

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perilaku *caring* merupakan bagian inti dari praktik keperawatan, sebagai atribut penting perawat yang dapat mempengaruhi hasil pasien dan kepuasan pasien. Perawat merupakan orang yang bertanggungjawab untuk mengontrol pasien selama 24 jam dan secara alami terpapar pada banyak faktor stress (Herman & Deli, 2021). Dalam praktik keperawatan, perilaku *caring* perawat dapat dipengaruhi oleh keadaan tempat kerja seperti beban kerja (Herman & Deli, 2021). Beban kerja dalam konteks keperawatan mencakup tugas-tugas yang harus diselesaikan oleh perawat dalam waktu tertentu, seperti menangani jumlah pasien, merespons kompleksitas kondisi kesehatan, dan menyelesaikan administrasi (Ezdha & Hamid, 2020). *Caring* merupakan perilaku profesional perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan berdasarkan kemampuan intelektual, teknikal yang diberikan kepada pasien, keluarga dan masyarakat dengan penuh perhatian, peduli, ramah, santun, komunikasi terapeutik serta selalu siap sedia untuk memberikan yang terbaik untuk klien. Perawat berperan besar dalam menentukan indikator kualitas pelayanan kesehatan dan citra rumah sakit karena 90% pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah pelayanan keperawatan (Rahmawati & Suryani, 2021)

Di tingkat global, tenaga keperawatan tercatat sekitar 29,8 juta orang pada 2023, namun distribusi dan kapasitasnya tidak merata sehingga banyak negara masih mengalami kekurangan dan tekanan kerja yang signifikan

(WHO, 2025). Laporan survei menunjukkan bahwa mayoritas negara melaporkan peningkatan beban kerja bagi perawat sejak 2021 sekitar 61,7% (Nurses, 2025). Sebuah survey di Perancis menemukan bahwa sekitar 74% perawat mengalami beban kerja yang tinggi (Badri, 2020). Menurut penelitian yang dilakukan di Etiopia menemukan bahwa mayoritas perawat telah menampakkan perilaku *caring* yang baik saat merawat klien mereka (Ashagere et al., 2023). Di Indonesia, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Herman & Deli, 2021) di RS Bhayangkara Makassar menunjukkan bahwa beban kerja perawat yang berat cenderung membuat lebih banyak perawat yang tidak menerapkan perilaku *caring*, yakni 23 perawat (69,7%) dan 10 perawat (30,3%) yang mampu menerapkan perilaku *caring*.

Di Jawa Timur, berdasarkan penelitian (Maryam M., 2025) didapatkan dari 100 perawat, terdapat sebagian besar mengalami beban kerja tinggi yaitu berjumlah 52 perawat (65%). Menurut penelitian Septiani (Septiani, 2025) di Ruang Rawat Inap RSU Aisyiyah Ponorogo didapatkan hasil dari 139 responden terdapat responden dengan beban kerja tinggi sejumlah 66 responden (48%) sedangkan responden dengan beban kerja rendah sejumlah 73 responden (52%). Hasil studi pendahuluan yang dilakukan bersama 5 perawat ruangan melalui wawancara didapat bahwa perawat merasa sudah menerapkan sikap *caring* terhadap pasien namun terkadang jika pasien penuh, banyak tindakan dalam waktu yang sama ditambah jumlah perawat jaga yang terbatas sering kali sulit untuk melakukan atau menerapkan perilaku *caring* semestinya. Fenomena di lapangan menunjukkan bahwa

rendahnya perilaku *caring* perawat masih menjadi persoalan nyata dalam dunia keperawatan. Berdasarkan ulasan masyarakat melalui *google maps* RSUD Aisyiyah Ponorogo selama Januari-Oktober 2025 terdapat 8 ulasan yang mengeluhkan tentang pelayanan perawat, diantaranya terkait sikap perawat yang dinilai kurang ramah, kurang tanggap terhadap kebutuhan pasien, serta minim komunikasi yang empatik.

Meskipun jumlah komplain terkait pelayanan perawat di RSUD Aisyiyah Ponorogo masih relatif kecil, namun setiap komplain mencerminkan pengalaman negatif pasien yang berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan. Dalam konteks pelayanan rumah sakit, satu keluhan saja dapat berdampak luas karena informasi tersebut dapat menyebar melalui komunikasi dari mulut ke mulut maupun media sosial, sehingga memengaruhi citra dan reputasi rumah sakit secara keseluruhan. Selain itu, perilaku *caring* perawat merupakan komponen utama dalam kualitas asuhan keperawatan dan kepuasan pasien, sehingga komplain yang muncul menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang diharapkan dengan praktik yang diterima pasien. Oleh karena itu, meskipun jumlahnya relatif kecil, komplain tersebut perlu mendapat perhatian serius sebagai bentuk upaya peningkatan mutu pelayanan dan keselamatan pasien secara berkelanjutan.

Tingginya beban kerja yang dilakukan perawat dapat menyebabkan menurunkan perilaku *caring* perawat. Perilaku *caring* perawat merupakan bagian terpenting dan juga proses *interpersonal* yang mencakup pelayanan kesehatan, membangun hubungan yang dapat dipercaya dan erat antara

pasien dan pemberi perawatan. Hal ini sangat diperlukan untuk meningkatkan hasil kesehatan pasien, penyediaan pelayanan kesehatan dan dianggap sebagai kunci dasar dalam penyediaan fasilitas kesehatan kepada pasien. Perilaku *caring* perawat meliputi penghormatan terhadap pasien, perasaan aman dan meminimalisir kecemasan, komunikasi yang positif dan baik, perawat menunjukkan pengetahuan dan ketrampilan profesional serta memberikan perhatian kepada pasien (Abdullah et al., 2017). Beban kerja perawat yang tidak seimbang dapat berdampak negatif, baik terhadap kinerja perawat itu sendiri maupun kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien (Nurmeksla et al., 2021). Studi menunjukkan bahwa rendahnya *caring* perawat berhubungan signifikan dengan rendahnya kepuasan pasien, meningkatnya tingkat stres dan kelelahan perawat, serta menurunnya mutu keselamatan pasien (Belladona et al., 2020).

Selain itu, perilaku *caring* yang rendah juga berdampak pada peningkatan komplain pasien, rendahnya loyalitas terhadap rumah sakit, dan bahkan berpotensi memperburuk kondisi psikologis pasien selama masa perawatan (Gustafsson et al., 2020). Untuk mengatasi hal tersebut, perlu dilakukan strategi peningkatan perilaku *caring*, antara lain melalui pelatihan komunikasi terapeutik, manajemen beban kerja, penerapan supervisi keperawatan yang suportif, serta penciptaan lingkungan kerja yang kondusif dan humanistik (Gunawan et al., 2022). Beban kerja yang berat mempengaruhi kinerja perawat khususnya terkait pelaksanaan perilaku *caring* selama memberikan asuhan keperawatan. Kondisi ini membuat perawat sulit untuk menampilkan performa yang optimal dalam

menyediakan rasa nyaman, perhatian kasih sayang, peduli, memelihara kesehatan, memberi dorongan, empati, menunjukkan minat, mencintai, percaya, melindungi, selalu ada jika dibutuhkan, mendukung, memberi sentuhan dan siap membantu serta mengunjungi pasien (Alicia et al., 2025). Upaya dalam mengatasi beban kerja perawat dan meningkatkan perilaku *caring* dapat dilakukan melalui pendekatan manajerial, psikologis, dan pengembangan kompetensi profesional. Manajemen rumah sakit perlu melakukan perencanaan jumlah tenaga keperawatan yang sesuai dengan beban kerja aktual agar distribusi tugas menjadi proporsional dan tidak menimbulkan kelelahan fisik maupun emosional (Madadzadeh et al., 2018). Dukungan sosial dari rekan kerja serta lingkungan kerja yang positif juga terbukti berpengaruh dalam meningkatkan perilaku *caring* (Foster et al., 2020). Selain itu, pelatihan berkelanjutan yang berfokus pada penguatan empati, komunikasi terapeutik, dan nilai-nilai humanistik dalam praktik keperawatan dapat meningkatkan kemampuan perawat dalam menerapkan perilaku *caring*. Dengan kombinasi strategi tersebut penyesuaian beban kerja, dukungan lingkungan kerja, dan pelatihan aspek spiritual-emosional perawat diharapkan mampu mempertahankan perilaku *caring* meskipun berada dalam tekanan kerja yang tinggi (Alicia et al., 2025).

Hal itu sejalan dengan firman Allah:

وَأَنِ اعْمَلُوا نَعْمَ يَٰٓرَسُولُ ۚ وَالْمُؤْمِنُونَ ۖ وَسَتُرَدُّوٓا۟ إِلَىٰٓ رَبِّ ٱلْعَرْشِ ۚ
فَقُلْ ۖ بَٰرِئٌ مِّنَ ٱلْعَالَمِينَ ۚ

Artinya: Dan katakanlah: “Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga rasul-Nya dan orang-orang

mukmin dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui yang gaib dan yang nyata. Lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.” (Q.S. At-Taubah : 105). Ayat tersebut menjelaskan kepada kita, perintah didalam bekerja, dan semua yang dilakukan berada dalam pengawasan serta segalanya akan dipertanggungjawabkan.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk meneliti tentang hubungan antara beban kerja dengan perilaku *caring* perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Aisyiyah Ponorogo.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana hubungan antara beban kerja dengan perilaku *caring* perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Aisyiyah Ponorogo?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah hubungan antara beban kerja dengan perilaku *caring* perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Aisyiyah Ponorogo.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi beban kerja perawat yang bertugas di Ruang Rawat Inap RSUD Aisyiyah Ponorogo
2. Mengidentifikasi perilaku *caring* perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Aisyiyah Ponorogo
3. Menganalisis hubungan antara beban kerja dengan perilaku *caring* perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Aisyiyah Ponorogo

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah keilmuan dalam bidang manajemen keperawatan, memperkuat hasil penelitian sebelumnya tentang beban kerja dengan perilaku *caring* perawat serta menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan kesehatan terutama dalam melakukan *caring* keperawatan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Responden

Sebagai masukan informasi tentang pentingnya mengelola diri agar dapat melakukan *caring* keperawatan dengan baik dan benar.

2. Bagi Rumah Sakit

Rumah sakit memiliki data yang objektif tentang beban kerja perawat dan perilaku *caring* perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Aisyiyah Ponorogo, sehingga rumah sakit dapat mendeteksi beban kerja perawat dengan alat ukur yang jelas dan dampaknya pada proses *caring* kepada pasien sehingga dapat berpengaruh terhadap mutu pelayanan dan berimbas pada meningkatnya pelayanan di rumah sakit sehingga berpengaruh terhadap citra RSUD Aisyiyah Ponorogo.

3. Bagi Profesi Perawat

Penelitian ini bisa dijadikan sumber pengetahuan untuk memaksimalkan kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan pada pasien.

4. Bagi Institusi Pendidikan

Dengan adanya penelitian ini di harapkan dapat mencetak perawat yang professional yang selalu mengasah pemikiran kritisnya sehingga mampu menggali problem atau masalah beban kerja yang dapat berdampak bagi perawat, profesi, keluarga dan juga bagi pelayanan kepada pasien.

5. Bagi Peneliti

Peneliti dapat mengaplikasikan teori yang didapat secara langsung dan mendapatkan informasi tentang tingkatan beban kerja perawat terhadap perilaku *caring* perawat.

1.5 Keaslian Penelitian

1. Penelitian oleh Babapour et al. (2022) berjudul *Nurses' job stress and its impact on quality of life and caring behaviors: A cross-sectional study*. Menunjukkan bahwa tingkat stres kerja yang tinggi akibat beban kerja yang berlebihan berdampak signifikan terhadap penurunan perilaku *caring* perawat. Hasil uji statistik menunjukkan adanya hubungan negatif antara stres kerja dan *caring* behaviour dengan nilai $p < 0.05$, yang berarti semakin tinggi stres dan tekanan beban kerja yang dialami perawat, semakin rendah perilaku *caring* yang ditunjukkan kepada pasien. Persamaan dengan penelitian yang

akan dilakukan adalah desain penelitian *cross sectional*. Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah pada variabel penelitian ini meliputi stres kerja, kualitas hidup dan perilaku *caring* sedangkan yang akan dilakukan adalah beban kerja dan perilaku *caring* perawat.

2. Penelitian oleh (Fitriani et al., 2019) berjudul *Analysis of Workload and Occupational Commitment: Their Relationship to the Caring Behaviors of Nurses in a Hospital* di Rumah Sakit Jakarta menganalisis beban kerja dan komitmen profesional terhadap perilaku *caring* perawat menggunakan instrumen CNPI-23 (*Caring Nurse-Patient Interaction*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja tinggi berhubungan negatif dengan perilaku *caring* ($r = -0.324$; $p < 0.05$), sedangkan komitmen profesional memiliki hubungan positif yang kuat terhadap *caring behaviour*. Peneliti menyimpulkan bahwa ketika beban kerja meningkat, waktu dan energi perawat untuk memberikan perhatian emosional dan dukungan kepada pasien menurun secara signifikan. Persamaan dengan penelitian ini pengambilan data menggunakan kuisioner. Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah variabel pada penelitian ini menggunakan komitmen profesional sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan variabel beban kerja dan perilaku *caring*.
3. Dalam *systematic review* yang dilakukan oleh (Yayeh et al., 2025) berjudul *Prevalence and Associated Factors of Caring Behavior Among Nurses Working in Public Hospitals* terhadap lebih dari 15 studi internasional, ditemukan bahwa beban kerja yang ringan dan

dukungan organisasi yang baik berhubungan dengan tingkat perilaku *caring* yang lebih tinggi di kalangan perawat rumah sakit umum di berbagai negara. Sebaliknya, perawat dengan beban kerja tinggi cenderung mengalami kelelahan emosional dan penurunan kualitas *caring*. Peneliti menegaskan bahwa pengaturan staf (*staffing adequacy*) dan keseimbangan beban kerja merupakan determinan utama dalam meningkatkan perilaku *caring* di fasilitas kesehatan. Persamaan dengan penelitian ini adalah variabel beban kerja dan *caring* perawat. Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah pada penelitian ini menggunakan *systematic review* sedangkan yang akan dilakukan adalah *cross sectional*.

4. Penelitian oleh (Arsat et al., 2022) berjudul *The Impact of Working Environment on Nurses' Caring Behavior* menggunakan desain *cross-sectional* dengan pendekatan survei untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap perilaku *caring* perawat di rumah sakit dan klinik kesehatan di Sabah, Malaysia. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *multistage cluster sampling*, melibatkan 3.532 perawat yang dipilih secara acak dari beberapa distrik dan unit keperawatan. Instrumen yang digunakan meliputi *Caring Behaviours Inventory-24 (CBI-24)* untuk mengukur perilaku *caring* dan *Practice Environment Scale of the Nursing Work Index (PES-NWI)* untuk menilai lingkungan kerja. Analisis data dilakukan menggunakan *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang positif,

termasuk dukungan manajerial dan hubungan antarprofesional yang baik, berpengaruh signifikan positif terhadap perilaku *caring* perawat. Persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah pengambilan data menggunakan kuesioner, sedangkan perbedaan adalah pada penelitian ini menggunakan variabel lingkungan kerja dan pada penelitian yang akan dilakukan menggunakan variabel beban kerja.

