

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Praktik-praktik yang terus-menerus dikeluhkan oleh pasien dari perawat mengacu pada perilaku *Caring*. Hal ini mencakup kurangnya perhatian terhadap pasien, seperti menangani masalah infus yang terhambat, ketidak tanggapan terhadap keluhan medis pasien, kurangnya kesopanan dalam berinteraksi, atau ketidakhadiran dalam memenuhi kebutuhan dan kekhawatiran pasien, sehingga menghasilkan ketidakpuasan dalam pelayanan perawat (Prawiti et al., 2023)

Prinsip-prinsip memberikan rasa aman, mendorong perubahan perilaku, dan menjalankan tugas sesuai standar dapat diidentifikasi sebagai perilaku *Caring*. Dengan kata lain, perilaku *Caring* terfokus pada pemberian perhatian kepada orang lain, mengutamakan kepentingan mereka, menghormati martabat individu, serta menunjukkan perhatian dan fokus pada tindakan yang dilakukan, serta menghormati individu lainnya (Firmansyah et al., 2019)

Dalam interaksi antar pribadi, seperti hubungan antara perawat dan pasien, perawat mengekspresikan kepedulian dengan cara memberikan perhatian, mendukung kesehatan pasien, dan menyebarkan suasana positif (Umam, 2020). Namun, secara umum, pasien seringkali merasa jarak terhadap perawat dan bidang keperawatan karena dianggap kurang *Professional*. Mereka dianggap sebagai petugas kesehatan yang kasar dan mungkin bersikap kurang ramah ketika memberikan perawatan medis (Nursalam, 2014)

Dalam riset Muzaiyanah (2019), disimpulkan bahwa mayoritas perawat menunjukkan perilaku *Caring* terhadap orang lain dan terhadap keberadaan manusia. Sebanyak 16 perawat atau setara dengan 53,3% dari total responden

menunjukkan perilaku *Caring* secara keseluruhan, sementara 25 perawat atau 83,3% menunjukkan perilaku *Caring* terhadap keberadaan manusia. Para perawat menunjukkan perilaku *Caring* dalam membangun hubungan yang positif dan dalam penggunaan pengetahuan serta keterampilan secara keseluruhan, yakni sebanyak 26 perawat atau 86,7% dari jumlah 30 perawat yang terlibat dalam penelitian. Selain itu, respons terhadap individu dengan penuh rasa hormat juga ditunjukkan oleh sebagian besar perawat, yaitu 21 perawat atau 70,0% dari 30 perawat yang menjadi subjek penelitian.

Hasil penelitian Firmansyah dan kawan-kawan (2019) menyatakan bahwa mayoritas dari 142 pasien menilai perilaku *Caring* perawat sebagai cukup. Namun, walaupun pasien memberi penilaian positif terhadap sejumlah aspek, seperti nilai humanistik, altruistik, keyakinan, harapan, hubungan yang membantu rasa percaya, proses pengobatan dan perawatan, lingkungan psikologis, pemenuhan kebutuhan manusia, serta kekuatan eksistensial fenomenologis, tampaknya masih ada ruang untuk perbaikan. Hal ini menunjukkan bahwa, meskipun perilaku perawat di rumah sakit dinilai baik, masih terdapat potensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Data dari 44 pasien di Rumah Sakit Prince Nayef Bin Abdul Aziz Universitas Syiah Kuala Banda Aceh menilai perilaku *Caring* perawat sebanyak 81,8%. Secara keseluruhan, dengan 95,5% perawat membangun hubungan saling membantu dan percaya. Sekitar 61,4% perawat mengekspresikan perasaan positif dan negatif, sementara 63,6%. Dalam menciptakan lingkungan suportif, 54,5%, sementara (59,1%) perawat membantu memenuhi kebutuhan pasien. Selain itu (Urzia, U., & Jannah, 2020).

Selama ini, para perawat yang bekerja di Instalasi Rawat Inap telah menjalankan tugas mereka sesuai dengan standar yang ditetapkan dengan baik. Memberikan perhatian dan kepedulian dalam memberikan pelayanan keperawatan telah menjadi faktor utama dalam mencapai kepuasan pasien. Meskipun meningkatkan kepuasan pasien bukanlah hal yang mudah karena adanya beragam keinginan dan kebutuhan pasien serta keluarga mereka, dan juga karena jumlah staf yang terbatas di Instalasi Rawat Inap, namun para karyawan tetap berkomitmen untuk memberikan pelayanan keperawatan yang sangat baik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Kuswanto & Mega Arianti Putri, 2021).

Jika perawat tidak menunjukkan kesabaran, ketaatan, dan tanggung jawab, mereka dapat menunjukkan kinerja yang kurang baik. Ketika perawat bekerja dalam kondisi lelah atau kurang berdedikasi, pasien dapat menganggap bahwa perawat tidak menunjukkan kepedulian (Umam, 2020). Berbagai faktor seperti tingkat pengetahuan, sikap, motivasi, minat, pengalaman, harapan, usia, pendidikan, latar belakang sosial-ekonomi, budaya, lingkungan fisik, pekerjaan, kepribadian, dan pengalaman hidup individu dapat memengaruhi cara pasien melihat perilaku perawat dalam memberikan perawatan (Lumbantobing et al., 2020). Persepsi pasien terhadap kinerja perawat yang kurang optimal atau proses perawatan di rumah sakit bisa menjadi faktor yang mempengaruhi persepsi mereka terhadap kepedulian (Muzaiyanah, 2019). Hal ini juga bisa menjadi penyebab ketidakpuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit (Kuswanto & Mega Arianti Putri, 2021).

Menurut Urzia, U., & Jannah (2020), perawat perlu memelihara dan terus meningkatkan aspek *Caring* melalui penyelenggaraan pertemuan dan penyampaian materi terkait perilaku *Caring*. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan mutu

pelayanan kesehatan yang diberikan di lingkungan Rumah Sakit. Keyakinan positif pasien terhadap perawat dapat dipengaruhi oleh sikap *Caring* mereka, seperti memahami emosi pasien, berkomunikasi dengan sopan, mendorong kesembuhan, memberikan perhatian dan mendengarkan keluhan, membantu interaksi sosial, serta memenuhi kebutuhan harian seperti makan, minum, dan menjaga kebersihan (Umam, 2020).

Berdasarkan laporan mutu pelayanan Rumah Sakit Surya Medika PKU Muhammadiyah di ruangan rawat inap Pada bulan Agustus 2023 didapatkan 9 dari 30 (83,5%) pasien puas dengan pelayanan rumah sakit, pada bulan September 2023 didapatkan peningkatan dari 9 pasien dari 31 pasien (86,22%) puas dengan pelayanan, pada bulan Oktober 2023 ada penurunan kepuasan menjadi 82,1% (9 pasien dari 29 pasien), Berdasarkan data awal yang didapatkan peneliti, maka penelitian ingin mengetahui lebih dalam Hubungan *Faktor Caring* Dengan Perilaku *Professional Caring* Di Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit Surya Medika Pku Muhammadiyah Sumbawa“.

## 1.2 Rumusan Masalah

Apakah ada hubungan *Faktor Caring* dengan perilaku *professional Caring* perawat di ruang rawat inap di Rumah Sakit Surya Medika PKU Muhammadiyah Sumbawa”

## 1.3 Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui hubungan antara *Faktor Caring* perawat dengan perilaku *Professional Caring* perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Surya Medika PKU Muhammadiyah Sumbawa.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi *Faktor Caring* Perawat dalam memberikan asuhan keperawatan.
2. Mengidentifikasi perilaku *Professional Caring* terhadap perilaku *Caring* perawat
3. Menganalisis hubungan *Faktor Caring* dengan perilaku *Professional Caring* perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Surya Medika PKU Muhammadiyah Sumbawa.

### 1.4 Manfaat Penelitian

#### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan agar dapat digunakan sebagai pengembangan ilmu dalam bidang keperawatan mengenai *Caring* perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien di pelayanan kesehatan.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan menjadi panduan bagi pelaksanaan praktik keperawatan di lingkungan rumah sakit, bertujuan untuk meningkatkan standar pelayanan yang berkualitas. Diharapkan agar rumah sakit mampu memenuhi kebutuhan pasien dengan baik, meningkatkan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan, dan meningkatkan daya saing rumah sakit di zaman yang serba modern ini.

## 1.5 Keaslian Penelitian

Beberapa penelitian yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti antara lain :

1. Ferede et al (2023) *Patients' perceptions of Caring behaviors at referral hospitals in Ethiopia: A cross-sectional survey*. Tujuan dari studi ini adalah untuk menentukan persepsi pasien tentang perilaku perawatan perawat dan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang terkait dengan persepsi. Pada penelitian ini menggunakan metode *Cross Sectional* pada tiga rumah sakit rujukan di Ethiopia, teknik yang digunakan yaitu *Consecutive sampling* pada pasien laki-laki dan perempuan (n= 652, tingkat respon 98,8%), diwawancarai menggunakan versi *Amharic* dari *Inventory Perilaku Penjagaan-16 (CBI-16*, termasuk empat subskala: Keamanan, Pengetahuan dan keterampilan, *Respective*, dan Koneksi) dan Instrumen Kepuasan Pasien (PSI) Faktor-faktor sosio demografis dan klinis yang terkait dengan persepsi perilaku peduli diidentifikasi menggunakan analisis regresi linear ganda. Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan adalah peneliti ingin mengetahui hubungan antara *Caring Factor* pada perawat dalam melakukan asuhan keperawatan di rumah sakit.
2. Agussalim et al (2020) *Caring Behavior of Nurses Increase Level of Client's Satisfaction in Clinical Area*. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan antara perilaku *Caring* perawat dengan dengan kinerja perawat. Desain penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif deskriptif korelasional dengan menggunakan

pendekatan *cross sectional*; Teknik pengambilan sampelnya adalah purposive sampling. Dengan Jumlah sampel sebanyak 41 responden. Instrumen pengumpulan data menggunakan angket uji Chi-Square dengan taraf signifikansi  $Y = 0,05$  dan Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar angket untuk mengetahui kepedulian perawat dengan menggunakan skala Guttman. Dimana kuesioner terdiri dari 17 jenis pertanyaan. Kuesioner diberikan langsung kepada responden/sampel. Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah untuk mengetahui hubungan *Caring Factor* dengan *Professional Caring* perawat.

