

Nama : Nova Ramadhanita Sekundari

Nim : 202210420311003

Prodi : Ilmu Keperawatan

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perilaku *Caring* perawat

2.1.1 Definisi *Caring*

Secara bahasa, *caring* berarti menunjukkan kepedulian. Secara umum, *caring* bisa diartikan sebagai kemampuan untuk peduli dan memberikan perhatian kepada orang lain, menjaga dan mengawasi dengan hati-hati, serta menunjukkan rasa empati, kasih sayang, dan cinta. Sikap ini juga mencerminkan rasa hormat dan menghargai orang lain (Ernike et al., 2022.)

Menurut Watson *Caring Science Institute and International Caritas Consortium* (2011), *caring* adalah salah satu tindakan keperawatan yang dilakukan setiap hari dengan tulus, ikhlas, dan penuh kepedulian terhadap masalah atau keluhan pasien. Dalam memberikan pelayanan, perawat perlu memperhatikan tiga aspek, yaitu perhatian (*care*), penyembuhan (*cure*), dan inti hubungan manusia (*core*). Porsi terbesar dari tugas perawat adalah pada aspek *caring*, sedangkan penyembuhan secara medis hanya sebagian kecil. Sikap *caring* dari perawat sangat penting bagi pasien karena dapat membantu mempercepat proses kesembuhan (Arianti Putri et al., 2022)

Caring adalah bagian penting dari tindakan keperawatan yang menjadi nilai dasar dalam ilmu keperawatan dan praktik profesional pelayanan keperawatan. Dalam membangun hubungan antara perawat dan pasien, perilaku caring bukan hanya sekadar menunjukkan kepedulian atau bersikap ramah, tetapi juga mencakup

keterampilan dalam memberikan asuhan keperawatan. Perawat yang merawat pasien gagal ginjal kronik perlu memiliki kemampuan dan dukungan untuk bisa menunjukkan perilaku caring secara nyata kepada pasien. Penelitian menemukan bahwa perilaku caring dari perawat sangat berkaitan erat dengan cara pasien penyakit ginjal kronik dikelola, terutama bagi mereka yang menjalani proses hemodialisis (Fransiska et al., 2023)

2.1.2 Definisi perilaku

Perilaku adalah tindakan atau respons seseorang terhadap suatu hal yang akan menjadi kebiasaan karena didasari oleh prinsip yang dipercaya. Perilaku seseorang merupakan aktivitas atau tindakan, baik yang tampak maupun yang tidak tampak, sebagai hasil interaksi antara manusia dengan lingkungannya, yang tercermin dalam pengetahuan, sikap, dan tindakan. Secara lebih rasional, perilaku dapat diartikan sebagai respons individu atau organisme terhadap rangsangan dari luar dirinya. Respons ini terbagi menjadi dua jenis, yaitu respons pasif dan respons aktif. Respons pasif merupakan reaksi internal yang terjadi dalam diri seseorang dan tidak terlihat secara langsung oleh orang lain, sedangkan respons aktif adalah perilaku yang dapat diamati secara langsung (Umar et al., 2024.)

Secara umum, perilaku dibagi menjadi dua jenis, yaitu perilaku yang bisa dilihat dan yang tidak bisa dilihat. Perilaku yang terlihat (*overt behavior*) adalah tindakan yang

bisa diamati secara langsung, seperti berjalan, makan, berlari, atau menulis. Sementara itu, perilaku yang tidak terlihat (*covert behavior*) adalah aktivitas yang tidak bisa dilihat orang lain secara langsung, tetapi sebenarnya tetap terjadi dalam diri seseorang, seperti berpikir, melamun, atau berimajinasi (Puspita Pratiwi et al., 2023.) Secara umum, perilaku merupakan segala tindakan atau aktivitas yang dilakukan oleh makhluk hidup. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa perilaku manusia adalah bentuk tindakan atau sikap yang didasari oleh pengalaman dan kemudian membentuk suatu kebiasaan.

2.1.3 Definisi Perilaku Caring Perawat

Caring bisa diartikan sebagai sikap atau tindakan tulus dari perawat kepada pasien yang ditunjukkan melalui rasa peduli, perhatian, dan kepekaan terhadap emosi pasien untuk membangun hubungan yang mendukung penyembuhan. Sikap ini membuat pasien merasa lebih nyaman, aman, dan tenang karena stres yang dirasakan akibat sakit bisa berkurang. Perilaku *caring* dari perawat tidak hanya membantu proses penyembuhan fisik, tetapi juga membuat pasien merasa puas, nyaman, dan senang selama mendapatkan perawatan (Ernike et al., 2022)

Perawat merupakan tenaga kesehatan yang paling awal berinteraksi dengan pasien, sehingga perawat lebih dulu mengetahui kondisi dan perasaan pasien terhadap penyakit yang dialaminya. Pasien yang dirawat inap biasanya datang dengan berbagai keluhan dan sering mengalami masalah emosional, seperti cemas terhadap sakit yang dirasakan, mudah marah, atau sulit berkonsentrasi. Masalah-masalah ini bisa muncul karena pasien merasakan sakit yang cukup parah, belum tahu apa penyakitnya, dan belum mendapatkan pengobatan. Dalam kondisi seperti

ini, pasien sangat membutuhkan perhatian, kepedulian, dan kepekaan dari perawat. Oleh karena itu, perilaku *caring* dari perawat sangat penting (Pragholapati & Gusraeni, 2021).

Caring tidak hanya berpengaruh pada kepuasan pasien, tetapi juga memberikan dampak positif lainnya. Dalam penelitian Hayat et al. (2020), dijelaskan bahwa *caring* dapat membantu mempercepat kesembuhan pasien, membuat pasien merasa aman dan nyaman selama dirawat, serta meningkatkan kepercayaan pasien terhadap perawat. Namun, beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa masih ada pasien yang merasa kurang puas dengan perilaku *caring* dari perawat. Menurut Belladonna et al. (2020). hal ini bisa terjadi karena perawat kurang mengenal pasien dan keluarganya, tidak bersikap ramah, kurang memberi perhatian terhadap keluhan, dan kurang menunjukkan empati. Selain itu, kepuasan pasien juga bisa dipengaruhi oleh faktor lain seperti fasilitas rumah sakit yang tidak memadai atau ketidakpuasan terhadap layanan keperawatan secara umum, yang akhirnya bisa memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan perawat (Syafitri et al., 2022)

2.1.4 Manfaat *Caring*

Manfaat yang dapat diperoleh baik oleh perawat maupun calon perawat ketika menerapkan sikap *caring*:

- a. Klien akan memberikan respon yang baik. Jika perawat bersikap *caring* atau peduli kepada klien, maka klien biasanya akan merespon dengan sikap positif. Hal ini sangat terlihat saat perawat memberikan pelayanan keperawatan. Misalnya, ketika perawat menunjukkan kepedulian saat merawat pasien, pasien akan menerima tindakan keperawatan dengan sikap terbuka dan merasa lebih

percaya terhadap pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, jika perawat bersikap tidak ramah atau jutek, maka pasien pun akan merespon dengan sikap negatif. Banyak orang mengeluh bahwa perawat di fasilitas kesehatan kurang bersahabat. Namun, jika perawat menunjukkan sikap *caring*, pasien akan merasa senang dan bisa saja mengatakan bahwa perawat di tempat tersebut ramah dan menyenangkan.

- b. Komunikasi dengan klien menjadi lebih mudah. Sikap *caring* yang ditunjukkan perawat saat merawat pasien bisa menumbuhkan rasa saling percaya. Hal ini membuat komunikasi antara perawat dan pasien berjalan dengan baik, sehingga proses pemberian asuhan keperawatan pun menjadi lebih mudah.
- c. Klien akan menghargai perawat. Ketika perawat menunjukkan sikap *caring* saat merawat, pasien akan merasa dihargai dan diperhatikan. Karena perawat hadir saat mereka membutuhkan, pasien pun akan lebih menghormati dan menghargai perawat yang merawatnya dengan tulus.
- d. Bisa belajar banyak tentang manusia. Saat perawat terus menerapkan sikap *caring* kepada orang lain, ia akan lebih mudah memahami perasaan orang lain dan bisa membayangkan bagaimana rasanya berada di posisi mereka.
- e. Pembangunan karakter. Menerapkan sikap *caring* secara konsisten, baik dalam rutinitas sehari-hari maupun dalam pemberian asuhan keperawatan, dapat meningkatkan kualitas diri ke arah yang lebih baik. Tidak hanya itu, kebiasaan melakukan sesuatu secara berkelanjutan juga akan menumbuhkan rasa tanggung jawab terhadap aktivitas yang dijalankan. (Ernike et al., 2022)

2.1.5 Faktor Faktor yang Mempengaruhi *Caring*

Menurut Gibson et al perilaku *caring* perawat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu faktor individu seperti usia, jenis kelamin, dan pendidikan; faktor psikologis seperti sikap, kepribadian, dan motivasi; serta faktor organisasi seperti lingkungan kerja dan kebijakan di tempat kerja. *Caring* merupakan bentuk kepedulian yang ditunjukkan perawat melalui tindakan perawatan yang mereka berikan kepada pasien (Noffita et al., 2024.)

Menurut Gibson, et.al dalam Kusnanto (2019), ada 3 faktor yang mempengaruhi perilaku *caring* meliputi:

a. Faktor individu, kemampuan dan keahlian seseorang sangat berpengaruh terhadap perilaku dan kinerjanya. Faktor individu ini mencakup kemampuan intelektual, latar belakang, dan lingkungan tempat tinggal. Kemampuan intelektual sendiri adalah kecakapan seseorang dalam menjalankan tugas-tugas yang berhubungan dengan aktivitas berpikir.

b. Faktor psikologis ini muncul dari sikap, semangat, dan komitmen seseorang. Pengaruhnya bisa berasal dari keluarga, pengalaman hidup, status sosial, serta lingkungan tempat tinggal. Setiap orang memiliki motivasi yang berbeda-beda, dan motivasi adalah dorongan yang menentukan seberapa kuat dan tekunnya seseorang melakukan sesuatu secara sukarela. Karena sifatnya yang rumit, faktor ini sulit diukur secara pasti.

c. Faktor organisasi ini muncul dari organisasi yang bisa memengaruhi perilaku *caring* mencakup sumber daya manusia, penghargaan, kepemimpinan, struktur organisasi, dan tugas kerja. Pemberian penghargaan bisa meningkatkan motivasi, yang pada akhirnya berdampak positif pada kinerja seseorang (Karo et al., 2024.)

2.1.6 Perilaku *Caring* Dalam Pelayanan Keperawatan

Upaya memperlakukan pasien secara utuh dan manusiawi dalam keperawatan disebut dengan *caring*. Kindness and compassion disebut sebagai bentuk dalam memenuhi kebutuhan dasar manusia dan hal tersebut sangat berkaitan dengan proses humanis. Salah satu faktor utama dalam fenomena pemberian kepuasan pada pasien di dalam pelayanan kesehatan adalah *caring*, karena *caring* memberikan penekanan terhadap harga diri setiap pasien, sehingga dapat diartikan perawat harus selalu bias untuk menghargai pasien dengan menerima kelebihan dan kekurangan pasien. *Eye Contact*, kehadiran, komunikasi pesan nonverbal, sikap mau mendengarkan, intonasi suara, sikap positif dan energik yang dilakukan oleh seorang perawat dapat memberikan suasana keterbukaan dan saling mengerti. Selain itu, perilaku perawat yang cekatan dan ramah dalam melaksanakan suatu asuhan keperawatan akan memberikan pasien rasa yang aman. Semakin bagus kinerja perawat dalam menerapkan perilaku *caring* terhadap pemberian pelayanan keperawatan maka pasien dan keluarga akan merasa puas dan senang sehingga hubungan teraupetik perawat akan semakin terbina (Yanti Ginting et al., 2022.)

2.2 Kinerja Perawat

2.2.1 Pengertian Kinerja secara Umum

Menurut Simanjuntak, kinerja merupakan tingkat pencapaian hasil dari pelaksanaan suatu tugas tertentu. Seperti pendapat Wilson yang menyatakan bahwa kinerja adalah “Hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan pekerjaan”. Dan kemudian pengertian kinerja yang dikemukakan oleh Veitzhal

Rivai, menyatakan bahwa Kinerja adalah istilah umum yang merujuk pada sebagian atau seluruh tindakan maupun aktivitas suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu secara tepat waktu, karena saling bergantung dengan pekerjaan lainnya (Mokosolang et al., 2021.)

Kinerja merupakan wujud nyata dari kemampuan individu yang tercermin melalui hasil pekerjaan yang diperoleh saat melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan. Menurut Afandi dalam (Sasongko & Abidin, 2022) kinerja merupakan hasil kerja yang bisa dicapai oleh individu maupun kelompok dalam suatu perusahaan, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, yang dilakukan secara sah, tidak melanggar hukum, dan tetap berpegang pada nilai moral serta etika yang berlaku. Sementara itu, Mangkunegara dalam (Sasongko & Abidin, 2022) menjelaskan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai, baik dari sisi kualitas maupun kuantitas, dalam melaksanakan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Sedangkan menurut Sedarmayanti (Meinitasari, 2023), kinerja dipahami sebagai seperangkat perilaku yang berhubungan langsung dengan tujuan dari organisasi atau unit tempat seseorang bekerja. Kinerja mencerminkan hal-hal yang benar-benar dilakukan oleh seseorang dalam pekerjaannya dan bisa diamati secara langsung. Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan sebuah proses kerja yang berorientasi pada hasil, yang dilakukan oleh karyawan sesuai dengan peran dan tanggung jawabnya dalam organisasi, serta mengacu pada standar kerja yang telah ditentukan guna meningkatkan produktivitas kerja secara maksimal.

2.2.2 Manfaat Penilaian Kinerja

Perawat adalah salah satu profesi di rumah sakit yang berperan dalam memberikan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, penting untuk memperhatikan kinerja perawat dalam menjalankan tugasnya melayani pasien. Penilaian terhadap kinerja perawat merupakan proses evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan, berdasarkan indikator yang telah ditetapkan sebelumnya untuk menilai kemampuan perawat di bidangnya. Pengetahuan dan keterampilan, terutama dalam penerapan keperawatan, menjadi dasar dalam pengembangan profesional perawat, membantu dalam menentukan kompensasi, serta mengidentifikasi adanya pelanggaran dalam pelayanan kesehatan. (Hasanah & Maharani, 2022)

2.2.3 Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Ada berbagai faktor yang memengaruhi kinerja perawat. Salah satunya adalah faktor usia, yang berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Semakin bertambah usia, perawat cenderung menjadi lebih bertanggung jawab dan memiliki pengalaman kerja yang lebih banyak. Selain itu, faktor motivasi juga berhubungan erat dengan kinerja perawat, di mana motivasi yang tinggi meningkatkan kemungkinan kinerja yang baik hingga 6,9 kali lebih besar (Hasanah & Maharani, 2022). Gaya kepemimpinan merupakan faktor yang berkaitan dengan kinerja perawat. Seorang pemimpin yang menjalin hubungan baik dengan perawat dan menyelesaikan masalah melalui musyawarah serta memberikan kesempatan untuk menyampaikan pendapat, akan mendorong terciptanya kinerja yang optimal (Andriani et al., 2020.) Faktor komitmen organisasi berhubungan dengan kinerja perawat karena komitmen yang tinggi, akan tugas dan pekerjaanya berdampak pada tujuan rumah

sakit yang dicapai secara optimal (Hasanah & Maharani, 2022). Faktor lama masa kerja memiliki kaitan dengan kinerja perawat, karena situasi dan lingkungan kerja yang mendukung dapat memengaruhi kenyamanan perawat dalam bekerja di institusi rumah sakit (Rahayu Ningsi et al., 2022)

2.2.4 Pengukuran Penilaian Kerja

Menurut Moehariono (2009:61), terdapat beberapa aspek dasar dan utama dalam mengukur kinerja, yaitu:

1. Menentukan tujuan, sasaran, dan strategi organisasi, dengan cara merumuskan secara umum apa yang ingin dicapai oleh organisasi sesuai dengan visi, misi, dan tujuannya.
2. Menyusun indikator dan ukuran kinerja, di mana ukuran kinerja digunakan untuk menilai kinerja secara tidak langsung, sedangkan indikator kinerja digunakan untuk mengukur kinerja secara langsung melalui faktor keberhasilan utama (*critical success factors*) dan indikator kinerja kunci (*key performance indicators*).
3. Mengukur pencapaian tujuan dan sasaran organisasi, serta menganalisis hasil dari pengukuran kinerja dengan membandingkan tingkat pencapaian terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.
4. Melakukan evaluasi terhadap kinerja dengan menilai sejauh mana kemajuan organisasi serta mendukung pengambilan keputusan yang tepat, memberikan gambaran kepada organisasi mengenai tingkat keberhasilan yang dicapai dan langkah selanjutnya yang perlu diambil (Rahayu Ningsi et al., 2022)