

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu organisasi pelayanan dibidang kesehatan yang tercermin dalam visi, misi, serta tujuan yang ingin dicapai. Tujuan pelayanan kesehatan di rumah sakit yakni memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan kesehatan dan berkualitas. Kualitas pelayanan sangat ditunjang oleh perilaku atau kinerja pemberi pelayanan, yang salah satunya adalah perawat (Pohan, 2007).

Perawat adalah salah satu profesi dibidang kesehatan, sesuai dengan makna dari profesi maka seseorang yang telah mengikuti pendidikan profesi keperawatan seharusnya memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan yang etikal dan sesuai standar profesi serta sesuai dengan kompetensi dan kewenangan baik melalui pendidikan formal maupun informal, serta mempunyai komitmen yang tinggi terhadap pelaksana yang dilakukannya terutama *caring*. (Nurachmah 2004 dalam Hariyati 2008).

Caring merupakan aplikasi dari proses keperawatan sebagai bentuk kinerja yang ditampilkan oleh seorang perawat. (Gibson, *et al.*, 2000) mengemukakan 3 faktor yang berpengaruh terhadap kinerja individu meliputi faktor individu, psikologis, dan organisasi.

Individu merupakan totalitas dari bagian-bagian yang memiliki harga diri didalam dirinya yang memerlukan perawatan, penghormatan, dipahami dalam memenuhi kebutuhannya. Lingkungan yang memiliki sifat *caring* yang

selalu bersedia untuk membantu klien dapat meningkatkan dan membangun potensi klien untuk membuat pilihan tindakan baik bagi dirinya (Davis, 2000).

Psikologis merupakan hal yang kompleks dan sulit diukur. Faktor ini banyak dipengaruhi oleh keluarga, tingkat sosial, pengalaman, dan karakteristik demokrafis (Gibson, *et al.*, 2000).

Organisasi merupakan suatu elemen yang sangat penting dalam menghadapi tantangan bisnis yang semakin berat. Wibowo (2010) mengibaratkan suatu organisasi/ perusahaan sebagai pohon dan organisasi merupakan akar yang ada didalam tanah sebagai dasar penunjang perusahaan untuk tetap berdiri, sedangkan batang dan daun daunan yang berada diatas tanah merupakan strategi bisnis yang dipakai dan buahnya adalah hasil yang telah dicapai (tujuan yang ingin dicapai).

Bukti empiris mengenai faktor yang mempengaruhi perilaku *caring* perawat sebagai wujud kinerja perawat yaitu penelitian yang dilakukan Suryani (2010) mendapatkan hasil bahwa beban kerja dan pengembangan profesional berhubungan dengan perilaku *caring*. Penelitian ini diperkuat oleh Muttaqin (2008) yang mendapatkan bahwa perilaku *caring* meningkat setelah dilakukan supervisi.

Penelitian lainya yang dilakukan untuk mengetahui faktor faktor yang berhubungan dengan perilaku *caring* perawat, yaitu penelitian Setiati (2005) menemukan adanya hubungan antara faktor pendidikan, penghasilan, status pernikahan dan *image* dengan perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien.

Dibeberapa rumah sakit, baik itu rumah sakit swasta maupun pemerintah sering terjadi beberapa keluhan dari pasien seperti nyeri. Individu yang mengalami nyeri akan mencari upaya untuk menghilangkan nyeri dan mengembalikan kenyamanan tersebut dengan mencari pengobatan dan keperawatan kesehatan. Disini peran perawat sangat dibutuhkan sebagai penyedia pelayanan kesehatan untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada pasien disamping menunjukkan kepedulian perawat terhadap hal yang dirasakan pasien. Dalam memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu dibutuhkan beberapa komponen diantaranya adalah bersikap *caring*. Pemberian asuhan keperawatan perawat menggunakan keahlian sebagai berikut: kata-kata yang lemah lembut, sentuhan, memberikan harapan, selalu berada disamping klien dan bersikap *caring* sebagai media pemberi asuhan (Carruth *et. al.*,1999 dalam Dwidiyanti, 2007).

Pentingnya perilaku *caring* perawat terhadap pasien nyeri yakni pertolongan mengenai nyeri adalah hak dasar manusia yang terdapat didalam rancangan undang-undang mengenai nyeri (*American Pain fondatioon*, 2001). Mendeklarasikan bahwa penanganan nyeri sebagai suatu hak dasar yang bersifat legal. Perawat secara legal dan etik bertanggung jawab dalam mengenai nyeri serta mengurangi penderitaan klien dengan cara berperilaku *caring*.

RSUD Ajibarang merupakan milik Pemerintah Daerah Kabupaten Banyumas, untuk peningkatan pelayanan kesehatan pada masyarakat di Kabupaten Banyumas khususnya Banyumas bagian Barat.

Komposisi ketenagaan perawat IRNA di RSUD Ajibarang berjumlah 80 perawat. Bangsal rawat inap berjumlah 8 terdiri dari bangsal Cendrawasih atas dan bawah, Kepodang atas dan bawah, Kenari atas dan bawah, Nuri, Camar. Setiap bangsal memiliki ketegaan keperawatan 10 orang.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti melalui wawancara dengan 10 pasien rawat inap yang mengeluh nyeri di RSUD Ajibarang pada tanggal 5 Januari 2015, didapatkan 6 pasien nyeri mendapatkan pelayanan yang kurang memuaskan seperti penanganan yang lambat, kurang jelas menyampaikan prosedur tindakan, serta dirasa kurang ramah dalam menyapa pasien. Peneliti juga melakukan wawancara dengan 5 perawat ruangan yang kebetulan sedang jaga shift, didapatkan ke 5 perawat tersebut melakukan perilaku *caring* tetapi tidak maksimal seperti keluhan klien nyeri hanya ditangani dengan tindakan sekedar terselesaikannya tugas perawat, kurang adanya hubungan terapeutik antara perawat dan klien, percakapan yang singkat, oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku *caring* perawat pada pasien nyeri.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka masalah penelitian ini adalah “faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku *caring* perawat pada pasien nyeri”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku *caring* perawat pada pasien nyeri di IRNA RSUD Ajibarang.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik responden.
- b. Mengetahui gambaran faktor individu, psikologis, dan organisasi perawat di IRNA RSUD Ajibarang.
- c. Mengetahui gambaran perilaku *caring* perawat terhadap pasien nyeri di IRNA RSUD Ajibarang.
- d. Mengetahui pengaruh faktor individu perawat mengenai perilaku *caring* pada pasien nyeri di IRNA RSUD Ajibarang.
- e. Mengetahui pengaruh faktor psikologis perawat terhadap perilaku *caring* pada pasien nyeri di IRNA RSUD Ajibarang.
- f. Mengetahui pengaruh faktor organisasi perawat dengan perilaku *caring* perawat terhadap pasien nyeri di IRNA RSUD Ajibarang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi perawat

Menjadikan masukan positif bahwa pentingnya pengetahuan tentang *caring* agar mereka dapat selalu memberikan rasa nyaman bagi pasien.

2. Bagi institusi Rumah Sakit

Menjadi masukan positif bahwa kepuasan pasien dilihat dari persepsi pasien terhadap perilaku *caring* yang dimiliki perawat.

3. Bagi mahasiswa

Menambah wawasan peneliti tentang perilaku *caring* untuk mencapai kepuasan pasien

4. Bagi peneliti

Sebagai penerapan proses berfikir dalam mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya tentang penelitian yang terkait tentang *caring*.

E. Penelitian Terkait

1. Wicaksono dan Prawesti (2012). Kiat keperawatan (*caring*) dalam meningkatkan mutu asuhan keperawatan. Menyimpulkan bahwa lebih dari 50% responden menilai kiat *caring* perawat di IRNA Kelas 2 dan Kelas 3A Rumah Sakit Baptis Kediri sangat baik. Lebih dari 50% responden menilai mutu asuhan keperawatan di IRNA Kelas 2 dan Kelas 3A Rumah Sakit Baptis Kediri sangat baik. Ada hubungan kiat *caring* perawat dengan mutu asuhan keperawatan di Instalasi Rawat Inap Kelas 2 dan Kelas 3A Rumah Sakit Baptis Kediri. Metode dalam penelitian ini menggunakan *cross sectional*. Populasi adalah pasien di kelas 2 dan kelas 3A IRNA Rumah Sakit Baptis Kediri dengan sampel 96 responden. Terdapat persamaan dan perbedaan dalam penelitian Wicaksono dan Prawesti (2012) dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti.

Persamaanya terletak pada variabel yang menjelaskan tentang *caring*.

Perbedaanya terletak pada variabel dependen, sampel yang diteliti, tempat, dan waktu penelitian.

2. Abdul, *et all* (2012). Hubungan Perilaku *caring* perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rumah Sakit. Menyimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. Sebagian besar responden mempunyai persepsi baik terhadap perilaku *caring* perawat diruang rawat inap dalam memberi asuhan keperawatan. Sebagian besar responden puas dengan pelayanan asuhan keperawatan diruang rawat inap rumah sakit. Melihat besar manfaat *caring* seharusnya *caring* tercermin dalam setiap interaksi perawat dan klien karena *caring* terhadap pasien adalah esensi keperawatan. Pelaksanaan *caring* akan meningkatkan mutu asuhan keperawatan, memperbaiki image perawat di masyarakat dan membuat profesi keperawatan memiliki tempat khusus di mata para pengguna jasa pelayanan kesehatan. Survei kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala, karena kepuasan pasien merupakan alat ukur untuk introspeksi diri personel pelayan keperawatan dan sebagai salah satu acuan untuk meningkatkan mutu layanan keperawatan/kesehatan diruang rawat inap rumah sakit. Bagi peneliti selanjutnya direkomendasikan untuk melakukan penelitian serupa dengan responden yang lebih banyak pada rumah sakit tipe A dan B diberbagai kota di Indonesia dan sedapat mungkin menggunakan metode penelitian kualitatif sehingga persepsi

pasien tentang perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien dapat dieksplorasi. Terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti dengan Abdul, Saleh, Elly L. Sjattar (2012).

Persamaanya adalah sama-sama membahas perilaku *caring* perawat.

Perbedaanya adalah penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi perilaku *caring* perawat, perbedaan juga terletak pada sample, waktu penelitian, analisa data.

3. Sukesi (2013). Melakukan penelitian tentang upaya peningkatan *caring* perawat terhadap kepuasan pasien ruang rawat inap RS Permata Medika Semarang. Penelitian ini menggunakan metode *analitik observasional* dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Sampel yang digunakan sebanyak 52 pasien yang diambil dengan total sampling pada periode april 2012. Hasil: dengan menggunakan analisis bivariante menunjukkan adanya hubungan antara *caring* perawat dengan kepuasan pasien ($p=0,015; 0,05$). Perawat yang *caring* mempunyai peluang 4,92 kali untuk memberikan kepuasan pasien di banding perawat yang tidak *caring*. Terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti dengan suksezi (2013).

Persamaanya adalah sama-sama membahas perilaku *caring* perawat.

Perbedaanya adalah penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi perilaku *caring*.