

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan salah satu bentuk fasilitas kesehatan yang dikelola oleh pemerintah atau sektor swasta, dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, dan mengupayakan kesehatan dasar atau kesehatan rujukan sebagai kesehatan penunjang. Rumah sakit merupakan bagian penting organisasi sosial dan lembaga kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan mutu dan derajat kesehatan Indonesia di sektor kesehatan global. Rumah sakit memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan kesehatan lengkap kepada masyarakat secara promotif, preventif, kuratif dan rehabilitative (Sahambangung et al., 2021). Dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, rumah sakit harus menjalankan fungsinya dengan baik. Rumah sakit dalam menjalankan fungsinya diharapkan dapat memperhatikan fungsi sosial dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Keberhasilan dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan adanya mutu pelayanan prima rumah sakit. Mutu layanan prima rumah sakit dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah sumber daya manusia (Pardede, Saragih, et al., 2020).

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset berharga dalam membangun dan mempertahankan kelangsungan hidup suatu organisasi. Dalam mencapai keberhasilan maka kualitas tenaga kerja dalam suatu organisasi tersebut harus memberikan yang terbaik. Jika kualitas tenaga kerja rendah maka kualitas

pelayanan yang didapat rendah (Kesehatan, 2023). Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit berkaitan erat dengan kontribusi kinerja antara kedokteran, keperawatan dan tenaga medis lainnya sebagai Sumber Daya Manusia. Dalam memberikan pelayanan kesehatan di pusat kesehatan dan rumah sakit, perawat merupakan bagian penting dari sistem kesehatan yang menjadi kunci utama disamping dokter. Peran dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan secara langsung dapat berdampak pada hasil akhir pelayanan yang didapatkan klien (Sumijatun, 2017).

Perawat sebagai *care provider* memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan secara holistik dan komprehensif kepada pasien. Dalam menjalankan perannya, perawat diharuskan melihat sudut pandang dalam pemberian asuhan keperawatan secara menyeluruh. Perawat tidak hanya fokus pada pemberian asuhan keperawatan dan pemenuhan kebutuhan fisik pasien, tetapi juga memperhatikan aspek biologis, psikologis, sosiologis, dan spiritual (Manurung et al., 2023). Perilaku *caring* menjadi inti dari praktik keperawatan, di mana perawat menunjukkan perhatian, tanggung jawab, empati, serta sikap peduli terhadap pasien. Melalui pendekatan ini, perawat dapat membantu pasien merasa lebih nyaman, aman, dan didukung dalam proses penyembuhan (Asda et al., 2023).

Standar asuhan Keperawatan merupakan bentuk pertanggung jawaban tenaga keperawatan profesional. Dalam penerapan asuhan keperawatan salah satu dasar yang memengaruhi mutu pelayanan kesehatan adalah perilaku

*caring* perawat (Sandiyah et al., 2021). Perilaku *caring* dapat menciptakan sikap saling percaya antara perawat dan pasien, sehingga dapat memberikan dampak positif terhadap proses keperawatan. Rasa percaya antara pasien dan perawat penting selama proses penyembuhan. Pasien percaya bahwa orang yang merawatnya adalah orang yang tepat dalam memberikan dukungan selama proses perawatan (Purwanti et al., 2020). Menurut peneliti (Rahman et al., 2023) didapatkan data 14% pasien tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diberikan, disebabkan oleh perilaku *caring* perawat yang kurang optimal. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa beberapa perawat tidak memiliki waktu untuk mendengarkan keluhan pasien, memberikan kenyamanan, dan melakukan tindakan *caring* lainnya. Perawat menganggap hubungan terapeutik antara perawat dan pasien sebagai hal yang kurang penting untuk diperhatikan. Untuk meningkatkan perilaku *caring* perawat, diperlukan dorongan dari dalam diri perawat, perasaan empati merupakan salah satu aspek dari *caring* yang dapat memotivasi perawat untuk memberikan perilaku *caring* secara optimal.

Menurut Gibson, et.al dalam (Karo et al., 2024) mengemukakan 3 faktor yang dapat mempengaruhi perilaku *caring* yaitu faktor individu, faktor psikologis dan faktor organisasi. Faktor psikologis terdiri atas sub variabel sikap, komitmen, dan motivasi. Salah satu faktor yang mempengaruhi *caring* yaitu motivasi.

Motivasi merupakan kondisi yang berpengaruh dalam mempengaruhi pengembangan, pengendalian, dan pemeliharaan perilaku berkaitan dengan lingkungan kerja dan hubungan baik dengan rekan kerja (Ni Ketut, 2021).

Profesi keperawatan membutuhkan motivasi kerja yang tinggi dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan yang memuaskan bagi pasien. Hal ini dikarenakan perawat sebagai penjual jasa yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap pasien. Mutu pelayanan rumah sakit dapat diukur oleh bagaimana perawat dalam memberikan pelayanan ke pasien, dan pasien merasa puas terhadap pelayanan yang didapat. Ketika perawat memiliki motivasi kerja yang rendah, dapat mengganggu dalam pengambilan keputusan untuk memberikan asuhan keperawatan terutama pasien yang membutuhkan perilaku caring perawat. Motivasi sangat penting dalam menumbuhkan semangat pada seluruh perawat untuk mencapai hasil yang optimal dalam memberikan pelayanan di rumah sakit (Puspita et al., 2019). Penelitian (Astuti et al., 2021) menyatakan bahwa tingkat motivasi perawat kurang sebesar 57.8%. (Sumakul et al., 2020) menggambarkan karakteristik responden menurut motivasi kerja sebagian besar yaitu 37 (58,7%) responden yang memiliki motivasi kerja baik, dan 26 (41,3%) responden memiliki motivasi kerja kurang baik.

Penelitian dengan judul Hubungan Motivasi Kerja Dengan Perilaku Caring Perawat Di Instalasi Gawat darurat Dan Intensive Care Unit Di RSUD Pancaran Kasih GMIM Manado (Katuuk, 2017) menunjukkan terdapat hubungan antara motivasi kerja dengan perilaku perawat di instalasi gawat darurat dan intensive care unit di Rumah sakit Pancaran Kasih GMIM Manado. Diperoleh hasil penelitian sebesar 17 (56.7%) perawat memiliki motivasi kerja pada katagori rendah dan 15 perawat yang memiliki perilaku caring dengan katagori kurang, 9 (30.0%) perawat memiliki motivasi kerja pada katagori sedang dan 13 (43.3%)

perawat memiliki motivasi kerja pada katagori tinggi. Berdasarkan hasil uji Chi square didapatkan nilai  $p=0.001$  atau  $< \text{nilai } \alpha 0,05$ , memiliki arti terdapat hubungan antara motivasi kerja dengan perilaku caring perawat di Ruang IGD dan ICU RS Pancaran Kasih GMIM Manado.

Penelitian dengan judul *Beban Kerja Dan Motivasi Dengan Perilaku Caring Perawat di ruang rawat inap RSI Yarsi Sumatera Barat*. (Resti, 2019). Diperoleh hasil penelitian sebesar (53.8%) perilaku caring kurang baik serta (57.5%) perawat memiliki motivasi kerja tinggi. Berdasarkan hasil uji Chi-Square terdapat angka  $P - \text{Value } 0,018 < 0,05$   $OR = 3,411$ , memiliki arti hubungan signifikan antara motivasi dengan perilaku caring di ruang inap RSI Yarsi Sumatera Barat. Penelitian yang dilakukan oleh (Fitri Mailani, 2018) dengan judul *Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di RSUD dr. Rasidin Padang* didapatkan hasil dari 84 orang perawat sebanyak 39 (46,4%) perawat memiliki sikap caring buruk, 24 (28,6%), perawat memiliki sikap caring cukup dan 21 (25,0%) perawat memiliki sikap caring baik, selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh (Ritonga, 2021 dikutip dalam jurnal keperawatan (Saiful et al., 2024)) menunjukkan hasil yang didapat yaitu 69 (75%) pasien mengatakan perawat kurang perhatian kepada pasien, 53% pasien mengatakan perawat kurang ramah, sebanyak 69% perawat sering tidak berada di ruangan, dan sebanyak 71% pasien mengatakan perawat tidak bekerja disiplin. Perilaku caring perawat yang masih kurang tersebut ada kaitannya dengan motivasi kerja perawat.

Studi pendahuluan dimulai pada bulan Agustus tahun 2024 dengan metode wawancara kepada 10 perawat yang bekerja di instalasi rawat inap Rumah Sakit Permata Medika Semarang, diperoleh informasi bahwa 7 dari 10 perawat mengungkapkan motivasi mereka akhir-akhir ini menurun sehingga kurang maksimal dalam memberikan pelayanan keperawatan, perawat mengungkapkan tidak nyaman dilingkungan kerjanya dan mereka hanya bekerja sebagai rutinitas dan untuk menyelesaikan kewajiban dinas saja. 4 dari 10 perawat mengungkapkan bahwa tidak mendapatkan penghargaan yang sebanding dengan pekerjaan yang harus diselesaikan sehingga menurunkan motivasi dalam bekerja. Hasil wawancara mengenai perilaku caring 6 dari 10 perawat berperilaku caring dengan pasien. Dalam memberikan pelayanan perawat bersikap sopan, dan penuh didikasih dalam merawat pasien. Terdapat 4 dari 10 perawat kurang dalam berperilaku caring, seperti kurang perhatian perawat ke pasien dikarenakan banyaknya tugas perawat yang harus diselesaikan. Hasil observasi dan wawancara kepada pasien di Rumah Sakit Permata Medika Semarang kepada 3 responden didapatkan hasil 5 dari 10 perawat yang tidak memperkenalkan diri kepada pasien ketika melakukan pelayanan keperawatan, dan perawat kurang bersikap ramah kepada pasien.

Latar belakang tersebut dan fenomena-fenomena yang ditemukan melalui survei dan observasi dalam studi pendahuluan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Hubungan Motivasi Kerja Perawat dengan Perilaku *Caring* Perawat Di Ruang Rawat Inap RS Permata Medika Semarang”.

## B. Rumusan Masalah

Perawat merupakan salah satu profesi yang paling banyak dibutuhkan di antara profesi kesehatan lainnya. Perawat membutuhkan motivasi yang tinggi dalam melakukan pelayanan keperawatan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang optimal. Motivasi memiliki arti semangat, dorongan dan kekuatan yang dapat menciptakan kesadaran perawat dalam perannya, tanggung jawab serta kemampuan perawat untuk maju sehingga mendorong dalam peningkatan kualitas kerja dan performa kerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan. Motivasi yang rendah dimiliki oleh perawat dapat mempengaruhi perilaku *caring* perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Kurangnya sikap *caring* perawat dapat menimbulkan hasil pelayanan yang didapat kurang optimal. Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah terdapat Hubungan Motivasi Kerja Perawat dengan Perilaku *Caring* Perawat Di Ruang Rawat Inap RS Permata Medika Semarang?

## C. Tujuan Penelitian

### 1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “Hubungan Motivasi Perawat dengan Perilaku *Caring* Perawat Di Ruang Rawat Inap RS Permata Medika Semarang”.

### 2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus penelitian ini adalah untuk:

- a. Mendeskripsikan karakteristik perawat rawat inap (jenis kelamin, usia, pendidikan, serta lama kerja)

- b. Mendeskripsikan motivasi kerja perawat di ruang rawat inap RS Permata Medika Semarang.
- c. Mendeskripsikan perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap RS Permata Medika Semarang.
- d. Menganalisis hubungan motivasi perawat dengan perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap RS Permata Medika Semarang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai tambahan, masukan serta wawasan dalam pengembangan ilmu pengetahuan terkait Motivasi perawat dan perilaku *caring* dalam meningkatkan pelayanan rumah sakit. Penelitian ini juga dapat memberi tambahan pengetahuan bagi peneliti dalam penyusunan tugas akhir kuliah sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Keperawatan.

##### 2. Bagi Profesi Keperawatan

Penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi pada profesi perawat khususnya bidang manajemen dalam keperawatan. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sebuah evidence based tentang hubungan motivasi perawat dengan perilaku *caring* perawat.

##### 3. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu pengetahuan baru bagi mahasiswa Universitas Widya Husada Semarang khususnya Prodi Keperawatan mengenai motivasi kerja perawat terhadap perilaku *caring*

perawat, serta dapat menjadi bahan materi perkuliahan demi menciptakan lulusan tenaga kesehatan yang professional.

#### 4. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebagai informasi kepada pasien/masyarakat mengenai motivasi kerja perawat dengan perilaku caring perawat di ruang rawat inap RS Permata Medika Semarang.

