

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Rumah Sakit merupakan salah satu unsur penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat sehingga rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Kepuasan pasien menjadi tolak ukur tingkat kualitas pelayanan kesehatan. Selain itu kepuasan pasien merupakan suatu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan.

Perawat merupakan sumber daya manusia terpenting di rumah sakit karena selain jumlahnya yang dominan (55 - 65%) dalam setiap rumah sakit tersebut, juga merupakan profesi yang memberikan pelayanan yang konstan dan terus menerus 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, sehingga setiap upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit harus juga disertai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan Yani (Panjaitan dkk, 2013).

Perawat merupakan seseorang yang telah lulus pendidikan perawat dan memiliki kemampuan serta kewenangan melakukan tindakan keperawatan berdasarkan bidang keilmuan yang dimiliki dan memberikan pelayanan kesehatan secara holistik dan profesional untuk individu sehat maupun sakit (Asmadi, 2005).

Perawat merupakan sebuah profesi yang berorientasi pada pelayanan kesehatan. Perawat memberi pengaruh terbesar didalam menentukan kualitas pelayanan. Profesionalisme dalam keperawatan bertujuan untuk menjamin kualitas asuhan keperawatan yang diberikan kepada masyarakat. Perawat profesional tidak hanya dilihat dari kemampuan menjaga dan merawat klien saja tetapi bagaimana dia mampu memberikan pelayanan secara menyeluruh, baik dari aspek biologis, psikologis, *social*, dan spiritual dalam memberikan pelayanan yang diiringi dengan senyum yang iklas dan tulus (Mubarak, 2006).

Tenaga perawat adalah merupakan sumber daya manusia terbesar dalam keperawatan di rumah sakit dan puskesmas, oleh karena itu diharapkan mampu menjalankan peranan dan fungsi sebagaimana harapan profesi perawat, yaitu menjadi perawat yang professional. Kualitas pelayanan yang baik akan menghasilkan penilaian yang positif, sebaliknya kualitas pelayanan yang buruk akan menghasilkan penilaian yang negatif di mata masyarakat. Penilaian yang negatif akan mengurangi kepercayaan masyarakat, sehingga mereka enggan untuk menggunakan jasa rumah sakit tersebut dan dapat menghambat laju perkembangannya.

Profesionalisme dalam keperawatan bertujuan untuk menjamin kualitas asuhan keperawatan yang diberikan kepada masyarakat. Pada hakekatnya profesionalisme dalam keperawatan didasarkan pada pemahaman adanya suatu landasan ilmiah yang spesifik dan menjadi dasar pada praktek keperawatan, disertai dengan adanya kemampuan tenaga keperawatan untuk melaksanakan

praktek keperawatan tersebut dan diterapkan untuk kesejahteraan manusia Logan (Sargih,2013).

Banyak kejadian atau kesalahan yang terjadi di dunia medis khususnya keperawatan, perawat rumah sakit jiwa. Banyak perilaku yang tidak seharusnya dilakukan oleh perawat, seperti tidak dengan sigap dan cepat dalam memberikan bantuan kepada pasien dengan gangguan yang membutuhkan bantuan darurat ketika pasien mengalami kekambuhan karena perawat merasa kejadian yang seperti demikian itu sudah biasa terjadi pada pasien dengan gangguan jiwa. Perawat pun seringkali merasa bosan, kelelahan sehingga ketika perawat jiwa memberikan pertolongan kepada pasien dilakukan untuk mendapat pengakuan, pujian ataupun karena takut dikucilkan orang sekitar, teman sekerja atau dengan atasan (Putri, 2010).

Perawatan yang diberikan kepada pasien merupakan suatu hubungan antara perawat dengan pasien yang bersifat profesional dengan penekanan dalam bentuk interaksi aktif perawat yang ditunjukkan melalui tindakan yang memperhatikan perawatan fisik pasien dan memperhatikan emosi sambil meningkatkan rasa aman dan keselamatan pasien. Niat perawat untuk menolong pasien tanpa mengharapkan imbalan perilaku tersebut dinamakan intensi prososial.

Intensi prososial lebih menuntut pada pengorbanan tinggi dari si pelaku dan bersikap sukarela atau lebih ditunjukkan untuk menguntungkan orang lain dari pada untuk mendapatkan imbalan materi maupun sosial. Intensi prososial

sebagai tindakan yang tidak memiliki keuntungan nyata bagi respon seseorang walaupun menguntungkan orang lain (Baron & Byrne, 2005).

Hal ini berbeda dengan apa yang menjadi harapan, karena pada kenyataannya, sering kali kita mendengar banyak kejadian didalam dunia medis, baik di lingkungan sekitar maupun di media masatentang keluhan pasien maupun keluarga pasien terhadap profesionalisme perawat di rumah sakit dalam memberikan pertolongan.

Akhir akhir ini banyak kejadian atau kesalahan yang terjadi di dunia medis yang bersangkutan dengan perawat. Seorang bayi berusia 15 bulan yaitu FA merupakan bayi pasangan warga Gampong Raya Tambo, Peusangan meninggal dunia. Bayi tersebut diterima petugas UGD pada Kamis (4/9) malam pukul 20.10 WIB dengan keluhan sesak nafas. Bayi tersebut ditangani dr MA yang bertugas sebagai dokter piket UGD. Selanjutnya bayi tersebut dirujuk ke ruang Perinatologi dan ICU untuk ditangani lebih intensif. Bayi itu diberikan oksigen, suntikan dan dimasukkan ke dalam inkubator. Pada berkas rujukan telah ditulis jika pasien harus segera dikonsultasi dengan dokter spesialis anak, namun karena unsur kelalaian oleh perawat di ruang Perinatologi dan ICU, yakni perawat tidak melaporkan kondisi pasien yang harus dikonsultasi dengan dokter ahli. Seharusnya pasien pada kondisi kritis wajib segera dikonsultasi kepada dokter spesialis, akan tetapi hal itu tidak dilakukan oleh perawat, maka bayi FA meninggal dunia (Samanui, 2008)

Kasus tersebut menunjukkan bahwa perawat tidak sigap dalam memberi pertolongan kepada pasien dalam menjalani perawatan, bahkan perawat juga tidak meminimalkan keadaan pasien yang memburuk. Kurangnya intensi prososial pada perawat tersebut menjadikan tidak terwujudnya perilaku menolong secara nyata.

Berdasarkan fakta yang terjadi dapat disimpulkan bahwa masing-masing perawat memiliki suatu pilihan untuk mengabaikan dan tidak mengabaikan pasien yang memerlukan pertolongan. Empati dapat mempengaruhi perilaku intensi prososial pada perawat, dengan berempati maka perawat dapat meningkatkan niat untuk memberi pertolongan kepada pasien. Perawat memiliki empati tinggi mampu mengembangkan komitmen kerja yang lebih tinggi, sebab perawat berhubungan dengan rasa, sehingga pasien akan diperlakukan secara efektif (Raiziene & Endriulaitiene, 2007).

Menurut Wilkin dan Silvester (Fatimah dkk, 2010), sikap empati dari seorang perawat sangat diperlukan agar hubungan saling percaya dapat terbina dan mempermudah untuk menggali permasalahan klien, serta mempercepat proses penyembuhan, terlebih lagi dalam berinteraksi, sikap empati sangat diperlukan. Selain itu Myers (2012) berpendapat bahwa empati adalah pengalaman yang mewakili perasaan orang lain menempatkan diri sendiri pada tempat orang lain.

Empati adalah konsep multi-dimensi yang kompleks yang memiliki komponen moral, kognitif, emosi dan perilaku. Empati pada perawat melibatkan kemampuan untuk memahami situasi pasien, perspektif, dan perasaan untuk berkomunikasi bahwa pemahaman dan akurasi untuk memberikan tindakan pada pasien (Reynolds, 2002).

Manfaat dari empati pada perawat adalah agar perawat dapat membantu pasien untuk mengidentifikasi, mengeksplorasi perasaan yang telah dipendam. Sehingga pasien menyadari bahwa pasien benar-benar dipahami dan diterima oleh orang lain, serta meningkatkan harga diri pasien, sehingga sikap empati menjadi bagian dalam setiap tindakan yang seharusnya dilakukan oleh perawat, Townsend (Fatimah dkk, 2010).

Arwani (Asih & Pratiwi, 2010) menyatakan bahwa empati terhadap pasien merupakan perasaan dan pemahaman dan penerimaan perawat terhadap pasien yang dialami pasien dan kemampuan merasakan dunia pribadi pasien. Orang tidak selalu menerima pertolongan saat mereka sangat membutuhkannya. Banyak kasus tentang orang-orang yang mengalami cedera atau sekarat pada saat sebenarnya orang-orang disekitarnya dapat menolongnya, tetapi mereka tidak melakukan hal tersebut.

Sikap empati sangat diperlukan dalam asuhan keperawatan, karena dengan sikap ini perawat akan mampu merasakan dan memikirkan permasalahan klien seperti yang dirasakan dan dipikirkan klien, dengan bersikap empati perawat dapat memberikan alternatif pemecahan masalah, karena perawat tidak hanya merasakan permasalahan klien tetapi juga tidak berlarut-larut dalam perasaan tersebut dan turut berupaya mencari penyelesaian masalah secara objektif.

Berdasarkan fakta yang terjadi dapat disimpulkan bahwa masing-masing Perawat memiliki suatu pilihan untuk mengabaikan dan tidak mengabaikan pasien yang memerlukan pertolongan. Salah satu faktor intensi prososial perawat adalah empati terhadap pasien. Berdasarkan penjabaran di atas timbul pertanyaan

“apakah ada hubungan antara empati dengan intensi prososial pada perawat?”  
maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul  
“Hubungan Antara Empati Dengan Intensi Prososial Pada Perawat”

### **B. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk :

1. Mengetahui hubungan antara empati dengan intensi prososial pada perawat
2. Mengetahui tingkat intensi prososial pada perawat
3. Mengetahui tingkat empati pada perawat
4. Mengetahui peran empati terhadap intensi prososial pada perawat

### **C. Manfaat Penelitian**

#### 1. Segi Praktis

Bagi pihak rumah sakit, khususnya di RSUD Dr. Moewardi Surakarta, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi sebagai upaya pembekalan serta pembinaan tentang pentingnya empati dengan intensi prososial pada perawat.

#### 2. Bagi perawat

Bagi perawat, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu perawat untuk memahami tentang pentingnya empati dengan intensi prososial dalam memberikan penanganan pasien.

### 3. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan pertimbangan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian, khususnya penelitian yang mengambil tema serupa dengan penelitian ini.