

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Pelayanan dibidang kesehatan tidak dapat dipisahkan dari institusi Rumah Sakit yang mempunyai budaya organisasi dan berperan utama mempercepat peningkatan derajat kesehatan optimal, yang tergambar dalam visi dan misi yang akan dicapai. Tujuan pelayanan kesehatan di rumah sakit yakni memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan bermutu. Perilaku kinerja perawat sebagai salah satu tim kerja pemberi pelayanan adalah hal yang paling esensi dalam penentuan kualitas layanan (Pohan, 2007).

Sebagai salah satu tenaga kesehatan dengan rasio jumlah yang lebih besar di rumah sakit profesi Perawat memegang peranan sentral dalam memberikan pelayanan kesehatan. Profesi keperawatan merupakan pekerjaan dengan tuntutan pelayanan akan keramahan, kejujuran,kebaikan dan sebagainya. Pelayanan keperawatan membutuhkan *hard skills* dan *soft skills*. Soft skills dalam keperawatan merupakan bagian dari soft skill yang diperlukan dalam bekerja.Atribut *Soft Skills* yang utama dalam keperawatan yaitu kemampuan berkomunikasi,interaksi interpersonal,professional dan penyelesaian masalah. Atribut tersebut merupakan bagian dari atribut *caring* dalam keperawatan (Kusmiran E 2019).

Caring adalah hal yang paling esensial dalam praktik keperawatan karena caring merupakan sebuah pendekatan dinamis yang sangat terkait dengan

professionalisme perawat dalam bekerja supaya lebih perhatian dan bertanggung jawab kepada kliennya. Gibson, et.al (2006) mengemukakan 3 (tiga) hal utama determinan terhadap kinerja individu meliputi faktor individu, psikologis dan organisasi. menggambarkan model teori kinerja dan melakukan analisis terhadap sejumlah faktor yang mempengaruhi perilaku *caring* dan kinerja individu. Faktor individu, dikelompokkan pada subvariabel kemampuan, ketrampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi. Faktor psikologi terdiri atas sub variabel persepsi, kepribadian, sikap, motivasi dan kepuasan kerja. Faktor organisasi terdiri atas sub variabel Struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, dan sistem penghargaan, Komunikasi, Pengambilan keputusan. Dari pernyataan Gibson tersebut menjelaskan bahwa faktor organisasi seperti budaya organisasi akan berpengaruh terhadap perilaku caring atau kinerja perawat.

Perilaku yang ditampilkan oleh perawat adalah memberikan rasa nyaman, perhatian, kasih sayang, peduli, pemeliharaan kesehatan, memberi dorongan, empati, minat, cinta, percaya, melindungi, kehadiran, mendukung, memberi sentuhan dan siap membantu serta mengunjungi klien (Watson, 2012 dalam Nursalam, 2014).

Kurangnya caring perawat dalam pelayanan keperawatan dapat berakibat penurunan mutu pelayanan keperawatan yang berdampak pada penurunan kepuasan pasien dan peningkatan hari rawat (Wolf & Miller, 2003) dalam dian Fitri (2018) Morrison dan Burnard (2008) dalam Wahyudi (2018) menyatakan kurangnya kontak dengan pasien dapat menyebabkan kurangnya asuhan psikologis pasien. Pemberian caring dalam keperawatan dapat berdampak positif yaitu dapat meningkatkan kesembuhan pasien, karena pasien merasa terpenuhi

kebutuhan fisik, emosi spiritual, dan pasien merasa nyaman dengan pelayanan perawat.(Brenda & Gregory, 2000) Dampak dari kurangnya caring perawat begitu besar maka perilaku caring masih perlu ditingkatkan (Purwaningsih 2018).

(Calong & Soriano, 2018) melakukan Penelitian deskriptif korelasional bertujuan untuk mengetahui tingkat perilaku caring perawat di Rumah Sakit di Manila Filipina dengan hasil Temuan Ada perbedaan yang signifikan dalam hal persepsi perawat dan pasien di tingkat perilaku caring. Selain itu, terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat perilaku caring yang dipersepsikan oleh pasien dan kepuasan pasien.

Di Indonesia caring menjadi salah satu penilaian bagi para pengguna pelayanan kesehatan. berdasarkan hasil survey kepuasan klien pada beberapa rumah sakit di Jakarta menunjukkan bahwa 14 % klien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, disebabkan oleh perilaku caring perawat kurang baik (Kemenkes RI, dalam.(Firmansyah et al., 2019)

Terbentuknya perilaku caring sangat dipengaruhi oleh sistem nilai bersama yang dianut oleh para perawat yang tercermin dalam visi, misi, dan tujuan rumah sakit. Visi, misi, serta tujuan yang ingin dicapai mencerminkan budaya suatu organisasi. Budaya organisasi yang kuat dapat menciptakan kesamaan tujuan, motivasi karyawan dan struktur pengendalian dalam membentuk perilaku untuk meningkatkan prestasi organisasi yang berdampak pada kinerja anggota organisasi (Kreitner & Kinicki, 2010).

(Hairina et al., 2018) ada hubungan dimensi budaya organisasi dengan Perilaku caring perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh karena budaya organisasi mempunyai peran dalam membentuk dan mengembangkan perilaku anggotanya. Dalam proses pembentukannya organisasi

rumah sakit tidak terlepas dari beberapa dimensi budaya organisasi yang mendukung terbentuknya perilaku caring perawat yaitu dimensi komunikasi, pelatihan dan pengembangan, reward, pengambilan keputusan, pengambilan resiko, kerjasama, serta praktik manajemen. Dimana ketujuh dimensi tersebut mempunyai peranan tersendiri dalam menggiring terbentuknya perilaku caring perawat dalam sebuah organisasi rumah sakit.

Penelitian yang telah dilakukan Zees & Ui, (2011) bahwa terdapat hubungan yang bermakna budaya organisasi dengan perilaku caring perawat, yang mana factor budaya organisasi meliputi pelatihan, pengambilan keputusan dan manajemen. Penanaman nilai budaya organisasi dan berlandaskan caring terhadap pasien perlu diciptakan dalam suatu organisasi pelayanan keperawatan agar perawat sebagai frontliners memiliki kesamaan nilai-nilai dalam pelayanan keperawatan yang cukup.

Desianora, (2019) menyatakan bahwa ada hubungan budaya organisasi dengan perilaku Caring perawat pelaksana di Instalasi Rawat Inap RSUD Petala Bumi Provinsi Riau. Dari 7 dimensi variable budaya organisasai ada dua variable yang signifikan dengan perilaku Caring yaitu Komunikasi dan Kerjasama.

Penelitian (Prihandhani et al., 2015) salah satu faktor budaya organisasi yang mempunyai hubungan dengan perilaku caring perawat pelaksana yaitu sistem rewards yang terbukti memiliki hubungan yang bermakna dengan perilaku caring perawat pelaksana. Oleh karena itu penting bagi manajemen rumah sakit melakukan evaluasi kembali tentang sistem rewards yang diinginkan oleh perawat pelaksana di ruang rawat inap dengan mempertimbangkan karakteristik budaya organisasi di RSUD Ganesha Gianyar.

Penelitian Supriatin, (2015) faktor organisasi (kepemimpinan kepala

ruangan, struktur organisasi, imbalan, dan desain kerja) berhubungan perilaku caring perawat pelaksana. perlu dukungan kebijakan atas perilaku caring perawat oleh pihak RS ke dalam pelayanan asuhan keperawatan dalam upaya meningkatkan kinerja perawat dan mutu pelayanan keperawatan. caring perawat perlu dimasukkan ke dalam penilaian kinerja perawat dalam rangka meningkatkan motivasi perawat dalam bekerja.

Noyumala (2013) melakukan penelitian tentang hubungan Antara Komponen Komitmen Perawat (Affectif, Normatif dan Continuance) dengan pelaksanaan patient safety, dari 3 komponen komitmen perawat ternyata hanya komponen komitmen normatif yang memiliki hubungan yang bermakna secara signifikan dengan pelaksanaan patient safety. Gambaran Perilaku Caring Profesional Perawat di RSUD Kota Makassar sebagian besar perawat cenderung memiliki perilaku caring yang tinggi yaitu 54,7% atau sebanyak 41 orang sedangkan yang rendah 45,3 % atau sebanyak 34 orang

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar merupakan rumah sakit milik pemerintah Kota Makassar memiliki kapasitas tempat tidur berjumlah 175 tempat tidur. Berdasarkan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tri wulan pertama (Januari-Maret 2019) RSUD Kota Makassar ditemukan masalah terdapat sebagian kecil petugas yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan di rumah sakit Umum Daerah Daya. Data *Bed Occupation Rate* /BOR) Angka penggunaan tempat tidur RSUD Daya pada tahun 2018 jumlah 24,68%, Tahun 2019 jumlah 57,69% dan Tahun 2020 jumlah 29,40%, Jumlah tenaga perawat ruang rawat inap di RSUD Kota Makassar sebanyak 95 orang dengan perincian sebagai berikut Perawatan Interna /Amarilis :20 orang, Perawatan Bedah/ Gardenia:16 orang, Perawatan Isolasi /Mawar :16 Orang, Perawatan Anak/Tulip: 17 orang ,

perawatan Covid :26 orang, ICU : 15 orang (Data *medical record* bagian coding diagnose RSUD Daya Kota Makassar, 2021).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dahlan et al., (2016) didapatkan distribusi tingkat kepuasan pasien Di ruang interna RSUD Kota Makassar yaitu yang puas 28 orang (56%) dan yang tidak puas 7 orang (14%) kemudian berdasarkan analisis bivariat didapatkan Ada pengaruh antara kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dari segi komunikasi, fasilitas pelayanan dan biaya perawat di ruang interna Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar.

Penelitian Alim et al., (2019) mengidentifikasi kepuasan pasien rawat Jalan RSUD Makassar yang tidak puas sebanyak 64 (34,4%) orang, dan yang puas sebanyak 122 (65,6%) orang menunjukkan bahwa ada hubungan kehandalan terhadap kepuasan pasien rawat jalan ($p=0,002$), ada hubungan jaminan terhadap kepuasan pasien rawat jalan ($p=0,000$), ada hubungan bukti fisik terhadap kepuasan pasien rawat jalan ($p=0,000$), tidak ada hubungan antara sikap ramah terhadap kepuasan pasien rawat jalan ($p=0,353$), ada hubungan daya tanggap terhadap kepuasan pasien rawat jalan ($p=0,001$)

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian guna memperoleh informasi yang jelas tentang “**Hubungan Faktor Budaya Organisasi dengan Perilaku perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar.**”

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) triwulan pertama (Januari-Maret 2019) RSUD Kota Makassar terdapat sebagian kecil petugas yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan di RSUD Kota Makassar dan berdasarkan Data *Bed Occupation Rate* /BOR) angka penggunaan tempat tidur

RSUD Daya pada tahun 2018 jumlah 24,68%, Tahun 2019 jumlah 57,69% dan Tahun 2020 jumlah 29,40%, hal ini memberikan gambaran rendahnya tingkat pemanfaatan tempat tidur rumah sakit karena Nilai parameter BOR yang ideal adalah antara 60-85% (Depkes RI. 2005, Kementerian Kesehatan 2011).

Belum optimalnya kinerja perawat didalam menerapkan asuhan keperawatan dimana Beberapa studi sebelumnya memperlihatkan rendahnya perilaku *caring* perawat dan kurang puas terhadap layanan keperawatan yang berpengaruh terhadap ketidakpuasan pasien baik rawat inap dan rawat jalan. Berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan kinerja perawat misalnya dengan pembinaan secara langsung oleh atasan ataupun pelatihan-pelatihan profesional keperawatan, sosialisasi, dan telaah kasus, akan tetapi hasilnya kurang optimal. Berdasarkan fenomena yang terjadi di RSUD Kota Makassar maka Pertanyaan penelitiannya **Apakah terdapat Hubungan Faktor Budaya organisasi dengan perilaku *caring* perawat di RSUD Kota Makassar.**

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Diketuainya hubungan faktor budaya organisasi dengan perilaku *caring* perawat di RSUD Kota Makassar

1.3.2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus penelitian adalah untuk :

- 1) Dianalisisnya hubungan struktur organisasi, sebagai faktor budaya organisasi dengan *perilaku caring* perawat
- 2) Dianalisisnya hubungan komunikasi, sebagai faktor budaya organisasi dengan *perilaku caring* perawat .
- 3) Dianalisisnya hubungan Reward sebagai faktor budaya organisasi

dengan perilaku *caring* perawat

- 4) Dianalisisnya hubungan Pengambilan keputusan sebagai faktor budaya organisasi dengan perilaku *caring* perawat
- 5) Dianalisisnya hubungan Desain pekerjaan sebagai faktor budaya organisasi dengan perilaku *caring* perawat
- 6) Dianalisisnya hubungan Kepemimpinan sebagai faktor budaya organisasi dengan perilaku *caring* perawat .
- 7) Dianalisisnya variabel yang paling besar pengaruhnya dengan perilaku *caring* perawat .

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan akan melengkapi bahan penelitian selanjutnya dalam rangka menambah khasanah akademik sehingga berguna untuk pengembangan ilmu, khususnya bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.

1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak RSUD Kota Makassar dalam strategi yang tepat supaya dapat meningkatkan kinerja karyawannya, dengan menggunakan budaya organisasi dan perilaku *caring* perawat