

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan, saat ini dituntut untuk dapat memberikan layanan kesehatan prima kepada setiap pengguna jasa pelayanan kesehatan yang datang dan menggunakan jasa pelayanan kesehatan di rumah sakit (Suweko & Warsito, 2019). Salah satu faktor penting yang menjadi tolak ukur pelayanan keperawatan yang berkualitas adalah kinerja dari perawat yang bertugas di rumah sakit (Mario & Katuuk, 2017). Perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien, dituntut untuk mampu menampilkan pelayanan keperawatan yang profesional. Tidak jarang juga pasien yang menginginkan setiap perawat yang bertugas di pelayanan terutama ruang rawat inap, memiliki kepekaan dan perhatian kepada pasien. Kondisi ini ini menjadi wajar mengingat saat ini setiap masyarakat diwajibkan melakukan urun bayar biaya perawatan kesehatan. Kondisi ini secara tidak langsung menjadikan perawat harus mampu memenuhi harapan dari pasien dan keluarga pasien untuk mendapatkan perawatan yang terbaik (Nugraha & Sumadi, 2020). Salah satu komponen penting dalam praktik keperawatan adalah implementasi perilaku *caring* dari perawat kepada pasien (Yunita & Hariadi, 2019).

Perilaku *caring* yang diberikan oleh perawat akan menjadikan klien merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan. Disamping sembuh dari gangguan kesehatan yang dialami, perilaku *caring* yang ditampilkan oleh perawat akan menjadikan klien merasa nyaman dan senang ketika diberikan asuhan keperawatan (Amali, 2019; Kemenkes RI, 2022). Konsep ini secara tidak langsung menjadikan perawat sebagai salah satu profesi yang mampu meningkatkan kualitas hidup manusia dengan cara memberikan asuhan keperawatan terutama kepada masyarakat yang menderita gangguan kesehatan tertentu. Persepsi ini secara tidak langsung membuktikan bahwa perawat memiliki peran *holistic* dalam kehidupan

masyarakat (Yunita & Hariadi, 2019). Pada lingkungan pelayanan kesehatan / fasilitas pelayanan kesehatan, perawat akan sering berhadapan dan berinteraksi secara langsung dengan pasien, dengan sesama perawat, dengan sesama petugas kesehatan serta dengan tenaga non keperawatan. Beragamnya tugas dan fungsi perawat, menjadikan perawat dituntut untuk mampu melakukan perannya sebagai seorang profesionalisme kesehatan dimana salah satunya adalah menunjukkan perilaku caring (Wuwung et al., 2020)

Perilaku *caring* yang ditampilkan perawat kepada pasien yang sedang dilakukan perawatan di rumah sakit, tidak terlepas dari motivasi perawat itu sendiri. Hal ini dikarenakan menerapkan perilaku caring kepada pasien, akan membutuhkan cukup banyak tenaga dan waktu dari perawat itu sendiri (Wuwung et al., 2020). Selain harus melakukan *caring* kepada pasien, perawat juga dituntut untuk menyelesaikan setiap tugas keperawatan yang menjadi tanggung jawab mereka setiap harinya di ruang perawatan dimana perawat bertugas. Kondisi ini secara tidak langsung menjadikan beban pekerjaan perawat akan mengalami peningkatan (Nurwianti et al., 2020). Ketika perawat merasakan beban pekerjaan yang cukup tinggi, maka dimungkinkan perawat tidak mampu menyelesaikan pekerjaan mereka sesuai dengan harapan pihak manajemen rumah sakit (Pragholapati & Gusraeni, 2021).

Penelitian yang dilakukan oleh Pragholapati dan Gusraeni (2021) tentang gambaran perilaku *caring* perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Majalaya kepada 82 perawat di ruang rawat inap, didapatkan hasil bahwasanya sebagian besar perawat menyatakan telah melakukan perilaku caring dalam kategori baik yaitu sebanyak 50 responden (61,0%), dan sebagian kecil perawat menyatakan bahwasanya mereka telah menerapkan perilaku *caring* dalam kategori cukup yaitu sebanyak 32 responden (39,0%). Hasil penelitian ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Ernawati dan Tumanggor (2020) yang dilakukan kepada 60 pasien di ruang rawat inap RSUD Abdul Manap Kota Jambi. Dari hasil penelitian didapatkan sebagian besar responden menyatakan bahwasanya perilaku caring yang dilakukan oleh perawat di ruang rawat inap RSUD Abdul Manap Kota Jambi

dalam kategori baik yaitu sebanyak 44 responden (73,3%), dan sebagian kecil responden menyatakan bahwasanya perilaku *caring* yang dilakukan oleh perawat di ruang rawat inap RSUD Abdul Manap Kota Jambi dalam kategori kurang yaitu sebanyak 16 responden (26,7%).

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti kepada 10 perawat ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Bhayangkara TK I Pusdokes POLRI, seluruhnya menyatakan telah melakukan proses *caring* kepada pasien sesuai dengan SPO (Standar Operasional Prosedur) yang ada dan sesuai dengan arahan pimpinan rumah sakit. Berdasarkan hasil wawancara lebih lanjut yang dilakukan oleh penulis, didapatkan bahwasanya dalam implementasi perilaku *caring*, seringkali perawat harus meluangkan lebih banyak waktu yang mereka miliki untuk sekedar berinteraksi dengan pasien. Berkaitan dengan beban kerja, sebanyak 6 perawat (60,0%) menyatakan bahwa mereka dengan terpaksa harus melakukan perilaku *caring* karena merupakan aturan yang diberlakukan di rumah sakit Bhayangkara TK I Pusdokes POLRI dan sebanyak 4 perawat (40,0%) menyatakan bahwasanya dalam melakukan proses *caring* mereka tidak terbebani karena bisa menikmati proses interaksi dengan pasien atau keluarga pasien. Lebih lanjut perawat di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Bhayangkara TK I Pusdokes POLRI juga menyatakan bahwa motivasi kerja yang mereka miliki dalam kategori baik sebanyak 3 perawat (30,0%), dan sebanyak 7 perawat (70,0%) menyatakan bahwa motivasi kerja mereka sedikit menurun karena beban tugas untuk menerapkan perilaku *caring* menjadikan beban pekerjaan perawat semakin berat.

Tindakan peduli adalah tindakan yang dilatarbelakangi oleh pertimbangan, kepekaan, kompetensi, empati, empati, tanggung jawab, dan dukungan. Tindakan-tindakan ini berfungsi untuk meningkatkan kondisi dan gaya hidup manusia yang memprioritaskan upaya sehat dan memberikan pengaruh yang lebih besar pada individu dan kelompok berbasis budaya. Berdasarkan pengalaman langsung, evaluasi terhadap persepsi diri, keyakinan, dan kontak seseorang dengan budaya lain dapat digunakan untuk merancang pengobatan yang berpusat pada cita-cita

humanistik dan altruistik. Hal ini dipandang penting untuk otomatisasi perawat, yang akan meningkatkan sikap dan perilaku *caring* mereka saat memberikan asuhan keperawatan. Hal ini terutama berlaku untuk tindakan yang memenuhi kebutuhan pasien, mendidik pasien tentang masalah kesehatan, dan menyediakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman bagi perawat. pasien (Purwantara & Kristina, 2020)

Berkaitan dengan perilaku *caring*, terdapat berbagai macam manfaat yang akan dirasakan seseorang perawat jika menerapkan sikap *caring* dalam asuhan keperawatan seperti klien akan menunjukkan respon positif. Jika seorang perawat memperlakukan klien dengan sikap *caring*, maka klien tersebut akan memberikan respon positif kepada perawat tersebut, dan begitupun sebaliknya (Herman & Deli, 2021). Klien akan memberikan respon positif terhadap semua intervensi keperawatan ketika perawat melakukan pendekatan terhadap perawatan mereka dengan kasih sayang. Hasilnya, pelanggan lebih yakin akan kualitas layanan. Ketika perawat bersikap ceroboh terhadap kliennya, maka respon klien juga akan berdampak negatif pada perawat (Yunita & Hariadi, 2019). Selain itu, ada sejumlah keuntungan yang bisa diperoleh perawat *Caring* saat ini menjadi sebuah hal utama dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan bagi klien. Perilaku *caring* yang ditampilkan oleh perawat dapat menilai prinsip moral perawat. Selain itu, perhatian perawat selama merawat pasien dapat mengungkapkan seberapa puas pasien terhadap pelayanan kesehatannya. Untuk menjalin hubungan terapeutik dengan pasien, seorang perawat harus menunjukkan perhatian yang tulus, perhatian, dan kesadaran terhadap perasaan pasien. Hal ini dapat diartikan sebagai kepedulian. Dengan menurunkan ketegangan yang timbul akibat penyakit, hal ini membantu pasien merasa nyaman, aman, dan lega (Gultom, 2014; Apriani et al., 2020). Perilaku *caring* perawat merupakan hal yang penting bagi pasien sebagai pengguna jasa dalam pelayanan keperawatan yang akan membantu salah satu proses dari kesembuhan pasien itu sendiri (Manurung, 2013; Octaviani et al., 2020).

Kebaikan, kepedulian, dan cinta—baik terhadap diri sendiri maupun orang lain—adalah karakteristik universal manusia yang diasosiasikan dengan kepedulian. Cita-cita moral keperawatan diartikan sebagai kepedulian, yang meliputi tindakan, niat, dan ketulusan kepedulian (*caring*). Tindakan asuhan keperawatan meliputi interaksi suportif, komunikasi dorongan, dan intervensi fisik (Barbara, 2010; Praghlapati & Gusraeni, 2021). Teori perawatan manusia Watson menyoroti pentingnya hubungan antara penyedia dan penerima layanan untuk menjaga dan meningkatkan martabat klien sebagai manusia. Akuntabilitas profesional diperlukan untuk jenis interaksi yang terjalin antara perawat dan klien (Tomey & Alligod, 1994; Praghlapati & Gusraeni, 2021). Perawat harus mengidentifikasi kebutuhan klien secara keseluruhan, termasuk Perawat perlu mengenali kebutuhan komprehensif yaitu kebutuhan biofisik, psikososial, psiko fisik dan interpersonal klien. Pemenuhan kebutuhan yang paling mendasar perlu dicapai sebelum beralih ke tingkat yang selanjutnya. Perawat juga harus memberikan informasi kepada klien. Perawat bertanggung jawab akan kesejahteraan dan kesehatan klien (Wuwung et al., 2020). *Caring* mempunyai manfaat yang begitu besar dalam keperawatan dan seharusnya tercermin dalam setiap interaksi perawat dengan klien, bukan dianggap sebagai sesuatu yang sulit diwujudkan dengan alasan beban kerja yang tinggi, atau pengaturan manajemen asuhan keperawatan ruangan yang kurang baik. Pelaksanaan *caring* akan meningkatkan mutu asuhan keperawatan, memperbaiki image perawat di masyarakat dan membuat profesi keperawatan memiliki tempat khusus di mata para pengguna jasa pelayanan kesehatan (Muhlisin, 2004; Wuwung et al., 2020)

Guna memastikan seorang perawat mampu menunjukkan Memotivasi perawat untuk terlibat dalam perilaku keperawatan memerlukan dorongan internal. Studi oleh Rumagit dkk. (2017) dan Oktaviani dkk. (2020) menunjukkan bahwa khususnya tuntutan biofisik, psikologis, psikofisik, dan interpersonal klien. Sebelum melanjutkan ke tingkat berikutnya, kebutuhan paling mendasar harus dipenuhi. Pelanggan juga harus menerima informasi dari perawat. Kesehatan dan kesejahteraan kliennya adalah tanggung jawab perawat (Wuwung et al., 2020).

Dalam keperawatan, memberikan perawatan sangatlah bermanfaat. Hal ini harus terlihat jelas dalam setiap pertemuan perawat dengan klien, dan tidak boleh dilihat sebagai tantangan karena beban kerja yang berat atau pengaturan manajemen asuhan keperawatan yang di bawah standar. Pemanfaatan Caring akan meningkatkan standar pelayanan keperawatan, meningkatkan persepsi masyarakat terhadap perawat, dan mengangkat profesi keperawatan di mata penerima pelayanan kesehatan (Muhlisin, 2004; Wuwung et al., 2020). sejumlah besar perawat terus berperilaku munafik. Kenyataan yang ada menunjukkan bahwa motivasi profesional perawat masih tergolong buruk, terlihat dari kurangnya disiplin, semangat, tanggung jawab, dan semangat kerja. Menurut Badi'ah dkk. (2009) dan Oktaviani dkk. (2020), kondisi ini secara langsung akan berdampak pada menurunnya hasil dan prestasi kerja sehingga menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan perawat.

Penelitian yang dilakukan oleh Yuliana (2020) di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun, didapatkan bahwasanya motivasi kerja perawat memiliki korelasi positif dengan implementasi perilaku caring perawat kepada pasien. Motivasi kerja sangat mempengaruhi kualitas kerja yang dimiliki oleh setiap individu tenaga perawat. Aswat (2010; Vanchapo, 2021) mengemukakan bahwa untuk kerja / prestasi kerja individu, 80-90% tergantung kepada motivasinya untuk bekerja dan 10-20% tergantung kepada kemampuan yang dimiliki individu. Namun hal ini ditegaskan bahwa motivasi tidak menyiratkan pekerjaan bahwa motivasi individu dalam bekerja bergantung pada 50% kondisi sosial, bahkan kreativitas manusia yang melibatkan interaksi dengan orang lain dan lingkungan Anda, sebagai kebutuhan akan persahabatan, kompetisi, dan ekspresi. Jadi, empat puluh persen mengandalkan kebutuhan seperti prestasi, pengembangan diri, dan nilai, sedangkan sepuluh persen mengandalkan kondisi fisik seperti tempat tinggal, tempat meninggal, dan sebagainya (kondisi terakhir ini muncul dengan sendirinya). Hal ini menunjukkan bahwa untuk menerapkan perilaku karyawan yang bekerja dengan pasiennya, justru itulah yang membuat

karyawan memiliki motivasi kerja yang cukup dan baik. Hal ini karena banyak hal yang terlibat dalam implementasi perilaku kerja.

Motivasi kerja perawat pada dasarnya mendeskripsikan mengenai beragam faktor yang mampu memberikan energi kepada perawat untuk melakukan setiap tugasnya yaitu memberikan asuhan keperawatan (Apriliani & Hidayah, 2020). Hal ini juga mengacu pada mekanisme bagaimana dan seperti apa perilaku yang ditampilkan oleh seorang perawat dalam menjalankan perannya sebagai pemberi asuhan keperawatan (Yustini et al., 2022). Intinya, motivasi mengacu pada sejauh mana seseorang terinspirasi atau terdorong untuk mengerahkan upaya guna mencapai tujuan tertentu. Istilah lain dari proses pemicu aktivitas manusia adalah motivasi. Insentif untuk membantu orang mencapai tujuan mereka disebut motivasi. Kebutuhan atau motivasi adalah kebutuhan, keinginan, atau insentif seseorang. Mereka berfungsi sebagai kekuatan pendorong di balik perilaku dan inspirasi tindakan (Hooper, 2014; Pospita dan Hedaya, 2019). Sejauh mana karyawan termotivasi untuk melakukan tugas atau pekerjaannya dikenal sebagai motivasi mereka untuk bekerja. Individu didorong untuk bertindak oleh faktor internal, dan mereka didorong oleh pengaruh eksternal. Menurut konsep orientasi tujuan, aktivitas manusia terfokus pada suatu tujuan tertentu.

Maslow (1943) dalam Triyoso dan Sari (2020) menyatakan bahwa pada dasarnya semua manusia mempunyai kebutuhan dasar, sama halnya dengan perawat. Maslow menunjukkan hal ini dalam 5 tingkatan yang berbentuk piramida, dimana manusia memulai dari tingkat yang paling bawah hingga ke atas. Kebutuhan tersebut berasal dari kebutuhan fisiologis, antara lain rasa lapar, haus, tempat tinggal, seks dan kebutuhan lainnya. Kebutuhan kedua adalah kebutuhan akan keamanan fisik dan emosional. Kebutuhan ketiga adalah kebutuhan sosial, meliputi cinta, rasa memiliki, penerimaan, dan persahabatan. Kebutuhan keempat adalah penghargaan, seperti harga diri, prestasi, pengakuan dan status. Kelima, perlunya aktualisasi diri untuk mencapai potensi yang mampu kita capai. Teori Maslow menjelaskan bahwa kebutuhan yang ingin dipenuhi oleh setiap individu akan menjadi motivasi seseorang untuk bekerja di organisasinya. Kebutuhan

hierarki memiliki daya tarik intuitif yang luar biasa dan sangat terkait dengan motivasi kerja (Luthans, 2011; Triyoso & Sari, 2020).

Bahkan dalam kasus dimana hasilnya sangat diinginkan, seseorang tidak akan bertindak berdasarkan keyakinannya jika dia tidak mampu melaksanakannya. Tiga faktor menentukan tingkat motivasi seseorang: valensi, atau bagaimana mereka bereaksi terhadap suatu hasil, apakah itu positif, netral, atau negatif; harapan keberhasilan dalam suatu tugas; dan instrumentalisme, atau apa yang akan terjadi jika mereka berhasil menyelesaikan suatu tugas (Vroom, 2013; Apriani et al., 2020). menyatakan bahwa kinerja perawat merupakan hasil dari kemampuan dan motivasi yang dimiliki oleh perawat. Dua hal ini saling berkaitan, dimana individu dapat memiliki kemampuan yang baik untuk melakukan tugas yang merupakan tanggung jawabnya bila perawat termotivasi untuk melakukan pekerjaannya dengan baik. Sebaliknya, bila seorang perawat sangat termotivasi untuk melakukan yang terbaik tetapi tidak memiliki kemampuan atau keterampilan maka tidak akan berhasil melakukan pekerjaannya (Ernawati & Tumanggor, 2020). Semakin tinggi motivasi kerja yang dimiliki oleh perawat, maka perilaku caring yang ditampilkan oleh perawat kepada pasien akan semakin tinggi (Lubis et al., 2022)

Berdasarkan pemaparan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Hubungan Motivasi kerja Perawat dengan Perilaku Caring Perawat di Ruang Rawat Kelas III Rumah Sakit Bhayangkara TK I Pusdokkes Polri”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Rumah Sakit Bhayangkara Tk I Pusdokkes POLRI merupakan fasilitas kesehatan yang dikelola oleh Kepolisian Republik Indonesia. Setiap pelayanan keperawatan yang ditampilkan dan ditunjukkan baik oleh tenaga keperawatan dan non keperawatan, akan dilakukan evaluasi secara menyeluruh oleh pihak Kepolisian Republik Indonesia. Selain memiliki tanggung jawab untuk melakukan asuhan

keperawatan kepada pasien selaku pengguna jasa rumah sakit Bhayangkara Tk I Pusdokkes POLRI, perawat yang bertugas juga memiliki tanggung jawab untuk melakukan tugas non keperawatan rutin yang harus dilakukan dan diselesaikan setiap harinya. Berdasarkan hasil evaluasi tentang perilaku *caring* tahun 2023 pada 561 perawat terdiri dari kategori baik yaitu sebanyak 407 perawat (72,5%), dan sebagian kecil responden menyatakan bahwasanya perilaku *caring* yang dilakukan oleh 154 perawat (27,4%) dengan kategori kurang. Beragamnya tugas yang harus dilakukan oleh perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Tk I Pusdokkes POLRI menjadikan beban kerja yang dimiliki oleh perawat juga semakin mengalami peningkatan dimana peningkatan beban kerja perawat akan berpengaruh terhadap motivasi kerja perawat itu sendiri. Guna memastikan setiap perawat mampu melakukan perilaku *caring* kepada setiap pasien, dibutuhkan adanya motivasi kerja yang kuat dari dalam diri perawat. Ketika perawat telah memunculkan motivasi kerja yang positif, maka kecenderungan untuk mengaplikasikan perilaku *caring* kepada setiap pasien tidak akan menjadi beban bagi perawat itu sendiri.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut : bagaimanakah hubungan motivasi kerja perawat dengan perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Bhayangkara Tk I Pusdokkes POLRI?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu tujuan umum dan tujuan khusus.

#### **1.3.1. Tujuan Umum**

Mengetahui hubungan motivasi kerja perawat dengan perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Bhayangkara Tk I Pusdokkes POLRI.

#### **1.3.2. Tujuan Khusus**

a. Diketahui identifikasi karakteristik meliputi usia, jenis kelamin, lama bekerja dan pendidikan perawat di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Bhayangkara Tk I Pusdokkes POLRI.

- b. Diketahui identifikasi gambaran motivasi kerja perawat di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Bhayangkara Tk I Pusdokkes POLRI
- c. Diketahui identifikasi gambaran perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Bhayangkara Tk I Pusdokkes POLRI.
- d. Diketahui analisis hubungan motivasi kerja perawat dengan perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Bhayangkara Tk I Pusdokkes POLRI

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang berbasis tentang motivasi kerja perawat khususnya tentang perilaku *caring*.

##### 1.4.2. Manfaat Praktik

###### **a. Bagi Pengelola Rumah Sakit**

Hasil penelitian yang dilakukan dapat dijadikan informasi mengenai tingkat motivasi kerja perawat dan implementasi perilaku *caring* kepada pasien sehingga pengelola rumah sakit dapat menyusun kebijakan yang mampu memotivasi perawat untuk berprestasi atau mampu menerapkan perilaku *caring* kepada pasien

###### **b. Bagi Institusi Pendidikan**

Hasil penelitian yang dilakukan dapat dijadikan sebagai salah satu materi pembelajaran kepada mahasiswa keperawatan mengenai pentingnya implementasi perilaku *caring* kepada pasien saat melakukan tindakan asuhan keperawatan guna membangun kepercayaan pasien terhadap perawat serta meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan kepada pasien

###### **c. Bagi Perawat**

Hasil penelitian yang dilakukan dapat dijadikan sebagai informasi mengenai manfaat dari menerapkan perilaku *caring* saat melakukan tindakan keperawatan sehingga pasien memberikan kepercayaan mereka kepada setiap perawat yang bertugas di ruang rawat inap.

###### **c. Bagi peneliti selanjutnya**

Temuan penelitian yang dilakukan dapat digunakan sebagai dasar penelitian ilmiah di masa depan yang mengeksplorasi variabel lain yang tidak tercakup dalam penelitian ini.