

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dunia kesehatan saat ini semakin pesat perkembangannya, hal ini dibuktikan dengan adanya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi sehingga dapat membuka wawasan dan pengetahuan masyarakat mengenai dunia medis. Selain itu juga menyebabkan peningkatan tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan kesehatan, termasuk didalamnya pelayanan dari perawat karena hampir semua pelayanan rumah sakit diberikan oleh perawat sehingga sumber daya keperawatan merupakan faktor terpenting dalam pelayanan rumah sakit. Suatu pelayanan dinyatakan baik oleh pasien apabila jasa yang diberikan memenuhi kebutuhan pasien berdasarkan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima, apakah memuaskan atau tidak memuaskan (Resandi, 2015)

Perawat merupakan profesi yang berperan penting di rumah sakit dalam penyelenggaraan upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan (Nursalam, 2007). Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Depkes RI (2004) yang menyatakan bahwa profesi perawat memiliki peranan penting dalam memberikan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit, karena jenis pelayanan yang diberikannya dengan pendekatan biologis, psikologis, sosial, spiritual dan dilakukan dengan berkelanjutan.

Menurut Wahyuni (2007) pelayanan keperawatan adalah bagian dari sistem pelayanan kesehatan di rumah sakit yang mempunyai fungsi menjaga mutu pelayanan, yang sering dijadikan barometer oleh masyarakat, dalam menilai mutu rumah sakit, sehingga menuntut adanya profesionalisme perawat dalam bekerja yang ditunjukkan oleh hasil kinerja perawat, baik itu perawat pelaksana maupun pengelola dalam memberikan asuhan keperawatan kepada klien. Pelaksanaan kerja perawat yang maksimal dalam pelayanan kesehatan yang berkualitas terjadi bila sistem pelaksanaan asuhan keperawatan yang dilakukan mendukung praktik keperawatan profesional sesuai standar.

Salah satu kunci untuk melakukan praktik keperawatan profesional yang sesuai standar dipengaruhi oleh banyak faktor dimana salah satunya adalah beban kerja yang dirasakan oleh perawat. Hasil penelitian Chusnawiyah (2015) didapatkan bahwa beban kerja yang terjadi pada perawat dimungkinkan berasal dari faktor jenis pekerjaan, ketidakcocokan pendidikan dengan pekerjaan, jam kerja atau lama kerja dan pengalaman kerja. Ambulasi pasien dari satu ruangan ke ruangan lain semisal untuk *CT Scan*, kesibukan administrasi dalam ruangan, serta antar-jemput *specimen* pasien ke laboratorium merupakan salah satu layanan keperawatan yang dirasa meningkatkan beban kerja perawat. Fenomena tersebut sesuai dengan fakta bahwa 64 % perawat menyatakan overload/beban kerja mereka terlalu tinggi/berat, 31 % menyatakan beban kerja dan kinerja mereka biasa saja, sementara 5 % sisanya tidak berkomentar.

Menurut Marquis & Huston (2010) mendefinisikan beban kerja perawat adalah seluruh kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh seorang perawat selama bertugas di suatu unit pelayanan keperawatan. Beban kerja (*work load*) biasanya diartikan sebagai *patient days* yang merujuk pada jumlah prosedur, pemeriksaan kunjungan (*visite*) pada klien. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mardhatillah (2017) menyatakan bahwa beban kerja perawat sebagian besar dalam kategori berat (61,1%) disebabkan karena banyaknya jumlah pasien dengan tingkat ketergantungan total, pasien dengan lama rawat lebih dari tiga hari, kegiatan keperawatan tidak langsung dan dengan beberapa pasien titipan yang disimpan di salah satu ruangan tersebut yang dapat menyebabkan kelelahan fisik maupun psikis.

Menurut Cooley, *et al* (2018) menyatakan bahwa di USA perawat A mengalami beban kerja yang berat karena merawat pasien yang *intensive care* sedangkan perawat B mengalami beban kerja sedang karena merawat pasien yang *partial care*. Menurut Kang, *et al* (2015) menyatakan bahwa beban kerja keperawatan di Korea Selatan meningkat karena harus melakukan tugas perawatan langsung dan perawatan tidak langsung serta tugas non keperawatan yang dapat mengakibatkan efek samping seperti terjadinya pasien jatuh, infeksi nosokomial, dan kesalahan pengobatan.

Menurut Manuho (2015) beban kerja perawat memiliki unsur yang harus diperhatikan untuk mendapatkan keserasian dan produktifitas yang tinggi, apabila beban kerja perawat yang harus ditanggung oleh perawat melebihi kapasitasnya akan berdampak buruk bagi perawat dalam merawat pasien,

sehingga beban kerja perawat dapat mempengaruhi perilaku *caring* perawat terhadap pasien.

Perilaku *caring* adalah keterampilan, pengetahuan dan sikap seorang perawat dalam merawat pasien dan keluarga dengan memberikan dorongan positif, dukungan dan peningkatan pelayanan perawatan (Yuliawati, 2012). Menurut Watson (2012) perilaku *caring* dapat diterapkan perawat dengan memberikan rasa nyaman, perhatian, kasih sayang, peduli, pemeliharaan kesehatan, memberi dorongan, empati, minat, cinta, percaya, melindungi, kehadiran, mendukung, memberi sentuhan dan siap membantu serta mengunjungi pasien.

Menurut Kusmiran (2015) menyatakan bahwa perilaku *caring* perawat sebagai bentuk peduli, memberikan perhatian kepada orang lain, berpusat pada orang, menghormati harga diri, dan kemanusiaan, komitmen untuk mencegah terjadinya status kesehatan yang memburuk, memberi perhatian dan menghormati orang lain. Menurut Rinawati (2012) menyatakan bahwa perilaku *caring* perawat merupakan kunci sukses bagi perawat dalam menjalankan profesinya yaitu apabila mempunyai ilmu untuk mensintesa semua kejadian yang berhubungan dengan klien, mampu menganalisa, menginterpretasikan, mempunyai kata hati, dan mengerti apa yang terjadi terhadap masalah yang dihadapi klien.

Kondisi perawat saat ini secara umum dalam menjalankan tugas dan profesinya sebagian besar belum berperilaku *caring* kepada pasien, banyak perawat yang tidak mempunyai waktu untuk mendengarkan pasien bahkan

memberikan kenyamanan serta tindakan *caring* lainnya. Seringkali perawat melihat hubungan terapeutik antara perawat dengan pasien sebagai suatu hal yang tidak diperlukan padahal perilaku *caring* perawat untuk kesembuhan pasien sangat dibutuhkan. Perasaan empati merupakan salah satu dari *carative caring*, dimana dengan adanya perasaan empati akan dapat memotivasi dalam melakukan *caring* (Purwaningsih, 2015).

Menurut Almasitoh (2016) menyatakan bahwa kondisi perawat saat ini sebagian besar belum berperilaku *caring* dikarenakan dalam menjalankan tugas dan profesinya perawat rentan terhadap stres dengan beban kerja dalam menjalankan tugasnya yang tidak hanya berhubungan dengan pasien, tetapi juga dengan keluarga pasien, teman pasien, rekan kerja sesama perawat, dokter serta peraturan yang ada di tempat kerja sehingga menimbulkan beban kerja yang terkadang dinilai tidak sesuai dengan kondisi fisik, psikis dan emosionalnya.

Hasil penelitian Aiken (2012) didapatkan bahwa persentase perawat yang memiliki kualitas pelayanan *caring* yang buruk terdapat di negara Irlandia 11% dan Yunani 47%. Menurut *International Association of Human Caring* menjelaskan bahwa keperawatan selalu meliputi empat konsep yaitu merawat adalah apa yang perawat lakukan, manusia adalah sasaran dari keperawatan, kesehatan adalah tujuannya dan lingkungan adalah tempat dimana perawat melaksanakan perawatan. Menurut Kemenkes RI dalam Abdul (2015) menyatakan bahwa di Indonesia sendiri *caring* menjadi salah satu penilaian bagi pengguna pelayanan kesehatan, berdasarkan hasil survei kepuasan

klien pada beberapa Rumah Sakit di Jakarta menunjukkan bahwa 14% klien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan, disebabkan oleh perilaku *caring* kurang baik.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Resandi (2015) didapatkan hasil bahwa beban kerja perawat mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Secara umum beban kerja perawat tidak bisa berkurang, namun bisa bertambah seiring jumlah pasien yang bertambah. Sedangkan pengaruh tidak langsung melalui mediasi kepuasan kerja perawat dan perilaku *caring* perawat secara parsial.

Penelitian yang dilakukan oleh Chusnawiyah (2015) didapatkan hasil semakin tinggi beban kerja yang ditanggung perawat, maka akan membuat perawat mengalami kejenuhan dan berdampak pada menurunnya perilaku *caring*. Hasil penelitian juga menunjukkan terdapat hubungan negatif yang signifikan, semakin tinggi beban kerja perawat maka semakin tidak *caring* perawat tersebut dalam layanan keperawatannya. Fakta tersebut memunculkan logika terbalik, yaitu jika beban kerja diringankan maka perilaku *caring* perawat akan muncul secara maksimal. Penelitian yang dilakukan Demur (2019) didapatkan bahwa beban kerja mempunyai hubungan yang signifikan dengan perilaku *caring*, motivasi mempunyai hubungan yang signifikan dengan perilaku *caring*, beban kerja merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap perilaku *caring* di ruang rawat inap.

Hasil studi pendahuluan yang sudah dilakukan pada tanggal 1 Agustus 2021 dengan metode wawancara pada 4 perawat yang bertugas pada *shift* pagi di Ruang Cendana Rumah Sakit Mulia Hati didapatkan bahwa ada anggapan dari pasien dan keluarganya kalau perawat kadang ada yang bersikap kurang ramah dan jika ada laporan dari pasien kadang tidak segera direspon padahal yang terjadi sebenarnya adalah perawat sudah berusaha maksimal untuk melakukan pelayanan secara profesional dengan segala beban kerja yang tinggi dikarenakan jumlah perawat yang tidak sebanding dengan banyaknya jumlah kapasitas tempat tidur pasien yaitu sebanyak 38, sedangkan jumlah perawat tiap *shift* adalah 4 orang yang berarti didapatkan perbandingan antara jumlah perawat dengan kapasitas tempat tidur adalah 1:9.

Berdasarkan hasil wawancara pada Kepala Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Mulia Hati pada saat studi pendahuluan didapatkan bahwa beban kerja secara langsung mengganggu tugas perawat seperti pengkajian, analisa data, merumuskan diagnosa keperawatan, pendokumentasian asuhan keperawatan, melakukan serah terima pasien dan mendampingi *visite* dokter. Sedangkan secara tidak langsung beban kerja mengganggu perilaku *caring* perawat terhadap pasien, jika perawat banyak pekerjaan dan petugas jaga kurang maka dalam pemberian pelayanan kepada pasien kurang maksimal, sebagai contoh perawat jarang mengunjungi pasien jika pasien tidak ada keluhan, yang seharusnya perawat selalu melakukan observasi terhadap kondisi pasien. Maka dari itu peneliti akan melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui hubungan beban kerja perawat dengan perilaku *caring* di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mulia Hati.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik mengambil rumusan masalah penelitian dengan tema, “Apakah ada hubungan beban kerja dengan perilaku *caring* perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mulia Hati?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan beban kerja dengan perilaku *caring* perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mulia Hati .

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan karakteristik responden meliputi usia, jenis kelamin, status kepegawaian dan latar belakang pendidikan.
- b. Mendeskripsikan beban kerja perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mulia Hati.
- c. Mendeskripsikan perilaku *caring* perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mulia Hati.
- d. Menganalisis hubungan beban kerja dengan perilaku *caring* perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mulia Hati.

D. Manfaat Penelitian

1. Teoritis

Menambah manfaat secara teori tentang hubungan beban kerja dengan perilaku *caring* perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mulia Hati.

2. Praktis

a. Bagi Responden

Responden dapat menambah pengetahuan tentang mengatasi masalah beban kerja terhadap perilaku *caring* dan menjadi pedoman dalam berperilaku *caring* perawat dalam kehidupan sehari-hari.

b. Bagi Keperawatan

Sebagai bahan masukan menambah mutu pelayanan bagi tenaga kesehatan dalam meningkatkan kualitas kerja.

c. Bagi Rumah Sakit

Untuk meningkatkan mutu atau kualitas pelayanan kesehatan dalam memberikan asuhan keperawatan.

d. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai sumber referensi untuk meningkatkan kualitas pendidikan keperawatan khususnya pada mahasiswa keperawatan dan dapat menambah pengetahuan bagi pembaca.

e. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai acuan untuk melakukan penelitian lebih dalam tentang hubungan beban kerja perawat terhadap *caring* perawat.

f. Bagi Peneliti

Sebagai bentuk aplikasi ilmu yang diperoleh selama perkuliahan, menambah wawasan dibidang manajemen kesehatan, dan memberi pengalaman peneliti dalam mengembangkan kemampuan ilmiah dan keterampilan dalam melaksanakan penelitian.

E. Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian diperlukan sebagai bukti agar tidak ada plagiarisme antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan.

Tabel 1 Keaslian Penelitian

No	Judul, Nama Peneliti dan Tahun	Metode	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1	Analisis Pengaruh Beban Kerja Perawat Terhadap Kepuasan Dengan Kepuasan Kerja Perawat Dan Perilaku <i>Caring</i> Sebagai Variabel Intervening. (Muhamad Resandi, 2015)	Penelitian ini bersifat <i>confirmatory</i> . Populasi penelitian berasal dari dua sumber responden yang terdiri dari 60 perawat yang berada pada shift pagi dan pasien sejumlah 240. Pengambilan sampel dengan teknik <i>simple random sampling</i> telah ditentukan jumlah sampel perawat sebanyak 60.	Hasil output model yang dihasilkan oleh Warp PLS juga dapat disimpulkan bahwa beban kerja perawat mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Secara umum beban kerja perawat tidak bisa berkurang, namun bisa bertambah seiring jumlah pasien yang bertambah. Sedangkan pengaruh tidak langsung adalah mediasi kepuasan kerja perawat dan perilaku <i>caring</i> secara parsial.	Persamaan dengan penelitian yang diteliti yaitu terletak pada variabel penelitiannya, sama-sama meneliti tentang beban kerja dan <i>caring</i> perawat. Perbedaan dengan penelitian yang diteliti yaitu terletak pada metode penelitiannya. Peneliti menggunakan analisis uji korelasi <i>Gamma</i> , sedangkan peneliti sebelumnya menggunakan analisis <i>SEM-PLS</i>
2	Hubungan Beban Kerja Dengan Perilaku <i>Caring</i> Perawat Pada Pasien Di Ruang Rawat Inap Kelas 3 RSD Balung Jember, (Chusnawiyah, 2015)	Desain penelitian ini adalah penelitian lapangan, karena peneliti dalam proses pengambilan data terjun langsung di lapangan. Penelitian ini menggunakan desain penelitian <i>deskriptif-korelasional</i> dengan pendekatan	Berdasarkan hasil uji statistik yang menyatakan ada Hubungan Beban Kerja Dengan Perilaku <i>caring</i> Perawat diruang Rawat Inap Kelas 3 RSD. Balung Kabupaten Jember. Uji korelasi <i>Spearman's</i> diperoleh nilai signifikansi	Persamaan dengan penelitian yang diteliti yaitu terletak pada variabel penelitiannya, sama-sama meneliti tentang beban kerja dan <i>caring</i> perawat. Perbedaan

No	Judul, Nama Peneliti dan Tahun	Metode	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
		<p><i>cross sectional</i>, yang bertujuan untuk mendapat gambaran tentang hubungan antara beban kerja dengan perilaku <i>caring</i> perawat pada pasien di Ruang Rawat Inap Kelas 3 RSD Balung. Populasi Inap Kelas 3 RSD Balung. Populasi penelitian ini adalah semua perawat pelaksana dan kepala tim yang bekerja di Ruang Ranap Inap Kelas 3 RSD Balung sebanyak 33 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan <i>total sampling</i>.</p>	<p>hitung sebesar 0,031 Nilai ini lebih kecil dari <i>p value</i> 5 % = 0,05 yang berarti hipotesis dalam penelitian ini diterima. Artinya, ada hubungan antara beban kerja dengan perilaku <i>caring</i> di ruang rawat inap kelas 3 RSD Balung kabupaten Jember. Nilai <i>Coefficient Correlation Spearman's rho</i> menunjukkan angka $\alpha = -0,377$ yang bertanda negatif. Hal ini menunjukkan terdapat hubungan negatif yang signifikan, maksudnya semakin tinggi beban kerja perawat maka semakin tidak <i>caring</i> perawat tersebut dalam layanan keperawatannya</p>	<p>dengan penelitian yang diteliti yaitu terletak pada metode penelitiannya. Peneliti menggunakan uji <i>korelasi Gamma</i>, sedangkan peneliti sebelumnya menggunakan uji <i>korelasi Spearman's</i></p>
3	Beban Kerja Dan Motivasi Dengan Perilaku <i>Caring</i> Perawat, (Demur, 2019).	<p>Desain penelitian ini menggunakan desain penelitian analisis deskriptif dengan menggunakan pendekatan <i>Cross Sectional</i>, teknik sampel yang digunakan adalah <i>simple random sampling</i> sejumlah 80 perawat di Ruang Rawat Inap Ibnu Sina . Alat pengumpulan data atau instrumen yang digunakan dalam penelitian ini lembar observasi dan kuisioner perilaku</p>	<p>Beban kerja mempunyai hubungan yang signifikan dengan perilaku <i>caring</i> ($p=0,002$) dan motivasi mempunyai hubungan yang signifikan dengan perilaku <i>caring</i> ($p=0,018$) dan beban kerja merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap perilaku <i>caring</i>.</p>	<p>Persamaan dengan penelitian yang diteliti yaitu terletak pada variabel penelitiannya, sama-sama meneliti tentang beban kerja dan <i>caring</i> perawat. Perbedaan dengan penelitian yang diteliti yaitu terletak pada teknik pengambilan sampel. Peneliti</p>

No	Judul, Nama Peneliti dan Tahun	Metode	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
		<i>caring</i> berdasarkan <i>Professional Caring Behavior</i> yang dilakukan di rawat inap RSI Ibnu Sina Bukittinggi		dalam pengambilan sampel menggunakan teknik <i>total sampling</i> , sedangkan peneliti sebelumnya menggunakan teknik <i>simple random sampling</i> .