

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu tatanan pemberi jasa pelayanan kesehatan yang harus mampu menyediakan berbagai pelayanan kesehatan yang bermutu. Masyarakat semakin menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik, karena masyarakat semakin sadar akan kesehatan dan secara umum mulai mempunyai keyakinan yang besar bahwa kesehatan dan pelayanan kesehatan merupakan hak dasar, bukan sekedar fasilitas untuk sekelompok orang tertentu (Notoatmodjo, 2010).

Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit merupakan kinerja tim multidisiplin termasuk di dalamnya ialah tim keperawatan. Keperawatan merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan yang berhadapan langsung dengan klien selama 24 jam secara terus menerus. Klien membutuhkan perawatan yang dapat membantu dirinya dalam mengatasi permasalahan dari aspek fisik, psikologis, sosial maupun spiritual. Salah satu upaya dalam pemenuhan kebutuhan tersebut ialah dengan menerapkan perilaku *caring* dalam asuhan keperawatan (Dwidiyanti. 2007).

Keperawatan merupakan suatu bentuk pelayanan profesional yang mempunyai suatu paradigma atau model keperawatan yang meliputi empat komponen yaitu : manusia, kesehatan, lingkungan dan perawat itu sendiri. Perawat adalah suatu profesi yang mulia, karena memerlukan kesabaran dan

ketenangan dalam melayani pasien yang sedang menderita sakit. Seorang perawat harus dapat melayani pasien dengan sepenuh hati, memahami masalah yang dihadapi oleh klien, berpenampilan menarik, memperhatikan orang lain, keterampilan intelektual, teknis dan interpersonal yang tercermin dalam perilaku *caring* atau kasih sayang (Dwidiyanti, 2007)

Caring sangatlah penting untuk keperawatan. *Caring* adalah fokus pemersatu untuk praktek keperawatan. *Caring* juga sangat penting untuk tumbuh kembang, memperbaiki dan meningkatkan kondisi atau cara hidup manusia (Blais, 2007). *Caring* mengandung 3 hal yang tidak dapat dipisahkan yaitu perhatian, tanggung jawab, dan dilakukan dengan ikhlas (Sitorus, 2007). Sebagai inti dalam keperawatan, konsep ini menginformasikan terkait perilaku perawat profesional dan menjelaskan hubungan antara pasien dan perawat (Watson, 2007).

Caring merupakan suatu domain afektif dalam keperawatan yang mencakup multidimensi, bersifat kompleks dan subjektif yang dipengaruhi oleh nilai dan latar belakang budaya dari perawat itu sendiri (Watson, 2007). *Caring* juga merupakan tindakan yang bertujuan memberikan asuhan fisik dan perhatian dengan meningkatkan rasa aman dan keselamatan klien (Blais, 2011).

Caring juga merupakan sikap peduli, menghormati dan menghargai orang lain, artinya memberi perhatian dan mempelajari kesukaan-kesukaan seseorang dan bagaimana seseorang berfikir dan bertindak. Watson (2007) mengungkapkan bahwa kualitas *caring* akan berdampak terapeutik bagi pasien

dan terdapat hubungan nyata antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien.

Memberikan asuhan *caring* secara sederhana tidak hanya sebuah perasaan emosional atau tingkah laku sederhana, karena *caring* merupakan kepedulian untuk mencapai perawatan yang lebih baik, perilaku *caring* bertujuan dan berfungsi membangun struktur sosial, pandangan hidup dan nilai kultur setiap orang yg berbeda pada satu tempat (Dwidiyanti, 2007), maka kinerja perawat khususnya pada perilaku *caring* menjadi sangat penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terutama di rumah sakit, dimana kualitas pelayanan menjadi penentu citra institusi pelayanan yang nantinya akan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan (Potter dan Perry, 2009).

Caring merupakan salah satu bentuk perilaku yang dipengaruhi oleh faktor-faktor yaitu faktor predisposisi seperti pengetahuan, sikap, kepercayaan, tradisi, dan pengalaman. Faktor pemungkin atau pendukung (*enabling factors*), yang termasuk dalam faktor ini adalah keterampilan, fasilitas, sarana, atau prasarana yang mendukung atau yang memfasilitasi terjadinya perilaku seseorang atau masyarakat. Faktor penguat (*reinforcing factors*) yang termasuk dalam faktor ini adalah keluarga, teman, petugas kesehatan dan sebagainya (Notoatmodjo, 2010).

Berdasarkan hasil survai terhadap pelayanan keperawatan yang dilakukan Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta pada bulan Juni 2015 menunjukkan 92,17% dari 312 responden menyatakan pelayanan di rumah sakit khususnya

keperawatan cukup baik, pada kenyataannya bulan Juni juga terdapat masukan dan kritikan yang ditujukan kepada perawat melalui kotak saran yang menyatakan perawat kurang peduli terhadap pelayanan keperawatan. Pasien tersebut mengatakan perawatnya judes, kurang ramah, kurang memuaskan dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pasien, kurang peduli sama pasien, dimana hal tersebut akan menurunkan mutu pelayanan keperawatan Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta.

Hasil wawancara pada bulan November 2015 terhadap 4 perawat di Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta tentang *caring* didapatkan hasil bahwa 2 perawat menyatakan bahwa *caring* adalah suatu sikap peduli terhadap pasien dalam segala hal. Sedangkan 2 perawat lain mengatakan sikap *caring* sangat diperlukan untuk diterapkan pada pasien di Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta.

Berdasarkan data-data di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang *caring* perawat pelaksana terhadap praktik keperawatan yang diberikan dengan judul: “Faktor-faktor yang mempengaruhi *caring* pada perawat pelaksana di Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta “.

B. Rumusan Masalah.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dikemukakan di atas maka dapat dirumuskan masalah penelitian “Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi *caring* pada perawat pelaksana di Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta?”

C. Tujuan Penelitian.

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Umum.

Mendiskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi *caring* pada perawat pelaksana di Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta.

2. Khusus.

- a. Mendiskripsikan faktor pengetahuan perawat pelaksana.
- b. Mendiskripsikan faktor sikap perawat pelaksana.
- c. Mendiskripsikan faktor tindakan keperawatan perawat pelaksana.
- d. Mendiskripsikan *caring* pada perawat pelaksana.
- e. Menganalisa pengaruh pengetahuan terhadap *caring* pada perawat pelaksana.
- f. Menganalisa pengaruh sikap terhadap *caring* pada perawat pelaksana.
- g. Menganalisa pengaruh tindakan keperawatan terhadap *caring* pada perawat pelaksana.
- h. Menganalisa faktor yang paling berpengaruh terhadap *caring* pada perawat pelaksana.

D. Manfaat Penelitian.

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan dalam pengembangan ilmu pengetahuan terutama dalam bidang pendidikan keperawatan yang berkaitan dengan *caring*.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Perawat

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat menambah ilmu pengetahuan tentang *caring* pada perawat pelaksana.

b. Bagi Rumah Sakit.

Dari hasil penelitian ini dapat diperoleh gambaran tentang faktor-faktor yang mempengaruhi *caring* pada perawat pelaksana di Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta.

c. Bagi Ilmu Keperawatan.

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan untuk penelitian berikutnya di bidang ilmu keperawatan, khususnya riset tentang mutu keperawatan.

d. Bagi Peneliti.

Dapat memperluas pengetahuan dan pengalaman dalam mengetahui mutu pelayanan keperawatan, khususnya tentang pelayanan secara *caring*.

E. Keaslian Penelitian

1. Aditya Bastiansyah (2009), Pengaruh Tingkat Kepuasan Perawat Terhadap Perilaku *Caring* Di Ruang Rawat Inap RSUD Kartini Jepara. Metode penelitian ini menggunakan *cross sectional*, sampel yang digunakan sebanyak 63 responden dengan tehnik *total sampling*. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh kepuasan perawat terhadap perilaku *caring* ($p=0,043$ $\alpha=0,05$) didapatkan OR 2,420. Gambaran karakteristik perawat

dengan umur dewasa (21 – 40 tahun) 57 perawat (90,5%), jenis kelamin perempuan 48 (76,2%), lama kerja \geq 8 tahun dan tingkat pendidikan D3 40 perawat (63,5%). Gambaran kepuasan perawat puas 41 perawat (65,7%) dan perilaku *caring* perawat *caring* baik 36 (57,1%). Hasil analisa menunjukkan tidak ada hubungan antara karakteristik responden dengan perilaku *caring*. Hasil penelitian ini menyarankan untuk pentingnya berperilaku *caring*. Persamaan penelitian dengan yang dilakukan oleh Aditya Bastiansyah adalah pada variabel yang diteliti adalah perilaku *caring*, metode penelitian dan analisis data dengan Uji *Spearman Rank*. Perbedaan penelitian dengan yang dilakukan oleh Aditya Bastiansyah adalah pada tujuan penelitian, karakteristik responden, tempat penelitian dan jumlah responden sebanyak 92 orang.

2. Anatri Rusmiyati (2007), Konsep *caring* menurut perawat di ruang *Intensive Care Unit* (ICU) Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar Surakarta. Penelitian ini menggunakan desain kualitatif dengan pendekatan fenomenologis dilakukan terhadap 2 responden dengan cara *indepth interview* dalam pengumpulan data. Hasil penelitian menyatakan bahwa perawat menilai *caring* merupakan asuhan langsung yang diberikan kepada pasien guna memenuhi kebutuhan dasar pasien yang dilakukan melalui interaksi perawat-pasien dan proses *teaching learning*, *caring* meliputi pelayanan yang bersifat holistik dan komprehensif serta dikembangkan nilai-nilai *humanistik-altruistik*, perawat profesional bukan hanya mampu menerapkan teori dan mengaplikasikan dalam praktek tetapi juga

mempunyai kemampuan berinteraksi dengan pasien, sikap dan perilaku *caring* meliputi sabar, jujur, lemah lembut, tanggap akan keluhan pasien, ramah, empati, komunikasi terapeutik, memberi kenyamanan dan dukungan moral, *caring* dalam keperawatan mempunyai banyak manfaat untuk pasien, seperti ketenangan jiwa, membina rasa percaya, kenyamanan pasien, dan menstimulasi kesadaran, sehingga akan membantu kesembuhan dan menimbulkan kepuasan pasien. Persamaan penelitian dengan yang dilakukan oleh Anatri Rusmiyati adalah pada variabel yang diteliti adalah perilaku *caring* dan metode penelitian. Perbedaan penelitian dengan yang dilakukan oleh Anatri Rusmiyati adalah pada tujuan penelitian, karakteristik responden, tempat penelitian, analisis data dan jumlah responden sebanyak 92 orang.

3. Begum, S. (2011). *Perceptions of "caring" in nursing education by Pakistani nursing students: An exploratory study*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif pendekatan fenomenologis dilakukan terhadap 10 responden dengan cara *indepth interview* dalam pengumpulan data untuk menggambarkan konsep *caring* dari perspektif mahasiswa keperawatan. Hasil dari penelitian ini adalah terdapat 5 perspektif terkait konsep tentang *caring* yang meliputi *caring* sebagai hubungan keibuan, *caring* sebagai perilaku membantu, *caring* sebagai batasan pelayanan, *caring* sebagai komunikasi dan *caring* sebagai sumber penguatan serta pengembangan pelayanan. Perbedaan dengan penelitian ini meliputi jenis penelitian dan subjek penelitian. Penelitian Begum (2005)

merupakan metode penelitian kualitatif sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah metode penelitian kuantitatif. Persamaan dengan penelitian ini yaitu kedua penelitian menggunakan variabel perilaku *caring*.