

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorang secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes RI No 56 thn 2014). Sebagai institusi pelayanan kesehatan, rumah sakit hendaknya memberikan layanan yang berkualitas dengan menyediakan tenaga kesehatan yang profesional. Tenaga kesehatan yang mempunyai peran penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas di rumah sakit adalah perawat, oleh karena itu perawat memiliki peran paling dominan bagi pelayanan pasien (Wijaya dkk,2018).

Perawat merupakan tenaga kesehatan yang mempunyai waktu paling sering dan paling lama mengadakan kontak dengan pasien secara konsisten selama 24 jam sehari dalam membantu memenuhi kebutuhan pasien dan mengetahui perkembangan kondisi kesehatan pasien secara menyeluruhserta bertanggung jawab. Sebagai seorang perawat professional tidak boleh menganggap pasien sebagai objek jadi diperlukan perilaku *caring* terhadap pasiensehinggadapat terjalin hubungan komunikasi yang baik antara perawat dengan pasien (Supriatin, 2015). *Caring* sebagai inti keperawatan yang merupakan pusat dari praktik keperawatan dilandasi pada nilai nilai kebaikan,perhatian,kasih terhadap diri sendiri dan orang lain dan saling menghargai keyakinan spiritual pasien (Supriatin, 2015). Perilaku *caring* adalah suatu sikap peduli, rasa hormat,dan menghargai orang lain dimana perawat mampu memberikan perhatian yang lebih kepada seseorang dengan ikhlas.Perilaku *caring* sangat penting untuk mengembangkan, memperbaiki dan meningkatkan kondisi atau cara hidup manusia (Chusnawiyah 2015).

Konsep *Caring* meliputi 6 komponen yaitu 1) *Compassion*; adalah kepekaan terhadap kesulitan klien serta memberi dukung penuh. 2) *Competence*; dapat di artikan memiliki keterampilan,pengetahuan, serta tanggung jawab terhadap profesi. 3)

Confidence; merupakan kepercayaan diri yang dapat digunakan untuk meyakinkan klien dan keluarga agar informasi yang diberikan oleh perawat dapat dipercaya dan diterima oleh klien maupun keluarga. 4) *Conscience*; terkait dalam pengambilan keputusan yang legal dalam menangani pasien. 5) *Commitment*; adalah usaha memelihara dan mengangkat standar keperawatan dan membaktikan diri pada kesejahteraan pasien 6) *Comportement*; adalah menunjukkan kepada klien penampilan sebagai perawat dalam bertindak, bersikap, berpakaian serta bertutur kata santun dan hormat terhadap klien (Simone roach, 2002).

Caring menjadi kunci mutlak bagi layanan keperawatan yang akan berefek terhadap kualitasnya suatu institusi kesehatan seperti halnya Rumah Sakit. Salah satu kunci terwujudnya perilaku *caring* perawat terhadap pasiendipengaruhi oleh beban kerja yang dirasakan oleh perawat sehingga yang perlu diperhatikan adalah beban kerja dengan perilaku *caring* perawat pada pasien di ruang rawat inap. Chusnawiyah (2015) mengatakan beban kerja perawat kategori sedang sebanyak 25 orang (75,8%). Tingkat *caring* perawat kategori cukup yaitu 60,6%. Hasil uji korelasi Spearman's diperoleh nilai signifikan sihitung sebesar 0,031. Nilai ini lebih kecil dari $p \text{ value} = 0,05$. Artinya ada hubungan yang signifikan antara beban kerja dengan perilaku *caring*perawat.

Beban kerja adalah jumlah total waktu keperawatan baik secara langsung atau tidak langsung dalam memberikan pelayanan keperawatan yang diperlukan oleh pasien dan jumlah perawat yang diperlukan untuk memberikan pelayanan tersebut (Kurniadi, 2016). Beban kerja dibagi menjadi dua yani beban kerja *kuantitatif* dan *kualitatif*. Beban kerja *kuantitatif* meliputi: melaksanakan observasi pasien secara ketat selama jam kerja, banyaknya pekerjaan dan beragamnya pekerjaan yang harus dikerjakan, kontak langsung perawat pasien secara terus menerus selama jam kerja dan rasio perawat dan pasien. Kemudian untuk beban kerja *kualitatif* meliputi: pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki perawat, tanggung jawab yang tinggi terhadap asuhan keperawatan pasien kritis, harapan pimpinan rumah sakit terhadap pelayanan yang berkualitas, tuntutan keluarga pasien terhadap perawat mengenai keselamatan pasien, setiap saat dihadapkan pada pengambilan keputusan yang tepat, tugas memberikan obat secara intensif dan perawat menghadapi pasien dengan karakteristik tidak berdaya, koma dan kondisi terminal (Munandar, 2014).

Penelitian yang dilakukan oleh Desi, dkk (2017) dengan judul “Hubungan Beban Kerja Dengan Perilaku *Caring* Perawat Menurut Persepsi Klien Di IGD RSUD Jombang” menyebutkan, bahwa ada sebanyak 33,3% mengalami perilaku *caring* cukup dan terdapat hubungan beban kerja dengan perilaku *caring* dengan *p-value* 0,001. Maka hasil penelitian tersebut dapat digunakan sebagai informasi dasar bagi kualitas pelayanan kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit. Didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Priyanti (2017), didapatkan data perawat kurang *caring* akibat beban kerja berlebih sebesar 58,1%, sedangkan menurut Lidwina, dkk (2012) untuk perilaku *caring* perawat: kurang *caring* diperoleh data 60,2% dan mengatakan beban kerja perawat berlebih sebanyak 59,2%.

Beban kerja berlebihan dapat memberikan efek terhadap pasien sehingga pasien merasa tidak puas karena kurangnya perhatian dari perawat. Kondisi beban kerja yang berat atau kelelahan menjadi pemicu berkurangnya perilaku *caring*, dimana perawat terkesan kurang ramah, sikap perawat yang mudah emosi jika ditanya hal ini dirasakan dan diungkapkan oleh pasien dan keluarga. Keadaan tersebut dapat menyebabkan penurunan kualitas dan kuantitas pelayanan keperawatan sehingga beban kerja akan mempengaruhi perawat dalam melaksanakan pekerjaannya termasuk dalam berperilaku *caring* pada pelayanan keperawatan (Chusnawiyah, 2015).

Penelitian yang dilakukan oleh Dyah (2018) dengan judul “Perilaku *Caring* Perawat Pelaksana Di Ruang Rawat Inap” menyebutkan bahwa perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap mayoritas baik sebanyak 57,9%, dengan demikian diharapkan pada perawat pelaksana untuk dapat meningkatkan perilaku *caring* sehingga dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pasien secara maksimal untuk meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit.

Rumah Sakit Cinta kasih Tzu Chi merupakan Rumah Sakit tipe C dengan jumlah tempat tidur rawat inap lantai 2 (ruang perawatan dewasa dan pediatrik) sebanyak 45 tempat tidur dengan BOR pada tahun 2018 adalah rawat 83%. Hasil wawancara dengan 10 perawat pelaksana terkait dengan beban kerja, sebanyak 40% perawat mengatakan beban kerja tidak sesuai karena selain mengerjakan pekerjaan keperawatan juga harus mengerjakan pekerjaan non keperawatan seperti membersihkan lingkungan pasien yang kotor, mengisi kelengkapan alat kesehatan, memesan peralatan / persediaan logistik

ruangan, mengambil peralatan yang dipesan, melengkapi administrasi kepulungan pasien, *phlebotomy* rutin dan mengantar kebagian laboratorium, sehingga membuat pekerjaan tidak selesai dengan baik. Sebanyak 30% perawat menyatakan beban kerja bertambah karena baru dimulainya program EMR (*Electronic Medical Record*) sejak bulan Agustus 2018 dan belum ada pelatihan secara intensif sehingga hal ini membuat perawat menghabiskan waktu lama di depan komputer dan membantu dokter meresepkan obat sehingga waktu interaksi ke pasien berkurang. Sedangkan 20% perawat menyatakan beban kerja perawat bertambah karena kurangnya sumber daya manusia sehingga mengakibatkan perilaku *caring* ke pasien hanya sekedarnya saja. Adapun yang mengatakan beban kerja cukup dan dapat melakukan *caring* kepada pasien hanya sebanyak 10%. Data survei tahunan untuk *complain* kepuasan yang diberikan pada pasien rawat inap dari bulan Januari sampai dengan Maret 2019 dari data total 268 responden terdapat 4,8% yang mengeluh terhadap sikap perawat yang tidak *caring* yang disebabkan oleh banyaknya pekerjaan yang harus di selesaikan dan sikap perawat ke pasien yang seskedarnya saja. Berdasarkan fenomena diatas peneliti tertarik untuk meneliti hubungan beban kerja dengan perilaku *caring* perawat di Rumah Sakit Cinta Kasih Tzu Chi Cengkareng JakartaBarat.

B. Rumusan Masalah

Perilaku *caring* perawat merupakan salah satu indikator mutu layanan dalam Rumah Sakit yang meliputi suatu sikap rasa peduli, menghargai orang lain, memberikan perhatian, kasih sayang, percaya diri, berinteraksi dan berkomunikasi dalam memberikan asuhan keperawatan. *Caring* dapat dilakukan dengan maksimal jika beban kerja yang dilakukan perawat sesuai dengan porsinya. Beban kerja merupakan seluruh aktivitas yang dikerjakan perawat di unit pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan keperawatan yang di perlukan oleh pasien. Ada beberapa faktor yang menyebabkan beban kerja meningkat di antaranya perawat mengatakan beban kerja meningkat karena mengerjakan pekerjaan diluar keperawatan sehingga pekerjaan tidak selesai. Kemajuan ilmu dan teknologi juga menjadi salah satu penyebab terjadinya peningkatan beban kerja dengan baru dimulainya program EMR (*Electronic medical record*), sehingga waktu yang diperlukan untuk merawat pasien habis karena lama

didepan komputer dan sumber daya manusia yang kurang sehingga menyebabkan beban kerja bertambah. Berdasarkan masalah tersebut diatas peneliti tertarik untuk mengetahui “Adakah hubungan beban kerja dengan perilaku *caring* perawat di ruang perawatan Rumah Sakit Cinta Kasih Tzu Chi tahun 2019?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Diketahui hubungan beban kerja dengan perilaku *caring* perawat di ruang perawatan Rumah Sakit Cinta Kasih Tzu Chi, Jakarta tahun 2019.

2. Tujuan khusus

- a. Diketahui gambaran lama kerja dan tingkat pendidikan perawat di Rumah Sakit Cinta Kasih Tzu Chi Jakarta.
- b. Diketahui distribusi frekuensi beban kerja dan *caring* perawat di Rumah Sakit Cinta Kasih Tzu Chi Jakarta.
- c. Diketahui distribusi komponen *beban kerja (kualitatif dan kuantitatif)*, dan *caring* perawat (*compassion, competence, confidence, conscience, commitmen, comporment*) di Rumah Sakit Cinta Kasih Tzu Chi Jakarta.
- d. Diketahui hubungan beban kerja dengan perilaku *caring* perawat di ruang perawatan Rumah Sakit Cinta Kasih Tzu Chi Jakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perawat

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan informasi dalam mengaplikasikan perilaku *caring* perawat yang meliputi kasih sayang, kemampuan dan rasa tanggung jawab terhadap klien, memelihara hubungan baik dengan klien, menjadi pelindung bagi klien, bertindak dan berbicara sopan dan santun untuk meningkatkan kualitas layanan keperawatan.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang beban kerja perawat secara *kuantitatif*, meliputi melaksanakan observasi pasien secara ketat selama jam kerja, banyaknya pekerjaan dan beragamnya pekerjaan yang harus dikerjakan, kontak langsung perawat pasien secara terus

menerus selama jam kerja dan rasio perawat dan pasien. Kemudian untuk beban kerja *kualitatif* meliputi pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki perawat, tanggung jawab yang tinggi terhadap asuhan keperawatan pasien, harapan pimpinan rumah sakit terhadap pelayanan yang berkualitas, tuntutan keluarga pasien terhadap perawat mengenai keselamatan pasien, setiap saat perawat dihadapkan pada pengambilan keputusan yang tepat, tugas memberikan obat secara intensif dan perawat menghadapi pasien dengan karakteristik tidak berdaya, koma dan kondisi terminal.

2. Bagi Insitusi Rumah Sakit

Dengan hasil penelitian didapatkan gambaran beban kerja dengan perilaku *caring* perawat di ruang perawatan rumah sakit sehingga diharapkan pihak manajemen Rumah Sakit Cinta Kasih Tzu Chi dapat mengevaluasi tentang beban kerja perawat untuk memberikan mutu pelayanan keperawatan secaramaksimal.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan salah satu referensi oleh mahasiswa keperawatan untuk melakukan penelitian tentang beban kerja (*kualitatif* dan *kuantitatif*) dengan perilaku *caring* perawat akan tetapi lebih dalam sampai pada *eksperiment* sehingga penelitian selanjutnya dapat berkembang secara maksimal. Serta memperbanyak referensi di perpustakaan sebagai pendukung pembelajaran Mahasiswa.

4. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai cara untuk menerapkan ilmu keperawatan yang dipelajari sehingga dapat mengimplementasikan ilmu yang sudah diperoleh dan sebagai dasar dan acuan dalam melakukan penelitian tetang beban kerja (*kualitatif* dan *kuantitatif*) dengan perilaku *caring* perawat.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui beban kerja (*kualitatif* dan *kuantitatif*) dengan perilaku *caring* perawat di ruang perawatan Rumah Sakit Cinta Kasih Tzu Chi Jakarta. Responden pada penelitian ini adalah semua perawat pelaksana di unit perawatan di Rumah Sakit Cinta Kasih Tzu Chi Jakarta yang berjumlah 40

orang. Penelitian ini diharapkan agar perawat pelaksana di unit perawatan dapat meningkatkan perilaku *caring* sehingga dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pasien secara maksimal untuk meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Cinta Kasih Tzu Chi Jakarta pada bulan Februari sampai dengan Maret 2020 menggunakan metode *kuantitatif* dengan pendekatan potong lintang (*cross-sectional*) berupa kuesioner yang akan diberikan kepada responden.