

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Menurut Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Hal ini memicu para penyelenggara pelayanan kesehatan terutama rumah sakit yang dimiliki pemerintah, swasta maupun asing untuk secara serius berupaya untuk terus meningkatkan pelayanan yang diberikan. Seperti semboyan yang sudah tidak asing lagi, konsumen atau pasien adalah raja yang benar-benar harus dihormati dan dihargai. Pada saat ini merupakan waktu yang sangat tepat bagi para penyelenggara pelayanan kesehatan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas agar konsumen memperoleh kepuasan. Aspek-aspek kepuasan pasien terdiri dari pelayanan medis, informasi, makanan, fasilitas, akomodasi, lingkungan, pelayanan keperawatan dan jadwal visit ke pasien (Gadalean, et al, 2011).

Saat ini, berbagai isu-isu kesehatan terus berkembang mulai dari permasalahan yang mendasar hingga permasalahan yang kompleks pada bidang pelayanan profesi keperawatan. Isu sentral yang sedang berkembang bagi perawat Indonesia ialah mengharuskan setiap perawat untuk dapat berkompetisi menjalankan perannya sebagai pemberi pelayanan yang baik guna mewujudkan pembangunan dibidang kesehatan yang maju. Hal ini

menyebabkan timbulnya harapan akan peluang meningkatnya pelayanan kesehatan. Persaingan antar rumah sakit memberikan pengaruh pada manajemen rumah sakit baik itu milik pemerintah, swasta maupun asing dengan tujuan utama adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang memadai semakin meningkat dan turut memberikan warna di era globalisasi. Hal ini mendorong setiap rumah sakit untuk memberikan layanan terbaiknya agar mempunyai kesan yang baik di masyarakat.

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang berefek terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif. Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga dapat memperoleh kepuasan yang ada dan pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pada rumah sakit melalui pelayanan prima. Melalui pelayanan prima, rumah sakit diharapkan akan menghasilkan keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) dengan pelayanan bermutu, efisien, inovatif dan menghasilkan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan pasien.

Menurut Attree (2001) dalam Potter dan Perry (2009), jika klien merasakan penyelenggara pelayanan kesehatan bersikap sensitif, simpatik, merasa kasihan, dan tertarik terhadap mereka, sebagai individu mereka biasanya menjadi teman sekerja yang aktif dalam merencanakan perawatan. Watson mengidentifikasi banyak asumsi dan beberapa prinsip dasar dari

*transpersonal caring*. Watson meyakini bahwa jiwa seseorang tidak dapat dibatasi oleh ruang dan waktu.

Rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan bagi orang sakit atau sebagai tempat menyediakan dan memberikan pelayanan kesehatan yang meliputi berbagai masalah kesehatan. Rumah sakit juga merupakan salah satu institusi penyelenggara jasa kesehatan yang kompleks, padat pakar, dan padat modal. Kompleksitas ini muncul karena pelayanan rumah sakit menyangkut berbagai fungsi pelayanan, pendidikan dan penelitian, serta mencakup berbagai jenis tingkatan disiplin keahlian (Suroso, 2011).

Salah satu faktor keberhasilan pelayanan di rumah sakit adalah pelayanan keperawatan, yang diberikan secara terus menerus selama 24 jam dengan demikian pelayanan keperawatan adalah ujung tombak pelayanan kesehatan di rumah sakit yang dapat menjadi tolak ukur mutu pelayanan keperawatan. Perilaku *caring* perawat merupakan salah satu bentuk pelayanan keperawatan yang perlu mendapat perhatian dan merupakan inti atau fokus dalam keperawatan sebagai bentuk praktik keperawatan yang profesional.

Perilaku *caring* sangat penting dilakukan oleh perawat dalam melakukan pelayanan keperawatan di rumah sakit. Tidak hanya itu, perilaku *caring* juga merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan di rumah sakit. Hal ini merupakan sentral praktik keperawatan dan merupakan suatu cara pendekatan yang dinamis, dimana perawat bekerja untuk lebih meningkatkan kepeduliannya terhadap pasien. Oleh karena itu, perilaku *caring* perawat

dapat memberikan pengaruh dalam pelayanan yang berkualitas kepada pasien (Prompahakul, et al, 2011).

Perawat harus melayani dan berperilaku *caring* kepada pasien, karena hal tersebut menjadi dasar pada saat memberikan perawatan kepada pasien. Pelayanan *caring* secara otomatis dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien. Akan tetapi standar keperawatan saat ini dan kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan pasien dan keluarganya. Oleh karena itu, perilaku *caring* perawat perlu dikembangkan sesuai dengan kebutuhan saat ini (Prompahakul, et al, 2011).

*Caring* mempunyai manfaat yang begitu besar dalam keperawatan dan seharusnya tercermin dalam setiap interaksi perawat dengan klien, bukan dianggap sebagai sesuatu yang sulit diwujudkan dengan alasan beban kerja yang tinggi, atau pengaturan manajemen asuhan keperawatan ruangan yang kurang baik. Pelaksanaan *caring* akan meningkatkan mutu asuhan keperawatan, memperbaiki *image* perawat di masyarakat dan membuat profesi keperawatan memiliki tempat khusus di mata para pengguna jasa pelayanan kesehatan (Priambodo, 2014).

Fahriani (2011) mendapatkan hasil bahwa level perilaku *caring* perawat pelaksana di Rumah Sakit Umum Daerah Klaten 62% masuk kategori rendah. Fakta empiris ini merupakan tantangan bagi profesi perawat untuk menyusun strategi dalam membumikan nilai-nilai *caring* pada perawat Indonesia. Tujuan utamanya agar kualitas pelayanan keperawatan meningkat

dan citra negatif yang selama ini masih dominan pada perawat dapat berangsur membaik.

Semangat *caring* harus tumbuh pada diri setiap perawat dan berasal dari hati perawat yang terdalam, akan tetapi hal penting ini telah dilupakan oleh perawat sehingga perilaku *caring* perawat mengalami penurunan. Banyak dijumpai perawat serta mahasiswa keperawatan yang praktek di rumah sakit jauh dari perilaku *caring*. Penurunan perilaku *caring* ini tidak hanya dilakukan oleh perawat tetapi dilakukan juga oleh mahasiswa keperawatan. Berdasarkan hasil evaluasi praktek mahasiswa STIKES Dian Husada Mojokerto di tahun 2014 oleh diklat RSUD Sidoarjo dari fakta di lapangan diperoleh pelayanan yang diberikan oleh mahasiswa dilakukan asal-asalan sehingga kurang berperilaku *caring*. Kebanyakan mahasiswa dalam praktek kurang serius untuk melayani klien sehingga mahasiswa memberikan asuhan keperawatan dengan kurang berperilaku *caring* kepada klien (Yuliati, 2012). Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi perilaku *caring* perawat antara lain beban kerja, lingkungan, pengetahuan dan pelatihan (Burtson dan Stihler, 2010).

Dari hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 18 Oktober 2018 di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto telah dilakukan wawancara mengenai pengetahuan *caring* pada 10 mahasiswa S1 keperawatan semester III. Dari hasil wawancara tersebut, didapatkan hasil bahwa 4 dari 10 mahasiswa mempunyai pengetahuan *caring* rendah atau kurang. Hal ini dapat dilihat dari cara mahasiswa menjawab saat dilakukan

wawancara dengan pertanyaan yang sama, 4 mahasiswa ini mengatakan tidak begitu memahami mengenai materi *caring* dan bahkan 1 dari 4 mahasiswa ini merasa belum pernah mendapatkannya.

Berdasarkan uraian level perilaku *caring* diatas membuktikan bahwasannya masih dibutuhkan adanya peningkatan *caring* oleh seorang perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan di rumah sakit. Pendidikan *caring* perawat didapatkan ketika perawat masih berstatus mahasiswa yang kemudian dipraktekkan ketika praktek ataupun sudah bekerja di rumah sakit, maka pendidikan *caring* pada saat dibangku perkuliahan juga sangat penting untuk tetap dipertahankan karena *caring* dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan seorang perawat kepada pasiennya. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian yang dapat membantu meningkatkan pengetahuan *caring* pada mahasiswa keperawatan yang sesuai dengan perkembangan zaman saat ini. Dalam rangka meningkatkan pengetahuan *caring* pada mahasiswa saat ini diperlukan terobosan baru yang pastinya dapat membantu dalam proses belajar *caring*.

Adapun terobosan hal baru yang direncanakan yaitu media *AMOC* (*Application Module Of Caring*) sebuah modul aplikasi pembelajaran masa kini yang membahas mengenai materi-materi *caring* dalam keperawatan. Dalam aplikasi ini berisi mengenai materi *caring* yang terdiri dari pengertian *caring*, teori *caring*, atribut *caring*, perilaku *caring*, dimensi *caring*, *caring* dalam keperawatan, dampak *caring* dalam keperawatan, dan juga evaluasi *caring*.

*AMOC* ini merupakan sebuah pengembangan dari aplikasi-aplikasi keperawatan yang sudah tersedia di *play store* seperti buku saku keperawatan, *learning management*, *principles of management*, dan lain sebagainya yang sudah tersedia dalam bentuk aplikasi. Kelebihan dari *AMOC* ini tidak hanya menyajikan materi-materi *caring* didalamnya, namun menyediakan pula soal-soal latihan yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat pengetahuan dari penggunaannya.

Kehadiran *AMOC* ini diharapkan dapat menjadi media pembelajaran pelengkap yang dapat memberi kesempatan kepada mahasiswa untuk dapat mempelajari lebih lanjut materi mengenai *caring*, agar nantinya dapat membantu mahasiswa menjalani praktek ataupun bekerja menjadi perawat di rumah sakit atau ditempat lainnya. Sesuai dengan perkembangan zaman, pengembangan media aplikasi sebagai media pembelajaran *caring* untuk mahasiswa keperawatan perlu untuk dikembangkan. Karena *caring* sudah menjadi hal penting dan tolak ukur diri seorang perawat yang membedakan dengan profesi lainnya.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian masalah tersebut, maka dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu : "Adakah pengaruh pemberian *AMOC (Application Module Of Caring)* terhadap pengetahuan *caring* mahasiswa keperawatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto? "

### C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum dari penelitian ini adalah :

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh pemberian *AMOC (Application Module Of Caring)* terhadap pengetahuan *caring* mahasiswa keperawatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

2. Tujuan Khusus dari penelitian ini adalah :

- a. Mengidentifikasi media *AMOC (Application Module Of Caring)*.
- b. Mengidentifikasi pengetahuan *caring* pada mahasiswa keperawatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- c. Menganalisis pengaruh *AMOC (Application Module Of Caring)* terhadap pengetahuan *caring* mahasiswa keperawatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

### D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti

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

2. Bagi responden

Peneliti berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi responden sebagai sumber pengetahuan lebih lanjut mengenai *caring* yang dapat membantu responden dalam melakukan pelayanan keperawatan.



3. Bagi instansi terkait

Sebagai bahan informasi mengenai manajemen keperawatan, khususnya membahas tentang *caring* dalam keperawatan

4. Bagi ilmu pengetahuan

Diharapkan dapat berguna sebagai referensi bagi yang hendak meneliti lebih lanjut mengenai *caring* dalam pelayanan keperawatan.

**E. Penelitian Terkait**

1. Gurusinga, (2013). Judul penelitian “Perilaku *caring* perawat dan kepuasan pasien rawat inap”. Tujuan dari penelitian ini untuk menguji korelasi antara perilaku perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Grand Medistra Lubuk Pakam. Metodologi penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain korelatif dengan teknik purposive sampling dengan sampel 136 responden yang telah dirawat selama 3 hari atau lebih yang diukur menggunakan koesioner dengan analisa univariat. Persamaan dengan peneliti terletak di variabel bebas yaitu perilaku *caring*. Perbedaan penelitian ini terletak di variabel bebas kepuasan pasien.
2. Mulyaningsih, (2013). Judul penelitian ”Upaya peningkatan *caring* perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Permata Medika Semarang”. Tujuan penelitian ini adalah membuktikan adanya hubungan *caring* perawat dengan kepuasan pasien. Metodologi penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Dengan jenis penelitian analitik observasional dengan rancangan penelitian *cross sectional*.

Sampel yang digunakan sebanyak 52 pasien yang diambil dengan total sampling. Persamaan dengan peneliti terletak di variabel bebas yaitu peningkatan *caring* perawat. Perbedaan penelitian ini terletak divariabel bebas kepuasan pasien.

3. Siswanto. Judul penelitian “Efektifitas pemberian modul *caring* berbasis kecerdasan emosional terhadap peningkatan kompetensi keperawatan mahasiswa ners Dian Husada”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengembangkan model perilaku *caring* berbasis kecerdasan emosional terhadap peningkatan kompetensi keperawatan. Metodologi penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan rancangan penelitian *quasy experiment*. Sampel dipilih menggunakan teknik *simple random* sampling berjumlah 65 responden dan *purposive sampling* berjumlah 16 responden. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan observasi. Persamaan dengan peneliti terletak di variabel bebas yaitu pemberian modul *caring* perawat. Perbedaan penelitian ini terletak divariabel bebas peningkatan kompetensi keperawatan.