabel 1 yaitu menunjukkan bahwa rata-rata usia responden adalah 49, 40 tahun dengan nilai tengah usia 53 tahun. Usia responden berkisar antara minimal 18 dan maksimal 90 tahun dengan standar deviasi atau rata-rata penyimpangan dari mean sebesar 19,1.

Tabel 2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Pendidikan dan Pekerjaan n = 91

Kategori	Frekuensi	
	N	%
Jenis Kelamin		
Perempuan	53	**58.2**
Laki-laki	38	**41.8**
Pendidikan		
SD	15	**16.5**
SMP	15	**16.5**
SMK/SMA	37	**40.7**
D3/S1 keatas	24	**26.4**
Pekerjaan		
PNS/TNI/POLRI	4	**4.4**
Karyawan/buruh	35	**38.5**
Wiraswasta/wirausaha	30	**33.0**
Lainnya	**22**	**24.2**

Jurnal Kesehatan, Sains, dan Teknologi
Vol. 4, No. 2 Agustus 2025
Available online at https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jakasakti/index
Research Article e-ISSN: 2963-0940

Berdasarkan tabel 2 Sebagian besar responden adalah perempuan sebanyak 53 responden (58,2 %), dan laki-laki 38 responden (41,8%), kemudian 37 responden (40.7%) mayoritas berpendidikan terakhir SMK/SMA dan 35 responden (38.5%) mayoritas bekerja sebagai karyawan/buruh.

Tabel 3
Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien n = 91

Variabel	Frekuensi	Persentase
Persepsi Pasien		
Positif	45	**49.5**
Negatif	46	**50.5**
Total	**91**	**100.0**

Berdasarkan hasil analisis tabel 3 diatas yang menunjukkan persepsi pasien positif sebanyak 45 responden (49,5%) dan persepsi pasien negatif 46 responden (50.5%).

Tabel 4
Distribusi Frekuensi Perilaku *Caring* Perawat n = 91

Variabel	Frekuensi	Persentase
Perilaku *Caring* Perawat		
Baik	45	**49.5**
Cukup	46	**50.5**
Total	**91**	**100.0**

Berdasarkan hasil analisis tabel 4 diatas yang menunjukkan perilaku *Caring* perawat sebanyak 45 responden (49,5%) dikategorikan baik dan 46 responden (50.5%) dikategorikan cukup.

2. Analisis Bivariat

Tabel 5
Hubungan Persepsi Pasien dengan Perilaku *Caring* Perawat
n = 91

Persepsi Pasien	Perilaku Caring Perawat				Total	P *Value*
	Baik		Cukup			
	n	%	n	%		
Positif	40	88,9	5	11,1	100%	**0,000**
Negatif	5	10,9	41	89,1	100%	

Berdasarkan tabel 5 disimpulkan bahwa dari 91 responden yang memiliki persepsi positif sebanyak 40 responden (88,9%) menilai perilaku *Caring* perawat baik, 5 responden (11,1%) menilai cukup. Lalu sebaliknya, dari responden yang memiliki persepsi negatif sebanyak 41 responden (89,1%) menilai perilaku *Caring* perawat sebagai cukup, dan hanya 5 orang (10,9%) yang menilai sebagi baik.

Jurnal Kesehatan, Sains, dan Teknologi
Vol. 4, No. 2 Agustus 2025
Available online at https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jakasakti/index
Research Article e-ISSN: 2963-0940

Pembahasan

1. Analisis Univariat

a. Usia

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di IGD RS X Jakarta yaitu menunjukkan bahwa rata-rata usia responden adalah 40-49 tahun. Usia 40–49 tahun merupakan masa produktif di mana seseorang mulai lebih memperhatikan kualitas hidup dan pelayanan kesehatan yang diterimanya. Oleh karena itu, persepsi mereka terhadap perilaku Caring perawat sangat dipengaruhi oleh harapan akan pelayanan yang profesional, empatik, dan penuh perhatian. Pada usia ini, pasien cenderung memiliki kemampuan berpikir kritis yang lebih baik dan telah memiliki banyak pengalaman dalam berinteraksi dengan tenaga kesehatan, sehingga mereka lebih sensitif dalam menilai apakah perawat menunjukkan sikap Caring atau tidak. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kadang *et al*., 2021) yaitu menunjukan (40,0%) mayoritas responden berusia pada rentang 46-55 tahun, usia itu lebih rentan terhadap serangan penyakit akut seperti hipertensi krisis, angina pektoris, serangan jantung, atau komplikasi diabetes yang membutuhkan penanganan segera melalui IGD. Dibuktikan juga oleh penelitian yang dilakukan (Rohmah *et al*., 2022) bahwa (30,4%) responden mayoritas berusia antara rentang 46-55 tahun. Usia pasien memengaruhi kebutuhan akan perilaku Caring dan perhatian dari perawat. Dengan bertambahnya usia pasien, maka pentingnya perilaku Caring yang diberikan oleh perawat serta kebutuhan pasien terhadap Caring tersebut juga semakin meningkat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa usia responden umumnya berada pada rentang usia produktif hingga paruh baya (36–55 tahun). Pada rentang usia ini, pasien mulai lebih memperhatikan kualitas pelayanan kesehatan serta menunjukkan kebutuhan yang lebih tinggi terhadap perilaku *Caring* dari perawat, seiring dengan meningkatnya risiko penyakit degeneratif dan komplikasi akut. Semakin bertambah usia, semakin tinggi pula sensitivitas dan ekspektasi pasien terhadap pelayanan yang empatik dan profesional. Sementara itu, responden usia muda (21–30 tahun) cenderung memiliki harapan tinggi terhadap pelayanan namun dengan pengalaman kesehatan yang lebih terbatas.

b. Jenis Kelamin

Dari hasil penelitian yang dilakukan di IGD RS X Jakarta diperoleh sebagian besar responden adalah mayoritas perempuan yaitu sebanyak 53 responden (58,2 %). persepsi seseorang terhadap suatu objek atau layanan dipengaruhi oleh karakteristik individu, termasuk jenis kelamin. Perempuan seringkali memiliki ekspektasi interpersonal yang lebih tinggi, seperti empati, perhatian, dan komunikasi yang hangat dari tenaga kesehatan. Oleh karena itu, persepsi mereka terhadap perilaku Caring perawat bisa lebih tajam dan terperinci dibandingkan laki-laki. Dengan kata lain, perempuan cenderung lebih memperhatikan aspek humanistik dalam pelayanan keperawatan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rohmah *et al*., 2022) yaitu menjelaskan bahwa (65,2%) mayoritas berjenis kelamin perempuan. Peran gender, yaitu perbedaan antara pria dan wanita, berkaitan dengan pola perilaku seseorang. Biasanya, wanita cenderung lebih peka dibandingkan pria, sehingga dalam menanggapi suatu situasi, wanita lebih sensitif. Artinya, jika kondisi tersebut tidak sesuai dengan harapan, wanita lebih cepat memberikan respons atau persepsi negatif dibandingkan pria. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Pudjiastutik *et al*., 2025) yang menjelaskan bahwa mayoritas 56 responden (70%) itu adalah perempuan. perempuan cenderung lebih cepat menyadari perubahan kondisi fisiknya dan lebih proaktif dalam mencari bantuan medis. Ketika muncul gejala yang tidak biasa atau keluhan akut, perempuan cenderung tidak menunda dan langsung

Jurnal Kesehatan, Sains, dan Teknologi
Vol. 4, No. 2 Agustus 2025
Available online at https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jakasakti/index
Research Article e-ISSN: 2963-0940

menuju fasilitas layanan gawat darurat. Hal ini berbeda dengan sebagian besar laki-laki yang cenderung menunda kunjungan ke fasilitas kesehatan hingga kondisi benar-benar memburuk. Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa jenis kelamin, khususnya sebagai perempuan, merupakan faktor penting yang memengaruhi baik perilaku kunjungan ke IGD maupun persepsi terhadap perilaku *Caring* perawat. Perempuan cenderung lebih cepat mencari layanan kesehatan dan lebih memperhatikan aspek empatik dalam interaksi keperawatan, sehingga menuntut standar pelayanan yang lebih humanis dan komunikatif. Perawat perlu memahami karakteristik ini agar mampu memberikan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan emosional dan perseptual pasien perempuan secara lebih optimal.

c. Pendidikan

Berdasarkan pendidikan dalam penelitian yang dilakukan di IGD RS X Jakarta yaitu mayoritas responden berpendidikan terakhir SMK/SMA sebanyak 37 responden (40.7%) dan minoritas berpendidikan terakhir SD sebanyak 15 responden (16.5%), dengan pendidikan terakhir SMP sebanyak 15 responden (16.5%), dan 24 responden (26.4%) berpendidikan D3/S1 keatas. Tingkat pendidikan menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi persepsi pasien terhadap perilaku Caring perawat di IGD. Perawat perlu memahami bahwa setiap kelompok pendidikan memiliki cara pandang dan harapan yang berbeda terhadap pelayanan, sehingga dibutuhkan pendekatan komunikasi yang adaptif dan empatik agar semua pasien, terlepas dari latar belakang pendidikannya, merasa dihargai dan diperhatikan. Data ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Purwanto *et al*., 2021) bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan yang dimiliki pasien, maka semakin tinggi pula tuntutan perawatan atau pelayanan yang diinginkan oleh pasien tersebut. Sehingga mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Azzahra *et al*., 2023) pendidikan pasien terbanyak yang masuk IGD adalah SMP/SMA sebanyak 86,25%, maka pasien cenderung memiliki pemahaman lebih baik mengenai hak-hak mereka dalam pelayanan, sehingga mereka akan lebih aktif dalam mengevaluasi apakah perawat benar-benar menunjukkan perilaku Caring secara holistik. Dari hasil dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan berkontribusi besar dalam membentuk persepsi pasien terhadap perilaku *Caring* perawat. Perawat perlu menyadari bahwa setiap kelompok pendidikan membawa ekspektasi dan cara pandang yang berbeda dalam memaknai interaksi keperawatan. Oleh karena itu, dibutuhkan pendekatan komunikasi yang adaptif, empatik, dan inklusif, agar semua pasien baik dengan pendidikan rendah maupun tinggi merasa dihargai, dipahami, dan dilayani dengan penuh kepedulian.

d. Pekerjaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden bekerja sebagai karyawan/buruh yaitu sebanyak 35 responden (38.5%) dan minoritas bekerja sebagai PNS/TNI/POLRI yaitu sebanyak 4 responden (4.4%), kemudian 30 responden (33.0%) bekerja sebagai wiraswasta/wirausaha, dan 22 responden (24.2%) lainnya. Dominasi responden dari kalangan karyawan/buruh menunjukkan bahwa kelompok ini memiliki tingkat interaksi tinggi dengan pelayanan keperawatan di IGD, yang umumnya disebabkan oleh beban kerja fisik, risiko cedera, dan keterbatasan waktu untuk memeriksakan kesehatan secara rutin. Dalam kaitannya dengan persepsi terhadap perilaku Caring perawat, pasien dari kelompok karyawan/buruh cenderung menilai Caring berdasarkan aspek praktis seperti sikap tanggap, pelayanan yang cepat, penjelasan yang mudah dipahami, dan perlakuan yang adil. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Suprajitno *et al*., 2020) yang mengatakan 24 responden (30,00%) bekerja sebagai karyawan/buruh, fenomena ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar karyawan mungkin berasal dari latar belakang pendidikan menengah ke bawah, namun mereka tetap memiliki ekspektasi yang

jelas terhadap pelayanan keperawatan. Mereka cenderung lebih peka terhadap perlakuan yang diterima dan menilai kualitas pelayanan berdasarkan pengalaman langsung saat dilayani. Caring, bagi mereka, bukan hanya tentang perasaan "diperhatikan", tetapi juga tentang diperlakukan secara adil, cepat, dan profesional. Oleh karena itu, perawat dituntut untuk mampu menyesuaikan pendekatan komunikasinya, tidak hanya berbasis empati, tetapi juga berbasis kompetensi dan kejelasan tindakan. Tetapi tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kadang *et al*., 2021) yang dimana mayoritas pekerjaan responden dalam penelitian tersebut yaitu IRT/lainnya. Berdasarkan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa meskipun mayoritas responden berasal dari kalangan pekerja, persepsi mereka terhadap perilaku Caring perawat tetap positif. Maka secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa pekerjaan responden berkontribusi terhadap cara pandang dan harapan mereka terhadap perilaku Caring perawat di IGD. Kelompok karyawan/buruh, sebagai pengguna layanan yang seringkali berada dalam kondisi mendesak dan terbatas waktu, membutuhkan pelayanan yang cepat, profesional, serta komunikatif. Oleh karena itu, perawat dituntut untuk mampu mengintegrasikan sikap empatik dengan ketepatan tindakan, agar seluruh pasien terlepas dari latar belakang pekerjaan merasa dilayani dengan perhatian dan profesionalisme yang seimbang.

e. Persepsi Pasien

Hasil menunjukkan bahwa dari total 91 responden, sebanyak 45 responden (49,5%) memiliki persepsi kategori positif terhadap pelayanan keperawatan, sedangkan 46 responden (50,5%) memiliki persepsi kategori negatif. Persentase ini memperlihatkan bahwa persepsi pasien terhadap pelayanan yang mereka terima cenderung terbagi hampir seimbang, meskipun sedikit lebih banyak pasien yang memiliki persepsi negatif, sehingga menunjukkan bahwa kualitas interaksi perawat dengan pasien di IGD belum sepenuhnya konsisten dalam menciptakan pengalaman positif. Penelitian yang dilakukan oleh (Herawati, 2020) Sebagian besar responden (59,4%) memiliki persepsi negatif terhadap pelaksanaan perilaku Caring oleh perawat, sementara kurang dari separuh (40,6%) memberikan persepsi positif. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti masih adanya perawat yang belum memperkenalkan diri sebelum memberikan pelayanan, kurangnya perhatian kepada pasien selama perawatan di ruangan, lingkungan yang dirasakan belum mendukung, serta adanya perawat yang belum menjelaskan setiap tindakan yang akan dilakukan kepada pasien. Dibuktikan juga oleh penelitian yang dilakukan oleh (Mataputun *et al*., 2025) menunjukkan bahwa sebagian besar responden, yaitu sebanyak 43 orang (58,9%), menilai bahwa persepsi terhadap perilaku Caring perawat masih tergolong buruk. pasien menyampaikan berbagai keluhan terkait perilaku perawat, antara lain kurangnya dukungan dan motivasi untuk kesembuhan, tidak menjaga privasi pasien dengan baik, minimnya waktu yang diluangkan untuk berdiskusi dengan keluarga pasien, kurangnya sikap mendengarkan keluhan secara sungguh-sungguh, serta kurangnya prioritas terhadap kebutuhan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap perilaku *Caring* perawat di IGD sangat dipengaruhi oleh konsistensi interaksi interpersonal, komunikasi yang efektif, serta kepekaan emosional dari perawat. Ketidakteraturan dalam penerapan nilai-nilai *Caring* dapat menyebabkan persepsi yang beragam, bahkan kontradiktif, meskipun pasien berada dalam situasi dan waktu pelayanan yang serupa. Oleh karena itu, dibutuhkan penguatan pelatihan komunikasi empatik dan standarisasi pelayanan keperawatan di IGD, agar semua pasien, tanpa terkecuali, mendapatkan pengalaman yang positif dan bermakna selama menerima perawatan.

f. Perilaku Caring Perawat

Berdasarkan penelitian data menunjukkan jumlah yang identik dengan variabel persepsi yaitu 45 responden (49,5%) menilai perilaku Caring perawat sebagai kategori baik, dan 46 responden (50,5%) menilai sebagai kategori cukup. Hal ini menandakan

Jurnal Kesehatan, Sains, dan Teknologi
Vol. 4, No. 2 Agustus 2025
Available online at https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jakasakti/index
Research Article e-ISSN: 2963-0940

bahwa setengah dari pasien menilai perilaku Caring perawat masih belum optimal. Temuan ini menjadi sinyal penting bahwa meskipun sebagian perawat telah menunjukkan sikap Caring yang sesuai dengan standar profesional, namun masih terdapat celah dalam kualitas interaksi interpersonal antara perawat dan pasien yang perlu diperbaiki. Hal ini selasras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hidayanto & Wirakhmi, 2021) yang dimana menunjukkan hampir separuhnya nilai perilaku Caring yang baik sebanyak 46 subjek (40,6%), sebagian besar 60 subjek (56,6%) perilaku Caring cukup. Perilaku Caring yang baik adalah aset berharga dalam pelayanan kesehatan, karena mereka tidak hanya memberikan perawatan medis, tetapi juga memberikan perhatian, empati, dan dukungan yang dapat menguatkan pasien dan keluarganya dalam menghadapi tantangan. Hal ini menciptakan hubungan yang positif antara perawat, pasien, dan keluarga, yang pada gilirannya dapat berkontribusi pada hasil perawatan yang lebih baik (Kartika *et al*., 2024). Dibuktikan juga oleh pemenilian yang dilakukan oleh (Hambali & Maulana, 2022) didapatkan sebanyak 50 responden (58,8%) menyatakan bahwa perilaku Caring perawat termasuk dalam kategori tidak Caring, sedangkan 35 responden (41,2%) menilai perilaku Caring perawat sebagai Caring. Kondisi ini berpotensi menjadi faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan di rumah sakit, khususnya dalam aspek pelayanan keperawatan kepada pasien. Sebagai penyedia layanan, rumah sakit dapat melakukan berbagai inovasi untuk mengurangi faktor-faktor yang menurunkan kualitas pelayanan, salah satunya dengan meningkatkan perilaku Caring perawat terhadap pasien. Secara ringkas, hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa perilaku Caring perawat masih belum konsisten dirasakan oleh seluruh pasien, meskipun sebagian besar telah menunjukkan upaya ke arah tersebut. Rumah sakit dan manajemen keperawatan perlu menindaklanjuti temuan ini melalui pelatihan berkelanjutan, workshop, penguatan nilai-nilai humanistik, serta peningkatan keterampilan komunikasi interpersonal, agar seluruh perawat mampu menghadirkan pelayanan keperawatan yang tidak hanya profesional secara teknis, tetapi juga tulus secara kemanusiaan. Sebab, tanpa Caring, ilmu keperawatan akan kehilangan makna esensialnya sebagai bentuk pelayanan yang utuh dan bermakna bagi kehidupan manusia.

2. Analisis Bivariat

a. Hubungan Persepsi Pasien terhadap Perilaku *Caring* Perawat

Dari hasil uji statistik Chi-square didapatkan nilai p value = 0,000 menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara persepsi pasien dengan perilaku Caring perawat di IGD RS X Jakarta. Mayoritas responden yang memiliki persepsi positif menilai perilaku Caring perawat sebagai baik, sedangkan responden dengan persepsi negatif lebih banyak menilai perilaku Caring perawat sebagai cukup. karna hasil p value kurang dari 0,05, maka Ha diterima, yang berarti terdapat hubungan persepsi pasien dengan perilaku Caring perawat. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Purwandari *et al*., 2023) dengan nilai p = 0,000, bahwa perilaku Caring berdampak besar terhadap persepsi dan penilaian pasien terhadap pelayanan. Pasien yang merasa diperhatikan dan diperlakukan secara manusiawi cenderung lebih puas dan memberikan persepsi yang positif terhadap pelayanan. Selaras juga dengan penelitian yang dilakukan oleh (Lumbantobing *et al*., 2020) Hasil analisis penelitian menunjukkan sebagian besar perilaku Caring perawat dipersepsikan kurang baik oleh pasien sebesar (55.2%). Persepsi pasien terhadap perilaku Caring kemungkinan besar muncul karena aktivitas perawat yang lebih berfokus pada rutinitas harian dan cenderung mengutamakan pelaksanaan tugas medik yang didelegasikan, daripada memberikan asuhan keperawatan secara menyeluruh. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku Caring belum sepenuhnya dianggap sebagai elemen utama dan belum menjadi budaya yang mengakar dalam praktik keperawatan. Adanya perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Pertiwi, 2019) Hasil ini justru

menunjukkan mayoritas pasien memiliki persepsi positif dan menilai perilaku Caring sebagai baik. Perbedaan ini bisa disebabkan oleh kualitas pelatihan SDM perawat, sistem pelayanan, jumlah pasien, atau beban kerja di masing-masing RS. Kemudian menurut penelitian yang dilakukan oleh (Jannah *et al*., 2020) Hasil penelitian menunjukkan dari 112 responden, 70,6% responden mempersepsikan perilaku Caring perawat dalam kategori Caring baik, dibandingkan dengan responden yang mempersepsikan perawat kurang Caring adalah sebesar 29,5% responden. Peneliti berpendapat bahwa dalam asuhan keperawatannya, perawat telah menegakkan nilai kemanusiaan dan selalu menghormati pasien sebagai individu. Perawat selalu berbicara dengan pasien saat melakukan asuhan keperawatan, namun pada faktor karatif mengembangkan sensitivitas atau kesadaran seorang perawat dalam memahami apa yang pasien butuhkan masih kurang. Maka dari itu, indikator assurance perlu ditingkatkan oleh perawat. Berdasarkan fakta tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang nyata antara persepsi pasien dan penilaian terhadap perilaku Caring perawat, di mana persepsi positif cenderung dibentuk oleh pengalaman interaksi yang empatik, responsif, dan penuh perhatian dari perawat. Oleh karena itu, penting bagi institusi pelayanan kesehatan untuk memperkuat pelatihan komunikasi empatik, membangun sistem pelayanan yang lebih manusiawi, serta mengelola beban kerja perawat agar nilai-nilai Caring dapat diterapkan secara konsisten dalam praktik keperawatan, khususnya di ruang IGD.

SIMPULAN

Peneliti menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi pasien medikal bedah dengan perilaku caring perawat di IGD RS X Jakarta. Temuan ini mengindikasikan bahwa persepsi pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi, empati, serta interaksi interpersonal yang ditunjukkan oleh perawat selama memberikan pelayanan. Pasien yang merasa dihargai, diperhatikan, dan didengarkan cenderung memiliki persepsi yang lebih positif terhadap perilaku caring perawat. Hal ini sejalan dengan teori Caring Jean Watson yang menekankan pentingnya hubungan transpersonal antara perawat dan pasien. Oleh karena itu, meningkatkan perilaku caring perawat bukan hanya berpengaruh pada pengalaman pasien selama di IGD, tetapi juga dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien, kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan, dan kualitas hubungan terapeutik antara perawat dan pasien. Penelitian ini memberikan bukti bahwa pelatihan berkelanjutan yang berfokus pada komunikasi efektif, empati, dan interaksi yang humanis sangat diperlukan untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan di IGD.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada Jakarta yang telah memberikan izin dan fasilitas selama proses penelitian berlangsung. Terima kasih juga kepada pembimbing penelitian, Dr. Enni Juliani, M.Kep dan Ns. Ribka S. Panjaitan, M.Kep atas bimbingan, arahan, dan dukungan yang sangat berarti. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak RS X Jakarta, khususnya tenaga kesehatan di IGD, yang telah memberikan izin dan bantuan selama proses pengumpulan data. Tidak lupa, apresiasi penulis sampaikan kepada keluarga, sahabat, dan semua pihak yang telah memberikan dukungan moril, materil, dan motivasi hingga penelitian ini dapat terselesaikan dan dipublikasikan. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak pengelola Jurnal Jakasakti yang telah memberikan kesempatan untuk mempublikasikan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

Azzahra, F. P., Nababan, D., Syapitri, H., Marlindawani, J., Tarigan, F. L., & Warouw, S. P. (2023). Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Melalui Pengukuran Harapan Dan Persepsi Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bun Kosambi Tangerang. *Prepotif : Jurnal Kesehatan Masyarakat*, *7*(3), 16114–16131. Https://Doi.Org/10.31004/Prepotif.V7i3.19274

Hambali, I., & Maulana, Ma. (2022). Hubungan Persepsi Klien Tentang Caring Perawat Pelaksana Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tk. Ii Kartika Husada Kubu Raya. *Jurnal Untan*, *Vol 7*, 1–7.

Hariani, B., Wahyudi, A., & Rawalilah, H. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Rsud Lahat Tahun 2021. *Jurnal Kesehatan Saelmakers Perdana*, *5*(2), 447–367. Https://Doi.Org/10.32524/Jksp.V5i2.702

Herawati, N. (2020). Gambaran Persepsi Pasien Terhadap Pelaksanaan Perilaku Caring Dalam Pelayanan Keperawatan Di Ruangan Rawat Inap Bedah Rsud Solok. *Ensiklopedia Sosial Review*, *2*(1), 107–111. Https://Doi.Org/10.33559/Esr.V2i1.680

Hidayanto, A.N., & Wirakhmi, I. N. (2021). *Perilaku Caring Perawat Berdasarkan Gadar Caring Scale46 (Gcs-46). [Prosiding]. Seminar Nasional Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat.* Http://Eprints.Uhb.Ac.Id/Id/Eprint/2362/

Jannah, A. A., Ardiana, A., & Purwandari, R. (2020). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Harapan Sembuh Pada Pasien Kanker Yang Menjalani Program Kemoterapi Di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, *23*(3), 169–177. Https://Doi.Org/10.22435/Hsr.V23i3.3123

Kadang, Y., Kadar, K., & Saleh, A. (2021). Pengembangan Instumen Persepsi Pasien Kanker Dengan Kemoterapi Terhadap Perilaku Caring Perawat: Pilot Studi. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, *4*(2), 102–108. Https://Doi.Org/10.52774/Jkfn.V4i2.79

Kardiyudiani, N. K., & Ayu Dwi Susanti, B. (2019). *Keperawatan Medikal Bedah 1*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Kartika, A. P. T., Firdaus, A. N. T., & Nugraha, M. E. (2024). *Caring Di Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (Igd) Dengan Kepuasan Keluarga Pasien*. *5*(2), 224–234.

Kurniawati, N. D., Karamy, E., Pradanie, R., & Yuswanto, T. J. A. (2020). Factors Affecting Patient's Perception On Nurse's Carative-Caring Behaviour. *Enfermería Clínica*. Https://Www.Sciencedirect.Com/Science/Article/Pii/S1130862120300255

Lumbantobing, V. B., Susilaningsih, F. S., & Dadi, M. (2020). Perilaku Caring Perawat Pelaksana Rawat Inap Rumah Sakit Di Kabupaten Indramayu. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Sai Betik*, *15*(2), 129. Https://Doi.Org/10.26630/Jkep.V15i2.1379

Mataputun, A., Pondaag, F., & ... (2025). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Anggrek Rumah Sakit Umum Daerah Talaud. *Mapalus Nursing Science …*, *03*(02), 35–42. Https://Ejournal.Unsrat.Ac.Id/Index.Php/Caring/Article/View/60609

Menkes. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfu. *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, *879*, 2004–2006.

Molenaar, E. R., Karamoy, H., Wagey, F., & Surya, W. S. (2022). Studi Korelasional Antara Minat Pasien Dan Sarana Prasarana Terkait Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Tni Au Sam Ratulangi Manado. *E-Clinic*, *11*(1), 117–123. Https://Doi.Org/10.35790/Ecl.V11i1.44324

Oluma, A., & Abadiga, M. (2020). Caring Behavior And Associated Factors Among Nurses Working In Jimma University Specialized Hospital, Oromia, Southwest Ethiopia, 2019. *Bmc Nursing*, *19*(1), 1–7. Https://Doi.Org/10.1186/S12912-020-0407-2

Pertiwi, A. D. P. (2019). *Gambaran Pesepsi Pasien Terhadap Perilaku Caring Perawat Di Ruang Agate Rsud Dr. Slamet Garut*. 2019.

Pudjiastutik, E., Febriani, R. T., Kurniawan, A. S., & Trigantara, R. (2025). *Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Lavalette Malang*. *10*(1), 73–77.

Purwandari, E., K, H. I., & Widyawati. (2023). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rsup Dr. Sardjito Yogyakarta. *Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Bulaksumur*, 2–3. Https://Etd.Repository.Ugm.Ac.Id/Penelitian/Detail/220330

Purwanto, N. A., Adriani, P., & Muti, R. T. (2021). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kecemasan Pasien Selama Masa Pandemi Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Emanuel Banjarnegara. *Seminar Nasional Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 790–797. Http://Eprints.Uhb.Ac.Id/Id/Eprint/2511/

Puspita, N. (2022). Gambaran Perilaku Caring Perawat Di Ruang Igd Dan Icu Rumah Sakit Umum Daerah Karawang. *Jurnal Keperawatan Dan Kebidanan*, *2*(1). Https://Ejournal.Horizon.Ac.Id/Index.Php/Jkk/Article/View/46

Rismaniar,Chairil Zaman, D. A. (2022). Analisis Kepuasan Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien Di Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten Ogan Komering Ulu. *Jurnal Kesehatan Saelmakers Perdana*, *5*(1), 194–201. Https://Doi.Org/10.32524/Jksp.V5i1.404

Rohmah, R. A. N., Sani, F. N., & Rahmasari, I. (2022). Hubungan Sikap Caring Perawat Pelaksana Terhadap Kelpuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, *4*(November), 1377–1386.

Sanjaya, W. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Limusnunggal Kota Sukabumi. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Husada: Health Sciences Journal*, *14*(02), 215–225. Https://Doi.Org/10.34305/Jikbh.V14i02.906

Suprajitno, S., Sari, Y. K., & Anggraeni, E. N. B. (2020). Relationship Of Nurse Caring Behaviour With Patient Satisfaction At The Emergency Department Of Catholic Hospital Of Budi Rahayu Blitar. *Jurnal Ners Dan Kebidanan (Journal Of Ners And Midwifery)*, *7*(1), 001–005. Https://Doi.Org/10.26699/Jnk.V7i1.Art.P001-005

Syaripudin, A., & Nurfajriyani, I. (2022). *Buku Ajar Falsafah Dan Teori Keperawatan* (Ari A@Ftuhin (Ed.)). Trans Info Media, Jakarta.