

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Covid -19 (*corona virus disease*) adalah suatu kumpulan virus yang dapat mengakibatkan penyakit pada hewan atau manusia. Ada beberapa jenis corona virus yang diketahui menyebabkan infeksi pada saluran pernafasan pada manusia yang ditandai dengan batuk pilek hingga yang lebih serius seperti *Middle East Respiratory Syndrome* (MERS) dan juga *Severe Acute Respiratory Syndrome* (SARS). Jenis baru coronavirus yang ditemukan menyebabkan penyakit Covid-19 (D. Handayani *et al.*, 2020)

Virus yang dikenal dari kota Wuhan ini sangatlah ditakuti oleh masyarakat karena keganasannya, pada tanggal 21 Maret 2020, jumlah kasus yang terjangkit virus ini mencapai angka 275,469 jiwa yang tersebar di 166 negara. Covid-19 terjadi sangat cepat, pada akhir Oktober kasus Covid sudah lebih dari 200 negara yang tingkat kefatalannya yang berbeda (Aeni, 2021). Jumlah kasus terus meningkat menjadi suatu perbincangan masyarakat terutama di negara Indonesia. Masa pandemi ini juga memberikan dampak bagi masyarakat di seluruh wilayah Indonesia, oleh karena itu pemerintah mengambil langkah untuk mengurangi penularan Covid-19 dengan cara PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) (D. Handayani *et al.*, 2020).

Dari sinilah tenaga medis sangat dibutuhkan perannya untuk membantu para masyarakat khususnya yang terkena virus Covid-19. Salah satu tenaga medis yaitu perawat yang senantiasa membantu masyarakat di masa pandemi dan berusaha untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, tanpa mereka sadari bahwa virus tersebut bisa menular kepada dirinya. Fenomena yang terjadi di zaman pandemi Covid-19 adalah munculnya pemberitaan terkait perawat yang mempengaruhi citra profesi keperawatan. Dari hasil penelitian Noviani dkk (2022) menunjukkan bahwa perawat professional mempersepsikan caring sebagai *brand image* keperawatan, budaya kolaborasi interprofesional, memberikan perawatan holistik 24 jam, menjadi lebih dihormati, menjadi pembelajar sepanjang hayat. Hasil penelitian tersebut tidak sesuai dengan penelitian dari Godsey *et al* (2020) yang menunjukkan bahwa *brand image* keperawatan tidak konsisten yang dipersepsikan oleh perawat professional. Penelitian yang terkait *brand image* keperawatan yang dipersepsikan oleh masyarakat masih jarang ditemukan.

Secara umum masyarakat yaitu sekumpulan individu atau orang yang hidup bersama dengan interaksi sosial serta kebersamaan, dengan kata lain masyarakat dapat diartikan sebagai sekumpulan manusia yang berinteraksi dalam suatu hubungan sosial dan mempunyai kesamaan budaya, wilayah, serta identitas, dengan mempunyai kebiasaan, tradisi, sikap, dan memiliki perasaan kesatuan yang diikat oleh kebersamaan (Anthon Fathanudien, 2015). Sejauh ini profesi perawat memiliki persepsi yang berbeda di kalangan masyarakat. Banyak yang menganggap dan berpandangan bahwa perawat itu adalah profesi

pembantu dokter, yang tanpa dokter perawat itu tidak bisa melakukan tugasnya dengan sempurna, anggapan seperti ini telah menjadi penilaian utama terhadap seorang perawat. Akibatnya banyak sekali masyarakat yang menganggap bahwa seorang perawat itu kedudukannya rendah, khususnya di Indonesia banyak yang memandang profesi perawat belum mendapat tanggapan positif, yang akhirnya tanggapan masyarakat masih keliru terhadap profesi seorang perawat. Dimata sebagian masyarakat perawat masih sering dinilai tidak mandiri dan tidak memiliki ilmu. Mungkin karena tingkat pendidikan seorang perawat yang hanya sampai akademi atau dengan kata lain SMK (sekolah menengah kejuruan) keperawatan. Dengan begitu ilmu yang mereka dapat kurang dan derajat mereka dengan derajat rekan kerja pun lebih rendah, maka dari itu profesi perawat dipandang rendah dan di sepelekan oleh masyarakat. Anggapan ini masih belum bisa dihapus dari pemikiran masyarakat ketika melihat pekerjaan seorang perawat di rumah sakit. Citra perawat yang terbentuk dari adanya kontak antara perawat dengan klien atau masyarakat dan tenaga kesehatan lain. Informasi terkait citra perawat dari masyarakat masih kurang sehingga perawat itu dipandang rendah dikalangan masyarakat (Fathudin & Hapsari, 2018).

Brand atau yang biasa disebut dengan merek biasanya digunakan untuk memperkenalkan suatu barang yang akan dipasarkan untuk bersaing dengan *brand-brand* yang lain (Karmita, Arman, 2021). Merek dapat diartikan sebagai persepsi dan perasaan pelanggan yang menyangkut atribut dan kinerja dari produk tersebut. Selain itu merek juga dapat diartikan secara luas yang

menyangkut suatu identitas atau citra dan juga dapat didefinisikan sebagai gambaran yang mencerminkan status sosial dan nilai masyarakat. Identitas merek yang sangat berpengaruh diartikan melalui pesan dan juga konsentrasi tindakan dari waktu ke waktu, tetapi bukti pun mengungkapkan bahwasannya faktor pribadi tersebut dapat didefinisikan sebagai sumber utama citra merek keperawatan menjadi tidak konsisten. Citra perawat akan berubah dimasa depan dengan mengubah peran perawat sebagai pemimpin (Noviani *et al.*, 2022).

Saat ini dunia keperawatan sangat berkembang, perawat sendiri dianggap sebagai salah satu profesi kesehatan yang sangat dibutuhkan perannya dikarenakan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pengetahuan. Perawat sendiri didefinisikan menurut Ketentuan Umum Pasal 1 ayat 1 Undang-undang Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan, bahwa yang dimaksud dengan perawat adalah seseorang yang telah lulus pendidikan tinggi keperawatan, baik di dalam maupun diluar negeri yang diakui oleh pemerintah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan (UU RI, 2014).

Seiring bertambahnya kepentingan layanan kesehatan perawat saat ini mempunyai pengetahuan dan juga keterampilan di beberapa bidang, perawat juga mempunyai peranan yang lebih luas terutama pada peningkatan kesehatan serta pencegahan penyakit dan memandang klien secara menyeluruh. Sebagai profesi keperawatan yang dihadapkan pada berbagai macam tantangan, bukan hanya dari faktor eksternal saja tetapi juga dari faktor internal pun banyak tantangannya melainkan perawat dituntut memiliki skill yang harus dikuasai

untuk menjadi perawat profesional. Ketidaktahuan terhadap prinsip-prinsip etika tersebut, menyebabkan cedera fisik dan emosional, seperti perasaan tidak puas, cacat, bahkan kematian, dengan keselamatan pasien tidak pernah terwujud. Selain itu, ketidakpuasan pasien yang disebabkan oleh sikap jahil tersebut, pada akhirnya mencoreng citra perawat dan menurunkan pendapatan rumah sakit, karena pasien menjadi tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, yang pada gilirannya menghentikan mereka untuk kembali berobat. Kasus lain yang diamati tentang perawat adalah bahwa mereka digambarkan oleh pasien sebagai tidak sopan, yang menyebabkan hilangnya kepercayaan, pada potensi keterampilan medis mereka (Ilkafah *et al.*, 2021)

Seorang perawat memiliki peranan yang sangat luas yang berfokus pada peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit, serta memandang klien atau masyarakat secara komperhensif. Perawat juga menjalankan fungsinya dalam kaitannya diberbagai peran keperawatan yaitu dengan membuat keputusan klinik dan etika, advokat dan pelindung bagi masyarakat, rehabilitator, manajer khusus, komunikator dan pendidik (P & Juwita, 2021). Sebagai pemberi asuhan keperawatan, perawat juga membantu klien terutama masyarakat untuk mendapatkan kesehatan dengan melalui proses penyembuhan dan pengobatan.

Didalam Al-Qur'an ada ayat yang menceritakan bahwa diturunkannya Al-Qur'an yaitu sebagai obat dan rahmat bagi orang-orang mukmin. Islam menaruh perhatian yang amat begitu besar sekali terhadap dunia kesehatan dan keperawatan guna untuk menolong orang yang sakit serta meningkatkan kesehatan, kesehatan juga merupakan modal yang utama untuk bekerja,

beribadah, dan juga melakukan aktivitas lainnya. Berikut firman Allah yang menggambarkan perawat yaitu :

“...Dan tolong menolonglah kamu dalam menjalankan kebaikan dan taqwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran, dan bertaqwalah kamu kepada Allah sesungguhnya Allah maha berat siksa-Nya.” (Q.S. Al-Maidah ayat 2).

“Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri dan jika kamu berbuat jahat maka (kejahatan) itu bagi dirimu sendiri.” (Q.S. Al-Israa ayat 7).

“...dan berbuat baiklah (kepada orang lain sebagaimana Allah telah berbuat baik padamu...)” (Q.S. Al-Qashash ayat 77).

Hadits yang menjelaskan terkait perawat yaitu yang tertuang dalam hadist shahih yaitu “Barang siapa yang berkeinginan diselamatkan oleh Allah dari bencana pada hari kiamat, maka bantulah orang yang dalam kesulitan/hindari kesulitanannya “ (HR. Muslim).

Ayat dan hadits diatas sama-sama menjelaskan terkait tolong menolong, seperti halnya dengan perawat yang harus dan siap menolong, bilamana perawat melakukannya dengan ikhlas maka akan menjadi nilai tambah untuk pasien terutama pada masyarakat sehingga masyarakat dapat menilai atau menggagap perawat itu sebagai pekerjaan yang mulia.

Seorang perawat yang profesional sangat membutuhkan sebuah kerja keras dalam mengatasi suatu tantangan serta tuntunan. Hal tersebut

dikarenakan pencitraan profesi keperawatan yang sudah menjadi kewajiban atau sudah doktrin yang telah melekat kuat di masyarakat melalui informasi di media masa yang terkadang buruk dan juga biasanya penilaian dari orang-orang yang menilai perawat itu sombong, judes, cuek, serta tidak berpendidikan, itulah citra perawat yang di tayangkan dalam media masa Indonesia. Pandangan tentang perawat dalam tayangan media masa tersebut merupakan sebagian dari pandangan yang beredar di tengah masyarakat (Fahriati *et al.*, 2015).

Studi pendahuluan yang telah dilakukan peneliti terhadap beberapa warga di daerah kelurahan Pisangan mengenai pandangan mereka terhadap perawat. Studi pendahuluan ini dilakukan dengan sistem wawancara yang dilakukan pada 10 orang yang telah menerima pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pandangan yang berkembang di masyarakat mengenai citra perawat beragam, 4 dari 10 orang menyatakan bahwa perawat adalah pembantu dokter, pekerjaan yang melelahkan, cuek, pekerjaan yang banyak risiko, serta tidak jelas jika menyampaikan informasi. Sedangkan 6 dari 10 orang menyatakan perawat adalah pekerjaan yang paling mulia, pekerjaan yang membutuhkan kesabaran, bersikap baik dan ramah kepada klien atau masyarakat, penuh rasa kasih sayang, berpakaian dan berpenampilan rapih serta adanya kepedulian dengan siapapun (Fahriati *et al.*, 2015).

Hasil dari studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di Padukuhan Ngebel diperoleh informasi bahwa profesi seorang perawat itu dipandang tidak baik oleh masyarakat karena perawat itu orangnya arogan, asal ngecek pada saat

pemeriksaan dan tidak ada komunikasi lagi dengan pasien saat dilakukan pemeriksaan. Pada saat pandemi Covid-19 melanda, profesi perawat dipandang baik oleh masyarakat karena pada saat pandemi Covid-19 perawat itu dianggap pekerjaan yang berat serta berisiko tinggi terhadap penularan Covid-19. Masyarakat juga beranggapan bahwa perawat itu sangat penting bagi masyarakat pada saat pandemi dan menyatakan bahwa perawat itu sebagai garda terdepan.

Dari uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian tentang persepsi masyarakat terhadap *nursing brand image* di masa pandemi Covid-19. Alasan penulis mengambil topik atau judul tersebut dikarenakan untuk mengetahui tingkat pengetahuan masyarakat terhadap profesi keperawatan dimasa pandemi Covid-19 saat ini. Hal ini sekaligus memperkenalkan fungsi perawat ke masyarakat yaitu pemberi pelayanan agar bisa memberikan kepuasan pada masyarakat yang dapat dinilai dari kemampuan seorang perawat dalam hal cepat tanggap (*resposiveness*), pelayanan tepat waktu (*reliability*), sikap dalam memberikan pelayanan (*assurance*), kepedulian dalam memberikan pelayanan (*emphaty*), dan mutu jasa pelayanan (*tangible*) .

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan masalah “Bagaimana persepsi masyarakat terhadap *nursing brand image* di masa pandemi Covid-19?” .

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengeksplorasi persepsi masyarakat terhadap *nursing brand image* di masa pandemi Covid-19.

D. Manfaat Penelitian

1. Masyarakat

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai pengetahuan masyarakat mengenai gambaran atau citra perawat di masa pandemi Covid-19 serta dapat menyelesaikan permasalahan terkait pandangan buruk dari masyarakat terhadap profesi perawat.

2. Perawat

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan atau tolak ukur pada peningkatan kinerja perawat dan juga untuk pengembangan pendidikan dalam bidang keperawatan secara professional dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan serta sebagai media introspeksi profesi perawat terhadap pandangan atau penilaian kinerja yang dianggap kurang baik oleh masyarakat.

3. Peneliti

Hasil penelitian ini peneliti mengetahui persepsi masyarakat terhadap *nursing brand image* di masa pandemi Covid-19 serta dapat menambah

wawasan bagi peneliti terkait penelitian yang dibuat serta diharapkan akan menjadi motivasi peneliti agar selalu menjunjung tinggi profesionalisme dalam bekerja di kemudian hari

4. Peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan atau informasi referensi, data dasar dan tolak ukur pada penelitian selanjutnya. Selain itu peneliti juga berharap agar penelitian ini dapat memberikan motivasi kepada peneliti selanjutnya agar bisa dikembangkan menjadi lebih sempurna.

E. Penelitian Terkait

1. Penelitian yang dilakukan oleh (Godsey *et al.*, 2020) “*Registered nurse perceptions of factors contributing to the inconsistent brand image of the nursing profession*” Menggunakan desain metode kualitatif secara sistematis serta dianalisis dan dikelompokkan kedalam delapan faktor yang mempengaruhi. Hasil dari penelitian ini menjelaskan faktor yang mempengaruhi citra merek tidak konsisten pada keperawatan yang ditandai dengan 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. Citra merek mampu mendorong institusi keperawatan serta organisasi keperawatan untuk memperhatikan citra merek itu sebagai prioritas tertinggi. Perbedaan ini informan adalah masyarakat, menggunakan metode kualitatif serta dianalisis dan dikelompokkan kedalam delapan faktor yang mempengaruhi.
2. Penelitian yang dilakukan oleh (Noviani *et al.*, 2022) “*Registered Nurse’s Perception On Nursing Brand Image during the COVID-19 Pandemic Era in Indonesia*” penelitian ini dilakukan untuk mengeksplorasi persepsi perawat terhadap citra merek keperawatan di Indonesia selama era pandemi Covid-19. Menggunakan desain metode kualitatif deskriptif dengan teknik purposive sampling. Penelitian ini melibatkan 15 perawat terdaftar yang merawat pasien Covid-19. Wawancara semi struktur dilakukan tatap muka dalam waktu 45-60 menit melalui video call

WhatsApp. 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 yaitu penelitian kualitatif deskriptif yang bertujuan agar lebih memahami persepsi perawat terhadap citra merek keperawatan di masa pandemi Covid-19 di Indonesia. Penelitian ini berfokus untuk mendeskripsikan persepsi perawat terhadap citra merek keperawatan agar perawat merasa citra merek atau *brand image* perawat di Indonesia berubah menjadi lebih baik. Persamaan dari penelitian ini yaitu dengan jenis kualitatif deskriptif. Perbedaannya yaitu informan adalah masyarakat.

3. Penelitian yang dilakukan oleh (Gunawan *et al.*, 2018) “The Image of Nursing as Perceived by Nurses: A Phenomenological Study” penelitian ini dilakukan untuk mengeksplorasi suatu citra keperawatan menurut persepsi perawat di Indonesia. Metode penelitian tersebut menggunakan studi fenomenologis dengan jumlah sampel yang disengaja dari 19 perawat klinis yang berpartisipasi dengan cara wawancara mendalam dengan cara direkam secara audio, kemudian ditranskripsikan dan divalidasi dengan mendengarkan kembali secara berulang oleh peneliti. Hasil dari penelitian tersebut munculnya lima tema yaitu (a) definisi pekerjaan, (b) peran perawat, (c) budaya Islam, (d) hubungan multi generasi perawat, dan (e) kepercayaan diri. Kesimpulan dari penelitian tersebut yaitu menunjukkan

bahwa citra perawat di Belitung Indonesia khususnya dalam praktek klinis berdasarkan kebutuhan pasien dipengaruhi oleh konsep agama khususnya Islam. Perawat Indonesia lebih cenderung percaya diri dalam melakukan perawatan pasien, namun citra perawat sebagai asisten dokterpun tetap ada yang tentunya dipengaruhi oleh nilai respek dan senioritas. Penelitian ini sama-sama menggunakan metode kualitatif dengan cara wawancara mendalam. Perbedaan penelitian yaitu menggunakan studi fenomenologis perawat menjadi informan sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang menggunakan masyarakat sebagai informan.