

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem kesehatan nasional diselenggarakan dan diarahkan dalam rangka pencapaian tujuan pembangunan kesehatan yaitu kemampuan untuk hidup sehat secara lahir bagi setiap penduduk dalam rangka mencapai derajat kesehatan yang optimal (Tukimin, 2005).

Aspek yang sangat penting dalam kehidupan manusia adalah kesehatan. Setiap orang memerlukan berbagai cara untuk memperoleh kesehatan yang prima. Seseorang yang menderita sakit biasanya akan berusaha untuk mengatasi dan mengobati penyakit yang di deritanya hingga sembuh. Terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak. Untuk dapat mewujudkan keadaan sehat tersebut banyak hal yang perlu dilakukan, salah satunya mempunyai peranan yang cukup penting adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Rumah sakit merupakan sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara merata dengan mengutamakan penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan dan dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit dalam suatu tatanan rujukan serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian. Sebagai penyedia pelayanan kesehatan rumah sakit bersaing dalam memberikan pelayanan kesehatan bermutu, rumah sakit yang mampu bertahan dalam persaingan adalah

rumah sakit yang berorientasi pada kepuasan pelanggan atau kepuasan pasien (Tukimin, 2005).

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang dilakukan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit serta memulihkan kesehatan yang ditunjukkan terhadap perorangan, kelompok dan masyarakat (Pohan, 2007).

Pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan berbentuk pelayanan bio-psiko-sosial dan spiritual yang komprehensif dan ditujukan kepada individu, keluarga, kelompok dan masyarakat baik sehat maupun sakit yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia sesuai dengan standar yang ditetapkan (Deden, 2013).

Perawat merupakan salah satu tenaga profesional yang jumlahnya terbanyak di rumah sakit sehingga upaya meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit melalui upaya peningkatan pelayanan keperawatan dalam bentuk model praktik keperawatan profesional merupakan pilihan yang tepat. Model praktik keperawatan profesional merupakan suatu pemberian asuhan keperawatan yang memberi kesempatan kepada perawat profesional untuk menerapkan otonominya dalam merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi asuhan keperawatan yang diberikan kepada klien. MPKP merupakan suatu sistem (struktur, proses dan nilai-nilai profesional) yang memungkinkan perawat profesional mengatur pemberian asuhan keperawatan termasuk lingkungan yang mendukung pemberian asuhan keperawatan tersebut (Sitorus, 2002).

Dalam praktiknya terdapat berbagai jenis model praktik keperawatan profesional (MPKP) diantaranya model praktik keperawatan profesional tingkat III, model praktik keperawatan profesional tingkat II, model praktik keperawatan profesional tingkat I, dan model praktik keperawatan profesional pemula. Keuntungan dari penerapan model ini adanya kepuasan pasien adanya hubungan perawat-pasien yang berkesinambungan (Manurung, 2013).

Model praktik keperawatan profesional (MPKP) diaplikasikan dalam bentuk keperawatan primer yaitu metode pemberian asuhan keperawatan komprehensif. Metode keperawatan primer adalah metode pemberian asuhan keperawatan komprehensif yang merupakan penggabungan model praktik keperawatan profesional. Setiap perawat profesional bertanggung jawab terhadap asuhan keperawatan pasien yang menjadi tanggung jawabnya sehingga terjadi peningkatan kinerja kerja dan kepuasan pasien (Manurung, 2011).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang di perolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pasien akan tercapai bila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien, ada perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan tanggap kepada kebutuhan pasien. Dalam kepuasan suatu pelayanan di rumah sakit hal yang dipengaruhi karena adanya komunikasi, *empaty, tangibility, assurance, reability, dan responsiveness.*

Ruang interna bawah RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo merupakan satu-satunya ruang rawat inap yang menerapkan model praktik

keperawatan profesional (MPKP). Ruangan ini terletak di gedung 3 lantai 1 diantara ruangan bedah dan ruangan tropik, dengan tenaga keperawatan yang berjumlah 29 orang, yang terdiri dari 3 perawat S Kep.Ns dan 26 perawat DIII.

Hasil penelitian tim keperawatan medikal bedah UI (2000), penerapan model praktik keperawatan profesional akan dapat memberikan dampak positif terhadap kepuasan pasien, keluarga dan perawat. Penerapan model praktik keperawatan profesional membutuhkan sumber daya manusia (tenaga) dan peralatan yang memadai, misalnya kualifikasi SDM keperawatan harus ada perawat profesional yaitu perawat yang berkualitas sarjana keperawatan dengan jumlah yang sesuai minimal 5 orang dalam satu ruangan, peralatan yang sesuai yaitu perbandingan alat dan pasien yang mendekati standar dan ilmu tentang manajerial yaitu pengetahuan tentang cara penerapan MPKP bagi jajaran direktur, kepala bidang keperawatan, kepala ruangan, dan perawat pelaksana (Arum dan Adi, 2008).

Berdasarkan penelitian terdahulu mengenai survey kepuasan yang pernah dilakukan RSUD Gunung jati pada tahun 2002 diperoleh data bahwa tingkat kepuasan terhadap sarana/fasilitas rumah sakit sebesar 33% tidak puas, layanan medis 35% tidak puas, layanan keperawatan 58% tidak puas dan layanan gizi 36% tidak puas (Sadli H, 2002). Hasil evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pada tahun 2012 di RSUD Prof.Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo sekitar 63,98% (Suslawati, 2012).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan kepala ruangan interna bawah RSUD. Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo bahwa di ruangan tersebut telah menerapkan model keperawatan tim primer.

Berdasarkan data yang di peroleh dari ruang interna bawah RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo bahwa jumlah seluruh pasien rawat inap pada tahun 2013 sebanyak 1.931 orang pasien. Hasil wawancara yang dilakukan dengan lima orang pasien menunjukkan pendapat yang berbeda-beda terhadap layanan keperawatan, tiga orang pasien mengatakan puas dan dua orang mengatakan kurang puas, dua orang pasien mengatakan kurang puas karena perawat dalam melakukan tindakan kurang senyum dan jika pasien membutuhkan perawat, perawat tidak langsung segera ke ruangan.

Berdasarkan pendapat tersebut diatas peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai “Hubungan penerapan model praktik keperawatan profesional dengan kepuasan pasien di ruang interna bawah RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi masalah belum optimalnya pelayanan kesehatan terutama pelayanan model praktik keperawatan profesional yang di berikan pihak rumah sakit terhadap pasien.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka rumusan masalah yang akan di teliti adalah sebagai berikut :

Apakah ada hubungan penerapan model praktik keperawatan profesional dengan kepuasan pasien di ruang interna bawah RSUD Prof.Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo”.

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Menganalisis hubungan penerapan model praktik keperawatan profesional dengan kepuasan pasien di ruang interna bawah RSUD Prof.Dr.Aloei Saboe Kota Gorontalo.

1.4.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus penelitian ini adalah untuk:

1. Mengidentifikasi karakteristik responden di ruang interna bawah RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo.
2. Mengidentifikasi penerapan model praktik keperawatan profesional di ruang interna bawah RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo.
3. Mengidentifikasi kepuasan pasien di ruang interna bawah RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo.
4. Menganalisis hubungan penerapan model praktik keperawatan profesional dengan kepuasan pasien di ruang interna bawah RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menambah serta mendukung perkembangan ilmu pengetahuan keperawatan khususnya di bidang manajemen keperawatan.

1.5.2 Manfaat kritis

1. Bagi institusi pendidikan

Sebagai bahan pustaka yang dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan mahasiswa serta pembaca pada umumnya tentang penerapan model praktik keperawatan profesional (MPKP).

2. Bagi institusi rumah sakit.

Sebagai bahan masukan bagi rumah sakit umumnya bagi penentu kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan

3. Bagi perawat

Di harapkan dapat memberikan sumbangan ilmiah bagi tenaga keperawatan demi peningkatan ilmu pengetahuan hususnya yang terkait dengan penerapan model praktik keperawatan profesional (MPKP).

4. Bagi peneliti

Sebagai pengalaman berharga bagi peneliti untuk mengetahui pentingnya penerapan model praktik keperawatan profesional pada unit-unit pelayanan keperawatan rumah sakit.