

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Keperawatan merupakan profesi yang mengedepankan sikap “*care*” atau kepedulian dan kasih sayang terhadap pasien (Potter & Perry, 2015). Pelayanan keperawatan merupakan salah satu pelayanan kesehatan yang unik yang membedakan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh dokter atau profesi lain. Filosofi dari keperawatan adalah humanistik, holistik dan *care* (Potter & Perry, 2015). Namun kenyataannya masih banyak ditemui perawat yang berperilaku *caring* kurang baik. *Caring* merupakan sentral dari praktik keperawatan, yaitu *caring* memberikan kemampuan kepada perawat untuk merawat, memahami dan menolong pasien (Watson, 2009 dalam Kandula & Usha, 2019).

*Caring* merupakan fenomena universal yang berhubungan dengan cara seseorang berpikir, berperasaan dan berperilaku ketika berhubungan dengan orang lain (Karo, 2021). *Caring* juga dapat diartikan sebagai suatu sikap menjaga hubungan dan menghormati orang lain dengan rasa penuh perasaan dan tanggung jawab. *Caring* dalam lingkup keperawatan dipelajari dari berbagai filosofi dan perspektif etik, yang artinya pelaksanaan perilaku *caring* tidak hanya dilakukan oleh perawat, tetapi setiap manusia juga harus mampu berperilaku *caring* seperti saling memperhatikan antar sesama. *Caring* juga merupakan suatu bentuk yang digambarkan sebagai suatu emosi, perasaan

belas kasih atau empati yang mendorong perawat untuk memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien.

Marrier dan Tomey, 1994 dalam Dwidiyanti (2017) menyatakan bahwa *caring* merupakan pengetahuan kemanusiaan dan inti dari praktik keperawatan yang bersifat etik dan filosofikal. *Caring* bukan hanya sebuah perilaku melainkan juga sebuah cara yang memiliki makna dan memotivasi untuk melakukan suatu tindakan. *Caring* juga diartikan sebagai tindakan yang bertujuan untuk memberikan asuhan fisik dan memperhatikan emosi dengan meningkatkan rasa aman, nyaman dan keselamatan pasien (Carruth dkk, 1999 dalam Dwidiyanti, 2017). *Caring* dapat dilakukan melalui kejujuran, hubungan saling percaya dan niat baik serta tulus dari dalam hati. Berperilaku *caring* dalam merawat pasien dapat meningkatkan perubahan positif dalam aspek fisik, psikologis, sosial dan spiritual dalam diri pasien. Selain itu, adanya kerja sama antara perawat dengan pasien serta hubungan saling percaya antara pasien dan perawat dalam berbagai situasi dan kondisi juga merupakan hakikat dan ciri khas dari keperawatan.

Dalam *Theory Of Human Caring*, mengungkapkan bahwa terdapat sepuluh faktor karatif yang mencerminkan perilaku *caring* perawat. Sepuluh faktor tersebut adalah membentuk sistem nilai humanistik-altruistik; menanamkan keyakinan dan harapan; mengembangkan sensitivitas untuk diri sendiri dan orang lain; membina hubungan saling percaya dan saling membantu; meningkatkan dan menerima ekspresi perasaan positif dan negatif; menggunakan metode pemecahan masalah yang sistematis dalam pengambilan

keputusan; meningkatkan proses belajar mengajar interpersonal; menyediakan lingkungan yang mendukung, melindungi, dan atau memperbaiki mental, sosiokultural dan spiritual; membantu dalam pemenuhan kebutuhan dasar manusia; mengembangkan faktor kekuatan eksistensi fenomenologis (Kandula & Usha, 2019).

Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang memadai semakin meningkat, sehingga memacu rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para pasiennya. Dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang lebih baik khususnya pada pelayanan keperawatan, rumah sakit akan melakukan pemilihan perawat terbaik guna untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit. Selain tingkat pengetahuan dan kemampuan dalam melakukan tindakan, faktor lain yang dapat mempengaruhi penilaian kinerja seorang perawat adalah kemampuan perawat dalam berperilaku *caring*. Hal ini dikarenakan perilaku *caring* telah menjadi faktor utama dalam memberikan pelayanan perawatan kepada pasien (Firmansyah et al., 2019).

Kurangnya perilaku *caring* perawat dalam melaksanakan pelayanan kesehatan dapat mengakibatkan penurunan mutu pelayanan fasilitas kesehatan dan menghambat kesembuhan pasien. *Theory Watson Human of Caring* mempertegas bahwa terdapat jenis hubungan dan transaksi yang diperlukan antara pemberi dan penerima asuhan keperawatan untuk meningkatkan pelayanan perawatan dan melindungi pasien sebagai manusia karena hal tersebut dapat mempengaruhi kesanggupan dan mampu mempercepat kesembuhan pasien (Kandula & Usha, 2019).

Semakin baik sikap *caring* perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien maka tingkat kesehatan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan akan semakin baik juga (Suweko dkk., 2019 dalam Dwi Sandiyah & Mustriwi, 2022). Kepuasan klien terhadap pelayanan keperawatan merupakan indikator penting dari kualitas pelayanan rumah sakit, hal ini dikarenakan sebagian besar pelayanan yang ada di rumah sakit diberikan oleh perawat (Laschinger, Gilbert & Smith, 2013 dalam Karo, 2021).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Pardede (2020b) mengenai Perilaku *Caring* Perawat Dengan Koping Dan Kecemasan Keluarga menyatakan bahwa perilaku *caring* perawat masih kurang yaitu terdapat 25 responden (51,0%) menunjukkan bahwa perilaku *caring* perawat kurang, sebanyak 12 responden (24,5%) menunjukkan perilaku *caring* perawat cukup dan sebanyak 12 responden (24,5%) menunjukkan bahwa perawat berperilaku *caring* baik.

Hasil penelitian Reni & Efendi (2022) mengenai Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Terhadap Penerapan Pencegahan Pasien Resiko Jatuh Di Ruang Rawat Inap menyatakan hasil sebanyak 45 perawat (53,6%) berperilaku *caring* rendah dan sebanyak 39 perawat (46,4%) berperilaku *caring* baik.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Putri et al., (2022) mengenai persepsi pasien terhadap perilaku *caring* perawat menunjukkan hasil sebanyak 36 pasien (81,8%) memiliki persepsi tinggi terhadap perilaku *caring* perawat,

sedangkan 8 pasien (18,2%) memiliki persepsi sedang terhadap perilaku caring perawat. Hasil penelitian Wuwung et al., (2020) menunjukkan hasil bahwa sebanyak 90 pasien (50%) menyatakan puas dengan perilaku caring perawat dan berpendapat bahwa perawat memiliki perilaku caring sebesar 58,9%.

Fenomena terkait caring yang sering ditemukan di rumah sakit adalah kurangnya komunikasi terapeutik antara perawat dengan pasien, yaitu perawat kurang membina hubungan saling percaya dengan pasien serta lebih banyak melakukan tindakan curing dibandingkan tindakan caring (Anggoro et al., 2018). Hasil dari studi pendahuluan di ruang rawat inap RSUD dr. Gunawan Mangunkusumo tanggal 6 November 2023 terhadap beberapa keluarga pasien di salah satu ruang rawat inap dewasa dengan wawancara dan observasi didapat data jumlah pasien yang sedang dirawat inap pada bulan November sebanyak 38 orang. Jumlah perawat di ruangan tersebut sebanyak 13 orang.

Wawancara singkat dilakukan kepada 5 keluarga pasien. 3 dari 5 keluarga pasien mengatakan bahwa terdapat beberapa perawat yang kurang responsive ketika dipanggil. Klien mengatakan bahwa perawat lama datang dan jarang datang menemui pasien. Perawat menemui pasien hanya ketika pemberian obat dan infus habis. Ketika pasien sering mengeluh mengenai rasa sakit atau kebutuhan lain, perawat lama datang serta terkadang memberikan muka masam dan suara yang sedikit tinggi. 4 dari 5 keluarga pasien mengatakan bahwa masih terdapat beberapa perawat yang kurang ramah, jarang senyum dan jarang menyapa pasien serta keluarga pasien. 2 dari 5

keluarga pasien mengatakan tidak nyaman dengan pelayanan perawat yang kurang ramah dan juga masih terdapat beberapa perawat yang jarang sekali bertanya mengenai apa yang dibutuhkan oleh pasien selama dirawat.

Selain itu hasil observasi juga menunjukkan bahwa masih ada perawat yang kurang responsive dalam memenuhi panggilan pasien, perawat terlihat kurang ramah dan jarang tersenyum, serta perawat lebih sering memberikan tindakan medis (kedokteran) dari pada tindakan berbasis keperawatan. Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan dengan beberapa keluarga pasien, menunjukkan hasil bahwa perawat masih kurang optimal dalam berperilaku caring di salah satu ruang rawat inap dewasa RSUD dr. Gunawan Mangunkusumo.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Gambaran Perilaku Caring Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Gunawan Mangunkusumo”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis merumuskan masalah penelitian yaitu “Bagaimana Gambaran Perilaku Caring Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Gunawan Mangunkusumo” ?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui gambaran perilaku caring perawat di ruang rawat inap RSUD dr. Gunawan Mangunkusumo.

## 2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui distribusi frekuensi karakteristik responden yang bekerja di ruang rawat inap RSUD dr. Gunawan Mangunkusumo.
- b. Untuk menganalisis gambaran perilaku caring perawat di ruang rawat inap RSUD dr. Gunawan Mangunkusumo.

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat membantu mengembangkan wawasan dan pengetahuan pembaca, serta menjadi salah satu sumber acuan bacaan penelitian dalam memperdalam wawasan dan pengetahuan tentang gambaran perilaku caring perawat.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi rumah sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi kualitas pelayanan keperawatan melalui penerapan perilaku caring dalam tindakan pelayanan keperawatan di ruang inap RSUD dr. Gunawan Mangunkusumo.

#### b. Bagi perawat

Hasil penelitian diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan kemampuan dalam bidang keperawatan secara profesional khususnya terkait dengan perilaku caring perawat. Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan untuk meningkatkan kesadaran, motivasi dan evaluasi upaya meningkatkan perilaku caring saat melaksanakan

pelayanan keperawatan di RSUD dr. Gunawan Mangunkusumo guna untuk meningkatkan kepuasan dan mempercepat kesembuhan pasien.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber data bagi peneliti selanjutnya dan dapat dimanfaatkan sebagai bahan refferensi bagi peneliti selanjutnya dan dapat dikembangkan menjadi lebih sempurna.

