

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 659/MENKES/PER/VIII/2009 tentang rumah sakit Indonesia kelas dunia, rumah sakit merupakan suatu unit pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan kesehatan bagi setiap orang secara menyeluruh dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Untuk meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, rumah sakit diharuskan memiliki tenaga medis yang mampu memberikan pelayanan kesehatan dengan baik (Revalicha & Sami'an, 2013). Dalam menjalankan tugasnya rumah sakit dapat dikatakan berhasil jika ditandai dengan peningkatan mutu pelayanan rumah sakit melalui sumber daya manusia (Harsiwi & Kristiana, 2017).

Upaya tenaga medis dalam menciptakan pelayanan kesehatan yang lebih baik merupakan prioritas utama program kesehatan dari pemerintah guna menunjang pertumbuhan penduduk yang setiap tahunnya semakin meningkat (Akira & Jatmika, 2015). Dalam rangka peningkatan mutu dan keselamatan pasien, efisiensi biaya yang akan dikeluarkan, serta akses bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan, rumah sakit memerlukan adanya suatu pengembangan pelayanan rumah sakit. Pengembangan yang diberikan yaitu berupa pelayanan yang dilakukan oleh perawat yang memiliki kontribusi cukup besar dalam menentukan mutu pelayanan rumah sakit (Depkes RI, 2015). Hal

tersebut dikarenakan perawat ikut berperan langsung dengan pasien dan keluarganya selama kurang lebih 24 jam. Seorang perawat diharapkan memiliki beberapa karakteristik dalam dirinya agar dapat menyelesaikan tuntutan pekerjaan yang cukup tinggi, diantaranya adalah menghadapi jadwal pekerjaan yang rutin dan ketat, bertanggung jawab atas keselamatan serta kesehatan dirinya sendiri dan orang lain, lalu seorang perawat juga dituntut untuk mampu bekerja dalam suatu *team* (Asi, 2013). Maka dari itu perawat merupakan ujung tombak dan menjadi kunci utama dalam memainkan salah satu peranan penting di lingkup rumah sakit untuk memberikan pelayanan kesehatan (Prabowo & Djastuti, 2014).

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor. HK.02.02/MENKES/148/1/201 mengenai Izin dan Penyelenggaraan Praktik Perawat, perawat merupakan seorang individu yang sudah lulus pendidikan perawat baik di dalam maupun luar negeri. Perawat merupakan tenaga profesional dalam bidang perawatan kesehatan yang terlibat dalam kegiatan keperawatan. Kegiatan keperawatan yang dimaksud antara lain bertanggung jawab untuk perawatan, pada penderita penyakit akut atau kronis perawat bertugas memberikan perlindungan dan pemulihan, mengawasi dan menjaga kesehatan orang yang sehat serta memberikan penanganan ketika pasien berada dalam keadaan darurat yang mengancam nyawa dengan menggunakan berbagai macam perawatan kesehatan (Hanafi & Yuniasanti, 2012).

Seorang perawat maupun dokter atau tenaga medis lainnya dalam memberikan pelayanan kesehatan dapat dikatakan berkualitas jika dilihat dari cara mereka dalam berperilaku maupun menunjukkan keterampilan yang dimilikinya

(Fitnian, Yudiernawati, & Lasri, 2016). Perawat sebagai pelaksana profesional pelayanan keperawatan dituntut dapat memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu sesuai dengan kompetensi dan kewenangan yang dimiliki. Tindakan keperawatan merupakan salah satu bentuk pelayanan profesional yang dapat digunakan sebagai pedoman dalam pemecahan masalah keperawatan. Tindakan keperawatan menuntut adanya kesesuaian dengan standar profesi yang ada. (Hidayat, 2004). Selain memberikan pelayanan keperawatan yang sesuai dengan kompetensi, perawat juga diharapkan memiliki perilaku prososial yang tinggi. Perilaku ini lebih menekankan pada pengorbanan tinggi yang diberikan oleh perawat disertai kesukarelaan dalam memberikan bantuan kepada orang lain yang sedang membutuhkan bantuan, perilaku ini dapat berupa menunjukkan tingkah laku atau sikap yang akan menguntungkan atau membuat kondisi fisik/psikis orang lain menjadi lebih baik, hal tersebut dilakukan atas dasar sukarela tanpa mengharapkan imbalan dari orang lain (Haryati, 2013).

Pada penelitian ini tindakan keperawatan yang dimaksud berfokus pada tindakan yang dilakukan oleh perawat khususnya perawat *associate* yang harus mengacu kepada perencanaan tindakan yang telah dibuat oleh perawat primer. Perawat *associate* merupakan seorang perawat yang diberi wewenang dan ditugaskan untuk memberikan pelayanan keperawatan langsung kepada klien (Rohayani & Banuwati, 2015). Perencanaan tindakan yang akan dilakukan perawat *associate* akan berbeda dengan perawat lainnya karena metode pemberian tugas pada perawat *associate* menggunakan metode *team*, yang berarti pelayanan keperawatan dilakukan dalam kelompok - kelompok perawat. Setiap kelompok

terdapat perawat professional dan perawat *associate* yang akan bekerja sebagai suatu *team*. Peran perawat *associate* sendiri adalah melaksanakan tindakan keperawatan yang berada di bawah pengawasan perawat primer dan memberikan masukan pada perawat primer tentang tanggung jawab serta tugas-tugas keperawatan (Sitorus, 2006). Dalam hal ini penelitian akan difokuskan pada perawat *associate* karena melihat dari salah satu fenomena yang terjadi di RSUD Saras Husada Purworejo, menunjukkan masih ada perawat yang kurang bertanggung jawab atas tugas dan kewajibannya. Hal ini dapat dibuktikan dari sebanyak 42,1% perawat primer dan sebanyak 37,7% perawat *associate* masih belum mampu melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik (Kurniawan, 2007).

Kemudian fenomena lain juga terjadi di salah satu rumah sakit di daerah Bandung, kepala bidang keperawatan mengatakan bahwa untuk mendukung agar terciptanya pelayanan keperawatan yang optimal perlu adanya hubungan baik antar rekan kerja dengan cara membangun rasa kekeluargaan terhadap sesama rekan kerja. Namun berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan di rumah sakit tersebut didapatkan masih rendahnya inisiatif beberapa perawat dalam membantu sesama rekan kerja yang sedang membutuhkan pertolongan seperti membantu pekerjaan rekan kerja lain yang sedang *overload*, menggantikan *shift* rekan kerja yang tidak masuk atau istirahat, dan membantu proses orientasi karyawan baru meskipun tidak diminta.. Dari data yang didapatkan dua dari sembilan perawat mengatakan masih ada perawat yang kurang mampu dalam memahami situasi dan kondisi serta karakteristik rekan kerja satu dengan yang

lain, masih sering terjadi kesalahpahaman dikarenakan kurangnya komunikasi yang terjalin antar rekan kerja (Akira & Jatmika, 2015).

Saat menjalankan tugasnya perawat tidak terlepas dari tugas wajib yang harus dikerjakan, seorang perawat diharapkan dapat melakukan tugas ekstra atau tugas selain tugas formal perawat pada umumnya, seperti bersedia membantu rekan kerja lain yang membutuhkan bantuan, membuat komentar positif mengenai rumah sakit, dan menghindari konflik yang tidak perlu (Robbins & Judge, 2014). Perawat akan selalu berinteraksi dengan perawat lainnya dan para pasien yang dapat membentuk suatu hubungan timbal balik antar individu sehingga akan memunculkan suatu perilaku yang biasa disebut dengan perilaku prososial. Perilaku prososial merupakan suatu bentuk perilaku yang memberikan efek positif bagi orang lain daripada diri sendiri (Haryati, 2013). Perawat di suatu rumah sakit perlu memiliki perilaku prososial, dikarenakan pekerjaannya yang bergerak dibidang kemanusiaan, yaitu menolong pasien yang mengalami masalah kesehatan dan juga perilaku prososial ini juga penting dimiliki oleh perawat guna menentukan citra dan kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit (Wahyuni, Mayangsari & Fauzia, 2016).

Berdasarkan fenomena yang terjadi di rumah sakit Bunda di kota Surabaya, ditemukan bahwa beberapa perawat yang ketika melaksanakan aktivitas kerjanya tidak memperlihatkan perilaku prososialnya, seperti kurang bertanggung jawab, tidak tanggap dengan lingkungan sekitar dan memikirkan keuntungan atau kerugian yang didapatkan ketika akan membantu seseorang (Haryati, 2013). Hal tersebut juga terjadi di rumah sakit islam di daerah Klaten, masih kurangnya

kerjasama antar perawat, masih ada perawat yang sering datang terlambat dan seringkali ada perawat yang meninggalkan pekerjaannya (Hartati, Handayani & Solikhah, 2011).

Persoalan lainnya terjadi di RSUD Batara Guru Kabupaten Luwu, bahwa masih dijumpai perawat yang tidak disiplin dalam jam kerja seperti datang terlambat dan pulang lebih awal, melakukan kegiatan yang tidak berhubungan dengan tugas seperti mengurus urusan keluarga, banyak mengeluh dan masih sering terjadi konflik antar perawat yang umumnya bersifat pribadi. Kondisi ini mengindikasikan perawat di RSUD Batara Guru memiliki permasalahan yang berkaitan dengan perilaku prososial yang rendah (Safaat & Jumadil, 2018). Kemudian penelitian yang dilakukan Widianingsih dan Eko P (2015) juga menjelaskan kecenderungan perilaku prososial yang dilakukan perawat Rumah Sakit Dr. Soetarto Yogyakarta masuk ke dalam kategori sedang. Hal tersebut dapat dilihat dari 90 perawat yang diteliti sebanyak 23,3% termasuk dalam kategori tinggi, 68,9% termasuk dalam kategori sedang dan 7,8% pada kategori rendah.

Perilaku prososial sendiri secara khusus mengacu pada kognisi seorang individu tentang bagaimana individu dalam berperilaku, kognisi juga bisa menjadi faktor penentu yang baik bagi perilaku prososial, dengan mengemukakan keyakinan bahwa seseorang akan merasa senang dan memiliki perasaan yang positif apabila dapat membantu dan berbuat kebaikan kepada orang lain. Seorang individu dapat memiliki perilaku prososial berasal dari pengalaman dalam

memberikan bantuan kepada orang lain yang membentuk suatu kebiasaan yang terbentuk dalam diri seorang individu (Martin, Kell, & Motowidlo, 2016).

Diketahui bahwa rumah sakit Dr. Moewardi Surakarta memiliki beberapa ruangan yang setiap ruangnya memiliki struktur anggota keperawatan yang meliputi: kepala ruang sebagai orang yang bertanggung jawab atas perawat dan pasien yang ada di ruangan tersebut, kemudian perawat primer yang bertugas untuk mengkoordinasi perawat-perawat *associate* untuk melakukan tugas sesuai perintah yang diberikan oleh kepala ruang, lalu perawat *associate* bersama-sama dengan perawat primer melakukan tugas keperawatan dan yang akan berinteraksi langsung juga dengan pasien. Kegiatan keperawatan yang dilakukan perawat *associate* harus mengacu kepada perencanaan kegiatan yang telah dibuat oleh perawat primer. Sistem kerja perawat di rumah sakit Dr. Moewardi adalah per-*team* atau berkelompok, jadi akan terdapat beberapa *team* atau kelompok yang masing-masing akan mempunyai satu orang perawat primer yang akan menyampaikan tugas-tugas yang sudah diberikan oleh kepala ruang. Seorang perawat primer memiliki kurang lebih empat perawat *associate* yang bertugas membantu perawat primer untuk menyelesaikan tugas-tugas yang sudah diberikan kepala ruang.

Menurut keterangan yang disampaikan salah satu kepala perawat rumah sakit Dr. Moewardi Surakarta, masih ditemukan ada beberapa perawat *associate* yang kurang bertanggung jawab dengan tugasnya dan tidak memunculkan perilaku prososialnya ketika bekerja, hal tersebut dilihat dari kurangnya inisiatif dalam membantu rekan kerjanya saat membutuhkan pertolongan, masih

memikirkan keuntungan atau kerugian yang akan didapatkan ketika akan membantu seseorang. Kemudian masih ada perawat yang lalai dalam melaksanakan tugasnya, seperti tidak menuliskan laporan kegiatan harian yang seharusnya dituliskan, hal tersebut berakibat dapat menghambat kerja perawat lain yang akan bertugas. Lalu saat ada rekan kerja lain yang sedang kesulitan dalam melakukan tugas misal memasang infus, masih ada perawat yang acuh tak acuh dan tidak membantu dikarenakan pekerjaan tersebut bukan termasuk tugasnya saat itu. Ada beberapa perawat juga yang ketika akan membantu rekan kerjanya yang sedang kesulitan, menunggu perintah dari kepala ruang terlebih dahulu baru akan membantu.

Perawat merupakan salah satu pekerja yang berkaitan erat di bidang pelayanan yang memiliki kemampuan dalam mengekspresikan emosi-emosi yang diinginkan secara organisasional selama melakukan interaksi di rumah sakit. Perawat dituntut untuk dapat mengelola emosi, selain itu perawat juga perlu dalam mengevaluasi emosinya sendiri karena sangat sulit untuk menghindari emosi, sementara orang lain akan sangat peka terhadap emosi yang terpindahkan dari komunikasi interpersonal (Potter & Pery, 2005). Emosi sendiri merupakan suatu reaksi yang dimunculkan oleh seseorang atas suatu kejadian atau peristiwa yang dapat menimbulkan perasaan gembira atau pun marah (Robbins & Judge, 2014). Seorang individu yang mampu mengatur emosi dengan cara mengidentifikasi dan memodifikasi emosi yang sedang dirasakan ketika berada dalam suatu kondisi atau situasi disebut dengan regulasi emosi.

Kemampuan individu dalam meregulasi emosi yang sedang dirasakan juga dapat menunjukkan bagaimana seorang individu dapat mengatur strategi dan mampu mengekspresikan emosi yang dirasakan dengan tepat, sesuai dengan kondisi atau keadaan dimana individu tersebut berada (Robbins & Judge, 2014). Strategi yang diperlukan dalam pengaturan emosi berfungsi untuk menyeimbangkan emosi dari seorang individu. Terjadinya perubahan keadaan emosi, akan berpengaruh dengan bagaimana cara individu menunjukkan sikap dan ekspresi emosionalnya di lingkungan sosial (Gonelli, Raffagino, & Puddu, 2016).

Berdasarkan fenomena yang terjadi di salah satu rumah sakit di daerah Bondowoso menunjukkan bahwa masih ditemukan sikap perawat yang tidak bisa dalam menahan emosi, kurang peka dan peduli terhadap keadaan disekitarnya, kurang dapat menerima ketika diberikan masukan orang lain, bersikap keras pada pasien, kurang mampu bekerjasama, sangat bergantung terhadap orang lain dan masih ada perawat yang menghindari tugas serta tanggung jawabnya (Prabowo, Ardiana, & Wijaya, 2013). Ketika seorang individu menemukan suatu permasalahan yang terjadi didalam dirinya, seharusnya individu tersebut mampu untuk menerima dan mengatasi dengan baik dari setiap efek-efek emosional yang dimunculkan dalam dirinya. Seorang individu mampu dalam memberikan suatu respon perilaku yang baik sehingga tidak akan merugikan dirinya sendiri maupun pihak lain. Dalam hal ini seorang individu memerlukan penyelesaian yang tepat saat menghadapi suatu permasalahan, sehingga individu tersebut dapat dengan tepat mengontrol emosi yang muncul dari dalam dirinya. Apabila seorang individu memiliki suatu penyelesaian yang tepat ketika dihadapkan pada suatu

masalah, maka akan membuat individu tersebut mampu dalam menyesuaikan diri dengan emosinya. Saat individu sudah mampu menyesuaikan diri dengan emosinya, maka individu tersebut akan lebih mudah dalam mencapai suatu kebahagiaan (Estefan & Wijaya, 2014).

Berdasarkan beberapa fenomena-fenomena yang sudah dipaparkan diatas dapat diketahui bagaimana pentingnya suatu lembaga khususnya lembaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat sekarang ini. Setiap rumah sakit berusaha memberikan pelayanan kesehatan yang maksimal kepada masyarakat dengan mempersiapkan tenaga medis khususnya perawat yang diharapkan dapat memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan. Selain itu hubungan baik yang dibangun antar perawat juga merupakan hal yang penting guna terciptanya suasana pekerjaan yang nyaman. Sikap seperti tolong menolong dan bekerjasama dengan sesama rekan kerja perlu dimiliki oleh setiap perawat demi tercapainya suatu tujuan dan kepentingan bersama. Dalam hal ini seorang perawat selain menjalankan tugas dan kewajibannya sebagai tenaga keperawatan juga harus mampu dalam membangun interaksi yang baik antar sesama rekan kerja dan lingkungan sosial. Setiap perawat diharapkan memiliki strategi-strategi tertentu dalam menyelesaikan setiap permasalahan yang dihadapi, agar tidak ada pihak lain yang di rugikan. Hal inilah yang menjadi dasar dari rumusan masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini, dimana rumusan masalah tersebut yaitu “Apakah ada hubungan antara regulasi emosi dengan perilaku prososial pada perawat?”

B. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui hubungan Regulasi Emosi dengan perilaku prososial pada perawat
2. Untuk mengetahui tingkat Perilaku Prososial pada perawat
3. Untuk mengetahui tingkat Regulasi Emosi pada perawat
4. Untuk mengetahui peranan Regulasi Emosi terhadap Perilaku Prososial pada perawat

C. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teotiris

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi pengembangan teori psikologi sosial di dunia kesehatan, khususnya dengan memberikan pemahaman tentang regulasi emosi pada perawat agar dapat memunculkan perilaku prososial di lingkungan rumah sakit.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi rumah sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu rumah sakit dalam menentukan kriteria tenaga kerja yang dibutuhkan khususnya perawat yang mampu melaksanakan tugas dengan baik dan memunculkan perilaku prososial didalam lingkungan rumah sakit guna meningkatkan pelayanan kesehatan yang akan diberikan.

b. Bagi perawat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan bagi perawat agar mampu dalam mengatur emosi yang dirasakan dan dapat mempunyai sikap atau perilaku prososial yang kemudian akan bermanfaat untuk orang lain.