

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Peningkatan mutu pelayanan rumah sakit ditentukan dengan penerapan model asuhan keperawatan profesional diantaranya menggunakan model tim, asuhan ini memberikan rasa tanggung jawab perawat yang lebih tinggi sehingga terjadi peningkatan kinerja kerja dan kepuasan pasien (Clifforth & Horvath, 2009). Kepuasan pasien ditentukan salah satunya dengan pelayanann keperawatan. Menurut Azwar (2006) pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan keperawatan karena pelayanan tersebut tidak optimal.

Di RSUD Jombang sejak diterapkannya model asuhan keperawatan profesional tim awal tahun 2002 sebagian besar dari pasien yaitu 90 (60%) dari 150 pasien masih menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan hal ini dibuktikan banyaknya surat di kotak saran tentang pelayanan perawat yang kurang optimal (Dokumentasi RSUD Jombang, 2010 – 2014). Keadaan tersebut berdampak terhadap penurunan BOR, hal ini dapat dilihat dari hasil BOR pasien yang mengalami fluktuasi di bulan terakhir 2014. Namun dalam hal ini belum diketahui secara terperinci dimana ketidaksesuaian pelayanan terhadap kepuasan pasien tersebut terutama dalam penerapan model asuhan keperawatan profesional tim.

Penerapan model asuhan keperawatan profesional tim, apabila tanggung jawab atau peran perawat baik dalam hal (dokumentasi, timbang terima, dan sentralisasi obat) tidak dijalankan dengan baik, yang berarti menunjukkan kinerja

kerja perawat juga menurun (Nursalam, 2007). Menurunnya kinerja kerja perawat dapat mengakibatkan suatu pelayanan asuhan keperawatan rendah dan pasien tidak puas. Apabila pasien tidak merasa puas maka jumlah pasien (BOR), juga mengalami penurunan yang berarti mengalami penurunan pendapatan RS, dan apabila hal ini terus berlanjut akan memberikan dampak kepada pengembangan rumah sakit, yang akhirnya juga mengenai perawat dalam pemberian asuhan keperawatan dan juga reward yang diterima perawat, sehingga perawat menjadi malas untuk bekerja. Apabila asuhan keperawatan menjadi rendah maka dapat memicu untuk ketidakpuasan pasien dan terus demikian berulang secara terus menerus. (Susilowati, 2008).

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah suatu keputusan penilaian. Tingkat kepuasan pelayanan pasien dari persepsi pasien atau keluarga terdekat. Kepuasan pasien akan tercapai bila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan memperhatikan pasien dan keluarganya, ada perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan tanggap kepada kebutuhan pasien sehingga tercapai keseimbangan yang sebaik-baiknya antara tingkat rasa puas dan derita serta jerih payah yang harus dialami guna memperoleh hasil tersebut. Dalam kepuasan suatu pelayanan di rumah sakit hal ini dipengaruhi karena adanya komunikasi, Empati, biaya, *tangibility*, *assurance*, *reability*, dan *responsiveness*. Hubungan yang baik antara pasien dan perawat dapat dilakukan apabila menerapkan suatu model asuhan keperawatan yang baik. Dengan menerapkan model yang baik maka pelayanan pasien menjadi sempurna sehingga pasien dapat terpenuhi kepuasannya. (A.A. Gde Muninjaya, 2004).

Untuk mengatasi hal tersebut diatas sehingga perlu penataan sistem model asuhan keperawatan professional (MAKP) mulai dari ketenagaan atau pasien dan penetapan sistem tersebut (Nursalam, 2004). Serta perlu dilakukan langkah-langkah yang positif dengan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang salah satunya pelayanan keperawatan karena pelayanan keperawatan merupakan pelayanan yang paling lama kontak dengan pasien. Pelayanan keperawatan disini mencakup perawatan fisik (pemenuhan kebutuhan fisik), perawatan psikologi (pemenuhan kebutuhan psikologi), perawatan sosial (pemenuhan kebutuhan sosial), dan perawatan spiritual (pemenuhan kebutuhan spiritual) sesuai dengan konsep keperawatan holistik. Dengan pemberian pelayanan keperawatan yang terintegrasi (fisik, psikologi, sosial spiritual dan edukasi) serta dilaksanakan sesuai dengan standar diharapkan kepuasan pasien akan meningkat sehingga minat mereka untuk menggunakan jasa pelayanan akan meningkat pula. (A.A. Gde Muninjaya, 2004). Seperti halnya model asuhan keperawatan di RSUD Jombang yaitu model Tim dimana untuk menerapkan MAKP ini perlu adanya suatu koordinasi dari segala aspek yaitu: tanggung jawab perawat tim mengenai supervisi, dokumentasi keperawatan, sentralisasi obat, timbang terima dan ronde keperawatan. Dengan berkembangnya ilmu keperawatan terutama dalam hal manajemen maka peneliti dalam hal ini mencari gambaran tentang hubungan penerapan model asuhan keperawatan profesional tim dengan kepuasan pasien, apakah model ini sangat berhubungan dengan kepuasan pasien terutama dalam penerapan di RSUD Jombang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan data dalam latar belakang maka rumusan pertanyaan sebagai berikut: bagaimanakah penerapan Model Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) TIM dengan kepuasan pasien di RSUD Jombang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan umum.**

Menganalisis hubungan penerapan Model Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) TIM dengan kepuasan pasien di RSUD Jombang.

### **1.3.2 Tujuan khusus.**

- a. Mengidentifikasi penerapan Model Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) TIM di RSUD Jombang.
- b. Mengidentifikasi kepuasan pasien di RSUD Jombang.
- c. Menganalisis hubungan penerapan Model Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) TIM dengan kepuasan pasien di RSUD Jombang

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Teoritis.**

- a. Dapat dijadikan informasi bagian akademis/pendidikan untuk kegiatan penelitian dan pengembangan penerapan Model Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) TIM.
- b. Meningkatkan pengetahuan perawat dalam menerapkan Model Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) TIM.

- c. Meningkatkan pemahaman perawat tentang hubungan Model Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) TIM dengan tingkat kepuasan pasien.

#### **1.4.2 Praktis.**

- a. Dapat digunakan oleh manajer rumah sakit untuk informasi mengenai kepuasan pasien dirumah sakit.
- b. Memberikan masukan kepada rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan dan asuhan keperawatan yang lebih baik lagi.
- c. Dapat digunakan rumah sakit untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.