

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Perilaku *Caring*

1. Pengertian Perilaku *Caring*

Swanson (dalam Watson, 2005) mendefinisikan *caring* sebagai cara perawat memelihara hubungan yang bernilai dengan pasien agar mereka merasakan komitmen dan tanggung jawab terhadap dirinya sendiri. Watson menyebutkan *caring* sebagai suatu karakteristik interpersonal yang tidak diturunkan secara genetika, namun dapat dipelajari melalui pendidikan sebagai budaya profesi.

Woodward (2008) menambahkan bahwa untuk mengabadikan *caring* dalam praktik, maka diperlukan peningkatan fokus pendidikan sehingga muncul komitmen untuk mempertahankan *caring* sebagai nilai sentral. *Caring* merupakan hubungan pemberi pelayanan yang bersifat terbuka, dan perawat peduli dengan klien (Potter & Perry, 2009). Perilaku *caring* merupakan perhatian kepada orang lain, menghormati orang lain, dan empati terhadap orang lain (Dwidiyanti, 2007).

Berdasarkan pandangan beberapa pakar di atas dapat disimpulkan bahwa *caring* merupakan tindakan keperawatan yang didasari oleh keinginan untuk mengerti, menolong dan mengurangi penderitaan pasien dengan melakukan tindakan yang terbaik bagi kesehatan pasien, berdasarkan nilai-nilai kebaikan untuk meningkatkan kepuasan pasien serta memandirikan pasien.

2. Komponen *Caring*

Menurut Swanson (dalam Watson, 2005) komponen *caring* ada 5 yaitu :

- a. Mengetahui (*Knowing*) adalah usaha untuk memahami orang lain, merawat orang lain, dan interaksi antara perawat dengan pasien.
- b. Kehadiran (*Being with*) yaitu menghadirkan emosi ketika bersama orang lain. Hal ini meliputi kehadiran diri perawat untuk pasien, untuk membantu pasien, dan mengelola perasaan tanpa membebani pasien.
- c. Melakukan (*Doing for*) yaitu melakukan tindakan untuk orang lain atau memandirikan pasien, mencakup tindakan antisipasi, kenyamanan, menampilkan kompetensi dan keahlian, melindungi pasien dan menghargai pasien.
- d. Memampukan (*Enabling*) yaitu memfasilitasi pasien untuk melewati masa transisi dengan berfokus pada situasi, memberikan informasi atau penjelasan, memberi dukungan, memahami perasaan pasien, menawarkan tindakan, dan memberikan umpan balik .
- e. Mempertahankan kepercayaan (*Maintaining belief*) yaitu mempertahankan kepercayaan pasien dengan mempercayai kapasitas pasien, menghargai nilai yang dimiliki pasien, mempertahankan perilaku penuh pengharapan, dan selalu siap membantu pasien pada situasi apapun.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku *Caring*

Gibson, James & John (2000) mengemukakan tiga faktor yang dapat mempengaruhi perilaku *caring* sebagai berikut :

- a. Faktor Individu

Faktor individu yang dapat mempengaruhi perilaku caring yaitu, kemampuan diantaranya kemampuan kecerdasan emosional, latar belakang, keterampilan, dan karakteristik demografis diantaranya umur, jenis kelamin, dan pendidikan.

b. Faktor Psikologis

Faktor psikologis yang dapat mempengaruhi perilaku caring yaitu, sikap, kepribadian dan motivasi, faktor ini dipengaruhi oleh keluarga, tingkat sosial, dan karakteristik demografis.

c. Faktor Organisasi

Faktor organisasi yang dapat mempengaruhi perilaku caring yaitu, sumber daya manusia, kepemimpinan, imbalan, struktur dan pekerjaan.

4. Faktor Pembentuk Perilaku *Caring*

Menurut Watson (2005) faktor pembentuk perilaku *caring* yaitu :

a. Membentuk sistem nilai humanistik-altruistik.

Watson mengemukakan bahwa asuhan keperawatan didasarkan pada nilai-nilai kemanusiaan (humanistik) dan perilaku yang mementingkan kepentingan orang lain diatas kepentingan pribadi (altruistik). Hal ini dapat dikembangkan melalui pemahaman nilai yang ada pada diri seseorang, keyakinan ,interaksi, dan kultur serta pengalaman pribadi.

b. Menanamkan keyakinan dan harapan (*faith-hope*).

Pemahaman ini diperlukan untuk menekankan pentingnya obat-obatan untuk curative, perawat juga perlu memberitahu individu alternative pengobatan lain yang tersedia. Mengembangkan hubungan perawat dan

klien yang efektif, perawat memiliki perasaan optimis, harapan, dan rasa percaya diri.

- c. Mengembangkan sensitivitas untuk diri sendiri dan orang lain.

Seorang perawat dituntut untuk mampu meningkatkan sensitivitas terhadap diri pribadi dan orang lain serta bersikap lebih baik. Perawat juga perlu memahami pikiran dan emosi orang lain.

- d. Membina hubungan saling percaya dan saling bantu (*helping-trust*).

Ciri hubungan *helping-trust* adalah empati, dan hangat. Hubungan yang harmonis haruslah hubungan yang dilakukan secara jujur dan terbuka.

- e. Meningkatkan dan menerima ungkapan perasaan positif dan negatif.

Perawat memberikan waktunya dengan mendengarkan semua keluhan dan perasaan pasien.

- f. Menggunakan proses pemecahan masalah kreatif.

Penyalesaian masalah untuk pengambilan keputusan perawat menggunakan metode proses keperawatan sebagai pola pikir dan pendekatan asuhan kepada pasien.

- g. Meningkatkan belajar mengajar transpersonal.

Memberikan asuhan mandiri,menetapkan kebutuhan personal, dan memberikan kesempatan untuk pertumbuhan personal pasien.

- h. Menyediakan lingkungan yang suportif, protektif, atau memperbaiki mental, fisik, sosiokultural, dan spiritual.

Perawat perlu mengenali pengaruh lingkungan internal dan eksternal pasien terhadap kesehatan kondisi penyakit pasien.

- i. Membantu memuaskan kebutuhan manusia. Perawat perlu mengenali kebutuhan komperhensif diri sendiri dan pasien. Pemenuhan kebutuhan paling dasar perlu dicapai sebelum beralih ke tingkat selanjutnya.

B. Kecerdasan Emosional

1. Pengertian Kecerdasan Emosional

Goleman (2002) mengatakan bahwa kecerdasan emosional merujuk kepada kemampuan mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain. Barron mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai serangkaian kemampuan pribadi, emosi dan sosial yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk berhasil dalam mengatasi tuntutan dan tekanan lingkungan (Goleman, 2000).

Ciarrochi, Forgas dan Mayer, (2001) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai suatu kemampuan mengenal makna emosi dan hubungan emosi-emosi, serta mampu memberikan alasan dan penyelesaian masalah terhadap kondisi emosi tersebut. Kecerdasan emosional meliputi kemampuan mempersepsikan emosi, memahami emosi, mengerti informasi dari emosi dan mengatur emosi.

Dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk mengenali emosi diri, mengelola emosi diri, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain (empati) dan kemampuan untuk membina ubungan (sosial) dengan orang lain.

2. Komponen Kecerdasan Emosional

Goleman (2002) memperluas kecerdasan emosional menjadi lima kemampuan utama, yaitu:

a. Mengenali Emosi Diri

Mengenali emosi diri merupakan suatu kemampuan untuk mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi. Hal ini menyebabkan individu menyadari emosi yang sedang dialami serta mengetahui penyebab emosi tersebut terjadi serta memahami kuantitas, intensitas, dan durasi emosi yang sedang berlangsung.

b. Mengelola Emosi

Mengelola emosi merupakan kemampuan individu dalam menangani perasaan agar dapat terungkap dengan tepat atau selaras, sehingga tercapai keseimbangan dalam diri individu.

c. Memotivasi Diri Sendiri

Prestasi harus dilalui dengan dimilikinya motivasi dalam diri individu, yang berarti memiliki ketekunan untuk menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati, serta mempunyai perasaan motivasi yang positif, yaitu antusiasme, gairah, optimis dan keyakinan diri. Keterampilan memotivasi diri memungkinkan terwujudnya kinerja yang tinggi dalam segala bidang.

d. Mengenali Emosi Orang Lain (Empati)

Kemampuan untuk mengenali emosi orang lain disebut juga empati. Empati adalah dapat merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, mampu memahami perspektif mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan bermacam-macam orang.

e. Membina Hubungan (Sosial)

Membina hubungan dengan orang lain merupakan keterampilan sosial yang mendukung keberhasilan dalam pergaulan dengan orang lain. Kemampuan dalam membina hubungan merupakan suatu keterampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan dan keberhasilan antar pribadi.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Menurut Daniel Goleman (2002) faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya kecerdasan emosional seseorang adalah sebagai berikut :

1. Lingkungan Keluarga

Hal ini menyangkut pola asuh orang tua dalam mendidik anak, karena orang tua yang memperhatikan keadaan dan perkembangan emosi anak-anak mereka. kehidupan keluarga , disini orang tua adalah faktor yang menentukan apakah emosi anak berkembang baik atau tidak.

2. Pendidikan atau pelatihan

Pendidikan dan pelatihan sangat mempengaruhi kecerdasan emosi individu karena kecerdasan emosional individu bukanlah potensi yang dibawa sejak lahir tetapi dapat dipelajari.

3. Pengalaman

Kecerdasan emosional juga dapat berkembang dengan pengalaman seseorang karena pengalaman merupakan dasar kecerdasan emosi itu sendiri.

C. Kerangka Berfikir

Teori utama dalam penelitian ini mengacu pada teori Swanson untuk perilaku *caring* dan teori Goleman untuk kecerdasan emosional.

Perawat adalah orang yang mengasuh, merawat dan melindungi orang sakit. Peran perawat yaitu pemenuhan kebutuhan dasar pasien, pemenuhan kebutuhan sosial, dan pemenuhan kebutuhan keamanan (Triyana, 2013). Seorang perawat yang bekerja dirumah sakit atau merawat seorang pasien, akan saling berhubungan satu sama lain. Sebaliknya pasien juga memberikan keterangan untuk mempermudah pelaksanaan perawatan. Kelancaran hubungan ini berpusat pada perawat sebagai bagian yang aktif. Seorang perawat harus membentuk perilaku yang baik demi pekerjaan dan pelaksanaan tugasnya. Seorang perawat perlu juga mengetahui bagaimana pemeliharaan kejiwaan pasien dan apa yang diinginkan pasien agar dapat memberikan ketenangan secara psikologis. Mengingat betapa beraneka ragam pasien yang dihadapi perawat harus menentukan perilaku yang cocok dengan keadaan pasien (Singgih & Yulia, 2012).

Perawat yang mempunyai kepedulian dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien adalah perawat yang memiliki sikap *caring*. Perilaku *caring* perawat merupakan hubungan pemberi pelayanan yang bersifat terbuka dan peduli dengan pasien (Potter & Perry, 2009). Menurut Swanson (dalam Watson, 2005) komponen *caring* meliputi mengetahui (*knowing*) yaitu usaha untuk memahami orang lain, merawat orang lain dan interaksi antara perawat dengan pasien. Kehadiran (*being with*) yaitu kehadiran diri perawat untuk pasien, membantu pasien dan mampu mengelola emosi. Melakukan (*doing for*) yaitu perawat melakukan tindakan untuk pasien, melindungi pasien dan menghargai pasien. Memampukan (*enabling*) yaitu perawat memberikan informasi, memberi dukungan, dan memahami perasaan pasien. Mempertahankan kepercayaan

(*maintaining belief*) yaitu menghargai nilai yang dimiliki pasien dan selalu siap membantu pasien pada situasi apapun.

Pelayanan keperawatan yang berkualitas dapat diwujudkan melalui pemberian asuhan keperawatan yang didasari oleh perilaku *caring*. Sebab, perilaku *caring* yang ditampilkan oleh seorang perawat dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Tingginya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan tercapai, apabila kebutuhan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diharapkan dapat terpenuhi (Anisah, 2010).

Swanson (dalam Watson, 2005) mengungkap beberapa manfaat perilaku *caring* yaitu : 1. Pemberian pelayanan keperawatan yang didasari oleh perilaku *caring* perawat mampu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. 2. Penerapan perilaku *caring* yang diintegrasikan dengan pengetahuan mengenai perilaku manusia akan dapat meningkatkan kesehatan individu dan memfasilitasi pemberian pelayanan kepada pasien. 3. Perilaku *caring* yang dilakukan dengan efektif dapat mendorong kesehatan dan pertumbuhan individu. 4. Perilaku *caring* yang ditampilkan oleh seorang perawat akan mempengaruhi kepuasan pasien. 5. Perilaku *caring* perawat tidak hanya mampu meningkatkan kepuasan pasien, namun juga dapat menghasilkan keuntungan bagi rumah sakit.

Faktor yang mempengaruhi perilaku *caring* salah satunya kecerdasan emosional. Upaya dalam menerapkan perilaku *caring* tentunya perawat harus memiliki kecerdasan emosional yang baik. Pasien akan menganggap penyakit sebagai hal yang tidak menyenangkan, untuk itu perawat berusaha memberikan pandangan yang positif kepada pasien. Goleman (2002) mengatakan kecerdasan emosional merupakan kemampuan mengenali perasaan kita sendiri, kemampuan

memotivasi diri sendiri, kemampuan mengelola emosi dengan baik dan kemampuan dalam berinteraksi dengan orang lain. Komponen kecerdasan emosional menurut Goleman (2002) yaitu : 1. Mengenali emosi diri yaitu kemampuan untuk mengenali perasaan suatu perasaan itu terjadi. 2. Mengelola emosi yaitu kemampuan seseorang dalam menangani perasaan agar tetap tenang. 3. Memotivasi diri sendiri yaitu kemampuan menahan diri dan mengendalikan diri terhadap dorongan hati. 4. Mengenali emosi orang lain yaitu kemampuan untuk mengenali emosi orang lain dan mampu merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain. 5. Membina hubungan sosial yaitu kemampuan berinteraksi dengan orang lain.

Kernbach dan Schutte (2005) juga menyebutkan bahwa kecerdasan emosional yang baik, yang dimiliki oleh pemberi pelayanan kesehatan, mampu meningkatkan kepuasan pasien. Perawat perlu menginternalisasikan kecerdasan emosional yang baik dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada pasien. McQueen (2004) mengatakan bahwa perawat perlu memiliki kemampuan kecerdasan emosional untuk memenuhi kebutuhan perawatan pasien dan berinteraksi dengan tim kesehatan lain. Kecerdasan emosional sangat penting untuk membangun hubungan perawat dengan pasien, karena dengan kecerdasan emosional seorang tenaga kesehatan akan lebih empati, memiliki rasa kasih dan lebih bijaksana. Perilaku *caring* dapat diterapkan tentunya didasari dengan kecerdasan emosional yang baik, sehingga pelayanan keperawatan yang sesuai dengan harapan pasien akan tercapai dan pasien akan puas dengan pelayanan yang diberikan.

D. Hipotesis

Berdasarkan pada kerangka pemikiran yang telah dikemukakan di atas, maka penelitian ini diajukan hipotesis sebagai berikut :

”Terdapat hubungan kecerdasan emosional dengan perilaku *caring* perawat di Rumah Sakit Petala Bumi Pekanbaru”.