

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manajemen keperawatan merupakan sebuah proses dalam menyelesaikan sesuatu pekerjaan menggunakan sistem perencanaan, pengorganisasian, pengarahan serta pengawasan dengan memanfaatkan sumberdaya dengan efektif, efisien dan rasional dalam memberikan pelayanan bio-psiko-sosial spiritual yang komprehensif pada individu, keluarga dan masyarakat, baik untuk yang sakit ataupun mereka yang sehat menggunakan proses keperawatan guna mencapai proses tujuan yang telah diterapkan (Asmuji, 2013).

Sementara manajemen sendiri memiliki fungsi bentuk kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengawasan dan, penilaian. Dalam melakukan pendekatan manajemen keperawatan menggunakan perpaduan bentuk fungsi manajemen, yang tersusun dari perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*directing*) dan pengendalian (*controlling*) dengan proses keperawatan yang terdiri dari proses pengkajian, diagnosis, perencanaan, pelaksanaan serta evaluasi (Asmuji, 2013).

Manajemen memiliki sifat yang dinamis yang senantiasa berubah sesuai tuntutan perkembangan zaman. Manajemen keperawatan sendiri memiliki ruang lingkup : Manajemen layanan serta operasional serta Manajemen asuhan Keperawatan. Sesuai perkembangan zaman serta sifatnya yang dinamis proses manajemen harus memiliki trend yang progresif dalam mengikuti perkembangan zaman dalam rangka meningkatkan kualitas manajemen serta pelayanan mutu keperawatan. (Mugianti Sri, 2016)

Peningkatan mutu pelayanan merupakan derajat memberikan pelayanan dengan efisien sesuai dengan standar profesi serta standar pelayanan yang dilakukannya dengan

menyeluruh sesuai kebutuhan pasien, dengan memanfaatkan teknologi tepat guna dan hasil penelitian dalam pengembangan pelayanan kesehatan ataupun keperawatan sehingga tercapai derajat yang maksimal. (Nursalam, 2014)

dizaman digitalisasi seperti sekarang peningkatan mutu pelayanan selalu berdampingan dengan pemanfaatan teknologi tepat guna sebagai alat penunjang pelayanan keperawatan. hingga tidak jarang peningkatan mutu pelayanan memicu sebuah perubahan. Nursalam berpendapat bahwa Perubahan dalam pelayanan keperawatan memiliki dua opsi dalam pilihan yaitu mereka yang mau melakukan inovasi dan berubah atau mereka yang diubah dengan situasi serta keadaan (Nursalam, 2014)

Perubahan di era sekarang selalu berpacu dengan perkembangan teknologi yang selalu meningkat dan berubah – ubah, perubahan teknologi selalu memicu perubahan terhadap tatanan industri tak terkecuali dalam bidang kesehatan.

Dengan kata lain Perubahan pelayanan keperawatan selalu dipicu oleh trend serta issue yang selalu berkembang dan mengikuti perkembangan pola hidup masyarakat setiap tahunnya. Dalam pola hidup rata-rata masyarakat Indonesia sudah mulai memahami terhadap perkembangan teknologi serta pemanfaatan teknologi komunikasi. hal ini dapat dibuktikan dengan data dari kominfo mengenai data penggunaan teknologi dan internet.

Dalam perkembangannya teknologi dan internet di Indonesia sudah cukup maju dalam penggunaannya di Indonesia mencapai 150 juta jiwa dengan penetrasi 56% yang tersebar diseluruh wilayah. dengan Jumlah tersebut hanya memiliki selisih sedikit terhadap jumlah pengguna internet mobile yang berjumlah 142.8 juta jiwa dengan persentase penetrasi sebesar 53% . Hasil survey APJII 2018 pengguna internet masih memiliki persentase paling tinggi di pulau Jawa dan Sumatera (Kominfo, 2019)

Perkembangan Teknologi dan internet diprediksi akan selalu meningkat pada setiap tahunnya hal ini dapat diakibatkan semakin maju sebuah teknologi semakin

menawarkan kemudahan terhadap manusia sehingga jumlah ketergantungan manusia terhadap Teknologi dan internet juga selalu meningkat dalam setiap tahun.

Hal ini juga dapat diperkuat dengan perkembangan Revolusi 5.0 yang digagas oleh pemerintah Jepang dengan konsep Society 5.0 sebagaiantisipasi terhadap tren global sebagai dampak dari tren revolusi industri 4.0.

Society 5.0 merupakan konsep masyarakat yang dapat menyelesaikan berbagai macam tantangan dan permasalahan sosial dengan memanfaatkan berbagai inovasi yang lahir di era revolusi 4.0 seperti *internet of things* (internet untuk segala sesuatu) *Artificial intelligence* (kecerdasan buatan) *Big data* (data dalam jumlah besar) dan robot untuk meningkatkan kualitas hidup manusia.

Konsep Society juga dapat diartikan sebagai sebuah konsep bermasyarakat yang berpusat pada manusia dan pada waktu yang dibutuhkan. Dalam hal lain Berbagai manfaat serta ancaman baru datang sebagai tantangan baru dalam society 5.0 guna memberikan perubahan yang positif dalam kehidupan manusia akan tetapi mereka yang tidak siap akan perubahan maka akan terancam oleh perubahan. (Puspita Yenny, Yessi Fitriani, Sri Astuti, 2020)

Society 5.0 memiliki sebuah konsep tatanan baru kehidupan bermasyarakat. Melalui konsep society 5.0 kehidupan masyarakat diperkirakan akan menjadi lebih nyaman dan berkelanjutan. Orang-orang akan disediakan produk dan layanan pada waktu yang dibutuhkan. (Puspita Yenny, Yessi Fitriani, Sri Astuti, 2020)

Dalam era *society* 5.0 masyarakat dihadapkan dengan teknologi yang memungkinkan pengaksesan dalam ruang maya yang terasa seperti ruang fisik. Dalam teknologi *society* 5.0 berbasis big data dan robot untuk melakukan atau mendukung pekerjaan manusia. Berbeda dengan era revolusi 4.0 yang menekankan pada unsur bisnis saja namun dengan era 5.0 tercipta sebuah nilai baru yang akan menghilangkan

kesenjangan sosial,usia,jenis kelamin ,bahasa dan menyediakan produk dengan layanan khusus untuk kebutuhan beragam individu dan kebanyakan banyak orang.(Nastiti ely Faulinda, 2020)

Dengan adanya sisem socety 5.0 menciptakan sebuah tantangan baru,tantangan tersebut saat ini dihadapkan dengan generasi milenial indonesia dimana penduduknya yang berusia muda di ahun 2025 mencapai 75 juta jiwa. Dimana pada era revolusi industri 4.0 sudah mengurangi keterlibatan manusia dalam proses industri, hal ini akan menjadi tantangan serta persaingan baru bagi generasi milenial.Mereka yang tidak siap akan tergantikan dengan merka yang siap

Didalam pelayanan keperawatan society 5.0 memberikan keuntungan dalam menghubungkan dan membagikan data medis yang sekarang tersebar diberbagai rumah sakit dan dalam keperawatan menggunakan sistem jarak jauh memungkinkan orang lanjut usia tidak perlu lagi sering mengunjungi rumah sakit. (Nastiti ely Faulinda, 2020)

Dengan segala tuntutan perkembangan teknologi serta rovolusi society 5.0 pelayanan keperawatan harus mampu beradaptasi guna memberikan pelayanan keperawatan yang baik sehingga meningkatkan Mutu pelayanan keperawatan. Revolusi society 5.0 sudah didepan mata inovasi keperawatan juga harus siap dan dikembangkan terutama pelayanan keperawatan berbasis data dan teknologi yang menawarkan pelayanan keperwatan jarak jauh.

Dalam konteks pelayanan keperawatan dan asuhan keperawatan yang menjadi trend serta issue sekarang adalah penggunaan telenursing. *Telenursing* merupakan penggunaan teknologi guna memberikan asuhan keperawatan serta praktek keperawatan sera daring atau jarak jauh terhadap pasien guna memperbaiki perawatan kesehatan (Asiri et al, 2016).

Telenursing juga bisa menjadi salah satu inovasi yang dapat dikembangkan di er society.50 dalam *implementasi telenursing* mempunyai potensi yang sangat besar untuk meningkatkan akses dalam keperawatan, meminimalkan biaya kesehatan ataupun keperawatan serta meningkatkan hasil akhir dari perawatan kesehatan.

. Dalam penerapannya teknologi yang bisa digunakan dalam *telenursing* memiliki beberapa pilihan seperti penggunaan telepon, personal digital assistants, smartphone, mesin faksimili, komputer, tablet, internet, video dan audio conferencing dan system informasi komputer. Sementara itu penggunaan telenursing dapat digunakan dalam berbagai setting area keperawatan, dan dapat berbentuk ambulatory care, call centers, home visit telenursing, bagian rawat jalan ataupun bagian kegawatdaruratan.(Telenursing, 2018)

Telenursing juga dapat digunakan dalam ragam yang sangat bervariasi, meliputi: via telepon (landline dan telepon seluler), personaldigital assistants (PDAs), mesinfaksimili, internet *by email*, video dan *audioconferencing*, teleradiologi, sistem informasi komputer bahkan melalui telerobotics (Nila, 2012)

Bentuk-bentuk *telenursing* dapat berupa *triage telenursing*, *call-centerservices*, konsultasi melalui secure email *messaging system*, konseling melalui *hotlineservice*, audio atau *videoconferencing* antara pasien dengan petugas kesehatan atau dengan sesama petugas kesehatan, *discharge planning telenursing*, *home-visittelenursing* dan pengembangan *websites* sebagai pusat informasi dan *real-time counseling* pada pasien

Melalui sistem panggilan maupun vidio interaktif pasien menghubungi perawat dan melakukan konsultasi mengenai masalah-masalah kesehatan yang dialami, Seperti sebagaimana cara mengganti verban, bagai manacara mengganti insulin ataupun mendiskusikan gejala penyakit yang diderita pasien sehingga perawat dalam hal ini dapat berperan sebagai Pemberi pendidikan kesehatan serta monitoring pasien

Prinsip yang harus dilakukan dalam menerapkan *telenursing* antara lain meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, meningkatkan akses terhadap pelayanan kesehatan, mendefinisikan peran dan tanggung jawab secara fleksibel, mengurangi penyampaian yang tidak perlu dan melindungi privasi serta keamanan informasi yang berkaitan dengan klien (Fadhila and Afriani, 2020).

Menurut (Ghai, S., & Kalyan, 2013) *telenursing* memiliki berbagai manfaat bagi perawat yaitu meningkatkan penghasilan, fleksibilitas jam kerja oleh perawat, Meminimalkan biaya perjalanan perawatan karena perawat memberikan pelayanan dari rumah, Memberikan pelayanan keperawatan yang diberikan dari jarak jauh, meningkatkan kepuasan kerja dan kesempatan untuk mengembangkan keterampilan terutama dalam teknologi, menjadi pilihan pekerjaan baru, dapat berbagi data hingga memberikan respon dalam waktu yang cepat.

Tidakhanya memberikan keuntungan bagi perawat *telenursing* juga memberikan keuntungan bagi Klien yaitu untuk klien yang tinggal di daerah terpencil ataupun jauh dari fasilitas pelayanan kesehatan bisa mendapatkan perawatan kesehatan jika klien mempunyai fasilitas internet di telepon atau komputer mereka, serta akses yang mudah untuk mendapatkan pelayanan keperawatan yang memiliki kualitas baik dengan biaya yang rendah (Ghai, S., & Kalyan, 2013)

Implementasi telenursing di Indonesia sudah dilakukan akan tetapi hingga saat ini belum sepenuhnya berjalan dengan baik hal ini dikarenakan keterbatasan sumber daya, sarana dan prasarana serta belum maksimalnya dukungan dari pemerintah. Padahal jika dilihat dari kemajuan teknologi seperti dalam penggunaan internet, komputer dan *smartphone*, *telenursing* sangat berpotensi untuk dikembangkan secara maksimal dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan yang terus meningkat.

Akan tetapi dalam penerapannya tak hanya dilihat dari aspek kesiapan teknologi serta internet tetapi juga dari beberapa masalah yang perlu diperhatikan, di antaranya Infrastruktur, Aspek Legal, Keamanan serta Kesiapan Sumberdaya manusia (SDM). Semakin berkembangnya penggunaan internet diikuti dengan perkembangan dalam dunia kesehatan dan keperawatan. Berdasarkan perkembangan internet juga diikuti oleh pertumbuhan sumberdaya manusia terutama perawat sudah cukup besar serta prospektif kedepannya melihat banyaknya lulusan perawat di tahun 2019 dan masih ada kemungkinan meningkat ditahun mendatang

Pada data (Kemenkes RI, 2019) terdapat 440.116 SDM di rumah sakit. Proporsi tenaga kesehatan terbesar adalah perawat sebesar 50% dengan jumlah 220.192. Dengan proporsi tenaga kesehatan yang tertinggi perawat memiliki peluang dalam penerapan telenursing. Hal ini juga didukung dengan jumlah lulusan perawat yang tinggi setiap tahunnya.

Sedangkan berdasarkan data yang diperoleh dari perguruan tinggi dengan kelompok bidang kesehatan, jumlah lulusan tenaga kesehatan pada tahun 2019 sebanyak 335.308 orang. Berdasarkan jenis tenaga kesehatan, jumlah lulusan perguruan tinggi terbanyak yaitu perawat, dengan jumlah 138.206 orang, diikuti oleh bidan (58.199 orang), tenaga teknik kefarmasian (32.859 orang) dan dokter umum (25.636 orang). (Kemenkes RI, 2019).

Dari data diatas dengan jumlah tenaga perawat yang berkerja dirumah sakit serta jumlah lulusan perguruan tinggi perawat yang menempati jumlah paling besar diantara tenaga kesehatan lain di tahun 2019, dapat dilihat bahwa bukan tidak mungkin penerapan *telenursing* akan segera dikembangkan ditahun yang mendatang.

Peran perawat sebagai pemeran utama dalam *implemplantasi telenursing* sangatlah vital dalam penerapannya dalam *implementasi telenursing* seorang perawat tetap

menggunakan proses keperawatan untuk mengkaji, merencanakan, mengimplementasikan, mengevaluasi dan mendokumentasikan asuhan keperawatan (Sanderson, 2018)

Teleneursing juga melibatkan proses pemberian pendidikan kesehatan, Serta adanya sistem rujukan. *Implementasi telenursing* tetap mengharuskan adanya hubungan terapeutik antara perawat dengan klien, dalam telenursing hubungan tersebut dapat terbina dalam sambungan telepon, Internet atau alat komunikasi lainnya (Fadhila and Afriani, 2020)

Melalui *telenursing*, perawat mampu melakukan monitoring, memberikan pendidikan kesehatan, *follow up*, pengkajian dan pengumpulan data, melakukan intervensi, memberikan dukungan pada keluarga serta perawatan yang inovatif dan kolaborasi. Selain itu dalam penerapan *telenursing*, perawat melakukan pengkajian lanjutan, perencanaan, intervensi, dan evaluasi terhadap hasil perawatan. (Fadhila and Afriani, 2020)

Untuk menerapkan *telenursing* di Indonesia secara maksimal tentu saja ada beberapa hal yang harus dipersiapkan antara lain sumber daya manusia kesehatan yang mengerti teknologi, sarana dan prasarana teknologi informasi yang memadai, tersedianya panduan dan standar praktek, adanya kode etik dan suatu badan yang akan mengatur praktek telenursing dengan profesi kesehatan yang lain sebagai bagian dari praktek *telenursing* (Fadhila and Afriani, 2020)

Pada faktanya standar praktek penerapan *telenursing* serta kode etik atau suatu badan yang mengatur praktek *telenursing* di Indonesia masih belum tersedia, penerapan *telenursing* sebagian besar hanya digunakan oleh instansi pendidikan dalam kebutuhan penelitian. Hal ini menjadikan problem tersendiri dalam implementasi *telenursing*.

Berdasarkan fenomena diatas maka untuk melihat gambaran kesiapan perawat ruang rawat inap terhadap implementasi telenursing dalam upaya meningkatkan manajemen mutu pelayanan rumah sakit peneliti tertarik mengambil judul “GAMBARAN KESIAPAN PERAWAT RUANG RAWAT INAP TERHADAP IMPLEMENTASI *TELENURSING* DALAM UPAYA MENINGKATKAN MANAJEMAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN RUMAH SAKIT

B. Rumusan Masalah

Perkembangan Teknologi dan internet diprediksi akan selalu meningkat pada setiap tahunnya hal ini dapat diakibatkan semakin maju sebuah teknologi semakin menawarkan kemudahan terhadap manusia sehingga jumlah ketergantungan manusia terhadap Teknologi dan internet juga selalu meningkat dalam setiap tahun.

Hal ini juga dapat diperkuat dengan perkembangan Revolusi 5.0 yang digagas oleh pemerintah Jepang dengan konsep Society 5.0 sebagaiantisipasi terhadap tren global sebagai dampak dari tren revolusi industri 4.0.

Salah satu solusi dalam Hal ini adalah *Telenursing* memiliki dampak yang sangat positif terhadap dunia kesehatan terutama dalam bidang keperawatan,akan tetapi implementasi telenursing masih minim diterapkan diIndonesia. seiring perkembangan teknologi serta kecepatan internet bukan tidak mungkin telenursing bisa dikembangkan diIndonesia.

Penggunaan teelenursing sendiri menurut beberapa jurnal diyakini dapat meningkatkan mutu pelayanan keperawatan kearah yang lebih positif. Ada beberapa faktor yang dapat mendorong diimplementasikanya telenursing diantaranya faktor infrastruktur, apesek legal, Keamanan serta Sumberdaya Manusia yang memenuhi.

Pada penelitian kali ini penulis berasumsi bahwa penerepan telenursing akan siap dilaksanakan ketika perawat ataupun SDM sudah sanggup untuk mengimplementasikan Telenursing, penulis beranggapan bahwa Pembangunan insfrastuktur, Apek legal serta keamanan akan berjalan beriringan ketika memang sumber daya manusia terutama perawat sudah sanggup untuk mengimplementasiakan. Berdasarkan fenomena diatas maka untuk melihat gambaran kesiapan perawat ruang terhadap implementasi telenursing dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan ruamh sakit peneliti tertarik mengambil judul Sehingga tercipta Rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran kesiapan perawat ruang rawat inap terhadap teknologi yang akan diterapkan dalam *telenursing* ?
2. Bagamana gambaran kesiapan perawat ruang rawat inap mengenai kemampuan keperawatan dalam *telenursing* ?
3. Bagaimana gambaran kesiapan perawat ruang rawat inap mengenai kemampuan berkomunikasi mengenai *telenursing* ?
4. Bagaimana gambaran kesiapan perawat ruang rawat inap dalam implementasi *telenursing* menurut tingkat pendidikan ?
5. Bagaimana gabaran kesiapan perawat ruang raat inap dalam implementasi *telenursing* menurut Umur Responden ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Menjelaskan gambaran kesiapan perawat ruang rawat inap dalam *implementasi telenursing* sebagai upaya meningkatkan mutu layanan keperawatan Rumah Sakit.

2. Tujuan khusus

- a. Menjelaskan gambaran kesiapan perawat terhadap teknologi yang akan diterapkan dalam *telenursing*

- b. Menjelaskan Kesiapan kemampuan perawat dalam implementasi *Telenursing*
- c. Menjelaskan kemampuan kesiapan perawat dalam berkomunikasi dalam *telenursing*
- d. Menjelaskan gambaran kesiapan perawat ruang dalam implementasi *telenursing* menurut tingkat pendidikan
- e. Menjelaskan gambaran kesiapan perawat ruang dalam implementasi *telenursing* menurut umur responden

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat ,emberikan manfaat kepada berbagai pihak yaitu :

1. Bagi Peneliti dan Penelitian Selanjutnya

Melaui penelitian ini peneliti dapat menerapkan serta memanfaatkan ilmu yang telah didapat selama menempuh pendidikan,menambah pengetahuan dan pelangan dalam pembuatan karya ilmiah. Bagi penelitian selanjutnya dapat menjadikan penelitian ini sebagai sumber rujukan ataupun acuan dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan Manajeman keperawatan

2. Bagi pelayanan kesehatan

Penelitan ini dapat menjadi menjadi acuan bagi instansi kesehatan dalam melihat kesiapan perawat ruang dalam implementsi telenursing.Selain itu penelitian ini juga dapat menjadi masukan dalam penerapan telenursing

3. Bagi Instasnsi dan Pendidikan

Penelitian ini dapat menjadi bahan refrensi dan pengembangan penelitian tentang Telenursing serta manajeman layanan keperawatan .

