**BAB 1**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang**

*Caring* merupakan inti dari proses keperawatan di mana *caring* menjadi nyawa asuhan keperawatan. *Caring* memfasilitasi kemampuan perawat untuk mengenali klien, membuat perawat mengetahui masalah klien dan mencari serta melaksanakan solusinya. *Caring* juga menjadi inti dan nyawa dari suatu pelayanan keperawatan sehingga kepuasan, kebutuhan dan harapan pasien serta keluarga dapat terpenuhi (Aupia dkk. 2017). Sikap *caring* yang ditampilkan perawat selain berimbas pada proses pemberian asuhan, juga berdampak langsung pada proses komunikasi terapeutik, kualitas asuhan keperawatan (Nastiti 2017) dan kepuasan pelanggan (Mailani dan Fitri 2017). Kurangnya sikap *caring* yang ditampilkan oleh perawat dapat terlihat dan dievaluasi dari keluhan pelanggan sebagai penerima layanan. Bertambahnya jumlah keluhan pelanggan yang semakin meningkat seiiring berjalannya waktu merupakan *alarm* yang wajib menjadi perhatian rumah sakit. Hal tersebut tentunya dapat memperburuk mutu layanan rumah sakit, serta berisiko pada citra rumah sakit di masyarakat (Potter dan Perry 2009), karena perawat merupakan jumlah tenaga kesehatan terbanyak dalam rumah sakit dan perawat memiliki durasi terlama bersama pasien dibandingkan profesi lain di rumah sakit (Cusack dkk. 2017).

Studi pendahuluan secara administratif yang dilakukan oleh peneliti, mendapatkan data bahwa sejak Januari 2020 hingga saat ini, terdapat 4 keluhan pelanggan tentang pelayanan keperawatan di RSJ. Dr. Radjiman Wediodiningrat. Jumlah keluhan tersebut meningkat apabila dibanding tahun sebelumnya, di mana terdapat 2 keluhan tentang pelayanan keperawatan pada tahun 2019. Dari 4 keluhan yang masuk pada sub-bagian Hukormas rumah sakit, 3 diantaranya adalah keluhan tentang sikap perawat dalam menjelaskan prosedur perawatan yang dinilai tergesa-gesa serta kurang ramah dan 1 keluhan adalah tentang informasi yang tidak jelas sehingga membuat keluarga pasien merasa bingung dan tidak nyaman. Perawat di Rumah Sakit Jiwa dr. Radjiman Wediodiningrat memiliki jumlah proporsi terbanyak yaitu lebih dari 60% jumlah keseluruhan pegawai. Sebagai rumah sakit yang telah terakreditasi Internasional versi KARS, hal tersebut memerlukan perhatian dan penanganan segera agar kualitas pelayanan tetap baik dan bahkan meningkat.

Donoso dkk. (2019) menjelaskan bahwa perilaku *caring* perawat didasari oleh motivasi diri, motivasi yang terbangun baik dari dalam diri perawat akan membuat perawat memiliki *self-improvement­* atau pengembangan diri yang baik. *Self-improvement* tersebut berupa peningkatkan kompetensi klinis dan keilmuan demi pelayanan yang memuaskan. Baljoon dan Banakhar (2019) menyebutkan pula dalam penelitiannya bahwa motivasi yang baik akan membuat perawat memiliki inisiatif personal dalam rangka berperilaku *caring,* mengembangkan diri dan meningkatkan ilmu pengetahuan perawat sehingga dapat memberikan asuhan perawatan yang berkualitas. Motivasi yang tinggi memiliki manfaat secara praktik yaitu, menghindarkan perawat dari stress dan *burnout*, serta memaksimalkan mekanisme koping adaptif perawat IPCU dalam menghadapi tantangan pelayanan sehari-hari di IPCU (Stevenson dan LeGris 2015).

Upaya peningkatan motivasi kerja yang dapat dilakukan oleh rumah sakit adalah dengan memberikan insentif tambahan untuk perawat yang berkinerja baik (Zenah dkk. 2015), menciptakan gaya kepemimpinan positif kepala ruang (Harahap dkk. 2017), dan juga memberikan program retensi perawat seperti pelatihan kemampuan yang spesifik (Gunawan dkk. 2017). Sehingga motivasi kerja perawat dapat meningkatkan *caring*, menjamin keselamatan dan kepuasan pelanggan sehingga meningkat pula kualitas layanan keperawatan rumah sakit.

1. **Pembatasan dan Rumusan Masalah**

Penelitian pada variabel penelitian motivasi kerja dan caring memang telah diteliti sebelumnya, namun selama ini belum dilakukan dengan subjek penelitian perawat di ruang IPCU RSJ dr. Radjiman Wediodiningrat. Pertanyaan penelitian berdasarkan rumusan masalah adalah bagaimanakah hubungan antara motivasi kerja dengan perilaku *caring* perawat dalam merawat pasien di *Intensive Psychiatric Care Unit* (IPCU) RS Jiwa Dr. Radjiman Wediodiningrat?

1. **Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Tujuan Umum

Tujuan yang ingin dicapai peneliti adalah untuk mengetahui hubungan antara motivasi kerja dengan perilaku *caring* perawat dalam merawat pasien di IPCU RS Jiwa Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang.

2. Tujuan Khusus

a. Mengidentifikasi tingkat motivasi kerja perawat *Intensive Psychiatric Care Unit* (IPCU) RSJ dr. Radjiman Wediodiningrat.

b. Mengidentifikasi perilaku *caring* perawat di *Intensive Psychiatric Care Unit* (IPCU) RSJ dr. Radjiman Wediodiningrat.

c. Mengetahui hubungan motivasi kerja dengan perilaku *caring* perawat di *Intensive Psychiatric Care Unit* (IPCU) RSJ dr. Radjiman Wediodiningrat.

1. **Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan penelusuran lebih lanjut pada departemen Keperawatan Jiwa dalam rangka meningkatkan perilaku *caring* perawat dalam memberikan asuhan keperawatan jiwa yang paripurna. Sebagai gambaran dan landasan teoritikal untuk penelitian lebih lanjut.

1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perawat dan manajemen Rumah Sakit Jiwa Dr. Radjiman Wediodiningrat untuk terus meningkatkan motivasi kerja perawat guna meningkatkan perilaku *caring* dalam merawat pasien di IPCU. Sehingga, meningkat pula kualitas pelayanan rumah sakit dan meningkatkan kepuasan pelanggan atau pasien sebagai penerima layanan.