

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peningkatan layanan pasien adalah kunci keberterimaan rumah sakit dalam persaingan. Salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan layanan rumah sakit adalah kepuasan pasien dan kualitas layanan yang diberikan dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan (Rohita & Yetti, 2023). Pelayanan keperawatan merupakan komponen penting dari pelayanan kesehatan rumah sakit dan memiliki peran strategis yang signifikan dalam meningkatkan layanan yang diberikan kepada pasien yang datang ke rumah sakit (Putri & Ngasu, 2021).

Untuk memastikan bahwa proses asuhan keperawatan berjalan dengan baik dan tidak terjadi kesalahan, perawat yang baik dari segi kuantitas dan kualitas diharapkan mampu memberikan pelayanan terbaiknya saat memberikan asuhan keperawatan. Proses keperawatan yang baik dan berkualitas akan mempengaruhi proses kesembuhan pasien, jadi perawat harus bekerja dengan baik sesuai dengan Standar Asuhan Keperawatan (SAK), tugas, dan tanggung jawab mereka (Silalahi, 2021). Pelayanan keperawatan sebagai faktor penentu baik buruknya mutu dan citra Rumah Sakit (Rohmah et al., 2022). Dalam pemberian asuhan keperawatan perilaku caringlah yang cukup berpengaruh dalam proses penyembuhan pasien dari awal hingga akhir. Caring merupakan bentuk perilaku keperawatan dalam memberi asuhan dengan meningkatkan keselamatan dan keamanan klien untuk membantu sembuh dari penyakitnya. Menurut Swanson (1991) Caring adalah ketika seseorang

memperhatikan dan memperhatikan apa yang terjadi pada orang lain (Priambodo, 2023).

Di seluruh dunia, *caring* perawat cukup baik, tetapi ada beberapa negara yang tidak. (Rangki, 2024). Data dunia dari aplikasi tentang penerapan model *caring* di kalangan perawat masih menunjukkan bahwa persentase kualitas layanan *caring* lebih rendah, antara lain di Irlandia 11% dan Yunani 47%. Temuan ini didukung oleh penelitian lain yang dilakukan oleh Liu di China (2020) yang dilaporkan dari survei terhadap 595 pasien dengan 197 responden (33,11%) menyatakan bahwa *caring* perawat sudah cukup (Karo et al., 2022).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Indonesia yaitu hasil studi di pulau Jawa di kota Jakarta menunjukkan sebanyak 64,2% dari 81 orang Perawat. Penelitian lainnya di pulau Jawa yaitu kota Semarang menunjukkan hasil sebanyak 60% dari 50 Perawat Berperilaku *Caring*. Kemudian penelitian yang dilakukan di pulau Sulawesi khususnya Manado di Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado dan hasil yang didapatkan sebanyak 56,4% Perawat Berperilaku *Caring* (Belladonna et al., 2020). Hasil survey penelitian pada bulan Juli 2020, Kementerian kesehatan yang diwakili oleh drg. Usman menerima hasil survey *Citizen Report Card* (CRC) yang mengambil sampel pasien rawat inap sebanyak 738 pasien di 23 Rumah Sakit (Umum dan Swasta). Survey tersebut dilakukan di lima kotabesar di Indonesia dan ditemukan 9 poin permasalahan, salah satunya adalah sebanyak 65,4% pasien mengeluh terhadap sikap perawat yang kurang ramah, kurang simpatik dan jarang tersenyum (Bakti, 2024).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di provinsi Jawa Timur yaitu di rumah sakit umum Haji Surabaya 28 orang (93%) berperilaku *caring* dan 2 orang (7%) tidak berperilaku *caring*, sedangkan tingkat kepuasan pasien 25 orang (83%) merasa puas dan 5 orang (17%) merasa tidak puas (Aisyah et al., 2023). Dan dari hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Jember dari total 96 pasien didapatkan rata-rata responden puas sebanyak 86 % namun 14% responden merasa tidak puas dengan pelayanan yang didapatkan (Putri et al., 2021). Hasil penelitian perilaku *caring* perawat dikatakan baik sebesar 83,5%, cukup 11% dan kurang sebesar 5,5% sedangkan untuk kepuasan pasien yang merasa puas 86,2% dan tidak puas sebesar 13,8% (Prasetyo et al., 2023). Dari hasil pengambilan data awal di Rumah Sakit RSUD Ibnu Sina menunjukkan pada tahun 2022 ada 3 aduan tentang layanan keperawatan dan etika keperawatan. Pada tahun 2023 ada 7 aduan tentang layanan keperawatan, komunikasi tidak efektif, dan sarana prasarana. Pada tahun 2024 ada 3 aduan tentang layanan keperawatan dan komunikasi tidak efektif. Pasien yang dirawat dengan perawat yang penuh perhatian dan ramah akan lebih puas dengan perawatan mereka.

Dalam pemberian asuhan keperawatan yang diberikan oleh perawat ada banyak faktor yang mempengaruhi perilaku *caring*, namun peneliti hanya mengambil 3 faktor diantaranya penghargaan, pengetahuan, dan beban kerja perawat. Secara garis besar pembagian faktor perilaku dalam penelitian ini menggunakan konsep Teori Produktifitas dari Kopelman (1986), yang mengemukakan bahwa terdapat tiga faktor yang mempengaruhi perilaku manusia meliputi faktor organisasi, faktor individu, dan faktor pekerjaan. Rendahnya

perilaku *caring* yang diterapkan oleh perawat membawa persepsi akan rendahnya mutu dan kualitas asuhan keperawatan yang diberikan. Hal ini dikarenakan perilaku *caring* akan selalu dinilai oleh pasien sebagai salah satu penentu akan kepuasan pasien, dan sebagai salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan. *Caring* juga merupakan fokus pemersatu untuk praktek keperawatan, dan sangat penting untuk tumbuh kembang, memperbaiki dan meningkatkan kondisi lingkungan pekerjaan (Anggoro et al., 2019).

Dari uraian diatas maka peneliti menyimpulkan untuk mengambil judul penelitian tentang Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku *Caring* Perawat Di Ruang Rawat Inap. Pemberian asuhan keperawatan dengan perilaku *caring* yang baik sangat dibutuhkan oleh perawat. Karena perawat selalu bertemu dan berhubungan dengan pasien dan keluarga pasien. Proses keperawatan akan berjalan dengan baik ketika perawat dalam memberikan asuhan keperawatan yang sesuai walaupun dengan kondisi atau permasalahan yang berbeda-beda.

1.2 Rumusan Masalah

Apakah ada pengaruh faktor organisasi, faktor individu, dan faktor pekerjaan dengan perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui pengaruh faktor organisasi, faktor individu, dan faktor pekerjaan dengan perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi gambaran penghargaan yang didapat perawat di ruang rawat inap RSUD Ibnu Sina Gresik.
2. Mengidentifikasi gambaran pengetahuan perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap RSUD Ibnu Sina Gresik.
3. Mengidentifikasi gambaran beban kerja perawat di ruang rawat inap RSUD Ibnu Sina Gresik.
4. Mengidentifikasi gambaran perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap RSUD Ibnu Sina Gresik.
5. Menganalisis pengaruh faktor penghargaan terhadap perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap RSUD Ibnu Sina Gresik.
6. Menganalisis pengaruh faktor pengetahuan terhadap perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap RSUD Ibnu Sina Gresik.
7. Menganalisis pengaruh faktor beban kerja terhadap perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap RSUD Ibnu Sina Gresik.
8. Menganalisis faktor yang paling berpengaruh terhadap perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap RSUD Ibnu Sina Gresik.

1.4 Manfaat

1.4.1 Teoritis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan landasan pengembangan ilmu keperawatan bidang manajemen keperawatan dalam pengembangan kualitas asuhan keperawatan dengan teori Jean Watson dan Kopelman.

1.4.2 Praktis

1. Bagi instansi rumah sakit

Untuk mengetahui *caring* perawat pelaksana di rawat inap. Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk rumah sakit mengenai faktor *caring* dan kualitas asuhan keperawatan yang diberikan oleh perawat.

2. Bagi profesi keperawatan

Meningkatkan kualitas *caring* pada perawat pelaksana sehingga memperbaiki kualitas pelayanan di suatu instansi rumah sakit. Kecerdasan emosional diperlukan perawat untuk meningkatkan pelayanan asuhan pada pasien.

3. Bagi pendidikan keperawatan

Hasil penelitian dapat meningkatkan pengetahuan peneliti tentang topik penelitian terutama faktor-faktor perilaku *caring* perawat.