

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator utama keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang aman, efektif, tepat waktu, dan berpusat pada pasien (Kemenkes Republik Indonesia, 2022). *World Health Organization* (2025) menegaskan bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu tidak hanya berorientasi pada hasil klinis, tetapi juga harus memperhatikan kebutuhan, nilai, dan pengalaman pasien serta keluarga selama menerima pelayanan. Dalam konteks rumah sakit, perawat menjadi tenaga kesehatan yang paling lama dan paling intens berinteraksi dengan pasien, sehingga kualitas pelayanan keperawatan sangat menentukan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Dengan demikian, perilaku *caring* perawat menjadi komponen penting dalam mewujudkan pelayanan yang humanis dan bermutu (Lestari E, 2019).

Perilaku *Caring* adalah fenomena universal yang mempengaruhi cara manusia berpikir, merasa dan mempunyai hubungan dengan sesama. Sejak Florence Nightingale, perawat harus mempelajari pelayanan dari berbagai filosofi dan persepsi etik. *Caring* sebagai bentuk dasar dari praktik keperawatan dimana perawat membantu klien pulih dari sakitnya, memberikan penjelasan tentang penyakitnya, dan mengelola atau membangun kembali hubungan (Ramadia et al., 2022). Pada pelayanan gawat darurat, perilaku *caring* menjadi lebih penting karena pasien datang dalam kondisi akut, penuh ketidakpastian, dan sering disertai kecemasan yang tinggi, baik pada pasien maupun keluarganya. Penelitian Bahari et.al., (2024) di *emergency department* menunjukkan bahwa kualitas asuhan keperawatan berhubungan positif dan signifikan dengan kepercayaan pasien kepada perawat ($r = 0,256$; $p < 0,001$). Penelitian yang

dilakukan di rawat inap oleh Syehren et al. (2024) menunjukkan bahwa perilaku *caring* perawat berhubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien, dengan kekuatan korelasi sedang ($r = 0,428$; $p = 0,005$). Temuan ini menegaskan bahwa kualitas interaksi perawat, termasuk *caring*, tidak hanya memengaruhi pengalaman pasien, tetapi juga membangun kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Namun, penerapan perilaku *caring* di Unit Gawat Darurat (UGD) bukanlah hal yang sederhana. UGD merupakan unit dengan karakter pelayanan yang cepat, dinamis, padat, dan menuntut ketepatan tindakan dalam waktu singkat. Dalam situasi seperti ini, perawat sering kali dihadapkan pada tekanan kerja yang tinggi, kebutuhan triase yang cepat, banyaknya pasien, dan tuntutan dokumentasi yang harus segera diselesaikan (Picard et al., 2022). Dalam *systematic review* yang dilakukan Ratumurun & Manik (2025) menemukan bahwa rendahnya jumlah perawat di *emergency department* berhubungan dengan meningkatnya waktu tunggu pasien, meningkatnya pasien yang pulang tanpa dilayani, keterlambatan pemberian obat dan intervensi terapeutik, serta meningkatnya risiko kejadian serius di UGD. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tekanan layanan di UGD dapat berdampak langsung pada kualitas pelayanan, termasuk berkurangnya ruang bagi perawat untuk menampilkan perilaku *caring* secara optimal.

Kondisi tersebut pada dasarnya juga dapat dijumpai pada pelayanan rawat inap, meskipun dengan karakteristik pelayanan yang berbeda. Jika UGD menekankan kecepatan respons dan ketepatan tindakan dalam situasi akut, maka ruang rawat inap menuntut kesinambungan asuhan keperawatan dalam jangka waktu yang lebih panjang. Pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan, sedangkan asuhan keperawatan adalah rangkaian interaksi perawat dengan klien dan lingkungannya untuk memenuhi kebutuhan serta meningkatkan kemandirian klien (Kemenkes Republik Indonesia, 2019). Perawat di

ruang rawat inap tidak hanya bertanggung jawab terhadap pemantauan kondisi pasien, pemberian terapi, dan pemenuhan kebutuhan dasar, tetapi juga harus mampu membangun komunikasi terapeutik yang konsisten dengan pasien dan keluarga. Penelitian di ruang rawat inap menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik perawat berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Selain itu, beban kerja perawat juga dapat memengaruhi pelaksanaan komunikasi terapeutik di ruang rawat inap. Padahal, perilaku *caring* perawat berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap, sehingga penting dalam menciptakan rasa aman, nyaman, dan dihargai selama pasien menjalani perawatan.

Pentingnya perilaku *caring* pada pelayanan rawat inap juga didukung oleh hasil penelitian sebelumnya. Syehren at.al(2024) menunjukkan bahwa perilaku *caring* perawat berhubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Manado, dengan kekuatan korelasi sedang ($r = 0,428$; $p = 0,005$). Temuan ini menunjukkan bahwa *caring* tidak hanya berperan sebagai bentuk interaksi interpersonal antara perawat dan pasien, tetapi juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diterima. Hasil ini sejalan dengan penelitian lain yang menyatakan bahwa perilaku *caring* perawat berhubungan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan (Firmansyah et al., 2019) Dengan demikian, baik di Unit Gawat Darurat maupun di ruang rawat inap, perilaku *caring* tetap menjadi aspek esensial yang perlu dipertahankan karena berkontribusi terhadap mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.

Salah satu faktor internal yang diduga memengaruhi perilaku *caring* perawat adalah efikasi diri. Efikasi diri menggambarkan keyakinan individu terhadap kemampuannya untuk melaksanakan tugas, menghadapi tuntutan pekerjaan, dan mengatasi situasi sulit secara efektif. Dalam konteks keperawatan gawat darurat, efikasi diri menjadi penting karena perawat dituntut untuk tetap tenang, yakin, cepat mengambil keputusan,

dan tetap mampu menjaga kualitas interaksi dengan pasien dalam kondisi yang serba mendesak (Santoso et al., 2025). Studi Berdida (2024) pada perawat emergency room menunjukkan bahwa professional self-efficacy berperan dalam menurunkan *missed nursing care*, dan *caring behaviours* serta *professional self-efficacy* menjadi mediator penting dalam kaitannya dengan *patient safety*. Temuan ini menguatkan bahwa efikasi diri bukan hanya berkaitan dengan kemampuan teknis, tetapi juga dapat berpengaruh pada kualitas perilaku profesional perawat, termasuk perilaku *caring* (Berdida, 2024; Putri, 2019).

Beberapa penelitian sebelumnya juga menunjukkan adanya hubungan antara efikasi diri dan perilaku *caring* perawat. Drama (2019) menemukan bahwa terdapat hubungan signifikan antara self-efficacy dan perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap. Hasil yang sejalan juga ditemukan oleh Siregar (2024) yang melaporkan adanya hubungan signifikan antara *self-efficacy* dan perilaku *caring* perawat di rawat inap RS X Banten ($p = 0,037$), dengan perawat yang memiliki *self-efficacy* tinggi mempunyai peluang lebih besar untuk menunjukkan perilaku *caring* yang baik. Temuan tersebut menunjukkan bahwa efikasi diri berperan dalam mendukung perilaku *caring* perawat, terutama di ruang rawat inap yang menuntut kesinambungan asuhan dan hubungan terapeutik berkelanjutan. Namun, hasil penelitian pada ruang rawat inap belum tentu dapat digeneralisasikan ke UGD karena karakteristiknya berbeda, yaitu menuntut respons cepat, ketepatan tindakan, dan pengambilan keputusan dalam situasi penuh tekanan. Dengan demikian, efikasi diri diduga berperan dalam perilaku *caring* perawat di kedua unit, tetapi tantangan penerapannya dapat berbeda sesuai karakteristik pelayanan.

Meskipun penelitian mengenai efikasi diri dengan perilaku *caring* ini sudah banyak dilakukan, tetapi sebagian besar dari penelitian itu hanya berfokus secara homogen pada satu karakteristik unit saja. Dalam penelitian yang akan dilakukan ini akan menggambarkan kesenjangan pemahaman efikasi diri memoderasi perilaku *caring* ketika dihadapkan

pada dua karakteristik lingkungan kerja yang bertolak belakang, dimana UGD menuntut kecepatan respon dalam melayani pasien, sedangkan rawat inap menuntut kesinambungan asuhan jangka panjang.

Rumah Sakit Panti Rini Yogyakarta merupakan rumah sakit yang menyelenggarakan pelayanan Unit Gawat Darurat (UGD) selama 24 jam serta pelayanan rawat inap sebagai bagian dari pelayanan kesehatan yang berlangsung secara berkesinambungan. UGD menjadi salah satu pintu masuk utama pasien dengan berbagai tingkat kegawatan yang memerlukan penanganan cepat dan tepat, sedangkan ruang rawat inap merupakan unit pelayanan lanjutan yang memberikan asuhan keperawatan secara terus-menerus selama pasien menjalani masa perawatan. Pada kedua unit tersebut, kualitas interaksi antara perawat dengan pasien dan keluarga memiliki peran yang sangat penting karena turut membentuk pengalaman pelayanan, kepuasan pasien, dan persepsi terhadap mutu rumah sakit secara keseluruhan (Komite Mutu Rumah Sakit Panti Rini, 2026).

Berdasarkan data rekam medis Rumah Sakit Panti Rini tahun 2026, hasil indikator mutu terkait tingkat kepuasan pasien pada pelayanan UGD dan rawat inap selama tiga bulan terakhir menunjukkan hasil yang sangat baik serta konsisten berada di atas standar yang telah ditetapkan, yaitu lebih dari 76, 61%. Meskipun demikian dari hasil rekam medis rumah sakit panti rini tahun 2026 menunjukkan data laporan survei kepuasan pelanggan di Unit Gawat Darurat RS Panti Rini menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek pelayanan perawat yang belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pasien dan keluarga. Aspek-aspek tersebut meliputi ketepatan waktu perawat dalam memberikan pelayanan, kecepatan respons perawat terhadap kebutuhan pasien, pemberian informasi yang jelas kepada pasien dan keluarga, kemampuan komunikasi perawat, serta sikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa capaian indikator kepuasan pasien yang tinggi belum sepenuhnya menggambarkan pengalaman pelayanan yang dirasakan pasien dan

keluarga secara langsung, khususnya pada pelayanan UGD dan rawat inap (Rekam Medis Rumah Sakit Panti Rini, 2025).

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti melalui wawancara terhadap 10 orang perawat UGD dan rawat inap RS Panti Rini di tanggal 17 – 20 April 2026 juga memperlihatkan adanya masalah yang relevan dengan perilaku *caring*. Hasil wawancara menunjukkan bahwa kondisi emosional perawat dapat memengaruhi hubungan dengan pasien, di mana perawat yang lebih tenang cenderung mampu menunjukkan perilaku *caring* yang lebih baik. Beberapa perawat mengungkapkan adanya rasa jenuh dan kurang semangat dalam bekerja yang berdampak pada kualitas pelayanan. Selain itu, terdapat perawat yang merasa kurang puas dengan lingkungan kerja, khususnya terkait hubungan sosial antar rekan kerja yang kurang harmonis, sehingga turut memengaruhi kinerja mereka. Selain itu dari hasil wawancara dengan 3 pasien yang dirawat di UGD dan rawat inap mengatakan bahwa saat ada pasien yang kritis atau meninggal ada beberapa perawat di *nurse station* masih mengobrol dan tertawa dengan temannya. Temuan ini memperlihatkan bahwa perilaku *caring* tidak hanya dipengaruhi oleh tuntutan teknis pekerjaan, tetapi juga oleh kondisi psikologis dan sosial perawat di tempat kerja.

Studi pendahuluan juga menunjukkan bahwa perilaku *caring* sebenarnya sudah mulai diterapkan oleh sebagian perawat, misalnya melalui komunikasi awal seperti menyapa pasien saat melakukan pengkajian awal di UGD maupun rawat inap. Akan tetapi, perilaku *caring* tersebut belum selalu muncul secara konsisten dan optimal. Masih terdapat perawat yang lebih berfokus pada tindakan teknis kegawatdaruratan, seperti penanganan medis cepat, persiapan alat, pemberian obat, dan dokumentasi, sehingga aspek perhatian, pendampingan, dan komunikasi dengan pasien menjadi berkurang. Selain itu, masih ditemukan kondisi ketika pasien berada di ruang observasi atau ruang tindakan tanpa pendampingan perawat secara optimal, terutama saat UGD sedang padat ataupun rawat inap sedang ada

banyak pasien, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kenyamanan dan rasa aman pasien. Jika ditelaah lebih dalam, kronologi masalah ini menunjukkan bahwa tingginya tuntutan pelayanan di UGD dan rawat inap dapat menggeser fokus perawat dari pelayanan holistik ke pelayanan yang lebih teknis, sehingga *caring* berisiko tidak tampak secara nyata dalam pengalaman pasien.

Efikasi Diri merupakan faktor dominan dalam penelitian ini karena merupakan faktor predisposisi dalam diri yang utama untuk mendasari mekanisme kognitif dan afektif seorang perawat dan bidan. Ditengah tingginya tekanan kerja, kepadatan pasien, dan dinamika pelayanan, faktor-faktor eksternal seperti beban kerja ini akan bergantung dengan persepsi seorang tenaga kesehatan dengan kemampuannya sendiri.

Oleh karena itu, penelitian tentang hubungan efikasi diri dengan perilaku *caring* pada perawat dan bidan di UGD dan rawat inap Rumah Sakit Panti Rini Yogyakarta penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai ada tidaknya hubungan antara efikasi diri dengan perilaku *caring* perawat dan bidan di UGD dan rawat inap, sehingga hasilnya dapat menjadi dasar bagi rumah sakit dalam menyusun strategi peningkatan mutu pelayanan, seperti pelatihan penguatan efikasi diri, supervisi suportif, pembinaan komunikasi terapeutik, serta pengelolaan lingkungan kerja yang lebih kondusif. Dengan demikian, upaya peningkatan mutu pelayanan UGD dan rawat inap tidak hanya menekankan kecepatan tindakan, tetapi juga kualitas interaksi *caring* yang tetap aman, profesional, dan berpusat pada pasien.

1.2 Rumusan Masalah

Apakah terdapat hubungan antara efikasi diri dengan perilaku *caring* pada perawat dan bidan di Unit Gawat Darurat dan rawat inap Rumah Sakit Panti Rini Yogyakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan umum

Mengetahui hubungan antara efikasi diri dengan perilaku *caring* pada perawat dan bidan di Unit Gawat Darurat dan rawat inap Rumah Sakit Panti Rini Yogyakarta.

1.3.2 Tujuan khusus

1.3.2.1 Mengidentifikasi efikasi diri pada perawat dan bidan di Unit Gawat Darurat dan rawat inap RS Panti Rini Yogyakarta.

1.3.2.2 Mengidentifikasi perilaku *caring* pada perawat dan bidan di Unit Gawat Darurat dan rawat inap RS Panti Rini Yogyakarta.

1.3.2.3 Menganalisis hubungan antara efikasi diri dengan perilaku *caring* pada perawat dan bidan di Unit Gawat Darurat dan rawat inap RS Panti Rini Yogyakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan bacaan dan referensi ilmiah dalam pengembangan ilmu keperawatan, khususnya terkait efikasi diri dan perilaku *caring* pada perawat dan bidan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar kajian untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku *caring* dalam pelayanan keperawatan, khususnya di Unit Gawat Darurat dan rawat inap.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis sebagai bahan masukan bagi rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan, khususnya dalam mengembangkan perilaku *caring* perawat dan bidan melalui penguatan efikasi diri dan perbaikan sistem kerja di Unit Gawat Darurat dan rawat inap. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi sarana refleksi bagi perawat untuk meningkatkan efikasi diri sehingga mampu menampilkan perilaku *caring* secara optimal dalam memberikan asuhan keperawatan.