

## **PENELITIAN**

### **PENGARUH PELATIHAN PERILAKU *CARING* PADA PERAWAT PELAKSANA TERHADAP KEMAMPUANNYA MENERAPKAN PERILAKU *CARING* DI RUANGAN RAWAT INAP RSUD SOLOK TAHUN 2012**

**Penelitian Manajemen Keperawatan**



**MURSYIDAH AWALIYAH  
BP : 1010324047**

**FAKULTAS KEPERAWATAN  
UNIVERSITAS ANDALAS  
TAHUN 2012**

**BAB I**

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Era globalisasi yang sedang dihadapi dibidang kesehatan menimbulkan peluang untuk meningkatnya pelayanan kesehatan, dimana tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan semakin tinggi. Hal ini menimbulkan persaingan dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas bentuk pelayanan yang diberikan kepada klien. Pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh multi disiplin termasuk profesi keperawatan. Keperawatan merupakan anggota tim kesehatan di garis terdepan yang menghadapi klien selama 24 jam secara berkesinambungan. Oleh karena itu diperlukan SDM keperawatan yang berkualitas tinggi yang tanggap dan responsif terhadap berbagai situasi yang ada ( Gillies, dalam Suprihatin, 2009).

Perawat memiliki peran yang sangat besar dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan dan citra suatu rumah sakit, karena 90 % pelayanan kesehatan di rumah sakit diberikan oleh perawat (Hubber, dalam Suprihatin, 2009). Dalam memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas dapat diterapkan dengan menggunakan konsep *caring* dalam memberikan asuhan keperawatan kepada klien. *Caring* merupakan bagian yang esensial, fokus serta sentral dari praktek keperawatan yang dilandasi pada nilai-nilai kebaikan, perhatian, kasih sayang terhadap diri sendiri dan orang lain, serta menghormati

keyakinan dan spiritual klien. *Caring* merupakan suatu istilah dalam keperawatan yang mewakili semua faktor yang digunakan perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada kliennya (Perry dan Potter, 2009).

Perilaku *caring* merupakan bagian terpenting dalam praktek keperawatan yang menyangkut hubungan perawat – klien dalam memberikan dukungan psikologis serta emosional kepada klien dan keluarga, baik secara verbal dan non verbal dalam proses pelayanan keperawatan sehingga dapat meningkatkan rasa aman dan keselamatan klien. Perilaku *caring* dapat terlihat pada perawat dalam memberikan asuhan keperawatan antara lain melalui mendengarkan dengan penuh perhatian, kehadiran perawat saat dibutuhkan, membina hubungan saling percaya, bertanggung jawab, kasih sayang, peduli, memberikan informasi, memberikan sentuhan, memberikan dorongan, menunjukkan sikap menghargai klien. Dengan demikian *caring* dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan yang bertujuan memberikan pelayanan (asuhan) fisik dan perhatian emosional untuk meningkatkan rasa aman dan keselamatan klien, yang diungkapkan dengan kejujuran, kepercayaan, niat baik, yang pada akhirnya bertujuan membantu klien dalam meningkatkan perubahan positif dalam aspek fisik, psikologis, spiritual dan sosial (Watson, 2004; Tomey, 2006; Perry and Potter, 2009).

Masyarakat sebagai penerima pelayanan keperawatan mempersepsikan perawat profesional sebagai perawat yang memiliki etik dan *caring* dalam pelayanan keperawatan (Liu Moke & Wong, 2006). *Caring* merupakan esensi

keperawatan yang memiliki nilai-nilai moral yang berdasarkan nilai kemanusiaan dan mendahulukan kesejahteraan orang lain, dalam hal ini adalah klien dan keluarga. Dimana moral dan etik keperawatan merupakan sebuah tanggung jawab perawat dalam melakukan praktik keperawatan kepada klien, dan perawat memiliki respon terhadap apa yang dilakukannya secara moral. Tanggung jawab melaksanakan tugas akan terlihat pada seorang perawat dengan menerapkan perilaku *caring* pada setiap aktifitas pelayanan keperawatan yang dilakukannya. Inti rasa tanggung jawab itu adalah kepekaan perawat terhadap penderitaan klien, serta peduli dengan situasi dan kondisi lingkungan dimana klien dirawat. *Caring* juga memberikan pemahaman dalam pelaksanaan proses keperawatan kepada klien dan keluarga dalam mencapai atau mempertahankan kesehatan (Sally & Diana, 2004; Potter and Perry, 2009).

Menurut Radsma (1994) yang dikutip dari Morison dan Burnard (2009), sebagai seorang perawat memiliki tugas profesional untuk memberikan *caring*, dengan kata lain sebuah pelayanan keperawatan berarti menawarkan *caring* kepada klien dalam asuhan keperawatan. *Caring* dalam asuhan keperawatan merupakan bagian dari bentuk kinerja perawat dalam merawat pasien, yang secara teoritis ada tiga kelompok variabel yang mempengaruhi kinerja tenaga kesehatan diantaranya variabel individu, variabel organisasi, dan psikologis. Menurut Gibson (1987) yang termasuk variabel individu adalah kemampuan, keterampilan, latar belakang dan demografi, sedangkan yang termasuk variabel psikologis merupakan persepsi, sikap, kepribadian, belajar

dan motivasi, serta variabel organisasi adalah kepemimpinan, sumber daya, imbalan, struktur dan desain pekerjaan. Dengan demikian membangun perilaku *caring* perawat harus menggunakan tiga pendekatan yakni pendekatan individu melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan *caring*, pendekatan organisasi dapat dilakukan melalui perencanaan pengembangan, imbalan yang terkait dengan kepuasan kerja, karena semua itu akan berdampak pada peningkatan motivasi dan kinerja perawat dalam menerapkan *caring*.

Penerapan perilaku *caring* dalam praktek keperawatan merupakan suatu hal yang harus dimiliki oleh seorang perawat profesional, karena *caring* merupakan bentuk kepedulian profesional dalam memberikan asuhan keperawatan kepada individu, keluarga dan masyarakat dalam upaya memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas. Untuk itu seorang perawat harus memiliki kemampuan untuk menerapkan prinsip *caring* dalam praktek keperawatan. Berbagai upaya yang dapat dilakukan agar perilaku *caring* dapat diterapkan dalam praktek keperawatan diantaranya membentuk *caring* sejak dini pada masa pendidikan keperawatan dengan memasukkannya dalam kurikulum perkuliahan, pada saat perekrutan tenaga perawat pelaksana, ada satu tim yang akan menilai sikap *caring* dari calon tenaga perawat tersebut, selain itu untuk tenaga perawat yang telah melakukan pelayanan keperawatan perlu diadakan peningkatan pengetahuan dan keterampilan *caring* melalui pelatihan perilaku *caring* perawat. Pelatihan perilaku *caring* ini adalah suatu rangkaian kegiatan yang memberikan latihan keterampilan *caring* dalam praktek

keperawatan, yang bertujuan memberikan pengetahuan, inspirasi, tips, dan pencerahan mengenai aspek-aspek dalam *caring* terutama yang dibutuhkan oleh setiap perawat dalam memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas (Watson, 2006; Potter & Perry, 2009).

Kenyataan yang dihadapi saat ini disebagian besar rumah sakit, kebanyakan perawat secara aktif lebih terlibat pada tugas-tugas yang bersifat *cure* daripada *care* (*caring*), bahkan ada perawat yang tidak memiliki waktu untuk mendengarkan klien, memberikan kenyamanan, dan tindakan *caring* lainnya, terkadang perawat melihat hubungan terapeutik perawat – klien sebagai sesuatu yang kurang penting untuk diperhatikan. Beberapa bukti empirik yang mendukung kurangnya perilaku *caring* perawat, dari hasil penelitian yang dilakukan Greenhalgh dkk (1998), yang bertujuan menelaah perilaku perawat yang bekerja di ruang perawatan umum menunjukkan bahwa perawat lebih fokus pada pelayanan kebutuhan biologis, sementara kebutuhan lainnya kurang diperhatikan. Penelitian Laila (2010), yang melihat hubungan perilaku *caring* yang dilakukan perawat dengan tingkat kepuasan klien, diperoleh data 57,1 % klien merasa tidak puas dengan perilaku *caring* yang dilakukan perawat.

RSUD Solok merupakan rumah sakit tipe B yang menjadi rumah sakit rujukan di wilayah bagian selatan Sumatera Barat dengan visi rumah sakit ini adalah menjadi rumah sakit terunggul dalam pelayanan di propinsi Sumatera Barat tahun 2015. Untuk menjalankan visi tersebut, rumah sakit yang

mempunyai sumber daya keperawatan yang berjumlah 115 orang perawat pelaksana dengan berbagai latar belakang pendidikan yang tersebar di 9 ruangan rawat inap yakni ruangan Interne, Bedah, Anak, NICU, ICU, Neorologi, VIP, Kebidanan, dan Paru.

Berdasarkan hasil survey awal yang penulis lakukan pada bulan Maret 2012, mengenai kemampuan penerapan perilaku *caring* perawat pelaksana yang dilihat berdasarkan 10 faktor karatif Watson, dengan memberikan kuesioner kepada 90 orang perawat pelaksana diruangan rawat inap terkait dengan kemampuan penerapan perilaku *caring* dibidang pengetahuan (*conseptual*) secara teoritis diperoleh hasil 87 orang perawat pelaksana kurang baik dalam hal pengetahuan (konsep) perilaku *caring*, hal ini juga terlihat pada kemampuan *human skill* perawat pelaksana yaitu dalam berkomunikasi dengan pasien, yang terlihat melalui observasi yang dilakukan oleh peneliti selama 7 hari, dimana diperoleh hasil 88 orang perawat pelaksana tersebut masih kurang baik dalam melakukan komunikasi dengan pasien baik secara verbal maupun non verbal, hal yang sama juga dapat dilihat dalam penerapan perilaku *caring* sewaktu memberikan pelayanan keperawatan pada pasien (*technical*) diperoleh hasil 87 orang perawat pelaksana masih kurang baik dalam menerapkan perilaku *caring* saat memberikan asuhan keperawatan.

Dari hasil survey awal ini peneliti berasumsi bahwa perawat pelaksana kurang mempunyai kemampuan dalam menerapkan perilaku *caring* sewaktu melaksanakan asuhan keperawatan. Hal ini disebabkan oleh perawat pelaksana

tersebut kurang mengetahui secara konsep mengenai perilaku *caring* itu sendiri. Jika secara konseptual perilaku *caring* ini tidak dikuasai oleh seorang perawat profesional, maka hal ini akan berpengaruh pada pelaksanaan pelayanan keperawatan secara operasional, dalam hal ini kemampuan *human skill* dan *technical skill* dari perawat pelaksana tersebut. Buruknya kemampuan penerapan perilaku *caring* perawat pelaksana ini juga akan terlihat pada rendahnya kinerja perawat pelaksana dalam memberikan asuhan keperawatan yang akan berimplikasi pada mutu pelayanan keperawatan serta kepuasan pasien selaku penerima pelayanan.

Oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas perawat pelaksana dalam menerapkan perilaku *caring* sewaktu memberikan pelayanan keperawatan perlu diberikan pelatihan bagi perawat pelaksana untuk penyegaran secara berkala. Berdasarkan wawancara dengan Kabid Pelayanan dan Kasi Keperawatan RSUD Solok diketahui bahwa belum pernah dilakukan pelatihan mengenai perilaku *caring* pada perawat pelaksana di RSUD Solok. Hal ini dapat dilihat dari tidak terapkannya perilaku *caring* dengan baik di lapangan. Sehingga perlu diadakan pelatihan perilaku *caring* terhadap perawat pelaksana yang bertujuan memberikan informasi mengenai *conceptual skill*, mengembangkan *human skill* dan *technical skill* perilaku *caring* sehingga perawat pelaksana tersebut mampu menerapkan perilaku *caring* dalam memberikan pelayanan keperawatan. Dimana Perilaku *caring* merupakan bagian dari kinerja perawat pelaksana, dengan arti kata perawat pelaksana tersebut harus menerapkan perilaku *caring*



dalam memberikan pelayanan keperawatan pada pasien, hal ini akan berdampak langsung pada peningkatan mutu pelayanan keperawatan sehingga pasien selaku penerima pelayanan keperawatan akan merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya dan visi misi rumah sakit dapat terwujud dengan baik.

Berdasarkan literatur dan fenomena diatas, menjadi alasan bagi peneliti untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh pelatihan perilaku *caring* pada perawat pelaksana terhadap kemampuannya menerapkan perilaku *caring* di ruangan rawat inap RSUD Solok tahun 2012.

## **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana pengaruh pelatihan perilaku *caring* pada perawat pelaksana terhadap kemampuannya menerapkan perilaku *caring* di ruangan rawat inap RSUD Solok tahun 2012.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Mengetahui pengaruh pelatihan perilaku *caring* pada perawat pelaksana terhadap kemampuannya menerapkan perilaku *caring* di ruangan rawat inap RSUD Solok tahun 2012.

## **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui distribusi frekwensi kemampuan (*conseptual skill, human skill, technical skill*) penerapan perilaku *caring* pada perawat pelaksana kelompok eksperimen sebelum dan sesudah diberi pelatihan perilaku *caring* di ruang rawat inap RSUD Solok.
- b. Mengetahui distribusi frekwensi kemampuan (*conseptual skill, human skill, technical skill*) penerapan perilaku *caring* pada perawat pelaksana kelompok kontrol sebelum dan sesudah diberikan pelatihan perilaku *caring* di ruangan rawat inap RSUD Solok.
- c. Mengetahui perbedaan kemampuan (*conseptual skill, human skill, technical skill*) penerapan perilaku *caring* pada perawat pelaksana kelompok eksperimen dan kelompok kontrol sesudah dan sebelum pelatihan perilaku *caring* di ruangan rawat inap RSUD Solok.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi RSUD Solok**

- a. Bagi seksi Keperawatan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi bagi pihak manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Solok terutama seksi

keperawatan mengenai penerapan perilaku *caring* perawat pelaksana dalam memberikan pelayanan keperawatan.

b. Bagi perawat pelaksana

Sebagai informasi dan sarana untuk meningkatkan kemampuan penerapan perilaku *caring* dalam memberikan pelayanan keperawatan.

2. Bagi Instansi Pendidikan

Bagi Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Andalas dapat dimanfaatkan sebagai tambahan informasi bagi semua civitas akademika dan sumbangan ilmu pengetahuan yang dapat dikembangkan dalam proses pembelajaran.

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini untuk meningkatkan kemampuan peneliti sendiri tentang konsep perilaku *caring* dalam praktek keperawatan dalam ruang lingkup kerja peneliti.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Untuk dapat dijadikan sebagai bahan rujukan penelitian lebih lanjut bagi perkembangan ilmu keperawatan.

## **BAB VII**

## **PENUTUP**

## A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh pelatihan perilaku *caring* pada perawat pelaksana terhadap kemampuannya menerapkan perilaku *caring* di ruangan rawat inap RSUD Solok tahun 2012 dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Terdapat peningkatan kemampuan penerapan perilaku *caring* perawat pelaksana (*conceptual, human dan technical skill*) pada kelompok eksperimen menjadi kategori baik setelah diberikan pelatihan perilaku *caring* terutama pada *conceptual skill* dan *human skill*, dan diperlukan supervisi oleh kepala ruangan untuk membimbing perawat pelaksana yang belum menerapkan perilaku *caring* dalam memberikan pelayanan keperawatan.
2. Tidak terdapat peningkatan kemampuan penerapan perilaku *caring* pada perawat pelaksana (*conceptual, human, dan technical skill*) pada kelompok kontrol setelah pelatihan perilaku *caring*, sehingga perlu diadakan program pelatihan perilaku *caring* ini terhadap seluruh perawat pelaksana di RSUD Solok, sehingga semua perawat pelaksana memiliki kemampuan yang sama dalam memberikan pelayanan keperawatan.
3. Terdapat perbedaan kemampuan penerapan perilaku *caring* (*conceptual, human, dan technical skill*) antara kelompok eksperimen dan kelompok kontrol setelah diberikan pelatihan perilaku *caring* pada perawat pelaksana. Dengan kata lain pelatihan perilaku *caring* dapat digunakan untuk meningkatkan kemampuan penerapan perilaku *caring* (*conceptual,*

*human*, dan *technical skill*) dalam memberikan pelayanan keperawatan sehingga mutu pelayanan keperawatan menjadi lebih baik. Dan perlu diadakan secara berkala serta supervisi yang lebih baik lagi dari kepala ruangan terhadap semua perawat pelaksana diruangannya.

## **B. Saran**

### 1. Bagi RSUD Solok

- a. Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan keperawatan sebagai wujud penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berkualitas maka diperlukan pengembangan pengetahuan pada perawat pelaksana melalui pengembangan pendidikan dan atau penyelenggaraan pelatihan di dunia kerja, salah satunya untuk menerapkan perilaku *caring* dalam memberikan pelayanan keperawatan, diharapkan pada pihak manajer agar dapat memberikan pelatihan perilaku *caring* pada seluruh perawat pelaksana di RSUD Solok dalam program pengembangan staf.
- b. Pihak rumah sakit membuat program pengembangan keterampilan dan pendidikan (Diklat) tenaga keperawatan secara berkelanjutan demi menunjang pelaksanaan tindakan keperawatan di rumah sakit.

### 2. Bagi perawat pelaksana

Agar dapat menerapkan perilaku *caring* dalam memberikan pelayanan keperawatan pada pasien dan mengembangkan diri sendiri dalam mengembangkan nilai-nilai profesional keperawatan sehingga kinerja keperawatan lebih berkualitas.

### 3. Bagi Institusi Pendidikan

Kontribusi dalam memberikan bekal ilmu kepada mahasiswa perawat tentang penerapan perilaku *caring* dalam memberikan pelayanan keperawatan

### 4. Bagi peneliti selanjutnya

Untuk dapat dijadikan sebagai bahan rujukan penelitian lebih lanjut bagi perkembangan ilmu keperawatan