

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Semakin tingginya tuntutan masyarakat akan fasilitas kesehatan yang berkualitas dan terjangkau, maka berbagai upaya telah ditempuh dan memenuhi harapan tersebut. Pelayanan prima pada dasarnya ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pasien. Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit harus berkualitas dan memenuhi lima dimensi mutu utama yaitu: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* (Purwanto dalam Tjiptono, 2004).

Pelayanan keperawatan adalah salah satu ruang lingkup pelayanan yang merupakan inti dari kegiatan pelayanan dirumah sakit. Rumah sakit harus menjaga mutu keperawatan agar mampu bersaing (Depkes RI, 2001). Pelayanan keperawatan mempunyai posisi yang strategis dalam menentukan mutu pelayanan kesehatan dirumah sakit karena jumlah perawat adalah yang terbanyak dan yang paling banyak kontak dengan pasien. Perawat memberikan pelayanan selama 24 jam terus menerus pada pasien sehingga menjadikan satu-satunya profesi kesehatan dirumah sakit yang banyak memberikan persepsi terhadap pelayanan kesehatan pada diri pasien.

Profesi keperawatan dituntut memberikan pelayanan keperawatan dalam bentuk asuhan keperawatan melalui proses keperawatan yang komprehensif meliputi bio, psiko, sosial dan spiritual. Pemberian pelayanan

keperawatan tersebut memerlukan suatu metode pemberian asuhan keperawatan yang tepat dan optimal sehingga dapat meningkatkan keterampilan dan motivasi kerja keperawatan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan keperawatan yang sesuai standar asuhan keperawatan. Standar asuhan keperawatan merupakan pernyataan kualitas yang diinginkan dan dapat dinilai pemberian asuhan keperawatan terhadap klien (Depkes RI, 2001).

Untuk menjamin efektifitas asuhan keperawatan pada klien, harus tersedia kriteria dalam area praktek yang mengarahkan keperawatan mengambil keputusan dan melakukan intervensi keperawatan secara aman. Adanya standar asuhan keperawatan juga dimungkinkan dapat memberikan kejelasan dan pedoman untuk mengidentifikasi ukuran dan penilaian akhir. Standar asuhan keperawatan dapat meningkatkan dan memfasilitasi perbaikan dan pencapaian kualitas asuhan keperawatan (Depkes RI, 2001).

Penelitian Tukimin (2005) yang dilakukan di RSUD Gunung Jati Cirebon yang meneliti gambaran tingkat kepuasan pasien dalam implementasi MPKP yakni di bangsal yang mengimplementasi MPKP (kelompok kasus) dan bangsal yang tidak mengimplementasi MPKP (kelompok kontrol) diperoleh hasil setelah dilakukan perhitungan statistik terdapat perbedaan rata-rata tingkat kepuasan antara tingkat *tangible* kelompok kasus (118%) dan kelompok kontrol (111%). Ini berarti bahwa kepuasan pasien pada dimensi *tangible* kelompok kasus lebih tinggi dari pada kelompok kontrol. Demikian juga untuk dimensi *reability* (119% kasus, 116% kontrol), *responsiveness*

(126% kasus, 116% kontrol), *assurance* (126% kasus, 110% kontrol) dan *empathy* (125% kasus, 122% kontrol). Dari hasil tersebut memperlihatkan masing-masing memiliki rata-rata tingkat kepuasan pasien pada kelompok kasus lebih tinggi di banding kelompok kontrol.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 18 Januari 2011 di RSUD Panembahan Senopati Bantul, pengembangan Model Praktik Pelayanan Keperawatan (MPKP) berdasarkan surat keputusan Direktur RSUD Panembahan Senopati Bantul Nomor: 28/TIM.MPKP/TIM MPKP/VI/09 tentang pengembangan Model Praktik Keperawatan Profesional (MPKP) pada tanggal 1 Juni 2009. Diketahui implementasi MPKP di RSUD Panembahan Senopati Bantul menggunakan metode modifikasi tim, yaitu terdapat di bangsal Melati. Bangsal MPKP Melati adalah bangsal perawatan bedah. terdiri dari 1 Kepala Ruang, 3 Perawat Primer dan 18 Perawat Pelaksana.

Sedangkan bangsal Flamboyan yaitu bangsal perawat penyakit dalam yang terdiri dari 1 Kepala Ruang, 2 Perawat Primer dan 12 Perawat Pelaksana. Pengembangan MPKP di bangsal Flamboyan belum memperoleh SK dari Direktur RSUD Panembahan namun telah ditunjuk untuk menerapkan dan mengembangkan MPKP sehingga perawat di bangsal Flamboyan belum mengimplementasikan MPKP dengan maksimal. Penerapan MPKP di bangsal Flamboyan dalam memeberikan asuhan keperawatan juga menggunakan metode Modifikasi Tim Primer.

Tuntutan terhadap kualitas pelayanan keperawatan mendorong perubahan dalam memberikan asuhan keperawatan yang efektif dan bermutu. Dalam memberikan asuhan keperawatan yang profesional diperlukan sebuah pendekatan manajemen yang memungkinkan diterapkannya metode penugasan yang dapat mendukung penerapan perawatan yang profesional di rumah sakit. Model praktek keperawatan profesional (MPKP) adalah salah satu metode pelayanan keperawatan yang merupakan suatu sistem, struktur, proses dan nilai-nilai yang memungkinkan perawat profesional mengatur pemberian asuhan keperawatan termasuk lingkungan untuk menopang pemberian asuhan tersebut (Hoffart & Wood cit Kurnia, 2007).

MPKP telah dilaksanakan di beberapa negara, termasuk beberapa rumah sakit di Indonesia sebagai suatu upaya manajemen rumah sakit untuk meningkatkan asuhan keperawatan melalui beberapa kegiatan yang menunjang kegiatan keperawatan profesional yang sistematis. Hal tersebut terjadi karena struktur yang ada sudah memungkinkan terciptanya pemberian asuhan keperawatan profesional. Analisis tentang struktur dan proses pemberian asuhan keperawatan yang ada di rumah sakit-rumah sakit Indonesia, sulit untuk menerapkan proses seperti yang dilakukan di luar negeri. Kondisi saat ini dilihat dari struktur, mayoritas tenaga adalah lulusan SPK dan DIII Keperawatan, jumlah tenaga tidak berdasarkan derajat ketergantungan pasien, kurang mampu melakukan tindakan terapi keperawatan tetapi lebih pada tindakan kolaborasi, kurang mampu mengintroduksi hal-hal baru dan cenderung bekerja secara rutin, kurang

mampu menunjukkan kemampuan kepemimpinan dan tidak ada otonomi dalam mengambil keputusan untuk asuhan keperawatan klien (Sitorus, 2006).

Kualitas pelayanan yang diberikan perawat berkaitan erat dengan kepuasan yang dirasakan pasien. Perawat dituntut untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pasien selama mereka dirawat di rumah sakit. Jika pelayanan yang diterima pasien memenuhi harapan pasien, maka kualitas pelayanan yang diberikan perawat baik. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima pasien lebih rendah dari harapan pasien, maka kualitas pelayanan yang diberikan perawat buruk. Kualitas pelayanan yang buruk dapat menyebabkan pasien merasa tidak puas dengan apa yang diterimanya.

Kepuasan pasien merupakan respon pasien atas evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian (Tjiptono dan Chandra, 2005). Kepuasan pasien akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan memperhatikan kemampuan pasien atau keluarganya, adanya perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan tanggap atau memprioritaskan kebutuhan pasien (Kotler, 2003).

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai "Evaluasi tingkat kepuasan pasien dalam implementasi Model Praktek Keperawatan Profesional di bangsal MPKP Melati dan MPKP Flamboyan RSUD Panembahan Senopati Bantul".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan penelitian sebagai berikut: “Bagaimanana tingkat kepuasan pasien dalam implementasi Model Praktek Keperawatan Profesional di bangsal MPKP Melati dan MPKP Flamboyan RSUD Panembahan Senopati Bantul?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dalam implementasi Model Praktek Keperawatan Profesional di bangsal MPKP Melati dan MPKP Flamboyan RSUD Panembahan Senopati Bantul.

2. Tujuan Khusus

Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien dalam implementasi Model Praktek Keperawatan Profesional berdasarkan lima dimensi kepuasan pasien di bangsal MPKP Melati (ruang perawatan bedah) dan bangsal MPKP Flamboyan (ruang perawatan penyakit dalam) di RSUD Panembahan Senopati Bantul.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. **Bagi RSUD Panembahan Senopati Bantul**

Hasil penelitian ini tentang tingkat kepuasan pasien dalam implementasi Model Praktek Keperawatan Profesional di bangsal MPKP Melati dan MPKP Flamboyan dapat digunakan sebagai evaluasi kepada pemberi asuhan keperawatan serta sebagai bahan pengambilan kebijakan RSUD Panembahan Senopati Bantul untuk menerapkan MPKP dengan maksimal.

2. **Bagi Institusi Pendidikan**

Penelitian ini bermanfaat dalam memberikan informasi tambahan dan mengembangkan pelayanan keperawatan dengan metode MPKP dan data evaluasi yang berguna bagi pendidikan keperawatan.

3. **Bagi Peneliti**

Dengan penelitian ini peneliti dapat memperoleh pengetahuan tentang gambaran tingkat kepuasan pasien dalam implementasi Model Praktek Keperawatan Profesional di bangsal MPKP.

4. **Bagi peneliti Lain**

Dapat memperoleh informasi dan dapat dijadikan bahan acuan untuk melakukan penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan kualitas pelayanan asuhan keperawatan.

E. Ruang Lingkup Penelitian

1. Ruang Lingkup Materi

Penelitian ini tentang implementasi Model Praktik Keperawatan Profesional dan kepuasan pasien. Materi ini hanya mempunyai variabel tunggal yaitu evaluasi tingkat kepuasan pasien dalam implementasi Model Praktek Keperawatan Profesional di bangsal MPKP Melati dan MPKP Flamboyan.

2. Ruang Lingkup Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pasien-pasien di bangsal MPKP Melati dan MPKP Flamboyan di RSUD Panembahan Senopati Bantul.

3. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di RSUD Panembahan Senopati Bantul.

4. Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada bulan 9 Juni - 30 Juli 2011.

F. Penelitian Terkait

Penelitian tentang Model Praktik Keperawatan Profesional dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan telah dilakukan oleh peneliti lain dengan lingkup waktu, tempat, serta faktor-faktor yang berkaitan berbeda. Penelitian tersebut adalah:

1. Nur Hasan (2008), tingkat kepuasan pasien terhadap perilaku *caring* perawat shift jaga malam di intalasi rawat inap RSUD Kota Yogyakarta. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif menggunakan rancangan Survey

dengan populasi pasien yang menjalani rawat inap RSUD Kota Yogyakarta sebanyak 75 pasien. Diperoleh hasil pasien merasa puas 60%, sangat puas 12%, kurang puas 26,6% dan tidak puas 1,3%.

Perbedaan terletak pada salah satu variabel penelitian yaitu terletak pada variabel bebasnya yaitu perilaku *caring* perawat. Respondennya adalah pasien ruang intalasi rawat inap RSUD Kota Yogyakarta.

2. Zulianto (2009), hubungan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan keperawatan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Penelitian ini adalah deskriptif analitik non eksperimental dengan pendekatan *cross sectional*. Proses pengumpulan sampel menggunakan purposive sampling diperoleh 56 sampel. Diperoleh hasil bahwa hubungan antara tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan dengan hasil uji statistik diperoleh nilai $p=0,000$.

Perbedaan terletak pada salah satu variabel penelitian yaitu terletak pada variabel bebasnya yaitu mutu pelayanan keperawatan. Respondennya adalah pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Prabowo (2007), hubungan perilaku dengan kepuasan pasien tentang *caring* perawat di instalasi rawat inap RSUD Sleman Yogyakarta. Jenis penelitian ini adalah penelitian non eksperimental bersifat deskriptif analitik kuantitatif dengan rancangan *cross sectional*. Hasil penelitian adalah secara umum 48,9% pasien mengungkapkan perawat selalu berperilaku *caring*. Hubungan perilaku dengan kepuasan pasien tentang *caring* perawat diperoleh nilai signifikansi (P) < 0,05 yang menyatakan

bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara perilaku dengan kepuasan pasien tentang *caring* perawat dengan korelasi koefisien (r) = 0,857 dan $P=0,00 < 0,05$. Semakin baik penilaian pasien terhadap perilaku *caring* perawat semakin tinggi pula kepuasan pasien tentang *caring* perawat. Perbedaan pada penelitian ini terletak pada variabel penelitiannya yaitu variabel bebasnya perilaku *caring* perawat. Responden pada penelitian ini adalah pasien yang menjalani rawat inap di instalasi rawat inap RSUD Sleman Yogyakarta sebanyak 90 pasien.