

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar belakang**

*Brand* atau merek adalah identitas suatu hal yang berupa nama, tanda pengenal, atau sebutan yang ditujukan untuk memperkenalkan suatu produk atau jasa yang digunakan untuk bersaing dengan produk lain. *Image* atau sering disebut dengan citra merupakan suatu hal semacam identitas yang berpengaruh pada suatu produk yang digunakan sebagai pandangan pengguna jasa dalam memutuskan apakah akan menggunakan jasa tersebut atau tidak. Berlandaskan dari kedua definisi tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa *brand image* atau citra merek adalah penilaian dan pandangan konsumen pada suatu produk atau jasa. *Brand image* ini memiliki peran penting dalam perusahaan. Jika *brand image* suatu perusahaan mendapatkan persepsi buruk dari masyarakat, maka akan mengganggu keberadaan dari perusahaan tersebut (Rahmadani et al., 2022). Begitu pula dengan profesi perawat, *brand image* memiliki peran penting karena menunjukkan identitas dan kualitas dari perawat (Karmita et al., 2021).

Keperawatan adalah suatu proses pelayanan kesehatan profesional yang dilandasi oleh ilmu dan kunci keperawatan yang didalamnya terkandung unsur bio, psiko, sosial, dan spiritual yang kemudian difokuskan bagi seseorang individu, keluarga, dan masyarakat supaya dapat mencapai kualitas hidup yang baik. Asuhan keperawatan diberikan untuk memenuhi kebutuhan hidup dasar dan mengatasi masalah kesehatan pasien pada semua usia (Asmadi,

2008). Pemberian Asuhan Keperawatan ini menuntut seorang perawat untuk bersikap profesional dengan tujuan supaya dapat memenuhi kebutuhan dasar klien dan dengan tetap berlandaskan standar keperawatan yang telah ditetapkan (Kemenkes, 2020).

Sesuai dengan namanya yaitu Asuhan Keperawatan, tindakan pelayanan kesehatan ini dilakukan oleh perawat ke pasien. Perawat menjadi tenaga kesehatan yang paling sering bertemu dengan pasien jika dibandingkan dengan tenaga medis lainnya. Hal ini mengakibatkan pasien menjadi lebih memiliki persepsi atau penilaian tersendiri terhadap profesi perawat. Pasien akan cenderung mempersepsikan positif jika pelayanan yang diberikan perawat baik dan memuaskan, dan sebaliknya. Berdasarkan kejadian tersebut nantinya akan berdampak buruk pada citra perawat atau *nursing brand image* di kalangan pasien (Fathudin et al., 2018).

Persepsi merupakan gambaran atau penilaian seseorang mengenai suatu hal yang dilihatnya. Persepsi masyarakat terhadap perawat di zaman Covid-19 dinilai lebih positif oleh perawat, dimana perawat merasa diakui dan dihargai oleh masyarakat. Masyarakat semakin sadar akan pentingnya peran perawat dalam menangani situasi saat pandemi sehingga perawat menjadi lebih di hormati (Noviani, Suprabowo, et al., 2021), sedangkan menurut (Astuti, 2019) di dalam pandangan dari sebuah kalangan masyarakat, seorang perawat tidak dapat menjalankan perannya secara keseluruhan jika tidak ada arahan dari dokter. Berdasarkan persepsi inilah profesi perawat dipandang sebelah mata. Citra perawat dapat diubah dengan cara mengubah peran perawat menjadi

pemimpin di masa depan (Noviani, Suprabowo, et al., 2021). Keberadaan seorang perawat menjadi hal penting dalam perkembangan kesehatan pasien karena sebagai pemberi dukungan supaya pasien termotivasi untuk kembali sehat. Peran lain yang dilakukan oleh perawat selain memberi asuhan keperawatan yaitu membantu pasien beserta keluarganya supaya menghemat dalam pengeluaran uang kesehatan, waktu, dan energi. Banyaknya peran yang dijalankan oleh perawat ini, sebagian dari masyarakat masih memiliki pandangan negatif bahwa perawat hanyalah pembantu dokter (Astuti, 2019).

Pandangan negatif atau citra negatif tentang perawat tidak hanya merugikan pribadi perawat sendiri, tetapi juga akan berdampak pada rumah sakit tempat perawat tersebut bekerja. Seperti yang dikatakan dalam (Jatmiko & Jahrizal, 2018), jika kualitas pelayanan kesehatan dari rumah sakit itu kurang baik, khususnya dari petugas kesehatan di rumah sakit tersebut, maka pasien maupun calon pasien akan cenderung tidak percaya dan memilih untuk memilih rumah sakit lain dengan tenaga kesehatan yang lebih kompeten.

Perawat merupakan kunci dalam pemberian pelayanan kesehatan yang optimal. Perawat memiliki peran sebagai penyediaan dan koordinasi perawatan, pencegahan dari dampak yang tidak diharapkan, pelayanan kesehatan yang maksimal, dan hasil yang diharapkan sesuai dengan pasien. Perawat berperan dalam memaksimalkan kesehatan individu baik pada kondisi sakit maupun sehat (Manalu et al., 2021). Perawat harus mampu memberikan layanan prima dalam proses asuhan keperawatan. Perawat menghabiskan waktunya 24 jam bersama pasien, oleh karena itu perawat harus bisa melayani

pasien dengan baik, menghargai, dan bersikap *caring* kepada pasien. Hal tersebut menjadi penting karena pelayanan yang diberikan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan berdampak pada kepuasan pasien ketika diberikan perawatan (Simamora et al., 2019).

Di dalam Al Quran terdapat beberapa ayat yang berkaitan dengan tolong menolong. Selain itu, Islam menaruh topik kesehatan cukup besar di dalam kandungannya supaya dapat digunakan sebagai pedoman dalam meningkatkan derajat kesehatan serta menolong orang yang sedang kesusahan. Beberapa ayat Al Quran mengenai tolong menolong dan kesehatan sehingga menggambarkan peran perawat sebagai tenaga kesehatan yang berfungsi memberikan pelayanan untuk meningkatkan mutu kesehatan di masyarakat. Berikut firman Allah yang menggambarkan tolong menolong dan kesehatan (Program et al., 2019):

“...Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan janganlah saling menolong pada perbuatan dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaan-Nya.” (QS. Al-Maidah ayat 2)

“...Dan berbuat baiklah (kepada manusia) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah engkau berbuat kerusakan di muka bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan.” (QS. Al Qashas ayat 77)

Manusia merupakan makhluk sosial yang artinya tidak dapat hidup sendiri. Oleh sebab itu, sifat tolong menolong ini sangat dibutuhkan dalam menjalani

kehidupan (Albahri & Kurniati, 2023). Dari dua ayat diatas, dapat disimpulkan bahwa tolong menolong merupakan hal yang sangat mulia (Program et al., 2019). Contohnya seperti perawat yang selalu siap menolong dan membantu merawat pasien sampai kembali sehat dan dapat menjalankan aktifitas secara mandiri. Dalam hal ini bukan hanya pasien saja yang mendapatkan keuntungan, tetapi perawat juga akan mendapatkan apresiasi dari pasien dan keluarga pasien sehingga dapat memperbaiki citra buruk yang ada di perawat.

Penelitian lain yang berjudul *“Patient’s Perception of Quality Of Nursing Care; A Tertiary Center Experience From Ethiopia”* yang didalamnya memiliki tujuan yang hampir sama dengan peneliti yaitu untuk menilai persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan. Penelitian ini dilakukan dengan kuesioner kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan pada 340 pasien rawat inap yang telah menerima pelayanan kesehatan di rumah sakit selama lebih dari 7 hari di bangsal. Pada hasil penelitian menyebutkan sebanyak 125 pasien (36,8%) mengatakan puas dengan pelayanan kesehatan yang telah diberikan dan sisanya sebanyak 215 pasien (63,2%) mengatakan kurang puas dengan pelayanan kesehatan yang telah diberikan. Rendahnya persepsi pasien terhadap perawat dan pelayanan kesehatan ini dapat berakibat pada rasa kepercayaan dan kurangnya pemanfaatan layanan kesehatan sehingga dikhawatirkan dapat berdampak pada kualitas kesehatan masyarakat (Gishu et al., 2019).

Penelitian yang dilakukan di Ruang Dahlia RSUD Arifin Achmad Pekanbaru yang menjelaskan bahwa perilaku caring yang diberikan pada pasien juga berpengaruh pada persepsi pasien terhadap perawat. Responden pada penelitian ini sebanyak 51 orang yang rata-rata sudah mendapatkan perawatan di ruang rawat inap selama 4 hari. Hasil dari penelitian ini yaitu sebanyak 23 responden (45,1%) menyatakan perilaku caring perawat sudah tinggi, sedangkan 28 responden (54,9%) menyatakan perilaku caring tergolong sedang. Hal ini menandakan bahwa perilaku caring yang diberikan perawat kepada pasien sangat mempengaruhi persepsi pasien terhadap keberadaan profesi perawat (Huda & Studi Ilmu Keperawatan, 2015).

Peneliti lain melakukan penelitian di daerah Kelurahan Pisangan mengenai persepsi warga terhadap perawat. Wawancara dilakukan pada 10 warga dan didapatkan hasil yang beragam. Sebanyak 4 dari 10 orang warga mempersepsikan seorang perawat adalah pembantu dokter, memiliki pekerjaan yang melelahkan, tidak ramah, memiliki pekerjaan yang berbahaya, sikap yang acuh, dan informasi yang diberikan tidak jelas. Sedangkan 6 dari 10 warga menyatakan profesi perawat adalah salah satu profesi yang mulia, pekerjaan yang menuntut kesabaran, bersikap baik dan ramah pada pasien serta keluarga, penuh kasih sayang, berpakaian rapi, sopan, dan peduli pada pasien (Pujiastuti Fahriati, 2015).

Dari uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian mengenai persepsi pasien terhadap *nursing brand image* dalam memberikan asuhan keperawatan. Hal tersebut untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien

terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Hal ini juga dapat menilai dari seberapa efektif fungsi perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu ”Bagaimana persepsi pasien terhadap *nursing brand image* dalam pemberian asuhan keperawatan di PKU Muhammadiyah Gamping?”

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengeksplorasi persepsi pasien terhadap *nursing brand image* dalam memberikan asuhan keperawatan di PKU Muhammadiyah Gamping.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Bagi pasien

Manfaat penelitian ini bagi pasien adalah dapat digunakan sebagai pengetahuan pasien mengenai gambaran citra perawat selama memberikan asuhan keperawatan di rumah sakit.

#### 2. Bagi Mahasiswa Keperawatan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bekal bagi mahasiswa keperawatan untuk menjadi perawat yang berkompeten sehingga dapat memperbaiki citra perawat.

### 3. Bagi Profesi Keperawatan

Manfaat penelitian ini bagi profesi keperawatan adalah dapat digunakan sebagai acuan atau tolak ukur agar bisa meningkatkan kinerja perawat, memberikan pelayanan yang baik, berkualitas, dan nyaman bagi pasien.

### 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi atau rujukan bagi peneliti lain atau lanjutan mengenai *nursing brand image*.

## **E. Penelitian Terkait**

1. Penelitian yang dilakukan oleh (Noviani, Suprabowo, et al., 2021) “*Registered Nurse’s Perception On Nursing Brand Image during the COVID-19 Pandemic Era in Indonesia*”. Tujuan dari penelitian ini adalah menggali tentang persepsi perawat terkait *brand image* keperawatan selama pandemi COVID-19. Penelitian ini merupakan penelitian deskripsi kualitatif dan dalam menentukan informan menggunakan teknik purposive sampling. Sampel dari penelitian ini adalah 15 perawat yang merawat pasien COVID-19. Penelitian ini menggunakan Wawancara semi terstruktur yang dilakukan dalam waktu 45-60 menit. Hasil dari penelitian tersebut didapatkan analisis data mengungkapkan lima tema yaitu: (1) *Caring* sebagai citra merek keperawatan. (2) Budaya kolaborasi interprofesional. (3) Memberikan perawatan holistik 24 jam. (4) Menjadi lebih dihormati. (5) Menjadi pembelajar sepanjang hayat. Kesimpulan dari penelitian ini adalah perawat melihat *nursing brand image* menjadi



lebih positif selama terjadinya pandemi COVID-19. Persamaan dari penelitian ini yaitu dengan jenis kualitatif deskriptif. Perbedaan pada penelitian ini terletak pada informan penelitian yaitu perawat.

2. Penelitian yang dilakukan oleh (J. A. Godsey et al., 2020) “*Registered nurse perceptions of factors contributing to the inconsistent brand image of the nursing profession*”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggali tanggapan perawat mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi *nursing brand image*. Penelitian ini menggunakan desain metode kualitatif secara sistematis lalu dianalisis dan dikelompokkan kedalam delapan faktor yang mempengaruhi. Sampel yang diteliti terdiri dari alumni universitas swasta di Midwest yang menerima gelar *Bachelor of Science* atau *Magister Science* dalam keperawatan. Hasil dari penelitian ini Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap citra keperawatan yang tidak konsisten meliputi: variasi pendidikan/kredensial, citra bukan prioritas, kurangnya pengembangan kepemimpinan, kurangnya profesionalisme, penggambaran di media dan online, pengalaman pribadi pasien, pengobatan oleh rekan profesional lainnya, dan peran gender. asumsi. Persamaan dari penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Perbedaan pada penelitian ini terletak pada informan penelitian yaitu perawat.
3. Penelitian yang dilakukan oleh (Zhou et al., 2022) “*Psychometric properties and latent profile analysis of the Nursing Brand Image Scale: a methodological study in the Chinese context*”. Tujuan penelitian untuk

menggambarkan *nursing brand image* dan mengidentifikasi profil *nursing brand image* pada perawat China. Desain dari penelitian ini adalah studi *cross-sectional* dilakukan untuk memvalidasi NBIS-C antara perawat di China. Reliabilitas, validitas, dan daya tanggap dari 42 item NBIS-C diperiksa dalam sampel nasional 759 perawat yang direkrut dari 29 provinsi di Cina. Analisis Profil Laten (LPA) dilakukan untuk mengungkap persepsi perawat tentang citra merek keperawatan. Hasil penelitian ini menunjukkan validitas yang dapat diterima (validitas isi, validitas struktural, dan validitas konstruk), reliabilitas (konsistensi internal dan reliabilitas tes ulang), daya tanggap yang memadai, dan tidak ada efek NBIS-C. LPA menghasilkan lima subgrup yaitu *Integrated, Traditional, Subordinate, Creative dan Leader*. Kesimpulan Sifat psikometri NBIS-C cocok untuk menilai citra keperawatan di kalangan perawat Cina. Studi selanjutnya dengan sampel yang lebih besar dan lebih beragam direkomendasikan. Meskipun peran perawat di China telah berkembang, perawat pada umumnya gagal mengkomunikasikan citra merek yang konsisten, positif, dan akurat untuk profesi keperawatan. Persamaan dari penelitian ini yaitu meneliti terkait *Nursing Brand Image*. Perbedaan pada penelitian ini terletak pada informan penelitian yaitu perawat.