

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah sakit sebagai salah satu unit pelaksana pelayanan kesehatan harus bisa memberikan rasa aman dan nyaman sekaligus memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pengguna jasa pelayanan. Pelayanan tersebut haruslah memuaskan pelanggannya, mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses-proses yang berjalan, mampu meningkatkan kompetensi para dokter, paramedis dan staf lainnya sehingga dapat menyajikan pelayanan yang benar-benar bermutu kepada pasiennya (Romadhon, 2006). Namun terkadang pelayanan yang diberikan rumah sakit belum mampu memberikan kepuasan bagi pasien. Ketidakpuasan pasien terjadi karena adanya kesenjangan antara harapan pasien dengan kinerja pelayanan kesehatan yang diberikan (Pohan, 2006).

Kasus yang berkaitan dengan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit yang dimuat dalam Harian Online Merdeka.com tanggal 27 Desember 2012, mengungkapkan bahwa anggota komisi IX DPR Surya Chanda Surapati mengecam tindakan Rumah Sakit Harapan Kita, yang menelantarkan pasien Ayu Tria (9), demi kepentingan shooting sinetron. Menurut politisi asal PDI Perjuangan ini, tindakan tersebut sudah termasuk melanggar peraturan rumah sakit yang jelas untuk melayani masyarakat bukan tempat hiburan. Ia juga mengaku kaget atas kejadian tersebut. Sebab, rumah sakit wajib memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pasiennya, bukan justru mengutamakan kepentingan di luar kebutuhan pasien. Ia pun menegaskan kejadian ini adalah tanggung jawab Rumah Sakit Harapan Kita. ("Kasus Ayu, DPR kecam RS Harapan Kita", 2012, Desember).

Kasus lainnya masih mengenai pelayanan kesehatan yang buruk di DKI Jakarta diambil dari media Suara Pembaruan tanggal 14 Desember 2014. Dalam berita tersebut mengabarkan bahwa anggota DPR dari Fraksi Partai Nasdem Ahmad Sahroni berniat melayangkan surat ke Gubernur DKI Jakarta Basuki Tjahaja Purnama dan Menteri Kesehatan Nila Moeloek. Hal itu berkaitan dengan laporan yang ia terima tentang buruknya pelayanan rumah sakit di Jakarta. Saat beraudiensi dengan warga, Sahroni mendapatkan banyak keluhan dari warga terkait pelayanan kesehatan yang buruk. Salah satunya disampaikan Imah, warga Cilincing Jakarta Utara yang mengadukan harus mengantre dua bulan untuk bisa mendapatkan giliran operasi. Saat itu Imah menderita tumor pada salah satu bagian tubuhnya. Ia mengatakan bahwa antreannya mencapai 150 pasien di Rumah Sakit Cipto Mangunkusumo dan ia diminta menunggu hingga dua bulan. Warga Cilincing lain juga mengeluhkan tidak ampuhnya kartu BPJS yang diberikan pemerintah. (Sukoyo, 2014).

Berdasarkan kasus-kasus tersebut, masih ada rumah sakit yang belum mampu memberikan pelayanan kesehatan yang memuaskan bagi pasiennya.

Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit merupakan bentuk pelayanan kepada pasien oleh suatu tim keperawatan. Keperawatan merupakan salah satu profesi yang berada pada lingkup kesejahteraan manusia, yaitu dengan memberikan bantuan pada individu yang sehat maupun sakit untuk dapat menjalankan fungsi hidupnya sehari-hari (Priharjo, 2006). Menurut Lindberg (dalam Nursalam & Effendi, 2008), keperawatan sebagai ilmu kesehatan tentang asuhan/pelayanan keperawatan atau yang disebut dengan *the health science of caring*. *Caring* adalah memberikan perhatian atau penghargaan kepada individu yang tidak mampu memenuhi kebutuhan dasarnya (Lindberg, dalam Nursalam & Effendi, 2008). Kebutuhan dasar itu ialah kebutuhan akan kesehatan. Pemenuhan kebutuhan dasar itulah yang disediakan oleh tim keperawatan.

Tim keperawatan itu salah satunya terdiri dari perawat. Perawat merupakan penjalın kontak pertama dan secara konsisten berhubungan dengan pasien mengingat pelayanan keperawatan berlangsung terus menerus selama 24 jam sehari untuk merawat dan melayani masyarakat (Hamid, 2009). Perawat harus selalu berinteraksi dengan pasien kapanpun dibutuhkan dan dalam situasi apapun. Pasien mempunyai hak untuk mendapatkan perawatan yang baik, dan itu sudah kewajiban perawat untuk memenuhi hal tersebut.

Pelayanan yang diberikan oleh perawat kepada pasien harus sesuai dengan etika sistem pelayanan kesehatan dan praktik keperawatan. Menurut Kozier & Erb (dalam Suhaemi, 2003) etika akan menunjukkan standar profesi untuk kegiatan keperawatan sehingga akan melindungi perawat dan pasien, menjadi alat untuk menyusun standar praktik profesional dan memelihara standar tersebut, serta kode etik memberi kerangka pikir kepada anggota profesi untuk membuat keputusan dalam situasi keperawatan. Jadi, kode etik mengimbuau perawat tentang hal yang boleh dilakukan dan yang tidak boleh dilakukan. Agar pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien senantiasa merupakan pelayanan yang aman serta dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien (Wasana, 2008).

Menurut Asmadi (2008) bahwa baik/tidaknya kualitas layanan profesi keperawatan, dirasakan langsung oleh pasien. Apabila perawat tidak memenuhi kewajibannya dalam melayani pasien dengan baik, dampaknya pasien akan merasa kecewa. Pelayanan yang baik kepada pasien bisa menjadi upaya membentuk citra perawat yang baik pula. Indikator perawat yang baik menurut Asmadi ialah memiliki wawasan ilmu pengetahuan yang luas, kemampuan dalam berkomunikasi baik secara verbal maupun non-verbal, memiliki pemahaman psikologis yang baik, dan bisa menjadi contoh yang baik dalam menjalankan profesinya. Harapannya indikator-indikator tersebut mampu membuat pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh perawat semakin baik.

Dalam menjalankan tugasnya, seorang perawat tidak boleh berperilaku mementingkan diri sendiri, tidak egois dan bertanggung jawab terhadap perawatan yang diberikan (Wasana, 2008). Perawat yang tiap harinya sibuk melayani pasien yang berdatangan dikhawatirkan mengalami gejala pada emosinya. Hal itu bisa membuat perawat terkadang sulit menilai situasi dengan benar sehingga mengakibatkan perawat bertindak tidak semestinya.

Seringkali emosi negatif perawat muncul saat perawat berhadapan dengan seorang pasien yang cerewet, susah diatur, dan kurang bisa menghargai perawat ketika memberikan pelayanan, sehingga pasien hanya bisa marah-marah terhadap perawat (Anwar, 2011). Oleh karena itu, agar berhasil diterima oleh masyarakat, seseorang perlu memiliki kematangan emosi yang baik agar dapat belajar mengenal dan bereaksi secara tepat terhadap situasi yang ada, sehingga dalam hubungan dengan orang lain atau masyarakat dapat berjalan dengan baik.

Perawat sebagai profesi yang berorientasi kepada pelayanan kesehatan memerlukan suatu keterampilan dalam mengelola emosinya yang diwujudkan dalam kematangan emosi. Dengan kematangan emosi yang baik, maka harapannya dapat menjadikan perawat tersebut mampu mengontrol emosi dan perilakunya sehingga cenderung membantu orang lain. Menurut Marcham (dalam Kusumawanta, 2013) individu dikatakan matang emosinya yaitu individu yang tidak cepat terpengaruh oleh rangsangan atau stimulus yang datang baik dari dalam maupun dari luar sehingga selalu belajar menerima kritik, mampu menanggukuhkan respon-responnya, dan memiliki saluran sosial bagi energi emosinya. Kematangan emosi juga menuntut adanya pengendalian diri bagi individunya. Pengendalian diri yang dimiliki perawat bisa mengarahkan mereka untuk menyalurkan tindakan-tindakan positif salah satunya perilaku prososial menolong dan melayani pasien.

Tindakan-tindakan positif perawat yang diinginkan pasien yang melayaninya yaitu memiliki sikap baik, murah senyum, sabar, mampu berbahasa yang mudah dipahami, bertutur kata yang lembut, memberikan

harapan, berada di sampingnya, berkemampuan untuk memberikan rasa empati serta berkeinginan menolong yang tulus dan mampu menghargai pasien dan pendapatnya (Darwin, 2014). Namun, fakta di lapangan sangat berbeda dengan harapan sesungguhnya.

Terjadi pola pergeseran hubungan perawat dengan pasien ke arah zona negative yang mempertanyakan sikap prososial perawat (Darwin, 2014). Perawat dalam melaksanakan aktivitas kerjanya terkadang tidak selalu menunjukkan perilaku prososial yang baik, misalnya pada saat melakukan aktivitas kerja kurang kooperatif, kurang bertanggung jawab, enggan menolong orang lain atau membantu pasien yang berobat di rumah sakit tersebut. Realitanya ada beberapa perawat pada saat diminta bantuan oleh pasien sikapnya acuh tak acuh dan seenaknya sendiri (Haryati, 2013). Ini bertentangan dengan tugas perawat yang seharusnya melayani pasien dengan baik agar pasien merasa aman dan nyaman.

Salah satu contoh kasus mengenai perawat yang kurang memberikan pelayanan yang baik di rumah sakit di Indonesia datang dari RSIA Leona yang mengakibatkan kematian pada bayi yang dikandung oleh salah satu pasien. Kasus tersebut dimuat oleh harian *online* Republika tanggal 24 Maret 2015. Menurut berita, para perawat di RSIA Leona tidak menghiraukan seorang ibu yang sedang menahan sakit untuk melahirkan. Saat itu, pada 19 Maret 2015, para bidan yang bertugas pada saat itu tertidur pulas sehingga tidak mendengar suara keluarga yang berteriak minta tolong untuk membantu persalinan. Akibatnya, calon bayi tersebut meninggal dalam rahim ibunya. Dewan Kota memandang penting untuk mendengar penjelasan dari manajemen RSIA Leona terkait dengan kasus tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Asih dan Pratiwi (2010) menjelaskan bahwa ada hubungan antara kematangan emosi terhadap perilaku prososial. Kematangan emosi membuat individu mampu dan sanggup memberikan tanggapan emosi dengan baik dalam menghadapi tantangan pekerjaannya baik ringan maupun berat serta mampu

menyelesaikannya, dan mampu mengantisipasi situasi krisis yang dihadapi (Asih dan Pratiwi, 2010). Perbuatan yang dilakukan pun berdasarkan pertimbangan yang matang serta mampu memilih perilaku yang tepat pula.

Sikap yang tepat yang ditunjukkan perawat akan mempengaruhi intensi untuk ikut serta memberikan pertolongan kepada pasiennya. Individu yang mempunyai intensi yang kuat untuk melakukan suatu perilaku menolong akan mewujudkan niat tersebut ke dalam perbuatan nyata (Fishbein, dalam Purnamasari, Ekowarni & Fadhila, 2004). Perilaku merupakan wujud intensi yang sudah terealisasi dalam bentuk perbuatan nyata, perawat yang mempunyai intensi yang kuat untuk menolong akan mewujudkan niatnya dalam bentuk perbuatan nyata yaitu salah satunya perilaku prososial.

Bila perawat memiliki kematangan emosi yang baik, ia akan mampu mengontrol emosinya, sabar, punya tanggung jawab dan toleransi, harapannya perawat tersebut bisa meningkatkan kualitas pelayanan keperawatannya yang diwujudkan dan terdorong untuk meningkatkan intensi dan perilaku prososial perawat tersebut.

Berdasarkan uraian-uraian di atas, peneliti bermaksud mengadakan penelitian untuk mengetahui apakah ada hubungan antara kematangan emosi terhadap intensi prososial perawat pada pasien rumah sakit.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, penulis mengidentifikasi masalah-masalah yang ada dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1.2.1 Apakah ada hubungan kematangan emosi dengan intensi prososial?
- 1.2.2 Bagaimana hubungan kematangan emosi terhadap intensi prososial?
- 1.2.3 Bagaimanakah kematangan emosi yang dimiliki oleh perawat terhadap pasien rumah sakit?

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis memberikan batasan permasalahan, apakah ada hubungan antara kematangan emosi terhadap intensi prososial perawat pada pasien rumah sakit.

1.4 Rumusan Masalah

Perumusan masalah pada penelitian ini adalah : Apakah terdapat hubungan kematangan emosi terhadap intensi prososial perawat pada pasien rumah sakit?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kematangan emosi terhadap intensi prososial perawat pada pasien rumah sakit.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil dari penelitian ini diharapkan mampu bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1.6.1 Manfaat Teoritis

- a. Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah dapat dijelaskannya hubungan antara variabel kematangan emosi dengan intensi prososial perawat rumah sakit terhadap pasien.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah sumbangan informasi bagi bidang ilmu psikologi terutama psikologi sosial dan psikologi dalam bidang kesehatan.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pertimbangan maupun perbandingan bagi penelitian selanjutnya.

1.6.2 Manfaat Praktis

- a.** Bagi perawat, hasil penelitian membantu memahami tentang pentingnya kematangan emosi dalam meningkatkan intensi prososial perawat.
- b.** Bagi pengelola rumah sakit, penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan-sumbangan sebagai upaya pembekalan serta pembinaan bagi para perawat tentang pentingnya kematangan emosi dalam mendorong munculnya perilaku prososial pada perawat.
- c.** Bagi peneliti selanjutnya, sebagai kontribusi penelitian dalam bidang Psikologi Sosial, serta dapat dijadikan sebagai perbandingan untuk penelitian selanjutnya.