

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan pasien merupakan suatu unsur yang selalu dijadikan patokan dalam menilai kualitas pelayanan di rumah sakit, sehingga setiap rumah sakit berusaha meningkatkan mutu pelayanan agar meninggalkan kesan yang baik bagi pasien. Tingkat kepuasan pasien tergantung pada mutu suatu produk atau jasa pada pelayanan kesehatan yang diberikan di rumah sakit (Subarto, 1999). Kepuasan pasien dianggap indikator penting bagi kualitas pelayanan dan dipandang memiliki implikasi bagi penyelenggaraan pelayanan lebih efisien dalam memenuhi kebutuhan pasien (Lee, 1998).

Jacobalis (1989) menyatakan dalam pengalaman sehari-hari ketidakpuasan pasien yang paling sering dikemukakan adalah ketidakpuasan terhadap sikap, perilaku petugas, karyawan, keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, petugas kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses masuk rawat, kebersihan dan ketertiban lingkungan. Hal diatas akan menyebabkan turunnya citra rumah sakit, sehingga akan berdampak pada *income* rumah sakit, jika pasien mengalami ketidakpuasan hal yang dapat terjadi adalah kekecewaan yang diungkapkan dalam bentuk keluhan, protes, kemarahan, surat terbuka dalam media masa, pengaduan kepada ikatan profesi sampai pengaduan ke pengadilan dengan tuduhan malprak

MPKP (Model Praktek Keperawatan Profesional) adalah suatu sistem (struktur, proses, dan nilai-nilai profesional) yang memungkinkan perawat profesional mengatur pemberian asuhan keperawatan termasuk lingkungan yang dapat mendukung asuhan keperawatan. Pada aspek struktur ditetapkan jumlah tenaga keperawatan berdasarkan jumlah pasien sesuai dengan derajat ketergantungan pasien. Jenis tenaga keperawatan disuatu ruang rawat yaitu kepala ruangan/*Clinical Care Manager* (CCM), Perawat Primer (PP) dan Perawat Asosiet (PA) serta standar rencana perawatan (Sitorus, 1998). MPKP (Model Praktek Keperawatan Profesional) suatu proses dimana perawat terlibat dengan klien dan dengan kegiatan ini masalah kesehatan klien diidentifikasi dan diatasi (PPNI, 1993).

Penelitian tentang sistem pemberian asuhan keperawatan profesional oleh Suharto (1999) membahas mengenai pengaruh penempatan perawat sebagai *case manager* diruang rawat inap terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Hasil yang didapat dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di Rumah Sakit Islam Klaten (PPMK-RSIK) tergolong tinggi, menurut hasil *survey* yang dilakukan oleh Tsalasin (2004) pada bulan Juli sampai dengan Desember tahun 2002 menunjukkan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Klaten (PPMK-RSIK) tergolong menjadi puas 35 %, cukup puas 20 %, tidak puas 42 % dan tidak menjawab sebanyak 3% dari target kepuasan yang diharapkan sebesar 80 % dari bangsal yang tergolong dalam model keperawatan secara fungsional.

Model Praktek Keperawatan Profesional telah di laksanakan di beberapa negara termasuk rumah sakit di Indonesia sebagai suatu upaya rumah sakit untuk meningkatkan mutu asuhan keperawatan melalui beberapa kegiatan yang menunjang kegiatan keperawatan profesional dan sistematis. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan (keperawatan). Badan Pengelola Rumah Sakit Umum Daerah (BP RSUD) Djojonegoro Temanggung bekerja sama dengan Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Muhammadiyah Yogyakarta (PSIK FK UMY) mengembangkan Model Praktik Keperawatan Profesional (MPKP) berdasarkan surat keputusan Kepala BP RSUD Djojonegoro Temanggung Nomor: 800/019/2006 tentang pembentukan panitia pengembangan Model Praktik Keperawatan Profesional (MPKP) pada tanggal 12 April 2006. Dari data menunjukkan bahwa rata-rata pelaksanaan manajemen keperawatan di bangsal MPKP RSUD Djojonegoro Temanggung adalah sebagai berikut: ruang Flamboyan 66.15 % dan ruang Dahlia 61.50 %. Dari data ini menunjukkan bahwa pemberian pelayanan asuhan keperawatan belum berjalan secara optimal, karena bangsal MPKP di RSUD Djojonegoro Temanggung masih tergolong baru, sehingga hal ini pastinya akan mempengaruhi kepuasan pasien di bangsal MPKP RSUD Djojonegoro Temanggung.

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan tingkat kepuasan pasien sangat berpengaruh terhadap kualitas atau mutu pelayanan disuatu rumah sakit, sehingga peneliti tertarik melakukan per

dan Non MPKP di RSUD Djojonegoro Temanggung". Dengan pengembangan MPKP, diharapkan nilai profesional dapat diaplikasikan secara nyata, sehingga meningkatkan pelayanan keperawatan dan mutu asuhan keperawatan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dan data di atas maka dapat di rumuskan masalah, "Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dengan metode MPKP dan non MPKP di RSUD Djojonegoro Temanggung?".

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di bangsal MPKP dan non MPKP RSUD Djojonegoro Temanggung.

2. Tujuan Khusus

a. Diketuinya tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di bangsal MPKP RSUD Djojonegoro Temanggung.

b. Diketuinya tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di bangsal non MPKP RSUD Djojonegoro Temanggung.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi RSUD Djojonegoro Temanggung

Dengan diketahuinya perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di bangsal MPKP dan non MPKP maka dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD Djojonegoro Temanggung.

2. Bagi institusi pendidikan

Merupakan pengembangan dari ilmu manajemen keperawatan tentang pelayanan keperawatan dengan metode MPKP dan non MPKP, selain itu sebagai bahan masukan dalam proses kegiatan belajar mengajar terutama yang berhubungan dengan tugas perawat dalam pelayanan keperawatan.

3. Bagi peneliti

Dengan penelitian ini peneliti dapat memperoleh pengetahuan tentang perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan oleh perawat di bangsal MPKP dan non MPKP.

4. Bagi peneliti lain

a. Dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

b. Menambah pengetahuan dan informasi tentang perbandingan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan oleh perawat di bangsal

E. Keaslian Penelitian

1. Penelitian dilakukan oleh: Aprilliya Tsalasin pada tahun 2004 dengan judul: "Kualitas Model Praktek Keperawatan Profesional Tim Terhadap Kepuasan Pasien di Bangsal Shofah dan Roudhloh di Rumah Sakit Islam Klaten". Dari penelitian ini diperoleh hasil yaitu: kualitas model praktek keperawatan tim dengan nilai 57.1 % (16 responden) menyatakan MPKP tim sangat baik, sedangkan kepuasan pasien ditunjukkan dengan nilai 57.2 % (16 responden) menyatakan puas. Perbedaan pada penelitian ini terletak pada jenis penelitian, variabel penelitian, tempat penelitian, analisis data, kerangka konsep, variabel penelitian, serta cara pengambilan sampel.
2. Penelitian dilakukan oleh: Budi Pramulya pada tahun 2002 dengan judul: "Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan RSU Prof. Margono Soekarjo Purwokerto". Dari penelitian ini diperoleh hasil bahwa umur dan pekerjaan berpengaruh terhadap kepuasan sedangkan tingkat pendidikan tidak berpengaruh, dan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien RSU Prof. Margono Soekarjo dalam kategori sedang atau cukup baik. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada bangsal yaitu MPKP dan non MPKP, jenis penelitian, variabel penelitian, kerangka konsep, ruang lingkup penelitian, jenis penelitian, analisis data, serta cara pengambilan sampel.