

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada suatu organisasi atau perusahaan kualitas produk yang dihasilkan sangat berpengaruh pada minat konsumen untuk memilih dan menggunakan produk tersebut. Salah satu dari produk tersebut adalah kualitas pelayanannya. Banyaknya persaingan bisnis yang ada saat ini, mengharuskan suatu organisasi atau perusahaan tidak hanya melihat dari segi kualitas barang yang dihasilkan, tetapi juga jasa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau konsumennya.

Salah satu organisasi yang sangat terkait dengan bidang jasa adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan organisasi yang bersifat sosial selain juga komersil. Sumber daya manusia yang ada di rumah sakit perlu sekali mendapatkan perhatian khusus. Salah satunya adalah perawat yang mempunyai peluang lebih lama untuk berhubungan dengan pasien dan melayaninya. Jam kerja pada rumah sakit pada umumnya adalah 24 jam, walaupun ada shif untuk kerjanya. Hal tersebut tetap menjadikan perawat sebagai orang yang paling dekat dengan pasien, mereka harus siap melayani setiap pasien yang ada.

Di dunia manusia diciptakan dengan dua jenis kelamin yaitu, laki-laki dan perempuan. Perbedaan antara laki-laki dan perempuan merupakan prinsip yang universal dalam masyarakat, dimana keduanya memiliki

perbedaan dari beberapa segi baik fisik, karakteristik dan emosi, perempuan umumnya lebih bersifat tidak agresif, memelihara, lemah lembut dan keibuan sehingga cenderung sensitif sedangkan laki-laki cenderung bersifat agresif dan penuh daya serang untuk menguasai situasi ruang lingkup hidupnya. Berdasarkan perbedaan tersebut maka kemungkinan perempuan akan lebih mudah berempati sehingga menjadi lebih mudah memaafkan daripada laki-laki ketika disakiti orang lain.

Meaty (dalam Winahyu, 2009) menjabarkan perbedaan segi psikologis laki-laki dan perempuan, yaitu perempuan lebih peka bila ada perempuan lain yang marah atau terluka, sementara laki-laki biasanya masih harus secara nyata melihat air mata, wajah marah sebelum benar-benar mengerti apa yang terjadi. Kepekaan perempuan dalam memahami isyarat komunikasi yang halus dan samar ini sering disebut sebagai “intuisi perempuan” yang sebenarnya adalah kemampuan perempuan yang luar biasa dalam mendeteksi detil dan perubahan kenampakan atau perilaku orang lain.

Dalam Klasifikasi Jabatan Indonesia (depnaker, 1982), tugas perawat adalah memberikan pelayanan perawatan secara sederhana kepada pasien di bawah petunjuk dokter, memberi layanan perawatan dan nasehat di rumah sakit, klinik dan tempat lain yang berhubungan dengan perawatan orang sakit, memberikan perawatan professional khusus di suatu lembaga kesehatan atau tempat lain, melakukan pekerjaan perawatan, namun mengkhususkan diri dalam suatu cabang perawatan tertentu seperti perawat obstetric, ortopedik, pediatric atau psikiatric.

Perawat laki-laki dan perempuan memiliki standar kinerja profesional yang sama, yaitu standar kualitas pelayanan, penilaian kinerja, pendidikan, kolegialitas, etika, kolaborasi, penelitian, pemanfaatan sumber daya.

Didalam standar kinerja profesional perawat laki-laki dan perawat perempuan mempunyai tugas yang sama seperti yang di tulis dalam surat tugas dari kepala instal rawat inap DETASEMEN KESEHATAN WILAYAH 04.04.01 RUMAH SAKIT TK III 04.06.01 WIJAYAKUSUMA yang berisi tugas diantaranya, membaca laporan kegiatan perawatan shift sebelumnya, melakukan timbang terima dengan staf pelayanan perawatan sebelumnya, dengan menandatangani pada buku laporan perawatan, melakukan observasi seluruh pasien yang sedang dirawat, dengan keliling bersama anggota staf pelayanan perawatan yang lain, membuat rencana perawatan perawatan pada masing-masing pasien, melaksanakan kebersihan ruangan. Melaksanakan asuhan keperawatan sesuai dengan rencana keperawatan pada masing-masing pasien, melaksanakan program terapi dokter untuk setiap pasien, sesuai permasalahan yang di temukan, melakukan penyuluhan kesehatan kepada pasien dan keluarganya, mendokumentasikan semua tindakan asuhan keperawatan yang dilakukan terhadap pasien dalam dokumen rekam medis secara lengkap dan benar, menghitung biaya perawatan pasien rawat inap yang pulang, membuat laporan pelaksanaan tugas jaga shif dalam buku laporan kegiatan perawatan, mengakhiri tugas jaga shif dengan mengadakan timbang terima dengan staf pelayanan perawatan shif berikutnya.

Dari pihak rumah sakit menyamaratakan tugas untuk perawat laki-laki dan perawat perempuan tidak dibedakan berdasarkan gender atau kemampuan yang membedakan antara laki-laki dan perempuan, sehingga pada pelaksanaannya tidak sesuai dengan standar kinerja profesional yang dapat dilihat dari hasil penilaian kinerja perawat laki-laki memperoleh nilai 4287 sedangkan perawat perempuan memperoleh nilai 4200. Dari hasil penilaian tersebut perawat laki-laki lebih unggul dari hasil kinerja perawat perempuan.

Dari hasil tersebut maka akan lebih baik jika tugas tugas perawat perempuan dan laki-laki dibedakan berdasarkan hasil penilaian kerja agar dapat memberikan pelayanan yang optimal sehingga pasien dapat merasakan kepuasan dari pelayanan yang di berikan perawat. Karena perawat merupakan sebuah profesi yang berorientasi kepada pelayanan dalam bentuk jasa. Pelayanan diberikan kepada pasien, baik sebagai individu, keluarga maupun masyarakat. Agar pelayanan yang diberikan paripurna meliputi aspek biologi, psikologi, sosial dan spiritual diperlukansuatu keterampilan manajemen emosi. Keterampilan tersebut lebih dikenal dengan istilah kecerdasan emosional.

Kecerdasan emosional adalah kemampuan mengatur perasaan dengan baik, mampu memotivasi diri sendiri, berempati, ketika menghadapi gejala emosi dari diri maupun dari orang lain atau dengan kata lain seseorang dengan kecerdasan emosi yang tinggi akan mempunyai pengelolaan emosi yang baik. Pada pekerjaan seperti perawat yang harus

selalu berinteraksi langsung dengan pasien, diperlukan kemampuan mengenali emosi, kemampuan mengelola emosi, kemampuan memotivasi diri sendiri, kemampuan mengenali emosi orang lain dan kemampuan membina hubungan dengan orang lain, sehingga akan terjalin hubungan saling percaya dan saling membantu antara perawat dengan pasien, perawat dengan keluarga, perawat dengan dokter, perawat dengan tim kesehatan yang lainnya. Kemampuan tersebut, menurut Goleman (2000) merupakan aspek kecerdasan emosi.

Perawat dalam pekerjaan sehari-hari hampir selalu melibatkan perasaan dan emosi, sehingga setiap memberikan perawatan kepada pasien dituntut untuk memiliki kecerdasan emosi yang tinggi. Seorang perawat yang tidak mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi dapat ditandai dengan sikap emosi yang tinggi, cepat bertindak berdasarkan emosinya, dan tidak sensitif dengan perasaan dan kondisi orang lain. Pelayanan keperawatan sangat memerlukan sosok perawat yang memiliki kecerdasan emosi yang tinggi untuk memenuhi kebutuhan pasien yang mencakup kebutuhan biologis, psikologis, sosiologis dan spiritual (Rudyanto,2010).

Masalah yang dihadapi seseorang, termasuk yang dihadapi seorang perawat, biasanya disertai oleh emosi-emosi negatif. Perawat yang secara cerdas emosional akan cepat mendapatkan insight mengenai emosi yang dialaminya dan dengan segera dapat mengelola emosi yang muncul. Keberhasilan mengelola emosi ini akan membuat perawat yang bersangkutan

menjadi lebih focus dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya (Rudyanto, 2010).

Goleman (dalam Syahraini, dkk, 2007) mengungkapkan bahwa kaum wanita yang cerdas secara emosional cenderung bersikap tegas dan mengungkapkan perasaan secara langsung dan memandang dirinya sendiri secara positif yang mana kehidupan memberikan makna bagi kaum wanita itu sendiri. Sebagaimana kaum pria, mereka mudah bergaul dan ramah serta mengungkapkan perasaan mereka dengan takaran yang wajar. Mereka mampu menyesuaikan diri dengan beban stress. Kemantapan pergaulan mereka membuat mereka mudah menerima orang baru, mereka cukup nyaman dengan dirinya sendiri sehingga selalu ceria, spontan, dan terbuka terhadap pengalaman-pengalaman kaum pria.

Menurut Goleman (2001), wanita cenderung mengalami perasaan yang spontan terhadap orang lain. Ciri khas dari seorang wanita dalam konteks ini yaitu empati. Empati merupakan salah satu aspek dalam kecerdasan emosional.

Data dari Rumah Sakit Wijayakusuma Purwokerto tahun 2014 diketahui jumlah perawat adalah sebanyak 113 orang dimana jumlah perawat laki-laki 35 perawat dan 78 perawat perempuan.

Berdasarkan studi pendahuluan dengan melakukan observasi dan wawancara kepada 2 perawat laki-laki dan 2 perawat perempuan di Rumah Sakit Wijayakusuma Purwokerto di dapat sebuah hasil observasi dari kesalahan yang dilakukan perawat perempuan ketika sedang bekerja semisal

salah memasukan infus atau lama, ketika sudah lelah menjadi cuek terhadap pasien. Sedangkan laki-laki lebih tenang ketika berhadapan dengan pasien, sehingga dapat meminimalisir kesalahan.

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada 2 perawat laki-laki dan 2 perawat perempuan. 1 perawat laki-laki menyatakan bahwa perawat sering tersinggung dengan perkataan pasien misalnya ketika pasien menyarankan perawat untuk selalu tersenyum atau ketika pasien menginginkan perawat langsung datang menemui pasien ketika dipanggil. Selain itu, 2 perawat perempuan juga terkadang sulit untuk mengendalikan emosinya pada saat ia sedang memiliki masalah rumah tangga. Masalah itu akan mempengaruhi bagaimana cara perawat dalam melayani pasiennya seperti: perawat menjadi sulit untuk tersenyum kepada pasien.

Semua perawat yang diwawancarai oleh peneliti menyatakan bahwa mereka pernah menunjukkan rasa marah kepada pasien karena kurangnya kemampuan mereka dalam mengelola emosinya. Perawat yang kurang mampu mengelola emosinya, dapat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada pasien.

Peneliti juga menanyakan kepada 2 orang pasien dan keluarga pasien yang ada dan yang pernah menjadi pasien di Rumah Sakit Wijayakusuma Purwokerto. Pasien yang diwawancarai oleh peneliti memberikan jawaban yang berbeda-beda. Satu orang pasien yang menyatakan bahwa perawat laki-laki di Rumah Sakit Wijayakusuma ramah, sabar, dan baik. Satu pasien juga yang menyatakan bahwa perawat laki-laki kurang

interaksi kepada pasien. Kemudian, keluarga pasien yang lain mengatakan bahwa beberapa perawat di Rumah Sakit Wijayakusuma itu kurang perhatian dan mudah marah, misalnya pada saat perawat dimintai pertolongan oleh pasien, perawat menampilkan wajah lesu pada saat perawat ditanyai oleh pasien, perawat tidak menunjukkan ekspresi wajah yang bersahabat. Keluhan-keluhan dari pasien ini berkaitan dengan kecerdasan emosi perawat dalam mengendalikan emosinya saat melayani pasien.

Goleman (1999) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosi sangat berperan dalam bidang perawat. Jika perawat mampu melayani pasien dengan baik maka pasien tersebut juga akan senang dan kemungkinan akan cepat sembuh.

Seorang perawat adalah profesi yang diharapkan selalu peduli terhadap pasiennya (pasien yang tidak hanya sebagai objek, tapi juga subjek yang ikut menentukan keputusan akan pengobatan atau terapi atau perawatan terhadap dirinya dan terlibat secara aktif). Seorang perawat memandang seseorang pasien secara holistik atau menyeluruh. Perawat tidak memandang pasien hanya sebagai individu yang sedang sakit secara fisik atau bio, tetapi juga memperhatikan kondisi mental atau psikis atau kejiwaan, sosial, spiritual, dan cultural. Perawat sering pula ditugaskan secara bergiliran di ruangan lain dan dalam shift kerja yang berbeda. Selain harus memiliki sikap telaten serta penuh perhatian, perawat harus selalu bersedia menolong dengan penuh semangat, maka diperlukan pula kesediaan untuk selalu mengikuti

segala yang ada hubungannya dengan masalah pelayanan kesehatan pada umumnya.

Kecerdasan emosional ini jelas sangat dibutuhkan oleh perawat sebab, perawat selalu berhubungan dengan pasien yang latar belakang budaya dan sifatnya berbeda. Perbedaan ini menuntut perawat untuk mengenali perasaan dirinya maupun orang lain dalam hal ini pasien dan keluarganya. Sehingga perawat secara profesional akan bersikap asertif (ketegasan, keberanian menyatakan pendapat).

Pemaparan di atas menggambarkan bahwa kecerdasan emosi seorang perawat terbentuk dari tugas yang diberikah oleh rumah sakit yang menyamaratakan tugas antara perawaat laki-laki dan perawat perempuan. Dalam hal ini, memungkinkan terjadi perbedaan tingkatan kecerdasan emosional antara perawat laki-laki dan perempuan. Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Perbedaan Kecerdasan Emosi Antara Perawat Laki-Laki dan Perawat Perempuan Di Rumah Sakit Wijayakusuma Purwokerto”.

B. Rumusan Masalah

Adapun permasalahan yang ingin diketahui pada penelitian ini “Apakah ada perbedaan kecerdasan emosi antara perawat laki-laki dan perawat perempuan di Rumah Sakit Wijayakusuma Purwokerto”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang akan dilakukan adalah untuk mengetahui perbedaan dan melihat tingkat kecerdasan emosi antara perawat laki-laki dan perawat perempuan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan yang bermanfaat terhadap penelitian di bidang psikologi pada umumnya, khususnya Psikologi Industri.

2. Manfaat Praktis

- a. Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam peningkatan kualitas perawat dari segi kecerdasan emosi.
- b. Dapat memberikan gambaran atau informasi bagi peneliti berikutnya apabila akan meneliti tentang kecerdasan emosi.