

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perawat merupakan sumber daya manusia terpenting di rumah sakit karena selain jumlahnya yang dominan (55-65%) juga merupakan profesi yang memberikan pelayanan yang konstan dan terus menerus selama 24 jam kepada pasien setiap hari. Oleh karena itu pelayanan keperawatan sebagai bagian integral dari pelayanan kesehatan jelas mempunyai kontribusi yang sangat menentukan kualitas pelayanan di rumah sakit (Sudono & Haris, 2017).

Berpikir kritis juga dapat dikatakan sebagai konsep dasar yang terdiri dari konsep berpikir yang berhubungan dengan proses belajar dan kritis itu sendiri berbagai sudut pandang selain itu juga membahas tentang komponen berpikir kritis dalam keperawatan yang di dalamnya dipelajari karakteristik, proses, aplikasi berpikir kritis dan pengambilan keputusan yang etis dalam berpikir kritis. (Yunus, 2019).

Caring merupakan kepedulian interpersonal seorang yang berprofesi sebagai perawat dalam memberikan keamanan dan perhatian serta empati pada pasien. Perilaku *caring* ditunjukkan dengan mengakui keberadaan manusia (*assurance of human presence*), menanggapi dengan rasa hormat (*respectful*), pengetahuan dan keterampilan profesional (*professional knowledge and skill*), menciptakan hubungan positif (*positive connectedness*), perhatian terhadap yang dialami orang lain (*attentiveness to the other's experience*) (Anggoro et al, 2019).

Pelayanan yang diberikan perawat kepada pasien saat ini masih dirasa kurang memuaskan, salah satunya disebabkan karena perawat kurang *caring* terhadap pasien. Hal ini dapat diketahui berdasarkan penelitian yang dilakukan Prabowo S.B., dkk (2014) yang dilaksanakan di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso yang menunjukkan hasil 50% perawat kurang *caring*. Begitu juga menurut Gaghiwu, dkk (2013) yang melakukan penelitian di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado didapatkan hasil 26,7% perawat berperilaku *caring* kurang baik (Ramadhiani & Siregar, 2019).

RS Royal Prima Medan merupakan rumah sakit tipe B pendidikan dan juga sebagai rumah sakit rujukan milik swasta. Peningkatan kemampuan berpikir kritis perawat sedang menjadi perhatian rumah sakit. Hal ini dapat dilihat dari program yang dikembangkan oleh rumah sakit khususnya bidang keperawatan. Bidang keperawatan mempunyai program untuk meningkatkan kemampuan berpikir kritis perawat. Program-program yang diselenggarakan antara lain pelatihan, workshop dan diskusi. Pelatihan yang sudah diselenggarakan untuk meningkatkan kemampuan berpikir perawat yaitu pelatihan problem solving better hospital (PSBH). Pelatihan PSBH diselenggarakan pada bulan April 2020. Setelah pelatihan tersebut kemudian dilanjutkan dengan workshop setiap ruangan untuk menyusun program pengembangan di ruangan masing-masing.

Pimpinan maupun perawat yang ada di RS Royal Prima Medan mempunyai komitmen untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien. Salah satu upaya yang sudah dilakukan adalah mengadakan pelatihan yang terkait dengan pelayanan keperawatan. Semua perawat di rumah sakit juga sudah mengikuti

pelatihan *exclen service* untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien. Pelatihan *exclent service* yang diselenggarakan bulan Januari –Februari 2020 diikuti oleh sebagian besar perawat. Dalam pelatihan tersebut perawat mendapat pengetahuan tentang cara melayani pelanggan dan berkomunikasi yang baik dengan pasien. Namun demikian, masih perlu digali adanya keluhan dari pasien terkait dengan pelayanan keperawatan.

Hasil rekapitulasi data dari kasie mutu pelayanan keperawatan pada bulan februari 2020 di RS Royal Prima Medan tentang kepuasan pasien, mununjukkan bahwa masih ada keluhan yang terkait dengan pelayanan keperawatan. Keluhan yang disampaikan antara lain perawat kurang perhatian, judes, kurang tanggap, mahal senyum, kurang sabar dan kurang cekatan. Data ini juga didukung oleh kepala ruang yang menyatakan bahwa secara umum sikap perawat kepada pasien masih perlu ditingkatkan karena belum sesuai dengan harapan pasien. Berdasarkan data tersebut maka bidang keperawatan ingin meningkatkan perilaku *caring* perawat agar keluhan dari pasien dapat berkurang.

Prilaku *caring* perawat dapat dipengaruhi faktor-faktor dari dalam individu perawat. Berdasarkan wawancara dan observasi dengan kepala ruangan pada bulan September 2020 dapat diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi prilaku *caring* perawat. Faktor tersebut antara lain usia, jenis kelamin, masa kerja, dan pelatihan yang pernah diikuti. Hasil wawancara dengan 12 kepala ruang pada bulan September 2020 didapatkan data 41,7% menyatakan perawat yang usianya lebih tua akan lebih *caring*, 58,3% menyatakan wanita lebih *caring* dibanding laki-laki, 50% menyatakan semakin lama masa kerja semakin *caring*, dan 75% menyatakan bahwa perawat yang sudah mengikuti pelatihan *exclent service* akan semakin *caring*. Begitu juga dengan berpikir kritis perawat dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Perawat yang usianya lebih muda, dan memiliki masa kerja yang cukup lama dipandang lebih berpikir kritis.

1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan latar belakang permasalahan diatas yaitu apakah faktor usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, masa kerja, dan pelatihan mempengaruhi penerapan berpikir kritis dengan prilaku *caring* perawat dalam memberikan asuhan keperawatan di RS Royal Prima Medan pada tahun 2020.

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Tujuan umum pada penelitian ini adalah menganalisis faktor yang mempengaruhi penerapan berpikir kritis dengan prilaku *caring* perawat dalam memberikan asuhan keperawatan di RS Royal Prima Medan pada tahun 2020.

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui distribusi frekuensi berpikir kritis di RS Royal Prima Medan berdasarkan *engagement*, *cognitive maturity* dan *innovatiness*.
2. Untuk mengetahui distribusi frekuensi prilaku *caring* perawat di RS Royal Prima Medan.

3. Untuk mengetahui distribusi frekuensi responden di RS Royal Prima berdasarkan usia, jenis kelamin, masa kerja dan pelatihan.
4. Untuk mengetahui pengaruh berpikir kritis dengan perilaku *caring* perawat di RS Royal Prima Medan.
5. Untuk mengetahui pengaruh usia dengan perilaku *caring* perawat di RS Royal Prima Medan.
6. Untuk mengetahui pengaruh jenis kelamin dengan perilaku *caring* perawat di RS Royal Prima Medan.
7. Untuk mengetahui pengaruh masa kerja dengan perilaku *caring* perawat di RS Royal Prima Medan.
8. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan dengan perilaku *caring* perawat di RS Royal Prima Medan.
9. Untuk melihat variabel yang paling berpengaruh meliputi berpikir kritis, usia, jenis kelamin dan pelatihan dengan perilaku *caring* perawat di RS Royal Prima Medan.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Bagi Rumah Sakit

1.4.1.1. Untuk Perawat

Perawat yang terlibat menjadi responden dalam penelitian ini dapat mengetahui perilaku yang harus ditunjukkan kepada pasien sebagai seorang pemikir kritis dan sebagai perawat yang berperilaku *caring*.

1.4.1.2. Untuk Bidang Keperawatan

Hasil penelitian ini menggunakan penerapan tentang kemampuan berpikir kritis perawat. penerapan tersebut dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kemampuan berpikir kritis bagi perawat agar kualitas pelayanan dapat ditingkatkan.

1.4.2. Pelayanan Keperawatan

Penelitian ini memberikan sumbangan ide kepada perawat untuk menerapkan kemampuan dalam berpikir kritis dan meningkatkan perilaku *caring* maka perawat dapat meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan kepada pasien.

1.4.3. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi atau bacaan bagi pengembangan ilmu-ilmu kesehatan masyarakat khususnya manajemen rumah sakit dan dapat pula memberikan sumbangan pemikiran secara teoritis dan informasi, bagi penerapan dan perkembangan substansi disiplin ilmu dibidang ilmu kesehatan masyarakat.

1.4.4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar untuk menerapkan penelitian tentang kemampuan berpikir kritis dan meningkatkan perilaku *caring*.