

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Perawat merupakan tenaga kesehatan yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang holistik kepada pasien. Mereka tidak hanya bertanggung jawab dalam aspek medis, tetapi juga dalam aspek emosional, sosial, dan psikologis pasien. Dua perilaku penting yang menunjukkan kualitas pelayanan perawat adalah **perilaku *caring* (kepedulian)** dan ***comfort* (kenyamanan)**.

Perilaku *caring* merupakan suatu bentuk interaksi interpersonal antara perawat dan pasien, yang mencerminkan empati, kepekaan, kasih sayang, serta komunikasi efektif. *Caring* ditunjukkan melalui tindakan seperti mendengarkan keluhan pasien secara aktif, memberikan informasi yang jelas, mendampingi pasien yang cemas, serta merespon kebutuhan emosional pasien secara tulus (Amalia et al., 2024).

Sementara itu, ***comfort*** merujuk pada upaya perawat dalam menciptakan kenyamanan yang bersifat holistik, yang meliputi aspek fisik, psikospiritual, sosial, dan lingkungan. Konsep ini sesuai dengan teori kenyamanan Katherine Kolcaba, yang menekankan bahwa kenyamanan tidak hanya berarti bebas dari nyeri atau rasa tidak enak, tetapi juga merasa aman, tenang, dan dihargai selama proses perawatan (Alenezi et al., 2024).

Namun, dalam praktiknya, kualitas *caring* dan *comfort* yang diberikan perawat sering kali dipengaruhi oleh **tingkat stres kerja**. **Stres kerja perawat** adalah respon emosional dan psikologis yang muncul akibat tekanan dari beban kerja berlebih, jam kerja panjang, konflik antar rekan kerja, kurangnya dukungan organisasi, serta tingginya tuntutan profesional. Kondisi ini dapat menurunkan

kemampuan perawat dalam menjalin hubungan empatik, fokus kerja, dan performa pelayanan (Susilowati et al., 2025).

Penelitian oleh Amalia et al. (2024) menemukan bahwa terdapat hubungan signifikan antara stres kerja dan perilaku *caring* perawat, di mana perawat dengan tingkat stres tinggi cenderung memiliki perilaku *caring* yang rendah. Hasil serupa ditemukan oleh Susilowati et al. (2025) di RS Mardi Waluyo Lampung, dengan korelasi negatif kuat antara stres kerja dan perilaku *caring* ($r = -0,602$, $p = 0,000$). Hal ini menunjukkan bahwa stres kerja dapat berdampak langsung pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Ratnaningsih Tri dalam penelitiannya (2022) menemukan bahwa dari perawat yang mengalami stres psikologis rendah, terdapat 3 orang (8,10%) yang menunjukkan perilaku *caring*. Sementara itu, di antara perawat yang mengalami stres kerja sedang, 13 orang (35,13%) melakukan perilaku *caring*, sedangkan 6 orang (16,21%) tidak melakukannya. Untuk perawat yang mengalami stres kerja tinggi, hanya 2 orang (5,40%) yang menunjukkan perilaku *caring*, sementara 13 orang (35,13%) tidak melakukannya.

Al-furqon dalam penelitiannya (2021) menunjukkan adanya hubungan signifikan antara pemberian kenyamanan oleh perawat dan kepuasan pasien. Hasil analisis menunjukkan bahwa 73.2% pasien merasa puas dengan pelayanan kenyamanan yang diberikan. Penelitian menggunakan pendekatan cross-sectional dengan sampel 56 responden dari Unit Gawat Darurat UPT Puskesmas Kasiyan. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang mengukur tingkat kenyamanan dan kepuasan pasien. Sebagian besar responden (85.7%) merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat. Analisis statistik menggunakan uji Spearman Rho menunjukkan $p\text{-value} = 0.00$, yang mengindikasikan hubungan yang kuat antara kenyamanan dan kepuasan pasien. Penelitian Alenezi et al. (2024) di Kuwait juga menekankan bahwa kenyamanan emosional perawat sendiri penting

untuk mencegah burnout dan menjaga kualitas perawatan kepada pasien.

Studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 25 Desember 2024 di Rumah Sakit Jakarta menunjukkan bahwa dari enam perawat yang diwawancarai, sebagian besar mengaku mengalami stres psikologis karena **beban kerja berlebih dan keterbatasan tenaga**. Hal ini berdampak pada rendahnya praktik *caring* dan *comfort* dalam pelayanan, bahkan beberapa pasien mengeluh tidak mendapatkan perhatian dan kenyamanan yang layak selama dirawat. Rumah Sakit Jakarta sendiri belum memiliki data khusus mengenai tingkat stres psikologis perawat maupun evaluasi terhadap perilaku *caring* dan *comfort* yang ditunjukkan.

Oleh karena itu, sangat penting untuk meneliti lebih lanjut bagaimana hubungan antara **tingkat stres psikologis kerja dengan perilaku *caring* dan *comfort* perawat**, khususnya di Rumah Sakit Jakarta, agar dapat dirancang intervensi yang tepat guna meningkatkan kesejahteraan perawat serta mutu pelayanan kepada pasien.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “ Apakah terdapat hubungan antara tingkat stres psikologis kerja dengan perilaku *caring* serta *comfort* pada perawat di Rumah Sakit Jakarta.?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara tingkat stres psikologis kerja dengan perilaku *caring* serta *comfort* yang ditunjukkan oleh perawat di Rumah Sakit Jakarta.

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis tingkat stres psikologis perawat di Rumah Sakit Jakarta
- b. Menganalisis perilaku *caring* perawat di Rumah Sakit Jakarta.
- c. Menganalisis perilaku *comfort* perawat di Rumah Sakit Jakarta.
- d. Menganalisis hubungan antara tingkat stress psikologis kerja dengan perilaku *caring* perawat di Rumah Sakit Jakarta.
- e. Menganalisis hubungan antara tingkat stress psikologis kerja dengan perilaku *comfort* perawat di Rumah Sakit Jakarta.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik bagi Perawat, Pihak Manajemen Rumah Sakit, maupun Pasien antara lain:

a) Bagi Peneliti

Memberikan wawasan mengenai dampak stres kerja terhadap perilaku perawat dalam memberikan perawatan, serta bagaimana perawat dapat mengelola stres untuk meningkatkan kualitas perawatan. Serta memberikan contoh *caring* dan *comfort* yang baik terhadap pasien sehingga pasien merasa lebih aman dan nyaman selama perawatan.

b) Bagi manajemen rumah sakit

Memberikan informasi yang berguna untuk merancang program dukungan dan pelatihan bagi perawat dalam mengelola stres kerja mereka, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

c) Bagi pasien

Dengan meningkatnya kualitas perilaku *caring* dan *comfort* perawat, diharapkan pasien dapat merasakan perawatan yang lebih empatik dan nyaman, yang akan berdampak pada pemulihan dan kepuasan mereka.

F. Keaslian penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

Nama Peneliti dan Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
<p>1. Ratnaningsih Tri (2022), meneliti tentang hubungan tingkat stres kerja dengan perilaku <i>caring</i> perawat di ruang HCU covid-19 RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah ada hubungan tingkat stres kerja dengan perilaku <i>caring</i> perawat di ruang HCU covid-19 RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan. Penelitian ini menggunakan pendekatan cross sectional.</p>	<p>Temuan penelitian ini menunjukkan hubungan yang signifikan antara tingkat stress kerja dengan perilaku <i>caring</i> perawat di ruang HCU Covid-19 RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan. Semakin tinggi tingkat stress kerja, semakin rendah perilaku <i>caring</i> perawat.</p>	<p>Penelitian ini memakai pendekatan cross sectional yang akan saya pakai juga lalu sama dalam membahas hubungan tingkat stres perawat dengan perilaku <i>caring</i>.</p>	<p>Penelitian ini membahas hubungan stres psikologis kerja, sedangkan penelitian sebelumnya berfokus pada stres kerja secara umum. Penelitian ini juga mengeksplorasi perilaku <i>comfort</i> perawat, yang tidak dibahas dalam penelitian sebelumnya. Penelitian ini dilakukan di RS Jakarta, yang mungkin memiliki karakteristik dan tantangan yang berbeda dengan RSUD Bangil.</p>
<p>2. Marbun Gabriella (2024), meneliti tentang tingkat stres kerja dengan perilaku <i>Caring</i> perawat di RS Advent Bandung. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah ada hubungan tingkat stres kerja dengan perilaku <i>caring</i> perawat di RS Advent Bandung. Penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan desain cross sectional.</p>	<p>Temuan penelitian ini menunjukkan hubungan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat stres kerja dengan perilaku <i>caring</i> perawat di RS Advent Bandung.</p>	<p>Penelitian ini memakai pendekatan cross sectional yang akan saya pakai juga lalu sama dalam membahas hubungan tingkat stres perawat dengan perilaku <i>caring</i></p>	<p>Penelitian ini membahas hubungan stres psikologis kerja, sedangkan penelitian sebelumnya berfokus pada stres kerja secara umum. Penelitian ini juga mengeksplorasi perilaku <i>comfort</i> perawat, yang tidak dibahas dalam penelitian sebelumnya. Penelitian ini dilakukan di RS Jakarta, yang mungkin memiliki karakteristik dan tantangan yang berbeda dengan RS Advent Bandung</p>
<p>3. Depira (2024), meneliti tentang pengaplikasian teori katherine kolcaba pada kasus keperawatan.</p>	<p>Teori kenyamanan Kolcaba memberikan kerangka kerja yang berguna untuk</p>	<p>Ini tidak ada, hanya saja penelitian ini merangkum</p>	<p>Penelitian ini membahas hubungan stres psikologis kerja dengan perilaku <i>caring</i> dan <i>comfort</i> perawat ,</p>

<p>Tujuan penelitian ini mengkaji teori dan aplikasi dalam konteks keperawatan. Penelitian ini merupakan studi kepustakaan atau <i>library research</i></p>	<p>meningkatkan kenyamanan pasien melalui intervensi yang holistik, mencakup aspek fisik, psikospiritual, sosiokultural, dan lingkungan. Penerapan teori ini dalam praktik keperawatan dapat membantu perawat dalam memenuhi kebutuhan kenyamanan pasien secara menyeluruh.</p>	<p>perilaku <i>comfort</i> atau kenyamanan perawat yang akan diteliti lebih lanjut di penelitian ini.</p>	<p>sedangkan penelitian sebelumnya berfokus pada studi kepustakaan atau <i>library research</i> mengenai teori kenyamanan Kolcaba.</p>
<p>4. Al Furqon J (2021), meneliti tentang Hubungan Pemberian Kenyamanan oleh Perawat dengan Kepuasan Pasien di Unit Gawat Darurat.</p>	<p>Temuan penelitian ini menunjukkan Pemberian kenyamanan oleh perawat memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien di Unit Gawat Darurat.</p>	<p>Penelitian ini memakai pendekatan <i>cross sectional</i> yang akan saya pakai juga lalu sama dalam membahas hubungan tingkat stres perawat dengan perilaku <i>comfort</i> perawat</p>	<p>Penelitian ini membahas Hubungan Pemberian Kenyamanan oleh Perawat dengan Kepuasan Pasien di Unit Gawat Darurat, Sementara penelitian saya mengenai, hubungan tingkat stres perawat dengan perilaku <i>comfort</i> perawat secara umum dan tidak berfokus pada satu unit saja.</p>
