

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit memiliki peran yang sangat penting dalam mempercepat kesembuhan seorang pasien. Dalam mencapai keberhasilan dalam tujuan membangun kesehatan, petugas kesehatan memiliki peran penting dalam mewujudkan tujuan tersebut. Dalam terwujudnya keberhasilan membangun pelayanan kesehatan yang baik, tenaga kesehatan memberikan kontribusi hingga 80%. (Kementerian Kesehatan RI,2011). Petugas kesehatan yang sedang bekerja dalam layanan kesehatan khususnya di rumah sakit tentunya memiliki kewajiban untuk mempunyai rasa peduli yang tinggi terhadap pasien-pasien yang berada dalam rumah sakit tersebut. Idealnya tidak hanya sikap kepedulian yang ditunjukkan oleh seorang perawat terhadap pasiennya . Sikap menghargai dan menghormati juga menjadi salah satu sikap yang harus ditunjukkan kepada semua pasien dalam rumah sakit tersebut.

Keperawatan merupakan ujung tombak dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit yang menghadapi kesehatan klien secara terus menerus selama 24 jam. Perawat dibutuhkan untuk mengatasi masalah pasien agar dapat diatasi dengan baik berdasarkan aspek fisik, psikologis, spiritual, dan sosial terhadap perilaku caring

dari perawat dalam memberikan asuhan keperawatan (Meidiana,2007). Sikap dan perilaku seorang perawat tidak hanya ditunjukkan kepada pasien, tetapi perlu juga ditunjukkan kepada keluarga pasien yang berada dalam setiap bangsal rumah sakit. Seorang perawat menjadi pusat dalam pelayanan yang terjadi terhadap pasien di Rumah Sakit, karena intensitas pertemuan antara perawat dengan pasien lebih sering dibandingkan dengan tenaga medis lainnya.

Menurut WHO (*World Health Organization*) Indonesia termasuk dalam salah satu negara asia yang memiliki kinerja perawat yang lemah dalam kinerja profesional, hal itu dikarenakan adanya perbedaan pendekatan dan nilai dalam pelayanan kesehatan sehingga menimbulkan perbedaan persepsi antara perawat dengan dokter. Perbedaan pandangan yang dialami oleh pasien di Indonesia terkait dengan perilaku *caring* yang dilakukan perawat bergantung pada pengalaman yang dialami pasien selama berinteraksi dengan perawat. Dampak yang terjadi akibat baik dan buruknya perilaku *caring* yang dilakukan oleh perawat dapat berpengaruh pada proses penyembuhan/rencana pengobatan seorang pasien (Dahlia, 2008). Dampak atas baik dan buruknya perilaku *caring* seorang perawat dapat menjadi acuan bagi pasien mengenai kualitas rumah sakit khususnya pelayanan keperawatan. Hal itu senada dengan Rudiyanto (2010) yang menyatakan bahwa keperawatan menjadi salah satu kiblat dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit, karena perawat yang secara langsung melakukan keperawatan terhadap pasien, sehingga kualitas dari pelayanan keperawatan itu penting dan perlu diperhatikan.

Hal ini didukung oleh pendapat Dewi (2017), bahwa perawat profesional diharapkan dapat menciptakan kenyamanan bagi pasien, memahami kebutuhan pasien yang berbeda-beda. Terwujudnya kenyamanan pada pasien dapat membantu dalam proses penyembuhan.

Di Indonesia, salah satu penilaian yang dianggap penting pada masyarakat dalam pelayanan kesehatan adalah *caring*, namun di Indonesia perilaku *caring* tersebut masih terbilang rendah. Berdasarkan data dari *Technical Assistance Research Program (TARP)* tahun 2013 (dalam Wayan dkk., 2017) menjelaskan bahwa dari lima negara yaitu Canada, Amerika Serikat, Inggris, Italia dan Prancis menunjukkan unsur pelayanan yang sering dikeluhkan oleh pasien diantaranya keperawatan sebesar 15%. Seperti halnya dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Tanjung dan Salbiah (2012) menyatakan bahwa klien atau pasien yang sedang menjalani proses penyembuhan memiliki harapan terhadap perilaku *caring* yang tinggi. Namun pada kenyataannya perawat menunjukkan bahwa mayoritas perawat aktif terlibat dalam penyembuhan penyakit pasien (*cure*) tanpa melibatkan pemberian dukungan secara psikologis, fisik, sosial dan spiritual (*caring*).

Fikri (2017) telah melakukan penelitian di RSAU DR. M. Salamun Bandung berdasarkan hasil observasi terhadap perawat terdapat 77% kurang afektif perilaku *caring* dan terdapat perilaku *caring* yang buruk. Menurut data Hubungan Masyarakat dan Pengaduan Masyarakat RSUP Dr M.Djamil Padang, pada 2017 terdapat 217 pengaduan dari pasien. Terdapat 56 pengaduan yaitu keluhan untuk

pelayanan rawat inap, keluhan tersebut terkait dengan pelayanan keperawatan seperti perawat kurang ramah dan perawat tidak cepat tanggap dalam melakukan penanganan pasien.

Kementerian kesehatan menyatakan hasil penelitian survey yang dilakukan oleh *Indonesia Corruption Watch* (ICW) dengan menggunakan metode *Citizen Report Card* pada 2010 pada 738 pasien di 23 rumah sakit umum dan swasta dilaksanakan pada lima kota besar di Indonesia. Hasil survey ditemukan 9 permasalahan, salah satu dari 9 permasalahan yang ditemukan pelayanan rumah sakit menjadi salah satu permasalahan yang muncul, terdapat 65,4% keluhan pasien terhadap sikap perawat yang tidak ramah, tidak simpatik dan jarang tersenyum (diakses melalui <https://www.kemkes.go.id/article/view/785/kementerian-kesehatan-akan-tindak-lanjuti-hasil-survey-icw.html>) Berdasarkan data-data, maka diharapkan perawat dapat menunjukkan rasa kepedulian kepada pasien.

Peneliti memilih Rumah Sakit Medika Mulya menjadi tempat penelitian, Rumah Sakit Medika Mulya Wonogiri berdiri pada tahun 2005 menjadi salah satu rumah sakit swasta terlama kedua di Wonogiri, namun pada tanggal 2 Juli 2022 berganti menjadi Rumah Sakit Hermina Wonogiri. Hal ini menjadi alasan peneliti memilih Rumah Sakit Medika Mulya Wonogiri dikarenakan memiliki pelayanan yang baik sehingga dapat bertahan hingga saat ini. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting dikarenakan menjadi salah satu alat yang digunakan dalam

melihat kinerja suatu organisasi (Nurcaya,2007). Seperti pernyataan Vance (2010) Diharapkan perawat memberikan pelayanan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki secara profesional guna menciptakan kenyamanan dalam sudut pandang pasien maupun perawat. Kenyamanan yang diberikan kepada pasien berupa sikap yang menunjukkan rasa kepedulian dan rasa aman, hal tersebut didukung dalam pernyataan Holland (2017) dalam melayani pasien, perawat diharapkan memiliki sikap yang baik, tersenyum, sabar, dapat berbicara dengan mudah dimengerti, membantu dengan tulus, mampu menghargai pendapat pasien. Sikap ini akan memiliki pengaruh terhadap perawatan pasien di rumah sakit. Terciptanya perilaku *caring* perawat dapat terwujud berdasarkan faktor-faktor tertentu.

Terdapat 3 faktor yang berhubungan dengan perilaku *caring* meliputi: faktor individu, psikologis, dan organisasi (Gibson, James, & John,2000). Usia, jenis kelamin, status perkawinan, tingkat pendidikan dan masa kerja merupakan faktor dari individu. Umur berkaitan dengan tingkat kedewasaan/maturitas seseorang (Idris,2016), hal tersebut senada dengan Supriatin (2015) yang menyatakan umur/usia memiliki keterkaitan dengan proses masa kedewasaan perawat. Semakin bertambahnya usia dalam masa kedewasaan, individu yang bekerja akan membawa sifat positif dalam melakukan pekerjaannya seperti pengalaman atas pekerjaannya dan perilaku dalam menjaga kualitas pekerjaannya.(Robbin,2008). Hal tersebut memiliki dampak pada kinerja perawat dalam melakukan perilaku *caring* pada pasien semakin baik (Siagian, 2010). Dampak dari perilaku *caring* yang dilakukan

perawat akan mempengaruhi proses penyembuhan pasien dalam masa perawatan (Tanjung dan Salbiah,2012). Maka berdasarkan pernyataan tersebut diharapkan bahwa seorang perawat yang memiliki kematangan diri akan mampu berperilaku *caring* pada pasien. Kematangan diri pada perawat dalam penelitian ini akan dijadikan sebagai variabel bebas.

Kematangan diri adalah kemampuan individu mengaktualisasikan diri sehingga secara utuh dapat memanfaatkan bakat, kapasitas dan potensi Maslow (dalam Hafifah, 2013). Individu yang dewasa dalam melakukan pekerjaan dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu aspek biologis dan psikologis. Berdasarkan dari aspek biologis menurut pendapat Hurlock (dalam Mappiere, 2001) menyamakan istilah “kedewasaan” dengan istilah “kematangan”, yaitu sejak mulainya masa pubertas yaitu dari umur 17 tahun, masa tersebut dapat dikatakan sebagai *Adult* (dewasa) atau *Adulthood* (proses menuju masa dewasa). Individu yang memiliki kematangan diri maka akan memiliki kriteria mempunyai keberanian untuk hidup, sifat dari individu yang mandiri, tekun, serius, memiliki tanggung jawab dan bersedia menerima kenyataan Tillich (Suryabadra, 2007). Hal tersebut senada dengan pernyataan Wulandari (2007) bahwa perawat yang matang, mampu mengelola dirinya sehingga akan menjadi individu yang positif dan akan merasa memiliki tanggung jawab atas segala pekerjaan yang dibebankan pada dirinya. Perawat yang matang akan memiliki perilaku *caring* yang lebih tinggi pada keluarga pasien dikarenakan memiliki rasa tanggung jawab yang lebih tinggi

(Windarini, 2014). Perawat yang matang dapat memaksimalkan perilaku caring, dikarenakan perawat yang memiliki kematangan diri termasuk dalam perawat yang memiliki ketrampilan dalam menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan/profesi sebagai perawat. Hal tersebut didukung dengan pernyataan Hafifah (2013) bahwa perawat yang dihadapkan dengan suatu masalah maka perawat akan terlihat lebih matang dalam segi emosi dikarenakan penerimaan diri yang dimilikinya. Maka diharapkan perawat dapat memiliki kesadaran diri atas kematangan diri yang dimiliki guna memaksimalkan perilaku caring tersebut terjadi, keberhasilan atas dilakukannya perilaku caring akan memiliki dampak yang baik untuk pasien dan keluarga pasien.

Berdasarkan pemaparan diatas peneliti mengajukan pertanyaan penelitian apakah terdapat hubungan antara kematangan diri (*Self Maturity*) dengan perilaku *caring* pada perawat?

B. Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan antara *Self Maturity* dengan Perilaku *caring* pada Perawat di Rumah Sakit Medika Mulya Wonogiri.

B. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis pada penelitian ini diharapkan bidang psikologi lain dapat memebrika sumbangan guna untuk mengembangkan hasil penelitian yang telah

dilakukan dan memberi gambaran terkait Hubungan antara *Self Maturity* dengan Perilaku *caring*.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis, harapan dari penelitian ini agar dapat menjadi pertimbangan pihak-pihak yang terkait khususnya pada profesi keperawatan untuk lebih memiliki kesadaran atas kematangan diri yang dimiliki guna meningkatkan terjadinya perilaku *caring*.

