BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latarbelakang

Model kesehatan menawarkan perspektif untuk memahami hubungan antara konsep kesehatan, kesejahteraan dan penyakit. Perawat memiliki posisi yang unik dalam membantu klien mencapai dan mempertahankan kesehatan optimal. Perawat memahami tantangan sistem layanan kesehatan masakini dan mengambil kesempatan untuk menggunakan aktivitas kesejahteraan untuk mempromosikan kesehatan dan kesejahteraan serta mencegah penyakit (Potter & Perry, 2009).

Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan. Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut (Khairani, 2010). Perawat dalam pelayanan kesehatan merupakan tenaga kesehatan yang secara terus – menerus selama 24 jam memberikan asuhan keperawatan kepada para pasien, oleh karena itu perawat harus benar-benar dikelola dengan baik karena pelayanan yang diberikan oleh perawat kepada klien sangat menentukan mutu dan citra pelayanan tersebut (Kurnia, 2010).

Perubahan berbagai aspek di pelayanan kesehatan membawa konsekuensi terhadap keperawatan, khususnya tuntutan masyarakat terhadap peran perawat yang lebih profesional. Masyarakat terus – menerus berkembang atau mengalami perubahan, demikian pula dengan profesi keperawatan. Adanya perubahan atau

pergeseran dari berbagai faktor yang mempengaruhi keperawatan, maka akan terjadi perubahan atau pergeseran dalam keperawatan, baik perubahan dalam pelayanan/ asuhan keperawatan, perkembangan IPTEKKEP, maupun perubahan dalam masyarakat keperawatan, baik sebagai masyarakat ilmuwan maupun sebagai masyarakat profesional. (Nursallam, 2014).

Permasalahan yang mendasar pada profesi keperawatan Indonesia saat ini adalah perawat masih ada yang belum melaksanakan peran *caring* secara profesional dalam memberikan asuhan keperawatan kepada klien. Hal ini dapat dilihat dari persepsi pengguna jasa layanan (masyarakat/ pasien), institusi pelayanan

kesehatan. Kualitas pelayanan keperawatan dapat tercermin dalam pelaksanaan asuhan keperawatan yang profesional. Perpaduan antara profesionalisme perawat dengan pengetahuan dan keterampilan yang meliputi keterampilan intelektual, teknis dan interpersonal dalam pelaksanaannya harus mencerminkan perilaku *caring*.

Caring adalah sentral untuk praktek keperawatan karena *caring* merupakan suatu cara pendekatan yang dinamis, dimana perawat bekerja untuk lebih meningkatkan kepeduliannya kepada klien. Kunci dari kualitas pelayanan asuhan keperawatan adalah perhatian, empati dan kepedulian perawat. Hal ini sangat sesuai dengan tuntutan masyarakat pada saat ini yaitu mengharapkan pelayanan keperawatan yang berkualitas. 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. Sikap *caring* berarti perawat bersikap empati, memberi dukungan, simpati serta perlindungan kepadapasien. Dengan menunjukkan sikap *caring* makadapat 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.

Hasil penelitian Laila (2011) 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. Data hasil penelitian di tempat lain yaitu di RSUD Anwar Malang oleh Ismar (2002) menunjukkan bahwa 48,3% pasien menilai perawat tidak *caring* dan 79,2% pasien mengatakan tidak puas. Penelitian yang dilakukan oleh Waskiyah (2009), 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.

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 mutuasuhan

keperawatan akan berdampak pada perilaku *caring* dimana hal ini merupakan representasi nilai, sikap dan perilaku perawat yang menimbulkan perasaan dipedulikan yang dipersepsikan oleh klien. Dengan demikian motivasi perawat yang baik akan berpengaruh pada perilaku *caring* perawat.

Dalam 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, 2007).

Survey pendahuluan yang dilakukan peneliti melalui observasi dan wawancara dengan beberapa kepala ruang rawat inap di ruang rawat inap RSUD Prof Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo, menunjukkan 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. 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.

Caring merupakan aplikasi dalam pelayanan keperawatan. Pentingnya pelaksanaan *caring* membuat peneliti merasa tertarik untuk melakukan suatu penelitian tentang hubungan motivasi dengan perilaku *caring* perawat di RSUD Prof Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo.

1.2 Identifikasi masalah

1. Sebagian besar perawat masih bekerja secara rutinitasnya itu lebih banyak berorientasi pada tugas semata (terselesaikannya pekerjaan rutin).
2. Perawat kurang inisiatif, kurang ada keinginan untuk melakukan inovasi dalam memberikan pelayanan keperawatan pada pasien terutama terkait dengan perilaku *caring* seperti perawat masih harus menunggu intruksi dokter tanpa harus melakukan tindakan keperawatan.
3. Perawat datang keruangan pasien hanya kalau ada keluhan dari pasien, serta bila ada pesanan medis yang harus dilakukan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan pada latar belakang dan identifikasi masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah motivasi berhubungan dengan perilaku *caring* perawat di RSUD Prof Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo.

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan motivasi dengan perilaku *caring* perawat di RSUD Prof Dr. H. Aloi Saboe Kota Gorontalo.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengidentifikasi motivasi perawat di ruang rawat inap RSUD Prof Dr. H. Aloi Saboe Kota Gorontalo.
2. Untuk mengidentifikasi perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap RSUD Prof Dr. H. Aloi Saboe Kota Gorontalo
3. Untuk menganalisis hubungan motivasi dengan perilaku *caring* perawat di RSUD Prof Dr. H. Aloi Saboe Kota Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak RSUD Prof Dr. H. Aloi Saboe Kota Gorontalo dalam melaksanakan kegiatan perencanaan, pengembangan dan pembinaan terhadap sumber daya keperawatan guna menghasilkan tenaga keperawatan yang mampu menerapkan perilaku *caring* dalam setiap pemberian pelayanan keperawatan.

2. Bagi Keperawatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi bidang keperawatan dalam mengembangkan perilaku *caring* perawat dan upaya meningkatkan motivasi perawat.

3. Bagi Peneliti

Sebagai masukan bagi peneliti untuk meningkatkan pengetahuan tentang *caring* perawat dan factor motivasi yang mempengaruhi perilaku *caring* perawat.