

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Rumah sakit termasuk bagian organisasi kesehatan dimana memiliki peran dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Berjalannya waktu dimana perkembangan teknologi dan persaingan pelayanan kesehatan yang semakin ketat membuat rumah sakit diupayakan melakukan pengembangan layanan yang lebih berkualitas. Pelayanan kesehatan yang berkembang pesat dan berubah lebih baik tentu akan berdampak penting di bidang kesehatan. Kunci kesuksesan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh faktor utama, yaitu tenaga kesehatan terutama perawat dan rasa puas pasien atas pelayanan yang telah diberikan. Jasa perawat sudah menjadi salah satu fasilitas utama pelayanan kesehatan sebagai pemenuhan kebutuhan pasien melalui pelayanan keperawatan (Hayat, Rahmadeni and Marzuki, 2020).

Perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan diharapkan dapat terbina hubungan saling percaya sesuai dengan budaya dan kepercayaan pasien. Perawat dituntut memiliki rasa peka dan mendukung pasien dalam upaya mencapai kesejahteraan dan kesembuhan pasien. Peran perawat menjadi salah satu faktor untuk mempertahankan mutu dan citra pelayanan dengan baik dan profesional (Aeni, Winani and Sutioso, 2019).

Caring sebagai fenomena keperawatan yang dipahami sebagai nilai disiplin ilmu pengetahuan dan profesional dalam praktik keperawatan. *Caring* disetujui menjadi pusat peran dan karakteristik keperawatan. *Caring* dilakukan dengan berpusat pada orang lain, berkomitmen mencegah terjadinya hal yang tidak diinginkan, menghormati harga diri dan kemanusiaan, berempati, memberi perhatian, cinta dan menyenangkan (Suweko and Warsito, 2019).

Pemahaman perawat terkait perilaku *Caring* perlu ditingkatkan, di motivasi untuk lebih memperhatikan *Caring* dan monitoring perilaku *Caring* dalam melakukan asuhan keperawatan sehingga semakin efektif *Caring* yang diberikan,

maka cepat menurun pula kecemasan pasien selama mendapatkan perawatan dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pun juga semakin baik (Octaviani, Jauhari and Wulandari, 2020). Kecemasan seringkali menjadi masalah, dimana respon tersebut muncul pada individu terhadap ancaman yang datang. Seseorang yang berada dalam masa perawatan atau sebelum dilakukan tindakan, tentu membuat dirinya cemas dan takut akan kejadian yang akan terjadi selanjutnya pada diri pasien. Perawat memiliki peranan penting dalam mengatasi kecemasan pasien dikarenakan perawat merupakan salah satu orang terdekat pasien dan yang selalu dibutuhkan pasien untuk memenuhi kebutuhannya selama masa perawatan (Sitorus and Wulandari, 2020).

Karakteristik responden merupakan latar belakang individu yang berbeda antara yang satu dengan lainnya yang memberikan watak atau kepribadian khas dari masing-masing individu. Karakteristik responden dapat dilihat dari beberapa faktor, antara lain usia, jenis kelamin, pendidikan, pengalaman, pekerjaan, status perkawinan, dan lain sebagainya (Kunanti *et al.*, 2022). Sebuah penelitian menunjukkan beberapa karakteristik responden memiliki hubungan yang signifikan dengan kecemasan pasien, yaitu pendidikan, pekerjaan, pengetahuan, pengalaman, dan tipe kepribadian. Individu yang mengalami kecemasan mayoritas berpendidikan rendah, status tidak bekerja, pengetahuan rendah, belum memiliki pengalaman, dan dengan tipe kepribadian introvert (Sari, Riasmini and Guslinda, 2020).

Berdasarkan penelitian Fernalia, Herlis and Keraman (2020) yang dilakukan pada 30 pasien Rawat inap RSUD dr. M. Yunus Bengkulu, mayoritas memiliki karakteristik responden dengan jenis kelamin laki-laki pada rentang usia 14-30 tahun, berpendidikan tamatan SMA, status pekerjaan swasta dan merupakan pengalaman pertama. Sebanyak 18 responden (60%) mengatakan perilaku *caring* perawat rendah dengan 7 responden (38,9%) kecemasan berat, 9 responden (50%) kecemasan sedang dan 2 responden (11,1%) kecemasan ringan. Sedangkan 12 responden (40%) yang mengatakan perilaku *caring* perawat tinggi dengan 8 responden (66,7%) kecemasan ringan, dan 4 responden (33,3%) tidak ada kecemasan. Hasil temuan di lapangan menunjukkan perilaku *caring* perawat rendah ditandai dengan emosi perawat tidak terkontrol saat pasien mengeluh, perawat

mudah tersinggung, tidak ramah, kurangnya pemberian informasi terkait masalah pasien dan mengabaikan pasien.

Hasil penelitian lain oleh Wijayanti and Liatika (2019) dengan 83 responden di ruang rawat inap RSUD Wonosari Gunung Kidul, terdapat 29 responden (34,9%) mengatakan perilaku *caring* perawat cukup dan 3 responden (3,6%) mengatakan perilaku *caring* perawat kurang. Sedangkan pada tingkat kecemasan pasien, terdapat 48 responden (57,8%) tingkat kecemasannya ringan, 37 responden (32,5%) tingkat kecemasannya sedang, dan 8 responden (9,6%) tingkat kecemasannya tinggi. Kecemasan dikatakan cukup besar disebabkan oleh kurangnya pemahaman dan informasi yang pasien dapatkan akibat tingkat pendidikan pasien rendah dan kurangnya perawat dalam menyampaikan informasi terkait masalah pasien.

Hal ini menunjukkan bahwa perilaku *caring* perawat dapat mempengaruhi tinggi rendahnya kecemasan pasien selama masa perawatan. Asuhan keperawatan dikatakan profesional dan berkualitas apabila dilakukan oleh perawat yang memiliki keterampilan *soft skill* (80%) dan *hard skill* (20%). Profesional dalam arti memadukan pengetahuan dan keterampilan interpersonal, teknikal dan intelektual sebagai pencerminan pelaksanaan perilaku *caring*. *Soft skill* perawat terdiri dari kemampuan komunikasi terapeutik, membina hubungan saling percaya, berempati dan caring, memiliki rasa tanggung jawab dan mampu memahami kebutuhan orang lain (Rangki, 2021).

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan oleh Chrisanto and Nopianti (2020) pada 183 pasien di instalasi rawat inap RSUD Alimuddin Umar Liwa Kabupaten Lampung Barat, menunjukkan terdapat 66 responden (47,8%) mengaku *caring* perawat kurang baik dan sebanyak 79 responden (57,2%) memiliki kecemasan selama masa perawatan. Hasil penelitian menunjukkan kurang baiknya *caring* perawat ditandai dengan perawat tidak memperkenalkan diri dengan menyebutkan nama perawat, kurangnya kontak mata perawat saat pasien berbicara dan tidak memberikan respon balik secara verbal terhadap keluhan pasien. Sedangkan kecemasan pasien banyak terjadi akibat rasa khawatir terhadap tindakan yang akan dilakukan, dan terkadang perawat menanyakan cemas atau tidak pada pasien namun tidak memperhatikan tanda gejala pasien yang mengalami kecemasan.

Berbeda dengan hasil penelitian Sitorus and Wulandari (2020) yang dilakukan pada 48 pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Advent Bandung, mayoritas memiliki karakteristik responden berjenis kelamin perempuan dengan rentang usia 18-45 tahun, berpendidikan tamatan perguruan tinggi, sudah menikah, dan mayoritas belum memiliki pengalaman. Sebanyak 44 responden (91,7%) mengaku perilaku *caring* perawat baik. Namun berdasarkan respon kecemasan pasien menunjukkan cemas ringan sebanyak 15 responden, cemas sedang sebanyak 27 responden, dan cemas berat sebanyak 5 responden. Pasien berpendapat bahwa kecemasan terjadi akibat tindakan medis atau tindakan keperawatan yang diberikan pada diri pasien. Hal ini memperlihatkan hubungan yang signifikan bahwa perawat melakukan perilaku *caring* tidak hanya disaat perawat sebagai pemberi tindakan, namun juga perawat mampu menjadi mitra dan sahabat pasien dalam upaya memberikan kenyamanan selama mendapatkan perawatan.

Berdasarkan beberapa teori dan hasil penelitian diatas, perilaku *caring* perawat dengan kecemasan pasien terbukti erat kaitannya pelaksanaan asuhan keperawatan harus dapat dirasakan dan memiliki efek positif bagi pasien selaku pelanggan pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Bersumber pada latar belakang diatas, maka penulis terdorong untuk meneliti lebih lanjut 2 variabel penelitian dengan berjudul “Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kecemasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Kabupaten Bekasi”. Pemilihan lokasi penelitian berdasar pada hasil studi pendahuluan peneliti yang dilakukan kepada 7 responden, dimana sebanyak 5 responden mengatakan bahwa perilaku *caring* perawat kurang baik ditandai dengan sikap perawat yang kurang ramah, kurang sopan, dalam berkomunikasi seringkali dengan nada tinggi dan lambatnya respon untuk melakukan tindakan atas kebutuhan pasien. Hal ini menimbulkan adanya kecemasan bagi pasien maupun keluarga ditandai dengan rasa takut, khawatir dan gelisah akibat lambatnya penanganan perawat terhadap kebutuhan pasien saat itu.

I.2. Rumusan Masalah

Peneliti mendapatkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan secara acak pada hari Senin, 7 Maret 2022 kepada 7 orang pengunjung RSUD Kabupaten

Bekasi dengan pengalamannya pasca rawat inap. Sebanyak 2 orang mengatakan bahwa perilaku *caring* perawat baik dengan menunjukkan sikap ramah, sabar, dan respon yang cepat dalam memberikan tindakan kepada pasien. Hal ini membuat kecemasan pasien menghilang karena masalah pasien dapat teratasi dengan cara yang baik dan sesuai harapan pasien. Sedangkan, sebanyak 5 orang mengatakan bahwa perilaku *caring* perawat kurang baik dengan menunjukkan sikap kurang ramah, kurang sopan, dalam berkomunikasi seringkali dengan nada tinggi dan lambatnya respon untuk melakukan tindakan atas kebutuhan pasien. Hal ini membuat pasien tentu merasa cemas, takut dan khawatir dalam upaya mensejahterakan diri dan mencapai kesembuhan pasien.

Fenomena ini didukung berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Instansi Perawat RSUD Kabupaten Bekasi mengenai upaya manajemen dalam meningkatkan pengetahuan perawat terkait perilaku *caring* perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan. Manajemen keperawatan secara rutin selama setahun sekali melaksanakan program mutu, pembinaan etik dan juga pelatihan-pelatihan, salah satunya membahas terkait *caring* perawat. Namun, yang menjadi kendala manajemen sampai saat ini yaitu dalam mengevaluasi perawat untuk mengetahui perkembangan *caring* perawat setelah upaya dilakukan bersifat kurang efektif walaupun pada bagian audit telah menilai respon kepuasan pasien terhadap pelayanan setiap tiga bulan sekali.

Persepsi pasien seharusnya menjadi penilaian bagi perawat bahwa selain kesembuhan yang pasien dapatkan, perilaku *caring* yang mereka berikan kepada pasien juga dapat mempengaruhi tingkat kecemasan pasien terhadap pelayanan. Tetapi kemungkinan masih banyak perawat yang menghiraukan hal tersebut dan hanya mementingkan tugas perawat sudah terlaksana untuk pasien. *Caring* memperlihatkan kemampuan perawat dalam hal mengenali pasien, mengetahui masalah pasien serta mencari perencanaan solusi masalah pasien. Peneliti berasumsi bahwa perawat patut memiliki perilaku *caring* dalam hubungan antara pemberi pelayanan dengan pasien yang menjadi upaya pencegahan kecemasan dan tercapainya kesembuhan pasien.

Berdasarkan penjelasan diatas, didapatkan rumusan masalah yang akan menjadi fokus penelitian, antara lain:

- a. Bagaimana gambaran karakteristik (usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan pengalaman dirawat) pasien di ruang rawat inap RSUD Kabupaten Bekasi?
- b. Bagaimana gambaran persepsi pasien mengenai perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap RSUD Kabupaten Bekasi?
- c. Bagaimana gambaran karakteristik kecemasan pasien selama masa perawatan di ruang rawat inap RSUD Kabupaten Bekasi?
- d. Bagaimana hubungan perilaku *caring* perawat terhadap kecemasan pasien di ruang rawat inap RSUD Kabupaten Bekasi?

I.3. Tujuan Penelitian

I.3.1. Tujuan Umum

Tujuan umum dilaksanakannya penelitian ini yaitu guna membuktikan adanya Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kecemasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Kabupaten Bekasi Tahun 2022.

1.3.2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi gambaran karakteristik (usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan pengalaman dirawat) pasien di ruang rawat inap RSUD Kabupaten Bekasi.
- b. Mengidentifikasi persepsi pasien mengenai perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap RSUD Kabupaten Bekasi.
- c. Mengidentifikasi gambaran kecemasan pasien selama masa perawatan di ruang rawat inap RSUD Kabupaten Bekasi.
- d. Menganalisa hubungan perilaku *caring* perawat dengan kecemasan pasien di ruang rawat inap RSUD Kabupaten Bekasi.

I.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian yang dilakukan dapat membuktikan bahwa adanya hubungan perilaku *caring* perawat dengan kecemasan pasien selama masa perawatan di ruang rawat inap.

I.4.2. Manfaat Aplikatif

a. Bagi Pendidikan Keperawatan

Peneliti berharap hasil dari penelitian yang dilakukan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan praktisi akademik, serta menjadi dasar atau acuan bagi pengembangan penelitian selanjutnya untuk melengkapi keterbatasan peneliti kaitannya dengan hubungan perilaku *caring* perawat dengan kecemasan pasien di ruang rawat inap.

b. Bagi Manajemen Rumah Sakit

Peneliti berharap hasil dari penelitian yang dilakukan dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen rumah sakit untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan keperawatan melalui perilaku *caring* perawat dalam pemberian asuhan keperawatan di ruang rawat inap, serta menghindari tingkat kecemasan pasien selama masa perawatan untuk mencapai kesembuhan yang optimal.

c. Bagi Organisasi Keperawatan

Peneliti berharap hasil dari penelitian yang dilakukan dapat menjadi acuan bagi organisasi keperawatan dan seluruh perawat untuk memperhatikan dan mementingkan aspek perilaku *caring* dalam meningkatkan peran perawat sebagai pemberi asuhan keperawatan, edukator, advokat pasien, dan kolaborator.

d. Bagi Masyarakat

Peneliti berharap hasil dari penelitian yang dilakukan dapat menjadi pemahaman masyarakat bahwa perawat tentunya mementingkan perilaku *caring* dalam pemberian asuhan keperawatan untuk menghindari kekhawatiran dan kecemasan pasien selama proses perawatan dan penyembuhan pasien.