

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

RS Cinta Kasih Tzu Chi merupakan rumah sakit umum tipe C sesuai Surat Keputusan Gubernur DKI Jakarta nomor 8822 tahun 2016 dan telah terakreditasi paripurna tahun 2022, berlokasi di Jakarta Barat yang melayani instalasi gawat darurat, rawat jalan dan rawat inap dengan fasilitas penunjang medis terdiri dari farmasi, laboratorium, radiologi, gizi, rekam medis, dan admisi. RS Cinta Kasih Tzu Chi memiliki falsafah melayani tanpa membedakan dan bermoto melayani berlandaskan kasih tanpa pamrih. Memiliki visi menjadi rumah sakit paripurna, bermutu, dan terjangkau di Indonesia dengan berpegang teguh pada cinta kasih universal (ZSM, 2015). Secara umum pelayanan RS Cinta Kasih Tzu Chi sama seperti rumah sakit umum setipe lainnya yang terdiri dari pelayanan keperawatan, pelayanan medis, dan pelayanan penunjang medis.

RS Cinta Kasih Tzu Chi menjadi berbeda dengan rumah sakit swasta yang lain karena merupakan rumah sakit sosial non profit di seluruh pelayanan yang ada di rumah sakit yang mengedepankan pelayanan humanis. Dalam menunjang pelayanan humanis semua karyawan di RS Cinta Kasih Tzu Chi bekerja dengan profesional, terutama perawat karena perawat merupakan sumber daya profesional yang paling sering berinteraksi dengan pasien dibandingkan dengan profesional bidang lain. Perawat bertugas memenuhi kebutuhan pasien sepanjang perjalanan perawatan, dimulai dari saat pasien masuk ke rumah sakit hingga memberikan perawatan lanjutan dan dukungan yang dibutuhkan untuk memastikan pasien pulih sepenuhnya sebelum pulang ke rumah.

Perawat adalah seseorang yang telah lulus pendidikan tinggi keperawatan, baik di dalam maupun di luar negeri yang diakui oleh Pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Menteri Kesehatan, 2020). Rata-rata jumlah pasien per bulan pada semester I tahun 2023 sebanyak 10.000 di *outpatient* dan *inpatient* sebanyak 650 pasien (Rekam Medik RS Cinta Kasih Tzu Chi, 2023) sedangkan jumlah perawat yang melayani pasien secara langsung rata-rata berjumlah 100 perawat yang bertugas secara bergantian dengan sistem *shifting* pagi, siang, dan malam. Jumlah perawat dan jumlah pasien yang kurang seimbang membuat perawat harus bekerja ekstra dan seringkali perawat harus lembur. Meskipun begitu, perawat diharapkan tetap melayani pasien dengan cinta kasih (Pedoman Pelayanan Keperawatan RS Cinta Kasih Tzu Chi, 2022). Senada dari pernyataan ahli teori perawat (Jean Watson dalam Kubsch et al., 2021) yang mengatakan bahwa perawat harus mempertahankan nilai-nilai humanistik-altruistik dengan mempraktikkan cinta kasih pada diri sendiri dan orang lain.

Interaksi perawat dengan pasien paling lama dan erat terjadi di ruang rawat inap, karena pasien menjalani waktu yang lebih lama di rumah sakit sehingga pasien rawat inap cenderung menyampaikan keluhan seperti ketidaknyamanan,

tak kunjung sembuh, kesulitan biaya, dan berbagai pertanyaan tentang perawatan yang diterima. Pedoman Pelayanan Keperawatan yang telah ditetapkan oleh rumah sakit berkomitmen untuk memberikan perawatan yang bermutu, profesional, dan humanis. Maka, di seluruh unit pelayanan perawat di RS Cinta Kasih Tzu Chi memiliki kewajiban yang sama. Perawat diharapkan memberikan pelayanan dengan cinta kasih tanpa membedakan. Dengan demikian, interaksi antara perawat dengan pasien mencerminkan komitmen umum seluruh perawat di RS Cinta Kasih Tzu Chi untuk memberikan pelayanan yang bermutu, profesional, dan humanis pada setiap pasien.

Berbagai upaya dilakukan RS Cinta Kasih Tzu Chi dalam rangka menjaga mutu rumah sakit termasuk mutu pelayanan perawat. Salah satunya yaitu membentuk Tim Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien yang bertugas mengukur dan memberikan rekomendasi hasil analisisnya. Salah satu mutu prioritas rumah sakit adalah mutu pelayanan perawat. Pada semester I tahun 2023 Indeks Kepuasan Pasien terhadap perawat sebesar 90,89% (Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien, 2023). Indikator Mutu Nasional yang diatur di Peraturan Menteri Kesehatan nomor 30 tahun 2022 bahwa indeks kepuasan pasien yaitu $\geq 76,61\%$ (Menteri Kesehatan, 2022) sehingga target mutu nasional terhadap mutu pelayanan perawat tercapai. Namun, masih terdapat angka ketidakpuasan pasien terhadap perawat sebesar 9,11% yang masih diharapkan turun. Data ini menunjukkan masih ada ruang untuk dilakukan perbaikan.

RS Cinta Kasih Tzu Chi juga membuka layanan aduan 24 jam dengan tujuan meningkatkan kepuasan pasien, memberikan saluran untuk melaporkan masalah pasien, memastikan kecepatan tanggapan terhadap keluhan pasien, dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan mendapatkan umpan balik langsung dari pasien. Laporan semester I tahun 2023 keluhan yang ditujukan ke perawat berjumlah 10 keluhan. Keluhan paling tinggi karena terdapat perawat kurang cepat dalam menangani kebutuhan pasien yang masuk kategori hijau yang artinya harus ditanggapi dengan segera (Customer Care, 2023).

Pada penelitian sebelumnya di RS Cinta Kasih Tzu Chi yang dilakukan oleh (Suriadi et al., 2022) menunjukkan hasil bahwa perawat di RS Cinta Kasih Tzu Chi puas dengan kompensasi yang diterima dan sesuai dengan kompetensi yang dimiliki, lingkungan kerja dinilai cukup kondusif, dan perawat menunjukkan tingkat motivasi dan semangat yang tinggi dalam menjalankan tugasnya. Lebih lanjut, hasil survei kepuasan kerja perawat RS Cinta Kasih Tzu Chi tahun 2023 yang dilakukan pada bulan Desember 2023 menunjukkan hasil perawat puas dengan total score 99,64 (Kepegawaian, 2023). Adapun aspek yang dinilai dalam survei meliputi: *skill variation, task identity, task significance, autonomy, job feedback, job relation, appreciation, career path*. Artinya, faktor-faktor seperti kompensasi yang sesuai, lingkungan kerja yang kondusif, dan kepuasan kerja yang tinggi idealnya memberikan dampak positif bagi seluruh perawat. Namun, beberapa perawat masih belum menunjukkan pelayanan yang baik sehingga masih

menimbulkan komplain dari pasien. Hal ini dapat diidentifikasi bahwa beberapa perawat yang mendapatkan komplain dari pasien ketika bertugas melayani pasien bukan disebabkan karena beban kerja yang tinggi, gaji yang tidak sesuai, dan ketidakpuasan perawat terhadap RS Cinta Kasih Tzu Chi.

Upaya peningkatan mutu pelayanan perawat terus dilakukan dalam rangka pemerataan konsep melayani yang berbudaya humanis, bermutu, dan profesional di RS Cinta Kasih Tzu Chi. Pada Juli – September 2023 bidang pendidikan dan pelatihan telah merealisasikan pelatihan *Humanistic Service Excellence* dan juga telah membekali seluruh karyawan baru dengan pengetahuan dan keterampilan melayani yang berjiwa *humanistic* Tzu Chi melalui kegiatan orientasi karyawan baru. Lebih lanjut, RS Cinta Kasih Tzu Chi telah memiliki standar prosedur operasional (SPO) penanganan keluhan pasien dengan tujuan agar keluhan pasien dapat segera teratasi. SPO telah disosialisasikan ke seluruh unit kerja guna mendapatkan persamaan persepsi tata cara penanganan keluhan pasien (Kepegawaian, komunikasi pribadi, 25 September 2023). Dengan demikian, hal ini menunjukkan bahwa manajemen RS Cinta Kasih Tzu Chi sangat memperhatikan kepuasan pasien.

Hasil observasi peneliti di RS Cinta Kasih Tzu Chi, tampaknya ada perawat yang sedang mendorong pasien di kursi roda, perawat tampak berbicara ramah sepanjang lorong menuju ruang rawat inap. Keluarga pendamping pasien pun tampaknya antusias mengikuti langkah perawat dan juga sesekali bertanya-tanya tentang kondisi pasien, perawat menjelaskan dengan santun dengan bahasa yang mudah dimengerti pendamping pasien dan pasien, sehingga tampaknya pasien puas dengan pelayanan perawat. Selanjutnya, peneliti mengetahui bahwa ada salah satu perawat tampak kerepotan memanggil pasien yang tampaknya pasien tidak mendengar sehingga perawat teriak dari ruang pemeriksaan dokter sedangkan di *nursestation* ada perawat yang tampak tidak sibuk tetapi perawat tidak berinisiatif untuk mencarikan pasien yang dimaksud, akibatnya pasien merasa terlewat dipanggil dan mengeluh antri lama. Peneliti menyimpulkan, tampaknya terdapat perbedaan cara perawat dalam melayani pasien.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di atas menggambarkan dua sisi yang berbeda mengenai sumber daya manusia perawat di RS Cinta Kasih Tzu Chi. Di satu sisi perawat di RS Cinta Kasih Tzu Chi telah mampu memberikan kepuasan pasien melalui layanan yang diberikan perawat. Perawat sudah menjalankan tugas pelayanan dengan baik dan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien sehingga pasien puas. Namun, di sisi yang lain masih terdapat beberapa perawat yang belum menjalankan tugas pelayanan dengan baik dan belum mampu memenuhi dan harapan pasien sehingga pasien tidak puas. Apabila tidak segera ditangani akibatnya pasien enggan kembali berobat ke RS Cinta Kasih Tzu Chi karena kepuasan pasien mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien. Senada yang diungkapkan oleh (Shilvira et al., 2022) bahwa kepuasan pasien berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang ke rumah sakit. Artinya, apabila ada pasien yang

merasa kurang atau tidak puas, maka kemungkinan pasien mencari rumah sakit yang lain. Hal ini menunjukkan perlu dilakukan penanganan segera karena apabila tidak segera teratasi maka RS Cinta Kasih Tzu Chi tidak menjadi rumah sakit pilihan masyarakat meskipun sebagai rumah sakit sosial non profit.

Perilaku perawat yang segera memberikan bantuan pada pasien, perawat yang melayani pasien tanpa menunggu disuruh, perawat yang sabar menjelaskan informasi ke pasien, perawat yang bersedia membantu sesama perawat dan petugas pemberi asuhan lainnya, perawat yang selalu memperhatikan kebutuhan pasien merupakan perilaku perawat yang menunjukkan perilaku altruisme. Altruisme merupakan salah satu perilaku keperawatan profesional dalam praktik keperawatan yang mengarah pada perilaku perawat dalam pelayanan kesehatan yang diberikan pada pasien mengacu pada *American Association of Colleges of Nursing* (Massa, 2018). Altruisme merupakan dorongan dalam diri untuk meningkatkan kesejahteraan orang lain tanpa sadar untuk kepentingan pribadi orang lain (Myers, 2012). Branscombe dan Baron (2015) mengatakan bahwa individu yang altruisme termotivasi dari kemampuannya berempati (*emphathy*) yaitu respons emosi yang difokuskan atau diarahkan pada orang lain, melibatkan perasaan kasihan, simpati, dan perhatian. Artinya, altruisme perawat didorong oleh empati dengan perasaan kasihan dan simpati terhadap pasien sebagai motivator utama.

Perawat yang diduga memiliki altruisme tinggi yaitu perawat yang memberikan perhatian pada pasien, perawat yang suka membantu pasien dan rekan perawat yang lain, dan perawat yang mengutamakan pasiennya. Sehingga, ketika sedang bertugas perawat akan segera mendatangi pasien tanpa disuruh, perawat akan bersabar menjelaskan informasi-informasi medis yang sulit dimengerti pasien, perawat yang akan sukarela mendatangi pasien berulang-ulang memastikan kebutuhan pasien terpenuhi, perawat yang langsung memberikan bantuan ketika perawat lain sedang kerepotan sehingga akan tercipta hubungan yang positif antara pasien dan perawat. Perawatan yang altruisme memiliki peranan utama dalam membangun hubungan antara perawat dan pasien (Van Der Wath & Van Wyk, 2020). Artinya, perawat altruisme tinggi akan memperkuat kepercayaan pasien terhadap perawat, yang pada akhirnya dapat mengurangi konflik antara perawat dan pasien.

Perawat yang diduga memiliki altruisme rendah yaitu perawat yang kurang responsif terhadap keluhan dan kebutuhan pasien, kurang inisiatif dalam memberikan bantuan, kurang komunikatif ketika menjelaskan informasi ke pasien, malas melakukan ronde ke ruangan pasien. Perawat ini cenderung enggan menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai perawat. Sehingga, kebutuhan pasien kurang dapat terpenuhi. Altruisme yang kurang berkembang dari diri perawat menyebabkan munculnya perilaku kurang peduli terhadap pasien, keluhan pasien lambat diselesaikan, berbicara tidak ramah yang akhirnya kebutuhan pasien tidak terpenuhi dan mempengaruhi citra perawat di rumah sakit

(Sari et al., 2023). Artinya, perawat dengan altruisme yang rendah akan menyebabkan pasien akan menjadi rewel dan susah diatur. Sehingga, perawat akan menerima komplain dari pasien, citra perawat akan menjadi buruk.

Menurut Myers (2012), salah satu faktor yang mendorong terjadinya altruisme adalah empati. Altruisme akan terjadi apabila perawat memiliki rasa kepedulian, mampu merasakan apa yang dirasakan pasien sehingga perawat bersedia melayani pasien dengan penuh perhatian, sabar, tulus, dan berorientasi pada kesembuhan pasien. Adanya empati merupakan salah satu aspek individu yang memiliki kecerdasan emosional tinggi (Goleman, 2020).

Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk memantau dan mengendalikan perasaan sendiri dan orang lain, serta menggunakan perasaan-perasaan tersebut untuk membimbing pikiran dan tindakan (Salovey & Mayer, 1990). Artinya, perawat yang memiliki kecerdasan emosional akan mampu berempati terhadap lingkungan sekitar seperti pasien, rekan perawat, dan petugas pemberi asuhan lainnya sehingga dapat bertindak sesuai dengan yang dirasakan. Hal ini dapat terlihat dalam perilaku dan respons perawat di berbagai situasi interaksi sehari-hari di rumah sakit. Seperti, mendatangi dan bertanya apa ada yang bisa dibantu ketika perawat melihat orang yang tampak membutuhkan bantuan atau tampak sedang kesakitan.

Salovey dan Mayer (1990) mengungkapkan individu dengan kecerdasan emosional yaitu yang mampu mempersepsikan emosi: perawat dapat mengidentifikasi kecemasan pada wajah pasien yang mungkin tidak dapat mengungkapkannya secara terbuka. Mampu memfasilitasi emosi untuk proses berpikir: perawat dapat membantu pasien untuk terbuka dengan berbicara yang pasien rasakan. Mampu memahami emosi orang lain: perawat dapat memahami bahwa pasien yang tampak marah sebenarnya pasien sedang cemas dengan penyakitnya atau cemas dengan biaya rumah sakit, kemudian perawat akan berusaha menciptakan suasana yang nyaman dan tenang. Mampu mengatur emosi: dalam situasi yang darurat perawat tetap tenang dan bertindak dengan cepat dan tepat. Sehingga, dengan kemampuan kecerdasan emosional yang dimiliki perawat mampu membangun hubungan yang baik dengan pasien dan bertindak secara efektif dalam beragam situasi di rumah sakit.

Perawat yang diduga memiliki kecerdasan emosional yang tinggi akan membentuk altruisme yang tinggi, diduga karena perawat akan mampu memahami perasaan pasien, mampu mengontrol diri, mampu berekspresi dengan tepat sehingga mudah melayani pasien. Diduga ketika perawat dengan kecerdasan emosional yang tinggi merawat pasien, perawat akan mudah mengenali kebutuhan pasien sehingga tergerak untuk memenuhi kebutuhan pasien. Misalnya, mengenali ekspresi kecemasan pada wajah pasien karena tahu apa yang dirasakan pasien maka perawat akan tergerak menghibur pasien dengan menciptakan lingkungan yang nyaman seperti menyalakan musik yang tenang sehingga pasien merasa terhibur dan cemasnya berkurang. Kemudian, ketika mengetahui pasien yang sulit

tidur perawat akan mendatangi pasien dengan bertanya apa yang dikhawatirkan sehingga sulit tidur, kemudian perawat memberikan bantuan sesuai kebutuhan pasien seperti mematikan lampu mengganti dengan lampu tidur, mematikan televisi, dan memastikan lingkungan sekitar tidak berisik. Dengan demikian, memberikan dampak positif yaitu terciptanya lingkungan perawatan yang nyaman sehingga secara psikologis pasien merasa diperhatikan, pasien akan puas dan tidak komplain dan pulih lebih cepat. Kepekaan perawat tidak hanya membantu mengurangi kecemasan dan rasa sakit pasien, tetapi juga meningkatkan optimisme pasien dalam proses penyembuhan (Karaca & Durna, 2019).

Perawat yang diduga memiliki kecerdasan emosional yang rendah akan membentuk altruisme yang rendah. Diduga karena perawat sulit mengontrol diri, mudah tersinggung, sering mengeluh, merasa terbebani dengan pekerjaannya sehingga perawat ini akan acuh, menunda-nunda tugasnya dan kurang peduli dengan pasien dan lingkungan sekitar. Misalnya, perawat yang mudah tersinggung dan sering mengeluh tentang beban kerjanya maka ketika merawat pasien akan menjadi kurang sabar dan tidak menunjukkan empati terhadap kebutuhan pasien. Perawat akan menunda tugasnya dan kurang peduli terhadap lingkungan sekitar, seperti tidak membersihkan area kerja atau tidak merespons dengan cepat permintaan bantuan perawat lain. Dengan demikian, memberikan dampak negatif yaitu lingkungan perawatan yang tidak nyaman bagi pasien, pasien komplain, dan situasi kerja tidak nyaman. Hal ini diungkapkan oleh (Rego et al., 2010) bahwa menerima perawatan dari perawat yang memiliki keterampilan yang sangat baik namun kurang dalam hal empati, maka pasien menilai pelayanan perawat tidak adekuat sehingga akan menimbulkan komplain ketidakpuasan pasien.

Penelitian ini dilakukan pada perawat di RS Cinta Kasih Tzu Chi, rumah sakit non profit dengan budaya humanis. Sebagai lembaga non profit, RS Cinta Kasih Tzu Chi menyediakan layanan kesehatan tanpa mengutamakan keuntungan finansial yang sesuai dengan fokus penelitian ini yaitu altruisme. Meskipun tidak mengedepankan keuntungan finansial, rumah sakit tetap harus meningkatkan kinerja pelayanan rumah sakit untuk pemenuhan misi sosial dan keberlangsungan operasional rumah sakit. Harapannya, setiap karyawan di RS Cinta Kasih Tzu Chi termasuk perawat memiliki *core competency* berupa altruisme. *Core competency* merupakan kompetensi yang harus dimiliki oleh seluruh karyawan, sejalan dengan visi dan misi perusahaan (Palan, 2003). Artinya, di RS Cinta Kasih Tzu Chi idealnya semua karyawan memahami bahwa tujuan utama ketika memilih bergabung dengan RS Cinta Kasih Tzu Chi yaitu berkontribusi pada kemanusiaan. Sehingga apabila masih terdapat perawat yang kurang baik dalam melayani pasien, masih menimbulkan komplain pasien maka harus segera dilakukan perbaikan agar kembali sejalan dengan visi dan misi rumah sakit.

Dari penjelasan-penjelasan yang telah diuraikan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Altruisme pada Perawat di RS Cinta Kasih Tzu Chi”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah terdapat pengaruh positif kecerdasan emosional terhadap altruisme pada perawat di RS Cinta Kasih Tzu Chi?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kecerdasan emosional terhadap altruisme pada perawat di RS Cinta Kasih Tzu Chi.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini dapat dijadikan sumber referensi pada bidang ilmu psikologi dan ilmu kesehatan mengenai kecerdasan emosional dan altruisme pada perawat di rumah sakit.
2. Temuan penelitian dapat memberikan dasar teoritis untuk pengembangan program pelatihan yang bertujuan meningkatkan perilaku altruistik dan kecerdasan emosional pada perawat di rumah sakit.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pedoman bagi perawat dalam meningkatkan altruisme agar tercapainya pelayanan kesehatan yang optimal dengan asuhan keperawatan yang humanis.
2. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pedoman bagi RS Cinta Kasih Tzu Chi khususnya dan rumah sakit lainnya yang memiliki permasalahan yang sama.