

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Rumah sakit sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan dan keperawatan. Sebagai pusat pemberdayaan masyarakat di bidang kesehatan, dan pusat pelayanan kesehatan, tingginya pemanfaatan rumah sakit menjadi kendala dalam memberikan pelayanan yang cepat, ramah, terjangkau dan memuaskan konsumen. Program yang harus dijalankan rumah sakit bukan saja pelayanan yang bersifat pelayanan pengobatan untuk penyembuhan penyakit bagi pasien, tetapi juga pelayanan yang bersifat memberikan informasi yang seluas-luasnya tentang pola hidup sehat melalui promosi pendidikan kesehatan dan mencegah masyarakat yang sehat jatuh ke kondisi sakit (Oktiani, 2008)

Perawat sebagai tenaga kesehatan yang profesional mempunyai kesempatan paling besar untuk memberikan pelayanan kesehatan khususnya pelayanan atau asuhan keperawatan yang komprehensif dengan membantu pasien memenuhi kebutuhannya. Perilaku *caring* perawat sangat diperlukan dalam memberi perawatan dan berinteraksi dengan pasien, perawat berupaya untuk membantu memenuhi kebutuhan pasien, antara lain dengan membantu pemenuhan kebutuhan pasien tersebut. Seorang perawat harus dapat melayani pasien dengan sepenuh hati sebagai seorang perawat harus dapat memahami masalah yang dihadapi oleh klien (Triyana, 2013).

Pasien sebagai orang yang mengalami sakit tentu saja memiliki kebutuhan dasar yang harus dipenuhi diantaranya pengobatan, kenyamanan, emosional, kasih sayang perawat yang dapat memberikan kenyamanan dan kedamaian, dan lain

sebagainya dalam proses penyembuhan pasien. Kebutuhan-kebutuhan pasien dalam proses penyembuhannya tersebut dapat terpenuhi dengan perilaku *caring* perawat (Triyana, 2013). Perilaku *caring* yang ditampilkan oleh seorang perawat dapat mempengaruhi proses penyembuhan pasien dan kepuasan pasien, salah satu indikator klinik mutu pelayanan keperawatan adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan dalam proses penyembuhan pasien. Tingginya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan tercapai, apabila kebutuhan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diharapkan dapat terpenuhi dalam proses penyembuhan pasien (Watson, 2005).

Perilaku *caring* perawat merupakan perilaku perawat yang mempunyai kepedulian terhadap pasien dalam memberikan asuhan keperawatan. Potter & Perry (2009) mengemukakan bahwa *caring* adalah perhatian dan kepedulian perawat terhadap pasien. Kepedulian, empati, dan kasih sayang perawat terhadap pasien akan membentuk hubungan yang baik, sehingga pasien merasa nyaman dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan perawat. Perilaku *caring* perawat memberikan komitmen dan pelayanan keperawatan sebagai kemampuan memahami sikap dan kebutuhan serta keinginan klien. Pemberian pelayanan terhadap orang sakit dalam konsep *caring* mempunyai penerapan berdasarkan ilmu pengetahuan. Dalam penerapannya perawat harus mampu memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien. Hal ini termasuk kepada pasien yang mengalami berbagai penyakit (Layla, 2012).

Penerapan perilaku *caring* yang didasari dengan pengetahuan biologis dan pengetahuan tentang perilaku manusia akan dapat meningkatkan kesehatan individu dan memberikan pelayanan yang lebih baik (Watson, 2005). Perilaku

*caring* perawat tidak hanya mampu meningkatkan kepuasan pasien dalam proses penyembuhannya, namun juga dapat menghasilkan keuntungan untuk rumah sakit. Godkin (2004) menyampaikan bahwa perilaku *caring* dapat mendatangkan manfaat finansial bagi industri pelayanan kesehatan.

Beberapa kasus yang berkaitan dengan perilaku *caring* perawat diantaranya hasil penelitian Ismar (2002) di Rumah Sakit Muhammad Hoesin Palembang menunjukkan hampir separuh perawat yang diteliti dinilai tidak *caring* (48,3%) dan sebagian besar klien tidak puas terhadap perilaku *caring* perawat (79,2%). Dari data tersebut ada perawat yang sudah mempunyai perilaku *caring* dan masih ada perawat yang belum berperilaku *caring* sehingga mempengaruhi kualitas asuhan keperawatan, kepuasan klien terhadap pelayanan yang diberikan Rumah Sakit. Hasil penelitian Anjaswarni (2002) bahwa secara rata-rata tingkat kepuasan klien tinggi terhadap perilaku *caring* perawat di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang. Tingkat kepuasan ini dapat diketahui dengan pencapaian tingkat kepuasan klien terhadap perilaku *caring* adalah 82,25 % yang berarti klien cenderung merasa puas.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 24 Februari 2014 dengan 5 orang pasien di Rumah Sakit Petala Bumi Pekanbaru adanya keluhan terhadap perilaku perawat yang kurang ramah, kurang responsif terhadap kebutuhan pasien, penyampaian informasi kepada pasien masih kurang, perawat yang terkadang kurang bisa mengendalikan emosinya, jarang tersenyum, perawat yang kurang peduli dengan pasien, dan suka marah-marah. Pasien juga mengungkapkan bahwa perawat jarang mendatangi pasien, menemui pasien hanya untuk rutinitas saja saat ada tindakan keperawatan serta kurang lama berinteraksi dengan pasien, dan perawat masih kurang sabar dalam merawat pasien. Ada juga

pasien yang merasakan bahwa perilaku perawat di Rumah Sakit Petala Bumi Pekanbaru ramah, respon, mudah tersenyum, peduli, bisa mengendalikan emosinya, sering mendatangi pasien, sabar dan sering berinteraksi dengan pasien dalam memberikan asuhan keperawatan.

Perilaku *caring* yang didasari dengan kecerdasan emosional yang baik akan mendukung terciptanya pelayanan keperawatan yang sesuai dengan harapan pasien. Kerfoot (dalam Rego, Godino, & McQueen, 2008) menyampaikan bahwa pasien yang menerima pelayanan tenaga kesehatan dengan keterampilan sempurna, namun tidak disertai dengan sikap emosi yang baik dalam pelayanannya, maka pelayanan tersebut dinilai pasien sebagai pelayanan yang tidak adekuat. Perawat perlu memiliki kemampuan kecerdasan emosional untuk memenuhi kebutuhan perawatan pasien. Kecerdasan emosional menjadi bagian penting dalam keberhasilan pembentukan hubungan manusia, kecerdasan emosional sangat penting untuk membangun hubungan perawat dengan pasien (McQueen, 2004). Kecerdasan emosional dapat mempengaruhi perilaku *caring* perawat, kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang untuk mengenali emosi diri sendiri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, dan membina hubungan sosial (Goleman, 2001).

Yuhono (2011), meneliti pentingnya kecerdasan emosional bagi seorang perawat. Subjek penelitian yaitu 52 orang perawat di RSUD Jombang. Penelitian ini dilakukan di RSUD Jombang. Hasil penelitian yaitu pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan perawat karena keramahan dan kesopanan perawat yang menjadi faktor kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan yang diberikan. Perawat yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi sangat

diperlukan untuk mencapai tujuan dan memberikan pelayanan kesehatan pada pasien.

Pekerjaan seperti perawat selalu berinteraksi langsung dengan pasien diperlukan kemampuan mengenali emosi, kemampuan mengelola emosi, kemampuan memotivasi diri sendiri, kemampuan mengenali emosi orang lain dan kemampuan membina hubungan dengan orang lain. Adanya kemampuan yang dimiliki tersebut sehingga akan terjalin hubungan saling percaya dan saling membantu antara perawat dengan pasien, perawat dengan keluarga, perawat dengan dokter, perawat dengan tim kesehatan yang lainnya (Singgih & Yulia, 2012). Perilaku *caring* perawat yang didasari dengan kecerdasan emosional yang tinggi mendorong pencapaian pelayanan keperawatan yang berkualitas dan dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Berdasarkan fenomena yang ada peneliti tertarik untuk meneliti, “Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Perilaku *Caring* Perawat Di Rumah Sakit Petala Bumi Pekanbaru”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah apakah ada hubungan kecerdasan emosional dengan perilaku *caring* perawat di Rumah Sakit Petala Bumi Pekanbaru ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas , maka secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan kecerdasan emosional dengan perilaku *caring* perawat di Rumah Sakit Petala Bumi Pekanbaru.

#### **D. Keaslian Penelitian**

Penelitian yang dilakukan sebelumnya sangat penting untuk diungkapkan, karena dapat dipakai sebagai bahan informasi dan bahan acuan yang sangat berguna. Penelitian yang berjudul “hubungan kecerdasan emosional dengan perilaku *caring* perawat di Rumah Sakit Petala Bumi Pekanbaru” belum pernah dilakukan di Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penelitian hampir sama terkait dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti yaitu penelitian Restiana Simorangkir (2011), meneliti tentang hubungan kecerdasan emosional dengan kinerja perawat menurut persepsi pasien di Rindu B2 RSUP Haji Adam Malik Medan. Subjek penelitian ini yaitu 42 orang perawat dan 42 orang pasien di Rindu B2 RSUP Haji Adam Malik Medan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuisisioner yang diisi oleh perawat. Hasil penelitian yaitu bahwa kecerdasan emosional perawat mempengaruhi kinerja perawat. Adapun persamaan penelitian yang akan dilakukan yaitu terdapat pada variabel kecerdasan emosional dan perbedaannya yaitu penelitian yang akan dilakukan menghubungkan kecerdasan emosional perawat dengan perilaku *caring* perawat, penelitian yang dilakukan oleh Restiana Simorangkir menghubungkan kecerdasan emosional perawat dengan kinerja perawat.

Yuhono (2011), meneliti pentingnya kecerdasan emosional bagi seorang perawat. Subjek penelitian yaitu 52 orang perawat di RSUD Jombang. Penelitian ini dilakukan di RSUD Jombang. Hasil penelitian yaitu pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan perawat karena keramahan dan kesopanan

perawat yang menjadi faktor kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan yang diberikan. Perawat yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi sangat diperlukan untuk mencapai tujuan dan memberikan pelayanan kesehatan pada pasien. Persamaan penelitian dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu pada variabel kecerdasan emosional perawat. Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu pada variabel Perilaku *caring* perawat, penelitian yang dilakukan Yuhono bahwa pentingnya kecerdasan emosional perawat dalam pelayanan kesehatan yang diberikan.

Penelitian Dewi (2008) meneliti tentang hubungan kecerdasan emosional dan spiritual perawat terhadap kinerja perawat di RSAB Harapan Kita. Subjek penelitian 100 orang perawat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitian yaitu kecerdasan emosional dan spiritual perawat berpengaruh signifikan terhadap kinerja, baik secara bersama-sama maupun terpisah. Persamaan penelitian pada variabel kecerdasan emosional perawat. Perbedaan penelitian yang dilakukan penelitian Dewi menghubungkan kecerdasan emosional dan spiritual perawat dengan kinerja perawat, penelitian yang akan dilakukan menghubungkan kecerdasan emosional perawat dengan perilaku *caring* perawat.

Sutriyanti (2009) meneliti tentang pengaruh pelatihan perilaku *caring* terhadap kepuasan pasien dan keluarga di ruang rawat inap RSUD Curup Bengkulu. Subjek penelitian ini yaitu 204 orang pasien di RSUD Curup Bengkulu. Penelitian ini menggunakan metode penelitian eksperimen. Hasil penelitian yaitu bahwa terdapat perbedaan kepuasan pasien antara yang diberi bimbingan perawat dan yang tidak diberi bimbingan perawat. Persamaan

penelitian yaitu pada variabel perilaku *caring* perawat. Perbedaan penelitian yaitu penelitian tersebut meneliti pengaruh perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien, penelitian yang akan dilakukan menghubungkan perilaku *caring* dengan kecerdasan emosional

Abdul (2013) meneliti tentang hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap rumah sakit di RSUD Kota Baubau, subjek penelitian ini yaitu 64 orang pasien di RSUD Kota Baubau. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan wawancara. Hasil penelitian ini yaitu terdapat hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien, sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan asuhan keperawatan di ruang rawat inap rumah sakit. Persamaan penelitian yaitu pada variabel perilaku *caring* perawat. Perbedaan penelitian yaitu penelitian tersebut meneliti hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien, penelitian yang akan dilakukan menghubungkan perilaku *caring* dengan kecerdasan emosional.

Denys & Dian (2012) meneliti tentang kiat keperawatan *caring* dalam meningkatkan mutu asuhan keperawatan di Rumah Sakit Baptis Kediri. Subjek penelitian yaitu 96 perawat di Rumah Sakit Baptis Kediri. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitian ini kiat *caring* perawat yang baik dapat meningkatkan mutu asuhan keperawatan di Rumah Sakit Baptis Kediri. Persamaan penelitian yaitu pada variabel perilaku *caring* perawat. Perbedaan penelitian yaitu penelitian tersebut meneliti tentang kiat keperawatan *caring* dalam meningkatkan mutu asuhan keperawatan, penelitian yang akan dilakukan menghubungkan perilaku *caring* dengan kecerdasan emosional.



Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya bahwa belum ada yang meneliti hubungan kecerdasan emosional perawat dengan perilaku *caring* perawat, sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah asli.

## **E. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi seorang perawat agar dapat memiliki keterampilan emosional dan menerapkan perilaku *caring* perawat. Penelitian ini juga dapat memberikan informasi tentang kecerdasan emosional dan perilaku *caring* perawat dalam memberikan asuhan keperawatan.

### **2. Manfaat Praktis**

- a. Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pihak manajemen RSUD Petala Bumi Pekanbaru dalam melaksanakan kegiatan perencanaan, pengembangan dan pembinaan terhadap sumber daya keperawatan guna menghasilkan tenaga keperawatan yang mampu menerapkan perilaku *caring* dalam setiap pemberian pelayanan keperawatan. Perilaku *caring* perawat mampu meningkatkan kepuasan pasien, sebagai salah satu indikator klinik mutu pelayanan keperawatan. Rumah sakit dapat menekankan penggunaan dimensi-dimensi kecerdasan emosional perawat dalam memberikan pelayanan seperti mengetahui emosi diri sendiri, mengatur emosi diri, memotivasi diri, memahami emosi orang lain dan *social skills*, sehingga diharapkan dapat menghasilkan pelayanan yang lebih adekuat.

- b. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi masukan bagi perawat untuk menggali dimensi-dimensi kecerdasan emosional diri perawat sehingga dapat mendasari perawat dalam melakukan hubungan interpersonal maupun intrapersonal, sehingga perawat mampu melatih diri dalam menerapkan perilaku *caring* pada pemberian pelayanan keperawatan.