

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perawat memerlukan kepedulian sosial dan kemampuan khusus yang mencakup keterampilan intelektual, teknis dan interpersonal dalam menjalankan fungsinya yang tercermin dalam perilaku *caring* atau kasih sayang (Demur & Sari, 2019). Lumantobing, Susilaningih & Dadi (2020) dalam penelitiannya menyatakan *caring* merupakan hal yang utama dalam praktik keperawatan yang senantiasa selalu dilandasi pada nilai kebaikan, perhatian, serta menghormati keyakinan spiritual pasien. *Caring* tidak hanya mempraktikkan seni perawatan, memberi kasih sayang untuk meringankan penderitaan pasien dan keluarga, meningkatkan kesehatan dan martabat tetapi juga memperluas aktualisasi diri perawat.

Perilaku *caring* perawat juga memberi dampak kepada perawat, dimana perawat akan melupakan kebutuhan pasien dan bahkan melupakan apa yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya serta perawat tidak akan memiliki perasaan empati kepada pasien (Afaya *et al.*, 2017). Sementara itu pasien akan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, semakin baik perilaku *caring* yang diberikan perawat maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan akan semakin baik pula (Maela, Martyastuti, & Angkasa, 2020).

Menurut Afaya *et al.*, (2017) dalam penelitiannya dengan menilai persepsi pasien terhadap asuhan keperawatan di bangsal medikal bedah di Ghana menemukan sebagian besar pasien 89,5% memiliki persepsi positif terhadap perilaku *caring* perawat dengan skor rata-rata keseluruhan 4,68 yang menunjukkan bahwa perilaku *caring* perawat sangat penting dalam praktek keperawatan klinis.

Penelitian yang dilakukan oleh Lumbantobing *et al.*, (2020) tentang perilaku *caring* perawat pelaksana rawat inap rumah sakit di Kabupaten Indramayu ditemukan bahwa sebanyak 55,2% perawat kurang *caring* kepada pasien. Sementara dalam penelitian yang dilakukan oleh Mailani & Fitri (2017) tentang hubungan perilaku *caring* dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Dr. Rasidin Padang, ditemukan sebanyak 46,4% perawat memiliki perilaku *caring* yang buruk dalam menjalankan tugasnya. Perilaku *caring* yang kurang ini akan memberikan dampak yang buruk bagi pasien, sementara implikasi dari pelayanan keperawatan sendiri adalah kepuasan pasien (Prabasari, 2021).

Menurut Benyamin Bloom (1908) seorang ahli psikologi pendidikan membagi perilaku manusia ke dalam tiga domain, yakni: a) kognitif diukur dari pengetahuan, b) afektif diukur dari sikap, c) psikomotor diukur dari keterampilan (Notoatmodjo, 2014). Untuk ketiga domain perilaku tersebut sangat mempengaruhi perawat dalam mengaplikasikan perilaku terutama dalam aplikasi keperawatan yaitu *caring*. Semakin tinggi pengetahuan perawat terhadap *caring* maka

harapannya perawat akan semakin tahu sikap yang seperti apa yang bisa menunjukkan dirinya untuk berperilaku caring terhadap klien.

Sedangkan untuk domain yang kedua dari perilaku menurut Bloom (1908) yaitu afektif yang diukur dari sikap. Sikap merupakan reaksi atau respon yang masih tertutup dari seseorang terhadap stimulus atau objek (Notoatmodjo, 2014). Sikap terdapat tiga komponen pokok yaitu kepercayaan, kehidupan emosional dan kecenderungan bertindak yang sama-sama memegang peranan penting untuk membentuk sikap yang utuh.

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahayu (2018) dengan judul hubungan pengetahuan dan sikap dengan perilaku *caring* perawat di Rumah Sakit dr.Dradjat Prawiranegara Serang menyatakan pengetahuan dan sikap perawat memiliki hubungan yang signifikan dengan perilaku *caring*.

Untuk domain yang ketiga dari perilaku menurut Bloom (1908) yaitu psikomotor yang diukur dari keterampilan. Dalam unsur yang termasuk kemampuan dan keterampilan adalah kecerdasan, kemahiran berhitung, pemahanan verbal, kecepatan persepsi, penalaran deduktif, visualisasi ruang dan ingatan/memori berikutnya (Robbins, 2007). Oleh para ahli psikologi, kecerdasan pada diri manusia dibagi menjadi tiga yaitu kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual (Notoatmodjo, 2012).

Begitu juga menurut Smith dalam (Sumarni, 2016), pelayanan keperawatan yang efektif sangat berhubungan dengan kecerdasan emosional, salah satu alasannya karena kecerdasan emosional berperan penting dalam memberikan asuhan keperawatan yang caring ke pasien. Kecerdasan emosional ini adalah dasar dari kemampuan seseorang untuk berfikir logis, memecahkan masalah dan membentuk hubungan yang baik dengan orang lain (Esnaola *et al.*, 2017). Kecerdasan emosional adalah kecerdasan yang mencakup pengendalian diri, semangat, ketekunan, serta kemampuan untuk dorongan hati dan emosi, mengatur suasana hati, tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, berempati dan mampu menjalin hubungan sosial dengan baik, kemampuan untuk menyelesaikan konflik serta kemampuan untuk memimpin (Goleman, 2018).

Perawat yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi lebih mampu memahami perasaan pasien, mengontrol diri dalam menghadapi pasien, mengekspresikan sikap yang baik walaupun pasien marah, maka perawat menunjukkan perilaku *caring* baik kepada pasien dengan menunjukkan rasa empati perawat, bersikap ramah, tidak mudah marah, dan memberikan pelayanan yang baik kepada pasien. Sebaliknya, kecerdasan emosional perawat yang rendah cenderung mudah marah ketika pasien mengeluh, mudah tersinggung dengan perkataan pasien, menunjukkan perilaku *caring* yang buruk terhadap pasien dengan menunjukkan sikap tidak ramah, sikap mengabaikan pasien, bersikap acuh dalam memberikan pelayanan kepada pasien (Demur & Sari, 2019).

Penelitian yang dilakukan oleh Lestari, Rozali & M. (2017) tentang hubungan kecerdasan emosional dengan perilaku *caring* perawat rawat inap RSUD di Jakarta, ditemukan adanya hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional perawat dengan perilaku *caring*. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Darmini, Susanti & Karmayati (2017) tentang gambaran kecerdasan emosional dengan perilaku *caring* di rumah sakit daerah Badung Bali, menemukan bahwa perilaku *caring* yang dilakukan perawat didasarkan pada kecerdasan emosional yang baik. Maka dari itu, kecerdasan emosional adalah sumber utama dari perilaku *caring* yang akan diberikan oleh perawat.

Semua jenis pelayanan di rumah sakit memerlukan pelayanan yang baik. Terutama pelayanan rawat jalan yang sejatinya menjadi pelayanan yang sehari-hari dipenuhi dengan berbagai macam pasien dengan berbagai penyakit dan rentang usia sehingga sangat membutuhkan sosok perawat yang memiliki *caring* dan juga kecerdasan emosional yang baik agar memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien.

RSUP Dr. M. Djamil Padang adalah RS kelas A Pendidikan yang dinyatakan lulus Akreditasi Paripurna pada tanggal 31 Desember 2018 dan Akreditasi Internasional pada tanggal 9 April 2019 oleh Komisi Akreditasi RS (KARS). Kegiatan utama RSUP Dr. M. Djamil Padang memberikan pelayanan kesehatan spesialis dan sub-spesialis kepada pasien. Sebagai rumah sakit rujukan nasional di kawasan Sumatera Tengah, RSUP Dr. M. Djamil dengan jumlah perawat terbanyak yaitu 838 perawat, diharapkan mampu

memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien. Instalasi Rawat Jalan merupakan salah satu pelayanan yang ada di RSUP Dr. M.Djamil Padang, dengan 21 pelayanan poliklinik. Jumlah perawat di Instalasi Rawat Jalan tahun 2022 sebanyak 49 orang perawat, dengan jumlah pasien di bulan Oktober tahun 2022 sebanyak 20.379 orang menerima pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. M.djamil Padang.

Data yang ditemukan dari sumber website RSUP Dr. M. Djamil Padang tahun 2022 didapatkan adanya 759 ulasan masyarakat yang salah satunya mengeluhkan pelayanan di rawat jalan yang lambat, perawat kurang tanggap terhadap pasien, perawat yang tidak ramah, ada juga yang mengatakan perawat melayani dengan wajah datar bahkan judes, perawat kurang memberikan penjelasan mengenai alur pelayanan dan kurang peka dengan pasien. Keluhan yang disampaikan tersebut merupakan gambaran nyata atas ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat. Keluhan pasien terhadap perawat bersumber dari tidak terpenuhinya kebutuhan (bio-psiko-sosial-spiritual-kultural). Kondisi ini dapat dihindari dengan memenuhi kebutuhan pasien yang dilandasi kecerdasan emosional perawat yang baik, karena dengan kecerdasan emosional yang baik bisa mempengaruhi perilaku caring perawat terhadap pasien sehingga juga dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan.

Hal ini juga didukung dengan data kepuasan pasien bulan Oktober 2022 di RSUP Dr. M. Djamil Padang antara rawat inap dengan rawat jalan. Dimana data kepuasan pasien di rawat jalan yaitu 82,20% lebih rendah dari

data kepuasan pasien di rawat inap yaitu 85,91%. Sehingga tampak jelas dari data kepuasan ini, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan di rawat jalan begitu tinggi dengan nilai rasa kepuasan yang dirasakan oleh pasien selama mendapatkan pelayanan di rawat jalan lebih rendah dari rawat inap.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 3 November 2022 melalui hasil wawancara dengan delapan orang perawat untuk kecerdasan emosional, ditemukan masih ada perawat yang belum bisa mengelola emosinya dimana terdapat enam perawat mengatakan tidak dapat menyelesaikan masalah ketika hati sedang tidak baik-baik saja dan sulit untuk dapat memahami perasaan orang lain. Sementara lima perawat mengatakan tidak dapat menghasilkan ide-ide baru ketika mengalami perubahan suasana hati, tidak mudah menjadi tempat bercerita bagi orang lain mengenai masalah yang dirasakan oleh orang lain dan tidak membuat rencana yang disukai oleh orang lain, serta empat perawat mengatakan tidak dapat mengontrol perasaannya. Sedangkan wawancara untuk perilaku *caring* masih ada beberapa perawat yang masih kurang dalam berperilaku *caring*, dimana didapatkan enam perawat mengatakan tidak dapat menghabiskan waktu bersama dengan pasien dan tidak dapat selalu bertanya mengenai apa yang dibutuhkan pasien selama dirawat, serta lima perawat mengatakan tidak bisa menemui pasien selama dinas baik dibutuhkan atau tidak, dikarenakan dengan jumlah tenaga yang sedikit dan pasien yang dilayani juga banyak, sehingga perawat merasa tidak memiliki banyak waktu untuk menghabiskan waktu bersama dengan pasien. Sementara itu berdasarkan hasil wawancara dengan

sepuluh pasien mengenai perilaku *caring* perawat di ruang rawat jalan RSUP Dr. M.Djamil Padang masih ada dinyatakan perilaku *caring* perawat yang kurang, dimana sebanyak tujuh pasien mengatakan perawat tidak mendengarkan keluhan, perasaan dan masukan pasien dengan penuh perhatian serta perawat tidak merespon secara cepat terhadap panggilan pasien. Sebanyak enam pasien juga mengatakan perawat tidak banyak menghabiskan waktu bersama pasien.

Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik meneliti tentang hubungan kecerdasan emosional perawat dengan perilaku *caring* perawat di ruang rawat jalan RSUP Dr. M. Djamil Padang.

B. Rumusan Masalah

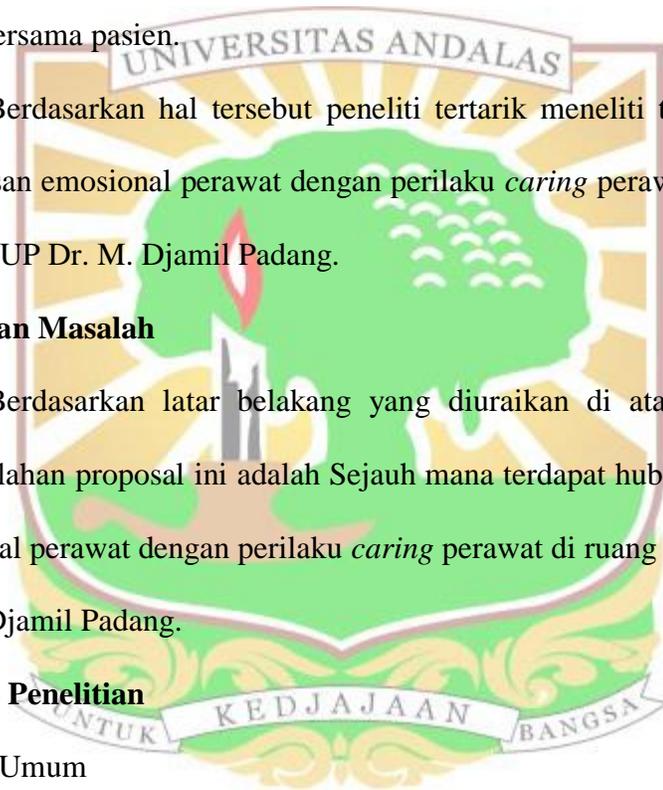
Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas maka rumusan permasalahan proposal ini adalah Sejauh mana terdapat hubungan kecerdasan emosional perawat dengan perilaku *caring* perawat di ruang rawat jalan RSUP Dr. M. Djamil Padang.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui arah dan kekuatan hubungan kecerdasan emosional perawat dengan perilaku *caring* perawat di ruang rawat jalan RSUP Dr. M. Djamil Padang.

2. Tujuan Khusus



- a. Untuk mengidentifikasi rerata skor kecerdasan emosional perawat di ruang rawat jalan RSUP Dr. M.Djamil Padang.
- b. Untuk mengidentifikasi rerata skor perilaku *caring* perawat di ruang rawat jalan RSUP Dr. M.Djamil Padang.
- c. Untuk menentukan arah dan kekuatan hubungan kecerdasan emosional perawat dengan perilaku *caring* perawat di ruang rawat jalan RSUP Dr. M. Djamil Padang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Menjadi masukan dan pertimbangan dalam peningkatan perilaku *caring* oleh perawat.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Dapat memberikan informasi kepada institusi dalam bidang kesehatan dan menambah kepustakaan yang sudah ada khususnya mengenai hubungan kecerdasan emosional perawat dengan perilaku *caring* perawat di ruang rawat jalan RSUP Dr. M. Djamil Padang. Sehingga dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa lainnya dalam proses pendidikan.

3. Bagi Profesi Keperawatan

Melalui penelitian ini, diharapkan profesi keperawatan mampu meningkatkan perilaku *caring* yang baik sehingga mampu memberikan pelayanan yang prima dan profesional.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat melanjutkan penelitian dengan variabel lain terkait kecerdasan emosional perawat atau perilaku *caring* perawat dengan metode yang berbeda.

