

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indikator penilaian akreditasi rumah sakit salah satunya adalah pelayanan dan asuhan pasien. Asuhan yang diberikan oleh perawat meliputi proses pengkajian, penegakan diagnosa keperawatan, perencanaan, implementasi dan evaluasi. Indikator mutu dalam asuhan keperawatan menurut Kementerian Kesehatan (2012) yaitu pasien safety, rasa nyaman nyeri, tingkat kepuasan pasien, perawatan diri, tingkat kecemasan pasien, perilaku pasien yang terdiri dari pengetahuan, sikap dan keterampilan pasien. Salah satu manfaat dari penerapan asuhan keperawatan yang baik adalah meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan dalam bidang keperawatan. Indikator kepuasan pasien menurut PermenPANRB terdiri dari kemudahan persyaratan, kemudahan sistem, kecepatan waktu penyelesaian, kesesuaian biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, sarana dan prasarana. (Darmin, 2021).

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian dari pasien dengan membandingkan harapan dengan kenyataan pelayanan yang diterima disuatu pelayanan rumah sakit (Ritonga, 2020). Pengukuran tingkat kepuasan pasien erat hubungannya dengan

pelayanan keperawatan service quality dan kinerja dikatakan berhasil apabila dapat memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pasien. (Nursalam, 2016).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan. Menurut Kementerian Kesehatan tahun 2016 tentang standar kepuasan pasien minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar. (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2016).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Saputra (2014) mengenai hubungan penerapan asuhan keperawatan dengan pemenuhan kebutuhan spiritual pasien di ruang rawat inap kelas III RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dikemukakan bahwa tenaga kesehatan dalam memenuhi kebutuhan spiritual pasien paling banyak dikategorikan “cukup” dengan 49,4%, kategori “kurang” sebanyak 28,6% dan paling sedikit dikategorikan “baik” dengan 3,9%. Penelitian ini juga menginformasikan penerapan asuhan keperawatan oleh 77 orang responden pada masing-masing item sebagai berikut: pengkajian yaitu 34 orang (44,2%), diagnosa hanya 27 orang (35,1%), perencanaan 33 orang (42,9%), implementasi 36 orang (46,8%), evaluasi 33 orang (42,9%).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan, Ruang Dahlia RSUD Waled merupakan ruang rawat inap penyakit dalam dengan jenis pasien dewasa. Ruang dahlia terdiri dari 1 kepala ruang, 2 ketua tim dan 22 orang perawat pelaksana yang terbagi menjadi 3 shift yaitu shift pagi, siang dan malam. Setiap shift terdiri dari 7 perawat dinas pagi bersama dengan Ketua Tim, shift siang 6 orang perawat, dan shift

malam 4 orang perawat. Ruang dahlia terdiri dari ruang rawat kelas 1, 2 dan 3 dengan kapasitas 56 bed. Jumlah pasien dalam 3 bulan terakhir adalah januari 2023 sebanyak 423 pasien, februari 2023 sebanyak 408 pasien dan maret 2023 sebanyak 415 pasien. Jumlah keterisian tempat tidur (BOR) adalah 65,21%. Rerata lama rawat pasien ruang dahlia dalam 3 bulan terakhir adalah 3-4 hari. Tingkat ketergantungan pasien ruang dahlia adalah 14,48 % pasien dengan ketergantungan sedang dan 90,15 % dengan ketergantungan berat. Menurut laporan tahunan 2022, jumlah kebutuhan tenaga di ruang dahlia adalah 45 orang, sedangkan perawat pelaksana hanya ada 22 orang. Dengan jumlah perbandingan perawat dan pasien 1:8-14 pasien per shift dapat menimbulkan kelelahan kerja, ketidakefektifan pelaksanaan asuhan dan pengeisian dokumen yang tidak lengkap.

Menurut Kementerian Kesehatan tahun 2016 tentang standar kepuasan pasien minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Sedangkan indeks kepuasan masyarakat pada RSUD Waled tahun 2022 adalah 83,05%. Mutu asuhan keperawatan di ruang dahlia adalah baik dengan nilai 93%. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tahun 2019, bahwa capaian kinerja dalam pemenuhan mutu pelayanan setiap jenis pelayanan harus 100%. Artinya tingkat kepuasan dan mutu asuhan keperawatan masih dibawah standar. Oleh karena itu perawat tertarik melakukan penelitian mengenai hubungan mutu asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Dahlia RSUD Waled tahun 2023.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang dapat diambil oleh peneliti adalah sebagai berikut: “Bagaimana hubungan mutu asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien di Ruang Dahlia RSUD Waled tahun 2023?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui adanya hubungan Mutu Asuhan Keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Dahlia RSUD Waled tahun 2023

2. Tujuan Khusus

- a) Mengidentifikasi mutu asuhan keperawatan di Ruang Dahlia RSUD Waled tahun 2023
- b) Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di Ruang Dahlia RSUD Waled tahun 2023
- c) Mengidentifikasi adanya hubungan mutu asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Dahlia RSUD Waled tahun 2023.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Informasi yang berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan bidang manajemen mutu pelayanan kesehatan dan sebagai referensi apabila diadakan penelitian lebih lanjut mengenai hubungan mutu asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Instansi

Bagi instansi rumah sakit diharapkan penelitian ini dapat memberikan saran atau masukan kepada rumah sakit guna meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di instansi rawat inap

b) Bagi Institusi

Bagi institusi ITEKES Mahardika Cirebon hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan dibidang manajemen khususnya dalam bidang manajemen mutu pelayanan.

E. Keaslian penelitian

1. Nur Hidayatulaisyah, Usastiawaty Cik Ayu Saadiah Isnainy, Aryanti Wardiyah (2022): “Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Kota Bandar Lampung”. Jenis penelitian menggunakan kuantitatif, rancangan penelitian menggunakan Survey Analitik, dengan pendekatan Crosssectional. populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang melakukan rawat inap di Rumah Sakit Bintang Amin sebanyak 783. pengambilan sampel menggunakan Purposive Sampling, sehingga didapat jumlah sebanyak 178 responden. Persamaan dengan penelitian ini adalah mencari hubungan mutu keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien. Perbedaan penelitian ini adalah tempat pelaksanaan penelitian.
2. Hetti Marlina Pakpahan, Gana Sigalingging, Riaty Simbolon (2022): “Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rsia Stella

Maris Medan”. Jenis penelitian ini adalah analitik. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang dirawat inap sebanyak 500 orang. sampel penelitian sebanyak 50 orang dengan teknik sampling accidental sampling. Persamaan dengan penelitian ini adalah meneliti hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien. Perbedaan dengan penelitian ini adalah tempat penelitian dan teknik sampling.

3. Siti Zaleha, Tita Septi Handayani, Handi Rustandi (2022): “Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Dakit Umum Daerah Mokumoku”. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan menggunakan pendekatan cross sectional. Pengambilan sampel menggunakan teknik accidental sampling dengan jumlah responden 75 responden. Persamaan dengan penelitian ini adalah meneliti hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Perbedaan dengan penelitian ini adalah jumlah sample dan teknik sampling.