

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit. Dalam memberikan pelayanan kesehatan maka dibutuhkan tenaga-tenaga kesehatan yang mendukung peningkatan mutu dari pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pengguna jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar dan kode etik profesi. Tenaga kesehatan menurut UU no. 36 tahun 2014 adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan. Tenaga-tenaga kesehatan menurut UU no. 36 tahun 2014 seperti tenaga medis, psikologis klinis, keperawatan, kebidanan, kefarmasian, gizi, terapis fisik, kesehatan masyarakat, kesehatan lingkungan, kesehatan tradisional, teknik medis, biomedik, dan kesehatan lain. Salah satu tenaga kesehatan yang dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yaitu perawat. Untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan maka harus dijiwai semangat caring pada asuhannya. Menurut Watson (1979) dalam Sudarta (2015) *caring* adalah jenis hubungan yang diperlukan antara pemberi dan penerima asuhan untuk meningkatkan derajat kesehatan pasien sebagai manusia, dengan demikian mempengaruhi kesanggupan pasien untuk sembuh.

Caring merupakan pusat dalam praktik keperawatan, karena *caring* merupakan pendekatan bagi perawat untuk meningkatkan rasa kepeduliannya kepada pasien yang berarti dalam memberikan asuhan keperawatan harus selalu disertai dengan perilaku *caring*. Perilaku caring adalah esensi dari keperawatan yang membedakan profesi perawat

dengan profesi lainnya. Perilaku caring perawat adalah sikap peduli yang memudahkan pasien untuk mencapai peningkatan kesehatan pemulihan. Watson (2008) dalam bukunya yang berjudul “*The Philosophy and Science of caring*” menuliskan tentang perilaku caring perawat dalam konsep dasar *caring* dibangun pada sepuluh faktor karatif yang menjadi sepuluh proses caritas yang diperlukan dalam hubungan antara perawat dengan pasien.

Robbins (2010) dalam Istioningsih (2018) menyatakan bahwa caring pada dasarnya merupakan perilaku perawat, sehingga caring tersebut pada dasarnya tergantung dari karakteristik individu perawat. Pada penelitian ini akan menghubungkan antara variabel individu yaitu karakteristik perawat dengan perilaku caring perawat. Menurut penelitian yang dilakukan Abdul Wakhid (2016) di Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang yang menunjukkan bahwa hasil tidak ada hubungan jenis kelamin dengan perilaku caring perawat dengan hasil ($p=0,062$), sedangkan umur, pendidikan dan lama bekerja memiliki hubungan yang signifikan dengan perilaku caring perawat, yaitu dengan hasil umur ($p=0,003$), pendidikan ($p=0,007$) dan lama bekerja ($p=0,007$). Penelitian lainnya dilakukan Sembiring (2019) di Ruang Internis RSUD Dr. Pirngadi Medan yang menunjukkan bahwa hasil ada hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan perilaku caring perawat ($p=0,035$), sedangkan pendidikan dan lama kerja tidak ada hubungan yang signifikan, yaitu dengan hasil pendidikan ($p=0,135$) dan lama kerja ($p=0,368$).

Rumah sakit UKI terletak di Jakarta Timur yang merupakan salah satu rumah sakit yang memiliki kelas B. Rumah sakit UKI juga memiliki motto “Melayani Bukan Dilayani”, hal ini merupakan suatu bentuk rasa peduli kepada orang lain. Berdasarkan hasil data yang didapat dari Bidang Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) Rumah Sakit UKI bahwa peneliti meminta data-data kepuasan pasien kepada bagian Humas Rumah Sakit UKI. Data kepuasan pasien Rumah Sakit UKI pada bulan Januari-Desember 2019 dengan rata-rata 80,3% (rawat inap) dan 77,6175% (rawat jalan). Pernyataan untuk menilai kinerja perawat dalam kuesioner rawat jalan rumah sakit UKI yaitu keramahan perawat terhadap pasien, kejelasan perawat dalam memberi tahu cara perawatan penyakit pasien, kecepatan dan keterampilan pelayanan perawat. Data yang dihasilkan dalam kuesioner untuk menilai kinerja perawat pada rawat jalan adalah 81,519%. Pernyataan untuk menilai kinerja perawat dalam kuesioner rawat inap Rumah Sakit UKI yaitu kecepatan pelayanan perawat,

keramahan perawat, kejelasan dalam komunikasi atau informasi, ketepatan dan ketelitian pemberian obat. Data dalam kuesioner untuk menilai kinerja perawat pada rawat inap adalah 84,1375 %. Untuk mengetahui lebih dalam, peneliti meminta izin kepada Kepala Bidang Keperawatan untuk dapat melakukan wawancara sederhana mengenai data-data kepuasan pasien dengan perilaku caring perawat di Rumah Sakit UKI. Menurut Kepala Bidang Keperawatan, Rumah Sakit UKI mengikuti aturan menurut Kepmenkes nomer 129 tahun 2008 dengan standar pelayanan untuk penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan yang telah diterima yaitu ≥ 90 % sehingga dari data tersebut kurang memenuhi syarat. Perilaku perawat yang tidak menerapkan caring dalam memberikan asuhan akan berdampak kepada kepuasan pasien yaitu rasa kurang diperhatikan, kurang dihargai, dan kurang dimengerti yang akan berdampak kepada kesehatan pasien. Hal ini dapat disebabkan ada beberapa faktor menurut kepala bidang keperawatan yaitu komunikasi, keramahan dan akuntabilitas (pertanggung jawaban). Komunikasi yang dibentuk antara pasien dengan perawat yaitu komunikasi teraupetik yang mana dapat meningkatkan kesehatan pasien. Keramahan dalam menyapa dapat ditunjukkan oleh perawat dalam memberikan rasa *caring* kepada pasien. Akuntabilitas (pertanggung jawaban) menuntut perawat harus lebih bertanggung jawab baik kepada diri sendiri maupun orang lain dalam memberikan asuhan kepada pasien. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai “hubungan antara karakteristik perawat dengan perilaku *caring* perawat di RS. UKI Jakarta Timur”.

B. Rumusan Masalah

Perilaku caring perawat dibutuhkan oleh seorang perawat dalam melakukan praktik asuhannya agar dapat meningkatkan kepulihan kesembuhan pasien. Seorang perawat yang menerapkan caring dalam asuhannya akan membuat pasien merasa lebih terbuka dengan merasa lebih dipahami dan dimengerti. Perawat yang tidak menerapkan perilaku caring dapat membuat pasien merasa tidak puas dan dapat berdampak pada penyembuhan pasien. Perilaku caring perawat dapat dilihat dari angka kepuasan pasien yang mana seorang pasien akan merasa puas jika pelayanannya yang diberikan dapat memenuhi kebutuhannya dan merasa nyaman terhadap perilaku yang telah diberikan kepadanya. Peneliti meminta data

kepada bidang humas Rumah Sakit UKI mengenai angka kepuasan pasien. Data kepuasan pasien yang dihasilkan dalam kuesioner untuk menilai kinerja perawat pada rawat jalan adalah 81,519 % dan rawat inap adalah 84,1375 %. Peneliti juga melakukan wawancara kepada Kepala Bidang Keperawatan mengenai data-data kepuasan pasien tersebut, bahwa Rumah Sakit UKI mengikuti aturan menurut Kepmenkes nomer 129 tahun 2008 dengan standar pelayanan untuk penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan yang telah diterima yaitu ≥ 90 % sehingga dari data tersebut kurang memenuhi syarat. Menurut Robbins (2010) dalam Istioningsih (2018) menyatakan bahwa *caring* pada dasarnya merupakan perilaku perawat, sehingga *caring* tersebut pada dasarnya tergantung dari karakteristik individu perawat. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka peneliti ingin mengetahui “adakah hubungan antara karakteristik perawat dengan perilaku *caring* perawat di Ruang Sakit UKI Jakarta Timur ?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketahui hubungan antara karakteristik perawat dengan perilaku *caring* perawat di Rumah Sakit UKI Jakarta Timur.

2. Tujuan Khusus

- a. Teridentifikasi distribusi frekuensi karakteristik perawat : umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan lama kerja perawat di RS. UKI.
- b. Diketahui gambaran sepuluh proses *caritas* di RS. UKI.
- c. Diketahui perilaku *caring* perawat di RS. UKI.
- d. Diketahui hubungan antara umur dengan perilaku *caring* perawat di RS. UKI.
- e. Diketahui hubungan antara jenis kelamin dengan perilaku *caring* perawat di RS. UKI.

- f. Diketahui hubungan antara tingkat pendidikan dengan perilaku *caring* perawat di RS. UKI.
- g. Diketahui hubungan antara lama kerja dengan perilaku *caring* perawat di RS. UKI.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit Universitas Kristen Indonesia

Penelitian ini dapat menggambarkan hubungan karakteristik perawat yang meliputi umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan lama kerja dengan perilaku *caring* perawat di Rumah Sakit Universitas Kristen Indonesia sehingga diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan untuk upaya meningkatkan perilaku *caring* perawat dalam melakukan pelayanan kesehatan.

2. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sint Carolus

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan tambahan kepustakaan oleh peneliti lain dalam mengembangkan pengetahuan yang akan berguna bagi mahasiswa STIK Sint Carolus.

3. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan kepada peneliti pemula tentang hubungan antara karakteristik perawat antara perilaku *caring* perawat di RS. UKI Jakarta Timur.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini membahas tentang hubungan karakteristik perawat dengan perilaku *caring* perawat di Rumah Sakit UKI Jakarta Timur. Penelitian ini dilakukan karena sesuai dengan data yang telah peneliti terima bahwa standarisasi kepuasan pasien Rumah Sakit UKI masih kurang memenuhi syarat menurut Kepmenkes nomor 129 tahun 2008, yang mana kepuasan pasien dapat dinilai dari perilaku *caring* perawat kepada pelayanan yang telah diterima oleh pasien-pasien di Rumah Sakit UKI, sehingga hal ini yang menyebabkan peneliti ingin mengetahui hubungan antara karakteristik perawat dengan perilaku *caring* perawat di Rumah Sakit UKI Jakarta Timur.

Penelitian akan dilakukan dengan cara menyebarkan angket berupa kuesioner kepada perawat-perawat pelaksana di Rumah Sakit UKI Jakarta Timur. Penelitian dilakukan pada bulan Agustus-September 2020. Tempat penelitian di rumah sakit UKI Jakarta Timur. Penelitian ini menggunakan desain deskriptif korelasi dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 129 responden dengan sample 68 responden dimana pengambilan sampel menggunakan cara *proposive sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan angket berupa kuesioner yang secara online melalui link google form kepada perawat-perawat pelaksana dengan pendidikan minimal D3 keperawatan dan sudah diterima menjadi pegawai tetap di Rumah Sakit UKI Jakarta Timur.

