

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG MASALAH

Rumah sakit merupakan salah satu organisasi pelayanan di bidang kesehatan yang memiliki budaya organisasi yang tercermin dalam visi, misi, serta tujuan yang ingin dicapai. Tujuan pelayanan kesehatan di rumah sakit yakni memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kualitas pelayanan sangat ditunjang oleh perilaku atau kinerja pemberi pelayanan, yang salah satunya adalah perawat (Pohan, 2007:16).

Persaingan dalam pemberian pelayanan kesehatan yang bermutu akan menjadi sorotan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan. Hal ini dikarenakan para konsumen pelayanan kesehatan sangat memperhatikan pelayanan kesehatan yang mengutamakan mutu yang diberikan oleh Rumah Sakit (Potter & Perry, 2005:32). Sesuai dengan Pasal 32 (d) UU No.44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, pasien mempunyai hak untuk memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar operasional prosedur. Sehingga, rumah sakit dituntut senantiasa meningkatkan mutu pelayanan yang dapat menjadi ciri khas rumah sakit dan pendongkrak daya saingnya.

Pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan bentuk pelayanan yang diberikan kepada klien oleh suatu tim multi disiplin termasuk tim keperawatan. Keperawatan adalah ujung tombak pelayanan kesehatan di rumah sakit yang menghadapi kesehatan klien selama 24 jam secara terus menerus. Selama dirawat

klien membutuhkan perawatan yang dapat membuat masalah klien dapat teratasi baik dari aspek fisik, psikologis, spiritual, dan sosial yaitu dengan perilaku *caring* dari perawat yang diberikan dalam asuhan keperawatan.

Perawat merupakan tenaga kesehatan dengan proporsi terbanyak di rumah sakit dan memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan dapat terwujud dengan pelaksanaan asuhan keperawatan yang profesional. Profesionalisme perawat diikuti oleh pengetahuan dan ketrampilan khusus yang meliputi ketrampilan intelektual, teknikal, dan interpersonal yang pelaksanaannya harus mencerminkan perilaku *caring* (Dwidiyanti, 2007:65).

Caring merupakan esensi dari keperawatan yang membedakan perawat dengan profesi lain. Kemampuan *caring* perawat terhadap pasien memiliki nilai-nilai keperawatan yang mengubah keperawatan dari pekerjaan menjadi profesi yang lebih terhormat. *Caring* tidak hanya mempraktikkan seni perawatan, memberi kasih sayang untuk meringankan penderitaan pasien dan keluarganya, meningkatkan kesehatan dan martabat tetapi juga memperluas aktualisasi diri perawat (Morrison & Burnard, 1997/2009:33).

Caring dipandang sebagai ideal moral keperawatan. Watson (2005:110-113) mempercayai bahwa fokus utama dalam praktik keperawatan adalah 10 (sepuluh) *carative factor* yang berasal dari perspektif humanistik yang dikombinasikan dengan dasar ilmu pengetahuan ilmiah. Sepuluh faktor karatif tersebut meliputi nilai-nilai kemanusiaan, kepercayaan harapan, kepekaan terhadap diri sendiri dan orang lain, hubungan saling percaya dan saling membantu, ungkapan perasaan positif dan negative, metode penyelesaian masalah sistematis, pengajaran dan

pembelajaran melalui hubungan interpersonal, dukungan, perlindungan mental, fisik, sosial budaya, dan lingkungan spiritual, kebutuhan manusia, dan kekuatan eksistensial fenomenologis.

Penerapan *caring* yang diintegrasikan dengan pengetahuan biofisikal dan pengetahuan tentang perilaku manusia akan dapat meningkatkan kesehatan individu dan memfasilitasi pemberian pelayanan kepada pasien (Watson, 1979, dalam Tomey & Alligod, 2006:54). Perilaku *caring* perawat tidak hanya mampu meningkatkan kepuasan pasien, namun juga dapat menghasilkan keuntungan untuk rumah sakit. Godkin dan Godkin (2004:258-267) menyampaikan bahwa perilaku *caring* dapat mendatangkan manfaat finansial bagi industri pelayanan kesehatan. Issel dan Khan (1998:45-53) menambahkan bahwa perilaku *caring* staf kesehatan mempunyai nilai ekonomi bagi rumah sakit karena perilaku ini berdampak bagi kepuasan pasien. Dengan demikian, perilaku *caring* perawat dapat memberikan kemanfaatan bagi pelayanan kesehatan, karena dapat meningkatkan kepuasan pasien sehingga akan meningkatkan kunjungan pasien ke rumah sakit.

Perilaku *caring* yang didasari dengan kecerdasan emosional yang baik akan mendukung terciptanya pelayanan keperawatan yang sesuai dengan harapan pasien. Kerfoot (1996, dalam Rego, Godinho & McQueen, 2008, <http://ibacnet.org/bai2007/proceedings/Papers/2007bai7810.doc>.) 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 akurat.

Selain itu, Kernbach dan Schutte (2005:438-444) juga menyebutkan bahwa: kesehatan, mampu meningkatkan laporan tingkat kepuasan pasien dalam berhubungan dengan petugas kesehatan”. Oleh karena itu, perawat perlu menginternalisasikan kecerdasan emosional yang baik dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada pasien. Hal ini sesuai pernyataan McQueen (2004:101-102) bahwa: “perawat perlu memiliki kemampuan kecerdasan emosional untuk memenuhi kebutuhan perawatan pasien dan untuk melakukan negosiasi kooperatif dengan tim kesehatan lain”.

Kecerdasan emosional menjadi bagian penting dalam keberhasilan pembentukan hubungan manusia. McQueen (2004:104-108) berpendapat: “kecerdasan emosional sangat penting untuk membangun hubungan terapeutik perawat-pasien”. Dengan kecerdasan emosional, seorang tenaga kesehatan akan lebih empati, memiliki rasa kasih dan lebih bijaksana (Freedman & Blasé, <http://www.6seconds.org/modules.php?name=News&file=article&sid=212>).

Suwardi (2008:120) juga menemukan hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosi dengan kemampuan komunikasi terapeutik perawat. Selain itu, penelitian Codier, Kamikawa, Kooker dan Shoultz (2009:310-316) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional staf perawat klinis memiliki hubungan yang signifikan dengan performa kerja yang baik, karir dan retensi pekerjaan (*job retention*).

Kecerdasan emosional dan *caring* merupakan variabel yang banyak dibahas oleh para pakar, karena keberadaannya dianggap berdampak langsung pada kinerja individu dan organisasi, baik itu disektor *public* maupun disektor *private*. Rumah sakit (RS) misalnya, sebagai organisasi layanan publik yang salah satunya

bertumpuh pada tenaga keperawatan, dan banyak bersentuhan langsung dengan masyarakat (pasien dan keluarganya), sangat memerlukan tenaga keperawatan yang memiliki kecerdasan emosional tinggi, serta memiliki *caring* yang mantap.

Pentingnya kedua variabel tersebut untuk dimiliki perawat, karena dalam menjalankan asuhan keperawatan, seorang perawat tidak akan terlepas dari sensitivitas perasaan dan emosi, ditengah tuntutan kerja yang serba cepat, tepat dan berkualitas. Tidak sekedar bertindak karena emosi lalu mengabaikan perasaan dan keselamatan pasien. Tidak hanya bekerja karena sistem *reward*, tetapi harus mampu menampilkan peran ekstra melebihi standar minimum yang diharapkan, terutama keterlibatan secara sukarela untuk meringankan masalah-masalah pekerjaan yang dihadapi rekan mereka. Perawat merupakan salah satu unsur penting dalam rumah sakit. Tanpa perawat tugas dokter akan semakin berat dalam menangani pasien. Tanpa perawat, pasien juga terabaikan karena perawat adalah penjalın kontak pertama dan terlama dengan pasien (Hamid dalam Nurita,2012:80).

Menjalankan tugas asuhan keperawatan seperti di Rumah Sakit Islam Lumajang sesungguhnya bukanlah perkara mudah, ditengah jumlah kunjungan pasien yang kontinyu. Terlebih lagi di perawatan intensif dan rawat inap yang sangat membutuhkan kemampuan tinggi dalam merawat pasien. Perawat bagian rawat inap dan unit gawat darurat di Rumah Sakit Islam Lumajang paling rentang mengalami stres bila dibandingkan dengan bagian-bagian lain. Stres tersebut kebanyakan diakibatkan oleh tuntutan tugas yang mengharuskan mereka melakukan penanganan pasien secara profesional, cekatan, cepat, dan tepat

sasaran, di tengah bayang-bayang ancaman keselamatan jiwa pasien, dan ancaman kesehatan diri mereka sendiri.

Berbagai hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai yang memiliki kecerdasan emosional, akan menjelma menjadi pribadi yang memiliki kadar ketaatan dalam bekerja dan bertanggung jawab terhadap pekerjaannya, mampu mengendalikan dan mengelola emosinya, serta mampu menjalin kehidupan sosial yang harmonis dengan sesama pegawai, masyarakat sekitar lingkungan kerja serta masyarakat dimana mereka tinggal. Mampu mengelola diri sendiri, memiliki inisiatif, optimisme, mampu mengkoordinasi emosi dalam diri, serta melakukan pemikiran yang tenang tanpa terbawa emosi.

Melalui risetnya, Goleman (2005:116-118) membuktikan bahwa *Emotional Quotient* (EQ) yang dicerminkan oleh kemampuan memotivasi diri sendiri, mengatasi frustrasi, mengontrol desakan hati, mengatur suasana hati (*mood*), berempati serta kemampuan bekerja sama, menyumbang 80% bagi kesuksesan seseorang. Semua organisasi membutuhkan pegawai yang potensial dan produktif agar dapat berfungsi (Cascio dalam Teresia dan Suyasa, 2008:154-169).

Begitu pula dengan institusi seperti Rumah Sakit Islam Lumajang, bila ingin berfungsi efektif, membutuhkan tenaga keperawatan yang tidak hanya bekerja sesuai dengan tugas pokoknya untuk menyelesaikan tugas jaga dan perawatan di ruangan, tetapi juga melakukan hal-hal di luar deskripsi pekerjaan misalnya dengan membantu rekan kerja untuk menyelesaikan tugas saat rekan kerja menghadapi tugas yang banyak, walaupun bukan merupakan tugas dan tanggung jawabnya.

Markoczy dan Xin (<http://www.goldmark.org/livia/papers/ocb/ocb.pdf>) meyakini bahwa organisasi atau institusi tidak akan berhasil dengan baik atau tidak dapat bertahan, tanpa ada anggota-anggotanya yang bertindak sebagai *good citizens*, termasuk institusi seperti Rumah Sakit Islam, yang berbasis pada pelayanan kesehatan. Kondisi kerja seperti di Rumah Sakit Islam Lumajang jelas menghendaki tenaga keperawatan yang bekerja secara baik serta dapat menangani arus kerja secara optimal dan efisien.

Kualitas pelayanan yang bermutu tentunya hanya dapat dihasilkan oleh sumber daya yang berkualitas, sarana dan prasarana yang mendukung, serta sistem manajerial dan kepemimpinan yang efektif. Wuryanano (2008) (<http://wuryanano.wordpress.com/2008/01/10/fungsi-fungsimanajemen-sumber-daya-manusia/>) mengatakan bahwa: “manusia adalah kunci keberhasilan dari suatu organisasi”. Begitu pula rumah sakit, sumber daya manusianya, baik tenaga kesehatan maupun non kesehatan adalah penggerak utama institusi pemberi jasa pelayanan kesehatan. Sumber daya yang paling berperan di rumah sakit adalah perawat. “Tenaga kerja keperawatan adalah komponen utama dalam sistem pelayanan kesehatan karena perawat merupakan kelompok kerja terbesar yang memberikan pelayanan kesehatan dalam sistem tersebut dan sifat pelayanan yang diberikan 24 jam dalam 1 hari dan 7 hari dalam seminggu” (Huber, 2006:65). Berdasarkan hal tersebut pelayanan keperawatan mempunyai kontribusi yang cukup besar dalam menentukan mutu pelayanan rumah sakit.

Dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Dimensi Kecerdasan Emosional Terhadap Perilaku *Caring* Perawat di Rumah Sakit Islam Lumajang”**.

1.2. BATASAN MASALAH

Pembatasan masalah sangat penting, karena untuk menghindari kesalahan pemahaman yang menyimpang dari judul. Untuk mendukung hasil yang baik, peneliti perlu membatasi masalah dalam penelitian ini, batasan tersebut antara lain:

1. Penelitian ini merupakan penelitian dibidang Manajemen Sumber Daya Manusia.
2. Penelitian ini hanya meneliti tentang pengaruh dimensi kecerdasan emosional terhadap perilaku *caring* perawat di Rumah Sakit Islam Lumajang.
3. Penelitian ini dilakukan pada perawat Rumah Sakit Islam Lumajang.

1.3. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kesadaran diri berpengaruh signifikan terhadap perilaku *caring* perawat di Rumah Sakit Islam Lumajang?
2. Apakah emosi diri berpengaruh signifikan terhadap perilaku *caring* perawat di Rumah Sakit Islam Lumajang?
3. Apakah memotivasi diri sendiri berpengaruh signifikan terhadap perilaku *caring* di Rumah Sakit Islam Lumajang?

4. Apakah empati berpengaruh signifikan terhadap perilaku *caring* di Rumah Sakit Islam Lumajang?
5. Apakah keterampilan sosial berpengaruh signifikan terhadap perilaku *caring* di Rumah Sakit Islam Lumajang?
6. Apakah dimensi kecerdasan emosional yang terdiri dari kesadaran diri, emosi diri, memotivasi diri sendiri, empati, dan keterampilan sosial mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap perilaku *caring* perawat di Rumah Sakit Islam Lumajang?

1.4. TUJUAN PENELITIAN

Dari penelitian yang telah dirumuskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh signifikan kesadaran diri terhadap perilaku *caring* perawat di Rumah Sakit Islam Lumajang.
2. Untuk mengetahui pengaruh signifikan emosi diri terhadap perilaku *caring* perawat di Rumah Sakit Islam Lumajang.
3. Untuk mengetahui pengaruh signifikan motivasi diri sendiri terhadap perilaku *caring* perawat di Rumah Sakit Islam Lumajang.
4. Untuk mengetahui pengaruh signifikan empati terhadap perilaku *caring* perawat di Rumah Sakit Islam Lumajang.
5. Untuk mengetahui pengaruh signifikan ketrampilan sosial terhadap perilaku *caring* perawat di Rumah Sakit Islam Lumajang.
6. Untuk mendapatkan bukti adanya pengaruh dimensi kecerdasan emosional yang terdiri dari kesadaran diri, emosi diri, memotivasi diri sendiri, empati, dan

keterampilan sosial, yang signifikan secara simultan terhadap perilaku *caring* perawat di Rumah Sakit Islam Lumajang.

1.5. KEGUNAAN PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan terutama bagi pihak perusahaan khususnya Rumah Sakit. Secara terperinci manfaat penelitian dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit Islam Lumajang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak manajemen RSI Lumajang dalam melaksanakan kegiatan perencanaan, pengembangan dan pembinaan sumber daya keperawatan guna menghasilkan tenaga perawat yang mampu menerapkan perilaku *caring* dalam setiap pemberian pelayanan keperawatan.

2. Bagi Akademik

Sebagai bahan bacaan dan sumber informasi bagi pembaca yang berminat terhadap hasil penelitian ini, terutama sesama mahasiswa.

3. Bagi Peneliti

- a. Sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Gama Lumajang.
- b. Menambah pengetahuan baru tentang perilaku organisasi, terutama tentang dimensi kecerdasan emosional yang sering terjadi di setiap karyawan atau pegawai, juga untuk menyeimbangkan antara teori di bangku kuliah dengan keadaan di lapangan.