

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Mutu adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Baik tidaknya mutu tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten, Wickof 1998 (dalam Tjiptono F 2004). Mutu Rumah Sakit menjadi ujung tombak pembangunan dan pelayanan kesehatan masyarakat, sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor : 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit , dimana rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Mutu pelayanan bagi pasien berarti empati, dan cepat tanggap akan kebutuhannya. Dalam hal ini kebutuhan akan pelayanan diberikan oleh petugas kesehatan dengan profesional.

Pelayanan keperawatan sebagai salah satu bentuk pelayanan profesional, merupakan bagian integral yang tidak dapat dipisahkan dari upaya pelayanan kesehatan secara keseluruhan dan juga sebagai salah satu faktor penentu baik buruknya mutu dan citra rumah sakit. Hal tersebut dikarenakan tenaga perawat merupakan jumlah tenaga paling banyak dari tenaga kesehatan dalam suatu rumah sakit dan berada di ruangan rawat inap selama 24 jam bersama pasien. Oleh karena itu pelayanan keperawatan mempunyai peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit, salah satunya dapat dilakukan dengan mempersiapkan tenaga perawat yang memiliki kemampuan yang tinggi yang terdiri dari kemampuan intelektual, teknis dan interpersonal dalam memberikan pelayanan keperawatan yang profesional (Asmadi, 2008).

Pelayanan Keperawatan profesional yang diberikan oleh perawat, dapat tercermin dalam perilaku *caring* perawat. Berdasarkan *theory of Human Caring* yang diungkapkan oleh Watson menyatakan bahwa *caring* sebagai jenis hubungan dan transaksi yang diperlukan antara pemberi dan penerima asuhan untuk meningkatkan dan melindungi pasien sebagai manusia. *Theory of Human Caring* berkisar pada sepuluh karatif factor sebagai suatu kerangka untuk memberikan suatu bentuk dan fokus terhadap fenomena keperawatan, diantaranya : Nilai *humanistik – altruistik*, menanamkan *Faith – hope*, sensitifitas untuk diri sendiri dan orang lain, hubungan saling percaya dan saling membantu, menerima ekspresi perasaan positif dan negative, pemecahan masalah yang sistematis dalam pengambilan keputusan, meningkatkan proses belajar mengajar interpersonal, menyediakan lingkungan yang mendukung, melindungi dan memperbaiki mental, sosiokultural, dan spiritual, membantu dalam kebutuhan dasar manusia, mengembangkan faktor kekuatan eksistensial – fenomenologis. Watson (1979 dalam Tomey & Alligood, 2006).

Fenomena yang terjadi menurut hasil penelitian yang dilakukan di beberapa rumah sakit di Indonesia, didapatkan bahwa kenyataan dalam praktik masih banyak ditemukan perawat kurang berperilaku *caring* terhadap pasien. Hal ini didukung oleh penelitian Husein tahun 2006, didapatkan bahwa 90% pasien mengatakan tidak merasa nyaman berbicara dengan perawat, 84 % dari jumlah tersebut memiliki pengalaman negatif karena perawat tidak memperhatikan

kebutuhan pasien, terutama malam hari. Banyak faktor yang berhubungan dengan perilaku *caring* perawat, yaitu faktor personal/ pribadi, pengaruh faktor teknologi dan faktor lingkungan. Dalam faktor personal atau pribadi terdiri dari kesadaran diri perawat dan motivasi. (Hemigway dan Breteton, 2009). Pentingnya motivasi kerja perawat dalam mengaplikasikan perilaku *caring* menjadi suatu tantangan tersendiri untuk mencapai tujuan dari sebuah organisasi. Model karakteristik pekerjaan yang merupakan dimensi pekerjaan inti, dimana arti tugas bagi seorang perawat memiliki arti tersendiri dengan pekerjaannya, sehingga hal tersebut mampu meningkatkan motivasi kerja internal yang tinggi. Motivasi kerja yang diwujudkan dalam perilaku seseorang, dimana konsistensi dari penetapan tujuan yang berupa tujuan organisasi maupun tujuan pribadi diarahkan pada perilaku individu tersebut demi mencapai kepuasan didalam pekerjaan. (Robbins, dkk 2008).

Herzberg mengemukakan teori motivasi dua faktor yang mengemukakan bahwa motivasi terdiri atas motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik (Ivancevich, 2005 ; Shane, 2003 ; Marquis dan Huston, 2006). Motivasi intrinsik meliputi prestasi kerja, pengakuan/ penghargaan, kesempatan berkembang, tanggung jawab dan pekerjaan itu sendiri sedangkan motivasi ekstrinsik meliputi gaji / kompensasi , kondisi kerja, supervisi, kebijakan perusahaan, hubungan dengan rekan kerja. Motivasi kerja karyawan sangat berpengaruh dalam pencapaian tujuan dari sebuah organisasi, khususnya dalam hal ini adalah motivasi eksternal. Motivasi eksternal memiliki hubungan positif dengan perilaku *caring* perawat, artinya semakin baik motivasi eksternal perawat maka semakin baik juga perilaku *caring* perawat dalam melaksanakan tugasnya. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Yani tahun 2011, hasil analisis masing-

masing dimensi motivasi eksternal dengan perilaku *caring* menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan ke arah yang positif.

Dalam upaya pencapaian target derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya, sebagaimana tujuan pembangunan kesehatan pemerintah berupaya menerapkan program baru yang selanjutnya disebut Jaminan Kesehatan Nasional. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau yang iurannya dibayar oleh Pemerintah. Program Jaminan Kesehatan Nasional dilaksanakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). BPJS merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia menurut Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 dan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 13 sampai 14 November didapatkan hasil bahwa perilaku *caring* perawat dengan 10 pasien dan keluarganya di IRNA rumah sakit dr. Soepraoen Malang, didapatkan hasil sebagai berikut: perawat selalu ramah dan berbicara sopan kepada pasien dan keluarganya, 9 dari 10 pasien atau keluarganya mengatakan perawat melakukan tindakan tanpa memperkenalkan diri dan menjelaskan tindakan yang akan dilakukan, 8 dari 10 pasien atau keluarga mengatakan perawat tidak pernah menanyakan perasaannya terkait penyakit yang sedang dialami, 10 dari 10 pasien atau keluarga mengatakan kebutuhan sehari-hari pasien dipenuhi oleh keluarga dan 10 dari 10 pasien atau keluarga mengatakan perawat tidak pernah mengkaji tentang kebutuhan spiritual dari pasien.

Dengan demikian maka upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit harus diikuti dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan keperawatan. Untuk itu, peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai hubungan motivasi kerja eksternal terhadap perilaku *caring* perawat pada pasien JKN.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana hubungan motivasi eksternal kerja terhadap perilaku *caring* perawat pada pasien JKN ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk menganalisa hubungan-hubungan motivasi kerja eksternal terhadap perilaku *caring* perawat pada pasien JKN di Rumah Sakit Tingkat II dr. Soepraoen Malang.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi motivasi kerja eksternal perawat di Rumah Sakit Tingkat II dr. Soepraoen Malang.
2. Mengidentifikasi perilaku *caring* perawat di Rumah Sakit Tingkat II dr. Soepraoen Malang.
3. Menganalisa hubungan-hubungan motivasi kerja eksternal terhadap perilaku *caring* perawat pada pasien JKN di Rumah Sakit Tingkat II dr. Soepraoen Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademik

1. Hasil penelitian ini dapat berguna bagi peneliti untuk mendapatkan pengalaman dan pengetahuan mengenai hubungan motivasi kerja eksternal terhadap perilaku *caring* perawat pada pasien JKN..

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Memberikan informasi dan dapat digunakan sebagai acuan evaluasi tentang motivasi kerja eksternal terhadap perilaku *caring* perawat sebagai salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada klien dan keluarganya.
2. Meningkatkan kualitas personal perawat sebagai “*care giver*”

