

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah suatu bagian integral dari organisasi sosial dan medis, yang memiliki fungsi memberikan pelayanan kesehatan yang komprehensif kepada masyarakat baik kuratif maupun preventif. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan No 30 tahun 2019 Rumah Sakit dibedakan menjadi dua kategori yaitu Rumah Sakit Umum dan Rumah Sakit Khusus. Rumah Sakit Umum menyediakan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit. Sedangkan rumah sakit khusus menyediakan pelayanan dalam satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu. Sebagai intitusi sosial, rumah sakit menyediakan berbagai pelayanan jasa dalam bidang kesehatan seperti, pelayanan medis; pelayanan keperawatan; pelayanan gizi dan sebagainya (Asmirajanti, 2014).

Pelayanan keperawatan merupakan salah satu bentuk pelayanan profesional yang ada di rumah sakit dan dilaksanakan oleh tenaga keperawatan. Pelayanan keperawatan yang diberikan berupa bantuan ketika terdapat kelemahan fisik dan mental, keterbatasan pengetahuan serta kurangnya kemauan, sampai menunjukkan kemampuan untuk melaksanakan kehidupan sehari-hari secara mandiri. Dalam melaksanakan pelayanan keperawatan, perawat melakukan asuhan keperawatan melalui proses keperawatan meliputi pengkajian, penegakan diagnosa keparawatan, intervensi keperawatan, implementasi tindakan keperawatan, dan mengevaluasi tindakan keperawatan (Kewuan, 2016) dengan cara pelayanan berfokus pada pasien.

Patient Centered Care (PCC) atau pelayanan yang berpusat pada seseorang merupakan suatu konsep pelayanan kesehatan yang diterapkan oleh rumah sakit di Indonesia yang nantinya akan memberikan umpan balik bagi rumah sakit dan juga pasien. Kinerja perawat merupakan salah satu hal yang penting bagi konsep PCC karena terjadi interaksi secara langsung antara perawat-pasien. Konsep ini akan membantu perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dengan memandang pasien secara holistik (Rosa, 2018).

Tenaga keperawatan merupakan salah satu tenaga kesehatan yang memiliki peran peting dalam pelayanan kesehatan. Perawat merupakan salah satu dari

Profesional Pemberi Asuhan, sekitar 60% tenaga keperawatan mempengaruhi kinerja pelayanan rumah sakit secara langsung (Anggarawati & Wulan Sari, 2016). Dalam pelaksanaan asuhan keperawatan, perawat menjalin hubungan interpersonal dan menerapkan prinsip *caring*. Dimana hal ini menjadi acuan perawat untuk bertindak secara cepat tanggap dan responsif dengan tetap memperhatikan nilai-nilai dan etik keperawatan (Asmirajanti, 2014). Salah satu bentuk *caring* adalah sikap empati. Yijin Wu menyatakan bahwa empati berhubungan erat dengan proses *caring* dalam keperawatan dan dapat dijadikan indikator mutu pelayanan keperawatan (Wu, 2021). Sikap empati perawat ialah dimana perawat memposisikan dirinya pada kondisi pasien secara emosional dan tetap pada identitas dirinya sendiri. Sikap empati merupakan *soft skill* yang harus terlatih sejak jenjang pendidikan keperawatan formal, sehingga citra perawat yang profesional, hangat dan peduli pun dirasakan oleh masyarakat. Tanpa adanya sikap empati perawat, tujuan dari perawatan tidak akan tercapai.

Berdasarkan hasil penelitian dilakukan (Oktaviana & Dwiantoro, 2018) bahwa di Indonesia, masih terdapat perawat yang melaksanakan tugas tidak sesuai dengan profesinya. Perawat yang seharusnya menerapkan sikap *humanistic-alturistic*, kebaikan, kejujuran akan tetapi sikap perawat yang kurang ramah, perawat kurang memberikan komunikasi non-verbal, perawat kurang merespon pertanyaan yang disampaikan oleh pasien, waktu interaksi antara perawat dan pasien terlalu singkat karena perawat hanya menjalankan tugas rutin sehingga hubungan antara perawat dan pasien tidak terbangun. Dengan begitu, pasien memiliki pandangan tentang kurangnya sikap empati perawat.

Penelitian yang dilakukan (Astarani & Pradianata, 2015) di RS Baptis Kediri sebanyak 44 dari 58 perawat RS Baptis Kediri 67,2% memiliki komponen kognitif sikap empati kurang baik. 75,90% memiliki komponen afektif sikap empati kurang baik. 60,3% memiliki komponen komunikatif yang kurang baik. Penelitian yang dilakukan (Novitarum et al., 2018) di RS Santa Elisabeth Medan mendapatkan hasil bahwa dari 29 responden perawat, 17 responden (58,6%) dengan kategori sikap empati yang kurang. Penelitian yang dilakukan (Nusantara, 2019) di RSD Balung Kabupaten Jember mendapatkan hasil bahwa dari 74 responden sebanyak 35 responden (47,3%) perawat berkategori empati, 29 responden (39,2%) perawat

dalam kategori sangat empati, dan 10 responden (33,8%) perawat dengan kategori kurang empati.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang selama satu minggu pada bulan Februari 2022 di satu ruang rawat inap didapatkan perawat terlalu sibuk menulis akibat terlalu banyak dokumen pasien yang harus dipersiapkan, kegiatan seperti kunjungan dokter di waktu yang berdekatan, perawat mengambil dan menyiapkan obat di ruang farmasi, sehingga waktu untuk berinteraksi dengan pasien sangat singkat. Sebagai rumah sakit rujukan sebaiknya dapat memberikan pelayanan keperawatan yang baik sesuai dengan slogan RSUD Kota Tangerang yaitu memberikan pelayanan dengan CINTA (Cepat, Inovatif, Nyaman, Tepat, Akurat) kepada masyarakat. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Januari sampai Oktober 2021 sebesar 95,2% masyarakat puas. Sedangkan, survei kepuasan pasien ruang rawat inap tahun 2017 dari 128 responden didapatkan angka 97,9% pasien puas (RSUD Kota Tangerang, 2018), sehingga peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana “Gambaran Sikap Empati Perawat Dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Tangerang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, didapatkan rumusan masalah pada penelitian ini yaitu: “Bagaimana gambaran sikap empati perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang?”

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui gambaran sikap empati perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan di ruang rawat inap RSUD Kota Tangerang.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan lama bekerja perawat ruang rawat inap dewasa RSUD Kota Tangerang.
- b. Mengidentifikasi empati kognitif perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan di ruang rawat inap dewasa RSUD Kota Tangerang.
- c. Mengidentifikasi empati afektif perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan di ruang rawat inap dewasa RSUD Kota Tangerang.

- d. Menganalisa gambaran sikap empati perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan di ruang rawat inap dewasa RSUD Kota Tangerang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi institusi Pendidikan

Diharapkan penelitian ini menjadi sumber referensi pembelajaran terkait sikap empati perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan di ruang rawat inap serta dapat dijadikan bahan untuk riset selanjutnya.

1.4.2 Bagi instansi pelayanan kesehatan

Dengan penelitian ini diharapkan instansi pelayanan kesehatan dapat memperhatikan sikap empati perawat dan membuat program tindak lanjut yang dapat meningkatkan kepuasan pasien, yang pada akhirnya dapat meningkatkan mutu pelayanan keperawatan rumah sakit.