

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perilaku *caring* perawat dalam memberikan perawatan kepada pasien merupakan topik yang menarik untuk diteliti, dan masih belum jelas apakah supervisi klinis berdampak pada perilaku ini, mengingat betapa ketergantungan pasien pada perawat untuk memenuhi kebutuhannya. Perilaku *caring* yang menjadi citra perawat di Indonesia belum sepenuhnya teraplikasikan dengan baik yang berkaitan dengan nilai-nilai profesionalisme perawat. Sehingga menyebabkan isu besar yang berkembang di tengah masyarakat luas terkait pelayanan perawat baik di rumah sakit berstatus pemerintah maupun swasta (Setyowati & Quyumi, 2018). Kepercayaan pasien terhadap perawat akan memberikan dampak yang cukup signifikan dalam mendukung terciptanya pelayanan keperawatan yang menjunjung tinggi nilai-nilai *caring* (Rohmatulloh & Haryani, 2018).

Perilaku *caring* yang baik akan mempengaruhi psikologis dan fisiologis pasien, sehingga akan membantu proses penyembuhan pasien (Nurwianti et al., 2020). Perilaku *caring* perawat dapat dilihat melalui sikap empati, sabar, melakukan pendekatan tanpa menghakimi, keterampilan diri yang baik, sikap hangat, rasa hormat (Kuntarti et al., 2018). Perawat tidak sepenuhnya dapat menerapkan perilaku *caring* dalam pelayanan profesionalismenya (Purwaningsih, 2018). Namun mayoritas perawat hanya memperhatikan kebutuhan pasien, yaitu kenyamanan dan keamanan di lingkungan, dan sebagai perawat, mereka harus memenuhi kebutuhan pasien secara holistik, yaitu secara keseluruhan meliputi kebutuhan fisik, psikologis, sosial, emosional, kultural, dan spiritual (Ratnasari et al., 2022). Dalam menyelenggarakan praktik profesional, seorang perawat adalah *careprovider* yang mempunyai tugas utama sebagai pemberi asuhan keperawatan yang komprehensif (Kusnanto, 2019)

Hasil survei yang dilakukan Internasional Council of Nursing (ICN) menunjukkan bahwa jumlah perawat di Dunia mencapai 55-60% dari seluruh petugas kesehatan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI) (2017) menunjukkan 85% angka keluhan pasien yang masih tinggi tentang perilaku perawat yang tidak ramah dan berkomunikasi kurang jelas karena faktor *caring* tersebut (Setyowati & Quyumi, 2018). Berdasarkan hasil survey yang 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 (Ery et al., 2019).

Data yang didapatkan oleh Technical Assistance Research Program (TARP) tahun 2018 di lima Negara yaitu Amerika Serikat, Canada, Inggris, Prancis dan Italia menunjukkan unsur pelayanan yang sering dikeluhkan oleh pasien diantaranya pelayanan keperawatan (15%). Berdasarkan survey yang telah dilakukan Indonesia Corruption Watch (ICW) tahun 2018 terhadap 5.000 responden di 19 Rumah Sakit pemerintah dan swasta di lima Kota besar, sekitar 18,7% responden masih mengeluhkan kurangnya *caring* perawat. Dan berdasarkan hasil survey kepuasan pasien yang dilakukan oleh Depkes RI pada beberapa rumah sakit di Jakarta menunjukkan bahwa 14% pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, disebabkan karena perilaku *caring* yang kurang baik, di provinsi Lampung tercatat 64% pelayanan RS belum baik dimana sebanyak 25% mengeluhkan perilaku *caring* perawat yang kurang baik, (Depkes, 2018).

Perawat sebagai suatu kelompok profesi yang bekerja 24 jam di rumah sakit harus lebih menekankan *caring* sebagai pusat dan apek yang dominan dalam pelayanannya (Morrison & Burnard, 2019). Penerapan *caring* perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan dapat dipengaruhi oleh faktor dari dalam diri perawat itu sendiri dan faktor luar diri perawat. Faktor dari luar diri perawat yaitu beban kerja dan gaya kepemimpinan dalam organisasi yang

sangat berperan dalam mempengaruhi kinerja perawat. Faktor dari dalam diri perawat antara lain pengetahuan dan keterampilan, motivasi kerja, dan kepuasan kerja (Nursalam, 2018),

Kenyataan yang dihadapi saat ini di sebagian besar rumah sakit baik pemerintah maupun swasta, sering kali perawat terlibat secara aktif dan memusatkan diri pada fenomena medik seperti cara diagnostik dan cara pengobatan. Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi medik, memaksa perawat memberikan perhatian lebih pada tugas-tugas cure daripada care. Beberapa perawat tidak mempunyai waktu untuk mendengarkan pasien, memberi dukungan, kenyamanan, dan tindakan *caring* lainnya (Yuliawati, 2012).

Lama tidaknya seseorang dalam memberikan pelayanan keperawatan juga merupakan faktor penyebab baik buruknya kinerja seseorang perawat. Semakin lama seseorang dalam mengerjakan sesuatu dengan sendirinya pengalaman yang didapatkannya semakin banyak pula. Di lapangan tempat bekerja terdapat karakteristik perseorangan yang menyangkut senioritas dan junioritas. Beberapa asumsi yang sering berlaku dan diyakini adalah pegawai yang cukup senior dipandang telah memiliki kinerja yang tinggi, sedangkan yang junior masih perlu dikembangkan dan dibina lagi (Winarsih & Faizin, 2008). Masa kerja dapat mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang dalam menunjukkan kinerjanya.

Sebagai seorang perawat harus bisa mencerminkan sikap dan perilaku. *caring* terhadap pasien hal ini dikarenakan perawat yang sering berhadapan dengan pasien. Dalam teori *caring* Watson yaitu perawat harus bisa memperlihatkan sikap *caring* kepada pasien, dengan menggunakan prinsip *spirit caring*. *Spirit caring* ini harus tumbuh dari dalam diri perawat dan berasal dari hati perawat yang terdalam (Wasito, 2010). Sehingga apabila perilaku *caring* perawat baik maka akan berdampak pada pelayanan yang diberikan rumah sakit yang dapat membuat kepuasan tersendiri oleh para pengguna jasa pelayanan di Rumah Sakit tersebut

Di Indonesia perilaku *caring* menjadi salah satu penilaian bagi para pengguna pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya bahwa 48 responden (53.9%) memiliki perilaku *caring* yang buruk, sedangkan 41 responden (46.6%) perilaku *caring* yang ditunjukkan adalah baik. Hal ini menunjukkan bahwa responden di salah satu rumah sakit swasta di Indonesia bagian tengah memiliki perilaku *caring* yang buruk (Pratiwi et al., 2022).

Masa kerja dimana lama tidaknya seseorang dalam memberikan pelayanan keperawatan juga merupakan faktor penyebab baik buruknya kinerja seseorang perawat. Semakin lama seseorang dalam mengerjakan sesuatu dengan sendirinya pengalaman yang didapatkannya semakin banyak pula. Hal ini juga didukung oleh penelitian Supriatin et al (2009), yang menyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara masa kerja dengan perilaku *caring* perawat. Masa kerja dapat mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang dalam menunjukkan kinerjanya. Masa kerja adalah suatu kurun waktu atau lamanya tenaga kerja itu bekerja di suatu tempat.

Salah satu faktor yang juga dapat mempengaruhi perilaku *caring* perawat adalah penghargaan yang diberikan kepada perawat pelaksana di Rumah Sakit. Hal ini didukung oleh penelitian Widaningsih (2000), dalam penelitiannya melaporkan bahwa sistem penghargaan mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kinerja. Perawat mempunyai peluang sebesar 26,745 kali berkinerja bila sistem penghargaan yang diberikan baik.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Anggoro et al., 2019) tentang hubungan karakteristik perawat dengan perilaku *caring* perawat di RSUD Dr. H. Soewondo Kendal. Didapatkan hasil ada hubungan yang signifikan antara umur ( $p$  value= 0,000), dan masa kerja ( $p$  value = 0,001) dengan perilaku *caring* perawat, sedangkan jenis kelamin ( $p$  value = 0,107), pendidikan ( $p$  value = 0,055), dan status pernikahan ( $p$  value = 0,117) tidak menunjukkan hubungan yang signifikan. Usia yang lebih dewasa dan semakin lama masa kerja perawat maka semakin baik perilaku *caring* perawat, sedangkan jenis kelamin, pendidikan, dan status pernikahan tidak membedakan perilaku *caring* perawat

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Sutria & Azhar, 2017) di RSUD Sinjai dari jumlah responden 17 dengan kategori penghargaan baik terdapat 2 (11.8%) responden memiliki perilaku *caring* kurang baik, yang mempengaruhi faktor-faktor yang berhubungan dengan perilaku *caring* perawat dari 14 responden dengan kategori penghargaan kurang baik terdapat 7 (50.0%) responden memiliki perilaku kurang baik, pelaksanaan perilaku *caring* perawat masih rendah. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara penghargaan dengan perilaku *caring* perawat pelaksana di ruang perawatan interna RSUD Sinjai ( $p = 0,020$ ).

Hasil analisis bivariat penelitian sebelumnya oleh (Sulastri, 2022) di RSUD DR. H. Abdul Moelok Provinsi Lampung, penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh perilaku *caring* perawat terhadap kecemasan pasien pre operasi dengan  $p\text{-value } 0,000 < \alpha (0,05)$ . Hasil uji statistik didapatkan data bahwa rata-rata skor indeks kecemasan responden sebelum perilaku *caring* perawat adalah 40,50 dan setelah perilaku *caring* perawat adalah 34,63. Nilai perbedaan rata-rata skor indeks kecemasan sebelum dan sesudah perilaku *caring* adalah 5,87.

Rumah Sakit RSUD Dr. H. Abdul Moelok Provinsi Lampung merupakan rumah sakit rujukan tertinggi di Lampung tipe A, rumah sakit yang memiliki fasilitas lengkap dan tenaga medis yang profesional. Menurut (Potter & Perry, 2009) sikap *caring* salah satunya ialah kehadiran.

Berdasarkan hasil pra survey perawat yang bertugas di RSUD Abdul Moelok didapatkan bahwa perawatan yang dilakukan hanya didominasi oleh penyakit fisik. Hal ini diperkuat dengan kurangnya intensitas kehadiran perawat dalam proses keperawatannya dan kurangnya dukungan psikologis untuk pasien. Dari 10 responden sebanyak 75 % saat berinteraksi dengan pasien, perawat belum menunjukkan sikap *caring* seperti kehadiran, sentuhan, mendengarkan, memahami klien, dan 25% perawat sudah perilaku *caring*.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Masa kerja Dan Penghargaan Dengan Perilaku

*Caring* Perawat di ruang bedah RSUD DR. H. Abdoel Moeloek provinsi Lampung”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Apakah ada Hubungan Masa kerja Dan Penghargaan Dan Perilaku *Caring* Perawat di ruang bedah RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2024”.

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan Umum

Diketahui ada Hubungan Masa kerja Dan Penghargaan Terhadap Perilaku *Caring* Perawat di Ruang Bedah RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2024

### 2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui distribusi frekuensi perilaku *caring* perawat di Ruang Bedah RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2024.
- b. Diketahui distribusi frekuensi penghargaan terhadap perawat di Ruang Bedah RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2024.
- c. Diketahui distribusi frekuensi masa kerja perawat di Ruang Bedah RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2024.
- d. Diketahui hubungan masa kerja dengan perilaku *caring* perawat di Ruang Bedah di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2024.
- e. Diketahui hubungan penghargaan dengan perilaku *caring* perawat di Ruang Bedah di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2024.

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk salah satu sumber bacaan penelitian dan pengembangan ilmu tentang perilaku *caring*.

### 2. Manfaat Aplikatif

- a. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan bacaan dan referensi di perpustakaan untuk menambah wawasan bagi mahasiswa.

b. Bagi penelitian berikutnya

Sebagai sumber data dan informasi bagi pengembangan penelitian berikutnya dalam ruang lingkup yang sama.

c. Bagi RSUD Dr.H. Abdul Moeloek

Sebagai bahan masukan dan pembuatan kebijakan tentang perilaku *caring* perawat pelaksana dan bahan masukan untuk meningkatkan perilaku *caring* perawat Pelaksanaan

### **E. Ruang Lingkup**

Penelitian ini pada area keperawatan instalasi bedah jenis penelitian kuantitatif, menggunakan penelitian desain analitik dengan desain penelitian *cross sectional* dengan menggunakan *chi-square* untuk melakukan analisis hubungan variabel kategorik dengan kategorik Objek dalam penelitian ini sebagai variabel independen yaitu masa kerja dan penghargaan perawat dan variabel dependen pada penelitian ini adalah perilaku *caring* perawat. Sasaran penelitian ini adalah perawat di Ruang Bedah RSUD Abdul Moeloek. Tempat penelitian dilaksanakan di Ruang Bedah RSUD Abdul Moeloek, Bandar Lampung. Waktu penelitian pada bulan Februari – April 2024.