

JURNAL ILMIAH

ADAPTASI PERILAKU *CARING* PERAWAT PADA PASIEN *COVID-19* DI RUANG ISOLASI

Nova Yustisia¹, Tuti Anggriani Utama², Titin Aprilatutini³

Program Studi D3 Keperawatan FMIPA Universitas Bengkulu
nyustisia@unib.ac.id

ABSTRAK

Caring merupakan tindakan keperawatan yang didasari keinginan untuk mengerti, menolong dan mengurangi penderitaan dengan melakukan tindakan terbaik bagi kesehatan. Perilaku *caring* juga harus diberikan pada pasien *Covid-19*. Tujuan penelitian untuk mengetahui adaptasi perilaku *caring* perawat pada pasien *Covid-19* di ruang Isolasi RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu. Penelitian ini merupakan penelitian Deskriptif dengan pendekatan kualitatif, melibatkan 10 partisipan sebagai subyek penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan observasi mengamati perilaku *caring* perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan pada pasien *Covid-19*. Teknik analisis data mencakup transkrip hasil wawancara, reduksi data, analisis, interpretasi data dan triangulasi, yang kemudian disimpulkan. Hasil penelitian di dapatkan, semua partisipan telah menerapkan aspek *caring* yaitu sikap peduli, bertanggung jawab, ramah, sikap tenang, sabar, selalu siap sedia, memberi motivasi, sikap empati terhadap pasien *Covid-19* dan keluarga, walaupun ada rasa khawatir dan cemas dalam diri partisipan. Kesimpulan perawat tetap memiliki perilaku *caring* dalam memberikan asuhan keperawatan dan dapat beradaptasi menerapkan perilaku *caring* terhadap pasien *Covid-19* dengan ikhlas meskipun sebagai individu mereka memiliki rasa kekhawatiran. Disarankan semangat *caring* harus selalu dihidupkan dalam diri perawat, hal ini perlu dukungan pihak manajemen dalam meningkatkan kesehatan fisik, mental dan spiritual perawat sehingga perawat dapat memberikan pelayanan keperawatan dengan professional.

Kata kunci: Adaptasi, Perilaku, *Caring*

ABSTRACT

Caring is a nursing action based on the desire to understand, help and reduce suffering by taking the best actions for health. Caring behavior must also be given to Covid-19 patients. The research objective was to determine the adaptation of nurses' caring behavior in Covid-19 patients in the RSUD Dr. Isolation room. M. Yunus Bengkulu. This research is a descriptive study with a qualitative approach, involving 10 participants as research subjects. Data collection was carried out through in-depth interviews and observations observing the caring behavior of nurses in providing nursing services to Covid-19 patients. Data analysis techniques include transcripts of interview results, data reduction, analysis, data interpretation and triangulation, which are then concluded. The results of the study were obtained, all the participants had applied aspects of caring, namely caring, responsible, friendly, calm, patient, always ready, motivating, empathetic towards Covid-19 patients and their families, even though there was worry and anxiety in themselves participant. Conclusion, nurses still have caring behavior in providing nursing care and can adapt to apply caring behavior to Covid-19 patients sincerely even though as individuals they have a sense of concern. It is suggested that the spirit of caring should

always be turned on in nurses, this requires support from management in improving the physical, mental and spiritual health of nurses so that nurses can provide professional nursing services.

Keywords: *Adaptation, Behavior, Caring*

PENDAHULUAN

Coronavirus 19 (COVID-19) telah dinyatakan sebagai pandemi dunia oleh WHO (WHO, 2020). *Coronavirus* adalah zoonosis atau virus yang ditularkan antara hewan dan manusia. Virus dan penyakit ini diketahui berawal di kota Wuhan, Cina sejak Desember 2019. Per tanggal 21 Maret 2020, jumlah kasus penyakit ini mencapai angka 275,469 jiwa yang tersebar di 166 negara, termasuk Indonesia.

Presiden Republik Indonesia telah menyatakan status penyakit ini menjadi tahap Tanggap Darurat pada tanggal 17 Maret 2020. Jumlah kasus *COVID-19* terus meningkat di berbagai belahan dunia, Indonesia sendiri pada Kamis 26/3/2020) dalam peta persebaran *COVID-19* milik BNPB, sebanyak 790 kasus terkonfirmasi dengan 58 orang meninggal dan 31 orang dinyatakan sembuh (BNPB, 2020).

Perkembangan wabah *Novel Coronavirus (Covid-19)* harus disadari bersama bahwa bencana non alam ini bukan masalah yang sederhana. Wabah corona ini apabila tidak segera ditangani akan berdampak pada krisis multidimensi yang berbahaya. Menurut Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 mencatat 514 orang sudah terinfeksi Covid-19. Sebanyak 437 pasien sedang dalam perawatan dan telah menelan korban meninggal dunia 49 orang, presentase risiko kematian yang sangat besar, berada di angka 9,3 persen. Data secara global juga sangat mencengangkan.

Sejak muncul pada Desember lalu, total kasus positif corona sebanyak 266.073 orang dengan dampak kematian

sebanyak 11.184 orang. Virus ini juga sudah menyebar ke 179 negara. Angka kematian terbesar terjadi di Italia yang tembus hingga 4.825 nyawa melayang, 1/3 dari total kematian di dunia (Detik, 2020).

Wabah virus corona Covid-19 yang menyebar di seluruh dunia tidak hanya berdampak pada masyarakat umum, tetapi juga tenaga kesehatan yang berada di garda terdepan melawan virus mematikan ini. Para tenaga kesehatan tidak bisa melindungi dirinya di dalam rumah seperti masyarakat umum. Mereka harus mempertaruhkan nyawa menangani pasien virus corona Covid-19 dengan risiko penularan yang sangat besar, dan harus hidup terpisah dengan keluarga dan orang yang disayang selama berminggu-minggu untuk menghindari penularan virus lebih luas. Salah satu tenaga kesehatan yang paling banyak dan berinteraksi dengan pasien Covid-19 selama 24 jam adalah tenaga perawat.

Perawat adalah salah satu tenaga profesional dalam bidang kesehatan yang masih harus bekerja dan tetap melakukan pengabdian dalam situasi pandemi Covid-19 saat ini. Perawat terutama mereka yang bekerja di Rumah Sakit (RS) Pemerintah yang menjadi rujukan perawatan pasien Covid-19 yang bertugas langsung di ruang Isolasi menghadapi sebuah pilihan antara tetap bekerja menjunjung tinggi profesionalisme atau mementingkan keamanan pribadi dan keluarga. Saat ini tercatat setidaknya sudah ada 12 orang perawat di Indonesia yang positif terinfeksi Covid-19 dan meninggal dunia.

Berdasarkan angka yang dipublikasikan di *JAMA Network Open*,

sebuah situs medis online dari *Journal of American Medical Association*, tenaga kesehatan yang terinfeksi di China mencapai 3,8% dari total kasus covid-19 dan tercatat lima kematian dari tenaga kesehatan. Terdapat 60% tenaga kesehatan yang terinfeksi selama pandemic di Wuhan, China. Di Italia sendiri, tenaga kesehatan yang terinfeksi mencapai 2.689 sekitar 8 % dari total kasus yang ada (Liputan6.com).

Peran penting perawat dalam pelayanan kesehatan terutama dalam kondisi wabah Covid-19 saat ini antara lain sebagai *caregiver* yang merupakan peran utama dimana perawat akan terlibat aktif selama 24 jam dalam memberikan asuhan keperawatan di tatanan layanan klinis seperti di rumah sakit. Selain itu, perawat juga mempunyai peran sebagai edukator, dimana berperan sebagai tim pendidik yang memberikan edukasi kepada pasien, keluarga dan masyarakat. Perawat berperan dalam memperkuat pemahaman masyarakat terkait dengan apa dan bagaimana Covid-19, pencegahan dan penularan, serta bagaimana meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang tanda dan gejala. Hal ini dilakukan dalam rangka meningkatkan *sense of crisis*, sehingga masyarakat menjadi waspada dan menerapkan perilaku pencegahan dan hidup sehat, dan tidak panik. Selain peran diatas, perawat juga berperan dalam advokat dimana perawat akan membantu mengurangi stigma bagi pasien dan keluarga yang terindikasi covid positif. Secara umum, perawat mempunyai peran yang sangat penting baik dari segi promotif, preventif, dan pelayanan asuhan keperawatan dalam kondisi pandemi ini.

Tenaga kesehatan dalam hal ini perawat adalah profesi yang terdekat bagi pasiennya, akan lebih dahulu mengetahui keadaan dan apa yang dirasakan pasien. Berbagai keluhan fisik dan psikologis seperti kecemasan akan sakit yang dirasakan, mudah tersinggung

dan marah, dan kurang konsentrasi sangat membutuhkan perhatian, kepekaan, dan sikap peduli dari perawat untuk menanggapi keluhannya, sehingga perilaku *caring* sangat dibutuhkan dalam pelayanan keperawatan (Nurul, 2012).

Profesi tenaga kesehatan yang paling sering berinteraksi langsung dengan klien adalah perawat. Perawat harus dapat melayani klien dengan sepenuh hati dan memerlukan kemampuan untuk memperhatikan orang lain, keterampilan intelektual, tehnikal dan interpersonal yang tercermin dalam perilaku *caring*. *Caring* merupakan sentral praktek keperawatan. Perilaku *caring* dari perawat dan pelayanan secara komprehensif serta holistik, membantu memberikan kenyamanan dan ketenangan bagi pasien (Kotler, 2008).

Kemampuan perawat dalam memperhatikan pasien, keterampilan intelektual dan interpersonal akan tercermin dalam perilaku *caring* (Dwidiyanti, 2008). Watson (2004), berpendapat bahwa seorang perawat harus memiliki perilaku *caring* dalam pelayanannya terhadap pasien, karena hubungan antara pemberi pelayanan kesehatan dengan pasien merupakan faktor yang mempengaruhi proses kepuasan dan kesembuhan pasien tersebut.

Perilaku *caring* juga harus diterapkan pada pasien dengan Covid-19, dimana kondisi pasien membutuhkan perlakuan khusus. Perawatan di rumah sakit akan selektif dilakukan pada pasien yang memang betul-betul terindikasi penyakit dan tidak memungkinkan melaksanakan isolasi diri. Pasien positif yang tidak mampu melaksanakan isolasi mandiri adalah lansia, orang dengan penyakit bawaan, seperti diabetes, hipertensi, kelainan jantung, serta masalah paru-paru, karena mereka membutuhkan layanan perawatan yang maksimal. Hasil survey awal di Propinsi Bengkulu sampai tanggal 9 April 2020 jumlah total kasus konfirmasi di Provinsi

Bengkulu sebanyak 4 kasus dengan rincian 1 dirawat di RSUD M Yunus (RSMY) Bengkulu, 1 meninggal dunia dan 2 tambahan baru dilakukan isolasi mandiri. Total ODP sebanyak 502 kasus (Dinkes Propinsi Bengkulu, 2020). Hasil studi pendahuluan di RSUD Dr.M.yunus Bengkulu, diketahui bahwa penderita Covid-19 dirawat di ruang khusus isolasi yang merupakan ruangan khusus perawatan pasien dengan Covid-19. Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini tentang adaptasi perilaku *caring* perawat pada pasien Covid-19 di Ruang Isolasi RSUD Dr.M. Yunus Bengkulu.

Konsep *caring* menarik untuk diteliti namun perilaku *caring* belum diaplikasikan secara optimal dalam pelayanan keperawatan. Hal ini menyebabkan beberapa peneliti melakukan penelitian tentang *caring* salah satunya penelitian Blacius Dedi tentang Perilaku *Caring* perawat pelaksana di sebuah rumah sakit di Bandung dengan hasil menemukan tema tentang perilaku *caring*. Perbedaan dengan penelitian ini adalah bagaimana tema tersebut diadaptasikan dalam perawatan pasien Covid-19 di Rumah Sakit M.Yunus Bengkulu.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adaptasi perilaku *caring* perawat pada pasien covid-19 di ruang Isolasi RSUD Dr. M.Yunus Bengkulu.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian Deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini melibatkan 10 (sepuluh) informan/partisipan sebagai subyek penelitian. Partisipan tersebut merupakan perawat pelaksana yang terlibat langsung dalam memberikan perawatan pada pasien dengan *Covid-19* dan perawat menejer yang juga berhubungan dengan pengelolaan pasien *Covid-19*.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan observasi untuk mengamati perilaku

caring perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan pada pasien. Hasil wawancara dan diobservasi dianalisis untuk menilai performa perilaku *caring* perawat dalam merawat pasien *Covid-19*.

Instrumen pengumpulan data lain yang digunakan adalah pedoman wawancara mendalam. Pedoman ini terdiri dari tujuh pertanyaan seputar perilaku *caring*. Instrumen disusun oleh peneliti dengan menggunakan formulasi beberapa teori *caring* dari Watson, Leininger, dan lain-lain. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup transkrip hasil wawancara, reduksi data, analisis, interpretasi data dan melakukan triangulasi untuk memeriksa keabsahan/kevalidan data, dan kemudian disimpulkan.

HASIL PENELITIAN

Penelitian adaptasi perilaku *caring* pada pasien *Covid-19*, dilakukan dengan melihat beberapa aspek *caring*, yaitu; sikap peduli terhadap kebutuhan pasien, bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan dasar pasien, menerapkan sikap ramah dalam melayani pasien, menunjukkan sikap tenang dan sabar dalam melayani pasien, menunjukkan sikap siap sedia dalam melayani pasien, cara memberikan motivasi pada pasien, cara menunjukkan rasa empati pada pasien. Hasil penelitian yang telah didapatkan dari wawancara sebagai berikut:

Sikap peduli terhadap kebutuhan pasien

Partisipan menunjukkan sikap peduli terhadap pemenuhan kebutuhan pasien *Covid-19*, ditunjukkan melalui memberikan perhatian dan memenuhi kebutuhan pasien dengan memperhatikan protokol kesehatan dan merasakan adanya keterbatasan interaksi pada pasien selama covid 19.

Bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan dasar pasien

Semua partisipan menunjukkan sikap bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan pasien secara berhati-hati terhadap pasien *Covid-19*, meskipun masih ada pemenuhan kebutuhan spiritual yang belum optimal selama pelaksanaan asuhan keperawatan.

Sikap ramah dalam melayani pasien

Partisipan telah menunjukkan sikap ramah dalam melayani pasien *Covid-19*, walaupun saat melayani pasien tidak seperti biasanya karena waktu interaksi yang terbatas, namun saat interaksi tetap menunjukkan Bahasa tubuh yang bersahabat.

Sikap tenang dan sabar dalam melayani pasien

Partisipan dalam memberikan pelayanan keperawatan terhadap pasien *Covid-19* sudah menunjukkan sikap tenang dan sabar dalam melayani pasien meskipun perawat berusaha tenang, namun tetap ada rasa ketakutan, khawatir yang mereka rasakan dan tetap menunjukkan sikap tenang di depan pasien. Respon positif partisipan dapat dilihat dari respon ikhlas dan pasrah dalam menghadapi situasi yang terjadi

Selalu siap sedia memenuhi kebutuhan pasien

Partisipan sudah menunjukkan selalu siap sedia memenuhi kebutuhan Pasien dengan *Covid-19* tidak hanya kebutuhan secara fisik namun psikososial spiritual, walaupun minimal kontak dengan pasien tetap siap sedia berupaya memenuhi kebutuhan pasien dengan memantau lewat monitor serta saling membantu sesama perawat bila kondisi pasien *total care*.

Memberi motivasi kepada pasien dalam memberikan pelayanan

Partisipan dalam merawat pasien *Covid-19* tetap memberikan motivasi

pada pasien saat merawat pasien, seperti mengingatkan untuk selalu bersikap tenang, jangan stres, berpikir positif, selalu berdoa dan bersyukur. Memberikan semangat untuk sembuh, memberikan edukasi bahwa penyakit akan sembuh dan keluarga menunggu dirumah dan mengajak pasien untuk semangat dan berjuang melawan *Covid-19*. Selalu mengingatkan untuk selalu bersikap tenang dan jangan stres, berfikir positif dan banyak berdoa.

Sikap empati terhadap pasien dan keluarga

Partisipan menunjukkan sikap empatinya terhadap klien dan keluarga, ikut merasakan apa yang dirasakan oleh pasien, tetapi terkadang ada yang merasa simpati/terlalu larut dalam masalah pasien, apalagi jika yang dirawat teman sendiri. Rasa empati ditunjukkan dengan memahami apa yang dirasakan pasien dan selalu bersedia mendengarkan keluh kesah pasien.

PEMBAHASAN

Sikap peduli terhadap pemenuhan kebutuhan klien

Perilaku sikap peduli terhadap pemenuhan kebutuhan klien masih terdapat keterbatasan seperti saat melakukan tindakan keperawatan pemasangan infus dengan kondisi alat pelindung diri yang panas dan berkeringat sehingga menimbulkan rasa tidak nyaman saat berinteraksi dekat pasien, namun sikap peduli tetap diberikan pada pasien. Hal ini terjadi karena pasien yang dirawat adalah kasus *Covid -19*, sehingga perawat mengikuti protokol kesehatan.

Temuan ini didukung oleh beberapa teori Watson (2012) tentang *Human care* yang menyatakan 10 faktor yang dapat mencerminkan perilaku *Caring* dari seorang perawat. Salah satunya “mengembangkan sensitifitas untuk diri sendiri terhadap diri sendiri dan orang lain. Perilaku *caring* dalam

memberikan sikap peduli pada klien seperti perhatian. Peduli berpusat pada orang, menghormati harga diri dan kemanusiaan. *Caring* mempunyai komitmen untuk mencegah terjadinya sesuatu yang buruk, memberi perhatian dan konsen, menghormati orang lain dan kehidupan manusia. *Caring* juga merupakan ungkapan cinta dan ikatan, otoritas dan keberadaan, selalu bersama, empati, dapat memotivasi perawat untuk dapat lebih care pada klien dan mampu melakukan tindakan sesuai kebutuhan klien (Dwidiyanti, 2012).

Caring menurut Watson (2012) dikutip dari Potter & Perry (2013) merupakan sentral praktek keperawatan dimana perawat bekerja untuk lebih meningkatkan kepeduliannya terhadap klien. Aspek utama *caring* dalam analisis meliputi: pengetahuan, penggantian irama (belajar dari pengalaman), kesabaran, kejujuran, rasa percaya, kerendahan hati harapan dan keberaniannya. memberi perhatian dan konsen, menghormati orang lain dan kehidupan manusia. Dampak perilaku *caring* bagi klien adalah meningkatkan hubungan saling percaya, meningkatkan penyembuhan fisik, keamanan, memiliki banyak energi, biaya perawatan lebih rendah, serta menimbulkan perasaan lebih nyaman (Watson, 2012). Hasil penelitian Suryantini (2014) menunjukkan hasil adanya hubungan yang positif antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan klien.

Kepuasan klien terhadap pelayanan keperawatan merupakan indikator penting dari kualitas pelayanan Rumah Sakit, karena sebagian besar pelayanan yang ada di rumah sakit diberikan oleh perawat (Laschinger, Gilbert & Smith, 2011). Penelitian tentang CBA yang dilakukan Hanan, et al (2013) menunjukkan hasil bahwa (91,1%) klien merasa puas dengan perilaku *caring* yang dilakukan oleh perawat. Penilaian Perilaku skala (CBA) terdiri dari 63 item berdasarkan sepuluh

faktor *carative* Watson (Tumanggor, 2013).

Bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan klien

Hasil analisis tematik menunjukkan bahwa perawat pelaksana bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan klien. Bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan klien merupakan inti nilai moral perawat dalam melaksanakan perannya. Semua partisipan penelitian ini melayani para klien dengan penuh tanggung jawab secara profesional tanpa mengenal lelah, tetap bersemangat, dan responsif terhadap klien sebagai bentuk tanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan klien.

Menurut Mcdaniel dalam Watson (2012), perilaku *caring* mempunyai tiga hal yang tidak dapat dipisahkan yaitu perhatian, tanggung jawab, dan dilakukan dengan ikhlas. Sikap *caring* juga akan meningkatkan kepercayaan klien terhadap perawat dan mengurangi kecemasan klien. Kedua hal tersebut dapat memperkuat mekanisme coping klien sehingga dapat memaksimalkan proses penyembuhan. Kunci dari kualitas pelayanan asuhan keperawatan adalah perhatian, empati dan kepedulian perawat. Aktifitas yang Menunjukkan *Caring* Perawat.

Caring adalah esensi keperawatan yaitu inti nilai-nilai moral keperawatan yang berdasarkan nilai kemanusiaan dan mendahulukan kesejahteraan orang lain, dalam hal ini klien dan keluarganya. Perilaku *caring* merupakan inti nilai-nilai moral keperawatan, bahwa inti moral dan etik keperawatan adalah tanggung jawab dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada klien, perawat mempunyai respons terhadap apa yang dilakukannya apakah baik atau tidak baik secara moral. Perawat selain berperan sebagai pemberi pelayanan asuhan keperawatan kepada klien untuk memperoleh penyembuhan dari suatu penyakit, memenuhi kebutuhan kesehatan klien secara holistik, melalui kemampuan

teknikal, dukungan emosional, psikologis, spiritual, dan sosial. Pemberi asuhan keperawatan juga memberi bantuan bagi klien dan keluarga untuk menetapkan tujuan keperawatan. Aktivitas ini merupakan bentuk tanggung jawab perawat (Potter & Perry, 2013).

Peneliti berpendapat bahwa tanggung jawab dalam melaksanakan tugas akan terlihat dari seorang perawat profesional dengan menampilkan perilaku *caring* dalam seluruh aktivitas pelayanan keperawatan. Inti rasa tanggung jawab itu adalah kepekaan perawat terhadap penderitaan klien, keluarga, dan peduli dengan situasi serta kondisi lingkungan dimana klien dirawat, merupakan perilaku *caring* perawat. Perilaku *caring* merupakan bentuk tanggung jawab perawat terhadap perannya.

Ramah dalam melayani klien

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perawat pelaksana selalu ramah dalam melayani klien. Ramah merupakan salah satu komponen dari sepuluh faktor caratif *caring*. Hasil observasi didapatkan bahwa senyum, gerakan tubuh membungkuk, dan tutur kata santun cukup optimal dilakukan perawat saat memberikan pelayanan. Hasil penelitian ini sesuai dengan bahwa *caring* berimplikasi terhadap praktik keperawatan sehingga perawat yang bersikap *caring* akan berbicara dengan ramah dan santun, mempunyai perhatian, penuh minat dalam menolong klien, dan membina hubungan yang saling menguntungkan dengan penampilan yang religius dalam setiap melakukan tindakannya. Tersenyum merupakan salah satu indikator seorang perawat bersikap ramah, hangat, bergembira, dan sabar terhadap klien dan keluarga. Perawat dengan perilaku *caring* selalu melakukan hubungan interpersonal yang menunjukkan kasih sayang dan cinta, perilaku *caring* akan selalu bergembira dengan klien.

Caring harus dapat ditunjukkan perawat dalam setiap melakukan pekerjaannya, ketika ia berbicara, menyapa, memberikan pendidikan kesehatan, konseling, dan mendengarkan klien. Sopan santun merupakan perilaku *caring* perawat dalam menghargai martabat manusia, yaitu klien dan keluarganya. Karakteristik *caring* yang ketiga adalah *humanistic caring*, yaitu proses bantuan yang diberikan kepada orang lain yang bersifat kreatif intuitif atau kognitif berdasarkan pengembangan nilai-nilai kemanusiaan, menghargai martabat manusia, dan menanamkan rasa saling percaya, menghargai kemanusiaan dengan bersikap ramah pada klien.

Menurut Novieastari (2012), perilaku *caring* berfokus pada *human science* dan *human care* yang dilaksanakan dalam pembentukan nilai *humanistic altruistik*. Seorang klien yang pada masa sehat terbiasa hidup dengan pelayanan yang sepenuhnya dipusatkan pada pemuasan semua keinginan, tentu sewaktu mendapat perawatan akan menuntut perlakuan yang sesuai dengan yang diperolehnya dalam hidup sehari-hari.

Perawat yang ramah dalam memberikan pelayanan keperawatan akan selalu bersikap sopan santun dalam segala situasi dan kondisi. Hal ini dapat berdampak pada proses penyembuhan klien karena klien merasa nyaman dalam menerima pelayanan. Sikap ramah perawat akan membuat klien merasa akrab dan dekat dalam hubungan interpersonal dengan perawat, sehingga klien bebas mengungkapkan keluhan.

Sikap tenang dan sabar dalam melayani klien

Dari delapan partisipan sudah menunjukkan sikap tenang dan sabar dalam melayani pasien meskipun perawat berusaha tenang, namun tetap ada rasa ketakutan, khawatir yang mereka rasakan dan tetap menunjukkan sikap tenang depan pasien. Respon positif partisipan

dapat dilihat dari respon ikhlas dan pasrah dalam menghadapi situasi yang terjadi.

Sikap tenang dan sabar ditunjukkan oleh empat dari enam partisipan dalam studi ini. Mereka bersikap tenang dalam melayani klien walaupun kesibukan rutinitas harus mereka hadapi. Perawat yang tenang dan sabar dalam melayani klien akan memberi rasa nyaman kepada klien yang dirawat dirumah sakit dan membutuhkan bantuan perawat. Perasaan nyaman akan membantu klien untuk memperoleh kesembuhan karena secara psikologis klien akan merasa aman ketika dilayani perawat yang tenang dan penuh kesabaran. sikap sangat tenang, sabar, dan akrab dengan klien serta memfokuskan diri untuk pemenuhan kebutuhan klien.

Wardhono (2012) menyatakan bahwa sebagai perawat professional, maka harus menciptakan hubungan saling percaya antara perawat dan klien adalah sangat krusial bagi transpersonal *caring*. Hubungan saling percaya akan meningkatkan dan menerima ekspresi perasaan positif dan negatif. Pengembangan hubungan saling percaya menerapkan bentuk komunikasi untuk menjalin hubungan dalam keperawatan.

Selalu siap sedia memenuhi kebutuhan klien

Dari delapan partisipan menunjukkan selalu siap sedia memenuhi kebutuhan klien tidak hanya kebutuhan secara fisik namun psikososialspiritual. Hasil observasi menunjukkan bahwa perawat partisipan memiliki kesiapsediaan dan dengan sigap memenuhi kebutuhan klien. Wajah perawat tampak segar, tidak terlihat lelah. Siap sedia memenuhi kebutuhan klien merupakan satu dari sepuluh faktor caratif *caring*. Perawat yang sensitif mengetahui kebutuhan klien walaupun klien belum mengungkapkannya karena segan atau berbagai sebab lainnya, lalu siap sedia untuk melayani kebutuhan

klien, tanpa diminta sekalipun, sehingga akan membuat klien merasa nyaman. Sikap perawat dalam membentuk dan menghargai sistem nilai humanistik dan altruistik. Contoh dalam pelayanan keperawatan, yaitu: 1) memanggil dengan nama yang paling disukai klien, 2) memenuhi panggilan klien dengan segera, kapanpun dibutuhkan klien, 3) merespon dengan segera terhadap panggilan dan perubahan status kesehatan klien, 4) menghormati dan melindungi privacy klien, 5) menghargai dan menghormati pendapat dan keputusan klien terkait pengobatan dan perawatannya, 6) menghargai dan mengakui sistem nilai yang dimiliki klien, 7) melakukan tindakan pemenuhan kebutuhan klien baik fisik, psikologis, spiritual, dan budaya.

Hasil penelitian menunjukkan fakta bahwa inti moral dari sikap *caring* ini menunjukkan perawat mengetahui kebutuhan klien tanpa diminta, mengunjungi kamar klien sebelum bel berbunyi akan memberikan kepuasan kepada semua klien yang dilayani sebagai customer dari rumah sakit. Kesiapsediaan perawat memenuhi kebutuhan klien akan membuat citra rumah sakit meningkat dan dampak terhadap citra profesi perawat di mata klien akan semakin baik. Secara teori oleh Asmuji dan Rohmah (2010) mengungkapkan bahwa dalam memerlukan *caring* perawat, dimana perilaku *caring* perawat salah satunya sebagai pemberi asuhan keperawatan atau care provider harus dilaksanakan secara komprehensif atau menyeluruh tetapi juga pada tindakan preventif.

Tindakan preventif dalam upaya menjaga kesehatan yang bisa dilakukan adalah perawat memberi kebutuhan dasar manusia, dimana unsur-unsur yang dibutuhkan manusia dalam mempertahankan keseimbangan fisiologi maupun psikologis seperti makan, minum berpakaian, istirahat, BAK, BAB dan rasa aman dan perlindungan diri. Pemenuhan kebutuhan yang paling

mendasar perlu dicapai sebelum beralih ke tingkat yang selanjutnya. Pemberi pelayanan kesehatan berperan besar dalam pemenuhan kebutuhan klien terutama bagi perawat. Perawat sebagai tenaga kesehatan yang 24 jam bersama klien penting kiranya tanggap dan peduli terhadap kebutuhan klien, kepedulian dalam pemenuhan kebutuhan klien dapat dilakukan perawat dengan menerapkan perilaku *caring*. *Caring* merupakan tindakan konkrit yang muncul dengan sendirinya dari keinginan, maksud, atau komitmen sehingga dengan perawat melakukan perilaku *caring*, meningkatkan dan melindungi kemanusiaan dengan membantu klien menemukan hikmah dari penyakit, penderitaan, nyeri dan keberadaan (Blais, et. al 2013).

Memberi motivasi kepada klien dalam memberikan pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan motivasi kepada klien dalam memberikan pelayanan. Empat dari enam partisipan selalu memberikan dukungan moral kepada klien sehingga motivasi klien untuk sembuh dan menghadapi sakitnya lebih besar. Klien akan tumbuh motivasinya apabila ada dukungan dari orang-orang disekitarnya, termasuk perawat. Motivasi klien seringkali bersifat fisik. Klien dengan perubahan fungsi fisik mungkin termotivasi untuk mencapai kesembuhan. Klien yang termotivasi akan tertarik untuk mempertahankan atau meningkatkan kondisi kesehatannya, dengan memberikan kerjasama yang baik dalam tindakan keperawatan yang diterimanya, sehingga klien akan patuh dan taat dalam tindakan dan pengobatan yang dijalani (Potter & Perry, 2013).

Pernyataan teori ini menunjukkan betapa pentingnya dukungan yang diberikan perawat. *Caring* juga dikemukakan sebagai cara yang memiliki makna, dimana perawat dalam setiap melakukan intervensi kepada klien selalu

memberikan motivasi untuk mencapai kesembuhan. Perawat pelaksana menunjukkan perilaku *caring* dengan memberikan motivasi kepada klien. Pengatur ruangan dan ketua tim sebagai manajer lini pertama perlu memberi dukungan bagi para perawat pelaksana untuk selalu memberikan motivasi dengan jalan menciptakan situasi dan kondisi lingkungan kerja yang kondusif.

Sikap empati terhadap klien dan keluarga

Dari delapan partisipan menunjukkan sikap empati terhadap klien dan keluarga. Hasil penelitian ini menunjukkan sikap empati partisipan terhadap klien serta keluarganya. Hal tersebut tergambar dari pernyataan mereka yang ikut merasakan ketika klien mengalami rasa sakit, sesak nafas, dan turut empati dengan kesedihan keluarga yang berduka karena klien sebagai anggota keluarganya meninggal di rumah sakit. Hasil observasi menunjukkan perawat mengucapkan bela sungkawa, menepuk punggung keluarga yang berduka, dan mengelus tangan klien yang kesakitan.

Sikap empati ini merupakan indikator perilaku *caring* perawat pelaksana. Hal ini didukung studi *grounded theory* tentang faktor determinan perilaku *caring* perawat oleh Rafii, Oskouie, dan Nikraves (2004) bahwa karakteristik pribadi yang khusus dan sifat kepribadian termasuk emosi perawat, sikap, empati, dan respon organisasi. Karakteristik pribadi seperti kata hati, religius, kepercayaan, filosofi, komitmen, respons, dan altruisme berkontribusi terhadap perilaku *caring* perawat. Karakteristik faktor ini adalah kongruen, empati dan ramah. Kongruen berarti perawat menanyakan apa adanya dalam berinteraksi dan tidak menyembunyikan kesalahan.

Perawat bertindak dengan cara yang lebih terbuka dan jujur. Empati berarti perawat memahami apa yang

dirasakan klien. Ramah berarti penerimaan positif terhadap orang lain yang sering diekspresikan dengan bahasa tubuh, ucapan tekanan orang lain yang sering diekspresikan dengan bahasa tubuh, ucapan tekanan suara, sikap terbuka, ekspresi wajah dan lain-lain. Perawat yang mempunyai karakteristik demikian akan lebih banyak sabar dan empati serta bertanggungjawab dalam melayani klien.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan *caring* sebagai dasar dalam kesatuan nilai – nilai kemanusiaan yang universal (kebaikan, kepedulian, dan cinta terhadap diri sendiri dan orang lain, empati, kepedulian). Seorang perawat tetap memiliki perilaku *caring* dalam memberikan asuhan keperawatan, demikian pula saat pandemi berlangsung perawat tetap dapat beradaptasi menerapkan perilaku *caring* terhadap pasien dengan ikhlas meskipun sebagai individu mereka memiliki rasa kekhawatiran. *Caring* digambarkan sebagai moral ideal keperawatan, hal tersebut meliputi keinginan dan kesungguhan untuk merawat dengan profesional.

SARAN

Perawat perlu meningkatkan perilaku *caring* pada setiap faktor kuratif, sehingga diharapkan dapat menjadi dasar dalam membentuk pedoman perilaku *caring* perawat dan pedoman pemenuhan kebutuhan spiritual pada klien. Semangat *caring* harus selalu dihidupkan dalam diri perawat, hal ini perlu didukung dengan upaya pihak manajemen dalam meningkatkan Kesehatan fisik, mental dan spiritual perawat sehingga perawat dapat memberikan pelayanan keperawatan dengan profesional.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmuji & Rohmah. (2010). *Perilaku Perawat Pada Pemenuhan Kebutuhan Manusia*. Jakarta
- Blais. (2013). *Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: EGC
- BNPB. (2020). *Status Keadaan Tertentu Darurat Bencana Wabah Penyakit Akibat Virus Corona di Indonesia*.
<https://bnpb.go.id/berita/status-keadaan-tertentu-darurat-bencana-wabah-penyakit-akibat-virus-corona-di-indonesia-diakses> tanggal 17 Maret 2020 pukul 21.00 WIB
- Dedi Blacius. (2008). *Perilaku Caring perawat pelaksana di sebuah rumah sakit di Bandung*.
<http://jki.ui.ac.id/index.php/jki/article/view/198> diakses 10 Maret 2020 pukul 14.00 WIB
- Detik. (2020). *Bersatu Hadapi Wabah Corona*.
<https://news.detik.com/kolom/d-4949879/bersatu-hadapi-wabah-corona>. diakses tanggal 23 Maret 2020 pukul 19.40
- Dwidiyanti. (2015). *Caring Kunci Sukses Perawatan Mengamalkan Ilmu*. Semarang: Hasani
- Kemkes RI. (2020). *Pedoman Pencegahan Pengendalian Covid-19*. Kemkes: Dirjen Pencegahan dan Pengendalian Penyakit.
- Laschinger, Gilbert & Smith. (2011). *Patient Satisfaction As A Nurse-Sensitive Outcome*. In D. M. Doran (Ed., *Nursing Outcome, The State Of The Science, 2nd Ed.* Pp. 359. London: Jones & Bartle Learning
- Liputan 6 com. (2020). *Kasus Corona - Covid-19 di Italia Melonjak Makin Banyak Tenaga Medis Terinfeksi*
<https://www.liputan6.com/global/read/4205733/kasus-corona-covid-19-di-italia-melonjak-makin-banyak-tenaga-medis->

- [terinfeksi](#) diakses tanggal 19 Maret 2020 pukul 12.00 WIB.
- Malini Hema. (2020). *Perawat Garda Terdepan Dalam Penanganan Covid-19 Antara Profesionalisme dan Keselamatan Diri*. <https://hariansinggalang.co.id/perawat-garda-terdepan-dalam-penanganan-covid-19-antara-profesionalisme-dan-keselamatan-diri/diakses> tanggal 23 Maret 2020 Pukul 17.00 WIB.
- Mcdaniel Dalam Watson, Jean. (2012). *Assessing And Measuring Caring In Nursing And Health Science 2nd Edition*. New York : Springer Publishing Company Inc.
- Nurul, Qomariah. (2012). *Hubungan Kecerdasan Spiritual Dengan Perilaku Caring Perawat Pada Praktik Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RSUP Haji Adam Malik Medan*. <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/31552/7/Cover.pdf> diakses tanggal 12 April 2020 pukul 10.00 WIB.
- Potter & Perry. (2013). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses Dan Praktek*. Volume II. Edisi Revisi. Jakarta: EGC.
- Wardhono. (2012). *Menuju Keperawatan Profesional*. Semarang: Akper Depkes.
- Watson. (2012). *Assessing And Measuring Caring In Nursing And Health Science 2nd Edition*. New York : Springer Publishing Company Inc.