

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Caring adalah fenomena universal yang mempengaruhi cara manusia berpikir, merasa dan mempunyai hubungan dengan sesama. Sejak Florence Nightingale, perawat harus mempelajari pelayanan dari berbagai filosofi dan persepsi etik. *Caring* sebagai bentuk dasar dari praktik keperawatan dimana perawat membantu klien pulih dari sakitnya, memberikan penjelasan tentang penyakitnya, dan mengelola atau membangun kembali hubungan (Potter & Perry, 2010).

Caring adalah proses yang dilakukan perawat yang meliputi pengetahuan dan praktik keperawatan. *Caring* perawat dinyatakan sebagai suatu perasaan untuk memberikan keamanan, perubahan perilaku dan membantu proses pemecahan masalah perawatan. Ketika perawat memberikan asuhan keperawatan dengan sentuhan kasih sayang dan kebaikan maka pasien akan merasa nyaman dan percaya terhadap perawat. *Caring* sangat penting untuk diterapkan terutama dalam memberikan asuhan keperawatan (Kusmiran, 2015).

Keperawatan dan *caring* adalah suatu hal yang tidak dapat dipisahkan dan saat yang sama dapat mengindikasikan bahwa beberapa aktivitas praktik dilakukan dalam proses *caring* di lingkungan keperawatan. Sudut pandang ini diperluas

oleh Giffin (1980, 1983) dalam Paul Morisson (2009) yang membagi konsep *caring* ke dalam dua konsep utama. Salah satu konsep *caring* ini berkenaan dengan sikap dan emosi perawat, sementara konsep *caring* yang lain terfokus pada aktivitas yang dilakukan perawat saat melaksanakan fungsi keperawatannya.

Hasil survei penelitian Kementerian Kesehatan pada bulan Juli 2010 di 23 Rumah Sakit umum dan swasta, mengambil sampel pada pasien rawat inap sebanyak 738 pasien. Survei tersebut dilakukan di lima kota besar di Indonesia dan ditemukan 9 poin permasalahan, salah satunya adalah sebanyak 65,4% pasien mengeluh terhadap sikap perawat yang kurang ramah, kurang simpatik dan jarang tersenyum. Pelayanan keperawatan saat ini masih kurang memuaskan salah satu penyebabnya karena kurangnya perilaku *caring* perawat. Penelitian lain yang dilakukan oleh Martiningtias dkk (2013) dalam Wahyudi (2016), di RSUD Dr. H. Soewondo Kendal didapatkan 29.6% perawat kurang *caring* terhadap pasien. Penelitian lainnya oleh Ardiana (2010), juga mengungkapkan bahwa 46% perawat berperilaku tidak *caring* menurut persepsi pasien. Penelitian Gaghiwu dkk (2013), di RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado didapatkan 26.7% perawat berperilaku *caring* kurang baik. Dari hasil penelitian diatas dapat diketahui perilaku *caring* perawat di Indonesia masih banyak yang kurang baik.

Hasil penelitian Ardiana A (2010), perilaku perawat yang didasari kecerdasan emosional tinggi dapat mendorong pencapaian pelayanan keperawatan yang berkualitas. Penelitian Trifena Rumangit (2017), motivasi kerja merupakan suatu kondisi yang dapat mempengaruhi, menggerakkan, membangkitkan dan memelihara perilaku seseorang yang akan melaksanakan pekerjaan yang mencapai tujuan. *Caring* merupakan suatu kemampuan untuk berdedikasi bagi orang lain, pengawasan dengan waspada, menunjukkan perhatian, perasaan empati pada orang lain dan perasaan cinta atau menyayangi yang merupakan kehendak keperawatan.

Perilaku *caring* perawat telah terbukti memberikan dampak yang sangat besar bagi pasien maupun perawat. Kesembuhan pasien akan menjadi kepuasan tersendiri bagi perawat yang merawatnya. Kemajuan pasien secara klinis, menunjukkan keberhasilan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Keberhasilan dalam perawatan tidak hanya dapat dilihat dari kemajuan kondisi fisik klien, tetapi juga adanya perubahan perilaku ke arah yang lebih baik adalah suatu kemajuan dalam perawatan. Perilaku *caring* perawat kepada pasien yang masih kurang dilakukan, bisa saja berdampak terhadap kinerja perawat sebagai pemberi asuhan keperawatan. Keluhan pasien dan keluarga tentang perilaku perawat yang kurang perhatian, tidak ramah, judes, dan bersikap kasar bisa menimbulkan ketidakpuasan bagi pasien dan keluarga sebagai penerima suatu pelayanan keperawatan di rumah sakit. Hal tersebut, bisa membuat citra rumah sakit menurun dan dampaknya terhadap citra profesi

perawat di mata pasien dan keluarga juga akan semakin buruk. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan perilaku *caring*. Menurut Gibson, James, & John (2000), mengemukakan 3 faktor yang berpengaruh terhadap kinerja individu meliputi: faktor individu (kecerdasan emosional, latar belakang, ketrampilan dan karakter demografi), faktor psikologis (sikap, kepribadian dan motivasi) dan faktor organisasi (sumber daya manusia, kepemimpinan, imbalan, struktur dan pekerjaan).

Rumah Sakit Bethesda adalah salah satu institusi pelayanan kesehatan di bawah Yayasan Kristen Untuk Kesehatan Umum (YAKKUM) diresmikan tanggal 20 Mei 1899 dan ditetapkan sebagai rumah sakit tipe B. Kebijakan mutu Rumah Sakit Bethesda yaitu memberikan layanan cepat, tepat, komunikatif dan terpadu sesuai standar mutu sehingga menghasilkan pelanggan yang puas dan setia. Rumah Sakit Bethesda memiliki fasilitas pelayanan, antara lain : Instalasi Gawat Darurat, Instalasi Bedah Sentral, Instalansi Rawat Intensif, pelayanan Operasi Rawat Jalan, pelayanan Laboratorium Kateterisasi dan Intervensi *Cath Lab* dan *Stroke Center*. Kapasitas tempat tidur rawat inap yang dimiliki sebanyak 410 tempat tidur. Rumah Sakit Bethesda juga digunakan sebagai tempat praktek bagi mahasiswa STIKES Bethesda. Instalansi Bedah Sentral (IBS) RS Bethesda memiliki kapasitas enam kamar operasi. Terdapat ruang penerimaan pasien, ruang induksi dan ruang pemulihan. Tenaga perawat Kamar Operasi saat ini 42 perawat. Sesuai dengan data operasi tahun 2018 Instalansi Bedah Sentral, di

peroleh jumlah rata-rata operasi dalam satu bulan kurang lebih 404 klien, dengan rata-rata per hari 13 klien.

Menurut data laporan survei kepuasan pelanggan IBS Rumah Sakit Bethesda XVII tahun 2018 tentang harapan dan kenyataan dalam pelayanan perawat, ada beberapa pelayanan perawat yang belum sesuai dengan harapan pasien dan keluarganya. Diantaranya tentang ketepatan waktu perawat dalam memberikan pelayanan, respon perawat yang segera memberikan pelayanan yang dibutuhkan, dalam memberikan informasi kepada pasien, kemampuan perawat dalam berkomunikasi, tentang sikap ramah dan sopan terhadap pasien dan keluarganya.

Peneliti telah melakukan studi pendahuluan dalam bentuk wawancara terhadap 7 orang perawat IBS Rumah Sakit Bethesda pada tanggal 29 Juni 2020. Satu orang perawat berpendapat bahwa emosi perawat juga bisa mempengaruhi dalam hubungan dengan pasien, perawat yang lebih tenang mampu menunjukkan perilaku *caring* pada pasien. Perawat mengatakan kadang bosan kurang bergairah dalam bekerja, sehingga mempengaruhi dalam bekerja. Satu orang perawat yang mengatakan tidak puas di lingkungan kerja karena hubungan sosial yang kurang baik diantara teman sejawat, dan itu bisa mempengaruhi dalam bekerja. Satu orang perawat mengatakan beberapa perawat IBS sudah berperilaku *caring* karena sudah melakukan komunikasi yang baik dengan pasien, contohnya perawat sudah menyapa pasien saat

melakukan anamnesis pasien pre operasi. Satu orang perawat mengatakan perawat IBS belum berperilaku *caring* karena hanya berfokus pada persiapan teknis tindakan operasi sehingga kurang memperhatikan pasien, contohnya perawat hanya mengerjakan persiapan peralatan atau instrument bedah, obat, bahan operasi dan dokumentasi. Satu orang perawat mengatakan sering melihat pasien yang sendirian di ruang transit pre operasi (induksi) tidak ada perawat yang menemani.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Faktor-faktor yang berhubungan dengan Perilaku *Caring* Perawat Instalasi Bedah Sentral (IBS) Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta Tahun 2020.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dirumuskan masalah “Apakah faktor-faktor yang berhubungan dengan perilaku *caring* perawat di Instalasi Bedah Sentral (IBS) Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta tahun 2020?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan perilaku *Caring* perawat di Instalasi Bedah Sentral (IBS) Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta tahun 2020.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

- a. Mengetahui karakteristik responden yang meliputi jenis kelamin, usia lama bekerja dan pendidikan terakhir perawat.
- b. Mengetahui kecerdasan emosional perawat di Instalasi Bedah Sentral (IBS) Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta tahun 2020.
- c. Mengetahui motivasi perawat di Instalasi Bedah Sentral (IBS) Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta tahun 2020.
- d. Mengetahui kepuasan kerja perawat di Instalasi Bedah Sentral (IBS) Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta tahun 2020.
- e. Mengetahui perilaku *caring* perawat di Instalasi Bedah Sentral (IBS) Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta tahun 2020.
- f. Mengetahui hubungan kecerdasan emosi dengan perilaku *caring* perawat di Instalasi Bedah Sentral (IBS) Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta tahun 2020.
- g. Mengetahui hubungan motivasi dengan perilaku *caring* perawat di Instalasi Bedah Sentral (IBS) Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta tahun 2020.
- h. Mengetahui hubungan kepuasan kerja dengan perilaku *caring* perawat di Instalasi Bedah Sentral (IBS) Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta tahun 2020.

- i. Bila ada hubungan, mengetahui keeratan hubungan dengan perilaku *caring* perawat di Instalasi Bedah Sentral (IBS) Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta tahun 2020.
- j. Mengetahui faktor yang paling berhubungan dengan perilaku *caring* perawat di Instalasi Bedah Sentral (IBS) Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta tahun 2020.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perawat

Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan gambaran perilaku *caring* perawat di IBS Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta tahun 2020.

2. Bagi Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta

Penelitian ini bermanfaat sebagai sumber informasi dan masukan dalam mengambil keputusan atau kebijakan dalam hubungannya dengan penerapan *caring* perawat di Rumah Sakit Bethesda.

3. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda Yakkum Yogyakarta

Penelitian ini bermanfaat untuk referensi karya ilmiah tentang hubungan kecerdasan emosional, motivasi dan kepuasan kerja dengan perilaku *caring* perawat.

4. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk mengembangkan kemampuan, memperoleh pengalaman dan pengetahuan dalam penelitian.

5. Bagi Peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dasar bagi peneliti berikutnya sehingga dapat meneliti faktor lain yang dapat mempengaruhi perilaku *caring* perawat.

E. Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian dijelaskan pada tabel 1 halaman 10 – 12.

STIKES BETHESDA YAKKUM

Tabel 1.

Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Metode	Hasil	Perbedaan	Persamaan
1.	Anisah Ardiana	Hubungan Kecerdasan Emosional perawat dengan perilaku <i>Caring</i> perawat pelaksana menurut persepsi pasien diruang rawat inap RSUD. Dr. H. Koesnadi Bondowoso Jawa Timur.	2010	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jenis penelitian yang digunakan deskriptif korelasi melalui pendekatan <i>cross sectional</i> 2. Populasi penelitian yaitu perawat pelaksana dan pasien di ruang inap RSUD. Dr. H. Koesnadi Bondowoso 3. Tehnik sampling yaitu total populasi. Sampel yang digunakan 92 perawat pelaksana dan 92 pasien. 4. Alat ukur menggunakan kuesioner. 5. Analisa data menggunakan uji <i>Chi-Square</i> dan <i>regresi logistic</i> berganda. 	Terdapat hubungan yang signifikan antara di.nensi memahami dan mendukung emosi orang lain dengan perilaku <i>caring</i> perawat pelaksana menurut persepsi pasien diruang rawat inap RSUD. Dr. H. Koesnadi Bondowoso Jawa Timur.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel bebas yang diteliti adalah satu variabel yaitu kecerdasan emosional perawat sedangkan peneliti meneliti tentang faktor-faktor yaitu kecerdasan emosi, motivasi dan kepuasan kerja. 2. Analisa data bivariat menggunakan uji <i>Chi Square</i>, sedangkan peneliti 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Salah satu variabel bebas yang diteliti adalah kecerdasan emosi. 2. Variabel terikat yang diambil sama-sama perilaku <i>caring</i> perawat. 3. Alat ukur kuesioner.

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Metode	Hasil	Perbedaan	Persamaan
						menggunakan uji <i>Spermans Rho</i>	
2.	Trifena Rumagit	Hubungan Motivasi Kerja dengan Perilaku <i>Caring</i> Perawat di instalansi Gawat Darurat dan Intensive care unit di RSUD Pancaran kasih GMIM Manado.	2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif analitik korelasi melalui pendekatan <i>cross sectional</i>. 2. Populasi penelitian yaitu perawat di instalansi Gawat Darurat dan Intensive care unit di RSUD Pancaran kasih GMIM Manado. 3. Tehnik sampling yaitu total populasi. Sampel yang digunakan 30 perawat. 4. Alat ukur menggunakan kuesioner. 5. Analisa data menggunakan uji <i>Chi-Square</i>. 	Terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi kerja dengan perilaku <i>caring</i> perawat pelaksana menurut persepsi pasien di instalansi Gawat Darurat dan Intensive care unit di RSUD Pancaran kasih GMIM Manado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel bebas yang diteliti adalah satu variabel yaitu motivasi sedangkan peneliti meneliti tentang faktor-faktor yaitu kecerdasan emosi, motivasi dan kepuasan kerja. 2. Analisa data bivariat menggunakan uji <i>Chi Square</i>, sedangkan peneliti menggunakan uji <i>Spermans Rho</i>. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Salah satu variabel bebas yang diteliti adalah motivasi 2. Variabel terikat yang diambil tentang perilaku <i>caring</i> perawat 3. Alat ukur kuesioner.

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Metode	Hasil	Perbedaan	Persamaan
3	Wicaksana	Hubungan Antara Kepuasan Kerja Perawat dengan Perilaku <i>Caring</i> perawat di RSI Sultan Agung Semarang	2016	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif analitik melalui pendekatan <i>cross sectional</i>. 2. Populasi penelitian yaitu perawat di RSI Sultan Agung Semarang. 3. Tehnik sampling yaitu total populasi. Sampel yang digunakan 65 perawat. 4. Alat ukur menggunakan kuesioner. 5. Analisa data menggunakan uji <i>Spearman s-Rho</i>. 	<p>Terdapat p value 0.037 atau <0.05 dengan korelasi rendah. Ada hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja perawat dengan perilaku <i>caring</i> perawat di ruang rawat inap RSI Sultan Agung Semarang</p>	<p>Variabel bebas yang diteliti adalah satu variabel yaitu kepuasan kerja sedangkan peneliti meneliti tentang faktor-faktor yaitu kecerdasan emosi, motivasi dan kepuasan kerja.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Salah satu variabel bebas yang diteliti adalah kepuasan kerja. 2. Variabel terikat yang diambil tentang perilaku <i>caring</i> perawat. 3. Alat ukur kuesioner. 4. Analisa data bivariat menggunakan uji <i>Sperman's-Rho</i>