

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Peran perawat sangat berpengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit, terutama perilaku *caring* yang ditunjukkan dalam hubungan interpersonal antara perawat dengan pasien berupa perhatian, dan intervensi yang berguna untuk dapat mempertahankan kesehatan pasien juga memberikan energi positif kepada pasien. Hal ini menjadi salah satu bentuk pelayanan profesional perawat kepada pasien dan juga dapat membantu membangun citra dari suatu institusi pelayanan kesehatan dimata masyarakat yang baik.

Perilaku *caring* perawat merupakan inti dari keperawatan dimana perawat harus bersikap hormat dan responsif terhadap preferensi, nilai dan kebutuhan pasien (Rego et al. 2010). Selain pelayanan perawat yang sering terdapat keluhan di masyarakat terutama perilaku *caring* perawat dan juga kemampuan dari perawat untuk memberikan pelayanan baik itu asuhan keperawatan yang diberikan kepada pasien dimana sering muncul ketidakpuasan dari pasien, kekecewaan serta kurangnya kepercayaan pasien kepada perawat. Perawat bukan hadir untuk melayani, tetapi terkesan menyelesaikan tugas saja (Simamora 2012). Pada perilaku *caring* juga terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi perilaku *caring*

seperti beban kerja, kekurangan waktu, masalah kepegawaian, shift kerja, dan kurangnya perawatan diri (Enns & Sawatzky 2016). Sedangkan menurut (Rego et al 2010) *burnout* merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi perilaku *caring* dari perawat, Maka faktor itu sehingga menjadi efek menurunnya perilaku *caring* dari perawat pada pasien dengan memberikan asuhan keperawatan dimana perilaku *caring* dari perawat sangat penting dalam memberikan perawatan yang berkualitas pada pasien dan penyedia layanan kesehatan di seluruh dunia dinilai berdasarkan standar perawatan dan keunggulan layanan. Dalam hal ini perilaku *caring* perawat mengarah pada aspek fisik dan efektifnya perawatan yang diberikan perawat berupa kenyamanan, baik fisik maupun emosional untuk pasien (Rego et al 2010).

Dalam penelitian (Tiara 2017) menunjukkan bahwa suatu pelayanan *caring* dari perawat yang diberikan kepada pasien dimana paling banyak menilai rendah berjumlah 54 responden (56,3%) sedangkan penilaian perilaku *caring* perawat dalam kategori tinggi berjumlah 42 responden (43,8). Hal ini perlu dilakukan tindak lanjut yang serius mengingat perilaku *caring* sangat berperan dalam upaya proses kesembuhan pasien yang memperkirakan $\frac{3}{4}$ pelayanan kesehatan adalah *caring* sedangkan $\frac{1}{4}$ adalah *curing* (Desima 2015). Sehingga dalam memberikan perawatan sangat penting keterikatan kerja (*work engagement*) antar petugas

kesehatan di mana orang bergantung pada tenaga kesehatan dalam hal ini berhubungan dengan kehidupan serta kematian mereka (Vaksalla & Hashimah 2015).

Keterikatan kerja (*work engagement*) penting untuk ditumbuhkan pada setiap tenaga kesehatan terutama perawat, karena perawat yang terikat akan memiliki rasa yang tinggi pada rumah sakit tempat bekerja. Keterikatan kerja berdampak positif, untuk memenuhi pekerjaan yang berhubungan dengan keadaan pikiran di mana karyawan menganggap diri sendiri mempunyai kemampuan untuk mengatasi dengan baik tuntutan tugas dalam suatu pekerjaan di tempat kerja (Schaufeli et al. 2006 dalam Kotze 2018). Selain itu konsep keterkaitan kerja terkait dengan perawat yang menunjukkan bahwa keterkaitan kerja perawat dapat meningkatkan inisiatif pribadi yang menular, penurunan angka kematian di rumah sakit dan profitabilitas keuangan secara signifikan lebih tinggi dalam organisasi (Antoinette 2012 dalam Bhatti et al. 2018). Perawat dituntut dapat memberikan pelayanan profesional kepada pasien. Menurut (Jalilian et al. 2019) keperawatan merupakan salah satu pekerjaan dengan stres tinggi sehingga perawat mengalami stress dan juga kelelahan.

Pada penelitian (Kaur et al. 2013) yang menunjukkan bahwa adanya hubungan negatif pada *burnout* dengan perilaku *caring* perawat. Sehingga penting untuk memahami dengan baik tentang cara yang tepat

untuk pendekatan dalam mengatasi *burnout*, dan masih dengan intervensi serta strategi untuk membangun kualitas perawatan untuk pasien (Sunaryo et al. 2017). *Burnout* merupakan variabel *intervening* yang dapat menghubungkan antara *work engagement* terhadap perilaku *caring* perawat.

Penelitian tentang *work engagement*, perilaku *caring* perawat dan *Burnout* sangat menarik untuk dijadikan penelitian karena saat ini belum banyak yang meneliti tentang *work engagement* dalam sebuah literatur akademis. Bahkan, juga perhatian pada *work engagement* pada perilaku *caring* dengan *burnout* sebagai variabel *intervening* belum banyak yang membahasnya dalam ruang lingkup sumber daya manusia di lingkungan kesehatan terutama di rumah sakit maupun klinik di wilayah Sulawesi utara pada khususnya.

Berdasarkan pengamatan di RSUD Datoe Binangkang Lolak yaitu kurangnya keterikatan kerja tenaga kesehatan dengan rumah sakit dimana adanya tenaga kesehatan yang terlihat kurang antusias dan juga bersemangat saat hendak melakukan pekerjaannya disebabkan karena beban kerja yang mereka hadapi dan rasakan dalam kesehariannya tidak ada perubahan secara signifikan dan terkesan perawat hanya hadir untuk menyelesaikan tugas saja. Selain itu tenaga kesehatan bekerja menerapkan pola datang, dimana saat menyelesaikan tugas yang telah

diberikan rumah sakit lalu pulang dengan begitu saja, sehingga karyawan kurang merasa terikat dengan rumah sakit serta kurang bersikap loyal terhadap rumah sakit, sehingga permasalahan seperti ini jika dibiarkan maka akan dapat menghambat rumah sakit pada saat memberikan pelayanan berkualitas kepada pasien.

Studi ini akan dilakukan pada perawat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Datoe Binangkang Lolak yang merupakan rumah sakit tipe C, yang terletak di Lolak II, Kabupaten Bolaang Mongondow, Provinsi Sulawesi Utara yang memberikan pelayanan rawat jalan kepada pasien dan juga memfasilitasi ruang rawat inap siaga 24 jam yang nyaman bagi pasien opname.

Berkaitan dengan alasan tersebut sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Pengaruh *work engagement* pada perilaku *caring* perawat dengan *burnout* sebagai variabel *intervening* (Studi pada perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Datoe Binangkang Lolak). Penelitian ini nantinya akan memberikan manfaat positif terhadap pengelolaan sumber daya manusia terutama tenaga kesehatan guna terus mengoptimalkan produktifitas maupun potensi yang dimiliki oleh masing-masing individu. Dimana dengan terfokus pada *work engagement* dan perilaku *caring* perawat di harapkan petugas kesehatan mampu *mengeksplora* kemampuan-kemampuan diri terkait dengan kesadaran,

memotivasi diri, sehingga mampu bertahan menghadapi masalah serta memiliki integritas diri yang tinggi dan bijaksana juga perilaku *caring* perawat semakin baik yang dapat menghasilkan pelayanan berkualitas pada pasien. Selain itu penelitian ini belum pernah dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Datoe Binangkang Lolak sehingga sangat relevan untuk dijadikan tesis.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah *work engagement* berpengaruh terhadap perilaku *caring* perawat ?
2. Apakah *work engagement* berpengaruh terhadap *burnout* ?
3. Apakah *burnout* berpengaruh terhadap perilaku *caring* perawat ?
4. Apakah terdapat pengaruh *work engagement* terhadap perilaku *caring* perawat dengan *burnout* sebagai variabel *intervening*.

C. Tujuan Penelitian

1. Menguji pengaruh *work engagement* terhadap perilaku *caring* perawat
2. Menguji pengaruh *work engagement* terhadap *burnout*
3. Menguji pengaruh *burnout* terhadap perilaku *caring* perawat
4. Menguji pengaruh *work engagement* terhadap perilaku *caring* perawat dengan *burnout* sebagai variabel *intervening*.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Datoe Binangkang Lolak

Hasil penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat sebagai suatu pengembangan ilmu pengetahuan petugas kesehatan tentang pentingnya *work engagement* dan perilaku *caring* perawat saat melakukan pelayanan kesehatan di rumah sakit

2. Bagi Keilmuan

Menambah referensi dan wawasan bagi pengembangan ilmu pengetahuan mengenai *work engagement* dan perilaku *caring* perawat

3. Bagi Penelitian

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan dan pertimbangan penelitian selanjutnya.