

**Nama : Nova Ramadhanita Sekundari**

**Nim : 202210420311003**

**Prodi : Ilmu Keperawatan**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Layanan keperawatan yang berkualitas sangat dipengaruhi oleh keterampilan dan pengetahuan perawat, dimana keterampilan perawat dapat berupa *soft skill* maupun *hard skill*. *Hard skill* merupakan kemampuan teknis yang dimiliki perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan, sementara itu, *soft skill* mencakup kemampuan perawat dalam berinteraksi secara interpersonal dengan pasien dan pihak lainnya. Sikap *caring* menjadi bagian esensial dari kompetensi dalam memberikan asuhan keperawatan, yang wajib dimiliki oleh perawat profesional. *Soft skill* mencakup kemampuan berkomunikasi dan menjalin hubungan saat memberikan pelayanan keperawatan (Arianti Putri et al., 2022)

Sistem pelayanan kesehatan di Indonesia terus mengalami kemajuan dan transformasi yang pesat seiring dengan perkembangan era globalisasi di bidang kesehatan. Perubahan ini sangat berpengaruh terhadap dunia kesehatan. Tenaga kesehatan, khususnya perawat, memiliki peran penting dalam keberhasilan pembangunan kesehatan. Kepuasan dan kenyamanan pasien saat menerima pelayanan menjadi faktor utama agar mereka tetap memilih menggunakan layanan di rumah sakit tersebut (Nahrul Hayat et al., 2020.) Dalam praktik pelayanan keperawatan, perilaku *caring* menjadi inti dari profesi keperawatan, di mana *caring* mencerminkan sikap asertif, suportif, dan fasilitatif terhadap pasien dengan kebutuhan

khusus yang dapat diterapkan secara nyata dan didemonstrasikan secara interpersonal (Arianti Putri et al., 2022)

Organisasi Kesehatan Dunia atau World Health Organization (WHO) mencatat bahwa populasi perawat secara global pada tahun 2020 diperkirakan sebanyak 29 juta orang. Berdasarkan penelitian oleh Kharazmi et al. 2023 rasio perawat adalah 38,6 per 10.000 penduduk di dunia. Sedangkan rasio perawat di Indonesia adalah 2,4 per 1.000 penduduk. Berdasarkan data SISDMK Kemenkes RI tahun 2023 terdapat 563.739 perawat dari 1,49 juta tenaga kesehatan di Indonesia. Jumlah itu meningkat 10,3% dari tahun sebelumnya yang sebesar 511.191 orang (viana yuni & Jebul Suroso.,2020).

*Caring* sering terkendala karena perawat kurang menunjukkan empati, komunikasi yang minim, interaksi terasa kaku, serta tidak adanya penjelasan yang jelas pada pasien, banyak pasien merasa perawat hanya fokus pada tindakan teknis, bukan pada kebutuhan emosional atau kenyamanan psikologis, kurangnya sikap *caring* dari perawat dapat membuat pasien merasa bahwa mutu pelayanan keperawatan rendah, *caring* adalah salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan pasien dan menjadi tolok ukur dalam pelayanan kesehatan (Prabowo, 2023.) Sedangkan masalah *caring* dirasakan oleh 30–60% pasien, pelayanan tidak akan berlangsung dengan baik dan efektif apabila pasien tidak merasa puas dan nyaman. (Imran et al., 2021.)

Masalah kinerja muncul saat dokumentasi asuhan keperawatan tidak lengkap, respon perawat lambat ketika pasien membutuhkan bantuan, ada kesalahan atau kurang teliti dalam tindakan (misalnya pemberian obat), tingkat disiplin rendah (sering terlambat/absen), serta kurangnya kerjasama dengan tenaga kesehatan lain, dengan prevalensi sekitar 20–35%

perawat mengalami kinerja rendah yang berdampak langsung pada mutu pelayanan dan kepuasan pasien (Hasanah & Maharani, 2022).

Di rumah sakit pendidikan, kinerja perawat sering menghadapi tantangan karena banyaknya tenaga baru atau mahasiswa profesi yang masih beradaptasi, tingginya beban kerja termasuk tugas non-keperawatan, serta supervisi yang belum optimal sehingga berdampak pada dokumentasi asuhan yang tidak lengkap, respon yang lambat, dan penurunan ketelitian dalam pelayanan. Pada sisi lain, *caring* perawat yang seharusnya menekankan empati, komunikasi terapeutik, dan perhatian humanis terhadap pasien juga kerap terkendala oleh keterbatasan waktu, kelelahan, dan tekanan kerja, sehingga interaksi dengan pasien lebih bersifat prosedural daripada penuh kehangatan (Wulandari & Rizky, 2024.)

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah permasalahan yang dirumuskan oleh peneliti adalah sebagai berikut “Apakah perilaku *caring* memiliki hubungan dengan kinerja perawat di rumah sakit pendidikan?”

## 1.3 Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Umum

Dalam rangka menelaah hubungan perilaku *caring* dengan kinerja perawat di rumah sakit pendidikan

### 1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi perilaku *caring* perawat di rumah sakit pendidikan
- b. Mengidentifikasi kinerja perawat di rumah sakit pendidikan

- c. Menganalisis hubungan perilaku *caring* dengan kinerja perawat di rumah sakit pendidikan

#### 1.4 Manfaat Penelitian

- a. Bagi institusi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber informasi atau referensi dalam bidang akademik terkait "Hubungan Perilaku *Caring* dengan Kinerja Perawat di Rumah Sakit Pendidikan"

- b. Bagi Perawat

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman perawat dalam menerapkan perilaku *caring* kepada pasien serta memberikan wawasan tentang pentingnya penerapan perilaku *caring* dan Kinerja yang baik bagi pasien dalam praktik keperawatan.

- c. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk diterapkan dalam praktik perilaku *caring* saat memberikan asuhan keperawatan kepada pasien.

- d. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan pemahaman peneliti tentang Hubungan Perilaku *Caring* dengan Kinerja Perawat di Rumah Sakit Pendidikan

#### 1.5. Keaslian Peneliti

1. Hubungan *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Harapan Bunda Kota Batam (Nahrul Hayat, Asfri Sri Rahmadeni, Marzuki 2020).

Penelitian ini termasuk jenis penelitian analitik dengan desain atau rancangan *cross sectional*, Teknik pengambilan sampel menggunakan non probability sampling dengan teknik purposive sampling. Penelitian ini melibatkan 67 pasien sebagai sampel yang berasal dari Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Harapan Bunda. Instrument pada penelitian berupa kuesioner *Caring Perawat* berisi 42 pertanyaan yang mengukur perilaku *caring* dari perawat. Instrumen tersebut digunakan untuk menilai variabel bebas yaitu *caring* perawat dan variabel terikat yaitu kepuasan pasien, dan analisis data dilakukan dengan menggunakan uji statistik Chi-Square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Harapan Bunda, dengan nilai  $p$  sebesar  $0,045 (< 0,05)$ . Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah variabel dependen, Kuisisioner yang akan digunakan dalam penelitian yang akan dilakukan adalah kuisisioner CBAN-SF (*Caring Behaviors Assessment tool for Nursing Short form*) untuk mengukur perilaku *caring* perawat.

2. Hubungan Kinerja Perawat Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Bethesda Serukam (Arianto Sudharman Hia, Antonius Ngadiran, Linda Hotmaida 2023). Menggunakan desain deskriptif korelasional dengan pendekatan *cross sectional*, penelitian melibatkan 56 responden, pengambilan sampel accidental sampling analisis data menggunakan metode Chi-Square. Instrumen yang digunakan untuk mengukur kinerja perawat adalah kuesioner Nursalam 2017 yang berisi penilaian terhadap aspek-aspek kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Penilaian tersebut mencakup kriteria seperti pengkajian, diagnosa, intervensi, implementasi, dan evaluasi keperawatan. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan hubungan yang signifikan antara kinerja perawat dalam memberikan asuhan

keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien. Hal ini ditunjukkan oleh nilai P-Value sebesar 0,000 yang jauh di bawah batas signifikansi ( $\alpha = 0,05$ ), sehingga hipotesis bahwa ada hubungan antara kedua variabel diterima. Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah variabel independent, Kuisisioner yang akan digunakan dalam penelitian yang akan dilakukan adalah instrument penilaian kinerja perawat pelaksana berbasis *caring* untuk mengukur kinerja perawat.

