

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Manusia sebagai makhluk utuh dan unik, merupakan makhluk bio psiko-sosial yang mempunyai kebutuhan dasar yang bermacam-macam sesuai dengan tingkat perkembangannya. Manusia selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan dasar hidupnya. Dalam mencapai kebutuhan dasar tersebut, manusia mencoba untuk belajar menggali sumber-sumber yang dimiliki berdasarkan potensi yang ada pada dirinya.

Manusia secara terus menerus akan menghadapi berbagai perubahan lingkungan dan selalu berusaha menyesuaikan diri agar tercapai keseimbangan. Untuk dapat memenuhi kebutuhannya, manusia sebagai anggota keluarga, kelompok dan masyarakat, perlu berinteraksi dengan lingkungannya dan menciptakan hubungan antar manusia yang serasi.

Kenyataan dalam jaman modern ini bahwa manusia menghadapi bermacam-macam masalah atau kemelut, baik di sektor pendidikan, industri maupun sektor kesehatan. Perkembangan jaman yang pesat ini sering menimbulkan kesukaran bagi manusia itu sendiri. Tantangan hidup yang semakin kompleks itu menuntut manusia untuk dapat mempertahankan diri dan mengembangkan diri.

Sesuai dengan perkembangan sosial budaya, ilmu dan teknologi yang tidak kalah pentingnya untuk disoroti adalah perkembangan di sektor kesehatan, terutama pelayanan perawatan. Tuntutan masyarakat akan pelayanan perawatan setiap waktu

terus meningkat dan tuntutan tersebut tidak hanya terbatas pada kuantitas pelayanan tetapi juga kualitas pelayanan yang diberikan. Karena perawatan memiliki nilai yang berarti bagi kehidupan masyarakat, maka harapan masyarakat akan pelayanan menjadi lebih tinggi.

Upaya kesehatan itu sendiri membutuhkan sumber daya manusia yang memadai, ini berarti bahwa kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan pada penduduk atau masyarakat sangat tergantung pada tersedianya tenaga terdidik yang memberikan perilaku dan perilaku yang luhur. Salah satu tenaga terbesar baik dalam jumlah maupun keterlibatannya dalam menyentuh pemenuhan kebutuhan pokok individu dan masyarakat adalah perawat, sehingga secara potensial memiliki kedudukan yang sangat strategis dalam pelayanan kesehatan di berbagai jenis dan jenjang pelayanan (Hartono, 1996, h. 9).

Sejajar dengan perkembangan konsepsi keperawatan dan perkembangan berbagai ilmu sosial, maka perawatpun mengalami perubahan. Ilmu keperawatan dan fungsi perawat tidak lagi tergantung hanya pada ilmu-ilmu biomedis saja tetapi juga berbagai bidang sosiomedis (Lumenta, 1989, h. 13).

Dalam memberikan pelayanan kesehatan dan hidup sehat, khususnya tenaga perawat akan selalu berhadapan dengan individu dan masyarakat sebagai penerima layanan kesehatan. Keadaan tersebut mengakibatkan terjadinya proses interaksi psikososial, maksudnya perilaku pasien dan perawat ditentukan oleh harapan yang dimiliki oleh keduanya. Harapan tersebut adalah pasien dapat merasakan pelayanan yang baik yang diberikan oleh seorang perawat, sebaliknya perawat akan merasa puas

dalam memberikan pelayanan apabila dapat diterima keberadaannya oleh individu atau masyarakat.

Menurut Gunarsa (1995, h. 38), keberhasilan seorang perawat tergantung dari rasa kemanusiaannya. Mengingat perawatan merupakan suatu pekerjaan sekaligus pengabdian sosial yang dilakukan untuk kesejahteraan dan kesembuhan orang lain, maka seorang perawat harus terpenggil dan tergerak oleh motif-motif yang tidak mementingkan diri sendiri, tidak egois dan harus dibimbing oleh keseluruhan tanggung jawab perawatan. Seorang perawat yang berdedikasi mempunyai tujuan pengabdian diri demi kesejahteraan orang lain, disamping itu perlu juga memperhatikan hubungan dalam perawatan.

Seorang perawat yang dalam bidang pengabdianya selalu bertemu dengan orang lain, perlu mengetahui dasar-dasar dalam interaksi sosial, terutama dengan pasien yang dirawatnya. Perawat juga perlu dan harus membentuk sikap-sikap yang baik demi pekerjaan dan pelaksanaan tugas-tugasnya. Pengetahuan akan hubungan manusia itu perlu, supaya perawat lebih banyak mengerti tentang orang lain dan memperkuat kepercayaan diri sendiri dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Dalam perawatan, seorang perawat harus menunjukkan sikap tegas, tidak boleh ragu-ragu dalam melaksanakan dan memenuhi kebutuhan pasien. Penampilan kerja seorang perawat yang diharapkan oleh pasien adalah perawat yang ramah, mudah tersenyum, memperlihatkan sikap menaruh minat, mendengarkan dengan penuh perhatian akan keluhan pasien dan mempunyai rasa kasih sayang. Supaya berhasil dalam membantu pasien yang sedang menderita, maka sedapat mungkin disadarkan bahwa perawat dapat dipercaya oleh pasien, selain itu perlu meyakinkan pasien bahwa tindakan yang

dilakukan dalam rangka pengobatannya adalah tindakan yang terbaik (Gunarsa, 1995, h.13).

Perawat untuk mencapai hubungan yang baik dalam melaksanakan tugas secara efisien dan efektif terhadap pasien dan masyarakat, perlu berusaha agar dapat membina pengendalian diri dalam keadaan kritis, meningkatkan disiplin diri sendiri, memberikan pengaruh positif pada pasien agar pasien dapat memahami penyakitnya dan memperoleh kekuatan mental sampai sembuh.

Perawatan dapat dikatakan sebagai keseluruhan tindakan yang dilakukan dengan tujuan membantu seorang atau kelompok orang dalam memenuhi kebutuhan fundamental manusia, meringankan penderitaan, membantu pasien agar dapat berfungsi secara optimal dan membantu pasien agar pulih kembali kesehatannya. Perawat juga menjadi pengawas dalam proses perawatan dan pengobatan seperti perawatan fisik pada para pasien, sikap-sikap dalam perawatan yang mencakup memberi bantuan pada pasien dalam menyalurkan emosinya, mendidik pasien serta memberi informasi data-data yang berhubungan dengan keadaan pasien (Kumpulan Naskah Lokakarya Perawatan, 1983, h. 20)

Hubungan timbal balik antara perawat dengan pasien dapat mempercepat kesembuhan atau sebaliknya menghambat proses kesembuhan. Hubungan tersebut akan menjadi masalah jika kerjasama antara perawat dan pasien tidak berjalan dengan baik, misalnya : pasien yang tidak diperhatikan, perawat yang acuh tak acuh, pasien yang tidak percaya dengan perawat dan perawat yang tidak ramah. Oleh sebab itu perawat harus peka terhadap kemungkinan penilaian pasien terhadap sikap, perbuatan dan reaksi-reaksinya.

Penampilan kerja seorang perawat merupakan dasar yang sangat penting dalam memberikan pertolongan atau pelayanan. Menolong yang disertai dengan kesiapan yang prima akan membawa hasil yang lebih baik. Secara tidak langsung perawat juga dituntut untuk mempunyai semangat kerja, tingkat motivasi yang tinggi, rasa optimis untuk mencapai prestasi yang lebih tinggi. Dengan demikian penampilan kerja yang baik disertai dengan tingkat produktivitas yang tinggi merupakan keinginan dan harapan dari rumah sakit terhadap perawatnya.

Sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi penampilan kerja seseorang adalah kepribadian. Kepribadian sebagai suatu corak yang ada pada individu mempunyai pengaruh terhadap penampilan kerja. Bagi perawat jenis kepribadian yang dibutuhkan adalah giat bekerja, serius mengerjakan tugas, minat terhadap pekerjaan, mempunyai sikap kompetitif, empati, ekspresif, tepat waktu. Jenis tersebut menurut Bortner (dikutip Kusumawijaya, 1992, h. 24), termasuk kepribadian tipe A. Namun ada juga ciri-ciri kepribadian tipe A yang kurang cocok dengan penampilan kerja perawat, seperti selalu tergesa-gesa, tidak sabar, ambisius. Selain kepribadian tipe A, Bortner juga mengemukakan tentang kepribadian tipe B yang mempunyai ciri-ciri tidak tergesa-gesa, santai, tidak terlalu memburu prestasi, tidak senang bersaing.

Adanya perbedaan dalam penampilan kerja menurut Maier (dikutip As'ad, 1991, h. 56) disebabkan karena perbedaan karakteristik dari individu. Individu yang sama dapat menghasilkan penampilan kerja yang berbeda di dalam situasi dan kondisi yang berbeda. Setiap individu tentu memiliki penilaian dan keyakinan yang berbeda terhadap sesuatu hal dalam menghadapi situasi-situasi yang ada. Demikian juga dengan reaksi yang ditimbulkan setiap individu akan berbeda, walaupun situasi itu

kelihatannya menyebabkan tuntutan fisik dan psikologis yang sama. Beberapa orang akan menunjukkan sikap sedih atau kecewa hanya karena masalah kecil, sedangkan yang lain akan bersikap sebaliknya, misalnya bersikap dingin, santai, dan tenang. Pengamatan lain terhadap seseorang dalam bekerja dapat dilihat dari penampilan kerjanya. Sering dijumpai perawat yang menampakkan kegembiraan, banyak tersenyum dan selalu bersikap ramah meskipun menghadapi tugas-tugas yang melelahkan, di sisi lain tidak jarang juga kita jumpai perawat yang sering marah-marah, mengeluh dan bersikap tidak ramah dalam menjalankan tugas walaupun dalam lingkungan kerja yang sama, sehingga akibatnya akan mempengaruhi hubungan antara perawat dengan pasien.

Pelayanan perawat memegang peranan yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Untuk itu diharapkan perawat dapat memberikan pelayanan yang bermutu demi kesembuhan pasien.

Namun, sangat disayangkan bahwa pelayanan perawat di rumah sakit masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat, dalam kenyataannya masih banyak masyarakat yang menganggap bahwa mutu pelayanan di rumah sakit khususnya Negeri masih dipandang rendah.

Permasalahan yang muncul lebih berkisar mengenai dampak dari pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit khususnya tenaga perawat. Mereka menganggap masih banyak perawat yang kurang menghargai pasien, sehingga tidak mengherankan apabila ada suara sumbang atau kritikan yang ditujukan pada rumah sakit negeri tentang pelayanan perawatannya yang kurang memuaskan. Berawal dari kritikan

masyarakat tersebut maka peran seorang perawat dituntut untuk mempunyai kesiapan menolong orang-orang dalam kondisi sakit agar mendapat kesembuhan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti penampilan kerja perawat ditinjau dari kepribadian tipe A.

### **B. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan penampilan kerja perawat ditinjau dari kepribadian tipe A.

### **C. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian di bidang psikologi adalah :

1. Manfaat teoritis : hasil penelitian ini digunakan untuk memperkaya khasanah informasi, khususnya di bidang psikologi sosial tentang penampilan kerja perawat yang berhubungan dengan kepribadian tipe A.
2. Manfaat praktis : Bagi perawat informasi ini dapat menambah wawasan, motivasi sehingga perawat dapat meningkatkan mutu pelayanannya.