

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kemampuan tenaga kesehatan berpengaruh terhadap pelayanan kesehatan. Penyedia layanan kesehatan mempunyai tanggung jawab untuk memahami dan menerapkan kemajuan untuk memastikan kemajuan terkini dalam keselamatan dan efisiensi pasien. Pentingnya penerapan dan pemeliharaan perubahan dalam pemberian asuhan keperawatan adalah jaminan kerangka kerja yang kuat untuk mendukung kebutuhan perubahan dan bagaimana perubahan tersebut akan berdampak pada rumah sakit, perawat, dan pasien (Hasna Tunny et al., 2022). Model keperawatan merupakan model konseptual yang dibangun dari teori dan konsep yang digunakan untuk membantu perawat menilai, merencanakan, dan melaksanakan perawatan pasien dengan menyediakan kerangka kerja. Salah satu model keperawatan yaitu *Quality Caring Model* dimana menghargai pentingnya hubungan kepedulian atau *caring* sebagai landasan keperawatan profesional (Edmundson, 2012).

Model *caring* adalah suatu tindakan moral kemanusiaan sebagai cerminan perhatian, perasaan empati dan kasih sayang kepada orang lain dengan cara memberikan tindakan nyata kepedulian untuk meningkatkan kualitas dan kondisi kehidupan seseorang. *Caring* merupakan salah satu tindakan keperawatan yang dilakukan setiap hari secara terus menerus, tulus, ikhlas, peduli dengan masalah pasien yang dihadapi. *Caring* adalah inti utama dari praktik keperawatan, dimana seorang perawat profesional harus lebih perhatian dan bertanggungjawab terhadap pasien. Seorang pasien yang sedang dirawat di rumah sakit sangat mengharapkan *caring* dan pelayanan yang profesional (Kusnanto, 2019).

Perilaku *caring* dapat meningkatkan status kesembuhan pasien, meningkatkan kepuasan pasien dan memberikan pelayanan yang berkualitas (Arnike et al., 2023). Akibat dari perilaku pelayanan kesehatan dari perawat maka akan timbul perasaan pasien sesuai dengan kinerja layanan kesehatan dengan sesuatu yang diharapkan. Suatu tingkat perasaan pasien yang timbul itulah yang dinilai sebagai kepuasan pasien berdasarkan persepsi pasien (Yunike et al., 2023).

Dalam sebuah rumah sakit tentunya terdapat pembagian zonasi ruang, salah satunya yaitu ruang rawat inap. Rawat inap adalah pemeliharaan kesehatan rumah sakit dimana penderita tinggal atau mondok sedikitnya satu hari berdasarkan rujukan dari pelaksana pelayanan kesehatan atau rumah sakit pelaksana pelayanan kesehatan. Saat ini, banyak yang menganggap bahwa perawat kurang memberikan empati terhadap pasien. Hal ini dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hasan et al., 2022) yaitu dari 48 responden sebanyak 28 responden (58,3%) Sebagian besar mendapat empati yang baik dan 20 responden (41,7%) menjawab kurang baik. Responden yang merasa empati kurang baik karena keluhan mengenai empati atau rasa belas kasihan oleh petugas puskesmas kurang baik terutama di bagian keperawatan. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa terdapat 5 responden (17%) kurang puas meskipun sudah mendapatkan empati yang baik dari petugas seperti petugas mudah ditemui jika pasien membutuhkan pelayanan dan memberikan perhatian yang sama pada setiap pasien, hal tersebut membuat persepsi negatif dikarenakan pasien rawat inap menilai kepuasan tidak hanya berfokus pada empati perawat namun juga oleh faktor lain.

Hasil studi pendahuluan yang peneliti lakukan terhadap pasien di sebuah Rumah Sakit Umum Daerah Ajibarang didapatkan total ruang rawat inap di RSUD Ajibarang sebanyak 9 ruang rawat inap yaitu camar atas, camar bawah, kepodang atas, kepodang bawah, cendrawasih atas, cendrawasih bawah, kenari atas, kenari bawah, dan nuri.

Jumlah seluruh tempat tidur yaitu 171 tempat tidur. Dari data pada tahun 2020 kinerja pelayanan instalasi rawat inap mengalami penurunan sebanyak 21,86% dibanding tahun 2019. Dari total 10 pasien yang diwawancara 6 diantaranya menganggap bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, dan 4 diantaranya menganggap pelayanan keperawatan masih perlu ditingkatkan lagi khususnya di rawat inap dan rawat jalan. Hal ini juga dibuktikan dari ulasan pada *website* resmi *maps* yang menunjukkan masih terdapat keluhan dari pasien maupun keluarga pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Ajibarang.

Dari fenomena tersebut, diperlukan adanya informasi pengetahuan terhadap pasien terkait layanan keperawatan khususnya *caring* dengan teori *Quality Caring Model* sebagai bahan untuk pengambilan keputusan dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit, khususnya oleh tenaga kesehatan perawat yang akan mempengaruhi persepsi *caring* pada pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Di era yang menekankan pada hasil yang berkualitas dan kepuasan pasien, mengeksplorasi persepsi pasien tentang *caring* perawat penting dilakukan untuk memastikan bahwa perawat memberikan perawatan sesuai dengan apa yang diinginkan atau diharapkan pasien dan bukan apa yang dipersepsikan oleh perawat (E. K. Compton et al., 2018).

Dalam memberikan informasi diperlukan media yang mudah di akses dan efisien serta mudah dipahami oleh pengguna. Hal itu dapat dilakukan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dalam dunia kesehatan yaitu pemanfaatan aplikasi melalui android. Kecanggihan fitur, koneksi internet, dan kemampuan multimedia, memungkinkan pengguna untuk mengakses berbagai informasi yang tersedia didalam aplikasi. Aplikasi android memungkinkan pengguna untuk mengakses layanan dari mana saja dan kapan saja melalui perangkat seluler mereka (Rahmiyati, 2017).

Dalam hal ini, aplikasi yang direncanakan yaitu *Quality Caring Model* sebagai bentuk penyediaan layanan informasi kesehatan di ruang rawat inap. Aplikasi tersebut mencakup pengertian *caring*, perilaku *caring* perawat terhadap pasien, pengalaman dirawat di masa lalu, dan evaluasi *caring*, serta kolom kritik dan saran. Aplikasi tersebut sebagai panduan bagi pasien dan juga keluarga pasien untuk dapat mengakses informasi lebih mudah dan lebih efisien. Informasi yang termuat dalam aplikasi seperti pengertian *caring*, perilaku *caring*, pengalaman dirawat dimasa lalu, kritik dan saran, serta evaluasi *caring* perawat dalam pelayanan keperawatan. Informasi yang ada dalam aplikasi diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan serta kualitas layanan informasi sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan *tangibles, realibility, responsive, assurance, dan emphaty*.

Berdasarkan hal tersebut peneliti berupaya memberikan informasi kepada pasien terkait layanan kesehatan dan layanan informasi sesuai dimensi kualitas *caring* melalui aplikasi dengan menggunakan media android aplikasi yang informatif dan efisien untuk pasien di RSUD Ajibarang, dengan harapan dapat memberikan pemahaman terhadap pasien dan memberikan persepsi yang baik kepada pasien terkait perilaku *caring* yang diberikan oleh perawat selama proses keperawatan.

## **B. Rumusan Masalah**

Perilaku *caring* dapat meningkatkan status kesembuhan pasien, meningkatkan kepuasan pasien dan memberikan pelayanan yang berkualitas (Arnike et al., 2023). Akibat dari perilaku pelayanan kesehatan dari perawat maka akan timbul perasaan pasien sesuai dengan kinerja layanan kesehatan dengan sesuatu yang diharapkan dan mempengaruhi persepsi pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan (Yunike et al., 2023). Dengan memanfaatkan teknologi, peneliti berupaya memberikan pengetahuan kepada pasien terkait perilaku *caring* dalam pelayanan keperawatan menggunakan

sebuah aplikasi yang informatif dan efisien untuk pasien rawat inap di RSUD Ajibarang, dengan harapan dapat menjadi bahan pertimbangan pasien dalam menilai kepuasan pelayanan kesehatan dan memberikan persepsi positif pada pasien terkait layanan keperawatan yang diberikan oleh perawat. Oleh karena itu peneliti merumuskan apakah terdapat pengaruh aplikasi *Quality Caring Model* berbasis android terhadap persepsi pasien rawat inap tentang *caring* perawat di RSUD Ajibarang.

### C. Tujuan Penelitian

#### 1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh aplikasi *Quality Caring Model* terhadap persepsi pasien rawat inap tentang *caring* perawat di RSUD Ajibarang.

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan aplikasi *Quality Caring Model*.
- b. Mengidentifikasi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, dan lama rawat inap di RSUD Ajibarang.
- c. Mengidentifikasi persepsi pasien rawat inap tentang *caring* perawat di RSUD Ajibarang sebelum diberikan aplikasi *Quality Caring Model*.
- d. Mengidentifikasi persepsi pasien rawat inap tentang *caring* perawat di RSUD Ajibarang setelah diberikan aplikasi *Quality Caring Model*.
- e. Menganalisis pengaruh aplikasi *Quality Caring Model* terhadap persepsi pasien rawat inap tentang *caring* perawat di RSUD Ajibarang sebelum dan setelah diberikan aplikasi *Quality Caring Model*.

#### D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Bagi peneliti

Manfaat bagi peneliti adalah menambah pengetahuan dan pengalaman baru terkait penelitian dalam keperawatan serta memberi kesempatan untuk dapat mengaplikasikan ilmu *caring* dalam pelayanan keperawatan.

2. Bagi responden

Peneliti berharap dapat memberikan manfaat bagi responden sebagai sumber informasi tentang *caring* dalam keperawatan agar dapat menjadi bahan dalam mempersepsikan *caring* perawat dalam pelayanan keperawatan dan memberikan pengetahuan kepada responden terkait perilaku *caring*. Penelitian ini juga diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan terhadap responden dalam hal perilaku *caring* perawat yang dapat dievaluasi secara terus menerus sesuai dengan hasil evaluasi pasien.

3. Bagi instansi terkait

Peneliti berharap penulisan ini dapat memberikan bahan informasi mengenai pentingnya *caring* dalam kualitas pelayanan kesehatan dan keperawatan terhadap indeks kepuasan masyarakat (IKM) sehingga dapat dijadikan bahan untuk mengambil keputusan dan antisipasi dari masalah. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi tenaga kesehatan terkhusus perawat dan pihak manajemen rumah sakit agar dapat meningkatkan pelayanan kesehatan khususnya pada perilaku *caring* perawat.

4. Bagi ilmu pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam perkembangan penelitian sebagai referensi bagi yang hendak melakukan penelitian lebih lanjut mengenai *caring*.

