

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit (RS) adalah salah satu fasilitas kesehatan yang memiliki peran aktif yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat di Indonesia (Depkes RI, 2007). UU RS No. 44, (2009) membagi RS terdiri dari RS umum dan khusus. RS umum adalah yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit, sedangkan RS khusus adalah yang memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit atau kekhususan (UU RS No. 44 Th 2009).

Mutu pelayanan kesehatan yang ada di RS dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang baik dari setiap kinerja tenaga kesehatan yang ada. Makin sempurna kualitas pelayanan tersebut, makin baik pula mutu dan kepuasan pada kinerja tenaga kesehatan serta pasiennya. Perawat adalah satu tenaga kesehatan di RS yang berhubungan langsung dengan klien selama satu kali 24 jam (UU RS No. 44 Th 2009).

Perawat adalah seorang yang berperan dalam merawat atau memelihara, membantu dan melindungi seseorang yang sakit, *injury* dan proses penuaan (Harley, 1997). Seorang perawat harus bertanggung jawab dan berwenang memberikan pelayanan keperawatan secara mandiri atau berkolaborasi dengan tenaga kesehatan lain sesuai dengan kewenangannya (Aisiyah, 2004).

Perawat harus mempunyai sikap *caring* yang baik dan benar untuk melindungi, merawat serta membantu seseorang yang sakit.

Caring merupakan perilaku perawat terhadap pasien yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, pelayanan yang baik dan komunikasi yang menyenangkan. *Caring* akan menimbulkan tingkat kepuasan pasien sehingga dapat menciptakan kepuasan kerja bagi perawat. Tindakan *caring* merupakan salah satu bentuk aplikasi dalam asuhan keperawatan. Watson (2004) menyebutkan bahwa fokus serta sentral dari praktik keperawatan yang dilandaskan pada nilai-nilai perhatian, kebaikan, kasih terhadap orang lain maupun diri sendiri serta menghormati keyakinan spiritual pasien (Watson, 2004).

Tujuan keperawatan menurut Watson adalah memfasilitasi individu mencapai tingkat kesejahteraan yang lebih tinggi meliputi jiwa, raga, dan perkembangan pengetahuan diri, peningkatan diri, penyembuhan diri dan proses asuhan diri. *Caring* dibagi ke dalam dua domain utama. Konsep *caring* ini berkaitan dengan emosi dan sikap perawat, kemudian aktivitas yang dilakukan perawat saat melaksanakan fungsi keperawatannya adalah konsep *caring* yang lain (Watson, 2004).

Hubungan antara kepuasan kerja perawat terhadap perilaku *caring* diperkuat oleh studi Bastiansyah (2014) yang dilakukan di RSUD Kartini Jepara tahun 2014, didapatkan hasil gambaran kepuasan perawat diruang rawat inap RSUD Kartini kabupaten Jepara dari total 63 responden sebagian merasa puas 65.7%. Hasil observasi perilaku *caring* perawat sebagian besar

baik 57.1%, penelitian ini menjelaskan ada pengaruh kepuasan kerja terhadap tindakan *caring* yang akan dilakukan. Permana (2015) melakukan penelitian tentang hubungan *caring* perawat terhadap kepuasan pasien di RS Dr. Ramelan Surabaya, dari 71 responden didapatkan hasil tingkat *caring* baik 74,6%, cukup 46.4% dan kategori pasien puas 56,3%, cukup puas 43,7%. Rakhman (2016) melakukan penelitian tentang hubungan motivasi spiritual dengan perilaku *caring* perawat di RSI Sultan Agung Semarang, dari 150 responden didapatkan hasil motivasi spiritual tinggi sebanyak 94,1%, perilaku *caring* perawat baik sebanyak 93,4%. Dari beberapa hasil ini dapat di tarik kesimpulan bahwa *caring* perawat sangat diperlukan dalam proses asuhan keperawatan.

Kepuasan kerja adalah suatu respon emosional positif seseorang terhadap berbagai jenis dan bentuk dari pekerjaannya (Kreitner dan Kinicki, 2005). Seseorang dapat merasa puas dengan salah satu pekerjaannya dan merasa tidak puas dengan pekerjaan lainnya, tergantung dari kondisi tempat kerja dan hasil pekerjaan yang sesuai dengan yang diharapkan. Kepuasan kerja tidak nampak secara nyata tetapi dapat diwujudkan dalam suatu hasil dari pekerjaan (Safitri, 2012).

Kepuasan kerja dapat mendorong individu untuk melakukan pekerjaan lebih baik dari sebelumnya. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya, mereka akan membalasnya dengan membantu rekan kerjanya, mengerjakan tugas tambahan dan mendukung tujuan dari organisasinya. Sebaliknya, apabila karyawan merasa kurang puas dengan pekerjaannya,

mereka akan kurang bersemangat untuk mendukung tujuan dari organisasinya (Suzane dan Bryan, 2008).

Dampak dari ketidakpuasan kerja seseorang akan mempengaruhi tingkat kematangan psikologis, bahkan dapat menyebabkan frustrasi. Selain itu, kurangnya kepuasan dalam pekerjaan akan menyebabkan semangat kerja menurun, produktifitas lebih rendah dan menyebabkan lingkungan sosial tidak sehat. Lebih dalam lagi mereka berpandangan bahwa seseorang yang tidak mendapatkan pekerjaan yang memuaskan jarang mempunyai kehidupan yang benar-benar memuaskan. Hal ini juga berlaku dalam kepuasan kerja seorang perawat khususnya dalam hal melakukan asuhan keperawatan, jika perawat merasa tidak puas dengan pekerjaannya perawat cenderung tidak semangat untuk bekerja dan tidak melakukan asuhan keperawatan yang baik dan benar, bahkan dapat mempengaruhi *caring* pada pasien. (Strauss & Sayles, 1981:45).

Noviyani (2013) tentang kepuasan kerja dengan prestasi kerja perawat PNS di instalasi rawat inap RS Umum Daerah kota Tidore Kepulauan, diperoleh data perawat yang puas dengan dengan pekerjaan sebesar 11,1 % sedangkan perawat yang kurang puas sebesar 88,9%. Data penelitian sebelumnya dari Yanidrawati (2011), tentang penelitian kepuasan kerja yang dilakukan di Ruang Rawat Inap RSUD Bekasi tahun 2014, didapatkan hasil variabel kepuasan kerja dari 71 perawat hanya ada 5 perawat yang merasa puas atau hanya sebesar 7,04% yang merasa puas, sedangkan perawat yang merasa tidak puas sebesar 92,96%. Hasil penelitian Rakhmadayanti (2015)

tentang hubungan kepuasan kerja dengan pelaksanaan pendokumentasian asuhan keperawatan di RSUD Sunan Kalijaga kabupaten Demak dengan 115 responden didapatkan hasil pelaksanaan pendokumentasian asuhan keperawatan sebesar cukup (71,3%) dengan tingkat kepuasan kerja perawat puas (95,7%). Rukaya (2015) dengan penelitian hubungan antara lingkungan kerja dengan kepuasan perawat di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak, didapatkan hasil dari 108 responden dengan kriteria 1 responden sangat baik (0,9%), 26 responden baik (24,01%), 76 responden cukup (70,4%), 5 responden tidak baik (4,6%) dengan kepuasan kerja 2 responden sangat puas sebanyak 2%, 34 responden puas sebanyak (31%), 59 responden cukup puas sebanyak (55%), 13 responden tidak puas sebanyak (12%). Kesimpulan dari penelitian ini adalah ketidakpuasan kerja perawat masih sangat tinggi di dalam RSUD Bekasi tahun 2014.

Survei pendahuluan dilakukan peneliti untuk memperkuat latar belakang penelitian. Peneliti telah melakukan wawancara terkait kepuasan kerja perawat dan observasi terkait dengan *caring* perawat secara acak di ruang rawat inap yaitu ruang Baittul Salam 1, Baittul Salam 2, Baittul Izza 1 dan Baittul Izza 2. Pada tanggal 17 Oktober 2016 ditemukan hasil wawancara dari 12 orang perawat jika 8 perawat merasa puas bekerja karena gaji yang diberikan sesuai dengan beban kerja yang terlalu banyak, tetapi 4 perawat merasa tidak puas karena teman kerja dan lingkungan yang kurang kooperatif. Tujuh perawat menganggap jika kepuasan kerja meningkat akan mempengaruhi proses *caring* pada pasien dan apabila kepuasan kerja

menurun akan berpengaruh pula dengan proses *caring* nya. Lima perawat lainnya menganggap bahwa puas atau tidak puasnya suatu pekerjaan tidak akan mempengaruhi *caring* kepada pasien karena perawat harus bekerja secara professional.

B. Rumusan Masalah

Hasil studi Bastiansyah (2014) yang dilakukan di RSUD Jepara tahun 2014, didapatkan hasil gambaran kepuasan perawat diruang rawat inap RSUD Jepara dari total 63 responden sebagian merasa puas (65.7%). Hasil observasi perilaku *caring* perawat sebagian besar baik (57.1%), ada pengaruh kepuasan kerja terhadap tindakan *caring* yang akan dilakukan. Permana (2015) melakukan penelitian tentang Hubungan *caring* perawat terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit DR. Ramelan Surabaya, dari 71 responden didapatkan hasil tingkat *caring* baik (74,6%). Survei pendahuluan dengan metode wawancara dari 12 orang perawat jika 8 perawat merasa puas bekerja karena gaji yang diberikan sesuai dengan beban kerja yang terlalu banyak, tetapi 4 perawat merasa tidak puas karena teman kerja dan lingkungan yang kurang kooperatif. Tujuh perawat mengatakan jika kepuasan kerja meningkat akan mempengaruhi proses *caring* pada pasien dan apabila kepuasan kerja menurun akan berpengaruh pula dengan proses *caring*nya. Lima perawat lainnya menganggap bahwa puas atau tidak puasnya suatu pekerjaan tidak akan mempengaruhi *caring* kepada pasien karena perawat harus bekerja secara professional.

Dari hasil yang telah diperoleh, maka menarik bagi peneliti untuk melakukan penelitian guna mengetahui “Hubungan Kepuasan Kerja Perawat Terhadap Perilaku *Caring* Perawat” yang ada di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Tujuan umum.

Untuk mengetahui hubungan antara kepuasan perawat dengan perilaku *caring* perawat ruangan rawat inap di RSI Sultan Agung Semarang.

2. Tujuan khusus

- a. Mendeskripsikan tingkat kepuasan kerja perawat.
- b. Mendeskripsikan perilaku *caring* perawat.
- c. Menganalisis hubungan antara kepuasan perawat dengan perilaku *caring* perawat.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Profesi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan bagi profesi keperawatan dan tenaga kesehatan tentang pentingnya tingkat kepuasan kerja perawat untuk melakukan perilaku *caring* perawat itu sendiri dalam melakukan pelayan keperawatan.

2. Bagi institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi keilmuan bagi institusi pendidikan sebagai bahan masukan dalam mengembangkan ilmu keperawatan yang berkaitan dengan kepuasan kerja perawat dan perilaku *caring* perawat.

3. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas mutu dan pelayanan rumah sakit khususnya proses keperawatan yang berkaitan dengan *caring* perawat agar lebih baik dari sebelumnya.