

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Pengetahuan**

###### **a. Definisi pengetahuan**

Pengetahuan berasal dari kata “tahu”, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008) kata tahu memiliki arti antara lain mengerti sesudah melihat (menyaksikan, mengalami, dan sebagainya), mengenal dan mengerti. Menurut Notoatmodjo 2017, pengetahuan adalah hasil penginderaan manusia, atau hasil tahu seseorang terhadap objek melalui indera yang dimiliki (mata, hidung, telinga, dan sebagainya).

Pengetahuan adalah sesuatu yang diketahui berkaitan dengan proses pembelajaran. Proses belajar ini dipengaruhi berbagai faktor dari dalam, seperti motivasi dan faktor luar berupa sarana informasi yang tersedia, serta keadaan sosial budaya. Pengetahuan adalah informasi atau maklumat yang diketahui atau disadari oleh seseorang (Budiman & Riyanto, 2013).

###### **b. Tingkat pengetahuan**

Menurut Sulaiman (2015) tingkatan pengetahuan terdiri dari 4 macam, yaitu :

1) Pengetahuan deskriptif

Yaitu jenis pengetahuan yang dalam cara penyampaian atau penjelasannya berbentuk secara objektif dengan tanpa adanya unsur subyektivitas.

2) Pengetahuan kausal

Yaitu suatu pengetahuan yang memberikan jawaban tentang sebab dan akibat.

3) Pengetahuan normatif

Yaitu suatu pengetahuan yang senantiasa berkaitan dengan suatu ukuran dan norma atau aturan.

4) Pengetahuan esensial

Yaitu suatu pengetahuan yang menjawab suatu pertanyaan tentang hakikat segala sesuatu dan hal ini sudah dikaji dalam bidang ilmu filsafat.

Sedangkan menurut Bloom dalam Notoadmojo (2014), pengetahuan seseorang terhadap objek mempunyai intensitas yang berbeda-beda, dan menjelaskan bahwa ada enam tingkatan pengetahuan yaitu sebagai berikut:

1) Tahu (*Knowledge*)

Tahu diartikan hanya sebagai *recall* (ingatan). Seseorang dituntut untuk mengetahui fakta tanpa dapat menggunakannya.

2) Pemahaman (*comprehension*)

Memahami suatu objek bukan sekedar tahu, tidak sekedar dapat menyebutkan, tetapi harus dapat menginterpretasikan secara benar tentang objek yang diketahui.

3) Penerapan (*application*)

Aplikasi diartikan apabila orang yang telah memahami objek tersebut dapat menggunakan dan mengaplikasikan prinsip yang diketahui pada situasi yang lain.

4) Analisis (*Analysis*)

Analisis adalah kemampuan seseorang untuk menjabarkan dan memisahkan, kemudian mencari hubungan antara komponen-komponen yang terdapat dalam suatu objek.

5) Sintesis (*synthesis*)

Sintesis adalah suatu kemampuan untuk menyusun formulasi baru dari formulasi-formulasi yang telah ada. Sintesis menunjukkan suatu kemampuan seseorang untuk merangkum atau meletakkan dalam suatu hubungan yang logis dari komponen-komponen pengetahuan yang dimiliki.

6) Penilaian (*evaluation*)

Yaitu suatu kemampuan seseorang untuk melakukan penilaian terhadap suatu objek tertentu didasarkan pada suatu kriteria atau norma-norma yang berlaku di masyarakat.

c. Sumber pengetahuan

Pengetahuan diperoleh melalui proses kognitif, dimana seseorang harus mengerti atau mengenali terlebih dahulu suatu ilmu pengetahuan

agar dapat mengetahui pengetahuan tersebut. Menurut Rachman (2008), sumber pengetahuan terdiri dari :

1) Pengetahuan Wahyu (*Revealed Knowledge*)

Pengetahuan wahyu diperoleh manusia atas dasar wahyu yang diberikan oleh tuhan kepadanya. Pengetahuan wahyu bersifat eksternal, artinya pengetahuan tersebut berasal dari luar manusia. Pengetahuan wahyu lebih banyak menekankan pada kepercayaan.

2) Pengetahuan Intuitif (*Intuitive Knowledge*)

Pengetahuan intuitif diperoleh manusia dari dalam dirinya sendiri, pada saat dia menghayati sesuatu. Untuk memperoleh intuitif yang tinggi, manusia harus berusaha melalui pemikiran dan perenungan yang konsisten terhadap suatu objek tertentu. Intuitif secara umum merupakan metode untuk memperoleh pengetahuan tidak berdasarkan penalaran rasio, pengalaman, dan pengamatan indera. Misalnya, pembahasan tentang keadilan. Pengertian adil akan berbeda tergantung akal manusia yang memahaminya. Adil mempunyai banyak definisi, disinilah intusi berperan.

3) Pengetahuan Rasional (*Rational Knowledge*)

Pengetahuan rasional merupakan pengetahuan yang diperoleh dengan latihan rasio atau akal semata, tidak disertai dengan observasi terhadap peristiwa-peristiwa faktual. Contohnya adalah panas diukur dengan derajat panas, berat diukur dengan timbangan dan jauh diukur dengan materan.

#### 4) Pengetahuan Empiris (*Empirical Knowledge*)

Empiris berasal dari kata Yunani “emperikos”, artinya pengalaman. Menurut aliran ini manusia memperoleh pengetahuan melalui sebuah pengalamannya sendiri. Pengetahuan empiris diperoleh atas bukti penginderaan yakni, indera penglihatan, pendengaran, dan sentuhan-sentuhan indera lainnya, sehingga memiliki konsep dunia di sekitar kita.

#### 5) Pengetahuan Otoritas (*Authoritative Knowledge*)

Pengetahuan otoritas diperoleh dengan mencari jawaban pertanyaan dari orang lain yang telah mempunyai pengalaman dalam bidang tersebut. Apa yang dikerjakan oleh orang yang kita ketahui mempunyai wewenang, kita terima sebagai suatu kebenaran. Misalnya, seorang siswa akan membuka kamus untuk mengetahui arti kata-kata asing, untuk mengetahui jumlah penduduk di Indonesia maka orang akan melihat laporan biro pusat statistik Indonesia.

#### d. Faktor-faktor yang mempengaruhi pengetahuan

Faktor-faktor yang mempengaruhi pengetahuan (Notoatmojo, 2010) sebagai berikut :

##### 1) Faktor Internal

###### a) Usia

Usia individu yang dihitung mulai saat dilahirkan sampai saat beberapa tahun. Semakin cukup umur, tingkat kemampuan dan

kekuatan seseorang akan lebih matang dalam berpikir dan bekerja.

b) Intelegensi

Diartikan sebagai suatu kemampuan untuk belajar dan berfikir abstrak guna menyesuaikan diri dengan situasi baru. Intelengensi bagi seseorang merupakan salah satu modal untuk berpikir dan mengelolah berbagai informasi secara terarah, sehingga mengenai lingkungan sekitar.

c) Pengalaman

Pengalaman artinya berdasarkan pemikiran kritis akan tetapi pengalaman belum tentu teratur dan bertujuan. Pengalaman merupakan sumber pengetahuan atau suatu cara untuk memperoleh kebenaran pengetahuan. Hal ini dilakukan dengan cara mengulang kembali pengalaman yang telah diperoleh dalam memecahkan permasalahan yang dihadapi pada masa lalu.

d) Tingkat pengetahuan

Pengetahuan sangat erat kaitannya dengan pendidikan formal. Semakin tinggi pendidikan seseorang dalam memotivasi untuk siap berperan serta dalam membangun kesehatan sebaiknya yang kurang menghambat perkembangan seseorang.

e) Pendidikan

Pendidikan adalah bimbingan yang diberikan seseorang terhadap perkembangan orang lain menuju kearah suatu cita-cita tertentu. Jadi dapat dikatakan bahwa pendidikan menuntun manusia untuk berbuat dan mengisi kehidupan untuk mencapai keselamatan dan kebahagiaan. Pendidikan mempengaruhi seseorang termasuk juga perilaku seseorang akan pola hidup terutama dalam motivasi untuk sikap berperan serta dalam pembangunan kesehatan.

f) Pekerjaan

Pekerjaan adalah kebutuhan yang harus dilakukan terutama untuk menunjang kehidupan seseorang dan kehidupan lainnya. Seseorang yang mempunyai pekerjaan akan memiliki sedikit waktu untuk memperoleh informasi sehingga akan berpengaruh terhadap pengetahuan yang dimiliki.

2) Faktor Eksternal

a) Informasi

Informasi merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat pengetahuan seseorang karena semakin banyak informasi yang didapat maka semakin banyak pengetahuan yang dimiliki. Informasi memberikan pengaruh pada seseorang meskipun seseorang tersebut mempunyai

pendidikan yang rendah. Informasi yang didapat dari berbagai media dapat meningkatkan pengetahuan seseorang.

b) Lingkungan

Lingkungan memberikan pengaruh sosial pertama bagi seseorang dimana seseorang dapat mengajari hal yang baik dan juga hal yang buruk tergantung pada sifat kelompoknya dalam lingkungan.

c) Sosial Budaya

Lingkungan sosial budaya mengandung dua unsur yakni yang berarti interaksi antara manusia dan unsur budaya yaitu bentuk kepercayaan yang sama terdapat di keluarga. Manusia mempelajari kelakuannya dari orang lain di lingkungan sosialnya. Budaya ini diterima didalam keluarga dan meliputi bahasa dan nilai-nilai kalkuan, adat kebiasaan dan sebagainya yang nantinya berpengaruh pada pengetahuan.

d) Sosial Ekonomi

Tingkat sosial ekonomi sangat berpengaruh terhadap tingkah laku seseorang sehingga mempengaruhi pengetahuan. Tingkat pengetahuan seseorang untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Semakin tinggi sosial ekonomi akan menambah tingkat pengetahuan juga dapat diperoleh malalui fakta dengan melihat atau mendengar sendiri, serta melalui alat komunikasi misalnya



misalnya dengan membaca surat kabar, mendengar radio, melihat televisi, melihat film dan sebagainya.

e. Cara memperoleh kebenaran pengetahuan

Cara yang dapat digunakan untuk mengetahui kebenaran pengetahuan dikelompokkan menjadi 2 yaitu (Notoatmojo, 2010) :

1) Cara tradisional

a) Cara coba salah (*trial dan error*)

Pernah digunakan oleh manusia dalam memperoleh pengetahuan melalui cara coba salah atau dengan kata lain yang telah dikenal dengan *trial and error*.

b) Cara kekuasaan atau otoritas

Dalam kehidupan manusia sehari-hari, banyak sekali kebiasaankebiasaan dan tradisi yang dilakukan baik atau tidak. Kebiasaankebiasaan ini biasanya diwariskan turun-temurun dari generasi ke generasi berikutnya.

c) Berdasarkan pengalaman pribadi

Pengalaman merupakan sumber pengetahuan atau pengalaman itu merupakan suatu cara untuk memperoleh kebenaran.

d) Melalui jalan pikiran

Sejalan dengan perkembangan umat manusia, cara pikiran manusia pun ikut berkembang. Dari sinilah telah mampu menggunakan penalarannya dalam memperoleh pengetahuan.

## 2) Cara Modern

- a) Segala sesuatu yang positif, yakni gejala tertentu yang muncul pada saat dilakukan pengamatan.
- b) Segala sesuatu yang negatif yakni gejala tertentu yang tidak muncul pada saat dilakukan pengamatan.
- c) Gejala-gejala yang muncul bervariasi, yaitu gejala-gejala yang berubah ubah pada kondisi tertentu.

## 2. Motivasi

### a. Definisi motivasi

Motivasi adalah karakteristik psikologis manusia yang memberi kontribusi pada tingkat komitmen seseorang. Hal ini termasuk faktor – faktor yang menyebabkan, menyalurkan dan mempertahankan tingkah laku manusia dalam arah tekad tertentu. Motivasi adalah segala sesuatu yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu. Motivasi adalah perasaan atau pikiran yang mendorong seseorang melakukan pekerjaan atau menjalankan kekuasaan, terutama dalam berperilaku (Nursalam, 2015).

### b. Unsur-unsur motivasi

Motivasi mempunyai tiga unsur utama menurut Nursalam (2015):

- 1) Kebutuhan terjadi bila individu merasa ada ketidakseimbangan antara apa yang mereka miliki dengan apa yang mereka harapkan.

2) Dorongan merupakan kekuatan mental yang berorientasi pada pemenuhan harapan atau pencapaian tujuan.

c. Jenis-jenis motivasi

Pada dasarnya motivasi dapat dibedakan menjadi (Jenita, 2017) :

1) Motivasi internal

Motivasi yang berasal dari dalam diri seseorang. Keperluan dan keinginan yang ada dalam diri seseorang akan menimbulkan motivasi internalnya. Kekuatan ini akan mempengaruhi pikirannya yang selanjutnya akan mengarahkan perilaku orang tersebut. Motivasi internal dikelompokkan menjadi dua :

a) Fisiologis yang merupakan motivasi alamiah seperti rasa lapar, haus dan lain-lain.

b) Psikologis yang dapat dikelompokkan menjadi 3 kategori dasar.

(1) Kasih sayang, motivasi untuk menciptakan kehangatan, keharmonisan, kepuasan batin/emosi dalam berhubungan dengan orang lain.

(2) Mempertahankan diri, untuk melindungi kepribadian, menghindari luka fisik dan psikologis, menghindari dari rasa malu dan ditertawakan orang, serta kehilangan muka, mempertahankan gengsi dan mendapatkan kebanggaan diri.

(3) Memperkuat diri, mengembangkan kepribadian, berprestasi, dan mendapatkan pengakuan dari orang lain, memuaskan diri dengan penguasaannya terhadap orang lain.

2) Motivasi eksternal

Motivasi eksternal tidak dapat dilepaskan dari motivasi internal. Motivasi eksternal adalah motivasi yang timbul dari luar/lingkungan. Misalnya motivasi eksternal dalam belajar antara lain berupa penghargaan, pujian, hukuman atau celaan yang diberikan oleh guru, teman atau keluarga.

3) Motivasi positif

Motivasi positif adalah dorongan atau niat untuk mendapatkan sesuatu yang positif atau baik. Contoh dari motivasi positif, seseorang tergerak untuk berbuat sesuatu karena ingin mendapatkan hadiah, tambahan pendapatan, nilai yang bagus, dan sejenisnya.

4) Motivasi negatif

Motivasi negatif adalah dorongan atau niat yang didasari oleh keinginan yang negatif atau tidak baik. Pendapat lain dalam jenis motivasi negatif termasuk seseorang yang tergerak berbuat sesuatu karena adanya dorongan agar terhindar dari hukuman. Individu mempunyai maksud negatif ingin menceleki seseorang termasuk dalam motivasi negatif.

d. Tujuan motivasi

Tujuan motivasi (Jenita, 2017) adalah

- 1) Meningkatkan moral dan kepuasan kerja
- 2) Meningkatkan produktivitas kerja
- 3) Mempertahankan kestabilan karyawan
- 4) Meningkatkan kedisiplinan absensi
- 5) Mengefektifkan pengadaan
- 6) Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik
- 7) Meningkatkan loyalitas, kreativitas dan partisipasi
- 8) Meningkatkan tingkat kesejahteraan
- 9) Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugasnya
- 10) Meningkatkan efisiensi penggunaan alat dan bahan baku.

Tindakan memotivasi akan lebih dapat berhasil, jika tujuannya jelas dan disadari oleh yang dimotivasi serta sesuai dengan kebutuhan orang yang di motivasi.

e. Fungsi motivasi

Fungsi motivasi (Nursalam, 2015), ada tiga :

- 1) Mendorong manusia untuk berbuat, dimana motivasi dalam hal ini merupakan motor penggerak dari setiap kegiatan yang dikerjakan.
- 2) Menentukan arah perbuatan, yaitu kearah tujuan yang hendak dicapai, sehingga motivasi dapat memberikan arah dan

kegiatan yang harus dikerjakan sesuai dengan rumusan tujuannya.

- 3) Sebagai seleksi perbuatan, yaitu menentukan perbuatan apa yang harus dikerjakan yang sesuai guna mencapai tujuan, dengan menyisihkan perbuatan-perbuatan yang tidak bermanfaat bagi tujuan tersebut.

f. Metode motivasi

Metode yang membangun motivasi (Jenita, 2017)

- 1) Motivasi langsung (*Direct Motivation*) yaitu motivasi (materi dan nonmateril) yang diberikan secara langsung kepada setiap individu untuk memenuhi kebutuhan serta kepuasannya. Jadi, sifat khusus seperti pujian, penghargaan, tunjangan hari raya dan sebagainya.
- 2) Motivasi tidak langsung (*Indirect Motivation*) yaitu motivasi yang diberikan hanya merupakan fasilitas-fasilitas yang mendukung serta menunjang gairah kerja, sehingga lebih bersemangat dalam bekerja. Misalnya, mesin-mesin yang baik, ruang kerja yang nyaman, kursi yang empuk dan sebagainya.

g. Teori motivasi

Pendekatan modern pada teori dan praktik dalam motivasi dikategorikan menjadi (Jenita, 2017) :

1) Teori Kebutuhan

Teori kebutuhan berfokus pada kebutuhan orang untuk hidup berkecukupan. Dalam praktiknya, teori kebutuhan berhubungan

dengan apa yang dilakukan seseorang untuk memenuhi kebutuhannya. Menurut teori kebutuhan, motivasi dimiliki seseorang pada saat belum mencapai tingkat kepuasan tertentu dalam kehidupannya.

## 2) Teori Penguatan

Teori penguatan menunjukkan bagaimana konsekuensi tingkah laku dimasa lampau akan mempengaruhi tindakan di masa depan dalam proses belajar siklis. Dalam pandangan ini, tingkah laku sukarela seseorang terhadap suatu situasi atau peristiwa merupakan penyebab dari konsekuensi tertentu. Teori penguatan menyangkut ingatan orang mengenai pengalaman rangsangan respons konsekuensi. Menurut teori penguatan, seseorang akan termotivasi jika dia memberikan respon pada rangsangan terhadap pola tingkah laku yang konsisten sepanjang waktu.

## 3) Teori Keadilan

Teori keadilan didasarkan pada asumsi bahwa faktor utama dalam motivasi pekerjaan adalah evaluasi individu atau keadilan dari penghargaan yang diterima. Individu akan termotivasi jika hal yang mereka dapatkan seimbang dengan usaha yang mereka kerjakan.

## 4) Teori Harapan

Teori ini menyatakan cara memilih dan bertindak dari berbagai alternatif tingkah laku berdasarkan harapannya (apa ada keuntungan yang diperoleh dari tiap tingkah laku).

#### h. Faktor yang mempengaruhi motivasi

Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi (Analisis, 2011) :

##### 1) Faktor kebutuhan manusia

a) Kebutuhan dasar (ekonomis), kebutuhan dasar seperti kebutuhan akan makanan, pakaian dan perumahan, untuk memenuhi kebutuhan ini seseorang harus bekerja keras dengan mengerahkan segala kemampuannya

b) Kebutuhan rasa aman (psikologis), kebutuhan psikologis seperti kebutuhan akan status, pengakuan. Keinginan karyawan untuk mencapai status tertentu atau untuk menjadi seorang tokoh bukan saja berarti bahwa karyawan harus mempunyai kesempatan lebih banyak untuk mencapai kemajuan akan tetapi juga harus bersedia menerima kewajiban yang lebih banyak. Motivasi untuk meraih status yang diidamkan akan melekat kuat dalam dirinya.

c) Kebutuhan sosial, karyawan dalam suatu organisasi memerlukan berinteraksi dengan sesama karyawan dan dengan sesama atasannya serta menumbuhkan pengakuan atas prestasi kerjanya

##### 2) Faktor kompensasi

Kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima para karyawan sebagai balas jasa kerja. Apabila kompensasi diberikan secara benar, para karyawan akan lebih terpuaskan



dan termotivasi untuk mencapai sasaran-sasaran organisasi. Dalam hal pemberian gaji, gaji mempunyai arti yang mendalam yakni sesuatu yang dapat mempengaruhi tingkat kehidupan karyawan tersebut bersama keluarganya. Hasil kerja yakni gaji diberikan berdasarkan jumlah atau nilai barang yang dihasilkan.

### 3) Faktor Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah kemampuan seseorang untuk menguasai atau mempengaruhi orang lain atau masyarakat yang berbeda-beda menuju pencapaian tertentu. Kepemimpinan mempengaruhi motivasi orang yang dipimpin dalam bekerja.

### 4) Faktor Pelatihan

Pelatihan merupakan suatu sarana untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam suatu organisasi. Untuk lebih meningkatkan kualitas sumber daya manusia setiap organisasi perlu melaksanakan pendidikan dan pelatihan bagi karyawannya untuk mengembangkan sumber daya manusia, terutama dalam hal pengetahuan, kemampuan, keahlian dan sikap. Pelatihan ini dapat meningkatkan motivasi kerja untuk karyawan.

### 5) Faktor Prestasi

Penilaian prestasi kerja karyawan bagi organisasi merupakan sarana untuk mengembangkan sumber daya

manusia. Sedangkan bagi karyawan penilaian prestasi dapat memacu semangat kerja, guna peningkatan kinerja selanjutnya.

6) Faktor Lingkungan kerja

a) Lingkungan kerja fisik

Semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Contohnya, pewarnaan ruangan, penerangan, udara, suara bising, ruang gerak, keamanan, kebersihan, serta ketersediaan alat penunjang pekerjaan yang dapat dijangkau oleh karyawan.

b) Lingkungan kerja non fisik

Semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan atasan dengan bawahan maupun hubungan bawahan dengan sesama rekan kerja. Motivasi kerja sangat dipengaruhi oleh lingkungan kerja non fisik misalnya hubungan seorang karyawan dengan karyawan lain yang tidak baik dapat menurunkan motivasi kerja, begitupun sebaliknya.

### **3. Perawat**

Keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan keperawatan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan secara keseluruhan, dilaksanakan berdasarkan ilmu dan kiat keperawatan berbentuk pelayanan biopsiko-sosio-spiritual yang

komprehensif, ditujukan kepada individu, keluarga dan masyarakat baik yang sakit maupun sehat yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia. Pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat didasarkan pada pengetahuan dan kompetensi dibidang ilmu keperawatan yang dikembangkan sesuai dengan kebutuhan klien, perkembangan ilmu pengetahuan dan tuntutan globalisasi (Kementerian Kesehatan RI, 2014).

Pelayanan keperawatan sebagai bagian integral dari pelayanan kesehatan jelas mempunyai kontribusi yang sangat menentukan kualitas pelayanan di rumah sakit. Sehingga setiap upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit harus juga disertai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan merupakan kewenangan dan tanggung jawab perawat yang memiliki kompetensi yang baik agar tercapai pelayanan yang bermutu. Tantangan utama saat ini dan masa mendatang adalah peningkatan daya saing dan keunggulan kompetitif di bidang keperawatan. Sehingga kompetensi menjadi suatu yang penting bagi pelayanan keperawatan untuk meningkatkan mutu layanan keperawatan (Indonesia, 2016).

#### **4. Kepatuhan**

##### **a. Definisi kepatuhan**

Kepatuhan didefinisikan sebagai kesetiaan, ketaatan atau loyalitas. Kepatuhan yang dimaksud disini adalah ketaatan dalam

pelaksanaan prosedur tetap yang telah dibuat. Kepatuhan adalah tingkat seseorang melaksanakan suatu cara atau berperilaku sesuai dengan apa yang disarankan atau dibebankan kepadanya. Kepatuhan pelaksanaan prosedur tetap (protap) adalah untuk selalu memenuhi petunjuk atau peraturan- peraturan dan memahami etika keperawatan di tempat perawat tersebut bekerja (Emaliyawati, 2010).

Kepatuhan merupakan modal dasar seseorang berperilaku. Perilaku tersebut menjelaskan perubahan sikap dan perilaku individu diawali dengan proses patuh, identifikasi, dan tahap terakhir berupa internalisasi. Pada awalnya individu mematuhi anjuran/instruksi tanpa kerelaan untuk melakukan tindakan tersebut dan seringkali karena ingin menghindari hukuman/sangsi jika dia tidak patuh, atau untuk memperoleh imbalan yang dijanjikan jika dia mematuhi anjuran tersebut. Tahap ini disebut tahap kepatuhan (*compliance*). Biasanya perubahan yang terjadi pada tahap ini sifatnya sementara, artinya bahwa tindakan itu dilakukan selamamasih ada pengawasan. Tetapi begitu pengawasan itu mengendur/ hilang, perilaku itu pun ditinggalkan (Emaliyawati, 2010).

Kepatuhan individu yang berdasarkan rasa terpaksa atau ketidakpahaman tentang pentingnya perilaku yang baru, dapat disusul dengan kepatuhan yang berbeda jenisnya, yaitu kepatuhan

demi menjaga hubungan baik dengan tokoh yang menganjurkan perubahan tersebut (*change agent*). Perubahan perilaku individu baru dapat menjadi optimal jika perubahan tersebut terjadi melalui proses internalisasi dimana perilaku yang baru itu dianggap bernilai positif bagi diri individu itu sendiri dan diintegrasikan dengan nilai-nilai lain dari hidupnya (Al-Assaf, 2010).

b. Kepatuhan terhadap prosedur kerja

Kepatuhan sebagai tindakan atau proses untuk menurut atas perintah, keinginan, atau paksaan terhadap sesuatu aturan. Kepatuhan mengikuti prosedur keselamatan kerja merupakan salah satu bentuk perilaku keselamatan. Kepatuhan dalam mengikuti prosedur operasi atau prosedur kerja memiliki peran penting dalam menciptakan keselamatan di tempat kerja. Perilaku (tindakan) yang tidak aman yang sering ditemukan di tempat kerja pada dasarnya merupakan perilaku tidak patuh terhadap prosedur operasi atau kerja (Emaliyawati, 2010).

c. Faktor yang berhubungan dengan kepatuhan

Perubahan sikap dan perilaku dimulai dari tahap kepatuhan, identifikasi dan internalisasi, ini berarti bahwa kepatuhan merupakan tahap awal dari perilaku sehingga semua faktor yang mempengaruhi perilaku dapat mempengaruhi kepatuhan. Menurut Green (Alligood, 2017) menyatakan bahwa perilaku, dipengaruhi oleh 3 faktor yaitu :

- 1) Faktor pengaruh (*Predisposing factors*), yaitu faktor yang mendahului atau yang menjadi dasar perilaku.
- 2) Faktor pemungkin (*Enabling factors*), faktor yang mendahului, memungkinkan terlaksananya suatu aspirasi.
- 3) Faktor Penguat (*Reinforcing factors*), yaitu faktor yang menentukan apakah tindakan dapat mendukung atau tidak, tergantung dari tujuan dan jenis program.

Proses pembentukan perilaku dipengaruhi oleh faktor internal yang terdiri dari pengetahuan, kecerdasan, persepsi dan emosi. Sedangkan faktor eksternal terdiri dari lingkungan sekitar baik fisik maupun non fisik, ekonomi dan kebudayaan. Aspek yang mempengaruhi perilaku (kepatuhan) yaitu faktor individu/psikologis dan organisasi. Aspek individu/psikologis terdiri dari kemampuan/keterampilan, pengetahuan, persepsi, kepribadian, motivasi, sikap dan latar belakang (seperti pengalaman kerja/lama bekerja). Aspek organisasi meliputi sumber daya manusia, kepemimpinan, imbalan dan sanksi, struktur dan desain pekerjaan (Al-Assaf, 2010).

d. Faktor yang mempengaruhi kepatuhan

Faktor yang mempengaruhi kepatuhan dalam melaksanakan prosedur kerja yang telah ditetapkan (Notoatmojo, 2012) :

1) Pengetahuan

Pengetahuan adalah informasi atau yang diketahui atau disadari oleh seseorang. Berbagai gejala yang ditemui dan diperoleh manusia melalui pengamatan panca indera.

Pengetahuan yang semakin tinggi tingkatnya dapat mempengaruhi kepatuhan kerja.

## 2) Motivasi

Motivasi merupakan istilah yang umum menunjukkan kepada seluruh proses gerakan yang termasuk situasi yang mendorong, atau dorongan yang timbul dari diri sendiri. Tingkah laku yang ditimbulkan oleh situasi tersebut dengan tujuan menimbulkan tindakan atau perbuatan. Motivasi dapat dikatakan sebagai dorongan, gerakan ini diwujudkan dalam bentuk perilaku. Motivasi kerja yang tinggi akan meningkatkan kesadaran untuk bekerja sesuai dengan peraturan yang berlaku dan mendapatkan hasil yang baik.

## 3) Sikap

Sikap merupakan produk dari proses sosialisasi dimana seorang beraksi sesuai dengan rangsang yang diterima. Sikap adalah merupakan reaksi atau respon yang masih tertutup dari seseorang terhadap suatu stimulus atau objek tertentu yang berarti bahwa sikap belum merupakan suatu tindakan atau aktivitas, tetapi merupakan predisposisi tindakan suatu perilaku. Sikap menyatakan setuju atau tidak setuju terhadap suatu objek atau bentuk suka atau bahwa terdapat hubungan antara sikap dengan kepatuhan terhadap SOP, yakni terdapat hubungan antar sikap buruk terhadap kepatuhan buruk dari pekerja.

#### 4) Lama Kerja

Lamanya seseorang berkerja atau mempunyai pengalaman di bidang pekerjaannya yang berpengaruh terhadap perilaku kerja. Seseorang yang sudah lama bekerja mempunyai wawasan yang lebih luas dan pengalaman yang lebih banyak sehingga memegang peranan dalam pembentukan perilaku kerja.

#### 5) Persepsi

Persepsi adalah proses pemberian arti seseorang untuk menafsirkan dan memahami dunia dalam pandangan sedang dan sempit adalah bagaimanan dalam penglihatan, sedangkan dalam arti luas adalah pandangan bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu. Persepsi dipengaruhi oleh faktor pengalaman, proses belajar, dan pengetahuan. Persepsi yang baik akan suatu prosedur kerja dapat mempengaruhi kepatuhan kerja.

#### 6) Kepribadian

Kepribadian individu di golongan ke dalam faktor internal. Sifat-sifat kepribadian seseorang sangat berhubungan dengan kesuksesannya dalam bekerja. Pekerja yang sesuai dengan kepribadian tenaga kerja, memberikan hasil kerja yang sangat baik. Penyesuaian kepribadian yang tidak baik (tidak sesuai) mungkin mengalami kesukaran dalam penyesuaian diri didalam latihan atau situasi kerja.



## 7) Pelatihan

Kesadaran dalam melaksanakan prosedur sesuai dengan aturan yang ada perlu ditanamkan pada setiap tenaga kerja baik yang masih baru maupun tenaga kerja yang sudah bekerja lama disuatu unit kerja. Pembinaan atau pelatihan yang dilakukan secara terus-menerus dapat meningkatkan kesadaran dan wawasan pekerja mengenai pentingnya pelaksanaan pekerjaan sesuai prosedur kerja yang ada sehingga dapat meningkatkan kepatuhan pekerja terhadap prosedur kerja.

## 8) Pengawasan

Pengawasan merupakan suatu hal penting dalam rangka memastikan bahwa pekerja mematuhi aturan-aturan kerja yang ada sehingga tercipta keselamatan dan kenyamanan dalam melaksanakan pekerjaan. Pengawas harusnya bertanggung jawab terhadap pemberian instruksi kerja pada karyawan sesuai dengan SPO. Pengawasan yang dapat digunakan untuk mengontrol atau memastikan apakah pekerja mengikuti standar prosedur kerja yang ada.

## 5. *Five Moment Hand Hygiene*

### a. Definisi *Hand Hygiene*

*Hand hygiene* merupakan membersihkan tangan dengan sabun dan air (*handwash*) atau *handrub* berbasis alkohol yang bertujuan mengurangi atau mencegah berkembangnya mikroorganisme ditangan (WHO, 2009). *Hand hygiene* harus

dilakukan dengan benar sebelum dan sesudah melakukan tindakan keperawatan walaupun menggunakan sarung tangan atau alat pelindung diri guna menghilangkan atau mengurangi mikroorganisme yang ada ditangan sehingga penyebaran penyakit dapat dikurangi dan lingkungan terjaga dari infeksi.

*Hand Hygiene* adalah membersihkan tangan dari kotoran, mulai dari ujung jari hingga siku dan lengan atas dengan cara tertentu sesuai kebutuhan. Mencuci tangan mencegah terjadinya infeksi silang melalui tangan dan menjaga kebersihan individual. Adapun variasi mencuci tangan adalah dengan mencuci tangan bersih dan mencuci tangan steril (Kusyanti, 2015).

b. Tujuan *Hand Hygiene*

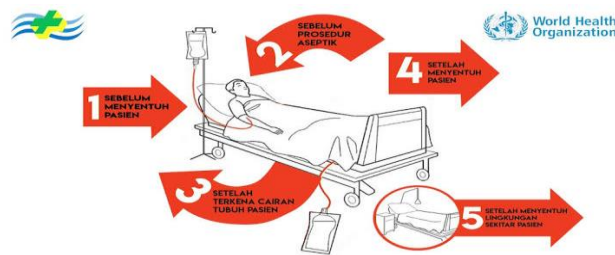
Tujuan *hand hygiene* dilakukan secara rutin dalam perawatan pasien adalah untuk menghilangkan kotoran dan bahan organik serta kontaminasi mikroba dari kontak dengan pasien atau lingkungan (WHO, 2009).

Kebersihan tangan secara luas dianggap sebagai yang paling efektif untuk pencegahan infeksi terkait perawatan kesehatan. Teknik-teknik kebersihan tangan yang efektif termasuk penerapan cara yang efektif dan waktu cuci tangan yang cukup serta cakupan semua permukaan tangan membantu mencegah adanya infeksi yang ditularkan melalui tangan (Park et al., 2014). Tentunya melakukan *hand hygiene* yang sesuai dengan teknik atau

prosedur yang benar merupakan cara efektif untuk memperkecil jumlah kuman pada tangan perawat dan memperkecil kemungkinan kontaminasi silang. Cuci tangan merupakan sebuah hal yang mudah tapi efektif dalam melindungi pasien dari infeksi (Williams et al., 2010).

c. *Five Moment Hand Hygiene*

WHO menetapkan lima waktu untuk pelaksanaan *hand hygiene* (World Health Organization, 2009) yaitu *five moments hand hygiene*:



Gambar 2.1 *Five moments hand hygiene* (WHO, 2009)

- 1) Sebelum menyentuh pasien, bersihkan tangan sebelum menyentuh pasien untuk melindungi pasien dari bakteri patogen yang ada pada tangan petugas.
- 2) Sebelum melakukan tindakan aseptik, bersihkan tangan segera sebelum melakukan tindakan aseptik untuk melindungi pasien dari bakteri patogen, termasuk yang berasal dari permukaan tubuh pasien sendiri yang bisa memasuki bagian tubuh.
- 3) Setelah kontak dengan cairan tubuh pasien, bersihkan tangan setelah kontak atau risiko kontak dengan cairan tubuh pasien dan setelah melepas sarung tangan untuk melindungi petugas

kesehatan dan area sekelilingnya bebas dari bakteri patogen yang berasal dari pasien.

- 4) Setelah kontak dengan pasien, bersihkan tangan setelah menyentuh pasien, sesaat setelah meninggalkan pasien untuk melindungi petugas kesehatan dan area sekelilingnya bebas dari bakteri patogen yang berasal dari pasien.
- 5) Setelah menyentuh benda-benda dilingkungan sekitar pasien, bersihkan tangan setelah menyentuh objek atau furniture yang ada di sekitar pasien saat meninggalkan pasien, walaupun tidak menyentuh pasien untuk melindungi petugas kesehatan dan area sekelilingnya bebas dari bakteri patogen yang berasal dari pasien.

d. Tujuan *Five Moment Hand Hygiene*

Membersihkan tangan merupakan pilar dan indikator mutu dalam mencegah dan mengendalikan infeksi, sehingga wajib dilakukan oleh setiap petugas rumah sakit. Infeksi nosokomial terjadi karena transmisi mikroba patogen. Secara umum sumber HAIs dikelompokkan berdasarkan :

- 1) Faktor lingkungan yang meliputi udara, air, dan bangunan.
- 2) Faktor pasien yang meliputi umur, keparahan penyakit dan status kekebalan.
- 3) Faktor atrogenik yang meliputi tindakan operasi, tindakan invasif, peralatan dan penggunaan antibiotic.

Faktor predisposisi terjadinya HAIs termasuk faktor keperawatan seperti lamanya dirawat, menurunnya standar pelayanan perawat serta padatnya penderita dalam satu ruang, faktor mikroba patogen seperti tingkat kemampuan merusak jaringan, lamanya pemaparan antara sumber penularan dengan penderita. Perpindahan kuman patogen secara umum terjadi pada tangan petugas kesehatan yang terkontaminasi (Mani et al., 2010). Dalam “*WHO Guideline on Hand hygiene in Health Care*” yang diterbitkan pada tahun 2009 diketahui bahwa terdapat bakteri yang mendiami tangan manusia, yaitu :

- 1) *Resident flora* merupakan mikroorganisme yang bertempat tinggal di kulit yaitu pada lapisan luar *stratum corneum* dan pada permukaan kulit. *Resident flora* tidak terlalu dikaitkan dengan kejadian infeksi nosokomial. Contoh : *Staphylococcus Epididimis*, *Staphylococcus Hominis*, beberapa jenis bakteri dan fungi.
- 2) *Transient flora* merupakan mikroorganisme pada lapisan kulit yang dapat dihilangkan dengan pelaksanaan *hand hygiene* secara rutin. *Transient flora* dapat bertahan dan memperbanyak diri secara *sporadis* pada permukaan kulit walau jenis mikroorganisme ini tidak memperbanyak diri pada kulit. Jenis mikroorganisme yang termasuk *transient flora* ini didapatkan petugas kesehatan dari kontak langsung dengan pasien. Selain

kontak langsung dengan pasien, *transient flora* juga bisa mengontaminasi tangan petugas kesehatan saat kontak langsung dengan lingkungan pasien yang terkontaminasi. Contoh : *Staphylococcus aureus*, *Basilus Gram-negatif*, atau ragi.

Mencuci tangan secara cermat merupakan metode paling efektif untuk mencegah perpindahan bakteri ini pada pasien. Pada jurnal yang sama juga dikatakan bahwa mencuci tangan sebelum dan sesudah kontak dengan pasien dengan sabun biasa cukup menghilangkan bakteri *transient*.

Kuman patogen dapat berpindah dari satu pasien ke pasien lain dengan media tangan petugas kesehatan (*World Health Organization*, 2009). Pada jurnal tersebut dituliskan bahwa perpindahan kuman patogen melalui lima tahapan yaitu :

- 1) Pada kulit pasien terdapat organisme. Tidak hanya pada kulit, organisme juga dapat ditemukan lingkungan sekitar pasien.
- 2) Organisme pada kulit pasien atau lingkungan sekitar pasien tersebut berpindah melalui tangan petugas kesehatan.
- 3) Organisme yang berpindah tersebut, bertahan pada tangan petugas kesehatan.
- 4) Tangan petugas kesehatan tetap terkontaminasi akibat pelaksanaan pembersihan tangan yang tidak sempurna.

Pada akhirnya terjadi kontaminasi silang akibat tangan petugas kesehatan yang masih tercemar.

e. Prosedur *Hand Hygiene*

Rangkuman jurnal dari WHO (*World Health Organization*, 2009) telah membuat prosedur pelaksanaan *hand hygiene*, baik itu *handwashing* ataupun *hand rubbing*. *Hand hygiene* menjadi lebih efektif bila tangan bebas luka, kuku bersih, pendek dan tangan dan pergelangan bebas dari perhiasan dan pakaian. CDC merekomendasikan teknik *hand hygiene* antara lain:

- 1) Untuk *handrubbing*: berikan bahan berbasis alkohol pada telapak tangan, gosok seluruh permukaan telapak tangan sampai kering.
- 2) Untuk *handwashing*: basahkan tangan menggunakan air, berikan sabun dan gosokkan merata keseluruhan telapak tangan selama 15 detik, bilas, dan keringkan dengan menggunakan *handuk*. Gunakan *handuk* untuk menutup keran.

Terdapat persamaan dalam langkah – langkah pelaksanaan *handwashing* dan *hand rubbing*. Perbedaannya hanya terdapat pada fasilitas untuk membersihkan tangan. Pada pelaksanaan *handwashing*, digunakan sabun dan air sedangkan untuk melaksanakan *handrubbing* digunakan alkohol *handrub*. Perbedaan lainnya yaitu terdapat pada lama waktu pelaksanaan. Jika

*handwashing* membutuhkan waktu 40 – 60 detik, pelaksanaan *handrubbing* hanya memakan waktu 20 – 30 detik.

Langkah langkah pelaksanaan *handwashing* dan *handrubbing* setelah membasahi tangan dan memberi sabun atau pemberian alkohol, pada dasarnya sama yaitu (*World Health Organization*, 2009):

- 1) Meratakan sabun atau alkohol dengan telapak tangan
- 2) Menggosok punggung tangan secara bergantian
- 3) Menggosok sela-sela jari secara bergantian
- 4) Jari-jari sisi dalam kedua tangan saling mengunci
- 5) Menggosok ibu jari kiri secara berputar dalam tangan kanan dan dilakukan sebaliknya
- 6) Menggosok ujung-ujung jari kanan secara memutar di telapak tangan kiri dan sebaliknya
- 7) Jika menggunakan media air dan sabun, langkah selanjutnya yaitu membilas tangan hingga bersih, lalu mengeringkan tangan dengan tisu, serta menggunakan tisu untuk menutup keran. Sedangkan jika menggunakan alkohol *hand rubbing* hanya perlu menunggu hingga tangan kering.

Berikut terdapat langkah-langkah pelaksanaan *handwashing* dan *hand rubbing* yang disertai gambar.





Gambar 2.2 Langkah-langkah mencuci tangan dengan sabun (WHO,2009)



Gambar 2.3 Langkah-langkah mencuci tangan dengan *handrub* alkohol (WHO,2009)

## 6. *Intensive Care Unit (ICU)*

*ICU (Intensive Care Unit)* adalah ruang rawat di rumah sakit yang dilengkapi dengan staf dan peralatan khusus untuk merawat dan mengobati pasien dengan perubahan fisiologi yang cepat memburuk yang mempunyai intensitas defek fisiologi satu organ ataupun mempengaruhi organ lainnya sehingga merupakan keadaan kritis yang dapat menyebabkan kematian. Tiap pasien kritis erat kaitannya dengan perawatan intensif oleh karena memerlukan pencatatan medis yang

berkesinambungan dan monitoring serta dengan cepat dapat dipantau perubahan fisiologis yang terjadi atau akibat dari penurunan fungsi organ-organ tubuh lainnya (Pane, 2012).

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1778/MENKES/SK/XII/2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan ICU di Rumah sakit, ICU adalah suatu bagian dari rumah sakit yang mandiri (instalasi di bawah direktur pelayanan), dengan staf yang khusus dan perlengkapan yang khusus yang di tujukan untuk observasi, perawatan dan terapi pasien-pasien yang menderita penyakit, cedera atau penyulit-penyulit yang mengancam nyawa atau potensial mengancam nyawa dengan prognosis dunia (Pane, 2012).

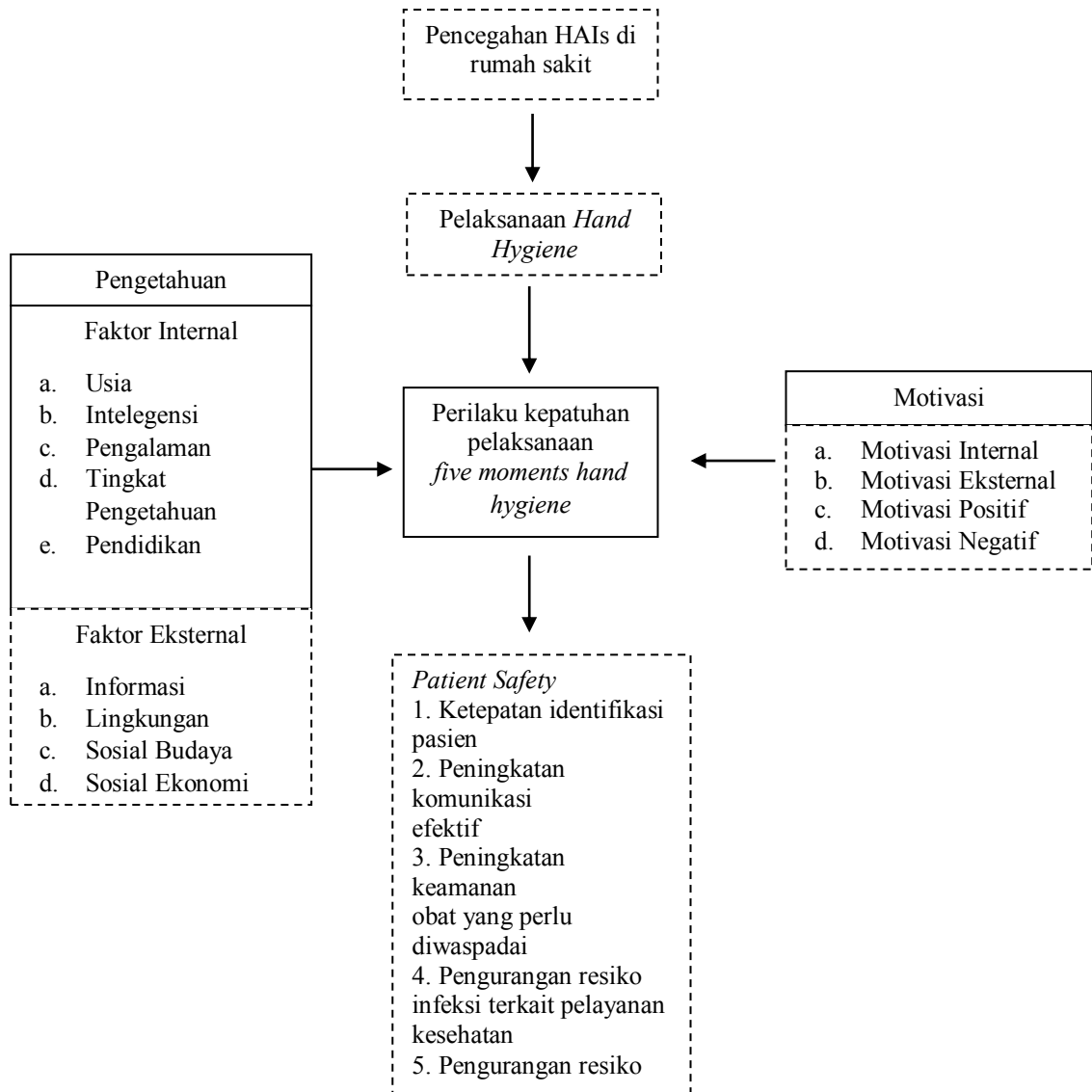
Pelayanan keperawatan di ICU merupakan pelayanan yang diberikan kepada pasien dalam kondisi kritis sehingga pelayanan harus diberikan oleh tim terlatih dan mempunyai pengalaman merawat pasien di ruang perawatan intensif. Kompetensi menjadi satu bagian yang penting dalam pengembangan diri seorang perawat dalam melaksanakan tugasnya sehingga akan tercapai tujuan dari pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit. Ruang lingkup kompetensi adalah pengetahuan, sikap dan komunikasi serta ketrampilan yang dimiliki perawat.

## **7. Hubungan Tingkat Pengetahuan dan Motivasi Perawat dengan Kepatuhan *Five Moment Hand Hygiene***

Sistem perilaku dengan pola pengulangan dan cara bersikap dengan maksud tertentu yang menghubungkan dirinya dengan lingkungannya. Pola-pola respon spesifik manusia membentuk keseluruhan yang terorganisasi dan terintegrasi. Orang menjadi sistem dari bagian-bagian independent yang membutuhkan beberapa aturan dan pengaturan untuk menjaga keseimbangan. Perilaku individu yang mempengaruhi kesehatannya seperti halnya dengan kepatuhan seorang orang perawat melaksanakan five moments *hand hygiene* di ruang perawatan. Kepatuhan tersebut menjadi tidak seimbang ketika sistem di dalam diri individu tersebut mengalami gangguan. Sistem yang dimaksud termasuk pengetahuan dan motivasi dari perawat tersebut.

Penting untuk manusia dan apabila ada tekanan yang kuat atau ketahanan yang rendah mengganggu keseimbangan sistem perilaku, integritas manusia terancam. Usaha usaha manusia untuk membangun kembali keseimbangan membutuhkan pengeluaran energi yang luar biasa, yang menyisakan sedikit energi untuk membantu proses-proses biologis dan penyembuhan. Sistem pengetahuan dan motivasi dari perawat sangat penting untuk mendapatkan keseimbangan sistem perilaku yaitu kepatuhan. Jika pengetahuan dan motivasi perawat terganggu maka akan mengganggu juga keseimbangan sistem perilaku.

## B. Kerangka Teori



Keterangan :

Hubungan : —————

Pengaruh : —————>

Diteliti :

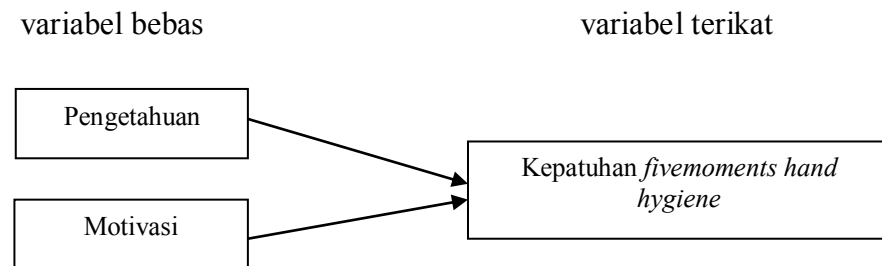
Tidak Diteliti :

Gambar 2.4 Kerangka Teori

Sumber Notoadmojo 2010, Jenita 2017

### C. Kerangka Konsep

Kerangka konsep adalah model konsep yang berkaitan dengan teori untuk memperoleh gambaran secara jelas kearah mana penelitian itu berjalan atau data yang dikumpulkan Notoatmojo (2012).



Gambar 2.5 Kerangka Konsep

### D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2018). Berdasarkan pengkajian dan uraian latar belakang, perumusan masalah, kajian teoritis dan kerangka konseptual diatas, maka dikemukakan hipotesis yaitu ada hubungan pengetahuan dan motivasi perawat dengan kepatuhan *five moments hand hygiene* di ICU RSUI Kustati Surakarta.