

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perilaku *caring* merupakan aspek penting yang harus dilakukan oleh perawat dalam praktik keperawatan. *Caring* secara umum dapat diartikan sebagai suatu kemampuan untuk berdedikasi bagi orang lain, pengawasan dengan waspada, menunjukkan perhatian, perasaan empati pada orang lain dan perasaan cinta atau menyayangi yang merupakan kehendak keperawatan (Potter et al.,2020). *Caring* perawat menjadi hal yang penting dilakukan di pelayanan keperawatan. Kurangnya perilaku *caring* perawat pada pasien dapat berdampak pada kualitas maupun pelayanan di rumah sakit.

Semakin baik perilaku *caring* perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan, pasien atau keluarga semakin senang dalam menerima pelayanan, berarti hubungan terapeutik perawat-klien semakin terbina. Pelayanan keperawatan yang baik dan kepuasan pasien bisa dijadikan salah satu indikator keberhasilan pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit, kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pasien. Namun, pada kenyataannya, perilaku *caring* perawat kepada pasien masih belum sesuai dengan harapan (Firmansyah et al, 2019).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Lumbantobing, et al (2020) menjelaskan bahwa masih banyak pasien yang mempersepsikan perilaku *caring* perawat yang masih kurang. Perawat masih kurang peka akan keluhan yang dirasakan oleh pasien dan komunikasinya yang kurang baik membuat hubungan perawat dengan pasien sulit berkembang. Penelitian yang dilakukan oleh Mailani & Fitri (2017) yang mana hasil penelitian menunjukkan bahwa proporsi tingkat kepuasan pasien BPJS di RSUD Dr. Rasidin Padang diperoleh dari 84

responden didapatkan sebagian besar 39 (46,4%) perilaku *caring* perawat buruk sehingga lebih dari separuh 50 (59,5%) responden tidak puas dengan perilaku *caring* perawat. Data diatas menunjukkan masih adanya angka ketidakpuasan yang dialami pasien, sehingga harus segera diantisipasi, salah satunya dengan cara meningkatkan perilaku *caring* seorang perawat.

Hasil laporan survey kepuasan Masyarakat pada tahun 2022 di RS Bhayangkara TK. I Pusdokkes Polri menjelaskan bahwa hasil indeks kepuasan Masyarakat (IKM) di unit rawat inap mendapatkan kategori nilai kurang baik. Penilaian IKM berdasarkan unsur pelayanan yang mendapatkan ketegori nilai kurang baik berupa unsur pelayanan yang ditinjau dari waktu pelayanan, biaya/tarif, kompetensi pelayanan, perilaku pelayanan serta sarana dan prasarana. Berdasarkan studi pendahuluan diatas, perilaku pelaksana sangat indentik dengan sikap perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan yang berupa *caring*.

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi perilaku *caring* perawat diantaranya adalah stress kerja dan beban kerja. Beban kerja merupakan frekuensi rata-rata dari masing-masing pekerjaan yang dilakukan seseorang dalam jangka waktu tertentu (Madadzadeh et al.,2018). Berdasarkan UU No.38 Tahun 2014 tentang keperawatan. Di dalam perundang-undangan tersebut menjelaskan apa saja tugas, tanggung jawab, dan wewenang perawat yang telah dijabarkan dalam UU tersebut. Namun faktanya perawat masih sering melakukan pekerjaan di luar pekerjaan utama. Menurut Morika (2018) 53,2% waktu perawat dalam bekerja digunakan untuk memberikan pelayanan langsung kepada pasien dan sisanya 39,9% digunakan untuk kegiatan penunjang yang berakibat perawat memiliki beban kerja yang tinggi.

Kusumaningsih, et al (2020) mengatakan bahwa mayoritas perawat mendapat beban kerja yang sangat tinggi. Faktor yang mempengaruhi beban kerja perawat

seperti kondisi pasien yang selalu berubah, jumlah rata-rata jam perawatan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan langsung pada pasien melebihi dari kemampuan perawat, keinginan untuk berprestasi kerja, tuntutan pekerjaan tinggi serta dokumentasi asuhan keperawatan. Beban kerja perawat yang tinggi akan berdampak terhadap stress kerja yang dialami perawat.

Stres kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang (Handoko, 2018). Stres kerja sebagai sumber atau stressor kerja yang menyebabkan reaksi individu berupa reaksi fisiologis, psikologis, dan perilaku. Lingkungan kerja merupakan segala kondisi pekerjaan yang dipersepsikan karyawan sebagai suatu tuntutan dan dapat menimbulkan stres kerja (Wirawan, 2018). Penelitian Rosiana (2019) menyatakan bahwa saat ini perawat merupakan salah satu profesi yang rentan mengalami stres kerja. Stres kerja tersebut disebabkan karena adanya tuntutan pekerjaannya yang semakin kompleks. Hal inilah yang bisa menimbulkan stres kerja pada perawat.

Tingkat stres yang tinggi yang dihadapi oleh perawat didalam bekerja akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien dan secara tidak langsung akan mempengaruhi ritme kinerja para perawat yang dituntut untuk memiliki kemauan dan kemampuan untuk mengembangkan skill, knowledge dan kemampuan psikologis dalam menghadapi tantangan kerja pada perawatan pekerjaan untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada pasien dan keluarganya. Bila banyaknya tugas tidak sebanding dengan kemampuan, baik fisik maupun keahlian dan waktu yang tersedia maka akan menjadi sumber stres (Vahedian-Azimi et al., 2019).

Beberapa faktor yang menyebabkan stres pada perawat diantaranya adalah faktor pekerjaan, faktor individu dan faktor pendukung. Adapun faktor pekerjaan adalah lingkungan fisik, konflik interpersonal, beban kerja, dan shift

kerja. Adapun faktor individunya adalah umur, status pernikahan, masa kerja dan jenis kelamin, sedangkan faktor pendukungnya adalah dukungan sosial. Dampak stres kerja yang dialami pekerja di tempat kerja dapat memunculkan perubahan terhadap individu yang mengalami stres. Perubahan yang muncul biasanya seperti bekerja melewati batas kemampuan, sering terlambat masuk kerja, tidak hadir kerja, kesulitan berhubungan dengan orang lain, kerisauan tentang kesalahan yang dibuat, radang kulit dan radang pernafasan (Hendarti, 2020).

Menurut survei nasional yang dilakukan oleh Frasser (2019) di Perancis, ditemukan bahwa presentase kejadian stress sekitar 74% dialami oleh perawat, di Turki terhadap 442 tenaga kesehatan didapatkan hasil 182 tenaga kesehatan mengalami stres (42%) dikarenakan gangguan psikiatrik yang pernah dialami dan pola jam kerja yang tinggi. *American Nurses Association* (2019), menyatakan bahwa stres pada perawat didapatkan sebanyak 45% dari pekerja yang ada di rumah sakit di Amerika. Menurut *Health and Safety Executive* (2019), menunjukkan bahwa tenaga profesional kesehatan, guru, dan perawat di Indonesia memiliki tingkat stres tinggi dengan angka prevalensi sebesar 82%. Perawat menghadapi bahaya yang unik di tempat kerja, dengan ini menunjukkan harus ada cara untuk menanggulangi tingkat stres pada perawat, terutama dengan aktivitas fisik, nutrisi, istirahat, keamanan dan kualitas hidup (Hendarti, 2020).

Beban kerja yang tinggi dan stress kerja yang dialami oleh tenaga Kesehatan khususnya perawat dapat mempengaruhi kualitas hidup perawat yang secara bersamaan mengurangi kualitas *caring* perawat dalam memberikan pelayanan Kesehatan (Yupartini et.al.,2021). *Caring* adalah suatu bentuk kepedulian perawat kepada pasien sebagai bentuk perhatian, penghargaan serta mampu memenuhi kebutuhannya. Beban kerja yang berlebih dan stress kerja yang dialami perawat mengakibatkan hilangnya *caring* dan meningkatkan insiden

kesalahan praktik. Keadaan ini adalah hal yang paling merugikan dalam pelayanan Kesehatan. *Caring* digambarkan sebagai cita-cita moral dan jantung keperawatan. Perilaku *caring* dalam keperawatan merupakan interaksi terapeutik antara pasien dan perawat, yang berkaitan dengan sentuhan kasih sayang dan pendekatan yang dilakukan perawat dalam setiap situasi asuhan keperawatan. Hal ini melibatkan evaluasi emosi pasien, memberikan informasi, dan memenuhi kebutuhan mereka sehingga proses penyembuhan pada pasien difasilitasi (Fitriantini et al.,2019).

Penelitian yang dilakukan oleh Herman & Deli (2021) di RS Bhayangkara Makassar menyatakan bahwa sebanyak 73 orang responden yang diteliti, sebanyak 53% dari total perawat kurang atau tidak menerapkan perilaku *caring* di RS Bhayangkara Makassar. Selain itu, dalam penelitian Fitriantini et al., (2019) dimana 55% perawat menunjukkan perilaku *caring* yang rendah. Perilaku *caring* masih belum sepenuhnya tercermin dalam setiap aspek asuhan keperawatan. Perawat hanya focus pada kebutuhan biologis pasien dengan mengesampingkan kebutuhan psiko, sosial, dan spiritual.

Penelitian yang dilakukan Fitriani, et.al (2019) disuatu Rumah Sakit di Jakarta, dari 47 responden perawat, 80% diantaranya memiliki beban kerja yang tinggi. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Demu et.al (2021) di RSI Ibnu Sina Bukit Tinggi menyatakan bahwa sebanyak 46 perawat mengalami beban kerja berlebih dimana beban kerja melebihi standar waktu optimum produktif yaitu 80%, namun dalam penelitian ini beban kerja mencapai 99% pada shift pagi dan 97% pada shift sore. Hal ini dapat terjadi karena adanya kegiatan mulai dari kegiatan rutinitas dalam memenuhi kebutuhan dasar klien, memberi terapi, dokumentasi, pengobonan obat, pemeriksaan penunjang dimana perawat harus mengantar dan menjemput pasien baru, menemani dokter visite, melaporkan hasil laboratorium, dan sebagainya (Demu, et.al.,2021). Terlebih lagi perawat yang mendapatkan shift malam memiliki kekurangan waktu untuk tidur yang

menyebabkan mereka sering merasakan kaku pada leher, sakit kepala dan lelah pada mata (Pongantung et al.,2019).

Penelitian yang dilakukan oleh Khoiriyah, Sumarni, dan Susanti (2023) di RSUD Dr.R Goeteng Taroenadibrata Purbalingga menunjukkan bahwa ada hubungan stress kerja dengan perilaku *caring* perawat. Sejalan dengan peneliti Nafi'ah (2018) di Rumah Sakit Umum Daerah Muntilan Kabupaten Magelang menunjukkan ada hubungan tingkat stress kerja perawat dengan perilaku *caring* perawat.

Studi pendahuluan yang dilakukan diruang rawat inap khusus neuro dan ruang rawat inap internis Rumah Sakit Bhayangkara TK.I Pusdokes Polri pada bulan Januari 2024, dimana total jumlah perawat diruang rawat inap khusus neuro berjumlah 16 perawat dengan rata-rata pasien perhari berjumlah 33 pasien sedangkan jumlah total perawat diruang rawat inap internis berjumlah 14 perawat dengan rata-rata pasien perhari berjumlah 22 pasien. Perawat yang berdinasi di ruang rawat inap khusus neuro perhari berjumlah 12 orang dengan pembagian shift pagi 5 perawat, shift siang 4 perawat dan shift malam 3 perawat, sedangkan perawat yang berdinasi di ruang rawat inap internis perhari berjumlah 9 orang dengan pembagian shift pagi 4 perawat, shift siang 3 perawat dan shift malam 2 perawat. Kedua ruangan rawat inap pasien dikelompokkan berdasarkan klasifikasi ketergantungan yang dialami pasien yaitu ketergantungan minimal, partial dan total. Perhitungan jumlah perawat menggunakan metode Gillies dan didapatkan hasil bahwa jumlah tenaga keperawatan yang seharusnya terdapat diruang rawat inap khusus neuro maupun internis dalam sehari berjumlah 16 perawat, namun faktanya hanya terdapat 12 perawat yang berdinasi dalam sehari. Jumlah perawat tidak sesuai dengan teori dalam menetapkan jumlah tenaga keperawatan sehingga memicu tingginya beban kerja perawat.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 3 orang perawat diruang rawat inap khusus neuro dan rawat inap internis didapatkan data 3 orang perawat diruang rawat inap internis, beban kerja yang sangat memberatkan mereka seperti harus mengantar pasien rontgen , CT-Scan dan menjemput untuk Kembali ke bangsal. Hal tersebut dirasa berat karena jumlah perawat yang tidak sebanding dengan jumlah pasien yang harus diantar jemput keruangan. Selain itu, perawat juga harus cepat menyelesaikan lembar SOAP dalam asuhan keperawatan dikarenakan saat dokter visite, lembar SOAP pasien harus sudah diselesaikan. Perawat juga harus mengobservasi tanda-tanda vital pasien, memberikan pendidikan kesehatan kepada pasien dan keluarga serta perawat juga harus melakukan pergantian sprengi tempat tidur pasien. Perawat mengatakan mengalami stress dalam bekerja dikarenakan beban kerja yang berat.

Hasil wawancara yang dilakukan pada 10 pasien, 6 pasien menjelaskan belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat. Pasien masih mengeluh bahwa pelayanan masih lama yang diberikan oleh perawat, perawat kurang tanggap dan kurangnya perhatian terhadap keluhan pasien. Kurangnya kunjungan perawat keruangan pasien membuat keluarga pasien harus sering mendatangi nurse station untuk memanggil perawat jika ada terjadi sesuatu kepada pasien. Hal ini membuat keluarga pasien merasa tidak nyaman.

Berdasarkan dari hasil pengamatan ruang rawat inap khusus neuro dan internis RS Bhayangkara TK. I Pusdokes Polri, banyak dari perawat belum menerapkan *caring* terhadap pasiennya. Tidak jarang dijumpai perawat yang hanya memenuhi kebutuhan fisiologis saja. Perawat hanya datang ke pasien ketika ada keluhan fisik seperti infus macet atau habis, waktunya pemberian obat atau tindakan kolaborasi yang lain. Perawat jarang sekali menanyakan bagaimana perasaan pasien apakah pasien sedih, senang atau merasa kesepian, menemani pasien dan menggali perasaannya serta berkomunikasi dengan pasien. Seperti yang kita tahu bahwa pasien merupakan makhluk yang holistik

dengan berbagai kebutuhan bio, psiko, sosial dan spiritual namun hal itu tidak terpenuhi Ketika pasiendirawat di rumah sakit karena perawat hanya berfokus pada kebutuhan biologis saja.

Mengacu pada fenomena tersebut, dimana kurangnya sikap *caring* perawat kepasien dikarenakan beban kerja perawat yang tinggi serta stress kerja yang dialami perawat. Perawat merasa sudah menerapkan perilaku caring terhadap pasien, namun terkadang jika pasien penuh banyak tindakan yang harus dikerjakan dalam waktu yang sama, ditambah kurangnya jumlah perawat diruangan mengakibatkan perawat mengalami stress kerja. Dari fenomena ini, pentingnya untuk diteliti Hubungan Beban Kerja dan Stress Kerja Dengan Perilaku Caring Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara TK. I Pusdokkes Polri

## **1.2 Rumusan Masalah**

Keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah pelayanan keperawatan yang merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan di rumah sakit. Salah satu bentuk pelayanan keperawatan adalah perilaku caring perawat yang merupakan inti dalam praktek keperawatan professional. Namun kenyataannya banyak perawat yang memiliki beban kerja berlebih, mengalami stress kerja yang diakibatkan konflik dengan dokter, persiapan yang tidak memadai untuk menghadapi kebutuhan-kebutuhan emosional pasien dan keluarganya, kurangnya dukungan terhadap staf, konflik dengan perawat yang lain dan supervisor, dan ketentuan pengobatan sehingga berpengaruh terhadap perilaku caring perawat kepada pasien dalam pemberian pelayanan asuhan keperawatan.

Berdasarkan hasil survei pendahuluan yang dilakukan diruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara TK.I Pusdokkes Polri ditemukan bahwa jumlah perawat yang berdinis diruang khusus neuro dan ruang rawat inap internis tidak

sesuai dengan teori dalam menetapkan jumlah tenaga keperawatan sehingga memicu tingginya beban kerja perawat yang akan berdampak kepada stress kerja. Dari hasil pengamatan peneliti masih ditemukan perawat yang kurang caring terhadap pasien hal ini dikarenakan perawat hanya memenuhi kebutuhan fisiologis saja. Perawat hanya datang ke pasien ketika ada keluhan fisik seperti infus macet atau habis, waktunya pemberian obat atau tindakan kolaborasi yang lain. Berdasarkan fenomena tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah ‘‘Apakah terdapat Hubungan Antara Beban Kerja dan Stress Kerja Dengan Perilaku Caring Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara TK. I Puskokkes Polri?’’

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Untuk mengetahui hubungan beban kerja dan stress kerja dengan perilaku caring perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara TK. I Puskokkes Polri

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Diketahui distribusi frekuensi karakteristik perawat di ruang rawat inap meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, dan lama bekerja di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara TK. I Puskokkes Polri
2. Diketahui distribusi frekuensi beban kerja perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara TK. I Puskokkes Polri.
3. Diketahui distribusi frekuensi stress kerja perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara TK. I Puskokkes Polri
4. Diketahui distribusi frekuensi perilaku caring pada perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara TK. I Puskokkes Polri
5. Diketahui hubungan beban kerja dengan perilaku caring perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara TK. I Puskokkes Polri
6. Diketahui hubungan stress kerja dengan perilaku caring perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara TK. I Puskokkes Polri

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Aplikatif**

#### **1. Bagi Perawat**

Diharapkan dapat dijadikan sebagai gambaran terkait beban kerja perawat, stress kerja dan perilaku *caring* perawat diruang rawat inap khusus neuro dan internis, bisa menjadi bahan evaluasi sehingga perawat dapat selalu memberikan pelayanan yang berkualitas dan professional.

#### **2. Bagi Rumah Sakit**

Sebagai masukan dan gambaran tentang beban kerja perawat dan stress kerja sehingga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan pihak manajemen rumah sakit untuk menyesuaikan beban kerja dan stress kerja dengan kemampuan dan keahlian perawat sehingga perawat mampu untuk lebih berperilaku *caring* terhadap pasien.

#### **3. Bagi Penelitian Lebih Lanjut**

Melalui penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi, menjadi sumber data dan menjadi referensi dalam menyusun sebuah penelitian selanjutnya serta menjadi bahan pertimbangan bagi yang berkepentingan dalam melakukan penelitian yang sejenis.

### **1.4.2 Manfaat Keilmuan**

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam peningkatan maupun mengembangkan dalam ilmu keperawatan. Serta dapat menambah pengetahuan serta wawasan khususnya dalam bidang manajemen keperawatan