

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Caring menjadi hal yang penting dalam keperawatan dimana Caring adalah dasar dalam melakukan asuhan keperawatan, namun merupakan masalah yang sering terjadi di lapangan, penelitian ini menemukan bahwa masalah yang berulang di Rumah Sakit adalah bahwa kurangnya caring dan komunikasi perawat terhadap pasien dan sedikitnya waktu yang dihabiskan perawat dengan pasien (Serber, 2014). Pendekatan yang berpusat pada pasien membuat pasien tahu bahwa mereka mendapat pelayanan berkualitas atau tidak, oleh karena itu sebagai orang yang berinteraksi selalu dengan pasien penting untuk perawat selalu berperilaku caring baik sehingga asuhan perawat dilakukan dengan optimal (Thomas, Newcomb, & Fusco, 2019).

Perilaku caring yang baik meningkatkan asuhan keperawatan pada pasien maka dari itu penting bagi perawat untuk selalu berperilaku caring dengan baik dimanapun perawat itu berada. Perawat yang memiliki kualitas pelayanan caring yang buruk menurut penelitian yang dilakukan Aiken (2012) terdapat pada Negara Irlandia 11%, dan Yunani 47%. Di Indonesia sendiri caring menjadi salah satu penilaian bagi para pengguna pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil survey kepuasan pasien yang dilakukan oleh Depkes RI pada beberapa rumah sakit di Jakarta menunjukkan bahwa 14% pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, disebabkan karena perilaku caring kurang baik (Depkes, 2008). Penelitian yang dilakukan

di beberapa rumah sakit antara lain oleh (Prabowo, Ardiana, & Wijaya, 2014) di RSUD dr.H.Koesnadi Bondowoso menunjukkan separuh perawat 50% berperilaku kurang caring. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Gaghiwu, Ismanto, & Babakal, 2013) di RSUP Prof.Dr.R.D.Kandou Manado didapatkan 26.7% perawat berperilaku caring kurang baik.

Perilaku caring menurut Kusnanto (2014) selalu berusaha menepati janji, memberikan harapan yang memadai, memiliki komitmen moral serta memperhatikan kebutuhan spiritual pasien. Dalam melaksanakan perilaku caring tersebut diperlukan adanya komunikasi yang baik. Komunikasi yang baik antara perawat dan pasien sangat penting untuk hasil yang sukses dari asuhan keperawatan individual dari setiap pasien. Untuk mencapai ini, bagaimanapun, perawat harus memahami dan membantu pasien mereka, menunjukkan kesopanan, kebaikan dan ketulusan (Kourkouta & Papatianasiou, 2014). Wiechula et al (2015) juga menemukan bahwa harapan yang diharapkan pasien dari perawat yaitu penuh kasih sayang, caring dan bisa dipercaya. Dimana didapatkan bahwa hubungan pasien dan perawat yang baik itu salah satu caranya dengan komunikasi efektif. Maka komunikasi efektif bisa jadi salah satu alat atau cara untuk menunjukkan caring perawat pada pasien.

Penelitian yang dilakukan Rafli, Hajinezhad, & Haghani (2008) tentang hubungan perilaku *caring* dan kepuasan pasien di Iran, menginformasikan adanya hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien. Dari penelitian tersebut menunjukkan pentingnya caring perawat pada asuhan keperawatan di rumah sakit. Pada

penelitian (Compton et al., 2018) mendapatkan dengan cara membantu pasien dalam pemecahan masalah dan menghargai kebutuhan pasien dapat meningkatkan caring perawat dimata pasien, sehingga dibutuhkan perilaku caring dan komunikasi efektif untuk melakukannya. Sejalan dengan penelitian tersebut (Ilkafah & Harniah, 2017) mendapatkan bahwa ada hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan dan lebih dari setengah pasien (75,0%) di di Ruang Rawat Inap Private Care Centre RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar tidak puas terhadap pelayanan keperawatan, ini memperlihatkan bahwa pentingnya perilaku caring perawat pada pasien.

Dampak yang terjadi apabila perawat tidak berperilaku caring dengan baik maka akan terjadi penurunan kepuasan pasien di rumah sakit dimana menurut Hidayati (2016) sebagian besar yaitu 39(46,4%) responden mengatakan perawat memiliki perilaku caring buruk di RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2016 dan ini mempengaruhi kualitas pelayanan pasien sehingga menurunnya kepuasan pasien.

Meningkatkan perilaku caring perawat salah satu caranya dengan pendidikan/ belajar Gibson (1987) dimana belajar bisa melalui pendidikan formal dan nonformal, pendidikan formal pada perawat sudah dilakukan di jenjang sekolah tinggi namun berdasarkan fakta dilapangan masih banyak keluhan pasien terhadap kurangnya caring perawat maka pelatihan yang termasuk dalam kategori pendidikan nonformal diperlukan untuk lebih meningkatkan perilaku caring perawat. Dimana Pelatihan merupakan serangkaian aktivitas yang dirancang untuk meningkatkan keahlian-keahlian, pengetahuan, pengalaman, ataupun perubahan sikap individu (Santoso, 2010).

Sejalan dengan pernyataan tersebut, penelitian dari Chan, Chu, Yen, & Chou, (2015) juga menunjukkan dimana pelatihan keperawatan meningkatkan perilaku caring perawat. Penelitian Glembocki & Dunn (2010) tentang membangun budaya caring melalui pelatihan, juga menginformasikan adanya peningkatan pengetahuan perawat tentang perilaku caring sebelum dan sesudah pelatihan.

Pengetahuan dan sikap merupakan bagian dari perilaku caring sebagaimana Rahayu (2018) menemukan bahwa adanya hubungan pengetahuan dan sikap terhadap perilaku perawat, semakin tinggi pengetahuan dan sikap perawat semakin tinggi perilaku caring perawat. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Mulyaningsih & Prajayanti, 2018) terdapat hubungan antara pengetahuan dan perilaku caring mahasiswa, dimana mahasiswa keperawatan yang berpengetahuan baik mempunyai peluang 0,17 kali untuk menunjukkan perilaku caring yang baik.

Berdasarkan data Standar Pelayanan Minimum di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Raden Mattaher Provinsi Jambi pada tahun 2018 didapatkan bahwa data kepuasan 81% dimana menurun dari tahun 2017 yaitu 81.79 % dimana standarnya kepuasan pelanggan/pasien menurut Kemenkes 2008 yaitu 90% dan masih ada pasien pulang sebelum dinyatakan sembuh sebanyak 6 %. Dari data tersebut dapat terlihat bahwa masih belum terpenuhinya kepuasan pelanggan/ pasien dimana salah satu yang mempengaruhi kepuasan pelanggan/pasien terletak pada perawat yang menghabiskan waktu paling banyak bersama pasien. Sebagaimana penelitian menurut (Ilkafah & Harniah, 2017) bahwa kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh perilaku caring perawat.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan mahasiswa Di Rumah Sakit Umum Raden Mattaher Provinsi Jambi didapatkan berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Keperawatan bahwa belum pernah ada pelatihan caring secara komprehensif dan masih banyak perawat yang belum pernah pelatihan komunikasi efektif. Wawancara tentang dengan keluarga pasien mengatakan bahwa perawatnya masih adanya yang tidak ramah dan bicara dengan suara keras dan dari wawancara dengan 10 pasien didapatkan 6 (60%) diantaranya mengatakan bahwa perawat kurang ramah dan sedikit cuek, 2 (20%) diantaranya mengatakan bahwa perawat melakukan tindakan dengan sedikit tergesa-gesa hanya sebentar berkomunikasi dengan pasien dan 5 (20%) pasien merasa perawat hanya melakukan pekerjaannya tanpa peduli padanya. Dari hasil observasi pada 10 perawat didapatkan 4 (40%) diantaranya berbicara dengan pasien tanpa memanggil nama pasien hanya dengan sapaan pa atau bu, 3 (30%) diantaranya tidak mendengarkan pasien dengan penuh perhatian, 3 (30%) lainnya berkomunikasi dengan sedikit tergesa-gesa.

Berdasarkan pertimbangan masalah diatas Maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana Pengaruh Pelatihan Komprehensif Caring terhadap Perilaku Caring Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Provinsi Jambi Tahun 2020.

B. Rumusan Masalah

Caring merupakan dasar dalam melakukan praktik keperawatan, melalui perilaku caring perawat yang baik kepada pasien dapat meningkatkan dan menghasilkan asuhan keperawatan yang berkualitas. Perilaku caring sendiri erat kaitannya dengan komunikasi efektif perawat saat berinteraksi dengan pasien. Dengan melihat permasalahan yang ada di rumah sakit ada di Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Provinsi Jambi, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “pengaruh pelatihan komprehensif caring terhadap perilaku caring perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Provinsi Jambi”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketahuinya pengaruh pelatihan komprehensif caring terhadap perilaku caring perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Provinsi Jambi.

2. Tujuan Khusus

- a. Teridentifikasinya distribusi frekuensi karakteristik perawat berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan dan lama kerja di Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Provinsi Jambi.
- b. Teridentifikasinya rata-rata pengetahuan, sikap dan ketrampilan perawat sebelum dan sesudah pelatihan komprehensif caring.
- c. Teridentifikasinya pengaruh pelatihan komprehensif caring terhadap pengetahuan, sikap dan keterampilan perawat di Rumah Sakit Umum

Daerah Raden Mattaher Provinsi Jambi (Pre test, Post Test ke 1 dan Post Test ke 2).

D. Manfaat Penelitian

1. Perkembangan Ilmu Keperawatan

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menambah dan memperluas ilmu keperawatan khususnya tentang perilaku caring perawat dan menjadi bahan perbandingan oleh peneliti selanjutnya untuk memperluas perkembangan tentang tentang perilaku caring perawat.

2. Program Pasca Sarjana Keperawatan Universitas Andalas

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi dan perbandingan untuk mahasiswa yang akan melakukan penelitian tentang caring. Peneliti juga berharap hasil penelitian ini bisa menjadi tambahan wawasan dan pengetahuan untuk institusi pendidikan dan lebih mengenal tentang Caring perawat di pendidikan sehingga bisa terbiasa berperilaku caring ketika di tempat kerja.

3. Rumah Sakit RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi

Hasil penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat untuk melihat perbandingan perilaku caring perawat sebelum dan sesudah pelatihan caring, dan perbandingan perilaku caring perawat yang diberikan pelatihan caring dengan perawat yang hanya diberikan pelatihan caring saja. sehingga rumah sakit bisa memilih intervensi yang tepat untuk menagani dan mengatasi masalah pada perilaku caring perrawat.