

BAB 1 LATAR BELAKANG

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu upaya dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang biasanya beriringan atau sebanding dengan mutu pelayanan rumah sakit. Dalam artian, saat pelayanan kesehatan yang diberikan pada klien baik, maka mutu pelayanan juga akan meningkat. Peningkatan mutu pelayanan dilakukan dengan cara memenuhi kebutuhan pasien yang sesuai dengan standart profesi dan standart pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit, yaitu perawat. Dalam melaksanakan tujuan tersebut, sikap perawat berperan penting salah satunya dengan menunjukkan perilaku *caring* pada pasien.

Caring merupakan posisi sentral dalam praktik keperawatan, karena *caring* memiliki pendekatan dinamis, dimana perawat bekerja untuk meningkatkan kepeduliannya kepada pasien. *Caring* juga merupakan jenis hubungan dan transaksi yang diperlukan antara pemberi maupun penerima asuhan untuk meningkatkan dan melindungi pasien sebagai manusia, sehingga akan mempengaruhi kesembuhan pasien. Nilai-nilai yang mendasari konsep *caring* menurut Jean Watson meliputi manusia, kesehatan, lingkungan, dan keperawatan yang berfokus pada promosi kesehatan, pencegahan penyakit, maupun sehat (Teting dkk. 2018). Perilaku *caring* perawat ini bertujuan untuk memberikan asuhan keperawatan melalui suatu pendekatan, kasih sayang, empati serta ikhlas dalam merawat pasien yang berorientasi pada kepedulian perawat terhadap

pasien. Oleh karena itu perilaku *caring* perawat dibutuhkan dalam pemberian asuhan keperawatan salah satunya di ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD).

Perawat yang berada di ruang IGD dalam melaksanakan pelayanannya membutuhkan kecekatan, keterampilan, keahlian, kesiagaan, kekuatan fisik dalam menghadapi pasien dengan masalah kegawatdaruratannya. Penanganan perawatan yang berbeda pada setiap pasien dapat menjadi sebuah stresor bagi perawat. Kejadian tersebut dapat berakibat buruk terhadap pelayanan perawatan yang akan mempengaruhi sikap *caring* perawat (MA Kurniyanti, 2015).

Hasil penelitian *World Health Organization* (WHO) dalam Kambuaya (2016) menyatakan bahwa perawat-perawat yang bekerja di rumah sakit di Asia Tenggara termasuk Indonesia memiliki beban kerja berlebih akibat dibebani tugas-tugas non keperawatan. Perawat yang diberi beban kerja berlebih dapat berdampak kepada penurunan tingkat kesehatan, motivasi kerja, kualitas pelayanan keperawatan, dan kegagalan melakukan tindakan pertolongan terhadap pasien (Wido, 2018).

Hasil wawancara dari penelitian yang dilakukan oleh Wido (2018), dengan 10 perawat di ruangan IGD mengatakan mereka tahu tentang *caring* dan sebenarnya mampu melakukan, akan tetapi mereka seringkali tidak melakukan perilaku *caring* karena beban kerja di ruangan yang cukup berat. Secara lebih rinci beban kerja perawat Ruang IGD RSUP Dr. Kariadi Semarang diantaranya meliputi: perawat melakukan observasi klien secara ketat selama jam kerja, banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan demi keselamatan pasien, harapan pimpinan rumah sakit terhadap pelayanan yang berkualitas, tuntutan keluarga untuk keselamatan klien, tugas pemberian obat-obatan yang diberikan secara

intensif, dan lain sebagainya. Hasil wawancara dengan Kepala Ruang IGD RSUP Dr. Kariadi Semarang, menurunnya perilaku *caring* tersebut diakibatkan karena jumlah pasien serta tingkat ketergantungan pasien lebih tinggi dan program yang dilakukan di ruangan tersebut semakin lama semakin meningkat, ditambah dengan adanya rujukan-rujukan pasien dari rumah sakit-rumah sakit daerah.

Faktor yang mempengaruhi perilaku *caring* di ruang IGD yakni beban kerja, lingkungan kerja, dan pengetahuan serta pelatihan. Sobirin (2006) dan Juliani (2009) dalam penelitiannya menunjukkan hasil bahwa hubungan yang signifikan antara beban kerja perawat dengan perilaku *caring*. Beban kerja yang tinggi menyebabkan kelelahan sehingga perawat menurun pada motivasinya. Selain itu, tingginya beban kerja perawat mengakibatkan sedikitnya waktu untuk memahami dan memberi perhatian terhadap pasien secara emosional dan hanya *focus* terhadap kegiatan rutinitas perawat. Sedangkan untuk faktor lingkungan kerja yang dimaksud dalam hal ini adalah kenyamanan pada saat kerja. Suryani (2010) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh positif terhadap perilaku *caring* seorang perawat dan meningkatkan kualitas pelayanan dari asuhan keperawatan. Peningkatan perilaku *caring* yang diberikan kepada perawat dapat mencakup pengetahuan dan pelatihan perawat. Sutriyani (2009) menyebutkan bahwa ada pengaruh bermakna antara pelatihan perilaku *caring* dengan kepuasan pasien terhadap perilaku *caring* perawat.

Berdasarkan fenomena di atas solusi yang dapat diambil untuk meningkatkan perilaku *caring* perawat terhadap pasien yaitu kepala rumah sakit atau manajer rumah sakit hendaknya melakukan rencana ulang dalam menentukan

jumlah tenaga kerja perawat sehingga perawat tidak merasa terbebani lagi dalam bekerja. Selain itu manajer juga bisa menciptakan lingkungan dan iklim kerja yang mendukung kinerja perawat, mengadakan pelatihan perilaku *caring*, dan memberikan *reward* kepada perawat untuk meningkatkan motivasi perawat dalam meningkatkan perilaku *caring*.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Gambaran Perilaku *Caring* Perawat Di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti merumuskan masalah yaitu bagaimana Gambaran Perilaku *Caring* Perawat Di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD)?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui perilaku *caring* perawat di ruang IGD.

1.3.2 Tujuan Khusus

Mengidentifikasi perilaku *caring* perawat di ruang IGD.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan, wawasan dan pengalaman mengenai permasalahan yang berkaitan dengan perilaku *caring* perawat yang terjadi di

lingkungan Rumah Sakit dan sebagai bentuk penerapan ilmu yang telah di dapatkan dibangku kuliah.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Tenaga Kesehatan

Hasil literatur review ini diharapkan dapat memberikan masukan pada tenaga kesehatan khususnya perawat untuk meningkatkan perilaku *caring* dan benar sesuai dengan SOP yang ada.

2. Bagi RumahSakit

Sebagai bahan masukan dan evaluasi dalam meningkatkan pelayanan keperawatan mengenai perilaku *caring* perawat dalam proses penyemuuhan pasien.

3. Bagi InstitusiPendidikan

Sebagai pengembang ilmu pengetahuan dan teknologi dalam bidang keperawatan, tentang perilaku *caring* perawat.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai referensi dalam melaksanakan penelitian lebih lanjut terkait perilaku *caring* perawat dengan metode literatur review.