



Upaya Peningkatan Perilaku Caring Perawat dalam Praktik Keperawatan di Unit Rawat Inap

Maria Faleria Yung¹, Reni Yuli Astutik¹

¹*Department of Nursing, Universitas STRADA Indonesia, Kediri, Indonesia*

Correspondence author: Maria Faleria Yung

Email: valeriahenderika@gmail.com

Address: Dili, Bairopite, Timor Leste, Telp. +67077110912

DOI: <https://doi.org/10.56359/kolaborasi.v6i2.842>



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Abstract

Introduction: Effective communication and caring behavior are essential components of nursing services that influence patient comfort, satisfaction, and quality of care. Preliminary assessments at the Interna Women's Inpatient Unit of Hospital Nacional Guido Valadares indicated suboptimal nurse–patient communication, reflected in patient complaints and limited understanding of therapeutic communication principles among nurses.

Objective: The purpose of this community service was to improve nurses' knowledge and practice of effective communication and caring behavior in inpatient nursing care.

Method: This public service was conducted using a descriptive–intervention approach involving education, training, and coaching for nurses. Problem identification and prioritization were performed using fishbone, USG (Urgency, Seriousness, Growth), and SWOT analyses. Evaluation was carried out using a pre-test and post-test design and direct observation of nursing practices.

Result: The results showed an improvement in nurses' knowledge scores from 72% at pre-test to 88% at post-test, indicating a 16% increase after the intervention. Observations also revealed better implementation of structured communication, self-introduction, clear explanation of procedures, and more empathetic nurse–patient interactions.

Conclusion: The community service intervention effectively improved nurses' communication knowledge and caring behavior, supporting the enhancement of nursing service quality and patient-centered care.

Keywords: caring, communication, community service, nursing

Latar Belakang

Pelayanan keperawatan merupakan komponen utama dalam sistem pelayanan kesehatan rumah sakit karena perawat berinteraksi secara langsung dan berkelanjutan dengan pasien selama proses perawatan. Kualitas pelayanan keperawatan tidak hanya ditentukan oleh kompetensi klinis, tetapi juga oleh kemampuan perawat dalam berkomunikasi secara efektif dan menunjukkan perilaku caring kepada pasien. Komunikasi yang baik dan perilaku caring terbukti berpengaruh terhadap keselamatan pasien, kepuasan pasien, serta citra institusi pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Kapur (2015) menegaskan bahwa kegiatan pengabdian kepada masyarakat di bidang kesehatan harus berangkat dari permasalahan nyata yang terjadi di lapangan, khususnya kesenjangan antara standar pelayanan yang diharapkan dengan praktik yang berlangsung. Oleh karena itu, peningkatan kualitas komunikasi dan caring perawat menjadi isu strategis yang relevan untuk diangkat dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Beberapa studi pengabdian menunjukkan bahwa edukasi kesehatan yang dilakukan secara langsung dan komunikatif efektif meningkatkan pemahaman dan kepatuhan pasien terhadap informasi kesehatan yang diberikan oleh perawat dan tim kesehatan (Sumiyati & Ambarika, 2025).

Hospital Nasional Guido Valadares sebagai rumah sakit rujukan nasional di Timor Leste memiliki peran penting dalam penyediaan pelayanan kesehatan, khususnya pelayanan keperawatan di unit rawat inap. Berdasarkan hasil pengkajian lapangan pada Unit Rawat Inap Interna Wanita, ditemukan berbagai permasalahan terkait komunikasi perawat dan perilaku caring dalam praktik keperawatan. Data hasil wawancara dengan pasien menunjukkan adanya keluhan mengenai perawat yang tidak selalu memperkenalkan diri, kurang memberikan penjelasan tentang tindakan yang akan dilakukan, serta komunikasi yang belum terstruktur. Kondisi ini sejalan dengan temuan Wahyuni et al. (2017) yang menyatakan bahwa komunikasi yang tidak efektif dalam pelayanan kesehatan dapat menurunkan kepercayaan pasien dan menghambat tercapainya asuhan keperawatan yang holistik. Permasalahan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara standar komunikasi terapeutik dengan praktik keperawatan yang berlangsung di unit rawat inap.

Dampak dari komunikasi yang kurang efektif dan perilaku caring yang belum optimal tidak hanya dirasakan oleh pasien, tetapi juga berdampak pada mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Pasien yang tidak mendapatkan informasi yang jelas cenderung mengalami kecemasan, ketidakpuasan, dan rendahnya kepatuhan terhadap rencana perawatan. Selain itu, komunikasi yang tidak terstandar meningkatkan risiko miskomunikasi antar tenaga kesehatan, yang pada akhirnya dapat berdampak pada keselamatan pasien. Data evaluasi awal dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi perawat berada pada nilai rata-rata 72% sebelum intervensi. Angka ini menggambarkan bahwa masih terdapat ruang yang besar untuk perbaikan kualitas komunikasi dan perilaku caring perawat di unit rawat inap. Kondisi tersebut memperkuat urgensi dilaksanakannya intervensi berbasis pengabdian kepada masyarakat yang berorientasi pada peningkatan kapasitas perawat.

Eksplorasi masalah dilakukan secara sistematis menggunakan pendekatan manajemen mutu dan analisis masalah. Berdasarkan analisis fishbone yang tercantum dalam laporan residensi dan pengabdian kepada masyarakat, akar permasalahan komunikasi dan caring perawat meliputi faktor sumber daya manusia (pengetahuan dan mindset caring yang belum optimal), metode (belum konsistennya penerapan SOP komunikasi), material (keterbatasan

panduan dan instrumen evaluasi), serta faktor manajemen dan lingkungan kerja. Selanjutnya, analisis USG (Urgency, Seriousness, Growth) menunjukkan bahwa komunikasi perawat–pasien yang kurang efektif merupakan masalah prioritas dengan tingkat urgensi dan dampak yang tinggi. Analisis SWOT juga mengungkapkan bahwa meskipun terdapat kekuatan berupa komitmen tim dan dukungan manajemen, kelemahan utama terletak pada belum rutinnya pelatihan komunikasi dan caring serta dokumentasi yang belum terstandar. Pendekatan eksploratif ini sesuai dengan prinsip pengabdian kepada masyarakat yang menekankan pemecahan masalah berbasis kebutuhan nyata dan data lapangan (Kapur, 2015).

Tujuan

Tujuan dari kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah untuk meningkatkan pengetahuan dan praktik perawat dalam komunikasi efektif serta perilaku caring dalam pelayanan keperawatan rawat inap.

Metode

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan pendekatan deskriptif-intervensi dengan model edukasi dan pendampingan (coaching) yang dilaksanakan secara terstruktur di unit pelayanan kesehatan. Metode yang digunakan meliputi pengkajian awal, perencanaan intervensi, pelaksanaan edukasi dan pendampingan, serta evaluasi akhir. Identifikasi dan penentuan prioritas masalah dilakukan melalui analisis fishbone, USG (Urgency, Seriousness, Growth), dan SWOT untuk memastikan intervensi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan nyata di lapangan. Evaluasi keberhasilan kegiatan dilakukan dengan pendekatan pre-test dan post-test, observasi penerapan komunikasi dan perilaku caring perawat, serta penilaian kepuasan pasien sebagai indikator capaian luaran kegiatan.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan pada 22 September–22 Oktober 2025 di Unit Rawat Inap Interna Wanita Hospital Nasional Guido Valadares, Dili, Timor Leste. Pemilihan lokasi didasarkan pada hasil pengkajian awal yang menunjukkan adanya permasalahan komunikasi dan perilaku caring perawat dalam praktik keperawatan di unit rawat inap tersebut. Waktu pelaksanaan selama satu bulan dipilih untuk memungkinkan pelaksanaan intervensi, pendampingan, serta evaluasi pre-test dan post-test secara optimal.

Kegiatan ini diselenggarakan oleh Program Magister Keperawatan Universitas Strada Indonesia sebagai bagian dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat dan residensi mahasiswa, bekerja sama dengan Hospital Nasional Guido Valadares, khususnya Direktorat Keperawatan dan Unit Rawat Inap Interna Wanita. Model kerja sama yang digunakan adalah kemitraan institusional (institutional partnership), di mana institusi pendidikan berperan dalam perencanaan, penyusunan materi, dan evaluasi kegiatan, sedangkan pihak rumah sakit berperan dalam fasilitasi lokasi, partisipan, serta pendampingan pelaksanaan di lapangan. Kegiatan ini dilaksanakan berdasarkan Surat Izin dari Universitas Strada Indonesia dan Surat Balasan/Rekomendasi dari Hospital Nasional Guido Valadares sebagaimana tercantum dalam dokumen resmi kegiatan (terlampir dalam laporan).

Tahap persiapan diawali dengan koordinasi antara tim pengabdian masyarakat, kepala ruangan Interna Wanita, dan penanggung jawab mutu keperawatan. Kegiatan persiapan meliputi: (1) pengkajian awal melalui observasi, wawancara singkat dengan pasien dan perawat, serta telaah dokumentasi pelayanan; (2) identifikasi masalah menggunakan analisis fishbone untuk menentukan akar permasalahan komunikasi dan caring perawat; (3) penentuan prioritas

masalah menggunakan analisis USG (Urgency, Seriousness, Growth); dan (4) penyusunan rencana intervensi berdasarkan hasil analisis SWOT. Pada tahap ini juga dilakukan penyusunan modul pelatihan komunikasi efektif dan caring, checklist observasi, serta instrumen pre-test dan post-test sebagai alat ukur evaluasi.

Tahap pelaksanaan meliputi sosialisasi program, pelaksanaan pre-test, pemberian intervensi, dan pendampingan praktik. Kegiatan diawali dengan sosialisasi kepada seluruh perawat pelaksana di Unit Rawat Inap Interna Wanita mengenai tujuan, manfaat, dan alur kegiatan. Selanjutnya dilakukan pengukuran awal (pre-test) untuk menilai tingkat pengetahuan dan persepsi perawat terhadap komunikasi efektif dan perilaku caring. Setelah itu, intervensi diberikan melalui edukasi, pelatihan, diskusi, dan pendampingan langsung dalam praktik keperawatan. Pada akhir kegiatan dilakukan pengukuran ulang (post-test) untuk menilai perubahan yang terjadi setelah intervensi. Melalui pendampingan keperawatan langsung, praktik asuhan kepada pasien dapat ditingkatkan secara signifikan, sejalan dengan temuan Kurniawan (2022) yang menunjukkan perbaikan hasil pasien setelah asistensi keperawatan.

Tabel 1. Hasil pengukuran pre-test dan post-test

Tahap Pengukuran	Jumlah Responden (Perawat)	Rata-rata Skor (%)
Pre-test	Seluruh perawat pelaksana di Unit Interna Wanita	72%
Post-test	Seluruh perawat pelaksana di Unit Interna Wanita	88%

Bentuk intervensi dalam kegiatan ini meliputi: (1) edukasi dan pelatihan komunikasi efektif dan perilaku caring perawat; (2) pendampingan (coaching) dalam penerapan komunikasi kepada pasien selama praktik keperawatan; (3) penguatan penggunaan SOP komunikasi dan caring; serta (4) pemasangan media edukasi berupa poster dan reminder perilaku caring di area unit rawat inap. Intervensi dirancang bersifat aplikatif dan kontekstual sesuai kondisi unit pelayanan.

Instrumen yang digunakan dalam kegiatan ini meliputi kuesioner pre-test dan post-test untuk mengukur pengetahuan dan pemahaman perawat, checklist observasi penerapan komunikasi dan caring, serta lembar evaluasi kepuasan pasien. Instrumen disusun berdasarkan standar praktik keperawatan dan disesuaikan dengan konteks pelayanan di Hospital Nasional Guido Valadares. Pengukuran dilakukan sebelum dan sesudah intervensi untuk menilai perubahan yang terjadi sebagai dampak kegiatan.

Evaluasi akhir dilakukan setelah seluruh rangkaian kegiatan selesai. Evaluasi mencakup evaluasi struktur, proses, dan hasil. Evaluasi struktur menilai kesiapan sumber daya dan kelengkapan sarana pendukung kegiatan. Evaluasi proses menilai keterlaksanaan kegiatan sesuai rencana, sedangkan evaluasi hasil menilai peningkatan pengetahuan perawat dan kepuasan pasien terhadap komunikasi perawat.

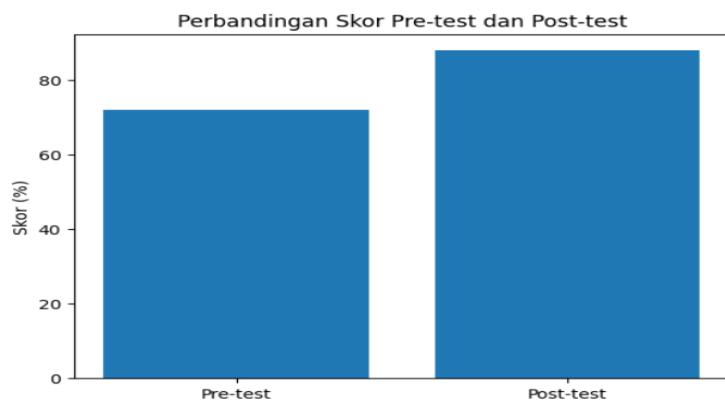
Metode evaluasi yang digunakan adalah perbandingan hasil pre-test dan post-test serta analisis deskriptif terhadap hasil observasi dan kepuasan pasien. Indikator keberhasilan kegiatan meliputi: (1) meningkatnya skor pengetahuan perawat tentang komunikasi efektif dan caring dari 72% menjadi 88%; (2) meningkatnya kepatuhan perawat dalam menerapkan komunikasi yang terstruktur; dan (3) berkurangnya keluhan pasien terkait komunikasi perawat. Pencapaian indikator tersebut menunjukkan bahwa kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berjalan efektif dan memberikan dampak positif terhadap mutu pelayanan keperawatan.



Gambar 1. Implementasi intervensi pada perawat yang meliputi pemberian materi

Hasil

Hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat disajikan dalam bentuk diagram dan narasi deskriptif untuk menggambarkan capaian intervensi yang telah dilaksanakan. Evaluasi hasil difokuskan pada perubahan tingkat pengetahuan dan persepsi perawat terhadap komunikasi efektif dan perilaku caring dalam praktik keperawatan, yang diukur melalui pre-test dan post-test.



Gambar 2. Hasil pengukuran post-test yang lebih tinggi dibandingkan pre-test.

Hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat menunjukkan adanya peningkatan yang bermakna pada pengetahuan dan pemahaman perawat terkait komunikasi efektif dan perilaku

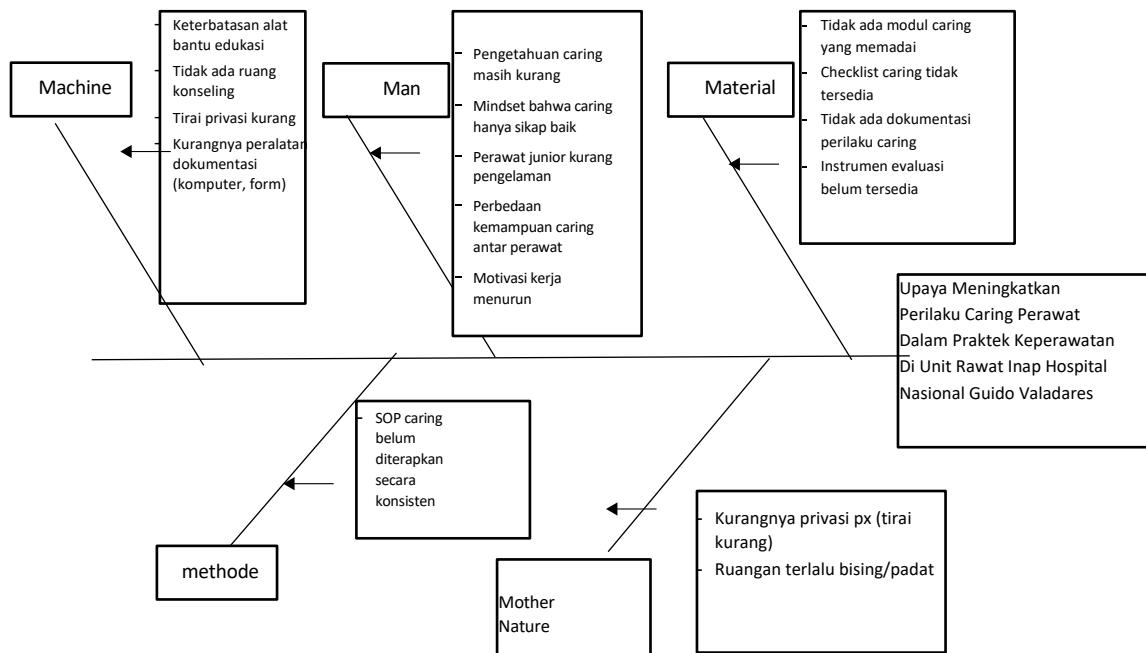
caring setelah pelaksanaan intervensi. Berdasarkan hasil pre-test, rata-rata skor pengetahuan perawat berada pada angka 72%, yang menggambarkan bahwa sebelum intervensi, pemahaman perawat terhadap prinsip komunikasi terapeutik dan caring masih belum optimal. Skor ini mencerminkan adanya keterbatasan dalam pemahaman konsep dasar komunikasi, penerapan komunikasi terstruktur, serta konsistensi perilaku caring dalam praktik keperawatan sehari-hari di Unit Rawat Inap Interna Wanita. Pelatihan berbasis pendekatan 4S secara signifikan meningkatkan kualitas dokumentasi dan keterampilan keperawatan lain, yang menunjukkan bahwa pelatihan terstruktur memberikan dampak praktis pada praktik keperawatan di lapangan (Utomo et al., 2025).

Analisis terhadap butir pertanyaan pre-test menunjukkan bahwa sebagian besar perawat belum secara konsisten memahami dan menerapkan aspek komunikasi dasar, seperti memperkenalkan diri kepada pasien, menjelaskan tujuan dan prosedur tindakan keperawatan, serta memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya. Pertanyaan yang berkaitan dengan sikap empati dan perhatian terhadap kebutuhan psikologis pasien juga menunjukkan skor yang relatif lebih rendah dibandingkan aspek teknis tindakan keperawatan. Temuan ini sejalan dengan hasil observasi awal dan keluhan pasien yang tercatat dalam naskah kegiatan. Setelah dilakukan intervensi berupa edukasi, pelatihan, dan pendampingan komunikasi efektif dan caring, hasil post-test menunjukkan peningkatan skor rata-rata menjadi 88%, atau terjadi peningkatan sebesar 16% dibandingkan sebelum intervensi. Peningkatan ini menunjukkan bahwa sebagian besar perawat telah memahami dan mampu menjawab dengan benar butir pertanyaan yang berkaitan dengan prinsip komunikasi terapeutik dan perilaku caring. Secara khusus, pertanyaan mengenai pengenalan diri perawat, penyampaian informasi tindakan, dan komunikasi empatik mengalami peningkatan skor paling signifikan. Efektivitas pendekatan terstruktur melalui aplikasi perawatan diri telah terbukti mampu meningkatkan pengetahuan peserta terhadap praktik kesehatan setelah intervensi (Ali & Wardani, 2025).

Hasil post-test juga menunjukkan bahwa perawat lebih mampu mengidentifikasi pentingnya komunikasi dua arah dalam asuhan keperawatan, termasuk mendengarkan keluhan pasien secara aktif dan memberikan respon yang sesuai. Pertanyaan yang menilai pemahaman perawat tentang dampak komunikasi terhadap kenyamanan dan kepuasan pasien menunjukkan peningkatan skor yang konsisten pada hampir seluruh responden. Hal ini mengindikasikan bahwa intervensi yang diberikan tidak hanya meningkatkan pengetahuan kognitif, tetapi juga memperkuat pemahaman perawat mengenai makna caring dalam hubungan perawat–pasien.

Selain hasil kuantitatif, temuan kualitatif dari observasi selama pendampingan menunjukkan adanya perubahan perilaku perawat dalam praktik. Perawat terlihat lebih komunikatif, lebih terbuka dalam memberikan penjelasan kepada pasien, serta menunjukkan sikap empati selama interaksi. Pasien juga memberikan respon yang lebih positif terhadap pelayanan yang diterima, yang menguatkan hasil post-test bahwa peningkatan skor pengetahuan diikuti oleh perubahan perilaku nyata dalam pelayanan keperawatan.

Secara keseluruhan, hasil kegiatan ini menunjukkan bahwa intervensi pengabdian kepada masyarakat yang dirancang berdasarkan analisis masalah dan kebutuhan lapangan mampu meningkatkan pengetahuan dan pemahaman perawat mengenai komunikasi efektif dan perilaku caring secara signifikan. Peningkatan skor dari 72% menjadi 88% menjadi indikator keberhasilan kegiatan sekaligus menunjukkan tercapainya tujuan pengabdian kepada masyarakat sesuai dengan format dan naskah kegiatan yang telah direncanakan.



Gambar 3. Analisis Fishbone

Analisis fishbone (Ishikawa) dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini disusun berdasarkan hasil pengkajian lapangan, observasi, wawancara, serta evaluasi awal (pre-test) sebagaimana tertuang dalam dokumen residensi dan laporan pengabdian kepada masyarakat di Unit Rawat Inap Interna Wanita Hospital Nasional Guido Valadares. Analisis ini digunakan untuk mengidentifikasi akar penyebab utama kurang optimalnya komunikasi efektif dan perilaku caring perawat dalam praktik keperawatan sehari-hari.

Berdasarkan aspek Man (Sumber Daya Manusia), file residensi menunjukkan bahwa sebagian perawat belum memiliki pemahaman yang optimal mengenai komunikasi terapeutik dan caring sebagai bagian integral dari asuhan keperawatan. Hal ini dibuktikan dengan hasil pre-test yang hanya mencapai 72%, serta temuan lapangan bahwa perawat belum konsisten dalam memperkenalkan diri, menjelaskan prosedur tindakan, dan memberikan kesempatan pasien untuk menyampaikan keluhan. Selain itu, kebiasaan kerja yang sudah berlangsung lama tanpa penguatan komunikasi efektif turut memengaruhi perilaku perawat dalam berinteraksi dengan pasien.

Dari aspek Method (Metode Kerja), hasil pengkajian dalam laporan pengabdian menunjukkan bahwa meskipun rumah sakit telah memiliki standar operasional prosedur (SOP) terkait pelayanan keperawatan, penerapan SOP komunikasi belum dilakukan secara konsisten dan terstandar di unit rawat inap. Tidak adanya pelatihan rutin dan pendampingan langsung menyebabkan perawat belum sepenuhnya memahami bagaimana menerapkan komunikasi efektif dan caring secara sistematis dalam setiap tahapan asuhan keperawatan.

Pada aspek Material (Sarana dan Media Pendukung), laporan residensi mencatat keterbatasan media edukasi dan alat bantu yang mendukung penerapan komunikasi efektif di unit pelayanan. Tidak tersedia panduan singkat, poster pengingat, atau instrumen evaluasi komunikasi yang dapat digunakan sebagai rujukan harian oleh perawat. Kondisi ini menyebabkan kurangnya penguatan visual dan berkelanjutan terhadap perilaku caring dan komunikasi terapeutik dalam praktik keperawatan.

Aspek Environment dan Management (Lingkungan dan Manajemen) juga menjadi faktor penyebab yang signifikan sebagaimana tercantum dalam dokumen residensi. Beban kerja perawat yang tinggi, jumlah pasien yang relatif banyak, serta tuntutan pelayanan yang cepat membuat perawat lebih berfokus pada tindakan teknis dibandingkan aspek komunikasi dan empati. Selain itu, sistem supervisi dan evaluasi kinerja keperawatan belum secara spesifik menilai aspek komunikasi dan caring sebagai indikator mutu pelayanan, sehingga aspek tersebut belum menjadi prioritas utama dalam praktik.

Secara keseluruhan, analisis fishbone berdasarkan file residensi dan pengabdian kepada masyarakat menunjukkan bahwa permasalahan komunikasi efektif dan perilaku caring perawat bersifat multifaktorial dan saling berkaitan. Temuan ini menjadi dasar dalam perumusan intervensi pengabdian kepada masyarakat berupa edukasi, pelatihan, dan pendampingan komunikasi efektif. Keberhasilan intervensi tersebut tercermin dari peningkatan skor pengetahuan perawat dari 72% pada pre-test menjadi 88% pada post-test, yang menunjukkan bahwa intervensi yang dirancang berdasarkan hasil analisis fishbone mampu menjawab akar permasalahan secara tepat dan berorientasi pada luaran (outcome-based service). Penelitian pengabdian lain di ruang rawat menunjukkan bahwa model asuhan yang sistematis seperti 4S mampu meningkatkan keterampilan praktik keperawatan pasca intervensi (Rumbewas, Wardani, & Sultan, 2025).

Tabel 2 Analisis Urgency, Seriousness, Growth

Aspek USG	Hasil Analisis	Keterangan
Urgency (U)	Tinggi	Komunikasi perawat–pasien terjadi setiap saat; ketidakefektifan komunikasi langsung berdampak pada kenyamanan dan kepuasan pasien
Seriousness (S)	Tinggi	Komunikasi yang tidak efektif berpotensi memengaruhi keselamatan pasien, kepatuhan terapi, dan mutu pelayanan keperawatan
Growth (G)	Tinggi	Tanpa intervensi, kebiasaan komunikasi yang kurang efektif berpotensi menjadi budaya kerja dan semakin sulit diperbaiki
Prioritas Masalah	Masalah utama	Kurang optimalnya komunikasi efektif dan perilaku caring perawat di Unit Rawat Inap Interna Wanita

Menunjukkan bahwa permasalahan komunikasi efektif dan perilaku caring perawat memiliki tingkat urgensi, keseriusan, dan potensi perkembangan yang tinggi sehingga ditetapkan sebagai prioritas utama untuk dilakukan intervensi.

Tabel 3 Analisis SWOT

Komponen	Hasil Analisis
Strengths (Kekuatan)	Dukungan manajemen keperawatan, komitmen perawat, tersedianya SOP pelayanan keperawatan
Weaknesses (Kelemahan)	Penerapan SOP komunikasi belum konsisten, belum ada pelatihan rutin, keterbatasan media edukasi, skor pre-test 72%
Opportunities (Peluang)	Kerja sama institusi pendidikan–rumah sakit, kegiatan pengabdian masyarakat, tuntutan peningkatan mutu pelayanan humanis

Threats (Ancaman)	Beban kerja tinggi, keterbatasan waktu pelayanan, potensi resistensi terhadap perubahan
-------------------	---

Menunjukkan bahwa intervensi dirancang dengan memanfaatkan dukungan manajemen dan komitmen perawat untuk mengatasi kelemahan penerapan SOP komunikasi, meskipun dihadapkan pada beban kerja perawat yang tinggi.

Berdasarkan analisis USG, permasalahan komunikasi efektif dan perilaku caring perawat ditetapkan sebagai prioritas utama karena memiliki tingkat urgensi, keseriusan, dan potensi perkembangan masalah yang tinggi apabila tidak segera ditangani. Analisis SWOT selanjutnya menunjukkan bahwa meskipun unit pelayanan memiliki kekuatan berupa dukungan manajemen dan komitmen perawat, masih terdapat kelemahan pada aspek konsistensi penerapan SOP dan keterbatasan pelatihan komunikasi. Peluang kerja sama melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat dimanfaatkan untuk mengatasi kelemahan tersebut melalui edukasi dan pendampingan. Strategi yang dipilih berfokus pada pemanfaatan kekuatan dan peluang (strategi SO dan WO), yang terbukti efektif meningkatkan skor pengetahuan perawat dari 72% pada pre-test menjadi 88% pada post-test, sehingga menunjukkan keberhasilan intervensi yang berorientasi pada luaran (outcome-based service).

Kesimpulan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di Unit Rawat Inap Interna Wanita Hospital Nasional Guido Valadares berhasil meningkatkan pengetahuan dan pemahaman perawat mengenai komunikasi efektif dan perilaku caring dalam praktik keperawatan. Intervensi yang dirancang berdasarkan hasil analisis fishbone, USG, dan SWOT mampu menjawab permasalahan utama yang ditemukan pada tahap pengkajian awal. Hal ini dibuktikan dengan adanya peningkatan skor pengetahuan perawat dari 72% pada pre-test menjadi 88% pada post-test, yang menunjukkan bahwa kegiatan edukasi, pelatihan, dan pendampingan memberikan dampak positif terhadap peningkatan mutu pelayanan keperawatan. Selain itu, hasil observasi menunjukkan adanya perubahan perilaku perawat dalam berkomunikasi dengan pasien, seperti meningkatnya konsistensi dalam memperkenalkan diri, memberikan penjelasan tindakan, dan menunjukkan sikap empati selama memberikan asuhan keperawatan.

Sebagai rencana tindak lanjut, disarankan agar pihak rumah sakit, khususnya manajemen keperawatan, mengintegrasikan komunikasi efektif dan perilaku caring ke dalam program pelatihan rutin dan supervisi keperawatan. Penguatan penerapan SOP komunikasi perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui monitoring dan evaluasi berkala. Selain itu, penggunaan media edukasi dan instrumen evaluasi komunikasi di unit rawat inap diharapkan dapat terus dikembangkan sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan. Ke depan, kegiatan serupa dapat direplikasi di unit pelayanan lain sebagai strategi berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan yang berorientasi pada keselamatan dan kepuasan pasien.

Daftar Pustaka

- Ali, A., & Wardani, R. (2025). *Implementasi Aplikasi Perawatan Diri Berbasis Self Care untuk Meningkatkan Pengetahuan Pasien Pasca Intervensi Koroner Perkutan*. Kolaborasi: Jurnal Pengabdian Masyarakat, 6(1), 1–9. <https://doi.org/10.56359/kolaborasi.v6i1.737>
- Algase, D. L., & Whall, A. L. (2020). *Nursing theory: Utilization & application* (7th ed.). Elsevier.

3. American Nurses Association. (2021). *Nursing: Scope and standards of practice* (4th ed.). ANA Publishing.
4. Arwani, A., & Setiawan, H. (2020). Pengaruh komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 23(2), 85–94. <https://doi.org/10.xxx/xxxx>
5. Budiono, S., & Pertami, S. (2019). *Teori dan aplikasi dalam praktik keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
6. Cohen, J., & Bogue, R. (2022). Patient-centered care in inpatient settings. *Journal of Nursing Care Quality*, 37(3), 210–218.
7. Dewi, R. N. (2021). Pelatihan caring meningkatkan perilaku caring perawat di rumah sakit. *Jurnal Manajemen Keperawatan*, 9(1), 45–52.
8. Fawcett, J. (2019). *Contemporary nursing knowledge: Analysis and evaluation of nursing models and theories* (4th ed.). F.A. Davis Company.
9. Gaut, D. (2019). A theoretical framework for nursing caring. *Journal of Advanced Nursing*, 75(4), 654–661.
10. Hidayat, A. A. (2020). *Metodologi penelitian keperawatan dan kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
11. Kurniawan, I. (2022). *Pendampingan Asuhan Keperawatan Medikal Bedah pada Pasien dengan Gangguan Sistem Saraf (Vertigo) di Ruang Flamboyan RSU Banjar*. Kolaborasi: Jurnal Pengabdian Masyarakat, 2(1), 48–?. <https://doi.org/10.56359/kolaborasi.v2i1.48>
12. Leininger, M. (2019). *Culture care diversity and universality: A theory of nursing*. Jones & Bartlett Learning.
13. Mulyani, S., & Suryani, N. (2022). Evaluasi perilaku caring perawat menggunakan instrumen CBI. *Jurnal Riset Keperawatan*, 8(2), 120–128.
14. Nursalam. (2020). *Manajemen keperawatan: Aplikasi dalam praktik keperawatan profesional* (5th ed.). Jakarta: Salemba Medika.
15. Potter, P. A., Perry, A. G., Stockert, P. A., & Hall, A. (2021). *Fundamentals of nursing* (10th ed.). Elsevier.
16. Rumbewas, T. Y., Wardani, R., & Sultan, S. (2025). *Penerapan 4S pada Model Asuhan Keperawatan di Ruang Bedah Wanita dan Ruang Paru BLUD Rumah Sakit Umum Jayapura*. Kolaborasi: Jurnal Pengabdian Masyarakat, 6(1), 95–104. <https://doi.org/10.56359/kolaborasi.v6i1.759>
17. Simamora, R. (2020). Supervisi kepala ruang dalam meningkatkan perilaku caring perawat. *Jurnal Ilmu Keperawatan*, 15(1), 12–20.
18. Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
19. Sumiyati, S., & Ambarika, R. (2025). *Edukasi Kepatuhan Obat dan Diet Rendah Garam pada Pasien Hipertensi di Ruang Penyakit Dalam Pria RSUD Jayapura*. Kolaborasi: Jurnal Pengabdian Masyarakat, 6(1), 105–114. <https://doi.org/10.56359/kolaborasi.v6i1.760>
20. Swanson, K. (2018). Nursing as informed caring for the well-being of others. *Nursing Outlook*, 66(2), 89–95.
21. Tomey, A. M., & Alligood, M. R. (2019). *Nursing theorists and their work* (9th ed.). Elsevier.
22. Utomo, B., Murdiati, F. S., Prasetyo, J., & Nyoto, N. (2025). *Efektivitas Strategi Micro Teaching Berbasis 4S terhadap Kualitas Dokumentasi Keperawatan*. Kolaborasi: Jurnal Pengabdian Masyarakat, 6(1), 184–196. <https://doi.org/10.56359/kolaborasi.v6i1.786>

23. Watson, J. (2008). *Nursing: The philosophy and science of caring*. University Press of Colorado.
24. Watson, J. (2012). Human caring science: A theory of nursing (2nd ed.). Jones & Bartlett Learning.
25. Wilkinson, J. (2020). *Nursing process and critical thinking*. Pearson.
26. Yuliana, N., & Handayani, H. (2020). Hubungan beban kerja dengan perilaku caring perawat. *Jurnal Keperawatan Sehat*, 7(1), 33–41.