

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Fenomena yang terjadi pada saat ini menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia masih jauh dari kata maksimal, karena hal ini menyebabkan banyak warga Indonesia yang sakit memilih melakukan pengobatan di luar negeri. Tercatat warga Indonesia yang melakukan pengobatan di Malaysia sebanyak 12.000 orang pertahunnya dan tercatat 50% pasien internasional yang melakukan pengobatan di Singapura merupakan warga Indonesia (Kevin Afwan Habibie, 2015).

Fenomena sosial menunjukkan bahwa perilaku empati mahasiswa di Indonesia menurun. Mereka cenderung bersikap individualistik, luntarnya nilai-nilai luhur kemanusiaan dan kemasyarakatan dari kehidupan, seperti tolong-menolong, kekeluargaan, kerjasama, kebersamaan, dan kepedulian kepada orang lain. Mahasiswa cenderung egois atau memikirkan kepentingan sendiri tanpa menghiraukan kepentingan bersama dalam masyarakat, bangsa, dan Negara. Kondisi ini cenderung akan menimbulkan suatu konflik dalam masyarakat dan terjadinya kesenjangan sosial. Mahasiswa juga akan dapat melanggar norma sosial dan norma agama yang ada, karena mahasiswa sebagai individu memiliki sifat egois atau mementingkan diri sendiri, dan tidak manusiawi dalam memperlakukan sesama manusia (Gustini, 2017).

Tenaga kesehatan yang profesional harus dipersiapkan dengan sebaik – baiknya agar dapat menangani dan memfasilitasi kebutuhan masyarakat atau pasien yang sangat beragam, dengan menggunakan pendekatan yang baik serta dapat menempatkan diri menggunakan cara pandang orang lain sehingga dapat menimbulkan empati. Petugas kesehatan yang memiliki sikap yang kurang baik menyebabkan tingkat kepuasan dari pelayanan yang diberikan cenderung lebih rendah, terkhususnya pada beberapa kelompok yang rentan serta kurang beruntung dan stigmatisasi yang mengarah kehasil kesehatan yang lebih buruk dan ketidakmauan dari kelompok tersebut untuk mencari pelayanan kesehatan dimasa depan yang lebih baik. Hubungan perawat dengan pasien yang baik merupakan dasar asuhan keperawatan yang berkualitas (Heidke, Howie, & Ferdous, 2014).

Perawat kita memiliki kewajiban bekerja secara profesional dan memiliki moral yang baik melihat serta memenuhi kebutuhan pasien. Untuk memahami kebutuhan pasien dari sudut pandang mereka, maka untuk memberikan pelayanan kesehatan dan kesejahteraan pasien dengan cara yang tepat tidak cukup hanya dengan memiliki pengetahuan tentang biomedis dan klinis pasien saja tetapi juga perlu memiliki rasa empati (Heggestad, Nortvedt, Christiansen, & Konow-Lund, 2018).

Penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya menunjukkan bahwa empati dapat menimbulkan kepuasan yang lebih besar terhadap pasien. Empati dapat dikaitkan dengan tingkat kelelahan yang lebih rendah antar sesama perawat atau petugas kesehatan lainnya, maka penting bagi mahasiswa

keperawatan untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan mereka untuk memiliki rasa empati terhadap pasien (Heggestad et al., 2018).

Empati merupakan faktor yang penting untuk menunjang terjalinnya hubungan yang positif antara tenaga medis dan pasien. Empati merupakan respon afektif yang berasal dari pemahaman kondisi emosional orang lain, perasaan yang sama dengan apa yang dirasakan orang lain. Empati adalah alat integral untuk mengetahui dan berhubungan dengan orang lain dan menambah kualitas hidup dan kekayaan interaksi sosial. Empati memiliki peran penting pada perkembangan pemahaman sosial dan perilaku sosial positif dan berfungsi sebagai fondasi hubungan dan menjadi dasar coping dengan stress dan penyelesaian konflik (Barr dan Higgins, 2009).

Empati merupakan kompetensi yang harus dipelajari oleh mahasiswa perawat sebagai terapeutik dalam hubungan saling percaya antara perawat dan pasien yang berdampak pada kesehatan pasien (Bas-Sarmiento *et al*, 2017). Empati, kepercayaan dan rasa saling menghargai satu sama lain menjadi komponen – komponen penting dari hubungan antara perawat dan pasien kemudian hal ini dapat dimasukkan kedalam standar profesional dan kompetensi untuk profesi perawat (Heidke *et al*, 2014). Empati sendiri merupakan kemampuan untuk mengidentifikasi dan menangkap perasaan orang lain dan pengalaman seseorang untuk memahami pasien dengan cara yang tepat (Heggestad *et al*, 2018).

Dalam studi yang dilakukan oleh Haryanto dan Olivia (2009) menjelaskan bahwa tenaga kesehatan di Indonesia cenderung arogan dan tidak mau melakukan komunikasi serta memberikan penjelasan tentang kondisi yang sedang dialami oleh pasiennya, kenyataannya menunjukkan bahwa tenaga kesehatan di Indonesia kurang dapat membangun hubungan yang baik dengan pasiennya. Pada dasarnya dalam praktik keperawatan komunikasi merupakan hal yang penting dalam membangun hubungan yang baik dengan pasien, komunikasi terapeutik menjadi sangat penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap penilaian pelayanan kesehatan yang sudah diterima oleh pasien (Kusumo, 2017).

Bairne *et al.*, (2015) menunjukkan bahwa mahasiswa kedokteran memulai magang di Rumah Sakit Universitas Pennsylvania mereka menunjukkan lebih sedikit ketegangan, depresi, kemarahan, kelelahan, dan kebingungan. Namun, lima bulan magang terdapat peningkatan signifikan depresi, kemarahan dan kelelahan, penurunan skor aktivitas dan kepedulian empati. Salah satu faktornya waktu magang yang terlalu panjang, sehingga mengalami penurunan waktu tidur dan waktu bersantai (Lockley *et al.*, 2007). Seharusnya mahasiswa kesehatan baik dokter maupun perawat harus menunjukkan sikap empati dengan komunikasi yang baik seperti mengucapkan salam, memperkenalkan diri dan berusaha menepati kontrak yang dibuat bersama pasien (Arrohmah, 2017). Mahasiswa *ners* telah melaksanakan praktik klinik di Rumah Sakit sehingga diharapkan tingkat

empati yang dimiliki lebih baik dibandingkan dengan akademik (Hidayah *et al.*, 2013).

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 10 klien yang berada di desa Gedongan Sukoharjo yang sebelumnya pernah ditempati mahasiswa *ners* angkatan XIX (19), didapatkan hasil bahwa mahasiswa *ners* dapat berkomunikasi dengan baik, mahasiswa dapat menjelaskan dan menjawab segala pertanyaan yang disampaikan oleh keluarga klien. Mahasiswa *ners* juga melakukan beberapa kegiatan seperti melakukan penyuluhan kesehatan terhadap masyarakat, cek kesehatan dan tindakan lainnya. Namun, masyarakat belum merasakan bahwa empati mahasiswa semua baik, masih kadang terlihat hanya memenuhi tugas.

Kemudian masyarakat juga menyampaikan setelah praktik klinik komunitas di desa Gedongan selesai, mahasiswa tidak meneruskan kegiatan yang sudah dilakukan pada saat mahasiswa *ners* tersebut berada di lingkungan masyarakat, jadi setelah jadwal praktik klinik selesai semua kegiatan secara otomatis juga selesai.

Setelah mendapatkan hasil tersebut peneliti merasa penelitian ini penting untuk dilakukan selain untuk mengetahui persepsi keluarga terhadap empati mahasiswa *ners* ketika praktik keperawatan keluarga. Kemudian dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu informasi kepada mahasiswa *ners*, karena mereka akan berhadapan langsung kepada masyarakat baik di desa – desa atau unit pelayanan kesehatan maka penting bagi mahasiswa *ners* mengembangkan empati yang

dimiliki pada saat ini yang gunanya untuk mengembangkan dan memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah “ Bagaimana persepsi keluarga terhadap empati mahasiswa *ners* ketika praktik keperawatan keluarga?”.

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan Umum

Untuk menggambarkan persepsi keluarga terhadap empati mahasiswa *ners* ketika praktik keperawatan keluarga.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Untuk menggambarkan karakteristik responden.
- b. Untuk menggambarkan rata-rata nilai empati mahasiswa *ners*.
- c. Untuk menggambarkan persepsi tingkat empati mahasiswa *ners*.

## **D. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat diambil manfaatnya yaitu :

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran dan manfaat empati mahasiswa *ners* terhadap keluarga ketika praktik di puskesmas.

## 2. Manfaat Praktis.

- a. Bagi institusi, diharapkan dapat memberi informasi kepada dosen yang lain tentang tingkat kemampuan dan keterampilan mahasiswa *ners*. Kemudian penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu masukan untuk peningkatan dan pembaharuan mutu pembelajaran baik dalam segi teori dan praktik untuk yang lebih baik.
- b. Bagi mahasiswa program profesi *ners*, diharapkan dapat membantu dalam upaya meningkatkan kemampuan dalam berempati untuk menciptakan perawat yang profesional serta berkualitas.
- c. Bagi peneliti, memberikan pengalaman yang luar biasa dan membantu peneliti untuk dapat mengembangkan penelitian – penelitian ilmiah yang selanjutnya.

## E. Keaslian Penelitian

Penelitian tentang empati mahasiswa *ners* ketika praktik keperawatan keluarga di puskesmas Baki belum pernah dilakukan penelitian, tetapi ada beberapa penelitian yang hampir sama, antara lain:

1. Kevin (2016) meneliti tentang gambaran empati pada mahasiswa fakultas kedokteran universitas SAM Ratulangi angkatan 2012. Hasil penelitian ini menunjukkan. Perempuan memiliki presentase empati dengan skor tinggi (40,7%) yang lebih besar dari laki-laki (26,74%). *Self report* memiliki banyak kekurangan dikarenakan metode ini hanya mengambil satu sudut pandang yaitu sudut pandang responden sedangkan yang dapat menilai empati dari

seseorang adalah orang yang sedang kontak dengannya. Dalam dunia kedokteran berarti orang tersebut adalah pasien. Kekurangannya adalah mudah untuk terjadi bias, kesalahan menilai diri sendiri, masalah ingatan responden, kecenderungan untuk memilih yang lebih positif (*faking good*) atau lebih negative (*faking bad*), tidak menjawab dengan benar sepenuhnya karena tidak tertarik atau terpaksa, responden kurang mengerti pernyataan yang diajukan yang dapat disebabkan karena keterbatasan responden atau karena keterbatasan penulis dalam pembacaan.

2. Noor Ika Widaningsih (2015) meneliti tentang hubungan antara empati dengan kecenderungan perilaku profesional perawat di rumah sakit tk III 04.06.03 Dr.soetarto Yogyakarta. Hasil dari penelitian ini menunjukkan Penelitian hubungan empati dengan kecenderungan perilaku prososial ini menggunakan subjek sebanyak 90 perawat laki-laki maupun perempuan di Rumah Sakit Dr.SOETARTO Yogyakarta. Data yang akan dianalisis diperoleh dengan cara menyebar skala Empati dan skala Kecenderungan Perilaku Prososial pada perawat kepada subjek penelitian. Secara umum empati berada pada kategori tinggi yaitu 73 (81,1%), kemudian untuk kecenderungan perilaku prososial berada pada kategori sedang yaitu 62 orang (68,9%). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa subjek termasuk dalam kategori tinggi



dalam empati sedangkan dalam kecenderungan perilaku prososial termasuk dalam kategori sedang.

3. Lingkungan tempat mahasiswa dibesarkan saat ini disinyalir meracuni kecerdasan berempati mereka. Sejumlah faktor sosial kritis yang membentuk karakter berempati secara perlahan mulai runtuh seperti pengawasan orang tua lemah, kurangnya teladan perilaku berempati, pendidikan spiritual dan agama relatif sedikit, pola asuh yang jelek, dan sekolah yang kurang memberikan stimulasi terhadap pertumbuhan empati. Tantangan semakin besar karena pengaruh buruk tersebut muncul dari berbagai sumber yang mudah didapat, seperti televisi, film, permainan (*game online*), internet yang memberikan pengaruh buruk bagi kepribadian peserta didik karena menyodorkan pelecehan, kekerasan, dan penyiksaan (Borba, 2008). Fenomena menurunnya perilaku empati mahasiswa terhadap orang lain selaras dengan penelitian yang dilakukan Madina (2014) terhadap 215 mahasiswa (56,86%) di salah satu Universitas Gorontalo menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki perilaku empati yang sangat rendah. Oleh karena itu, sudah selayaknya perilaku empati ini dikembangkan di kalangan remaja, khususnya mahasiswa karena empati juga merupakan salah satu kunci untuk menciptakan hubungan terapeutik (konseling) (Rogers, 1965).

4. Warokka Merry (2016) meneliti tentang gambaran empati pada mahasiswa fakultas kedokteran universitas sam ratulangi angkatan 2010, penelitian ini bertujuan untuk melihat gambaran empati pada mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi angkatan 2010. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*, angket skala empati diisi oleh 75 mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi yang sedang aktif menjalankan tugas sebagai *co-assistant* di RSU Pendidikan Prof. dr. R.D Kandou. Hasil penelitian menunjukkan hasil empati tinggi (66%), sedang (33%), rendah (1%), tingkat empati pada mahasiswa perempuan lebih tinggi dibandingkan dengan mahasiswa laki – laki. Perbedaan dengan penelitian ini adalah jenis penelitian, pengambilan sampel, tempat dan waktu penelitian.