



DPK PPNI FIK UMSBY



Faktor Determinan Yang Mempengaruhi Perilaku *Caring* Perawat *Emergency* Di Ruang Instalasi Gawat Darurat

Daviq Ayatulloh¹, Nurul Fahmi Rizka Laily¹, Khalifatus Zuhriyah Alfianti¹, Diah Priyantini², Masruri Masruri³

¹ Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Gresik

² Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Surabaya

³ Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo Surabaya

INFORMASI

Korespondensi:

ayatulloh.daviq.22@gmail.com

Keywords:

Caring, Factors, Behavior, Emergency Nurses

ABSTRACT

Objective: This study aimed to analyze the factors that most influence the caring behavior of emergency nurses in the Emergency Room (IGD) of RSUD Dr. Soetomo, Surabaya. Methods: Quantitative research using a cross sectional approach. A total of 48 respondents were recruited as research samples from 70 populations. The sampling technique used non-probability sampling with purposive sampling. Independent variables are individual factors of personality, psychological factors of motivation, and organizational factors of workload and rewards. Data analysis using SPSS version 21 with multiple logistic regression test with $\alpha = 0,05$ and 95% confidence level significant. Results: The results showed that there was an influence of individual factors of personality ($p=0.047$), psychological factors of motivation ($p=0.045$), organizational factors of workload ($p=0.018$), and organizational factors of rewards (0.021). The largest Exp (B) value / OR is the workload organizational factor which is 26.150, which means that the perceived workload has a chance of 26.150 times affecting the caring behavior of emergency nurses. Conclusion: Individual personality factors, motivational psychological factors, workload organizational factors and rewards have a significant influence on the caring behavior of emergency nurses. However, there is one factor that most dominantly affects the caring behavior of emergency nurses is the organizational factor of workload.

PENDAHULUAN

Pelayanan keperawatan gawat darurat merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pekerjaan profesional perawat gawat darurat. Keahlian keperawatan darurat harus cepat, akurat, dan berkualitas tinggi untuk berbagai masalah keperawatan yang kompleks. Pelayanan keperawatan gawat darurat efektif bila keterampilan, pengetahuan, perhatian, empati, kemauan membantu, tanggung jawab, dorongan moral, sikap dan pendekatan perawat berada dalam lingkungan kerja yang baik berdasarkan nilai kepedulian dan kebaikan (Hidayati et al., 2023). Situasi dan kondisi di ruang IGD menuntut perawatnya harus memiliki kemampuan untuk melakukan pertolongan pertama dan asuhan keperawatan yang cepat dan tepat. Hal ini menyebabkan perawat IGD tidak dapat memberikan *caring* yang maksimal dibandingkan perawat yang bekerja di bidang lain (Ashfaq, 2022). Pemberian asuhan keperawatan yang cepat dan tepat yang dilakukan perawat IGD dapat diukur dengan indikator waktu tanggap yang sudah banyak diterapkan di IGD seluruh dunia (Togatorop, 2020). Indikator waktu tanggap ini dikatakan berhasil jika perawat dapat menolong dan mencegah kecacatan pada pasien secara cepat dan memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas terhitung dari *prehospital* sampai rumah sakit. Selain memberikan keuntungan dalam hal menyelamatkan pasien, indikator waktu tanggap ini juga menyebabkan efek samping ketidmaksimalan pemberian *caring* pada pasien (Jainurakhma et al., 2021). Perawat seringkali dihadapkan dengan situasi dan kondisi dimana harus melakukan penilaian dan penanganan awal pada pasien saat tenaga dokter sedang tidak berada di ruang IGD. Perawat di IGD sering dihadapkan dengan situasi yang penuh tekanan dalam melaksanakan asuhan keperawatan. Hal ini menyebabkan perawat IGD belum dapat memberikan *caring* secara utuh kepada pasien.

Salah satu Rumah Sakit di Inggris mengatakan bahwa hanya 52,2% perawat melakukan *caring* yang sesuai dengan penilaian kemampuan perawat gawat darurat. Hal ini masih terbilang kurang, dikarenakan perawat tidak dapat memberikan *caring* yang maksimal padahal mereka mempunyai kemampuan yang mumpuni untuk melakukan hal tersebut (Watkins et al., 2019). Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan di IGD RSUD Kabupaten Karanganyar mengatakan bahwa 91,1% pasien tidak puas dengan pelayanan di IGD tersebut (Masruri et al., 2023). Hal ini dikarenakan kurangnya perilaku *caring* yang dilakukan perawat. Kepuasan pasien terhadap perawat dalam

melakukan pekerjaan keperawatan dapat dilihat dengan mengisi kuesioner yang menunjukkan bahwa perawat akan selalu berusaha mengikuti pengobatan dan perawatan, asuhan keperawatan dan kebutuhan nyata, serta menunjukkan kebaikan kepada pasien akan meninggalkan kesan mendalam (Ningrum et al., 2022). Berdasarkan hasil observasi penelitian di Rumah Sakit Medirossa Cikarang didapatkan bahwa dalam penanganan pasien sudah menggunakan SOP (Standar Operasional Prosedur) untuk setiap tindakan, namun terkait standar minimal ataupun maksimal waktu tanggap dalam setiap tindakan perawat terhadap pasien yang datang sekitar 30% masih mendapatkan pelayanan yang kurang tanggap (Nurzaman et al., 2021).

Dari segi pelayanan, IGD merupakan pintu pertama dimana pasien dapat memperoleh pelayanan terbaik dalam situasi darurat maupun non-darurat (Ningrum et al., 2022). Oleh karena itu, IGD mempunyai peranan penting dalam memberikan pelayanan profesional yang sesuai dengan kemampuan perawat gawat darurat dan berupaya mencapai kepuasan pasien melalui pelayanan yang baik. Keperawatan darurat menggambarkan aspek spesifik keperawatan darurat, yang menentukan tindakan keperawatan, perilaku dan praktik keperawatan (Raffa et al., 2020). Keperawatan darurat merupakan proses sistematis yang melibatkan analisis keperawatan, pengambilan keputusan, pemikiran analitis, ilmiah, dan penelitian. Deteksi dini merupakan langkah penting dalam perawatan pasien yang memungkinkan identifikasi dini dan pengobatan pasien yang efektif. Tes skrining yang pertama adalah Airway (A: Airway), Breathing (B: Breathing), Circulation (C: Circulation), Disability (D: Disability) dan Exposure (E: Application) berdasarkan kriteria A-B-C-D-E. Pengetahuan dan keterampilan para tenaga medis sangat dibutuhkan untuk menyelamatkan pasien darurat dalam waktu singkat. Hal ini memerlukan penilaian klinis untuk menghindari kesalahan. Pengetahuan ilmiah sangat penting bagi perawat ketika merawat pasien darurat. Hal ini dikarenakan cepat dan benarnya operasi tergantung pada pengetahuan yang diterima oleh petugas medis darurat.

Caring merupakan pendekatan kunci dalam keperawatan, suatu metode yang dapat digunakan dalam bidang keperawatan untuk meningkatkan efektivitas perawat darurat rumah sakit dengan memberikan layanan keperawatan yang meningkatkan perawatan pasien. Perilaku *caring* dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu faktor pribadi, faktor psikologis, dan faktor organisasi. Untuk meningkatkan perilaku *caring* perawat, perawat

perlu meningkatkan motivasi, efektivitas, semangat dan pendidikan, termasuk meningkatkan perilaku *caring* dan memahami alasan mengapa perilaku dan kinerja tidak efektif dalam praktik keperawatan. Sehingga perlu adanya penelitian mengenai “Faktor Determinan yang Mempengaruhi Perilaku *Caring* Perawat Di Ruang Instalasi Gawat Darurat Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo Surabaya”.

METODE

Desain Penelitian

Penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi perilaku *caring* perawat *emergency* yang akan berdampak pada kinerja perawat. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni 2023 di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo Surabaya.

Populasi, Sampel dan Sampling

Penelitian ini menggunakan populasi target penelitian adalah perawat di ruang Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Soetomo, Surabaya dengan jumlah populasi sebanyak 72 perawat. penentuan jumlah sampel berdasarkan rumus Chocran dan didapatkan besar sampel berjumlah 48 perawat. Kriteria yang sesuai dengan penelitian ini adalah 1) Perawat yang memiliki masa kerja minimal 1 tahun, 2) Berpendidikan minimal D3 Keperawatan, 3) Perawat yang memiliki sertifikat atau legalitas pelatihan kegawatdaruratan, 4) Perawat yang memiliki jenjang karir minimal Perawat Klinis (PK) II. Kriteria responden *drop out* adalah responden yang tidak mengikuti penelitian, mengundurkan diri dari tempat kerja dan perawat yang habis masa kontrak kerjanya. Pada penelitian ini, responden direkrut menggunakan *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*.

Variabel Penelitian

Variabel independen dalam penelitian ini adalah faktor individu (kepribadian), faktor psikologis (motivasi) dan faktor organisasi (beban kerja dan imbalan). Variabel dependen adalah perilaku *caring* perawat *emergency*.

Instrumen

Instrumen penelitian ini menggunakan skala likert yang diadopsi dan dimodifikasi dari kuesioner: 1) kuesioner kepribadian (Zhang et al., 2019), 2) kuesioner motivasi (Nursalam, 2020a), 3) kuesioner beban kerja (Nursalam, 2020a), 4) kuesioner imbalan *Team Colaborative Leadership* dari LaFasto & Larson (2001) (Peter G. Northouse,

2016).

Analisa Data

Analisis deskriptif data penelitian disajikan dalam tabel distribusi frekuensi dan disajikan dalam analisis deskriptif berupa median, standar deviasi, nilai minimum dan maksimum untuk masing-masing variabel. Analisis inferensial yang digunakan dalam penelitian ini uji regresi logistik berganda dengan $\alpha = 0,05$ dan tingkat kepercayaan 95% signifikan atau bermakna, apabila $p \text{ value} = < \alpha$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Penentuan variabel yang paling dominan mempengaruhi *caring* perawat *emergency* dapat diketahui dengan melihat nilai OR yang terdapat pada nilai Exp (B) dalam uji regresi logistik berganda dari semua variabel yang berpengaruh signifikan atau mempunyai nilai sig (p) $< 0,05$.

Izin Etik

Pelaksanaan penelitian ini telah mendapatkan persetujuan etik dari Etik Penelitian Kesehatan RSUD dr. Soetomo Surabaya dengan No: 0625/KEPK/III/2023, sebagai upaya untuk melindungi hak asasi dan kesejahteraan responden penelitian kesehatan. Calon responden telah mendapatkan penjelasan dan memahami tujuan, manfaat penelitian dan kemungkinan efek berbahaya dari penelitian. Kerahasiaan informasi yang diberikan responden sebagai subjek penelitian dijamin oleh peneliti. Responden berhak menolak atau berhenti, tidak melanjutkan sebagai responden dan peneliti sangat menjunjung tinggi kejujuran dalam melakukan penelitian.

HASIL

Data Umum

Tabel. 1 Distribusi Karakteristik Responden Penelitian (n=48)

Karakteristik	Kategori	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Usia	21-30 Tahun	13	27,1
	31-40 Tahun	25	52,1
	41-50 Tahun	7	14,6
	> 50 Tahun	3	6,2
Jenis Kelamin	Laki-laki	22	45,8
	Perempuan	26	54,2
Pendidikan	Diploma	28	58,3
	Sarjana	20	41,7
Status Pernikahan	Belum Menikah	2	8,3
	Menikah	46	91,7
Agama	Islam	40	83,3
	Kristen	8	16,7
Suku	Jawa	33	68,8
	Madura	15	31,2
Lama Bekerja	1-5 Tahun	13	27,1
	6-10 Tahun	19	38,5

Karakteristik	Kategori	Frekuensi (n)	Presentase (%)
	11-15 Tahun	8	16,7
	>15 Tahun	8	16,7

Responden pada penelitian ini adalah perawat *emergency* di ruang IGD yang memiliki rentang usia paling banyak 31-40 tahun sebanyak 25 responden (52,1%), dengan berjenis kelamin sebagian besar adalah perempuan sebanyak 26 responden (54,2%), dan paling banyak berpendidikan diploma keperawatan 28 responden (58,3%). Status pernikahan menunjukkan mayoritas responden sudah menikah sebanyak 46 responden (91,7%). Karakteristik agama menunjukkan bahwa paling dominan adalah beragama islam 40 responden (83,3%) dan sebanyak 33 responden (68,8%) adalah suku jawa. Lama pekerjaan perawat menunjukkan sebagian besar pada rentang 6-10 tahun sebanyak 19 responden (38,5%).

Data Khusus

Tabel 2. Faktor Individu Kepribadian terhadap Perilaku *Caring* Perawat *Emergency* (n=48)

Kepribadian	Perilaku <i>Caring</i>						Jumlah	
	Kurang		Cukup		Baik		n	%
Inovert	1	2,1	3	6,2	2	4,2	6	12,5
Ekstrovert	4	8,3	27	56,3	11	22,9	42	87,5
Jumlah	5	10,4	30	62,5	13	27,1	48	100,0

Uji regresi logistik sederhana sig. 0,047 $p < \alpha = 0,05$

Tabel 2. menunjukkan bahwa faktor individu kepribadian paling banyak adalah pada kategori ekstrovert sebanyak 42 responden (87,5%). Sedangkan hasil uji regresi uji logistik sederhana menunjukkan hasil bahwa nilai *p value* adalah $0,047 < \alpha = 0,05$ yang artinya ada pengaruh yang signifikan faktor psikologis kepribadian terhadap perilaku *caring* perawat *emergency*.

Tabel 3. Faktor Psikologis Motivasi terhadap Perilaku *Caring* Perawat *Emergency* (n=48)

Motivasi	Perilaku <i>Caring</i>						Jumlah	
	Kurang		Cukup		Baik		n	%
Rendah	0	0	1	2,1	1	2,1	2	4,2
Sedang	3	6,2	10	20,8	9	18,8	22	45,8
Tinggi	3	6,2	8	16,7	13	27,1	24	50,0
Jumlah	6	12,4	19	39,6	23	48,0	48	100,0

Uji regresi logistik sederhana sig. 0,045 $p < \alpha = 0,05$

Berdasarkan hasil pada Tabel 3. menunjukkan bahwa faktor psikologis motivasi sebanyak 24 responden (50,0%) sebagian besar memiliki motivasi yang tinggi. Pada pengujian regresi logistik sederhana menunjukkan bahwa nilai *p value* adalah $0,045 < \alpha = 0,05$ yang artinya ada pengaruh yang signifikan yakni faktor psikologis motivasi terhadap perilaku *caring* perawat *emergency*.

Tabel 4. Faktor Organisasi Beban Kerja terhadap Perilaku *Caring* Perawat *Emergency* (n=48)

Beban Kerja	Perilaku <i>Caring</i>						Jumlah	
	Kurang		Cukup		Baik		n	%
	n	%	n	%	n	%	n	%
Rendah	1	2,1	2	4,2	4	8,3	7	14,6
Sedang	9	18,8	12	25,0	3	6,2	24	50,0
Tinggi	8	16,7	4	8,3	5	10,4	17	35,4
Jumlah	18	37,6	19	37,5	21	24,9	48	100,0

Uji regresi logistik sederhana sig. 0,018 $p < \alpha = 0,05$

Tabel 4. menunjukkan bahwa faktor organisasi beban kerja sebagian besar adalah pada kategori sedang sebanyak 24 responden (50,0%). Hasil uji regresi logistik sederhana menunjukkan nilai *p value* adalah $0,018 < \alpha = 0,05$ yang memiliki arti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan faktor organisasi terhadap perilaku *caring* perawat *emergency*.

Tabel 5. Faktor Organisasi Imbalan terhadap Perilaku *Caring* Perawat *Emergency* (n=48)

Imbalan	Perilaku <i>Caring</i>						Jumlah	
	Kurang		Cukup		Baik		n	%
Rendah	0	0	5	10,4	2	4,2	7	14,6
Sedang	8	16,6	15	31,2	10	20,8	33	68,7
Tinggi	2	4,2	2	4,2	4	8,3	8	16,7
Jumlah	10	20,8	22	45,9	16	33,3	48	100,0

Uji regresi logistik sederhana sig. 0,021 $p < \alpha = 0,05$

Berdasarkan hasil Tabel 5. menunjukkan bahwa faktor organisasi imbalan paling banyak adalah pada kategori sedang sebanyak 33 responden (68,7%). Pada pengujian statistik uji regresi logistik sederhana menunjukkan nilai *p value* adalah $0,021 < \alpha = 0,05$ yang memiliki arti bahwa ada pengaruh signifikan faktor organisasi imbalan terhadap perilaku *caring* perawat *emergency*.

Tabel 6. Faktor Dominan yang Mempengaruhi Perilaku *Caring* Perawat *Emergency*

No.	Faktor yang Mempengaruhi Perilaku <i>Caring</i> Perawat <i>Emergency</i>	Sig. (p)	Exp (B)	CI 95%	Keterangan
1.	Faktor Organisasi Beban Kerja	0,018	26,150	1,745-391,899	Signifikan
2.	Faktor Psikologis Motivasi	0,045	0,181	0,034-0,962	Signifikan
3.	Faktor Individu Kepribadian	0,047	0,102	0,011-0,971	Signifikan
4.	Faktor Organisasi Imbalan	0,021	0,051	0,040-2,441	Signifikan

Hasil uji regresi logistik berganda menunjukkan bahwa faktor yang paling dominan dalam memberikan pengaruh terhadap perilaku *caring* perawat *emergency* adalah faktor organisasi beban kerja dengan *p value* $0,018 < \alpha = 0,05$. Nilai eksponen atau Exp (B) value/ OR terbesar adalah 26,150, yang artinya faktor organisasi beban kerja yang dirasakan mempunyai peluang sebesar 26,150 kali mempengaruhi perilaku *caring* perawat *emergency*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti ada pengaruh variabel faktor individu kepribadian, faktor

psikologis motivasi, faktor organisasi beban kerja dan imbalan terhadap perilaku *caring* perawat *emergency*.

PEMBAHASAN

Faktor Individu Kepribadian terhadap Perilaku *Caring* Perawat *Emergency*

Hasil penelitian didapatkan ada pengaruh yang signifikan antara tipe kepribadian dengan perilaku *caring* perawat *emergency*. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa sebagian besar perawat *emergency* memiliki kepribadian ekstrovert. Perilaku *caring* perawat *emergency* dalam memberikan dukungan proses keperawatan sangat dipengaruhi oleh kepribadian individu perawat tersebut, karena dengan memiliki kepribadian yang baik perawat dapat memberikan asuhan keperawatan secara optimal. Perawat *emergency* dalam memberikan asuhan keperawatan terkadang kurang baik dalam berinteraksi terhadap pasien, hal ini disebabkan karena tipe kepribadian seorang perawat kurang memberikan perilaku *caring* pada pasien. Perawat *emergency* perlu memiliki kepribadian yang baik dan juga perilaku *caring*, agar mampu memenuhi kebutuhan pasien pada saat proses penyembuhan (Suprajitno et al., 2020).

Membina hubungan interpersonal antara pasien dan perawat merupakan aktualisasi dari hubungan manusia dalam proses *caring*. Hubungan interpersonal tersebut diperlihatkan melalui hubungan saling percaya dan membantu (Vujanic et al., 2020). Hubungan ini diawali dengan adanya hubungan yang baik antar perawat dan pasien. Penggunaan komunikasi yang efektif, keterbukaan, jujur, tidak menghakimi dan empati merupakan salah satu cara yang dapat digunakan perawat *emergency* dalam membangun sebuah hubungan saling percaya dan saling membantu (Byma & Lycette, 2023; Levinson, 2023). Penelitian sejalan dengan penelitian sebelumnya Permana & Nuramalia, (2023) analisis penelitian menunjukkan variabel sikap dan motivasi memiliki *p value* 0,000, variabel kepribadian dengan *p value* 0,011 memiliki hubungan yang signifikan dengan perilaku *caring* perawat. Faktor terpenting yang berhubungan dengan perilaku *caring* perawat adalah sikap dan motivasi dengan *p value* 0,000 sedangkan kepribadian dengan *p value* 0,005 (Kurniawati & Bunga, 2024).

Simpulan faktor yang paling berhubungan dengan perilaku *caring* perawat adalah sikap, kepribadian, dan motivasi. Rumah sakit dapat memberikan pelatihan yang dapat memperkuat motivasi, sikap, dan kepribadian perawat untuk meningkatkan

perilaku peduli. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepribadian mencakup keseluruhan pikiran, perasaan dan tingkah laku, kesadaran dan ketidaksadaran. Kepribadian membimbing orang untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan sosial dan lingkungan fisik. Sifat ini dibutuhkan perawat *emergency* agar dapat memahami dan memberikan rasa percaya diri dan *caring* kepada pasien untuk sama-sama saling terbuka dalam hal penyakit yang akan memberikan hasil yang baik terhadap proses pengobatan.

Faktor Psikologis Motivasi terhadap Perilaku *Caring* Perawat *Emergency*

Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh yang signifikan faktor psikologis motivasi terhadap perilaku *caring* perawat *emergency*. Ditunjukkan dengan sebagian besar motivasi perawat *emergency* dalam kategori tinggi. Perilaku *caring* perawat *emergency* sangat membutuhkan motivasi kerja yang tinggi dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien. Perawat dengan motivasi kerja yang tinggi cenderung memberikan pelayanan keperawatan dengan *caring* yang baik, tetapi perawat dengan motivasi kerja yang rendah cenderung menjadi malas dalam melayani dan merawat pasien.

Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa perawat *emergency* dengan motivasi yang tinggi dapat memberikan pelayanan keperawatan secara optimal (Masruri et al., 2023). Ditunjang dengan penelitian yang telah dilakukan bahwa keberhasilan perawatan di ruang IGD dipengaruhi oleh motivasi kerja perawat (Sensi & Nuraeni, 2023). Hasil penelitian sejalan dengan Mario & Katuuk, (2017) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara motivasi kerja dan perilaku *caring* perawat di ruang IGD dan ICU RS Pancaran. Hasil analisis hubungan kedua variabel menunjukkan nilai signifikan kurang dari alpha ($\alpha = 0.05$), menunjukkan bahwa ada hubungan antara motivasi kerja dan perilaku *caring* perawat. Motivasi kerja adalah penggerak atau pendorong dalam diri seseorang untuk mau berperilaku dan bekerja dengan giat dan baik sesuai dengan tugas dan kewajiban yang telah diberikan kepadanya tiga hal penting dalam pengertian motivasi, yaitu hubungan antara kebutuhan, dorongan, dan tujuan. Kebutuhan muncul karena seseorang merasakan sesuatu yang kurang, baik fisiologis maupun psikologis (Nursalam, 2020b). Dorongan merupakan arahan untuk memenuhi kebutuhan, sedangkan tujuan adalah akhir dari satu siklus motivasi (Moo et al., 2022). Motivasi yang tinggi dapat mendukung perawat dalam melakukan proses asuhan keperawatan, salah satunya dalam

ketepatan penerapan *triage* dan pemberian asuhan keperawatan pada pasien di IGD (Masruri et al., 2023). Penggolongan *triage* secara akurat merupakan kunci dalam melakukan tindakan yang efisien, sehingga urutan penanganan pasien tidak serta merta berdasarkan urutan kedatangan pasien ke IGD. Rumah sakit juga harus melakukan perbaikan kinerja perawat dalam meningkatkan pengetahuan dan motivasi perawat *emergency* dengan mengikutkan kegiatan ilmiah seperti seminar, *workshop* sesuai kompetensi perawat *emergency* sehingga dapat meningkatkan motivasi perawat dalam proses asuhan keperawatan (Setiawan et al., 2023).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa perawat merupakan sumber daya terbesar di rumah sakit dalam mengembangkan pribadi *caring*, perawat harus memahami hubungan antara keperawatan dan *caring*, serta memiliki motivasi kerja yang baik sehingga dapat menciptakan, mengerahkan, dan memelihara perilaku *caring* yang diwujudkan dalam bentuk kasih sayang terhadap pasien. Motivasi dapat diartikan sebagai suatu proses yang memberikan arah dan intensitas usaha seseorang untuk mencapai tujuan. Motivasi juga merupakan faktor internal yang penting dalam menentukan kinerja perawat khususnya perawat *emergency* di ruang IGD. Motivasi yang tinggi akan mendorong perawat *emergency* untuk bekerja dengan baik dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Faktor Organisasi Beban Kerja terhadap Perilaku *Caring* Perawat *Emergency*

Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh faktor organisasi beban kerja terhadap perilaku *caring* perawat *emergency*. Hasil distribusi frekuensi menunjukkan sebagian besar perawat *emergency* dalam kategori sedang. Beban kerja yang tinggi mempengaruhi tingkat perilaku *caring* pada perawat *emergency* menjadi rendah dalam memberikan asuhan keperawatan. Kondisi beban kerja perawat *emergency* yang relatif tinggi menjadi sulit bagi kebanyakan perawat untuk menampilkan performa yang optimal dan profesional dalam menyediakan rasa nyaman, perhatian, kasih sayang, kepedulian, pemeliharaan kesehatan dan memberikan dorongan positif kepada pasien.

Sependapat dengan penelitian Lasa et al, (2024) bahwa salah satu faktor yang dapat memengaruhi *caring* perawat di *emergency* (ER) adalah beban kerja perawat yang dimana akan mempengaruhi kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan

dengan yang dilakukan oleh Tusnia et al (2017) tentang hubungan beban kerja dengan perilaku *caring* perawat berdasarkan persepsi klien di IGD RSUD Jombang. Hasil analisa ada hubungan antara beban kerja dengan perilaku *caring* di IGD RSUD Jombang. Apabila beban kerja terlalu tinggi akan menyebabkan komunikasi yang buruk antara perawat dan pasien, kegagalan kolaborasi antara perawat dan pasien, tingginya *drop out* perawat/*turn over*, dan rasa ketidakpuasan kerja perawat. Penelitian terdahulu menyebutkan bahwa tingginya beban kerja perawat disebabkan karena ketidakseimbangan antara jumlah tenaga perawat dengan tempat tidur serta jumlah kegiatan perawat yang harus dilakukan (Noviyanti & Supriyadi, 2020). Sejalan dengan penelitian lainnya yang menjelaskan bahwa banyaknya aktivitas yang harus dilakukan menyebabkan beban kerja perawat melebihi rata-rata yaitu sejumlah 41 perawat (70,9%) (Zuazua-Rico et al., 2020). Manajer keperawatan harus mengerti tentang jumlah pasien tiap hari/bulan/tahun, tingkat ketergantungan, rata-rata hari perawatan, jenis tindakan keperawatan dan frekuensi tiap tindakan serta rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk setiap tindakan untuk mengetahui beban kerja (Lasa et al., 2024).

Permasalahan perilaku *caring* pada perawat *emergency* yang masih rendah salah satunya dipengaruhi oleh beban kerja yang tinggi. Beban kerja tidak terbatas pada tugas fisik saja tetapi tugas kognitif perawat *emergency* juga dapat menjadi bagian kompleks dari keseluruhan beban kerja. Beban kerja perawat secara fisik yaitu ambulasi, membantu daily living pasien, menyediakan alat kesehatan, membersihkan dan merapikan bed pasien. Beban kerja perawat secara psikologis yaitu shift atau jadwal kerja, kebutuhan dukungan mental kepada pasien dan keluarga khususnya kondisi kritis, merawat pasien dan komunikasi interpersonal dengan pasien ataupun tenaga kesehatan lain. Untuk memahami beban kerja, manajer perawatan perlu mengetahui jumlah pasien per hari, bulan bahkan tahun, tingkat ketergantungan, rata-rata hari perawatan, jenis intervensi keperawatan dan frekuensi setiap intervensi, serta durasi rata-rata per intervensi.

Faktor Organisasi Imbalan terhadap Perilaku *Caring* Perawat *Emergency*

Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan faktor organisasi imbalan terhadap perilaku *caring* perawat *emergency*. Adapun hasil distribusi faktor organisasi imbalan menunjukkan

paling banyak dalam kategori sedang. Imbalan dalam konteks ini dapat berupa pengakuan, apresiasi, pujian, promosi, kesempatan pengembangan karir, dan insentif lainnya yang diberikan kepada perawat.

Perawat akan mendapatkan *reinforcement* dan *reward* baik berupa materil atau non materil jika perawat berkinerja baik atau memberikan perawatan dengan perilaku *caring* yang konsisten (Palendeng & Bernarto, 2021). Ketika perawat merasa dihargai, mereka dapat merasakan kepuasan dalam pekerjaan mereka, yang pada gilirannya meningkatkan motivasi mereka untuk melakukan yang terbaik dalam memberikan perawatan (Agustin et al., 2022). Hal ini dapat berdampak positif pada pengambilan keputusan dengan perilaku *caring*, di mana perawat akan lebih cenderung memprioritaskan kebutuhan dan kesejahteraan pasien, serta melibatkan pasien dalam proses perawatan (Arsat et al., 2022; Gilbert et al., 2021). Perilaku yang diberi imbalan, dihukum, dan dibiarkan akan yang menentukan bagaimana sebuah budaya organisasi berevolusi. Perusahaan yang memiliki sistem *reward* yang didasarkan pada *intangible performance*, menciptakan budaya organisasi yang berorientasi pada pada karyawan atau tim (Mutonyi et al., 2022). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa sistem penghargaan di pelayanan rumah sakit baik yang bersifat material maupun non-material memberikan pengaruh dan dampak pada perilaku *caring* perawat dalam melakukan asuhan keperawatan secara profesional (Puspitasari et al., 2020). Ditunjang penelitian tentang sistem penghargaan dan beban kerja terhadap kinerja perawat menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara sistem penghargaan yang baik terhadap kinerja perawat (Agustin et al., 2022).

Penghargaan bagi perawat *emergency* dalam pelayanan keperawatan khususnya di ruang IGD didasarkan atas pencapaian pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya sebagai profesional kesehatan. Penghargaan yang dipersepsikan baik mampu meningkatkan motivasi dan dorongan kerja positif dalam pelayanan keperawatan untuk menghasilkan kualitas layanan kesehatan rumah sakit. Perawat yang menerima kompensasi atau imbalan yang baik juga memiliki dampak positif terhadap pekerjaan mereka sebagai perawat. Perbaikan kesejahteraan perawat berdampak pada perilaku *caring* mereka. Karena mereka menerima kompensasi yang cukup untuk pekerjaan mereka, perawat cenderung lebih ramah.

KESIMPULAN

Terdapat pengaruh yang signifikan faktor individu kepribadian, faktor psikologis motivasi, faktor organisasi beban kerja dan imbalan terhadap perilaku *caring* perawat *emergency*. Faktor yang paling dominan terhadap perilaku *caring* perawat *emergency* adalah faktor organisasi beban kerja. Semakin tinggi beban akan semakin rendah perilaku *caring* perawat *emergency*. Hal ini dikarenakan tingginya intensitas tindakan, terbatasnya waktu dan lingkungan kerja yang ramai, sehingga dalam memenuhi kebutuhan asuhan keperawatan dengan *caring* kepada pasien di ruang instalasi gawat darurat belum sepenuhnya maksimal.

SARAN

Sebaiknya perilaku *caring* perawat *emergency* di ruang instalasi gawat darurat dapat dilakukan dengan baik, agar penilaian kepuasan pasien terhadap tindakan perawat, mutu pelayanan kesehatan dan citra rumah sakit dapat menjadi lebih meningkat. Bagi peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan mengembangkan model budaya organisasi berbasis *caring* yang diterapkan di instalasi gawat darurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, I., Mulyadi, M., & Maulida, M. N. (2022). Analisis Sistem Penghargaan dan Beban Kerja terhadap Kinerja Perawat Pelaksana Rumah Sakit pada Masa Pandemi COVID -19. *Jurnal Keperawatan Silampari*, 5(2), 1249–1258. <https://doi.org/10.31539/jks.v5i2.3289>
- Andriyani, N. A., Purwati, Y., & Imallah, R. N. (2020). Hubungan Antara Kebiasaan Membaca Al-Qur'an dengan Perilaku Caring Perawat Pelaksana Di RS PKU Muhammadiyah Gamping. Universitas' Aisyiyah Yogyakarta.
- Arsat, N., Chua, B. S., Wider, W., & Dasan, N. (2022). The impact of working environment on nurses' caring behavior in Sabah, Malaysia. *Frontiers in Public Health*, 10, 858144.
- Ashfaq, N. R. (2022). Faktor yang Berhubungan dengan Kompetensi Perawat Terkait Pengkajian Primer (Primary Survey) pada Kegawatdaruratan Maternitas di BLUD Labuang Baji Makassar. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Bahari, S., Megawati M, Yuniati Y, Fitriani A.D, & Fhitriana S. (2022). Faktor yang Mempengaruhi Konsep Diri Perawat Terhadap Produktifitas Kerja Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap RSUD Datu Beru Kabupaten Aceh Tengah. *Journal of Healthcare Technology and*

- Medicine, 8(1), 349–358.
- Byma, E. A., & Lycette, L. (2023). An integrative review of humanities-based activities in baccalaureate nursing education. *Nurse Education in Practice*, 103677.
- Fhirawati, F., Sihombing, R. M., Hutapea, A. D., Supinganto, A., Siburian, C. H., Noradina, N., Naibaho, E. N. V., Perangin-angin, M. A., Pakpahan, M., & Siregar, D. (2020). *Konsep Dasar Keperawatan*. Yayasan Kita Menulis.
- Gilbert, J., Ward, L., & Walter, R. (2021). A labour of love: Reward and satisfaction for nurses: Findings from a grounded theory study in dementia care. *Dementia*, 20(5), 1697–1710.
- Hidayati, S., Ita Nur Itsna, Ani Ratnaningsih, & Jumrotun Ni'mah. (2023). Penerapan Caring Perawat Pada Pasien Emergency Di Ruang UGD Rumah Sakit Di Tegal. *Malahayati Health Student Journal*, 3(8), 2290–2300.
- Jainurakhma, J., Darmayanti, D., Manalu, N. V., Supriadi, E., Sinaga, R., Meinarisa, M., Widodo, D., Suwato, T., Sihombing, R. M., & Saputra, B. A. (2021). *Caring Perawat Gawat Darurat*. Yayasan Kita Menulis.
- Kundiman, V., Kumaat, L., & Kiling, M. (2019). Hubungan Kondisi Overcrowded Dengan Ketepatan Pelaksanaan Triase Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Gmim Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Keperawatan*, 7(1). <https://doi.org/10.35790/jkp.v7i1.22880>
- Kurniawati, C. N., & Bunga, A. L. (2024). Pengaruh Budaya Organisasi dan Beban Kerja Terhadap Perilaku Caring Perawat di Ruang Rawat Inap Keperawatan RS X: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 7(1), 27–38.
- Lasa, A. A., Susanti, I. H., & Wirakhmi, I. N. (2024). Hubungan Beban Kerja Dan Burnout Terhadap Perilaku Caring Perawat Di RSUD Hidayah Purwokerto. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(7), 245–260.
- Levinson, L. M. (2023). Nurses' Work Environment, Attitudes, Empathy, Empowerment, and Caring Behaviors Toward Pregnant Women Using Opioids. *The Catholic University of America*.
- Mario, M., & Katuuk, E. (2017). Hubungan motivasi kerja dengan perilaku caring perawat di instalasi gawat darurat dan intensive care unit di RSUD Pancaran Kasih Gmim Manado. *E-Journal Keperawatan (EKp)*, 5(2), 1–7.
- Masruri, M., Nursalam, N., Abbas, K. A., Ayatulloh, D., & Priyantini, D. (2023). Pelatihan Kegawatdaruratan Berbasis Caring terhadap Kompetensi Profesional Perawat Emergency. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 5(2), 2311–2319.
- Moo, S., Pakaya, N., & Zulkifli Pomalango. (2022). Perilaku Caring Perawat berdasarkan Teori watson di Ruang Intensif. *Jurnal Ilmiah Permas*, 12(April), 307–314.
- Mutonyi, B. R., Slåtten, T., Lien, G., & González-Piñero, M. (2022). The impact of organizational culture and leadership climate on organizational attractiveness and innovative behavior: a study of Norwegian hospital employees. *BMC Health Services Research*, 22(1), 637.
- Ningrum, R. L., Atiek Murhayati, & Noerma Shovie R. (2022). Hubungan Perilaku Caring Perawat Saat Proses Anamnesa Dengan Kepuasan Pasien Di IGD RSUD Kabupaten Karanganyar. *Universitas Kusuma Husada Surakarta*.
- Noviyanti, I., & Supriyadi, S. (2020). Hubungan Kondisi Kerja dengan Kelelahan Kronis pada Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Wonosari. *Jurnal Keperawatan Akper YKY Yogyakarta*, 12(2), 71–79.
- Nursalam. (2020a). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan : Pendekatan Praktis 5th ed (5th ed.)*. Salemba Medika.
- Nursalam, N. (2020b). *Manajemen dan Kepemimpinan Keperawatan (6th ed.)*. Salemba Medika: Jakarta.
- Palendeng, F. O., & Bernarto, I. (2021). Pengaruh insentif finansial, insentif nonfinansial, dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 8(3).
- Permana, B., & Nuramalia, R. (2023). The Relationship of Attitude, Personality and Motivation Factors with Nurse's Caring Behavior in RSUD Subang. *Jurnal Ilmiah Keperawatan (Scientific Journal of Nursing)*, 9(3), 1–6. <https://doi.org/10.33023/jikep.v9i3.1583>
- Peter G. Northouse. (2016). *Kepemimpinan Teori dan Praktik (6th ed.)*. PT Indeks, Jakarta.
- Puspitasari, D. W., Abdurrouf, M., Yustini, M. D., Issroviatiningrum, R., & Pramesona, B. A. (2020). Hubungan Reward dan Supervisi dengan Pelaksanaan Pelayanan Keperawatan Syariah. *Jurnal Kesehatan*, 11(3), 322–328.
- Raffa, R., Anggreini, Y. D., & Amaliyah, N. (2020). Hubungan Tingkat Pengetahuan Perawat Tentang BTCLS (Basic Trauma Cardiac Life

- Support) Dengan Penanganan Primary Survey Di IGD RSUD X Provinsi Kalimantan Barat. *Khatulistiwa Nursing Journal*.
- Sensi, G. N., & Nuraeni, A. (2023). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pelaksanaan Triase. *Jurnal Keperawatan Silampari*, 6(2), 2070–2082.
- Setiawan, A. W., Sriyono, G. H., & Hartono, D. (2023). Hubungan beban kerja dan motivasi perawat dengan penerapan triage di IGD RSUD Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Ilmu Kesehatan Mandira Cendikia*, 2(9), 132–139.
- Suprajitno, 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*, 4, 1–5. <https://doi.org/10.26699/jnk.v7i1.ART.p001>
- Tusnia, D., Priyanti, R. P., & Satus, A. S. (2017). Hubungan Beban Kerja Dengan Perilaku Caring Perawat Menurut Persepsi Klien Di IGD RSUD Jombang. *Jurnal Ilmiah Keperawatan (Scientific Journal of Nursing)*, 3(2), 30–36.
- Togatorop, C. M. (2020). Gambaran Waktu Tanggap Perawat Dengan Penangan Kegawat Daruratan Pasien Di IGD RSUD Dr Pirngadi Medan. *Poltekes Kesehatan Medan*.
- Vujanić, J., Prlić, N., & Lovrić, R. (2020). Nurses' self-assessment of caring behaviors in nurse–patient interactions: A cross-sectional study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(14), 5255.
- Watkins, S., Murphy, F., Kennedy, C., Dewar, B., & Graham, M. (2019). Caring For An Older Person With Dementia In The Emergency Department: An Appreciative Inquiry Exploring Family Member And Emergency Department Nurse Experiences. *Journal of Clinical Nursing*, 28(15–16), 2801–2812.
- Zakia, R. D. A. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Mahasiswa Keperawatan Pada Pasien Di IGD Dr Goeteng Tarunadibrata Purbalingga. *Universitas Muhammadiyah*.
- Zhang, X., Wang, M. C., He, L., Jie, L., & Deng, J. (2019). The Development and Psychometric Evaluation of the Chinese Big Five Personality Inventory-15. *PLoS ONE*, 14(8), 1–21. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0221621>
- Zuazua-Rico, D., Mosteiro-Diaz, M. P., Maestro-Gonzalez, A., & Fernandez-Garrido, J. (2020). Nursing workload, knowledge about pain, and their relation to pain records. *Pain Management Nursing*, 21(6), 510–515.