

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan keperawatan adalah suatu pelayanan dibidang ahli kesehatan secara keseluruhan pelayanan kesehatan didasari oleh pengetahuan dan praktik keperawatan yang ditujukan kepada individu, keluarga, maupun komunitas baik dalam keadaan sehat maupun sakit (Undang-undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014). Secara professional pelayanan keperawatan memiliki batasan khusus berdasarkan pada kebutuhan manusia sebagai makhluk individual berguna untuk mendapatkan suatu tujuan demi mensejahterahkan manusia (Ningsih, 2020). Pada dasarnya pelayanan keperawatan yang berkualitas dapat menjadi salah satu aspek penilaian terhadap peningkatan kepuasan pasien. Sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan termasuk pada rumah sakit (Mawikere et al., 2021).

Kualitas pelayanan kesehatan adalah suatu hal yang dapat diharapkan dan sudah menjadi kebutuhan masing-masing individu (Rahmatilla et al., 2023). Kualitas pelayanan kesehatan dapat mempengaruhi kepuasan pasien, semakin tinggi kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien (Yunike et al., 2023). Kepuasan pasien merupakan perasaan pasien yang timbul disebabkan karena memperoleh pelayanan kesehatan yang baik sesuai dengan apa yang diharapkannya (Rahmatilla et al., 2023)

zPelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat saling berkaitan dengan perilaku *caring* perawat, dikarenakan perilaku *caring* dapat mencerminkan hubungan antara pasien dengan perawat (Rahman, 2020). Hal ini perawat akan lebih memperhatikan dan selalu mengingat bahwa perilaku *caring* saling berhubungan dengan pemberian tindakan asuhan keperawatan, secara tidak langsung akan berdampak pada pemberian kesembuhan pasien (Avriana et al., 2023). Pemberian pelayanan keperawatan didasari oleh perilaku *caring* (Suwarni et al., 2022). Perilaku *caring* adalah sifat atau perilaku yang wajib dipraktikkan oleh perawat terhadap pasien dengan menunjukkan sifat rasa empati dan perhatian untuk membangun hubungan terapeutik agar dapat mempercepat proses penyembuhan (Kusnanto, 2019). Perilaku *caring* merupakan hubungan dua arah antara perawat dengan pasien, dengan cara perawat menunjukkan perilaku *caring* seperti memberikan perhatian lebih, mempercepat proses penyembuhan pasien dan memberikan energi positif dengan hati yang tulus. Hal tersebut akan mempermudah perawat untuk melakukan perbaikan dalam segi fisik, psikologis, spiritual, dan sosial (Firmansyah et al., 2019).

Perilaku *caring* dapat kita perhatikan dari hal kecil bahkan dianggap sepele seperti, menegur sapa dengan pasien, memberikan perhatian dengan menanyakan keluhan yang saat ini dirasakan, melakukan kontak mata saat komunikasi, dan memberikan sentuhan hangat sesuai kebutuhan sehingga pasien merasa diakui atas keberadaannya disaat membutuhkan kehadiran seorang perawat (Risky et al., 2022). Adapun manfaat utama yang dirasakan oleh pasien ketika perawat menerapkan perilaku *caring* adalah terbantunya

proses adaptasi dengan masalah kesehatannya, terpenuhi kebutuhan dasar, dan mempercepat proses penyembuhan (Chrisnawati et al., 2020). Perilaku *caring* yang dilakukan dengan efektif dapat mendorong kesehatan dan pertumbuhan individu. Perilaku *caring* tidak hanya mampu meningkatkan kesembuhan pasien saja, tetapi dapat menghasilkan keuntungan bagi rumah sakit (Suwarni et al., 2022). Perilaku *caring* dapat memberikan keuntungan bagi pelayanan kesehatan di rumah sakit dan dapat meningkatkan finansial atau keuangan bagi industri pelayanan kesehatan (Muthmainah et al., 2021). Selain itu memberikan kepuasan pasien dengan meningkatkan jaminan kualitas layanan kesehatan, kesesuaian harga yang terjangkau, kenyamanan dan kemudahan untuk mendapatkan pelayanan, hal itu dapat membentuk karakter pasien yang loyal atau setia akan menggunakannya kembali pelayanan kesehatan yang sama apabila mereka membutuhkannya kembali (Luh et al., 2021).

Pada dasarnya *caring* terdapat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pola asuh *caring* yang dimiliki oleh perawat meliputi usia; jenis kelamin; status pendidikan; dan lama kerja (Seytowati et al., 2022). Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi perilaku *caring* perawat diantaranya: usia, usia seseorang dapat dilihat dari tingkat produktivitasnya, semakin usia meningkat maka semakin tingkat produktivitasnya menurun dikarenakan banyak faktor yang dapat mempengaruhi usia seperti perubahan fisik dan status kesehatan (Hangewa et al., 2020). Menurut Anggoro (2019) menunjukkan bahwa sebagian besar perawat, baik pria maupun wanita,

memiliki sifat *caring* yang baik. Jenis kelamin tidak dapat mempengaruhi perilaku *caring* dari perawat (Anggoro et al., 2019). Perawat yang sudah bekerja selama beberapa tahun memiliki tingkat pendidikan yang sangat tinggi. Tingkat pendidikan juga mempengaruhi kualitas komunikasi perawat. Semakin tinggi gelar yang dimiliki, maka semakin baik pula kemampuan berkomunikasi (Aisyah et al., 2022). Perawat yang memiliki tingkat pendidikan tinggi juga dapat meningkatkan kematangan pola pikir dan kecerdasan seseorang sehingga memiliki pengetahuan yang dapat dikembangkan dan digunakan untuk pelayanan kesehatan yang dapat diberikan kepada pasien (Hangewa et al., 2020). Sedangkan masa kerja perawat dapat dihitung sejak perawat mulai bekerja dirumah sakit hingga sampai saat ini. Masa kerja seringkali sebagai patokan dalam menentukan kematangan seorang dalam melakukan pekerjaannya.

Beban kerja dan motivasi kerja juga dapat mempengaruhi perilaku *caring*. Beban kerja merupakan aktivitas yang dilakukan oleh perawat untuk menjalankan tugas selama bekerja di rumah sakit dalam melaksanakan pelayanan keperawatan (Demur et al., 2019). Pengaruh beban kerja yang dialami oleh perawat secara berlebihan dapat mempengaruhi kinerja perawat, seperti adanya tekanan kerja baik secara fisik, emosional dan mental. Hal itu terjadi akan menyebabkan ketidakseimbangan dalam bertugas dan kurangnya kemampuan aktifitas yang dilakukan, serta keahlian dan waktu yang didapatkan, maka dari itu akan menimbulkan stress kerja bagi perawat (Sundari et al., 2022). Motivasi kerja perawat sangat akan mempengaruhi

perilaku *caring* perawat dalam hal kualitas pelayanan, kepuasan pasien terutama pada kualitas layanan di rumah sakit tentunya akan berdampak pada pandangan nilai dari institusi pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan pasien dan pelayanan kesehatan yang bermutu (Prihandhani & Kio, 2019).

Dengan menerapkan perilaku *caring* memiliki manfaat yang sangat besar dalam keperawatan yang semestinya tercermin setiap interaksi perawat dengan pasien, bukan dianggap sebagai sesuatu yang sulit diwujudkan dengan alasan beban kerja yang tinggi, atau pengaturan manajemen asuhan keperawatan ruangan yang kurang baik (Drama et al., 2020). Perilaku *caring* yang dilakukan oleh perawat dapat memberikan manfaat bagi layanan kesehatan, karena dapat mempercepat proses penyembuhan pasien sehingga akan meningkatkan jumlah pasien yang mengunjungi rumah sakit (Pragholapati & Gusraeni, 2021). Melaksanakan pelayanan keperawatan akan meningkatkan mutu perawatan kesehatan, meningkatkan reputasi perawat di kalangan masyarakat, dan menetapkan profesi perawat sebagai profesi yang dihormati oleh para pengguna layanan kesehatan (Chrisnawati et al., 2020).

Kesembuhan pasien akan menjadi kebahagiaan pada masing-masing perawat yang merawatnya (Ernauli Meliyana et al., 2022). Terdapat banyak faktor yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien, termasuk perilaku perawat yang kurang perhatian, tidak bersahabat, cenderung kasar, dan tidak ramah. Hal-hal tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan pada pasien serta keluarga mereka yang menerima layanan perawatan di rumah sakit. Situasi

tersebut dapat merusak citra rumah sakit dan berakibat buruk pada pandangan pasien serta keluarga terhadap perawat (Ariani & Aini, 2018). Ketidakpuasan pasien terhadap perawatan yang telah diberikan oleh perawat dapat mempengaruhi kemajuan rumah sakit. Pasien yang merasa tidak puas dengan hasil layanan kesehatan yang diberikan akan memilih untuk beralih ke rumah sakit lain yang dapat menciptakan pelayanan yang lebih memuaskan (Novitasari et al., 2023).

Teori *caring* pertama kali dikemukakan oleh J. Watson. *Caring* adalah tindakan yang digunakan perawat untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada pasiennya. *Caring* merupakan suatu sikap yang harus diterapkan oleh perawat dengan rasa peduli sesama, menghormati dan menghargai orang lain. J. Watson mengungkapkan bahwa *caring* dapat mempengaruhi kesembuhan pasien dengan meningkatkan kepedulian, dan melindungi pasien dalam memberi asuhan keperawatan. *Caring* merupakan bentuk kepedulian perawat terhadap pasien dengan menunjukkan sikap perhatian, menghargai dan mampu memenuhi kebutuhannya. *Caring* sebagai dasar dan sentral dalam praktek keperawatan. *Caring* dapat memberikan kemampuan pada perawat untuk memahami dan menolong klien. Seorang perawat harus memiliki kesadaran tentang asuhan keperawatan, dalam memberikan bantuan bagi pasien dalam mencapai atau mempertahankan kesehatan atau mencapai kematian dengan damai (Watson, 2012).

Dalam *Theory of Human Care*, J. Watson (2012) mengungkapkan bahwa terdapat sepuluh faktor karatif yang dapat mencerminkan suatu perilaku

caring dari ada dalam diri seorang perawat antara lain: membentuk sistem nilai humanistik dan alturistik, menumbuhkan rasa kepercayaan dan harapan, mengembangkan kepekaan terhadap diri sendiri dan orang lain, membina hubungan saling percaya dan saling bantu, meningkatkan dan menerima ekspresi perasaan positif dan negatif, menggunakan metode pemecahan masalah secara sistematis dalam pengambilan keputusan, meningkatkan dan memfasilitasi proses belajar mengajar secara transporsional, menyediakan lingkungan yang mendukung melindungi dan memperbaiki mental secara sosiokultural maupun spiritual, membantu dalam memenuhi kebutuhan dasar manusia dan mengembangkan faktor eksternal yang bersifat fenomenologis.

Di Indonesia, perilaku *caring* menjadi salah satu evaluasi penting bagi pengguna layanan kesehatan (Firmansyah et al., 2019). Menurut laporan Kemenkes RI pada tahun 2019, hasil survei yang dilakukan di beberapa rumah sakit di Indonesia menunjukkan bahwa sebanyak 67% pasien merasa tidak puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat karena kurangnya perilaku *caring*. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan saat penelitian bahwa menurut bagian humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta tahun 2018 terdapat komplain sebesar 25 % yang ditujukan kepada perawat sedangkan target yaitu 90%. Perawat yang dianggap kurang memberikan perhatian, seperti tidak mendengarkan keluhan, dan tidak memberikan dukungan yang memadai kepada pasien. Pasien mengharapkan perilaku *caring* yang mencakup rasa empati, sikap yang ramah, dedikasi yang tinggi terhadap tugas, serta responsif terhadap

kebutuhan atau keluhan pasien.

Adapun hasil penelitian dari Djalil (2020) di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. Penelitian ini telah dilaksanakan pada tanggal 10 Agustus – 17 Agustus 2020 dengan responden sebanyak 32 orang. Hasil data yang telah didapatkan bahwa perilaku *caring* baik dan kemampuan perawat dalam melaksanakan keselamatan pasien baik ada 13 responden (40,6%) sedangkan perilaku *caring* kurang baik dengan kemampuan perawat dalam melaksanakan keselamatan pasien kurang baik ada 15 responden (46,9%). Hal ini dipengaruhi oleh faktor umur, jenis kelamin dan faktor lainnya ditinjau dari faktor-faktor yang mempengaruhi keselamatan pasien. Kesimpulan dari hasil penelitian tersebut peneliti berasumsi bahwa perilaku *caring* sangatlah berpengaruh terhadap kemampuan perawat dalam melaksanakan keselamatan pasien. Dikarenakan perilaku *caring* sangat penting bagi seorang perawat dalam menjalankan asuhan keperawatan (Djalil et al., 2020).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Susanti dan Apriana (2019) di kamar rawat inap RSUD Dr. Adhyatma MPH Semarang dengan populasi sejumlah 123 pasien. Data menunjukkan bahwa 74,8% perawat menunjukkan perilaku *caring*, sementara 25,2% perawat menunjukkan perilaku tidak *caring*. Berdasarkan hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa masih terdapat perawat yang tidak menunjukkan perilaku *caring* yang memadai, terutama dalam aspek spiritual dan humanis. Dalam aspek spiritual,

perawat tidak memberikan semangat dan motivasi kepada pasien untuk tidak putus asa menghadapi penyakitnya. Perawat juga tidak mengingatkan pasien untuk tetap sabar dan melaksanakan sholat dan berdoa dalam keadaan sakit. Sementara itu, perilaku *caring* yang baik dari perawat meliputi pemenuhan kebutuhan dasar manusia. Salah satu contoh adalah perawat responsif untuk mengganti cairan infus yang habis, perawat juga responsif memperbaiki infuse line yang macet (Susanti & Apriana, 2019). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Setiyo Emma (2019) di ruang *Intensive Care Unit* (ICU) RSUD RAA. Soewondo Pati dengan jumlah responden sebanyak 20 perawat menunjukkan hasil penelitian ini diketahui bahwa *caring* perawat di ruang ICU (*Intensive Care Unit*) RSUD RAA Soewondo Pati Tahun 2017 sebagian besar baik sebanyak 15 orang (75%), perawat yang berperilaku *caring* yang cukup sebanyak 3 orang (15%) sedangkan yang *caring* perawat yang kurang sebanyak 2 orang (10%) (Setiyo Emma, 2019).

Dengan perawat menerapkan perilaku *caring* juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien akan semakin meningkat, jika perilaku *caring* tersebut dilandasi oleh nilai- nilai keislaman (Avriana et al., 2023). Pandangan *caring* secara islam adalah perilaku perawat secara professional dapat memberikan asuhan keperawatan berdasarkan kemampuan yang memiliki kecerdasan tinggi sehingga dapat diterapkan kepada pasien, keluarga dan masyarakat sekitar untuk selalu memberikan perhatian, tutur kata dan bersikap baik, berempati, sopan santun dengan menggunakan komunikasi terapeutik serta selalu cepat tanggap dan cekatan dalam

memberikan pelayanan kesehatan yang berdasarkan Al-Qur'an dan As-Sunnah (Wardaningsih & Halawi, 2020). Islam menjelaskan bahwa manusia berkewajiban untuk selalu berbuat baik terhadap sesama manusia serta saling berhubungan, berdasarkan firman Allah SWT dalam QS. Ali 'Imran ayat 159:

مَا فِدْرِ رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا وَاسْتَعْفِرُ لَهُمْ فَاعْفُ عَنْهُمْ غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ
وَشَاوَرُهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ يُجِبُ الْمُتَوَكِّلِينَ إِنَّ اللَّهَ

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertaqakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkalah kepada-Nya”.

Berdasarkan uraian latar belakang dapat disimpulkan bahwa perilaku *caring* perawat terhadap pasien masih rendah seperti tidak bersikap ramah, kurang perhatian, dan tidak memenuhi kebutuhan pasien. Namun hal tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor sehingga dapat menimbulkan ketidakpuasan pasien dan dapat merusak citra pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengidentifikasi tentang perilaku *caring* perawat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta apakah sudah menerapkan

perilaku *caring* dengan baik.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah deskriptif perilaku *caring* perawat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta”.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi perilaku *caring* perawat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta

D. Manfaat Penelitian

1. Teoritis

Berdasarkan hasil pada penelitian ini yang diharapkan dapat menjadikan suatu landasan pengembangan terhadap ilmu keperawatan terutama pada perilaku *caring* perawat.

2. Praktisi

a. Bagi Peneliti

Pada penelitian ini diharapkan dapat membagikan pengalaman baik dalam melakukan penelitian keperawatan, memperluas pemahaman dan keterampilan terhadap perilaku *caring* perawat serta berkontribusi khusus bagi perawat yang bekerja di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

b. Bagi Institusi Pendidikan Keperawatan

Hasil dari penelitian ini dapat menjadikan sumber data

referensi yang bermanfaat dalam meningkatkan pengetahuan untuk profesi keperawatan dan tenaga medis lainnya mengenai keunggulan perawat dalam melakukan perilaku *caring* saat melakukan pelayanan keperawatan.

c. Bagi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Penelitian ini ingin mengetahui seberapa perilaku *caring* perawat yang telah diterapkan di setiap ruangan. Penelitian ini dapat dijadikan umpan balik positif mengenai informasi yang akan didapatkan dari penelitian sehingga akan berguna untuk meningkatkan layanan kesehatan di rumah sakit melalui perbaikan perilaku *caring* khususnya pada pemberian asuhan keperawatan.

d. Bagi Perawat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai perilaku *caring* yang telah diimplementasikan oleh perawat terhadap pasien dan mengetahui sejauh mana *caring* diterapkan oleh perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan. Penemuan yang akan diperoleh kemudian dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kesadaran dan motivasi perawat untuk menerapkan perilaku *caring* ketika memberikan asuhan keperawatan.

e. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan serta wawasan bagi peneliti selanjutnya.

E. Penelitian Terkait

Beberapa penelitian yang hampir sama yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, dengan variabel yang berbeda, tempat yang berbeda atau metode penelitian yang berbeda. Penelitian yang sudah dilakukan terkait penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Penelitian terkait

No.	Peneliti	Judul	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	(Anggoro et al., 2019)	"Hubungan Karakteristik Perawat dengan Perilaku <i>Caring</i> "	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu deskriptif koerasional dengan pendekatan <i>cross sectional</i> . Sampel yang digunakan yaitu semua perawat yang bekerja di RSUD Dr. H. Soewondo Kendal dengan jumlah sampel 132 responden . Sampel yang diambil dengan cara <i>Proportionate stratified random sampling</i> . Lokasi penelitian dilakukan di RSUD Dr. H. Soewondo pada bulan februari. Kuesioner yang digunakan berupa karakteristik responden dan <i>Caring Behavior Investment (CBI)</i>	Hasil analisis data pada penelitian ini menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara karakteristik perawat dengan perilaku <i>caring</i> perawat yaitu umur ($p\text{-value} = 0,000$) dan masa kerja ($p\text{-value} = 0,001$). Usia perawat yang saat ini lebih dewasa dan memiliki waktu masa kerja yang lama maka akan semakin baik dalam perilaku <i>caring</i> perawat.	Desain penelitian ini menggunakan desain pendekatan <i>cross-sectional</i> , dan kuesioner yang digunakan adalah karakteristik perawat dan CBI.	Perbedaan dari penelitian ini adalah teknik pengambilan sampel, jumlah populasi. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu teknik <i>purposive sampling</i> dengan responden 121 perawat.
2.	(Kristianingsih ., 2022)	" Hubungan Karakteristik Perawat Pelaksana Terhadap Perilaku <i>Caring</i> Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit R "	Penelitian ini merupakan penelitian survey analitik dengan pendekatan <i>cross-sectional</i> . Kuesioner yang digunakan yaitu karakteristik perawat dan perilaku <i>caring</i> (CBI-24). Sampel yang digunakan yaitu 112 perawat pelaksana yang bekerja di rawat inap di Rumah Sakit Bhayangkara TK 1 R. Said Sukanto.	Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan bahwa perilaku <i>caring</i> perawat dipengaruhi oleh masa kerja, usia, dan satatus pernikahan sebesar 38,4% dengan $OR = 15,275$. Hasil menyatakan bahwa perawat yang mempunyai masa kerja 3-5 tahun	Persamaan pada penelitian ini meliputi kuesioner karakteristik responden dan CBI -24, dan desain penelitian.	Dalam penelitian ini terdapat perbedaan yaitu teknik pengambilan sampel non – probabilitas dengan jumlah sampel 112 perawatpelaksana rawat inap dan lokasi dalam penelitian ini di di Rumah Sakit Bhayangkara TK 1 R. Said Sukanto.

				kemungkinan akan lebih berperilaku <i>caring</i> dibandingkan dengan perawat baru.		
3.	(Mellwanda Riski et al., 2022)	“Analisis Perilaku <i>Caring</i> Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rsud Palembang Bari”	Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode <i>cross – sectional</i> . Teknik sampling yang digunakan yaitu purposive sampling dengan umlah sampel sebanyak 89 responden.	Hasil pada penelitian ini menyatakan bahwa terdapat hubungan perilaku <i>caring</i> perawat terhadap kepuasan pasien ruang rawat inap, perawatan umum di RSUD Palembang Bari dengan <i>p-value</i> 0,000.	Persamaan pada penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif dengan metode cross sectional dan teknik pengambilan sampel.	Perbedaan pada penelitian ini yaitu sampel yang digunakan yaitu pasien.