

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teori perilaku *caring* dalam keperawatan dikemukakan oleh Swanson pada tahun 1991, di mana pada teorinya tersebut dikatakan bahwa dalam memberikan asuhan keperawatan tenaga kesehatan harus mencerminkan perilaku menjaga kepercayaan, memberikan sikap penuh arti, menjaga kebersamaan, melakukan hal bermakna, dan memfasilitasi pasien untuk mampu melewati masa keperawatan dalam asuhannya. *Caring* adalah sifat dasar manusia untuk membantu, memperhatikan, mengurus, dan menyediakan bantuan, serta memberi dukungan kepada pasien. Sikap *caring* diberikan melalui kejujuran, kepercayaan, dan niat baik. *Caring* menolong pasien meningkatkan perubahan positif dalam aspek fisik, psikologis, spiritual, dan sosial (Vujanic, Prlic & Lovric, 2020). Selain itu perilaku *caring* merupakan sebuah keharusan dalam implementasi asuhan keperawatan, penerapannya merupakan sebuah hal yang memaksa tetapi harus dilakukan oleh anggota organisasi sebagai beban kerja dari manajemen yang wajib dijalankan anggotanya untuk mendukung organisasi mencapai tujuannya (Nwanzu & Babalola, 2020).

Motivasi kerja menjadi sebuah pendorong bagi individu dalam keterlibatannya mendukung organisasi, faktor intrinsik berupa tanggung jawab, kemajuan, pekerjaan itu sendiri, pencapaian dan pengakuan, serta faktor ekstrinsik yang berhubungan dengan kebijakan perusahaan, kondisi kerja, kompensasi, hubungan antar pribadi dan kualitas supervisi akan menjelaskan arah kemana individu bereaksi dalam menjalankan fungsinya (Herzberg, 1959). Pentingnya sebuah motivasi menjadi arah penentu kemampuan perawat dalam mengimplementasikan perilaku *caring* (Baljoon, Banjar & Banakhar, 2018), adanya motivasi kerja berupa perhatian pimpinan secara individu membuat perawat lebih bergairah dalam mewujudkan perilaku *caring* dalam asuhan keperawatan (Zeng et al., 2022).

Dalam menjalankan sebuah tugas, tentunya kepercayaan diri atas kemampuan mewujudkannya secara sempurna merupakan bagian terpenting dalam

sebuah organisasi. Keyakinan diri individu untuk melakukan sesuatu yang didasarkan kepada keyakinannya sebagai bentuk kontrol dari fungsi individu itu sendiri lebih dikenal dengan efikasi diri, dan mengacu pada aspek level, generalisasi dan kekuatan (Bandura, 1997). Sebuah penelitian mengungkap tentang pentingnya efikasi diri sebagai sebuah dorongan yang membuat perawat mampu menghadirkan sebuah asuhan keperawatan yang efektif (Zhang et al., 2015), tingkat kesulitan dalam menyelesaikan tugas akan menjadi motivasi kerja bagi perawat dalam menjalankan tugas yang dibebankan organisasi (Daglar et al., 2018), dan pengalaman berangsur-angsur menimbulkan kemampuan penguasaan terhadap pengharapan pada bidang tugas atau tingkah laku yang khusus, sedangkan pengalaman lain membangkitkan keyakinan yang meliputi berbagai bidang tugas dalam membentuk sebuah perilaku *caring* dalam asuhan keperawatan (Delshad et al., 2022).

Masalah budaya terkadang diidentifikasi sebagai penghalang bagi perubahan sistem di seluruh dunia. Dilihat secara negatif, isu-isu budaya ini mengacu pada sikap dan perilaku profesional dan organisasi yang tahan terhadap gangguan yang dirasakan dan mewujudkan antipati terhadap perubahan (Opoku, Hongqin & Aram, 2022). Sebaliknya, budaya keselamatan positif ditandai oleh komunikasi terbuka, saling percaya, persepsi bersama tentang pentingnya keselamatan dan kepercayaan diri terhadap kemanjuran tindakan pencegahan (Silva et al., 2021).

Pada penelitian tentang budaya keselamatan pasien dalam membentuk perilaku *caring*, dikemukakan bahwa sejauh mana manajemen mampu mendorong tenaga kesehatan untuk berfikir kreatif dan inovatif membentuk mereka mampu memahami harapan pasien dalam asuhan keperawatan (Runtu, Novieastri & handayani, 2019), berbeda dengan hasil tersebut, sebuah penelitian menyatakan bahwa stabilitas emosi yang menggambarkan tenaga kesehatan mampu bersikap tenang dalam menghadapi segala masalah dalam pekerjaan akan membuat mereka mampu memfasilitasi pasien untuk mampu melewati masa keperawatan dalam asuhannya (Van Beek & Gerritsen, 2018). Kedua penelitian tersebut menggambarkan pentingnya budaya keselamatan pasien sebagai motivasi kerja dalam membentuk perilaku *caring* perawat dalam memberikan asuhan kepada

pasien.

Perilaku *caring* sesungguhnya berhubungan dengan budaya dalam implementasi keperawatan. Budaya suatu organisasi membentuk perilaku kerja anggotanya agar mampu mendukung organisasi mencapai tujuannya (Aboramadan et al., 2020). Budaya keselamatan pasien merupakan hal yang harus menjadi jaminan bagi rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan, dan keselamatan pasien dalam penghantaran pelayanan kesehatan bergantung kepada tenaga kesehatan, di mana dalam budaya keselamatan pasien ditanamkan budaya keterbukaan, keadilan, pelaporan, belajar dan informasi (Donaldson et al., 2021). Bentuk perhatian secara mendetail dalam perilaku *caring* adalah terciptanya implementasi keselamatan pasien dalam asuhan keperawatan. Hal tersebut dibuktikan oleh beberapa penelitian yang menyatakan bahwa budaya keterbukaan, keadilan, pelaporan, belajar dan informasi menjadi dasar kemampuan perawat dalam mengimplementasikan perilaku *caring* dalam asuhan keperawatan (Gunawan & Haryati, 2019). Kemampuan manajemen dalam membentuk budaya keterbukaan pada implementasi keselamatan pasien, akan membuat pasien serta keluarga merasa nyaman dalam sebuah asuhan keperawatan (Weaver, 2016), dengan kemampuan perawat dalam menjaga keselamatan pasien akan menjadi sebuah keberhasilan perawat dalam implementasi perilaku *caring* (Kubasiak et al., 2020).

Sebuah objek penelitian yang menarik untuk dikaji mengenai permasalahan perilaku *caring* perawatnya yang bertugas di instalasi rawat inap adalah RSUD Karawang. Permasalahan yang dihadapinya berkaitan dengan kemampuan perawat di instalasi rawat inap dalam memberikan asuhan keperawat, berikut data yang dapat dihimpun sebagai sebuah permasalahan:

Tabel 1.1 Dinamika Kualitas Pelayanan Rawat Inap Periode 2020 -2021

Kasus	Tahun		Standar yang ditetapkan
	2020	2021	
Insiden keselamatan pasien	12%	17%	0%
Kejadian tidak diharapkan	8%	12%	0%
Kejadian nyaris cedera	7%	9%	0%
Kejadian tidak cedera	9%	17%	0%
Kondisi potensial cedera	7%	13%	0%
Kejadian sentinel	2%	5%	0%

Sumber: Internal RSUD Karawang

Berdasarkan informasi pada tabel tersebut, terlihat bahwa setiap tahunnya belum ada yang mencapai target yang ditentukan manajemen tentang kasus keselamatan pasien yang masih dapat ditolerir, terlihat peningkatan signifikan terjadi pada kejadian tidak cedera, di mana peningkatan sebesar 8% pada tahun 2021 dibandingkan tahun sebelumnya. Dinamika kualitas tersebut menggambarkan belum maksimalnya manajemen membentuk perilaku *caring* para perawat di instalasi rawat inap yang seharusnya menjadi pendamping bagi pasien yang mampu menjaga kepercayaan, memberikan sikap penuh arti, menjaga kebersamaan, melakukan hal bermakna, dan memfasilitasi pasien untuk mampu melewati masa keperawatan dalam asuhannya.

Mengacu pada Kemenkes (2012) menyatakan indikator mutu pelayanan keperawatan yaitu : (1) Keselamatan pasien (kejadian infeksi, dekubitus, pasien jatuh); (2) Kenyamanan pasien dalam perawatan (insiden pulang paksa, manajemen nyeri); (3) Pengetahuan pasien terhadap informasi perawatan yang diterima; (4) kepuasan pasien terhadap perawatan dengan standar lebih dari 90%; (5) Kemampuan pasien dalam perawatan diri; dan (6) Mengurangi kecemasan pasien. Indikator tersebut bersifat objektif, terukur berdasarkan pengalaman pasien selama menerima perawatan. Seharusnya kejadian pada dinamika kualitas pelayanan di atas tidak terjadi jika perawat berstandar pada peraturan tersebut dalam mewujudkan perilaku *caring* pada asuhan keperawatan, dan manajemen berupaya kuat untuk melakukan pencegahan pada kejadian-kejadian tersebut melalui sebuah sistem terintegrasi.

Mengacu pada permasalahan tersebut, dilakukan wawancara terhadap 10 orang perawat yang bertugas di instalasi rawat inap, 7 orang perawat mengemukakan ketidakpuasan pada kepala ruangan yang belum memperhatikan kemampuan seseorang yang ditunjuk sebagai ketua tim dalam metode penugasan, sehingga dalam pelaksanaan asuhan keperawatan mereka mengalami beban kerja berlebih yang diakibatkan ambiguitas peran karena ketua tim belum mampu membagi tugas secara spesifik. Selain itu, seluruh perawat tersebut berpendapat adanya ketidakpuasan pada sistem kompensasi dari manajemen. Mereka mengemukakan, seharusnya dari hasil kerja pada masa pandemi di tahun 2020, di mana saat itu mereka bekerja keras menangani pasien yang terjangkit virus corona,

mereka mendapatkan minimal bonus yang besar, karena mereka merasa pada saat itu, keselamatannya dikorbankan demi kepentingan pasien dan citra rumah sakit. Pernyataan tersebut menggambarkan adanya permasalahan tentang motivasi kerja, sehingga pencapaian target kualitas pelayanan yang ditetapkan manajemen belum tercapai, bahkan di tahun 2021 mengalami peningkatan kasus dibandingkan tahun 2021.

Mendengar keterangan-keterangan tersebut, terlihat adanya permasalahan tentang motivasi kerja yang seharusnya menjadi dorongan bagi perawat untuk tetap bersedia membantu organisasi mencapai tujuannya melalui perilaku *caring* yang menjadi dasar kepuasan pasien dalam asuhan keperawatan. Karena pada dasarnya motivasi kerja dimulai dari kebutuhan dasar seperti yang dikemukakan oleh Maslow, dan motivasi kerja berdasarkan pada faktor intrinsik dan ekstrinsik yang akan membawa pada kemampuan perawat untuk memberikan performa terbaiknya dalam layanan keperawatan melalui perilaku *caring* (Adjei, Emmanuel & Forster, 2016), motivasi kerja menentukan arah individu untuk bereaksi (Baljoon, Banjar & Banakhar, 2018), dengan adanya motivasi kerja, individu terdorong untuk memberikan kontribusi terbaiknya bagi organisasi (Ongori, Muiruri & Vasco, 2021), dan motivasi kerja dapat meningkatkan perilaku kerja pada layanan keperawatan (Al-Hawary & Banat, 2017).

Selain itu, 7 perawat berpendapat bahwa dalam beberapa tahun terakhir belum pernah mendapatkan pelatihan keterampilan metode penugasan yang tepat dalam asuhan keperawatan di instalasi rawat inap. Padahal dalam sebuah penelitian diungkapkan bahwa pelatihan merupakan sebuah upaya manajemen dalam meningkatkan efikasi diri perawat sehingga menjadi dasar motivasi kerja dalam upaya asuhan keperawatan (Ammentorp et al., 2017). Hal tersebut menggambarkan permasalahan tentang efikasi diri sebagai motivasi kerja dalam menciptakan perilaku *caring* pada layanan keperawatan. Mengacu pada penelitian terdahulu, bahwa efikasi diri menjadi sebuah motivasi kerja bagi perawat (Zhang et al., 2015), dengan adanya efikasi diri, perawat lebih bertanggung jawab pada fungsinya sebagai pemberi layanan keperawatan (Daglar et al., 2018), karena efikasi diri merupakan sebuah kekuatan yang akan mendorong individu untuk ikut serta pada layanan keperawatan profesional (Cetin & Askun, 2019), dan efikasi diri dapat

meningkatkan motivasi kerja perawat (Mundakir, 2019). Selain itu beberapa penelitian relevan membuktikan bahwa dengan efikasi diri mampu menumbuhkan perilaku *caring* pada layanan keperawatan (Delshad et al., 2022), efikasi diri merupakan penentu arah perawat untuk menentukan empatinya terhadap pasien (Karagkounis et al., 2020), saat efikasi diri hadir, maka jiwa pengabdian perawat mengarahkannya pada perilaku *caring* (Metalita, 2022), karena pada dasarnya efikasi diri mampu meningkatkan perilaku *caring* (Zahroh et al., 2020).

Mengacu permasalahan dinamika kualitas pelayanan, peningkatan kasus dari tahun 2020 ke tahun 2021, dan tidak tercapainya target yang ditentukan organisasi, menjadi sebuah permasalahan yang berhubungan dengan budaya keselamatan pasien, seharusnya perawat mampu menerapkan budaya keterbukaan, keadilan, pelaporan, belajar dan informasi, dan aturan tersebut seharusnya ditanamkan oleh organisasi sebagai nilai yang harus dianut bersama sehingga menjadi motivasi kerja bagi perawat untuk mampu memberikan layanan keperawat yang tepat bagi pasien (Kuntz et al., 2022), dengan budaya keselamatan pasien akan memandu perawat untuk menerapkan layanan keperawatan yang aman bagi pasien (Labrague et al., 2022), sehingga budaya keselamatan pasien menjadi energi bagi perawat untuk bertanggung jawab dalam memberikan layanan yang aman bagi pasien (Lievens & Vlerick 2018), dan budaya keselamatan pasien dapat meningkatkan motivasi kerja (Paoluci et al., 2018). Selain itu dengan implementasi budaya keselamatan pasien, maka sikap profesional dan penuh arti akan diwujudkan pada layanan keperawatan oleh perawat (Weaver, 2016), sikap tersebut merupakan perwujudan perilaku *caring* yang ditampilkan perawat kepada pasien (Kubasiak et al., 2020), karena pada dasarnya budaya keselamatan pasien merupakan sebuah nilai yang memandu cara kerja perawat untuk bersikap penuh arti (Gunawan & Hariyati, 2019), dan budaya keselamatan pasien dapat meningkatkan perilaku *caring* perawat dalam menyampaikan layanan keperawatan profesional kepada pasien (Zeynep et al., 2020).

Terlihat berdasarkan penelitian terdahulu belum ada yang memadukan variabel efikasi diri dan budaya keselamatan pasien terhadap perilaku *caring* dengan motivasi kerja sebagai variabel intervening dalam satu penelitian, sehingga penelitian ini menjadi sebuah kebaruan yang menganalisis permasalahan tersebut.

Berdasarkan permasalahan tentang dinamika kualitas pelayanan periode 2020 – 2021, serta keterangan beberapa perawat menganggap adanya permasalahan tentang efikasi diri, budaya keselamatan pasien dan motivasi kerja dalam mempengaruhi kemampuannya mengimplementasikan perilaku *caring*, perlu dilakukan analisis lebih lanjut apakah efikasi diri dan budaya keselamatan pasien mempengaruhi perilaku *caring*, serta apa yang terjadi jika motivasi kerja berperan sebagai pemediasi atas hubungan-hubungan tersebut. Sehingga dalam penelitian ini ditetapkan judul “Pengaruh Efikasi Diri dan Budaya Keselamatan Pasien Terhadap Perilaku *Caring* Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Perawat Instalasi Rawat Inap RSUD Karawang”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas, terlihat beberapa permasalahan yang menyangkut perilaku *caring* perawat di instalasi rawat inap, berikut permasalahan yang dapat teridentifikasi:

1. Setiap permasalahan yang terjadi pada dinamika kualitas pelayanan di tahun 2020 – 2021 mencerminkan adanya permasalahan perilaku *caring* perawat dalam memberikan asuhan yang seharusnya berupaya menjaga kepercayaan, memberikan sikap penuh arti, menjaga kebersamaan, melakukan hal bermakna, dan memfasilitasi pasien untuk mampu melewati masa keperawatan dalam asuhannya.
2. Tidak tercapainya target yang ditentukan organisasi pada setiap permasalahan kualitas pelayanan, mengindikasikan belum mampunya perawat mengimplementasikan perilaku *caring* dalam asuhan keperawatan di instalasi rawat inap.
3. Permasalahan ketidakpuasan perawat pada kepemimpinan kepala ruangan dan sistem kompensasi, mengindikasikan kurangnya motivasi kerja perawat dalam mengimplementasikan perilaku *caring*.
4. Kurangnya pelatihan keterampilan perawat mengenai metode penugasan dalam asuhan keperawatan menjadi faktor kurangnya efikasi diri perawat dalam memberikan asuhan keperawatan di instalasi rawat inap.

5. Permasalahan target kualitas pelayanan yang belum tercapai dalam dua periode terakhir, mengindikasikan permasalahan budaya keselamatan pasien yang mampu dihadirkan perawat dalam asuhannya yang seharusnya berpegang pada budaya keterbukaan, keadilan, pelaporan, belajar dan informasi.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan indentifikasi masalah, terlihat banyaknya faktor yang mempengaruhi perilaku *caring*, agar lebih fokus terhadap masalah yang akan di ungkap, maka pada penelitian ini dibatasi pada dua variabel bebas yaitu efikasi diri dan budaya keselamatan pasien, satu variabel terikat yaitu perilaku *caring*, dan satu variabel intervening yaitu motivasi kerja, dengan unit analisis perawat instalasi rawat inap yang tergabung dalam RSUD Karawang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah di uraikan di atas, maka penelitian ini berupaya melakukan analisis tentang perilaku *caring* yang disebabkan oleh efikasi diri dan budaya budaya keselamatan pasien yang dimediasi motivasi kerja, sehingga dalam penelitian ini ditetapkan pertanyaan:

1. Apakah efikasi diri, budaya keselamatan pasien dan motivasi kerja memiliki pengaruh terhadap perilaku *caring*?
2. Apakah efikasi diri memiliki pengaruh terhadap perilaku *caring*?
3. Apakah budaya keselamatan pasien memiliki pengaruh terhadap perilaku *caring*?
4. Apakah motivasi kerja memiliki pengaruh terhadap terhadap perilaku *caring*?
5. Apakah efikasi diri memiliki pengaruh terhadap motivasi kerja?
6. Apakah budaya keselamatan pasien memiliki pengaruh terhadap motivasi kerja?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini berupaya mengungkap secara empiris pengaruh efikasi diri dan budaya keselamatan pasien terhadap perilaku *caring* dengan motivasi kerja sebagai variabel intervening pada perawat instalasi rawat inap di RSUD Karawang.

2. Tujuan Khusus

Sesuai dengan tujuan umum di atas, maka tahapan dalam mencapai maksud dari tujuan tersebut adalah dengan melakukan tahapan sebagai berikut:

- a. Menganalisis pengaruh efikasi diri, budaya keselamatan pasien dan motivasi kerja terhadap perilaku *caring*.
- b. Menganalisis pengaruh efikasi diri terhadap perilaku *caring*.
- c. Menganalisis pengaruh budaya keselamatan pasien terhadap perilaku *caring*.
- d. Menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap perilaku *caring*.
- e. Menganalisis pengaruh efikasi diri terhadap motivasi kerja.
- f. Menganalisis pengaruh budaya keselamatan pasien terhadap motivasi kerja.

F. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki beberapa kegunaan yang bermanfaat untuk perkembangan ilmu pengetahuan serta kemajuan organisasi yang bersifat teoritis dan praktis. Berikut beberapa kegunaan pada penelitian ini:

1. Kegunaan Teoritis

Diharapkan penelitian ini berguna bagi kemajuan pendidikan di masa depan dan memiliki manfaat sebagai berikut:

- a. Menambah wawasan baru tentang manajemen rumah sakit serta kajian-kajian yang berkaitan dengan sumber daya manusia di rumah sakit yang berkaitan dengan peningkatan perilaku *caring*.
- b. Menjadi referensi baru untuk kajian selanjutnya tentang tata cara peningkatan perilaku *caring*, sehingga dapat menjadi kajian diskusi ilmiah untuk kemajuan pendidikan.

- c. Pengetahuan untuk penelitian selanjutnya tentang konsep dasar efikasi diri, budaya keselamatan pasien dan motivasi kerja yang berguna dalam meningkatkan perilaku *caring*.
- d. Menemukan sintesis baru tentang variabel-variabel yang diteliti serta memberikan rujukan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan dimensi pengukuran masing-masing variabel

2. Kegunaan Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini memiliki kegunaan praktis bagi organisasi yang berfungsi untuk mencapai tujuan organisasi secara maksimal, secara praktis penelitian ini dapat berguna untuk:

- a. Organisasi, khususnya RSUD Karawang
Hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan untuk mengatasi permasalahan efikasi diri, budaya keselamatan pasien dan motivasi kerja secara maksimal sehingga dengan optimalisasi faktor-faktor tersebut membuat perawat mampu meningkatkan perilaku *caring* dalam asuhan keperawatan.
- b. Pimpinan, khususnya RSUD Karawang
Dapat dijadikan rujukan untuk memahami efikasi diri dan budaya keselamatan pasien, serta harapannya akan motivasi kerja, sehingga perilaku *caring* dalam asuhan keperawatan dapat tercipta secara maksimal.
- c. Perawat, khususnya di RSUD Karawang
Dapat dijadikan sebagai tolak ukur tentang cara memberikan perhatian kepada pasien melalui perilaku *caring* agar tujuan organisasi dalam memuaskan pasien dapat tercapai dengan sempurna.