BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan suatu lembaga yang memberikan pelayanan kesehatan. Menurut Kemenkes RI (2020) menjelaskan bahwa rumah sakit sebagai institusi yang menyediakan pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Saat ini rumah sakit berlomba-lomba meningkat mutu pelayanan kesehatan. Menurut Hanoum *et al.*, (2022), menjelaskan bahwa Standar pelayanan Rumah Sakit adalah pedoman yang harus diikuti dalam pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan secara keseluruhan di rumah sakit di mana mutu pelayanan keperawatan harus dikelola dengan sebaik-baiknya karena pelayanan keperawatan utamanya di Instalasi Rawat Inap dapat menjadi indikator mutu pelayanan Rumah Sakit.

Mutu pelayanan keperawatan merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Menurut Fitriani, dkk (2024), bahwa manajemen keperawatan sebagai salah satu strategi untuk mengoptimalkan peran dan fungsi perawat dalam pelayanan keperawatan yang optimal sehingga mampu meningkatkan keefektifan pembagian pelayanan keperawatan sekaligus lebih menjamin kepuasan klien terhadap pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan yang profesional tidak mungkin diwujudkan tanpa adanya tatakelola yang memadai, kemauan, dan kemampuan yang kuat, serta peran aktif dari semua pihak (Purwaningsih, 2022). Peningkatan mutu pelayanan kesehatan merupakan hal penting dalam meningkatkan daya saing usaha Indonesia di sektor kesehatan. Berdasarkan perkembangan terakhir menunjukkan bahwa

masyarakat pengguna pelayanan kesehatan baik pemerintah dan swasta semakin menuntut pelayanan yang bermutu. Kenyatannya saat ini masyarakat semakin kritis terhadap pelayanan kesehatan dan menuntut keamanannya (Setiawan *et al.*, 2022). Disamping itu Metode Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) juga perlu untuk meningkatkan mutu asuhan keperawatan.

Metode asuhan keperawatan profesional tim merupakan upaya untuk meningkatkan mutu asuhan keperawatan sehingga menjadi efektif dan efisien. MAKP memperlihatkan pelayanan yang lebih terstruktur dan terorganisir yang lebih profesional dan lebih baik dalam memberikan tingkat pelayanan asuhan keperawatan terhadap klien (Fitriana & Fadila, 2023). Menurut Nursalam (2012) bahwa jenis model asuhan keperawatan profesional yakni fungsional, kasus, tim, dan primer. Metode asuhan keperawatan profesional yang sering digunakan di berbagai rumah sakit yakni jenis MAKP Tim, dimana MAKP tim memiliki 6-7 perawat profesional dan perawat *associate* bekerja sebagai suatu tim, disupervisi oleh ketua tim serta terdiri dari anggota yang berbeda-beda dalam memberikan asuhan keperawatan terhadap sekelompok pasien yang dibagi menjadi 2-3 tim yang terdiri dari tenaga profesional, teknikal dan pembantu dalam satu tim kecil yang saling membantu (Muryani, 2019). Rumah sakit yang melaksanakan metode asuhan keperawatan profesional tim akan berdampak pada kepuasan pasien.

Kepuasan pasien rawat inap merupakan suatu harapan keluarga ketika pasien merasa dalam kondisi baik. Menurut Sesrianty, dkk (2019) menyatakan bahwa kepuasan pasien sebagai tingkat perasaan pasien setelah mendapatkan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien dimana perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya

terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Suciati, dkk 2023). Rismaniar (2021), bahwa variabel yang paling dominan dalam kepuasan pasien adalah bentuk pelayanan keperawatan yakni variabel *tangible* dikarenakan pasien melihat langsung wujud/bentuk nyata penampilan ruangan, kebersihan, kelengkapan sarana serta kondisi yang ada di ruangan rawat inap tersebut

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes RI, 2016). Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien menurut Kemenkes adalah diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasaan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Kemenkes RI, 2016). Penellitan Novitasari, dkk (2019) menemukan bahwa tingkat kepuasan pasien di Ruang Dahlia Kelas III RSUD Kota Banjar kategori kurang puas. Sukmalara (2019), juga menemukan bahwa pasien kurang puas, perawat tidak menyediakan waktu khusus untuk membantu pasien berjalan, perawat tidak menyiapkan obat yang harus diminum, perawat kurang menanyakan nafsu makan pasien dan pasien kurang puas lantai kamar mandi kurang bersih, licin dan bau dan penelitian Afandi, dkk (2022), menemukan bahwa pelaksanaan metode asuhan keperawatan profesional masih belum optimal atau masih ditemukan MAKP tim dalam kategori kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan MAKP tim dengan tingkat kepuasan pasien masih belum optimal sehingga peneliti perlu melakukan peninjauan kembali terkait MAKP tim dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Kota Malang Jawa Timur pada tanggal 17 Oktober 2024 terhadap 10

pasien ruang rawat inap, 7 pasien rawat inap menyatakan kurang puas dengan layanan kesehatan dimana saat masuk ruangan, tidak di jelaskan tentang fasilitas dan peraturan di dalam kamar (orientasi pasien baru), perawat lambat membantu saat infusan macet/darah naik ke selang infus dan saat di cek tanda-tanda vital tidak di jelaskan hasilnya dan 3 pasien menyatakan puas dengan pelayanan perawat yang telah diberikan. Sedangkan hasil wawancara dengan perawat ruangan inap menyampaikan bahwa saat ini pelayanan kesehatan menggunakan model asuhan keperawatan profesional tim guna melayani pasien secara organisir. Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Hubungan penerapan model asuhan keperawatan profesional tim dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Panti Waluya Malang"

1.2.Rumusan Masalah

"Apakah ada hubungan penerapan model asuhan keperawatan profesional tim dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Panti Waluya Malang?''

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan penerapan model asuhan keperawatan profesional tim dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Panti Waluya Malang

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi penerpan model asuhan keperawatan profesional tim di Rumah Sakit Panti Waluya Malang
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Panti Waluya Malang

3. Menganalisis hubungan penerapan model asuhan keperawatan profesional tim dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Panti Waluya Malang

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang model asuhan keperawatan profesional tim dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Pasien

   Pasien dapat memiliki kepuasan dengan memahami model asuhan keperawatan profesional tim di Rumah Sakit dengan mengikuti arahan dari tenaga kesehatan.

2. Bagi peneliti

   Dapat menambah pengalaman dan pengetahuan mengenai model asuhan keperawatan profesional tim dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit

3. Peneliti selanjutnya

   Penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar bagi peneliti selanjutnya khususnya dalam lingkup model asuhan keperawatan profesional (MAKP) tim dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit.