

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan keperawatan merupakan bagian dari pelayanan kesehatan yang berperan besar menentukan pelayanan kesehatan. Keperawatan sebagai profesi dan perawat sebagai tenaga professional bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan keperawatan sesuai kompetensi dan kewenangan yang dimiliki secara mandiri maupun bekerjasama dengan anggota kesehatan lainnya (Depkes RI, 2006).

Kinerja merupakan suatu hasil kerja seseorang yang ditujukan sesuai dengan tugas dalam suatu organisasi (Nursalam, 2007). Kinerja perawat merupakan aplikasi kemampuan atau pembelajaran yang telah diterima selama menyelesaikan program pendidikan keperawatan untuk memberikan pelayanan dan bertanggung jawab dalam peningkatan kesehatan, dan pencegahan penyakit serta pelayanan terhadap pasien (Ali, 2002 & Mulati, 2006).

Kinerja menjadi isu dunia saat ini (WHO, 2006). Hasil penelitian Direktorat Keperawatan dan PPNI mengenai kegiatan perawat diketahui bahwa lebih dari 75% dari seluruh kegiatan pelayanan kesehatan adalah kegiatan pelayanan keperawatan (Depkes, 2005). Masalah umum yang terjadi dalam pelayanan keperawatan menurut Aditama (2003) adalah kurangnya perawat yang memiliki

pendidikan tinggi, banyaknya perawat yang kurang ramah dan kurangnya kesabaran perawat dalam menghadapi pasien.

Gambaran kinerja dalam melaksanakan kegiatan merupakan seperangkat fungsi, tugas dan tanggungjawab. Hal ini merupakan dasar utama perawat untuk memahami dengan tepat fungsi, tugas dan tanggung jawabnya (Mulati, 2006). Fungsi perawat dalam melakukan kegiatan yaitu membantu individu baik yang sehat maupun yang sakit, dari lahir hingga meninggal, membantu melaksanakan aktivitas sehari-hari secara mandiri, dengan menggunakan kekuatan, kemauan, atau pengetahuan yang dimiliki (Ali 2002).

Menurut penelitian di Irina A RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado tentang kinerja perawat menunjukkan bahwa dari 53 perawat terdapat 25 orang yang memiliki kinerja kurang baik, hal ini disebabkan karena perawat tidak membuat catatan atau dokumentasi perawatan, perawat tidak melakukan pengkajian dan perawat tidak menyusun rencana tindakan keperawatan sebelum melakukan perawatan serta tidak melakukan evaluasi terhadap tindakan perawatan (Latif, 2012).

Rivai (2005), menyatakan bahwa ada beberapa tindakan keperawatan dilakukan oleh keluarga pasien seperti pemenuhan kebersihan diri, eliminasi dan nutrisi (28%). Seharusnya asuhan keperawatan dilakukan oleh petugas. Pembuatan asuhan keperawatan masih ada yang dikerjakan sebagian atau belum lengkap yaitu

11% dan sebanyak 44,2% pasien menyatakan kurang puas terhadap pelayanan rawat inap.

Berdasarkan hasil penelitian Syaiin (2008), kinerja akan baik jika pengawasan dilakukan secara rutin. Menurut Notoadmojo, (2003) keberhasilan kinerja sangat ditentukan adanya bimbingan dari supervisi yang baik dari atasan kepada bawahannya yang menanyakan permasalahan serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan agar dapat diberikan solusi dari permasalahan tersebut. Pengawasan merupakan komponen fungsi manajemen untuk mencapai hasil dalam melakukan kinerja (Gillies, 2005).

Layanan keperawatan yang ramah serta didukung oleh sikap menaruh minat dan tampilan yang baik, akan membuat pasien menjadi lebih tenang dan nyaman selama berada di rumah sakit. Agar pelayanan yang diberikan paripurna meliputi aspek biologi, psikologi, sosial dan spiritual diperlukan suatu keterampilan manajemen emosi. Keterampilan tersebut lebih dikenal dengan istilah kecerdasan emosional.

Kecerdasan emosional (EQ) bukanlah mode atau kecenderungan. Bukan juga sesuatu yang baru seperti yang sering digembor-gemborkan masyarakat melalui berbagai investasinya melalui pelatihan. EQ berkembang bersamaan dengan proses tumbuh kembang manusia dalam beradaptasi dan bergaul dengan manusia lain. Menurut Stein (2002) kecerdasan emosional sama tuanya dengan peradaban.

Goleman (1997), menyatakan bahwa kecerdasan emosi yang ada pada seseorang adalah mencakup kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati, dan keterampilan social. Hal ini sesuai dengan pendapat Salovey (dalam Goleman, 1999), bila seseorang dapat memotivasi diri sendiri memungkinkan kinerja yang tinggi dalam segala bidang. Di sisi lain bahwa individu yang mempunyai ketrampilan kecerdasan emosi yang lebih produktif dan efektif dalam hal apapun akan menghasilkan kinerja yang lebih baik. Seandainya perawat tidak mampu menguasai emosinya kemungkinan besar hal ini akan berdampak pada pelayanan atau asuhan keperawatan yang diberikannya.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Baron (1988), Mayer dan Salovey (1990) serta Goleman (1995) dalam Agustian (2001), mengenai kecerdasan emosional mengemukakan bahwa keberhasilan seseorang tidak hanya ditentukan oleh intelektualitas semata. Intelektualitas atau *Intelligent Quotient (IQ)* hanya merupakan syarat minimal untuk meraih keberhasilan. EQ penting dalam dunia kerja. EQ seseorang bisa mengadakan hubungan yang baik dengan atasan, rekan sejawat maupun bawahan.

Cooper dan Sawaf (1999), berbagai penelitian membuktikan bahwa kecerdasan emosional menyumbang persentase yang lebih besar dalam kemajuan dan keberhasilan masa depan seseorang, dibandingkan dengan kecerdasan intelektual yang biasanya diukur dengan *Intelligent Quotient (IQ)*.

Para psikolog sepakat bahwa IQ hanya menyumbang sekitar 20 persen sebagai faktor-faktor yang menentukan suatu keberhasilan, sedangkan 80 persen sisanya berasal dari faktor lain, termasuk apa yang dinamakan dengan kecerdasan emosional (Goleman, 2001).

Martin (2003) menyatakan para pekerja yang berhubungan dengan banyak orang dan menerapkan EQ dalam pekerjaan terbukti lebih sukses. Sebab mereka lebih berempati, komunikatif, lebih humoris, dan lebih peka akan kebutuhan orang lain.

Kecerdasan emosional bekerja secara sinergi dengan keterampilan kognitif, orang yang berprestasi tinggi memiliki keduanya. Tanpa adanya kecerdasan emosional maka orang tidak akan mampu menggunakan keterampilan kognitif mereka sesuai dengan potensinya yang maksimal. Hal ini sesuai seperti yang diungkapkan oleh Shapiro (1997) bahwa kecerdasan emosional akan memengaruhi perilaku tiap individu dalam mengatasi permasalahan yang muncul pada diri sendiri termasuk dalam permasalahan kerja. Kecerdasan emosional lebih memungkinkan seorang karyawan mencapai tujuannya. Kesadaran diri, penguasaan diri, empati dan kemampuan sosial yang baik merupakan kemampuan yang sangat mendukung karyawan didalam pekerjaannya yang penuh tantangan serta persaingan diantara rekan kerja. Sehingga dapat dikatakan bahwa kecerdasan emosional sangat dibutuhkan oleh setiap karyawan untuk meningkatkan kinerjanya.

Rumah Sakit Ichsan Medical Center (IMC) Bintaro Tangerang Selatan merupakan rumah sakit umum tipe C, saat ini IMC menjadi salah satu rumah sakit rujukan yang paling mudah dicapai dari kawasan perbatasan Jakarta selatan dan tangerang. Rumah Sakit IMC Bintaro yang didirikan pada tanggal 25 Juli 2003 memiliki 57 tempat tidur dengan dilengkapi sarana dan prasarana penunjang, dan didukung oleh 32 Dokter Spesialis , 3 Sub Spesialis, Dokter Gigi, 10 Dokter Umum, dan jumlah perawat 45 orang . Rumah sakit ini mempunyai 7 ruang perawatan yaitu ruang isolasi, ruang ICU, ruang perinatology, ruang bayi, kamar operasi, UGD dan poliklinik dan masing-Masing ruangan dikepalai oleh kepala ruangan (Bidang Keperawatan RS IMC Bintaro Tangerang Selatan, 2014).

Studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di RS IMC Bintaro Tangerang Selatan pada tanggal 1 dan 2 juni 2014 mengenai pendokumentasian asuhan keperawatan di lihat dari 10 dokumentasi asuhan keperawatan yang diambil secara acak, masih ditemukan kolom pengkajian dan evaluasi yang kosong. Enam diantaranya diisi secara lengkap dan empat lagi tidak diisi dengan lengkap, ini berarti 60 % saja pendokumentasian yang diisi dengan lengkap.

Data yang didapat dari hasil audit keperawatan terakhir dilakukan pada bulan Januari sampai bulan Maret 2012 tentang kelengkapan pencatatan dokumentasi asuhan keperawatan di RS IMC Bintaro Tangerang Selatan yaitu mencakup pengkajian 77,5%, diagnosa keperawatan 75.5%, perencanaan 76,6%, tindakan 76,8%, evaluasi 74,6%. .

Survei lapangan dalam penelitian ini mengenai kinerja perawat dalam pendokumentasian asuhan keperawatan sesuai dengan data di atas yaitu masih kurangnya memberikan informasi perawat kepada klien (pasien) dalam melakukan tindakan keperawatan atau kurangnya keinginan perawat dalam menggali (mencatat) data klien, misalnya keluhan atau kondisi klien. Survei lapangan mengenai kecerdasan emosional perawat yaitu perawat belum dapat mengendalikan emosi misalnya sikap perawat yang kurang ramah dan jarang senyum. Perawat kurang mempunyai motivasi terhadap pekerjaan yang ia emban, misalnya perawat selalu menunda pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.

Berdasarkan permasalahan di atas penulis tertarik untuk meneliti bagaimanakah kecerdasan emosi pada perawat di Rumah Sakit IMC Bintaro Tangerang Selatan, bagaimanakah kinerja perawat di Rumah Sakit IMC Bintaro dan apakah ada “Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan Kinerja Perawat Dalam Pendokumentasian Asuhan Keperawatan Di Rumah Sakit IMC Bintaro Tangerang Selatan”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka dapat diketahui yang menjadi masalah pokok dalam penelitian antara lain :

1. Rumah Sakit IMC Bintaro Tangerang Selatan tidak melakukan audit keperawatan, terakhir dilakukan pada tahun 2012

2. Pencatatan dokumentasi hasil Asuhan Keperawatan kurang lengkap terutama bagian kolom pengkajian dan evaluasi
3. Perawat belum dapat mengendalikan emosi
4. Perawat kurang mempunyai motivasi terhadap pekerjaan

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang dikemukakan beberapa masalah yang ada di Rumah Sakit IMC Bintaro Tangerang Selatan. Maka peneliti akan membatasi masalah yaitu tentang “Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan Kinerja Perawat Dalam Pendokumentasian Asuhan Keperawatan Di Rumah Sakit IMC Bintaro Tangerang Selatan ”

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah ada Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan Kinerja Perawat Dalam Pendokumentasian Asuhan Keperawatan Di Rumah Sakit IMC Bintaro Tangerang Selatan ? ”

1.5 Tujuan Penelitian

1.5.1 Tujuan Umum :

Mengetahui Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan Kinerja Perawat Dalam Pendokumentasian Asuhan Keperawatan Di Rumah Sakit IMC Bintaro Tangerang Selatan

1.5.2 Tujuan Khusus

- a) Mengidentifikasi tingkat Kecerdasan Emosional Perawat Di Rumah Sakit IMC Bintaro Tangerang Selatan
- b) Mengidentifikasi Kinerja Perawat Dalam Pendokumentasian Asuhan Keperawatan Di Rumah Sakit IMC Bintaro Tangerang Selatan.
- c) Menganalisis Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan Kinerja Perawat Dalam Pendokumentasian Asuhan Keperawatan Di Rumah Sakit IMC Bintaro Tangerang Selatan.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Bagi Peneliti

- a) Menambah wawasan, pengetahuan mengenai kecerdasan emosional perawat dan kinerja perawat dalam pendokumentasian asuhan keperawatan di Rumah Sakit IMC Bintaro Tangerang Selatan
- b) Mengetahui tingkat kecerdasan emosional yang dimiliki perawat di Rumah Sakit . IMC Bintaro Tangerang Selatan. Mengetahui tingkat

kinerja dalam pendokumentasian asuhan keperawatan yang dimiliki perawat di Rumah Sakit IMC Bintaro Tangerang Selatan.

1.6.2 Bagi Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan

- a) Dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai kecerdasan emosional perawat dan kinerja perawat dalam pendokumentasian asuhan keperawatan di Rumah Sakit IMC Bintaro Tangerang Selatan
- b) Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pembaca sebagai bahan referensi untuk tugas, penelitian yang lain, dan lain-lain
- c) Dapat menjalin kerjasama Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan dengan Rumah Sakit IMC Bintaro Tangerang Selatan.

1.6.3 Bagi Rumah Sakit

- a) Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai masukan dalam meningkatkan kinerja perawat sesuai dengan Standar Asuhan Keperawatan
- b) Rumah sakit dapat menekankan penggunaan dimensi-dimensi kecerdasan emosional perawat dalam memberikan pelayanan, seperti mengetahui emosi diri sendiri, mengatur emosi diri, memotivasi diri, memahami emosi orang lain, dan membina hubungan dengan orang lain, sehingga diharapkan dapat menghasilkan pelayanan yang lebih adekuat.