



PERAN FILOSOFI CARING DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN GAWAT DARURAT: LITERATURE RIVIEW

Yuliana¹, Rahma Raisa Nurfauzia¹, Ida Rosidawati¹, Hana Ariani¹

¹Departement Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Tasikmalaya, Indonesia

Informasi Artikel	Abstrak
<p>Riwayat Artikel: Diterima : 10 Maret 2025 Direvisi : 10 April 2026 Terbit : 12 April 2026</p> <hr/> <p>Kata Kunci : Caring, pelayanan keperawatan, gawat darurat</p> <hr/> <p>Phone: (+62)821-1526-6793 E-mail: Haznisabara@gmail.com</p>	<p>Pelayanan keperawatan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) menuntut respons cepat sekaligus kemampuan memberikan perhatian humanis melalui perilaku caring. Literature review ini bertujuan mengevaluasi peran filosofi caring dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan gawat darurat. Pencarian artikel dilakukan melalui Google Scholar dan Portal Garuda menggunakan kata kunci “caring”, “pelayanan keperawatan”, dan “gawat darurat”, dengan rentang tahun 2020–2025. Dari banyak artikel yang ditemukan, empat artikel memenuhi kriteria inklusi. Hasil analisis menunjukkan bahwa perilaku caring dan komunikasi terapeutik berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien dan keluarga ($p < 0,05$). Namun, aspek caring psikososial, spiritual, dan problem solving masih kurang optimal. Implementasi teori caring Watson dapat memperkuat interaksi terapeutik dan meningkatkan kualitas pelayanan IGD. Review ini merekomendasikan pelatihan caring berkelanjutan serta kebijakan manajerial yang mendukung praktik keperawatan humanis</p>

©The Author(s) 2026
This is an Open Access article
distributed under the terms of the
Creative Commons Attribution-
Non Commercial 4.0 International
License

PENDAHULUAN

Kualitas layanan kesehatan modern ditentukan oleh keberhasilan tindakan medis dan perawatan holistik yang diberikan kepada pasien dan keluarga mereka. Kualitas layanan rumah sakit sangat ditentukan oleh tingkat kepuasan pasien, terutama di Instalasi Gawat Darurat (IGD), yang berfungsi sebagai pintu gerbang utama rumah sakit. Sayangnya, tingkat kepuasan pasien di beberapa negara berkembang masih lebih rendah dibandingkan negara maju, yang menunjukkan adanya perbedaan dalam kualitas pelayanan (Kaur, 2023; Basir & Wahyono, 2023).

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan pintu utama pelayanan rumah sakit yang menuntut kecepatan, ketepatan, dan kualitas interaksi antara perawat dan pasien. Di tengah situasi kritis, pasien dan keluarga tidak hanya membutuhkan tindakan medis cepat, tetapi juga perhatian humanis melalui perilaku caring.

Yang dimaksud dengan filosofi caring adalah konsep yang menempatkan kehadiran, kepedulian, dan empati sebagai dasar praktik profesional. Caring adalah jiwa keperawatan yang membedakan perawat dari pekerja kesehatan lainnya. Caring bukan sekadar perilaku tambahan, melainkan jiwa keperawatan itu sendiri, yang membedakan perawat dari profesi kesehatan lainnya (Inocian et al., 2021; Boykin et al., 2021). Jean Watson, seorang pakar filsafat caring, mengatakan bahwa caring terdiri dari tiga pilar utama: faktor caring, hubungan caring transpersonal, dan momen caring. Bersama-sama, mereka membuat interaksi terapeutik yang signifikan (Moo, Pakaya, & Pomalango, 2022). Adapun Integrasi filosofi caring ke dalam pelayanan IGD diyakini dapat meningkatkan kenyamanan, rasa aman, kepercayaan, dan kepuasan pasien.

Dari berbagai penelitian di atas menunjukkan bahwa implementasi caring di IGD masih menghadapi tantangan, terutama pada aspek psikososial dan spiritual pasien. Oleh karena itu, kajian literature review ini penting dilakukan untuk mengevaluasi peran filosofi caring dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan gawat darurat.

METODE

Penelitian ini menggunakan systematic literature review yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis peran filosofi caring dalam pelayanan keperawatan gawat darurat.

Sumber data

Pencarian artikel dilakukan melalui google scholar dan juga portal garuda. Adapun kerangka kerja yang digunakan untuk mengevaluasi isetiap artikel yaitu memakai diagram PRISMA agar mendapat hasil yang relevan.

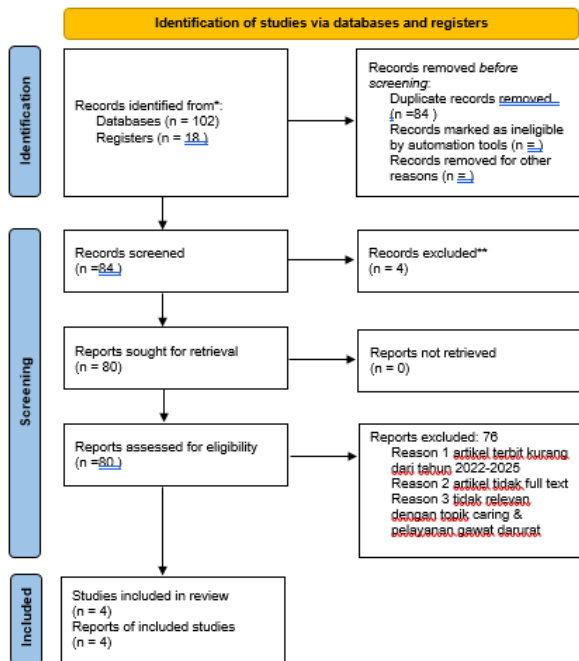
Strategi pencarian

strategi yang dilakukan yaitu mencari artikel dari google scholar dan portal garuda dengan memasukan kata kunci "caring", "pelayanan keperawatan", "gawat darurat" dengan rentang publikasi 2020-2025. Penyusun melakukan penyeleksian artikel yang sesuai dengan judul dan abstrac ditemukan hasil sebanyak 4 artikel yang bisa di analisis.

Kriteria inklusi dan eksklusi

Adapun kriteria inklusinya yaitu: (a) Artikel full-text, (b) Artikel terbit dalam rentang 2020-2025, (c) Menggunakan desain kualitatif atau deskriptif, (d) Menggunakan Bahasa Indonesia atau Inggris, (e) Fokus pada caring atau komunikasi terapeutik di IGD atau unit intensif. Untuk *Kriteria Eksklusinya* yaitu: (a) Artikel tidak memiliki struktur ilmiah lengkap, (b) Tidak relevan dengan topik caring pada pelayanan gawat darurat. Yang kemudian divisualisasikan dalam diagram PRISMA

Chart Diagram Prisma



Tabel 1 Ekstraksi data

No	Penulis Utama	Tahun	Desain	Sampel	Tujuan dan Hasil
1.	Kartika,dkk	2024	Korelasi dengan pendekatan cross-sectional	109	Tujuan Mengetahui hubungan <i>caring</i> di IGD dengan kepuasan keluarga pasien. Terdapat hubungan kuat dan positif antara <i>caring</i> pelayanan dan kepuasan keluarga pasien ($r = 0,774$; $p = 0,001$).
2.	Shinta Dewi,dkk	2024	Analitik survey dengan rancangan cross sectional.	80	Tujuan: Menganalisis hubungan komunikasi terpeutik dan <i>caring</i> perawat dengan kepuasan pasien IGD Hasil : ada hubungan signifikan antara <i>caring</i> perawat dengan kepuasan pasien ($p = 0,001$). Mayoritas pasien puas (75%) dan <i>caring</i> dinilai baik/cukup (68,8%).
3.	Safitri	2022	Quasy eksperiment	16	Tujuan: Di wilayah kerja Puskesmas Toboali, Kabupaten Bangka Selatan, penelitian ini bertujuan untuk menentukan manfaat rebusan daun kelor (<i>Moringa oleifera</i>) dalam menurunkan kadar glukosa darah pada orang lanjut usia dengan diabetes tipe II pada tahun 2022. Hasil: Kadar gula darah sebelum dan setelah pemberian daun kelor menunjukkan perbedaan yang signifikan, dengan nilai p sebesar 0,000 yang lebih kecil dari α (0,05). Ini menunjukkan bahwa pada tahun 2022, orang lanjut usia dengan diabetes tipe II yang menerima dekok moringa di

4.	Puspita &fatimah,	2022	Deskriptif survey	33 perawat	<p>wilayah Puskesmas Toboali, Kabupaten Bangka Selatan berdampak pada penurunan kadar gula darah.</p> <p>Tujuan: Menggambarkan perilaku caring perawat IGD,ICU</p> <p>Hasil: Di IGD, rata-rata 47–65% perawat menunjukkan <i>caring</i> baik pada berbagai aspek. Di ICU, aspek problem solving hanya 28,6% baik. Perilaku caring belum optimal terutama dalam aspek psikososial dan spiritual.</p>
5.	Moo,dkk,	2022	Deskriptif	137	<p>Tujuan : Menggambarkan penerapan teori caring waston di IGD dan ICU</p> <p>Hasil 87% pasien di IGD menilai <i>caring</i> baik; 100% di ICU menilai <i>caring</i> baik. Namun, aspek dukungan harapan/pemulihan holistik (fisik, mental, sosial, spiritual) masih perlu ditingkatkan.</p>

PEMBAHASAN

Hasil dari ke empat artikel diatas menkonfirmasi bahwa caring memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan di IGD.

Adapun point pentingnya yaitu :

a. *Caring sebagai Penyeimbang*

paradoks ditemukan dalam penelitian oleh Sinhta Dewi dkk. (2024) dan Puspita & Fatimah (2022) bahwa kecepatan tindakan medis tidak mencukupi jika tidak diimbangi dengan kehadiran humanis melalui caring. Pasien dan keluarga sering mengeluh tentang penjelasan prosedur yang buruk, empati yang kurang, dan komunikasi yang tidak memadai. Filosofi caring memainkan peran penting dalam mengimbangi kebutuhan emosional pasien dengan efisiensi teknis. Teori Watson menunjukkan bahwa caring adalah inti dari praktik keperawatan, yang membedakannya dari bidang kesehatan lainnya.

b. *Caring Meningkatkan Kepuasan, Bahkan dalam Kondisi Sub optimal*

Hasil menarik dari Kartika dkk. (2024) menunjukkan bahwa kepuasan pasien dan keluarga tidak hanya ditentukan oleh hasil medis, tetapi lebih oleh bagaimana mereka melihat pelayanan yang penuh perhatian. Ada kemungkinan kepuasan pasien menjadi lebih rendah jika layanan teknisnya baik. Sebaliknya, perilaku caring, seperti memberikan harapamendengarkan keluhan, dan tetap komunikasi terbuka, dapat menciptakan rasa nyaman dan kepercayaan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepatuhan pasien dan meningkatkan persepsi umum rumah sakit. Ini menunjukkan bahwa memberi perhatian adalah pilihan strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

c. *Gap: Aspek Psikososial dan Problem Solving Masih Lemah*

Sebuah penelitian (Puspita & Fatimah, 2022) menemukan bahwa perawat seringkali terlalu fokus pada tindakan fisik sehingga mereka gagal memenuhi aspek emosional dan spiritual. Ini menunjukkan bahwa pelatihan khusus diperlukan untuk

meningkatkan aspek caring yang lebih mendalam.

d. *Implikasi untuk praktik*

Hasil menunjukkan bahwa peningkatan keterampilan teknis tidak cukup untuk meningkatkan kualitas pelayanan gawat darurat. Pelatihan berkelanjutan yang didasarkan pada teori Watson dan Swanson diperlukan untuk reformasi sistemik yang menempatkan caring sebagai fokus utama. Menurut perspektif filosofis, empati adalah kewajiban moral dalam keperawatan. Dalam situasi gawat darurat, memberikan perhatian adalah kebutuhan mendesak untuk mengembalikan rasa aman, harga diri, dan harapan di tengah krisis kesehatan yang paling mendesak.

KESIMPULAN

Filosofi caring memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan gawat darurat. Caring, empati, dan komunikasi terapeutik terbukti berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien dan keluarga. Namun, aspek psikososial, spiritual, dan problem solving masih perlu ditingkatkan. Implementasi teori caring Watson melalui pelatihan rutin, pengurangan beban kerja, dan kebijakan manajerial yang mendukung praktik humanis sangat diperlukan. Penelitian lanjutan diperlukan untuk mengevaluasi efektivitas program caring pada perawat IGD.

REFERENSI

- Basir, A., & Wahyono, T. (2023). Quality of Emergency Nursing Care. *Journal of Emergency Nursing*.
- Boykin, A., et al. (2021). Nursing as Caring: A Perspective on Caring in Nursing. *Nursing Science Quarterly*.
- Inocian, R., et al. (2021). Caring Behaviors in Emergency Settings. *Journal of Holistic Nursing*.
- Kartika, A. P. T., Firdaus, A. N. T., & Nugraha, M. E. (2024). Caring di Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan Kepuasan Keluarga Pasien. *Jurnal Keperawatan Profesional (KEPO)*, 5(2), 224-234.
- Moo, S., Pakaya, N., & Pomalango, Z. (2022).

Perilaku Caring Perawat Berdasarkan Teori Watson di Ruang Intensif. *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, 12(2), 307-314.

Puspita, N. (2022). Gambaran Perilaku Caring Perawat di Ruang Igd Dan Icu Rumah Sakit Umum Daerah Karawang. *Jurnal Keperawatan Dan Kebidanan*, 2(1).

Dewi, R. P. S., Elasari, Y., & Kurniawan, M. H. (2024). Hubungan Komunikasi Terapeutik dan Caring Perawat dalam Pelaksanaan Asuhan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung. *Health Research Journal of Indonesia*, 2(3), 210-218.