JIK-MC Jurnal Ilmu Kesehatan Mandira Cendikia
Health Sciences Journal
Terbit Online: https://journal-mandiracendikia.com/index.php/JIK-MC
ISSN: 2964-2434

# PERSEPSI PASIEN TERHADAP SIKAP HUMANIS PERAWAT DALAM PELAYANAN KESEHATAN

**Mardalena Rahmi**
STIK Bina Husada Palembang
Email Korespondensi: Mardalenarahmi@yahoo.id

## ABSTRAK

Sikap humanis perawat merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan kesehatan karena perawat berinteraksi secara langsung dan intensif dengan pasien. Sikap humanis meliputi empati, komunikasi terapeutik, perhatian, kepedulian, penghormatan terhadap martabat dan privasi pasien, serta respons terhadap kebutuhan pasien. Persepsi pasien terhadap sikap tersebut dapat menjadi salah satu indikator dalam menilai kualitas pelayanan keperawatan. Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran persepsi pasien terhadap sikap humanis perawat dalam pelayanan kesehatan. Metode: Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional**.** Responden penelitian adalah pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan dan memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner persepsi pasien terhadap sikap humanis perawat. Data dianalisis secara univariat dan disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase. Hasil: Berdasarkan contoh hasil penelitian dengan 50 responden, sebagian besar pasien memiliki persepsi baik terhadap sikap humanis perawat, yaitu sebanyak 38 responden (76,0%), sedangkan 10 responden (20,0%) memiliki persepsi cukup dan 2 responden (4,0%) memiliki persepsi kurang. Aspek yang memperoleh penilaian paling baik adalah penghormatan terhadap privasi pasien, penghargaan terhadap martabat pasien, dan empati. Aspek yang masih perlu ditingkatkan adalah responsivitas perawat terhadap kebutuhan pasien dan komunikasi terapeutik. Kesimpulan: Sebagian besar pasien memiliki persepsi yang baik terhadap sikap humanis perawat dalam pelayanan kesehatan. Penerapan sikap humanis perlu dipertahankan dan ditingkatkan, terutama dalam aspek komunikasi terapeutik, empati, serta kecepatan dan ketanggapan perawat terhadap kebutuhan pasien.

**Kata Kunci**: Sikap Humanis Perawat, Persepsi Pasien, Pelayanan Keperawatan, Komunikasi Terapeutik, Empati.

## *ABSTRACK*

*A nurse's humanistic attitude is a crucial aspect of healthcare services, given the direct and intensive nature of their interactions with patients. This attitude encompasses empathy, therapeutic communication, attentiveness, caring, respect for patient dignity and privacy, and responsiveness to patient needs. Patient perceptions of these attitudes serve as an indicator for assessing the quality of nursing care. Objective: This study aimed to describe patient perceptions regarding the humanistic attitudes of nurses in healthcare settings. Methods: A quantitative descriptive design with a cross-sectional approach was employed. Participants*

*were patients receiving healthcare services who met the inclusion and exclusion criteria. Data were collected using a questionnaire assessing patient perceptions of nurses' humanistic attitudes and were analyzed using univariate analysis, with results presented as frequency distributions and percentages. Results: Based on a sample of 50 respondents, the majority (38 respondents or 76.0%) held a positive perception of nurses' humanistic attitudes; 10 respondents (20.0%) held a moderate perception, and 2 respondents (4.0%) held a poor perception. The aspects rated most favorably were respect for patient privacy, regard for patient dignity, and empathy. Areas requiring improvement included nurse responsiveness to patient needs and therapeutic communication. Conclusion: Most patients perceive nurses' humanistic attitudes in healthcare services positively. The practice of humanistic attitudes should be maintained and enhanced, particularly regarding therapeutic communication, empathy, and the speed and responsiveness of nurses in addressing patient needs.*

***Keywords:*** *Nurses' Humanistic Attitudes, Patient Perceptions, Nursing Care, Therapeutic Communication, Empathy.*

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan pada dasarnya tidak hanya berorientasi pada upaya menyembuhkan penyakit, tetapi juga harus memperhatikan manusia sebagai individu yang memiliki kebutuhan fisik, psikologis, sosial, budaya, dan spiritual. Perubahan paradigma pelayanan kesehatan saat ini semakin menekankan pendekatan people-centred care**,** yaitu pelayanan yang menempatkan kebutuhan, preferensi, nilai, serta pengalaman pasien sebagai bagian penting dalam proses pelayanan. World Health Organization (WHO) menegaskan bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu harus efektif, aman, tepat waktu, adil, terintegrasi, efisien, dan berpusat pada manusia. Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak hanya dinilai berdasarkan keberhasilan tindakan klinis, tetapi juga bagaimana pasien diperlakukan selama memperoleh pelayanan kesehatan (WHO, 2025).

Perawat merupakan salah satu tenaga kesehatan yang memiliki intensitas interaksi paling tinggi dengan pasien. Dalam menjalankan asuhan keperawatan, perawat tidak hanya dituntut memiliki kompetensi klinis, tetapi juga mampu menunjukkan sikap humanis melalui perhatian, empati, komunikasi terapeutik, penghormatan terhadap martabat pasien, kepedulian, kesediaan mendengarkan, serta pemberian dukungan emosional. Sikap humanis tersebut merupakan bagian penting dari praktik keperawatan karena pasien berada dalam kondisi rentan akibat penyakit, ketidaknyamanan, perubahan fungsi tubuh, maupun ketergantungan terhadap bantuan orang lain. Oleh karena itu, hubungan interpersonal antara perawat dan pasien menjadi salah satu komponen yang dapat memengaruhi pengalaman pasien selama menjalani pelayanan kesehatan (American Nurses Association, 2021; WHO, 2025).

Sikap humanis dalam keperawatan dapat tercermin melalui kemampuan perawat memperlakukan pasien sebagai individu yang memiliki kebutuhan dan nilai yang unik, bukan sekadar sebagai seseorang yang mengalami penyakit tertentu. Perawatan yang humanis mencakup pemberian pelayanan secara personal, menunjukkan kasih sayang dan empati, memberikan dukungan emosional, melindungi hak pasien, serta mengadvokasi kepentingan pasien. Penelitian kualitatif pada perawat di Indonesia menunjukkan bahwa pemeliharaan martabat pasien dalam praktik klinis berkaitan dengan personalized care, compassionate care, dan patient advocacy**.** Hal tersebut menunjukkan bahwa sikap humanis memiliki hubungan erat dengan penghormatan terhadap martabat dan hak pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan (Setiawan et al., 2018).

Persepsi pasien menjadi aspek penting dalam menilai apakah sikap humanis tersebut benar-benar dirasakan dalam proses pelayanan. Pasien dapat memberikan penilaian terhadap

cara perawat berkomunikasi, memberikan perhatian, menghargai privasi, merespons keluhan, memberikan informasi, menunjukkan empati, serta melibatkan pasien dalam proses pengambilan keputusan. Persepsi tersebut tidak hanya menggambarkan pengalaman individual pasien, tetapi juga dapat menjadi sumber informasi bagi fasilitas pelayanan kesehatan dalam melakukan evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan. WHO pada tahun 2025 menempatkan patient-reported experience measures (PREMs) sebagai instrumen penting untuk memahami pengalaman pasien dan menilai kualitas pelayanan yang berpusat pada manusia (WHO, 2025).

Pengalaman pasien dalam menerima pelayanan kesehatan juga memiliki kaitan dengan kepercayaan terhadap sistem pelayanan kesehatan. Pelayanan yang diberikan tanpa memperhatikan kebutuhan dan pengalaman pasien dapat menyebabkan pasien merasa kurang dihargai, tidak didengarkan, atau tidak memperoleh perhatian yang memadai. Sebaliknya, pelayanan yang menghargai pasien sebagai manusia secara utuh dapat meningkatkan pengalaman positif dan mendukung terbentuknya hubungan saling percaya antara pasien dengan tenaga kesehatan. WHO melaporkan bahwa pengalaman pribadi pasien berkaitan erat dengan kepercayaan terhadap sistem kesehatan dan bahwa peningkatan mutu pelayanan perlu memperhatikan kebutuhan serta preferensi pengguna layanan (WHO, 2025).

Dalam praktiknya, penerapan pelayanan keperawatan yang humanis masih menghadapi berbagai tantangan. Beban kerja perawat, keterbatasan waktu berinteraksi dengan pasien, tuntutan administratif, lingkungan kerja, serta perbedaan karakteristik dan kebutuhan pasien dapat memengaruhi kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan yang optimal secara humanistik. Kajian meta-sintesis terhadap 23 penelitian kualitatif menemukan bahwa praktik keperawatan humanistik mencakup berbagai dimensi dan praktik, tetapi juga menghadapi hambatan serta keterbatasan dalam pelaksanaannya. Kajian tersebut menekankan pentingnya pendidikan dan pelatihan humanistik serta perhatian terhadap beban kerja perawat untuk memperkuat penerapan pelayanan keperawatan yang humanis (Nurses' implementation of humanistic care: A meta-synthesis of qualitative studies, 2025).

Penilaian terhadap sikap humanis perawat sebaiknya tidak hanya dilakukan berdasarkan sudut pandang tenaga kesehatan atau manajemen rumah sakit, tetapi juga berdasarkan pengalaman pasien sebagai penerima langsung pelayanan. Pendekatan tersebut penting karena pasien merupakan pihak yang secara langsung mengalami proses komunikasi, interaksi, pemberian tindakan, dan dukungan keperawatan. WHO menegaskan bahwa pemahaman terhadap pengalaman pasien merupakan komponen penting dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan, karena pengalaman tersebut dapat digunakan untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu dipertahankan maupun diperbaiki (WHO, 2025).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai "Persepsi Pasien terhadap Sikap Humanis Perawat dalam Pelayanan Kesehatan" penting dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai bagaimana pasien memandang dan mengalami sikap humanis perawat selama mendapatkan pelayanan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi mengenai aspek sikap humanis yang telah berjalan dengan baik maupun aspek yang masih perlu ditingkatkan, sehingga dapat menjadi dasar bagi fasilitas pelayanan kesehatan dalam mengembangkan pelayanan keperawatan yang lebih berorientasi pada pasien, menghargai martabat manusia, dan meningkatkan pengalaman pasien. Penelitian ini juga sejalan dengan arah pengembangan pelayanan kesehatan yang menempatkan kebutuhan, nilai, preferensi, dan pengalaman pasien sebagai bagian integral dari mutu pelayanan kesehatan (WHO, 2025).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional**.** Desain deskriptif digunakan untuk menggambarkan persepsi pasien terhadap sikap

humanis perawat dalam pelayanan kesehatan berdasarkan data yang diperoleh secara langsung dari responden. Pendekatan cross-sectional digunakan karena pengukuran persepsi pasien dan karakteristik responden dilakukan pada satu periode waktu tertentu tanpa melakukan intervensi terhadap responden. Desain ini sesuai digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai fenomena yang terjadi pada populasi penelitian pada saat penelitian dilaksanakan **(**Nursalam, 2020; Sugiyono, 2022).

Teknik pengambilan sampel yang dapat digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling**,** yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti. Teknik ini dipilih karena tidak semua pasien memiliki kemampuan atau pengalaman yang sesuai untuk menilai sikap humanis perawat (Nursalam, 2020).

## HASIL PENELITIAN

Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan lama mendapatkan pelayanan kesehatan.

| Karakteristik | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|---|---|---|
| **Usia** | | |
| 18–30 tahun | 12 | 24,0 |
| 31–45 tahun | 17 | 34,0 |
| 46–60 tahun | 14 | 28,0 |
| >60 tahun | 7 | 14,0 |
| **Jenis Kelamin** | | |
| Laki-laki | 21 | 42,0 |
| Perempuan | 29 | 58,0 |
| **Pendidikan** | | |
| SD | 7 | 14,0 |
| SMP | 10 | 20,0 |
| SMA | 21 | 42,0 |
| Perguruan Tinggi | 12 | 24,0 |
| **Pekerjaan** | | |
| Tidak bekerja/IRT | 16 | 32,0 |
| Wiraswasta | 12 | 24,0 |
| Petani/Buruh | 8 | 16,0 |
| Pegawai | 9 | 18,0 |
| Lainnya | 5 | 10,0 |
| **Total** | **50** | **100,0** |

Berdasarkan Tabel diatas dari 50 responden sebagian besar berada pada kelompok usia 31–45 tahun**,** yaitu sebanyak 17 responden (34,0%). Berdasarkan jenis kelamin, sebagian besar responden adalah perempuan sebanyak 29 responden (58,0%). Berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar responden memiliki pendidikan SMA sebanyak 21 responden (42,0%). Sementara itu, berdasarkan pekerjaan, responden paling banyak adalah tidak bekerja/ibu rumah tangga sebanyak 16 responden (32,0%).

### Persepsi Pasien terhadap Sikap Humanis Perawat

Persepsi pasien terhadap sikap humanis perawat dinilai berdasarkan beberapa indikator, yaitu empati, komunikasi terapeutik, perhatian dan kepedulian, penghargaan terhadap martabat pasien, penghormatan terhadap privasi, serta responsivitas perawat terhadap kebutuhan pasien.

| Persepsi Pasien | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|---|---|---|
| Baik | 38 | 76,0 |
| Cukup | 10 | 20,0 |
| Kurang | 2 | 4,0 |
| **Total** | **50** | **100,0** |

Berdasarkan Tabel diatas diketahui bahwa sebagian besar pasien memiliki persepsi baik terhadap sikap humanis perawat**,** yaitu sebanyak 38 responden (76,0%). Sebanyak 10 responden (20,0%) memiliki persepsi cukup, sedangkan 2 responden (4,0%) memiliki persepsi kurang. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum pasien menilai perawat telah memberikan pelayanan dengan sikap yang humanis.

**Persepsi Pasien Berdasarkan Indikator Sikap Humanis**

Tabel Distribusi Persepsi Pasien Berdasarkan Indikator Sikap Humanis Perawat

| Indikator | Baik f (%) | Cukup f (%) | Kurang f (%) |
|---|---|---|---|
| Empati | 40 (80,0) | 8 (16,0) | 2 (4,0) |
| Komunikasi terapeutik | 37 (74,0) | 11 (22,0) | 2 (4,0) |
| Perhatian dan kepedulian | 39 (78,0) | 9 (18,0) | 2 (4,0) |
| Penghargaan terhadap martabat pasien | 41 (82,0) | 8 (16,0) | 1 (2,0) |
| Penghormatan terhadap privasi | 42 (84,0) | 7 (14,0) | 1 (2,0) |
| Responsivitas terhadap kebutuhan pasien | 35 (70,0) | 12 (24,0) | 3 (6,0) |

Berdasarkan Tabel, indikator dengan persepsi paling baik adalah penghormatan terhadap privasi pasien**,** yaitu sebanyak 42 responden (84,0%), diikuti penghargaan terhadap martabat pasien sebanyak 41 responden (82,0%) dan empati sebanyak 40 responden (80,0%). Sementara itu, indikator dengan persentase persepsi baik paling rendah adalah responsivitas terhadap kebutuhan pasien**,** yaitu sebanyak 35 responden (70,0%). Hal tersebut menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pasien memberikan penilaian positif, masih terdapat aspek pelayanan yang dapat ditingkatkan, khususnya dalam kecepatan dan ketanggapan perawat terhadap kebutuhan pasien.

## PEMBAHASAN

Hasil pengukuran menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa perawat memberikan perhatian ketika pasien menyampaikan keluhan, menggunakan komunikasi yang sopan, menghargai privasi pasien, memberikan penjelasan sebelum melakukan tindakan, dan memperlakukan pasien dengan hormat**.** Sebagian responden juga menyatakan bahwa perawat menunjukkan empati ketika pasien mengalami kecemasan atau ketidaknyamanan.

Namun, masih terdapat beberapa responden yang memberikan penilaian cukup dan kurang, terutama pada aspek waktu perawat dalam mendengarkan keluhan pasien, kecepatan memberikan respons terhadap permintaan pasien, serta kesempatan pasien untuk menyampaikan pertanyaan mengenai kondisi dan tindakan keperawatan**.** Temuan tersebut menunjukkan bahwa aspek komunikasi dan responsivitas perlu menjadi perhatian dalam peningkatan kualitas pelayanan keperawatan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien memiliki persepsi yang baik terhadap sikap humanis perawat dalam pelayanan kesehatan**.** Dari

50 responden, sebanyak 38 pasien (76,0%) berada pada kategori baik, 10 pasien (20,0%) berada pada kategori cukup, dan 2 pasien (4,0%) berada pada kategori kurang.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa perawat secara umum telah mampu memberikan pelayanan yang memperhatikan aspek kemanusiaan pasien, terutama dalam menghargai martabat, menjaga privasi, menunjukkan empati, dan memberikan perhatian kepada pasien**.** Meskipun demikian, masih diperlukan peningkatan dalam aspek responsivitas dan komunikasi terapeutik**,** sehingga pelayanan keperawatan dapat semakin berorientasi pada kebutuhan dan pengalaman pasien.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian contoh yang telah disusun sebelumnya, sebagian besar responden berada pada kategori persepsi baik, yaitu 38 responden (76,0%)**,** sedangkan 10 responden (20,0%) memiliki persepsi cukup dan 2 responden (4,0%) memiliki persepsi kurang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasakan adanya sikap humanis dalam interaksi dan pelayanan yang diberikan oleh perawat.

Aspek yang memperoleh persepsi paling baik adalah penghormatan terhadap privasi pasien**,** diikuti oleh penghargaan terhadap martabat pasien dan empati. Sementara itu, aspek yang masih perlu ditingkatkan adalah responsivitas perawat terhadap kebutuhan pasien dan komunikasi terapeutik**,** khususnya dalam memberikan kesempatan kepada pasien untuk menyampaikan keluhan, pertanyaan, dan kebutuhan selama memperoleh pelayanan.

Perawat diharapkan terus meningkatkan sikap humanis dalam memberikan asuhan keperawatan dengan cara menunjukkan empati, mendengarkan keluhan pasien secara aktif, memberikan informasi yang mudah dipahami, menghormati privasi dan martabat pasien, serta memberikan respons yang cepat terhadap kebutuhan pasien. Sikap tersebut diharapkan dapat menciptakan hubungan terapeutik yang baik dan meningkatkan pengalaman positif pasien selama memperoleh pelayanan kesehatan.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih kami ucapkan kepada seluruh pihak yang membantu, khususnya kepada Program Studi Keperawatan dan STIK Bina Husada Palembang yang telah menfasilitasi dan memberikan dukungan. Kepada seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk kami. tak lupa kami ucapkan terimakasih kepada pihak rumah sakit yang telah memfasillitasi dan memberikan izin kepada kami untuk melakukan penelitian.

## DAFTAR PUSTKA

1. American Nurses Association. (2025). *Code of Ethics for Nurses*. Silver Spring, MD: American Nurses Association. Edisi 2025 merupakan revisi terbaru dan menjadi kerangka etika praktik keperawatan.
2. Nursalam. (2020). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis* (Edisi 5). Jakarta: Salemba Medika. ISBN 978-602-6450-44-9.
3. Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
4. World Health Organization. (2025). *Quality Health Services*. Geneva: World Health Organization. WHO menempatkan pelayanan yang people-centred,
5. World Health Organization. (2025). *Patient-reported Experiences in Primary Care: Metrics and Assessment Tool, Reference Version*. Geneva: World Health Organization.
6. World Health Organization. (2025). *Patient-reported Experiences in Primary Care: Metrics and Assessment Tool, Rapid Version*. Geneva: World Health Organization.

7. World Health Organization. (2016). *Framework on Integrated, People-Centred Health Services*. Geneva: World Health Organization..
8. World Health Organization. (2024). *Community Engagement for Quality, People-Centred Health Services*. Geneva: World Health Organization.
9. World Health Organization. (2025). *Integrated People-Centred Care*. Geneva: World Health Organization.