

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah Sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, 2009). Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya percepatan perbaikan status kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan menuntut rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi (Agussalim, dkk 2020).

Salah satu hal yang memiliki kontribusi besar dalam menyajikan pelayanan prima adalah perawat, karena frekuensi pertemuan dengan yang paling banyak pasien yang sering, sehingga tingkah laku, emosi, pribadi dari perawat akan sangat diperhatikan. Perawat adalah profesi yang memiliki tugas untuk memberi pengasuhan kepada individu, keluarga, dan kelompok baik dalam keadaan sakit maupun sehat (Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2017). Tanpa adanya perawat, kesejahteraan pasien dapat terabaikan karena perawat merupakan tenaga kesehatan yang membina pertama dan terlama hubungan dengan pasien, mengingat pelayanan keperawatan yang diambil tempat terus menerus selama 24

jam sehari karena perawat diperlukan untuk menjadi profesional, harus berkualitas dan merawat pasien (Agussalim, dkk 2020).

Menurut Kusnanto (2019) salah satu sentral dalam praktik keperawatan adalah perilaku *caring*, yaitu sikap peduli perawat terhadap klien dalam merawat dengan tulus, sepenuh hati, penuh kasih sayang, baik melalui komunikasi, dukungan maupun tindakan langsung. Perilaku ini diberikan dalam bentuk mendengar dengan perhatian, memberi rasa nyaman, berkata jujur, memiliki kesabaran, bertanggung jawab, memberi informasi sehingga klien dapat mengambil keputusan, memberi sentuhan, memajukan sensitifitas, menunjukkan rasa hormat pada klien dan memanggil pasien dengan namanya (Erita, 2021). Hal ini perlu dilakukan karena seorang perawat dituntut untuk lebih peduli kepada pasien. Perilaku *caring* ini akan membuat pasien merasa nyaman, aman, dan stres akibat penyakit berkurang sehingga kepuasan pasien bisa dapat direalisasikan, selain itu, *caring* juga menekankan harga diri individu, artinya dalam melaksanakan praktik keperawatan, perawat harus selalu menghargai klien dengan menerima kelebihan maupun kekurangan klien sehingga bisa memberikan pelayanan kesehatan yang tepat.

Menurut Erita (2021) perilaku *caring* merupakan tugas primer dari seorang perawat, sehingga perilaku *caring* akan menjadi sangat penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan klien terutama di rumah sakit, dimana citra institusi ditentukan oleh kualitas pelayanan yang nantinya akan mampu meningkatkan kepuasan klien dan mutu pelayanan (Potter & Perry, 2009). Selain itu, perilaku *caring* yang baik yang ditunjukkan oleh perawat dapat

mendorong kesehatan dan pertumbuhan pasien yang akan mempengaruhi kepuasan klien yang kemudian akan sangat bermanfaat secara finansial bagi industri pelayanan kesehatan, namun ternyata masih ada perawat yang kurang baik dalam memberikan perilaku *caring*.

Hal ini didukung oleh hasil penelitian Demur, Mahmud, & Yeni (2019) bahwa dari 80 perawat di ruang rawat inap RS Islam Ibnu Sina Bukittinggi, sebanyak 53,8% menunjukkan perilaku *caring* yang kurang baik sebanyak. Hasil penelitian Afrini (2019) juga menunjukkan hal serupa, dimana dari 258 responden pasien yang dirawat di ruang rawat bedah dan non bedah menyatakan bahwa sebanyak 40,7% perawat di ruangan rawat inap berperilaku *caring* kurang baik. Penelitian Lumbantobing, Susilaningih, & Dadi (2019) menunjukkan bahwa dari 67 orang pasien yang menjadi responden, sebanyak 37 orang pasien (55.2%) mempersepsikan perilaku *caring* perawat masih kurang. Berdasarkan hasil penelitian tersebut diketahui bahwa masih adanya perawat yang kurang baik dalam memberikan perilaku *caring* pada pasien.

Perilaku *caring* yang diberikan oleh perawat kepada pasien masih kurang optimal oleh karena itu perawat terbawa emosi serta kelelahan mengurus pasien yang berkebutuhan khusus. Perawatan yang kurang baik dapat berpengaruh bagi pasien dan berdampak negatif seperti, pasien akan merasa takut, khawatir, dan hilang kontrol sehingga akan mempengaruhi kesehatan jiwa pasien.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 19 Januari 2023 dengan 2 perawat di rumah sakit jiwa secara langsung. Ke 2 perawat tersebut mengatakan bahwa mereka kurang optimal dalam merawat pasien banyak

faktor yang menyebabkan perawat tidak memberikan perilaku *caring* yang baik kepada pasien, salah satu faktor yang menyebabkan perilaku *caring* rendah adalah perilaku pasien yang sering mengamuk, rekan kerja yang kurang baik diajak bekerja sama, dan beban kerja yang banyak karena perawat yang jumlahnya sedikit. Oleh sebab itu perawat memiliki dampak negatif ketika sedang merawat pasien yaitu kurang fokus terhadap pasien, sehingga pasien kurang mendapat perhatian dari perawat. Dapat disimpulkan bahwa 2 perawat merasa perilaku *caring* mereka pada pasien kurang optimal. Hal ini dikarenakan banyak faktor, seperti perilaku pasien, beban kerja dan stres kerja. Menurut 2 perawat baik perilaku pasien maupun beban kerja menyebabkan stres kerja yang akhirnya berdampak pada kelelahan, sehingga tidak dapat berfokus pada perilaku *caring* pada pasien.

Hal yang dialami oleh perawat di rumah sakit jiwa sejalan dengan pernyataan Forrest (Morrison & Burnard, 2009; Kusnanto, 2019) bahwa optimalnya perilaku *caring* yang ditunjukkan oleh perawat dipengaruhi oleh beberapa hal, diantaranya adalah faktor diri sendiri meliputi pengalaman, kepercayaan, penilaian diri, ketidaksetujuan dengan pasien, perasaan baik tentang pekerjaan dan belajar peduli di sekolah. Faktor pasien meliputi pasien sulit untuk dirawat dan perkataan pasien kepada perawat. Faktor frustrasi meliputi kekurangan waktu, administrasi keperawatan, lingkungan fisik, rekan perawat, stres, dan dilemma. Faktor *coping*, meliputi berfokus pada pengerjaan tugas dengan segera, pembicaraan, bersantai, melindungi diri. Faktor kenyamanan dan dukungan meliputi rekan perawat, kerjasama, dan pengawas satuan.

Adapun faktor yang akan dibahas pada penelitian ini adalah stres kerja. Hal ini sejalan dengan data awal yang peneliti temukan pada perawat di rumah sakit jiwa, dimana stres kerja menyebabkan perawat kelelahan, sehingga tidak dapat melakukan perilaku *caring* terhadap pasien dengan optimal. Stres kerja merupakan reaksi psikologis dan fisik terhadap kondisi-kondisi internal atau suatu perubahan di lingkungannya yang dirasakan mengganggu dan berdampak pada hasil kerja individu (Izzati & Mulyana, 2019). Menurut Babapour, Gahassab-Mozaffari & Fathnezhad-Kazemi (2022) stres yang berhubungan dengan pekerjaan mengakibatkan hilangnya kasih sayang untuk pasien dan peningkatan insiden kesalahan praktik dan oleh karena itu terkait dengan kualitas perawatan yang kurang baik. Porcel-Gálvez, dkk (2020) menyampaikan bahwa stres bagi perawat dapat mempengaruhi kesejahteraan psikologis dan pekerjaan kepuasan perawat, meningkatkan ketidakhadiran dan pengabaian profesi dan akhirnya, secara negatif mempengaruhi kualitas perawatan pasien dan kesehatan staf. Stres kerja yang tinggi juga akan menyebabkan komunikasi yang buruk antara perawat dan pasien, kegagalan kerjasama antara perawat dan pasien, tingginya *dropout/turnover*, dan rasa ketidakpuasan kerja dengan perawat (Ary, dkk, 2020).

Beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap perilaku *caring* perawat, seperti penelitian Babapour, Gahassab-Mozaffari & Fathnezhad-Kazemi (2022) yang dilakukan pada 115 perawat bekerja di dua rumah sakit yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif antara stres kerja dengan perilaku *caring* perawat. Penelitian serupa juga sebelumnya telah dilakukan oleh Lestari, dkk (2010) yang menunjukkan bahwa

terdapat hubungan negatif antara stres kerja dengan perilaku *caring* perawat. Penelitian yang dilakukan Desima (2013) juga menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara stres kerja dengan perilaku *caring* perawat. Sedangkan, hasil penelitian Evli, Odek, & Savas (2021) menunjukkan terdapat hubungan positif antara stres kerja dengan perilaku *caring* perawat. Namun, beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara stres kerja dengan perilaku *caring*, seperti penelitian yang dilakukan oleh Hamim (2015), Salehipour, dkk (2020), Rizkianti & Haryani (2020), dan Aty, dkk (2020) bahwa tidak terdapat hubungan antara stres kerja dengan perilaku *caring* pada perawat.

Hasil penelitian di atas, menjelaskan bahwa terdapat gabungan pada hasil penelitian mengenai arah hubungan serta ada tidaknya hubungan antara stres kerja dengan perilaku *caring* perawat. Hal ini dirasa perlu untuk diteliti kembali untuk menjelaskan mengenai hubungan antara kedua variabel tersebut. Adapun perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian ini melibatkan perawat di rumah sakit jiwa, dimana menurut Dawood, Mitsu & Monica (2017) bahwa perawat di rumah sakit jiwa dianggap sebagai spesialisasi stres, mereka menghadapi stres kerja dalam paparan jangka panjang yang dapat menyebabkan kelelahan dan mengurangi tingkat kepuasan mereka.

Berdasarkan uraian di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “apakah ada hubungan antara stres kerja dengan perilaku *caring* pada perawat pasien gangguan jiwa di Rumah Sakit Jiwa Banyumas?”

## **B. Tujuan dan Manfaat**

### **1. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui secara empirik hubungan antara stres kerja dengan perilaku *caring* pada perawat pasien gangguan jiwa di Rumah Sakit Jiwa Banyumas.

### **2. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam psikologi baik secara langsung maupun tidak. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **a. Manfaat teoritis**

- 1) Memberikan sumbangan pemikiran dan ilmiah bagi psikologi, khususnya psikologi klinis mengenai hubungan antara stres kerja dengan perilaku *caring* pada perawat pasien gangguan jiwa.
- 2) Sebagai pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan antara stres kerja dengan perilaku *caring* pada perawat pasien gangguan jiwa di Rumah Sakit Jiwa Banyumas.

#### **b. Manfaat Praktis**

- 1) Bagi Rumah Sakit Jiwa Banyumas

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan yang berguna dan pertimbangan yang bermanfaat bagi Rumah Sakit Jiwa Banyumas untuk lebih mengetahui seberapa besar hubungan antara stres kerja

dengan perilaku *caring* pada perawat pasien gangguan jiwa di Rumah Sakit Jiwa Banyumas.

2) Bagi Perawat

Dapat memberikan kontribusi dalam memberikan evaluasi terkait pengembangan diri mengenai hubungan antara stres kerja dengan perilaku *caring* pada perawat pasien gangguan jiwa di Rumah Sakit Jiwa Banyumas.