

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tenaga kesehatan sebagai Sumber Daya Manusia (SDM) dalam menjalankan pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan sumber daya yang penting dan sangat dibutuhkan untuk mencapai kinerja yang optimal sehingga mewujudkan tercapainya pelayanan yang berkualitas. Sumber daya manusia harus di kelola dengan baik untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi organisasi (Hariandja, 2009). Sumber daya manusia yang profesional dan berkinerja baik akan membuat rumah sakit menjadi berkembang dan maju, serta menjadi rumah sakit pilihan masyarakat.

Perawat merupakan garda terdepan pelayanan melalui pemberian asuhan keperawatan, peran perawat dalam pelayanan kesehatan menjadi sangat penting mengingat kualitas pelayanan keperawatan berpengaruh terhadap totalitas pelayanan yang diberikan (Kurniati, 2012). Perawat merupakan tenaga kesehatan yang mempunyai peran paling besar yang jumlahnya hampir mencapai 40-60% dari jumlah tenaga kesehatan yang ada di rumah sakit, perawat juga merupakan kelompok pemberi jasa layanan kesehatan terbesar di rumah sakit yang mengerjakan hampir 90 % layanan kesehatan melalui asuhan keperawatan dan sangat mempengaruhi hasil akhir klien (Kuntoro, 2010).

Pelayanan keperawatan yang berkualitas di rumah sakit merupakan salah satu faktor penentu bagi mutu pelayanan dan citra rumah sakit di mata masyarakat. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang sangat optimal. Pelayanan yang berkualitas dapat dicapai

salah satunya dengan kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan yaitu motivasi kerja perawat itu sendiri dan perilaku caring.

Kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan keperawatan dipengaruhi dengan motivasinya dalam bekerja. Motivasi kuat yang dimiliki individu akan berdampak terhadap kualitas perilaku yang ditampilkannya, baik dalam belajar, bekerja maupun dalam kehidupan lainnya. Motivasi merupakan suatu proses dimana kebutuhan mendorong seseorang untuk melakukan serangkaian kegiatan yang mengarah tercapainya suatu tujuan tertentu (Mangkunegara, 2009).

Herzberg teori motivasi 2 faktor dalam (Saefullah, 2009) mengatakan bahwa terdapat dua faktor yang mendorong karyawan termotivasi dalam berkerja, yaitu faktor intrinsik dan ekstrinsik. Pengaruh motivasi intrinsik merupakan daya dorong yang timbul dari dalam diri masing-masing seperti keberhasilan, penghargaan, faktor pekerjaan itu sendiri, otonomi, dan pengembangan karier. Motivasi ekstrinsik merupakan daya dorong yang datang dari luar diri seseorang seperti keamanan kerja, kondisi kerja, kebijakan perusahaan, gaji, status, hubungan dengan rekan kerja dan hubungan dengan supervisor (Saefullah, 2009). Faktor yang mempengaruhi kinerja perawat dalam pemberian pelayanan keperawatan yang berkualitas selain motivasi adalah adanya sikap caring perawat.

Caring adalah komponen yang sangat penting dalam asuhan keperawatan dan juga merupakan inti dari segala praktek keperawatan, dengan adanya sikap caring yang diberikan oleh perawat, penerima pelayan kesehatan akan merasa nyaman dan tenang. Perawat yang mempunyai nilai dan jiwa caring akan mempunyai perilaku kerja yang sangat prima dalam pemberian asuhan keperawatan karena perawat tersebut memandang klien sebagai makhluk yang humanistik sehingga

termotivasi untuk memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu tinggi agar nantinya didapatkan kepuasan dari klien (Putri, 2016).

Motivasi perawat baik dan sikap caring perawat yang profesional akan membawa perawat berfikir kritis dan berupaya memberikan pelayanan yang terbaik. Sikap yang profesional tersebut tampak pada hasil saat melakukan asuhan keperawatan. Perawat akan selalu cepat tanggap terhadap berbagai keluhan, melayani dengan hati dan bersikap empati terhadap apa yang dirasakan oleh klien. Motivasi kerja yang baik dan perilaku caring positif perawat membuat klien akan merasa puas sehingga berdampak positif pada citra rumah sakit (Putri, 2016).

Rumah sakit yang memiliki perawat dengan motivasi tinggi akan menciptakan pelayanan yang prima. Perawat yang memiliki motivasi dalam pekerjaannya dengan sendirinya membuat perawat akan bekerja secara optimal dan mampu memberikan pelayanan yang melebihi ekspektasi klien dan rumah sakit yaitu pelayanan yang berkualitas dan prima. Perawat rumah sakit yang caring, cerdas, dan terampil akan dengan sendirinya meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan, diharapkan akan membantu klien untuk memperoleh kesembuhannya (Putri, 2016). Penelitian di rumah sakit menunjukkan bahwa kinerja perawat di pengaruhi oleh motivasi perawat baik ekstristik dan ekstristik. Motivasi tersebut sendiri akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.

Penelitian Badi'ah (2009) menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara motivasi ekstrinsik terhadap kinerja perawat di ruang rawat inap rumah sakit, faktor ekstrinsik yang berpengaruh adalah supervisi dan rekan kerja. Penelitian (Haryono , 2009) menyatakan bahwa gaji berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, dengan gaji yang baik akan menumbuhkan motivasi karyawan dalam bekerja.

Karyawan dengan gaji yang baik lebih fokus dalam upaya mencapai hasil kerja yang diharapkan, kinerja perawat yang positif akan memperoleh kepuasan klien .

Penelitian Juliani (2007) mengungkapkan bahwa motivasi intrinstik seperti tanggung jawab, peluang untuk maju dan kepuasan kerja berpengaruh juga terhadap kinerja perawat. Peneliti lain Nurhayanti (2007) mengungkapkan pengembangan karier berpengaruh terhadap prestasi kerja. Program pengembangan diri menjadikan perawat lebih termotivasi dalam pekerjaannya sehingga perawat tersebut bekerja dengan optimal.

Survey kepuasan klien yang dilakukan oleh Depkes RI (2010), tentang tingkat kepuasan klien pada beberapa rumah sakit di Jakarta menunjukkan bahwa 14% klien tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan. Peneliti Usman (2010) yang mengambil sampel klien rawat inap sebanyak 738 klien di rumah sakit umum dan swasta di lima kota besar di Indonesia adalah 65,4% klien mengeluh terhadap sikap perawat yang kurang ramah, kurang simpati dan jarang tersenyum.

Rumah sakit X merupakan salah satu rumah sakit yang bertaraf internasional di Jakarta Selatan yang sangat memperhatikan dan sangat peduli terhadap kualitas pelayanan yang prima dan berkesinambungan. Berdasarkan data dari *Patient Relation* Rumah Sakit X didapatkan jumlah *Customer Feed Back Form* (CFBF) tahun 2017 adalah sebesar 10.000 form, yang dimana sebanyak 0.18 % merupakan komplain terhadap ketidakpuasan atas pelayanan keperawatan yang diberikan. Komplain akan ketidakpuasan terhadap pelayanan kesehatan sebanyak 0.10 % didapatkan diperawatan medikal bedah, komplain negatif yang di sampaikan klien adalah perawat tidak ramah tidak sabar dan tidak komunikatif.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada salah satu kepala unit di ruang perawatan medikal bedah Rumah Sakit X didapatkan informasi fenomena perilaku caring perawat di unit perawatan tersebut. Kepala ruang mengatakan dalam 3 bulan berturut-turut dalam bulan Mei, Juni, Juli 2017 didapatkan data dari *Customer Feed Back Form* (CFBF) ada 3 perawat dalam memberikan pelayanan tidak ramah, tidak sabar terhadap orang tua dan kasar terhadap klien. Dalam mengatasi hal tersebut bila ada ketidakpuasan dari klien langsung ada *action* atau pemecahan masalah. Kepala ruang juga langsung melakukan pendekatan secara personal dengan perawat tersebut.

Upaya yang telah dilakukan oleh pihak Rumah Sakit dalam meningkatkan upaya caring diantaranya adalah adanya training mengenai *service excellent*, serta diadakannya seminar mengenai caring dengan mengundang pembicara dari luar rumah sakit. Perawat diharapkan meningkatkan kualitas asuhan, peningkatan asuhan keperawatan diharapkan meningkatkan kepuasan klien, pemberi asuhan keperawatan diharapkan mempunyai motivasi yang tinggi dalam bekerja sehingga timbul caring dalam dirinya. Berdasarkan fenomena yang ada peneliti tertarik untuk meneliti hubungan motivasi ekstrinsik dan intrinsik perawat terhadap perilaku caring kepada klien di unit perawatan medikal bedah rumah sakit X.

B. Perumusan Masalah

Motivasi perawat dalam bekerja dan perilaku caring perawat akan membawa perawat berupaya memberikan pelayanan yang terbaik. Sikap yang profesional tersebut tampak pada hasil saat melakukan asuhan keperawatan. rumah sakit X merupakan salah satu rumah sakit yang bertaraf internasional di Jakarta Selatan yang sangat memperhatikan dan sangat peduli terhadap kualitas pelayanan yang prima dan berkesinambungan. Masalah yang ada diantaranya perilaku perawat yang tidak

sabar, tidak ramah , tidak komunikatif, maka peneliti merumuskan masalah “Adakah hubungan motivasi ekstrinsik dan intrinsik perawat terhadap perilaku caring kepada klien di Unit Perawatan Medikal Bedah Rumah Sakit X ?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Diketahui adakah hubungan motivasi ekstrinsik dan intrinsik perawat dengan perilaku caring kepada klien di Unit Perawatan Medikal Bedah Rumah Sakit X.

2. Tujuan khusus .

- a. Diketahui karakteristik demografi perawat di Unit Medikal Bedah Rumah Sakit X.
- b. Diketahui frekuensi motivasi kerja ekstrinsik perawat di Unit Perawatan Medikal Bedah Rumah Sakit X.
- c. Diketahui frekuensi motivasi kerja intrinsik perawat di Unit Perawatan Medikal Bedah Rumah Sakit X.
- d. Diketahui frekuensi perilaku caring di Unit Perawatan Medikal Bedah Rumah Sakit X.
- e. Diketahui hubungan antara motivasi kerja ekstrinsik perawat dengan perilaku caring kepada klien di Unit Perawatan Medikal Bedah Rumah Sakit X.
- f. Diketahui hubungan antara motivasi kerja intrinsik perawat dengan perilaku caring kepada klien di Unit Perawatan Medikal Bedah Rumah Sakit X.

D. Manfaat penelitian

1. Bagi rumah sakit X

Melalui penelitian ini, dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi rumah sakit X untuk meningkatkan mutu pelayanan sehingga didapatkan pelayanan yang prima dan profesional dengan memahami motivasi, baik motivasi dari dalam ataupun dari luar individu, sehingga dapat memahami caring sebagai dasar pemberi asuhan keperawatan sehingga dapat memberikan kepuasan pada klien khususnya perawat di Unit Perawatan Medikal Bedah Rumah Sakit X.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Melalui penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi dalam melakukan penelitian selanjutnya.

3. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat memberikan pengalaman belajar yang sangat berharga dan meningkatkan pengetahuan mengenai hubungan motivasi ekstrinsik dan intrinsik perawat terhadap perilaku caring kepada klien di Unit Perawatan Medikal Bedah Rumah Sakit X.

E. Ruang Lingkup

Penelitian ini tentang hubungan motivasi ekstrinsik dan intrinsik perawat terhadap perilaku caring kepada klien di Unit Perawatan Medikal Bedah Rumah Sakit X. Penelitian dilakukan pada Bulan Mei sampai dengan Bulan Juni tahun 2018. Responden penelitian adalah perawat medikal bedah rumah sakit X dengan jumlah sampel 101 orang perawat. Penelitian ini dilakukan karena peneliti perlu mengetahui hubungan motivasi ekstrinsik dan intrinsik perawat terhadap perilaku caring kepada

klien di Unit Medikal Bedah Rumah Sakit X. Penelitian ini akan menggunakan metode kuantitatif dengan desain penelitian adalah deskriptif korelasi metode pendekatan yang digunakan adalah *cross sectional study*. Pengumpulan data akan dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner kepada perawat di Unit Perawatan Medikal Bedah Rumah Sakit X