

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan pelayanan kesehatan di Indonesia telah berhasil meningkatkan pelayanan kesehatan secara lebih merata. Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah mengakibatkan golongan masyarakat yang berpendidikan dan menguasai informasi semakin bertambah sehingga mereka dapat memilih dan menuntut untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas (Supriyanto dan Ernawaty, 2010). Hal inilah yang menjadi salah satu pemicu untuk semakin banyaknya rumah sakit bermunculan dengan menawarkan berbagai kelebihan baik dalam hal pelayanan maupun kelengkapan fasilitas penunjang.

Berdasarkan data kementerian kesehatan, tercatat pada Mei 2012 jumlah Rumah Sakit di Indonesia sudah mencapai 1.959 unit, setiap tahun akan dibangun sekitar 100 unit Rumah Sakit baru di Indonesia, sesuai perkembangan di tiap daerah, ketersediaan tenaga medis, permodal dan pangsa pasar. Sementara Menteri Kesehatan Nafsiah Mboi menyebutkan ada dua masalah pokok dalam keperawatan Indonesia saat ini yaitu terkait distribusi dan pengabdian perawat. Jumlah perawat kita saat ini 220.575 jiwa dan berdasarkan rasio WHO jumlah tersebut sudah mencukupi.

Bertambahnya rumah sakit secara otomatis bertambahnya pula karyawannya dan tidak terkecuali perawat. Menurut data dari bagian

kepegawaian RS Banyumas pada bulan september tahun 2013 jumlah perawat saat ini adalah 388 orang, dan dalam tiga tahun terakhir (2010) ada 94 orang perawat baru hasil rekrutmen (25 % adalah perawat baru). Perawat baru tersebut akan ditempatkan pada ruangan-ruangan yang membutuhkan tenaga. Tenaga tersebut belum termasuk tenaga magang maupun mahasiswa praktek.

Perawat baru ini akan masuk ke ruangan rawat inap pasien dan bekerja sesuai dengan jadwal masing-masing. Tidak dipungkiri dengan adanya perawat baru masalah juga muncul dimana pasien selalu menginginkan pelayanan yang cepat, tepat dan sesuai dengan porsi yang diharapkan. Tanpa mau tahu apakah perawat yang melayani mereka perawat baru atau perawat lama. Sementara sebagai perawat baru tentu banyak sekali keterbatasannya, diantaranya harus beradaptasi dengan dunia kerja, ruangan baru, partner baru dan keahlian serta pengalaman yang terbatas, belum lagi rasa empati ke pasien yang belum terasah dan belum suburnya perilaku *caring* karena di dunia kerja, perawat baru tersebut bertemu dengan orang yang menderita secara fisik maupun psikisnya.

Perawat adalah salah satu profesi dibidang kesehatan, sesuai dengan makna dari profesi maka seseorang yang telah mengikuti pendidikan profesi keperawatan seyogyanya mempunyai kemampuan untuk memberikan pelayanan yang etikal dan seseuai standar profesi serta sesuai dengan kompetensi dan kewenangannya baik melalui pendidikan formal maupun informal, serta mempunyai komitmen yang tinggi terhadap pekerjaan yang dilakukan (Nurachmah, 2004). Perawat merupakan kelompok profesi yang

paling depan dan terdekat dengan pasien. Sebagai orang yang sedang menderita, kesakitan dan sengsara pasien selalu membutuhkan perawat yang menggunakan keahliannya, kata-kata yang lembut, sentuhan, memberikan harapan, selalu berada disamping pasien dan bersikap *caring* sebagai media pemberi asuhan (Carruth et al, 1999). Keperawatan sebagai profesi merupakan salah satu pekerjaan dimana dalam menentukan tindakannya didasari pada ilmu pengetahuan serta memiliki ketrampilan yang jelas dalam keahliannya, selain itu sebagai profesi keperawatan mempunyai otonomi dalam kewenangan dan tanggung jawab dalam tindakan serta adanya kode etik dalam bekerjanya, kemudian juga berorientasi pada pelayanan melalui pemberian asuhan keperawatan kepada individu, kelompok atau masyarakat (Hidayat, 2004).

Caring menurut Potter dan Perry (2005) adalah memberikan perhatian penuh pada klien saat memberikan asuhan keperawatan. Sementara Swanson (1999, dalam Watson, 2002) menjelaskan bahwa perilaku *caring* dapat memberikan *outcome* seperti meningkatkan emosi atau spiritual, rasa pencapaian, kepuasan, rasa syukur, memelihara integritas, harga diri, peningkatan pencapaian filosofi hidup, meningkatkan pengetahuan, refleksi, penghargaan terhadap hidup dan kematian.

Dalam sebuah rumah sakit selalu ada pelayanan VIP dimana pelanggannya berharap mendapatkan fasilitas dan pelayanan yang lebih bagus. Ruang VIP adalah ruangan dengan fasilitas lebih yang disediakan untuk pasien atau keluarga yang menginginkan kenyamanan. Hal ini tidak

bisa dipungkiri di ruang VIP cenderung tuntutan pasien tidak hanya pada fasilitas yang lebih tetapi pasien juga menuntut pelayanan yang lebih juga. Perawat memegang peranan penting untuk menentukan kepuasan pasien. Sedangkan pasien yang dirawat tidak mau tahu apakah perawat yang merawatnya perawat lama atau baru, pelanggan hanya tahu dengan membayar lebih di VIP akan mendapatkan sesuatu yang lebih juga.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa Kepala Ruang VIP, didapatkan informasi tentang banyaknya keluhan pelanggan terhadap perilaku *caring* perawat baru. Hal ini juga didukung oleh data dari IPCP (Instalasi Pemasaran Sosial *Customer Service* dan Promosi Kesehatan) RSUD Banyumas yang mencatat keluhan pelanggan tentang perilaku *caring* perawat sebanyak 10 %. Apa yang akan terjadi jika perawat baru tidak mendapat *mentoring* dari perawat seniornya, yang ada rasa bingung, tidak percaya diri, tidak tahu harus bagaimana bersikap, dan lain-lain sehingga mengakibatkan pelayanan ke pasien akan terganggu dan secara otomatis akan mempengaruhi mutu pelayanan keperawatan. Jika mutu pelayanan sudah tidak baik akan berakibat pelanggan akan berpaling ke rumah sakit lain. Maka tidaklah bijaksana apabila perawat baru yang melayani pelanggan dibiarkan dengan keterbatasannya dalam kemampuan tanpa *mentoring* dari perawat senior maupun pihak manajemen rumah sakit tersebut.

Mentoring merupakan kegiatan pendidikan yang mencakup didalamnya tentang mengajar, mendidik, melatih dan membina yang dilakukan dengan pendekatan saling menasehati dan saling percaya.

Mentoring sebagai proses yang menggunakan berbagai aspek termasuk kemahiran oleh orang yang berpengalaman melalui bimbingan, pendidikan dan latihan kepada remaja bagi tujuan pembelajaran (Hasan & Chien, 2003).

Pelatihan *mentoring* efektif meningkatkan persepsi mahasiswa tentang peran pembimbing akademik, berarti pelatihan *mentoring* pada dosen pembimbing akademik mempunyai nilai lebih jika dibandingkan dengan model konvensional yang selama ini digunakan (Nurhidayati dan Armiyati, 2012).

Setelah melihat latar belakang tersebut penulis tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul “Pengaruh *Mentoring* Perawat Baru Terhadap Perilaku *Caring* di Ruang VIP RSUD Banyumas”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas dapat dilihat keadaan yang ada di ruang VIP RSUD Banyumas, yaitu perawat baru dengan keterbatasan kemampuan *caring* yang harus berhadapan dengan harapan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan terbaik, walaupun telah dilakukan pembekalan pada perawat baru oleh pihak Diklit RSUD Banyumas, namun perilaku *caring* terhadap pasien / pelanggan masih perlu dibenahi, karena jika tidak akan menyebabkan mutu pelayanan rendah sehingga mengakibatkan pelanggan akan beralih ke rumah sakit lain. Dugaan awal yang mendasari penelitian ini adalah minimnya pengetahuan perawat baru terhadap perilaku *caring*. Maka dapat dirumuskan masalah pada penelitian ini adalah “ Adakah pengaruh *mentoring* perawat baru terhadap perilaku *caring*?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *mentoring* perawat baru terhadap perilaku *caring* di ruang VIP RSUD Banyumas.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui karakteristik responden
- b. Untuk mengetahui perilaku *caring* perawat baru sebelum *mentoring*.
- c. Untuk mengetahui perilaku *caring* perawat baru setelah *mentoring*.
- d. Diketuainya pengaruh *mentoring* terhadap perilaku *caring*.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan evaluasi terhadap peran perawat dalam tanggung jawabnya untuk memberikan bimbingan, pelatihan, dan pengawasan terhadap perawat baru, sehingga tercipta generasi penerus perawat yang handal, profesional dan mempunyai perilaku *caring* terhadap pelanggan.

2. Bagi institusi pendidikan

Sebagai bahan informasi mengenai perilaku *caring* terutama pada perawat baru di ruang VIP rumah sakit Banyumas sehingga dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk diterapkan di dunia pendidikan.

3. Bagi responden

Peneliti berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi responden/perawat baru sebagai informasi tentang pentingnya *mentoring* dalam perilaku *caring*.

4. Bagi peneliti

Menambah pengetahuan dan wawasan peneliti dengan cara mengaplikasikan teori-teori tentang keperawatan yang didapat selama perkuliahan, khususnya tentang materi *mentoring* dan *caring*.

E. Penelitian Terkait

Penelitian dengan judul “Pengaruh *Mentoring* Perawat Baru Terhadap Perilaku *Caring* di Ruang VIP RSUD Banyumas” belum pernah dilakukan sebelumnya, tetapi penelitian yang hampir serupa pernah dilakukan, yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Nurhidayati dan Armiyati (2012), tentang “Keefektifan Pelatihan *Mentoring* Terhadap Persepsi Mahasiswa Tentang Peran Pembimbing Akademik Pada Mahasiswa Profesi Ners Universitas Muhammadiyah Semarang”. Penelitian ini merupakan penelitian *quasi experimental* dengan pengumpulan data menggunakan instrumen distres dan persepsi mahasiswa telah dikembangkan, untuk memvalidasi validitas konstruk dengan konsultasi kepada ahli bahasa dan mengujikan kepada mahasiswa dan dianalisis dengan uji korelasi *pearson product moment*, sedangkan untuk menguji reliabilitas dengan uji *Cronbach's Alpha*. Uji validitas dan reliabilitas persepsi mahasiswa dilakukan pada 33 mahasiswa ners angkatan 4. Hasil seluruh item soal persepsi mahasiswa adalah 0,97. Hasil ini diatas alpha 0,60, sehingga dikatakan seluruh soal reliabel. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa *p-value* adalah 0,00 pada alpha 0,05 sehingga nilai *p-value* kurang dari nilai alpha. Berarti pelatihan *mentoring* pada dosen pembimbing akademik

mempunyai nilai lebih jika dibandingkan dengan model konvensional yang selama ini digunakan.

2. Penelitian serupa selanjutnya oleh Safitri (2011) tentang “Manfaat Program *Mentoring* Bagi Siswa Minoritas di Lingkungan Pendidikan Kajian Jurnal: *Mentoring in a Post Affirmative Action World*”.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah:

- a. Dari hasil survey didapatkan hasil bahwa dari dua fungsi program *mentoring*, yaitu fungsi vokasional dan fungsi psikososial, para siswa minoritas lebih memilih fungsi psikososial yang berfungsi sebagai model peran, memotivasi, konseling dan hubungan pertemanan.
- b. Solusi untuk mendapatkan manfaat dari fungsi vokasional dan psikososial adalah dengan cara membuat *multiple mentors* dalam mendapatkan mentor yang berbeda pada setiap pertemuan yang berbeda untuk mendapatkan kebutuhan siswa.
- c. Terdapat dua model dalam melakukan program *mentoring*, yaitu *grooming* yang menekankan pembelajaran *one-on-one* dengan benefit/ manfaat hanya ditujukan semata-mata pada siswa, serta model *networking* yang memungkinkan pembelajaran dilakukan oleh seorang mentor dengan sebuah grup siswa untuk terjadinya proses belajar yang timbal balik.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada penelitian ini merupakan penelitian *pre eksperimen* dengan desain *One Group Pretes-Posttest* dengan menggunakan instrumen penelitiannya adalah lembar observasi.

