

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Rumah sakit merupakan salah satu organisasi pelayanan dibidang kesehatan yang memiliki budaya organisasi yang tercermin dalam visi, misi, serta tujuan yang ingin dicapai. Tujuan pelayanan kesehatan dirumah sakit yakni memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan kesehatan dan berkualitas. Kualitas pelayanan kesehatan sangat ditunjang oleh perilaku atau kinerja pemberi pelayanan, yang salah satunya adalah perawat (Pohan, 2007 dalam Zees, 2011).

Perawat merupakan pekerjaan yang mulia, karena dianggap beresiko tinggi terhadap fisik dan psikis, perawat dituntut untuk melatih kesabaran dan ketenangan dalam melayani pasien yang sedang menderita sakit. Seorang perawat harus melayani pasien dengan sepenuh hati, peka dan dapat memahami masalah yang dihadapi oleh klien, selain itu perawat juga dituntut untuk berpenampilan menarik didepan pasien dan teman sejawat. Untuk itu seorang perawat memerlukan kemampuan untuk memperhatikan orang lain, ketrampilan intelektual, teknikal dan interpersonal yang tercermin dalam perilaku caring atau kasih sayang (Dwi diyanti 2008 dalam Eny 2016).

*Caring* merupakan sikap dimana segala tindakan dilakukan dengan ikhlas dan kepedulian yang tinggi terhadap masalah pasien. *Caring* juga merupakan dasar dalam praktik keperawatan yang memiliki sikap peduli, menghormati

dan menghargai orang lain, artinya memberikan perhatian dan mempelajari kesukaan – kesukaan seseorang dan bagaimana seseorang berfikir dan bertindak. Memberikan asuhan (*Caring*) secara sederhana tidak hanya sebuah perasaan emosional atau tingkah laku sederhana, karena *caring* merupakan kepedulian untuk mencapai perawatan yang lebih baik, perilaku *caring* bertujuan dan berfungsi membangun struktur sosial, pandangan hidup dan nilai kultur setiap orang yang berbeda pada satu tempat (Idris,2016).

Perilaku *caring* adalah suatu tindakan yang didasari oleh kepedulian, kasih sayang, keterampilan, empati, tanggung jawab, sensitif dan dukungan. Perilaku ini berfungsi untuk meningkatkan kondisi dan cara hidup manusia dalam bermasyarakat atau dalam memberikan pelayanan dirumah sakit dengan baik dan benar. Perilaku *caring* menurut Suroso. J, 2015 memotivasi pasien, memberikan perawatan, keramahan, kesopanan, peduli, cepat, penyampaian informasi yang jelas, keadilan. Perilaku *caring* yang di harapkan dalam bidang keperawatan adalah perilaku yang didasari oleh beberapa faktor yaitu faktor individu, pengetahuan dan keterampilan, psikologis. Mahasiswa keperawatan di didik untuk berperilaku *caring* terhadap pasien.

Mahasiswa keperawatan merupakan salah satu aset berharga dari tenaga kesehatan yang sangat dibutuhkan rumah sakit. Mahasiswa keperawatan akan menjadi seorang perawat yang ahli dan berkompetensi. Mahasiswa keperawatan dididik untuk memiliki skill yang bagus dan keterampilannya dalam berinteraksi dengan pasien. Mahasiswa keperawatan sudah diajari tentang bagaimana menangani pasien dan bersikap *caring* pada pasien dan

keluarga. Perawat merupakan sumber daya manusia yang sangat dibutuhkan rumah sakit karena profesinya memberikan pelayanan selama 24 jam tanpa henti kepada pasien dan orang yang ditemui pasien pertama kali saat datang ke IGD adalah perawat, mulai dari datang sampai ke ruang tindakan hampir seluruhnya dilakukan oleh tenaga keperawatan maka perawat harus memberikan kesan pertama yang baik terhadap pasien. Kesan pertama yang dirasakan pasien dan keluarganya pada perawat dilihat dari tindakan / sikap dan perilaku perawat saat menangani pasien di IGD. Sama seperti perawat yang sudah menjadi perawat, mahasiswa keperawatan dituntut untuk melakukan tindakan yang sebaik – baiknya saat berada di rumah sakit. Mahasiswa juga diwajibkan untuk memiliki perilaku *caring* pada pasien. Saat sudah berada di rumah sakit, pasien hanya ingin mendapatkan pelayanan dan tindakan yang memuaskan dari tenaga kesehatan tanpa tahu perawat ataukah mahasiswa keperawatan yang sedang praktik klinik baik di ruangan atau IGD.

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan gerbang awal pasien masuk rumah sakit dan mempunyai resiko tinggi terjadi kesalahan pengobatan. Jumlah pasien yang datang sangat beragam bergantung pada kondisi masyarakat. Selain itu, pasien yang masuk ke IGD berasal dari segala macam usia seperti bayi, anak, orang dewasa, dan lansia. Pasien memiliki tingkat keparahan yang tidak dapat diprediksi serta memiliki beragam penyakit. Oleh karenanya, perawat IGD harus siap siaga selama 24 jam dan mampu menangani pasien yang bervariasi tersebut. Pasien yang datang ke IGD memiliki tingkat kegawatan yang berbeda – beda maka perawat atau mahasiswa keperawatan harus mampu menerapkan *caring* pada setiap kondisi.

Mahasiswa keperawatan harus menguasai pengetahuan, sikap dan keterampilan perawat. *Caring* merupakan suatu domain afektif (sikap) dalam keperawatan yang mencakup fenomena multidimensi, bersifat kompleks dan subjektif. Perilaku *caring* harus ditanamkan di dalam diri sejak dini dimulai dari masa pendidikan. Perilaku *caring* tidak dapat terbentuk dalam waktu yang singkat karena perilaku merupakan interaksi dari pengetahuan, persepsi, dan motivasi dari individu tersebut dalam melakukan *caring*. Pembelajaran pada berbagai unsur *caring* hendaknya telah dibangun sejak perawat dalam masa pendidikan.

Karakteristik Individu, 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 dalam meningkatkan dan membangun potensi klien untuk membuat pilihan tindakan baik bagi dirinya (Davis, 2000 dalam Zees 2011) kemampuan seorang tenaga kesehatan seperti mahasiswa keperawatan dilihat dari perilaku *caring* pada pasien yang memiliki beberapa unsur yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan.

Faktor Pengetahuan dan Keterampilan, *caring* tidak tumbuh dengan sendirinya di dalam diri seseorang tetapi timbul berdasarkan nilai – nilai dan pengalaman menjalin hubungan dengan orang lain. Peningkatan pengetahuan dan keterampilan perilaku *caring* yang diberikan kepada mahasiswa keperawatan terjadi pada saat pembelajaran di kampus maupun di rumah dengan kemandirian mencari materi yang dibutuhkan seorang perawat.

Koswara 2002 dalam Kulsum 2016 dalam penelitiannya menemukan hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pengetahuan *caring* dengan sikap *caring* perawat, dengan pengetahuan *caring* yang lebih tinggi diharapkan dapat menunjukkan perilaku *caring* yang lebih baik lagi.

Faktor Psikologis, perilaku *caring* mahasiswa keperawatan yang dapat mempengaruhi psikologis adalah sikap, kepribadian, dan motivasi dalam lingkungan kesehatan.

Mahasiswa telah melakukan studi pendahuluan pada 08 November 2017 didapatkan bahwa ada 18 mahasiswa keperawatan S1 UMP yang sedang praktik di RSUD Purbalingga dan enam diantaranya berada di IGD. Saat pertama kali masuk ke IGD, mahasiswa yang praktik merasa bingung karena perawat dan tenaga kesehatan yang terlihat sibuk dengan rutinitasnya. Setelah beradaptasi dengan lingkungan IGD dan memperhatikan tenaga kesehatan bekerja, mahasiswa praktikan mulai menerapkan apa yang mereka pelajari di kampus. Dari enam mahasiswa yang berada di IGD, dua diantaranya tidak cepat dalam melakukan tindakan, kurang ramah kepada pasien, menyampaikan informasi yang kurang jelas, membedakan perawatan pada pasien. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti tentang faktor – faktor yang mempengaruhi perilaku *caring* mahasiswa keperawatan terhadap pasien di IGD RSUD DR. Goeteng Tarunadibrata.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah masih belum ada peneliti yang membahas tentang faktor yang mempengaruhi perilaku *caring* mahasiswa

keperawatan di IGD. Maka peneliti tertarik menggunakan masalah penelitian “Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Perilaku *Caring* Mahasiswa Keperawatan pada Pasien di IGD RSUD Dr. Goeteng Tarunadibrata”.

### C. TUJUAN

#### 1. Tujuan umum

Mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi perilaku *caring* mahasiswa keperawatan pada pasien di IGD RSUD Dr. Goeteng Tarunadibrata Purbalingga.

#### 2. Tujuan khusus

- a. Mengidentifikasi gambaran karakteristik individu, faktor pengetahuan dan keterampilan, faktor psikologis mahasiswa keperawatan di IGD RSUD Dr. Goeteng Tarunadibrata.
- b. Mengidentifikasi gambaran perilaku *caring* mahasiswa keperawatan pada pasien di IGD RSUD Dr. Goeteng Tarunadibrata
- c. Mengidentifikasi pengaruh karakteristik individu (umur, jenis kelamin, pendidikan) mahasiswa keperawatan terhadap perilaku *caring* mahasiswa di IGD RSUD Dr. Goeteng Tarunadibrata.
- d. Mengidentifikasi pengaruh faktor pengetahuan dan keterampilan mahasiswa keperawatan terhadap perilaku *caring* mahasiswa di IGD RSUD Dr. Goeteng Tarunadibrata.

- e. Mengidentifikasi pengaruh faktor psikologis mahasiswa keperawatan terhadap perilaku *caring* mahasiswa di IGD RSUD Dr. Goeteng Tarunadibrata.

#### **D. MANFAAT PENELITIAN**

1. Bagi Instansi Rumah Sakit

Menjadi masukan positif bahwa kepuasan pasien dilihat dari kinerja perawat dalam melakukan perawatan dengan perilaku *caring* yang dimiliki dan mengaplikasikan sebagaimana seharusnya.

2. Bagi Mahasiswa

Menambah wawasan tentang perilaku *caring* mahasiswa keperawatan untuk kepuasan dan kenyamanan pasien selama di IGD

3. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan pengalaman tentang faktor yang mempengaruhi perilaku *caring* mahasiswa di IGD, serta dapat memperbaikinya saat praktik klinik di IGD.

4. Bagi Ilmu Pengetahuan

Diharapkan dapat berguna sebagai referensi perilaku *caring* mahasiswa keperawatan saat praktik klinik di IGD.

## E. PENELITIAN TERKAIT

- a. Prasetyo (2016). Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Caring Perawat Pada Pasien di IRNA RSUD Ajibarang. Menghasilkan fenomena di lapangan terkait perawat yang kurang *caring* dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien dapat berdampak pada kualitas asuhan keperawatan. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya faktor individu, faktor psikologis dan faktor organisasi. Peneliti menggunakan penelitian yang bersifat kuantitatif dan menggunakan desain cross sectional. Pada penelitian ini populasinya adalah seluruh perawat pelaksana IRNA RSUD Ajibarang sebanyak 63 perawat. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan teknik pengambilan sampel *proportional random sampling* sebanyak 54 responden. Uji yang digunakan adalah uji *chi square*. Gambaran perilaku *caring* responden cukup sebanyak 44 responden (81,5%). Faktor individu baik 29 responden (53,7%), faktor psikologis baik 37 responden (68,5%) dan faktor organisasi cukup sebanyak 29 responden (53,7%). Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti bahwa ada pengaruh faktor individu, faktor psikologis, dan organisasi terhadap perilaku *caring* perawat pada pasien nyeri di IRNA RSUD Ajibarang. Terdapat persamaan dan perbedaan dalam penelitian Prasetya (2016) dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti.

**Persamaanya** terletak pada variabel yang menjelaskan tentang perilaku *caring*

**Perbedaannya** terletak pada sampel yang diteliti, tempat dan waktu penelitian serta peneliti tentang perilaku *caring* mahasiswa keperawatan

- b. Yuliawati (2012). Gambaran Perilaku Caring Perawat Terhadap Pasien di Ruang Rawat Inap Umum RS Dr. H. Morzoeqi Mahdi Bogor tentang perilaku *caring* merupakan bentuk dukungan emosional perawat dalam memberikan asuhan keperawatan yang merupakan komitmen moral untuk melindungi, meningkatkan martabat manusia, dan merupakan inti dari keperawatan yang membedakan perawat dengan profesi lain. Penelitian kuantitatif ini menggunakan metode survey deskriptif, yang bertujuan untuk melihat sejauh mana perilaku *caring* perawat di Ruang Rawat Inap Umum RS Dr. H. Marzoeqi Mahdi Bogor berdasarkan penelitian dari pasien. Sampel sebanyak 108 pasien yang sedang menjalani perawatan yang diambil dengan cara *stratified random sampling*. Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah CBA (*Caring Behaviour Assessment*) yang telah dimodifikasi oleh peneliti. Hasil penelitian menunjukkan 98,1% responden menilai perilaku *caring* perawat sudah baik. Peningkatan pengetahuan dan menciptakan iklim motivasi untuk menerapkan perilaku *caring*. Terdapat persamaan dan perbedaan dalam penelitian Yuliawati (2012) dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti.

**Persamaannya** terletak pada variabel yang menjelaskan tentang perilaku *caring*

**Perbedaannya** terletak pada sampel yang diteliti, tempat dan waktu penelitian serta peneliti tentang perilaku *caring* mahasiswa keperawatan.

c. Munib (2017). Gambaran Penerapan 10 Faktor Karatif Caring Pada Mahasiswa Keperawatan Universitas Diponegoro yang Telah Menjalani Praktik Klinik di Rumah Sakit. *Caring* merupakan bagian inti dalam praktik keperawatan dan diyakini perilaku *caring* adalah salah satu esensi keperawatan. Mahasiswa keperawatan mendapatkan kesempatan untuk menerapkan perilaku *caring* secara langsung kepada pasien dalam pembelajaran praktik klinik keperawatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan 10 faktor karatif *caring* pada mahasiswa ilmu keperawatan Universitas Diponegoro yang telah mengikuti pembelajaran klinik di rumah sakit. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologis. Teknik sampling yang digunakan yaitu *purposive sampling*. Pengambilan data dilakukan dengan melakukan wawancara mendalam atau *indepth interview* pada delapan partisipan. Semua partisipan telah selesai mengikuti pembelajaran praktik klinik pada semua stase. Penelitian ini menyatakan penerapan *caring* mahasiswa berdasarkan sepuluh faktor karatif Watson dengan menunjukkan perilaku yang sesuai dengan masing – masing faktor karatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mahasiswa keperawatan UNDIP sudah dapat menerapkan perilaku *caring* pada pasien selama menjalani praktik klinik di rumah sakit namun belum optimal. Mahasiswa perlu meningkatkan perilaku *caring* pada setiap faktor karatif. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pemahaman mahasiswa mengenai perilaku *caring* sebelum mahasiswa bertemu dengan pasien. Terdapat persamaan dan perbedaan dalam penelitian Munib (2017) dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti.

**Persamaannya** sama sama meneliti tentang perilaku *caring* mahasiswa

**Perbedaannya** terletak pada sampel yang diteliti yaitu mahasiswa yang sedang praktik klinik di IGD

- d. Suroso J et al. Int J Res Med Sci. 2015. Sepuluh besar kebutuhan perawatan pasien gawat darurat di Banyumas, Provinsi Jawa Tengah, Indonesia : kedekatan pasien dan pendekatan budaya. Perawatan keperawatan berdasarkan karakteristik dan konsep kepedulian akan berdampak positif terhadap kualitas pelayanan. Penerapan kepedulian dalam keperawatan harus sesuai dengan nilai budaya setempat dan kebutuhan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi kebutuhan perawatan untuk pasien di unit gawat darurat dari tiga rumah sakit umum kabupaten (RSUD) di daerah Banyumas, Jawa Tengah, Indonesia. Penelitian penilaian kebutuhan ini melibatkan 50 pasien unit gawat darurat dari-tiga rumah sakit di Banyumas. Data yang dikumpulkan melalui wawancara untuk melengkapi daftar kebutuhan perawatan pasien di departemen darurat. Data yang dianalisis melalui analisis konten, dan divalidasi oleh lima ahli keperawatan darurat dan praktisi. Hasil dari penelitian yang dilakukan menghasilkan sepuluh kebutuhan perawatan yang paling umum dari pasien di gawat darurat yaitu cepat dan responsif peduli; penyampaian informasi yang jelas; keramahan; kesopanan dan keadilan; kejelasan dan kesederhanaan administrasi; bersih dan kamar yang nyaman; waktu tunggu singkat untuk perawatan dan masuk ke bangsal; kompeten dalam prosedur; memberikan perawatan, berdoa dan memotivasi pasien; fasilitas dan perangkat lengkap; dan keamanan kamar.

Hasil yang telah diperoleh mendapatkan kesimpulan bahwa pengelompokan perawatan pasien terhadap kebutuhan pasien dibagi menjadi tiga dimensi, berdasarkan konsep peduli yang menekankan pada perilaku; kepedulian administrasi dan aspek lingkungan. Hasil dapat dipertimbangkan oleh rumah sakit untuk meningkatkan kualitas perawatan di departemen gawat darurat.

**Persamaan :** meneliti perilaku IGD di rumah sakit

**Perbedaan :** alat ukur yang digunakan peneliti

- e. Suroso, J. 2017. Instrumen untuk departemen gawat darurat, skala *gadar caring* (GCS-46), Validitas dan reliabilitas instrumen perawatan untuk layanan gawat darurat (ED) di rumah sakit yang sesuai dengan kebutuhan pasien termasuk kebutuhan administrasi, lingkungan, dan perilaku, harus dinilai. Penelitian ini bertujuan untuk "mengembangkan instrumen perawatan untuk DE. Penelitian ini dilakukan dalam lima tahap:
- (1) menyiapkan draft awal instrumen perawatan;
  - (2) mendapatkan penilaian ahli;
  - (3) merevisi draft;
  - (4) melakukan pengujian tahap pertama dan kedua;
  - (5) menyusun draf akhir.
- Responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah 32 keperawatanahli, dan 330 pasien ED. Data dianalisis menggunakan analisis konten, kapasitas diskriminasi item menggunakan momen produk Pearson, uji reliabilitas menggunakan alpha Cronbach, dan validitas konstruk menggunakan konfirmasi analisis faktor. Hasil pengujian instrumen mengungkapkan bahwa indeks validitas isi adalah 0,55-0,93 dengan rata-rata 0,79 (tinggi), kapasitas diskriminasi item 0,510-0,755

(tinggi), keandalan 0,968 (sangat tinggi) dan validitas konstruk telah memenuhi kriteria goodness of fit. Hasil ini menunjukkan bahwa semua konstruksi adalah mampu menjelaskan dan mendukung model instrumen perawatan untuk layanan darurat. Penelitian ini menghasilkan valid dan Instrumen Gadar Caring Scale yang dapat diandalkan (GCS-46). Penelitian ini merekomendasikan rumah sakit kelas C, B dan setara di Indonesia untuk menggunakan instrumen ini dalam DE mereka. Pengujian lebih lanjut sangat diperlukan untuk dapatkan instrumen yang berlaku untuk semua kelas rumah sakit di Indonesia

Keterangan : kuesioner yang dibuat pada penelitian ini digunakan sebagai referensi untuk kuesioner peneliti.

