

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan di rumah sakit dituntut memiliki kualitas yang baik, hal ini dikarenakan keberhasilan sebuah rumah sakit dalam menjalankan fungsinya¹ ditandai dengan adanya hasil dari mutu pelayanan yang berkualitas.² Peran perawat menjadi sangat sentral dalam pelayanan Kesehatan karena perawat adalah tenaga kesehatan yang paling sering berinteraksi langsung dengan pasien.^{3,4} Profesionalisme perawat sangat menentukan mutu pelayanan yang diberikan. Tuntutan ini semakin tinggi pada perawat yang bekerja di rumah sakit jiwa, karena mereka berhadapan dengan pasien yang membutuhkan penanganan emosional dan perilaku secara khusus.⁵⁻⁶

Pelayanan kesehatan ditentukan oleh beberapa faktor meliputi *tangibles* (bukti nyata), *empathy* (empati), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), dan *assurance* (jaminan) dalam merespons kebutuhan pasien.⁷ Berbagai penelitian internasional menunjukkan bahwa aspek *responsiveness* atau daya tanggap sering kali menjadi komponen dengan tingkat keefektifan penerapan paling rendah.⁸ Penelitian di Rumah Sakit Golestan Iran menunjukkan adanya kesenjangan negatif antara harapan dan persepsi pasien terhadap mutu layanan kesehatan di semua dimensi kualitas pelayanan, dengan nilai

terendah terdapat pada dimensi *responsiveness* yang menandakan tingkat efektivitas paling rendah dibandingkan dimensi lainnya.⁹ Hasil serupa turut diperoleh dari penelitian yang menilai persepsi perawat terhadap kualitas layanan kesehatan di Yaman, di mana *responsiveness* kembali menjadi dimensi dengan skor terendah di antara aspek-aspek lainnya.¹⁰

Pelayanan keperawatan jiwa terkhususnya di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan¹¹, terutama dalam hal ketanggapan (*responsiveness*) perawat terhadap kebutuhan pasien. Penelitian yang dilakukan di Poliklinik Jiwa RS Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang menghambat kualitas pelayanan Kesehatan. Salah satu faktor tersebut adalah daya tanggap perawat yang belum berjalan secara efektif.¹² Kondisi ini menegaskan bahwa aspek *responsiveness* masih menjadi salah satu indikator mutu pelayanan keperawatan jiwa yang perlu mendapatkan perhatian lebih.

Kondisi yang berpotensi memengaruhi mutu pelayanan juga terlihat di RSKD Dadi Makassar. Berdasarkan data awal tahun 2024, tercatat sekitar 122 perawat yang bertugas di unit psikiatri rawat inap dengan sistem kerja tiga shift. Namun, setiap shift sering kali hanya diisi oleh satu hingga dua perawat untuk menangani banyak pasien, yang mengindikasikan tingginya beban kerja. Kondisi ini berpotensi

memengaruhi daya tanggap (*responsiveness*) perawat terhadap kebutuhan pasien.^{13,14}

Data tambahan pada 23 Oktober 2025 memperkuat kondisi tingginya beban kerja. Tercatat terdapat 53 perawat pelaksana yang tersebar di lima bangsal dan satu unit perawatan intensif (PHCU) dengan total pasien sebanyak 224 pasien. Jumlah perawat yang bertugas belum memadai untuk melayani populasi pasien, terutama di beberapa bangsal yang hanya diisi dua perawat per shift untuk menangani lebih dari empat puluh pasien. Kondisi ini menunjukkan tingginya beban kerja perawat yang berpotensi memengaruhi daya tanggap (*responsiveness*) mereka dalam memberikan pelayanan keperawatan jiwa.

Responsiveness dalam konteks keperawatan jiwa dapat dimaknai sebagai keinginan perawat dalam melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap tidak hanya mencakup kecepatan merespons, tetapi juga kemampuan memahami kondisi emosional dan psikologis pasien secara tepat.⁷ Perawat jiwa dituntut mampu menafsirkan perilaku pasien, menanggapi dengan empati, serta memberikan intervensi yang sesuai untuk menciptakan hubungan terapeutik yang aman dan mendukung proses pemulihan pasien.^{15,16}

Responsiveness atau daya tanggap yang buruk mampu memberikan dampak negative terhadap mutu pelayanan kesehatan. Kondisi tersebut dapat terlihat dari lambatnya respon perawat,

kurangnya kepekaan terhadap perubahan emosi pasien, atau ketidakmampuan memberikan perhatian yang tepat. Dampak yang ditimbulkan antara lain seperti ketidaknyamanan, penurunan kepercayaan pasien serta loyalitas keluarga pasien, ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan.¹⁷ Kondisi ini pada akhirnya dapat menurunkan mutu pelayanan keperawatan jiwa secara keseluruhan.^{1,18-21}

Rendahnya *responsiveness* dapat disebabkan oleh berbagai faktor yang berasal dari dalam diri perawat maupun dari lingkungan kerja. Faktor internal seperti kecerdasan emosional, berperan penting dalam kemampuan perawat mengendalikan emosi, berempati, dan menjaga sikap profesional dalam merespons kebutuhan pasien. Sementara itu, faktor eksternal seperti beban kerja dapat memengaruhi tingkat fokus, kecepatan, serta kesiapan perawat dalam memberikan pelayanan.²²⁻²³

Kajian *responsiveness* perawat jiwa hingga saat ini masih terbatas. Sebagian besar penelitian sebelumnya hanya meneliti variabel seperti kecerdasan emosional atau beban kerja secara terpisah, serta lebih banyak dilakukan di rumah sakit umum. Belum ada penelitian yang secara simultan meneliti hubungan antara kecerdasan emosional, beban kerja, dan *responsiveness* perawat di lingkungan rumah sakit jiwa, khususnya di RSKD Dadi Makassar. Oleh karena itu, peneliti tertarik dan memilih untuk meneliti hubungan

kecerdasan emosional dan beban kerja dengan *responsiveness* perawat pada penanganan pasien di ruang rawat inap jiwa RSKD Dadi Makassar.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana karakteristik perawat di ruang rawat inap jiwa RSKD Dadi Makassar?
2. Bagaimana kecerdasan emosional perawat di ruang rawat inap jiwa RSKD Dadi Makassar?
3. Bagaimana beban kerja perawat di ruang rawat inap jiwa RSKD Dadi Makassar?
4. Bagaimana *responsiveness* (daya tanggap) perawat dalam penanganan pasien di ruang rawat inap jiwa RSKD Dadi Makassar?
5. Apakah terdapat hubungan kecerdasan emosional dengan *responsiveness* perawat pada penanganan pasien di ruang rawat inap jiwa RSKD Dadi Makassar?
6. Apakah terdapat hubungan beban kerja dengan *responsiveness* perawat pada penanganan pasien di ruang rawat inap jiwa RSKD Dadi Makassar?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan kecerdasan emosional dan beban kerja dengan *responsiveness* perawat pada penanganan pasien di ruang rawat inap jiwa RSKD Dadi Makassar.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik perawat di ruang rawat inap jiwa RSKD Dadi Makassar.
- b. Mengetahui kecerdasan emosional perawat di ruang rawat inap jiwa RSKD Dadi Makassar.
- c. Mengetahui beban kerja perawat di ruang rawat inap jiwa RSKD Dadi Makassar.
- d. Mengetahui *responsiveness* (daya tanggap) perawat dalam penanganan pasien di ruang rawat inap jiwa RSKD Dadi Makassar.
- e. Menganalisis hubungan kecerdasan emosional dengan *responsiveness* perawat pada penanganan pasien di ruang rawat inap jiwa RSKD Dadi Makassar.
- f. Menganalisis hubungan beban kerja dengan *responsiveness* perawat pada penanganan pasien di ruang rawat inap jiwa RSKD Dadi Makassar.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi ilmiah dalam pengembangan ilmu keperawatan, khususnya keperawatan jiwa. Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap kajian teoritis mengenai konsep kecerdasan emosional, beban kerja, dan *responsiveness* perawat, serta hubungan antarvariabel tersebut dalam konteks pelayanan keperawatan di ruang rawat inap jiwa. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya bahan bacaan dan menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan jiwa.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan hasil kajian ini dapat menumbuhkan kesadaran perawat mengenai pentingnya kecerdasan emosional dan pengelolaan beban kerja untuk meningkatkan daya tanggap terhadap pasien. Selain itu, temuan ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi RSKD Dadi Makassar dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan serta menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya terkait faktor-faktor yang mempengaruhi *responsiveness* perawat.