

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan untuk masyarakat secara paripurna meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat menurut keputusan Menteri Kesehatan RI No 340/MENKES/PER/III/2010. Perawat merupakan kelompok tenaga kesehatan terbesar di dalam suatu Rumah Sakit.

Tuntutan masyarakat akan pelayanan keperawatan semakin meningkat seiring dengan peningkatan pengetahuan pasien di sertai peningkatan teknologi yang semakin cepat. Hal ini memberikan tantangan bagi profesi keperawatan untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan yang berkualitas.

Mutu pelayanan keperawatan dengan peran perawat berdasar keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 94/Kep/M.PAN/II/2001 BAB II pasal 4, bahwa tugas pokok perawat adalah memberikan pelayanan keperawatan berupa asuhan keperawatan atau kesehatan kepada individu, keluarga, kelompok dan masyarakat dalam upaya kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan penyakit, pemulihan dan pembinaan peran serta masyarakat dalam rangka kemandirian di bidang keperawatan atau kesehatan, yang menjadi salah satu faktor penentu citra pelayanan kesehatan di mata masyarakat dan menunjukkan pelayanan keperawatan profesional.

Stres adalah respon dari tubuh terhadap lingkungan yang dapat memproteksi diri kita yang merupakan bagian dari sistem pertahanan yang

membuat kita tetap hidup. Stres adalah kondisi yang tidak menyenangkan dimana manusia menghadapi adanya tuntutan dalam suatu situasi sebagai beban atau ketidak mampuan manusia untuk memenuhi tuntutan tersebut (Nasir & Muhith, 2011).

Banyak hal yang dapat menyebabkan stres kerja baik dari perubahan ekonomi sampai dengan kemajuan teknologi. Pada umumnya, rata – rata orang menghabiskan waktu sekitar 8 sampai 12 jam perhari di tempat kerja. Penyebab lainnya karena penyebab organisasional yaitu kurangnya otonomi dan kreativitas, harapan, tenggat waktu, relokasi pekerjaan, kurangnya pelatihan, pekerjaan melelahkan, hubungan dengan atasan, dan bertambahnya tanggung jawab . Penyebab individual, kurangnya penghargaan dan pengakuan kerja, kejenuhan, ketidak puasan kerja, kebosanan dan konflik dengan rekan kerja. Dan penyebab lingkungan, buruknya kondisi lingkungan kerja, kemacetan saat berangkat dan pulang kerja. (Gilcrest, 2004).

Kejenuhan kerja merupakan akibat stres kerja yang paling umum. Gejala khusus kebosanan, depresi, pesimisme, kurang konsentrasi, kualitas kerja buruk, keabsenan dan kesakitan. Hasil penelitian yang dilakukan di Amerika di universitas bagian timur-laut bahwa beberapa pekerjaan di anggap paling dapat menyebabkan stres salah satunya pekerjaan perawat (Gilcrest, 2004). Beberapa aspek dari pekerjaan dapat meningkatkan stres kerja pada perawat diantaranya lingkungan kerja yaitu situasi ruang rawat inap, pola ketenagaan, jadwal dinas, hubungan interpersonal yang buruk dan kurangnya pengakuan dari atasan atas hasil kerja. Hal itulah yang dapat berpengaruh terhadap perilaku caring perawat (Ambarwati, 2014).

Caring didefinisikan sebagai transkultural yang kompleks, proses nyata yang didasarkan pada suatu konteks. Etika *caring* spiritual adalah hubungan antara tindakan yang benar, antara cinta sebagai kasih sayang dalam menanggapi penderitaan dan kebutuhan dan keadilan yang harus dilakukan. *Caring* terjadi dalam budaya atau masyarakat, termasuk budaya individual, budaya organisasi, Rumah Sakit dan budaya masyarakat global (Ray, 2010) dalam Alligood, edisi 8 (2014).

Ilmu keperawatan adalah ilmu tentang kebutuhan dasar manusia, *caring* sebagai dasar pemahaman ilmu keperawatan. *Caring* adalah kunci perawat mengamalkan ilmunya. Perilaku *caring* dapat diamati, di alami dan di kembangkan untuk menjadi semakin baik dalam kehidupan dan dalam praktik keperawatan. *Caring* merupakan suatu proses yang berorientasi pada tujuan membantu dan orang lain untuk dapat mengaktualisasikan dirinya untuk dapat berkembang yang didasari sifat- sifat sabar, jujur, rendah hati, rasa peduli dan menghargai orang lain (Dwidiyanti, 2007).

Caring juga merupakan tindakan yang bertujuan memberikan asuhan fisik, memperhatikan emosi serta meningkatkan rasa aman pasien (Carruth et all, 1999) dalam Alligood, edisi 8 (2014).

Bersikap *caring* dan bekerja sama dengan pasien dari berbagai lingkungan harus di lakukan perawat untuk dapat mempercepat proses penyembuhan pasien. Namun ternyata banyak perawat yang belum berperilaku *caring*, hal ini di dukung oleh hasil penelitian yang di lakukan oleh Desima (2012), mengenai hubungan antara tingkat stres kerja dengan perilaku *caring* perawat di instalasi rawat inap Rumah Sakit Islam Malang. Penelitian ini menggunakan desain *Cross Sectional*. Sampel yang digunakan sebanyak 42

perawat rawat inap dan 42 pasien di ruang rawat inap dengan teknik pengambilan sampel *Total Sampling*, data yang diambil dengan cara kuesioner. Analisa data yang di gunakan adalah uji statistik *Chi Square*. Uji statistik *Chi Square* yang sudah di lakukan (*continuity correction*) dengan *P Value* pada kolom *Asymp sing* = 0,001 *P Value* lebih kecil dari nilai *Alpha* (0,05) sehingga H_1 diterima. Ada hubungan antara tingkat stres kerja dengan perilaku *Caring* perawat Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Malang. Dengan demikian tingkat stres kerja perawat mempengaruhi perilaku *Caring* perawat.

Sedangkan, perilaku *caring* perawat pelaksana di ruang rawat inap dewasa RS Awal Bros Tangerang dapat dilihat dari laporan survei pasien rawat inap. Data di peroleh dari laporan customer care tahun 2016 yang meliputi keramahan perawat, kecepatan memberi tanggapan, keterampilan, penjelasan yang di sampaikan perawat. Pada bulan januari terdapat data survei perilaku perawat kurang baik 3,8% dan 6,7 % sangat kurang. Bulan february terdapat data survei perilaku perawat kurang baik 3,0 % dan sangat kurang 1,5 %. Bulan maret survei perilaku perawat kurang baik 5,4% dan sangat kurang 6,4%.

Rumah Sakit Awal Bros Tangerang mempunyai ruang rawat inap dewasa yang terdiri dari 3 Unit, yaitu Unit Topaz dengan kapasitas 60 tempat tidur, Unit Emerald dengan kapasitas 25 tempat tidur dan Unit Diamond dengan kapasitas 47 tempat tidur . Selama ini belum pernah diperoleh data ataupun penelitian yang menunjukkan bahwa stres kerja mempengaruhi perilaku *Caring* di Rumah Sakit Awal Bros Tangerang.

B. Perumusan Masalah

Ruang rawat inap adalah bagian terintegrasi dari suatu Rumah Sakit dimana pasien memperoleh pelayanan keperawatan berkelanjutan dalam jangka waktu tertentu. Hal ini menyebabkan perawat rawat inap paling lama berinteraksi dengan pasien dan keluarganya. Dengan begitu diharapkan adanya interaksi timbal balik antara perawat dan pasien, dimana perawat menggunakan ilmu dan perilaku caring dalam memberikan pelayanan keperawatan yang dapat mempercepat proses kesembuhan pasien.

Namun belum semua perawat berperilaku caring karena dipengaruhi beberapa aspek diantaranya lingkungan kerja yaitu situasi ruang rawat inap, pola ketenagaan, jadwal dinas dan hubungan interpersonal yang buruk (Ambarwati,2014). Penyebab lainnya karena penyebab organisasional yaitu pekerjaan yang melelahkan, bertambahnya tanggung jawab karena tingginya tuntutan pasien dan keluarganya. Penyebab individual yaitu kejenuhan, kebosanan dan konflik dengan rekan kerja. Penyebab lingkungan, buruknya lingkungan kerja (Gilchrest, 2004).

Berdasarkan hasil laporan survei pasien rawat inap tahun 2016 dari customer care mengenai perawatan yaitu kurangnya keramahan perawat, kurangnya kecepatan memberi tanggapan, kurangnya keterampilan dan penjelasan yang di sampaikan perawat di peroleh data pada bulan januari perilaku perawat kurang baik 3,8% dan 6,7% sangat kurang. Bulan februari perilaku perawat kurang baik 3,0% dan sangat kurang 1,5%. Bulan maret perilaku perawat kurang baik 5,4% dan sangat kurang 6. Atas dasar uraian

tersebut maka peneliti tertarik untuk mengetahui adakah hubungan antara stres kerja dengan perilaku *caring* perawat pelaksana di ruang rawat inap dewasa di Rumah Sakit Awal Bros Tangerang.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara stres kerja dengan perilaku *Caring* perawat pelaksana di ruang rawat inap dewasa di Rumah Sakit Awal Bros Tangerang.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui gambaran stres kerja perawat pelaksana di ruang rawat inap dewasa di Rumah Sakit Awal Bros Tangerang.
- b. Diketahui gambaran perilaku *Caring* perawat pelaksana di ruang rawat inap dewasa di Rumah Sakit Awal Bros Tangerang.
- c. Diketahui hubungan antara stres kerja dengan perilaku *Caring* perawat pelaksana di ruang rawat inap dewasa di Rumah Sakit Awal Bros Tangerang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi Rumah Sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan yang profesional dengan memahami *caring* sebagai kunci perawat mengamalkan ilmunya.

2. Bagi perawat

Melalui penelitian ini, dapat memberikan masukan mengenai perilaku *Caring* sehingga dapat menolong pasien untuk meningkatkan perubahan positif dalam aspek fisik, psikologis, dan sosial.

3. Bagi institusi pendidikan.

Melalui penelitian ini, dapat di gunakan sebagai informasi dalam melakukan penelitian selanjutnya

4. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat memberikan pengalaman belajar yang berharga dan meningkatkan pengetahuan mengenai hubungan stres kerja dengan perilaku *Caring* perawat pelaksana di ruang rawat inap dewasa Rumah Sakit Awal Bros Tangerang.

E. Ruang Lingkup

Penelitian ini meneliti tentang hubungan antara stres kerja dengan perilaku *caring* perawat pelaksana di ruang rawat inap dewasa Rumah Sakit Awal Bros Tangerang. Penelitian dilakukan pada bulan desember 2016. Sasaran dalam penelitian ini adalah seluruh perawat pelaksana yang memberikan pelayanan keperawatan di ruang rawat inap dewasa Rumah Sakit Awal Bros Tangerang. Penelitian ini dilakukan karena peneliti ingin mengetahui hubungan antara stres kerja dengan perilaku *caring* perawat pelaksana. Metode penelitian yang digunakan dengan metode kuantitatif, dengan desain penelitian *Cross sectional* dan korelasi . Uji statistik yang digunakan adalah uji korelasi *Kendall'Tau C* untuk menilai hubungan antara stres kerja dengan perilaku *caring* perawat pelaksana di Rumah Sakit Awal Bros Tangerang.