

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut *World Health Organisation* (WHO) 2018, rumah sakit adalah komponen penting dari organisasi sosial dan kesehatan dengan tanggung jawab untuk menyediakan layanan kesehatan yang lengkap (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pencegahan penyakit (preventif). Salah satu cara pemenuhan kebutuhan masyarakat adalah melalui pelayanan rumah sakit (Rasidin, 2018).

Pengertian Rumah Sakit dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1128/2022 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Dalam memberikan pelayanan, rumah sakit harus memperhatikan mutu dan keselamatan pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang memiliki karakter aman, tepat waktu, efisien, efektif, berorientasi pada pasien, adil dan terintegrasi.

Standar pelayanan Rumah Sakit adalah pedoman yang harus di ikuti dalam pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan secara keseluruhan di rumah sakit di mana mutu pelayanan keperawatan harus dikelola dengan sebaik-baiknya karena pelayanan keperawatan utamanya di Instalasi Rawat Inap dapat menjadi indikator mutu pelayanan Rumah Sakit (Hanoum et al., 2022). Salah satu pemberi pelayanan rumah sakit adalah perawat.

Menurut Depkes RI 2014 Keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan Kesehatan di rumah sakit, karena itu tujuan pelayanan perawatan merupakan salah satu bagian dari tujuan utama rumah sakit. Peranan tenaga perawat di dalam melaksanakan tugasnya atau dalam memberikan pelayanan perawatan pada pasien harus mengerti dan memahami pendekatan proses keperawatan yang meliputi lima yaitu: pengkajian, diagnosa, perencanaan, implementasi dan evaluasi (Asriani et al., 2016).

Peningkatan mutu pelayanan kesehatan merupakan hal penting dalam meningkatkan daya saing usaha Indonesia di sektor kesehatan. Berdasarkan perkembangan terakhir menunjukkan bahwa masyarakat pengguna pelayanan kesehatan baik pemerintah dan swasta semakin menuntut pelayanan yang bermutu. Kenyataannya saat ini masyarakat semakin kritis terhadap pelayanan kesehatan dan menuntut keamanannya (Setiawan et al., 2022).

Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga perawat merupakan merupakan kebijakan publik dan dinilai didalam berbagai hal, salah satunya adalah saat pelaksanaan akreditasi pelayanan kesehatan, baik RS, Puskesmas dan fasilitas kesehatan lainnya. Salah satu kebijakan kesehatan yang merupakan bagian dari kebijakan publik adalah Model Praktik Keperawatan Profesional. Model praktek keperawatan professional (MPKP) merupakan usaha untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan professional (Widiawati et al., 2021).

Kepuasan pasien dalam suatu rumah sakit merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan. Apabila pelayanan yang di terima sesuai dengan harapan, maka mutu pelayanan yang di berikan di persepsikan baik atau memuaskan, dan sebaliknya jika pelayanan yang diterima tidak sesuai harapan maka pelayanan tersebut di persepsikan buruk dan tidak memuaskan. Penelitian Rosentein (2013) dalam Thirsa (2020) dengan responden sebagian pasien yang sedang menjalani rawat inap di salah satu Rumah Sakit di negara maju yaitu AS (Amerika Serikat), sejumlah 150 pasien ditemukan bahwa sekitar 65% pasien yang tidak puas terhadap pelayanan perawat di rumah sakit dan sisanya mengatakan puas dengan pelayanan di Rumah Sakit.

Sedangkan penelitian yang dilakukan Ade (2018) di RS Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung menunjukkan 75% pasien puas terhadap pelayanan rumah sakit. Hasil penelitian ini tidak sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Astri tentang penerapan MPKP manajemen asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien di RSUD Pasar Rebo pada tahun 2017 yang menunjukkan pasien tidak puas sebanyak 20 responden (74%).

Hasil riset tentang efektifitas pelaksanaan Model Praktik Keperawatan Profesional atau MPKP dengan kualitas pelayanan keperawatan di dua rumah sakit pemerintah Jakarta menunjukkan bahwa pada kelompok intervensi kepuasan dengan pelayanan keperawatan sebelum penerapan MPKP yaitu kategori puas 15%, kategori cukup puas 44,1%, dan kategori kurang puas 40,9%. Setelah penerapan MPKP hasil didapatkan yaitu kategori puas 73,9%, kategori cukup puas 25,3%, dan kategori kurang puas 1,7% (Sitorus, 2012).

Selain pasien merasa puas dengan tingkat pelayanan yang diberikan oleh perawat yang berada di MPKP, perawat juga merasakan hal yang sama dengan pasien yaitu sama- sama puas, hal itu di dukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rokhyati (2013), dimana perawat puas dengan kerjanya yang membuat pasien lebih puas dengan pelayanan yang diberikan dengan presentase yang sangat baik yakni cukup puas 58,3% dan puas 41,7% (Siti Rukaiya, 2015).

Standar Kepuasan pasien di pelayanan Kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan Kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada di bawah 95%, maka dianggap pelayanan Kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Andika et al, 2018).

Berdasarkan hasil analisis distribusi frekuensi terhadap model praktik keperawatan profesional di Rumah Sakit Marinir Cilandak diperoleh bahwa responden lebih banyak memberikan pernyataan kurang baik di bandingkan dengan perolehan baik. Hal ini dibuktikan dengan perolehan nilai kurang baik sebanyak 38 (56,7%) dan baik 29 (43,3%). Maka dapat dikatakan bahwa Di Rumah Sakit Marinir Cilandak Model Praktik Keperawatan Professional memiliki nilai yang kurang baik (Fanny et al., 2020).

Dalam studi pendahuluan yang di lakukan penulis di RS Restu Kasih di ketahui dalam setiap tahunnya jumlah pasien rawat inap yang ada di Rs Restu Kasih mengalami peningkatan. Data pada tahun 2020 di dapatkan 9850 pasien rawat inap kemudian meningkat menjadi 10.220 di tahun 2021 dan 11.178 di tahun 2022. Hal ini menunjukkan semakin meningkatnya jumlah pasien rawat inap di RS Restu Kasih.

Dari data yang didapat kepuasan pasien diruang rawat inap RS Restu Kasih Jakarta pada bulan Oktober 2023 menunjukkan 89,58% pasien merasa puas terhadap pelayanan di RS Restu Kasih, sedangkan di bulan November 2023 didapatkan data kepuasan pasien sebesar 89, 71%. Dari hasil wawancara yang di lakukan penulis pada pasien rawat inap RS Restu Kasih, dari 10 orang pasien, 8 pasien mengatakan puas terhadap penjelasan dan pelayanan perawat, sedangkan 2 orang mengatakan kurang puas terhadap pelayanan perawat RS Restu Kasih.

Kepuasan pasien di RS Restu Kasih 2 bulan terakhir belum memenuhi standar penilaian 95% kepuasan pasien menurut peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016.

Untuk terus mempertahankan kualitas agar pasien merasa puas dengan pelayanan rumah sakit, perawat sebagai ujung tombak dalam memberikan pelayanan atau asuhan keperawatan haruslah mampu menerapkan model praktik keperawatan profesional manajemen asuhan keperawatan. Hal ini bertujuan agar pasien mendapatkan pengalaman terbaik saat mendapatkan perawatan selama di RS Restu Kasih.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dan studi pendahuluan di atas, saya tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Hubungan Model Praktik Keperawatan Profesional Manajemen Asuhan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di RS Restu Kasih Jakarta.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti merumuskan masalah “*apakah ada Hubungan antara Penerapan Model Praktik Keperawatan Profesional Manajemen Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Rumah Sakit Restu Kasih Jakarta.*”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui Hubungan Penerapan Model Praktik Keperawatan Profesional Manajemen Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Rumah Sakit Restu Kasih Jakarta.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

1.3.2.1. Diketahui distribusi frekuensi karakteristik responden (umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan).

1.3.1.1 Diketahui distribusi frekuensi kepuasan pasien di ruang perawatan RS Restu Kasih.

1.3.1.2 Diketahui distribusi frekuensi penerapan model praktik keperawatan profesional manajemen asuhan keperawatan di

ruang perawatan RS Restu Kasih.

1.3.1.3 Diketahui Hubungan Penerapan Model Praktik Keperawatan Profesional Manajemen Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan RS Restu Kasih.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Responden

Melalui penelitian ini, diharapkan responden dapat mengetahui informasi mengenai penyakit serta asuhan keperawatan yang akan diberikan secara jelas kepada pasien apakah penerapan MPKP manajemen asuhan keperawatan sudah di terapkan, sehingga pasien dapat merasa puas saat mendapatkan perawatan di rumah sakit.

1.4.2 Bagi Rumah Sakit

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk dilakukannya evaluasi terhadap penerapan MPKP manajemen asuhan keperawatan pada perawat dan berkomitmen penerapannya dalam setiap tindakan asuhan keperawatan.

1.4.3 Bagi Universitas

Sebagai bahan bacaan, refrensi dan masukan dalam pembuatan karya ilmiah ini untuk melakukan penelitian lebih luas mengenai hubungan model praktik keperawatan manajemen asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien.

1.4.4 Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat menambah keterampilan dalam penerapan MPKP manajemen asuhan keperawatan agar dapat meningkatkan kepuasan pasien yang dirawat.

