

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Peningkatan derajat kesehatan yang memberikan pelayanan yang bermutu dari rumah sakit harus sesuai dengan standart yang ditetapkan dan dapat menjangkau sebuah lapisan masyarakat (Rinami, 2015). Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan hak dari setiap pasien. Petugas kesehatan seperti perawat merupakan kunci utama dalam keberhasilan pencapaian tujuan pembangunan kesehatan. Tenaga kesehatan memberikan kontribusi hingga 80% dalam keberhasilan pembangunan dan pelayanan kesehatan yang baik (Menteri Kesehatan RI, 2011).

Berdasarkan UU RI Nomor 38 Tahun 2014 Pasal 2 tentang Keperawatan menyatakan, praktik keperawatan berasaskan perikemanusiaan, nilai ilmiah, etika dan profesionalitas, manfaat, keadilan, perlindungan, kesehatan dan keselamatan klien. Kemampuan perawat dalam memperhatikan pasien, keterampilan intelektual dan interpersonal akan tercermin dalam perilaku caring (Dwidiyanti, 2008 Dalam Prihandhani, 2019). Perawat adalah tenaga kesehatan yang bekerja sebagai pelayanan kesehatan secara profesional memiliki kemampuan, kewenangan dan bertanggung jawab dalam melakukan asuhan keperawatan (Wardah et al, 2017). Tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan semakin hari semakin meningkat. Pemberian pelayanandan asuhankeperawatan terutama di Indonesia, menjadikan *caring* sebagai salah satu penilaian para pengguna pelayanan kesehatan.

Caring merupakan suatu cara pengasuhan yang berhubungan dengan menghargai orang lain dimana seseorang merasakan rasa komitmen dan tanggung jawab pribadi (Swanson, 2006). Pemberian *caring* sebagai suatu bentuk meningkatkan kesembuhan pasien dan memenuhi kebutuhan fisik,

emosi dan spiritual, pasien merasa nyaman dengan pelayanan perawat. Watson dalam *Theory of Human Care*, mengungkapkan bahwa caring adalah sebagai jenis hubungan yang diperlukan antara pemberi dan penerima asuhan keperawatan untuk meningkatkan dan melindungi pasien, yang nantinya akan mempengaruhi kemampuan pasien untuk sembuh. Fokus utama dalam keperawatan adalah pada carative faktor yang berawal dari perspektif humanistic dan digabungkan dengan dasar pengetahuan ilmiah (Watson, Jean, 2007).

Perawat yang berperilaku caring terhadap pasien berarti perawat tersebut sudah mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pasien. Perilaku caring dijadikan sebagai inti atau sentral paling utama dalam memberikan praktik keperawatan karena caring merupakan cara dimana perawat melakukan pendekatan yang dinamis dan dimana seorang perawat bekerja untuk lebih meningkatkan kepedulian terhadap klien. Perilaku caring perawat penting dilakukan pada saat perawat melakukan asuhan keperawatan bagi pasien sebagai pengguna jasa dalam pelayanan keperawatan karena dapat membantu proses dari kesembuhan pasien itu sendiri (Manurung & Hutasoit, 2013). Sikap caring berarti perawat bersikap empati, memberi dukungan, simpati serta perlindungan kepada pasien. Menunjukkan sikap caring maka dapat memberikan pengalaman yang baik untuk pasien. Wolf, Miller & Devine (2010) menyatakan bahwa kinerja staf perawat termasuk perilaku caring dapat memberikan kontribusi besar terhadap kualitas pengalaman pasien selama dilakukan perawatan.

Data hasil penelitian di Indonesia sendiri caring menjadi salah satu penelitian bagi para pengguna pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil survey kepuasan pasien pada beberapa Rumah Sakit di Jakarta menunjukkan bahwa 14% pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, disebabkan oleh perilaku caring kurang baik (Kemenkes RI, dalam Abdul, 2015). Hasil penelitian (Laila, 2011 Dalam Prihandhani, 2019) di ruang penyakit dalam RSUD Pariaman Padang menemukan bahwa 57% pasien tidak puas terhadap perilaku caring perawat dan 66% pasien menilai perilaku

caring perawat kurang.. Penelitian yang dilakukan oleh Waskiyah (2011), bahwa perilaku perawat merupakan hal penting dalam kualitas pelayanan. Hal ini tampak bahwa 88% pasien mengharapkan pelayanan yang baik, sopan, ramah dan bersahabat, peka terhadap pasien, berkomunikasi secara efektif dan mampu menanggapi keluhan pasien secara professional. Penelitian dahulu yang dilakukan oleh Fikri (2017) di RSAU DR. M. Salamun Bandung menunjukkan hasil 77% perilaku afektif kurang dan masih ada perilaku caring buruk.

Hasil observasi awal diketahui empat dari lima klien yang di wawancarai menyebutkan perawat kurang caring terhadap klien ditandai dengan kurang pedulinya perawat terhadap klien, sehingga klien mengeluh bahwa perawat pada ruangan tersebut kurang memperhatikan kenyamanan klien, tidak pernah memberikan sentuhan dan kurangnya penjelasan dari perawat terkait prosedur dan tindakan yang akan dilakukan. Selain itu pembagian tugas perawat tidak berjalan dengan baik serta jarang memberikan pujian dan sentuhan pada pasien. Masih rendahnya perilaku caring perawat dapat disebabkan oleh berbagai factor diantaranya adalah factor motivasi. Watson (Indrastuti, 2010) menjelaskan bahwa perawat yang termotivasi untuk menerapkan etika dan mutu asuhan keperawatan akan berdampak pada perilaku caring dimana hal ini merupakan representasi nilai, sikap dan perilaku perawat yang menimbulkan perasaan dipedulikan yang dipersepsikan oleh klien.

Motivasi perawat yang baik akan berpengaruh pada perilaku caring perawat. Pekerjaannya motivasi perawat pada dasarnya dapat diukur. Hezerberg mengemukakan teori motivasi dua faktor yaitu faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Motivasi intrinsik meliputi penghargaan atau reward, tanggung jawab kerja, otonom bekerja dan kesempatan berkembang, sedangkan motivasi eksternal meliputi keamanan kerja, kondisi kerja, gaji, kebiakan perusahaan dan hubungan dengan rekan kerja (Robbin, 2017). Kepala ruang di beberapa Rumah Sakit mengatakan bahwa sebagian besar perawat masih bekerja secara rutinitas yaitu lebih banyak berorientasi pada

tugas semata (terselesaikannya pekerjaan rutin).Perawat kurang inisiatif, kurang ada keinginan untuk melakukan inovasi dalam memberikan pelayanan keperawatan pada pasien terutama terkait dengan perilaku caring yang dapat meningkatkan kepuasan pasien seperti bila klien mengeluh, perawat masih harus menunggu intruksi dokter tanpa harus melakukan tindakan keperawatan.

Berdasarkan observasi wawancara kepada pasien ke RSUD jombang kepada lima responden menyatakan ada sebagian perawat yang tidak bersiap ramah kepada pasien. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi motivasi pada diri individu yaitu faktor pertama adalah intrinsik dan faktor kedua adalah dari diri ekstrinsik. Faktor intrinsik meliputi kemampuan seseorang, harga diri, tanggung jawab dalam bekerja, serta kemajuan karir karyawan sedangkan faktor luar itu meliputi penerimaan upah tiap bulan, kondisi kerja, komunikasi dalam kerja. Herzberg menjelaskan motivasi karyawan disebabkan oleh beberapa hal diantaranya keberhasilan, penghargaan terhadap kinerja, tanggung jawab yang diberikan, pekerjaan yang dikerjakan, dan pengembangan karir karyawan. Secara teori dapat diambil kesimpulan bahwa motivasi instrinsik jauh lebih penting karena dapat dimotivasi sedangkan faktor ekstrinsik hanya sebagai faktor penyeimbang ketidakpuasan karyawan. (ahid, 2010 dalam Puspita S, 2019).

Sebagian perawat datang keruangan pasien hanya kalau ada keluhan dari pasien, serta bila ada pesanan medis yang harus dilakukan. Hal ini mungkin terjadi karena kurangnya pemahaman dan kesadaran perawat terhadap perilaku caring, sehingga perawat kurang termotivasi untuk menerapkan caring sebagai aspek yang dominan dalam memberikan pelayanan keperawatan pada pasien. Berdasarkan permasalahan diatas maka dilakukan review dengan judul Literatur Review: Hubungan Motivasi Kerja dengan Perilaku Caring Perawat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan diatas maka dapat diuraikan rumusan masalah sebagai berikut:*Literatur Review* Bagaimana Hubungan Motivasi kerja dengan Perilaku Caring Perawat ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan motivasi dengan perilaku caring perawat melalui *Literatur Review*

2. Tujuan khusus

- a. Mendiskripsikan motivasi kerja dengan *Literatur Review*.
- b. Mendiskripsikan perilaku *caring* perawat dengan *Literatur Review*.
- c. Menganalisis hubungan motivasi perawat dengan perilaku caring perawat berdasarkan *Literatur Review*.

D. Bidang Ilmu

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian ini diharapkan dapat dijadikan tambahan referensi baru tentang leadership spiritual dengan caring spiritual pada jurnal- jurnal yang terkait dengan menggunakan pendekatan meta analisis.