

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyedia layanan kesehatan yang ada saat ini seperti rumah sakit, puskesmas, balai pengobatan, dan praktik mandiri merupakan wujud dari penyediaan sumber daya di bidang kesehatan (Hosseini et al., 2017). Rumah sakit sebagai penyedia jasa layanan bagi masyarakat, diperlukan mutu pelayanan berkualitas yang sesuai dengan harapan pengguna (Herman et al., 2018). Pengguna jasa akan menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik saja, akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai untuk memberikan kenyamanan (Juliana, 2017). Salah satu indikator berpengaruh terhadap baiknya suatu pelayanan kesehatan Rumah Sakit adalah kualitas pelayanan keperawatan dan kelengkapan dokumentasi asuhan keperawatan (Ede et al., 2022).

Masalah yang terjadi di Rumah Sakit swasta maupun pemerintah di Indonesia adalah masih banyaknya ditemukan ketidaklengkapan dokumentasi keperawatan. Hasil dari penelitian gambaran kualitas dokumentasi asuhan keperawatan di ruang rawat inap RSUD dr.Slamet Garut yaitu 77,24% dokumentasi terisi lengkap, dengan masing-masing aspek pengkajian 81,61%, diagnosa 82,17 %, perencanaan 61,96%, tindakan 64,80%, dan evaluasi 95,65% (Juniarti et al., 2020). Penelitian lain mendapatkan hasil yang dilihat

dari pendokumentasian standar asuhan keperawatan yaitu 100% patuh dalam pengkajian, diagnosis dan perencanaan, sedangkan 94,7% patuh dalam implementasi dan 89,5% patuh dalam evaluasi tindakan keperawatan (C. E. Lestari, 2011). Berdasarkan wawancara 10 pasien di Unit Melati didapatkan bahwa 50% pasien tidak mengerti tentang penjelasan perawat, tidak cepatnya perawat dalam memberikan penanganan ke pasien dengan dibuktikan perawat tidak melakukan validasi dokumentasi rekam medis yang mengakibatkan tidak lengkapnya dokumentasi rekam medis yang dilihat dari semua format dokumentasi asuhan belum terisi dengan lengkap dan dari hasil rekam medis diambil 50 sampel dokumentasi rekam medik pasien rawat inap ruang melati, hanya 21 dokumen (42%) yang dokumentasi asuhan keperawatan terisi lengkap, dan 29 dokumen (58%) di isi tidak lengkap.

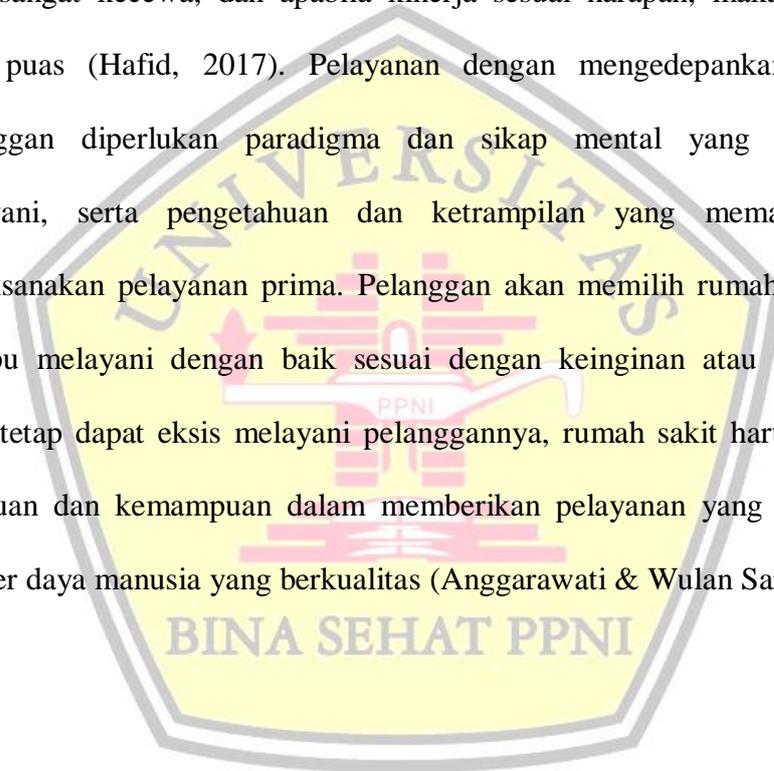
Rumah Sakit dikatakan berhasil apabila dapat menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas. Mutu Rumah Sakit dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya; manajemen rumah sakit, manajemen keuangan, sarana dan prasarana, serta sumber daya manusia (Yulita et al., 2019). Perawat adalah salah satu sumber daya manusia atau tenaga kesehatan Rumah Sakit yang jumlahnya terbanyak dari tenaga kesehatan lainnya dengan mencapai lebih dari 50%. Perawat mempunyai kontak langsung dengan pasien dan memberikan jam perawatan sampai dengan 24 jam (Silalahi, 2020). Seorang perawat memerlukan suatu kompetensi khusus dalam memberikan asuhan keperawatan profesional dan dapat dijadikan standar sistem Rumah Sakit (Karaca & Durna, 2019). Standar

asuhan keperawatan dapat dicapai dengan baik, apabila pelaksanaan asuhan keperawatan dipersepsikan sebagai suatu komitmen yang dimiliki oleh setiap perawat dalam memperlihatkan haknya untuk memberikan asuhan yang manusiawi, aman, serta sesuai dengan standar dan etika profesi keperawatan yang berkesinambungan yang terdiri dari proses keperawatan (Juniarti et al., 2020).

Penelitian sebelumnya dilakukan dengan memberikan pelatihan dan evaluasi, yang didapatkan hasil terjadinya peningkatan pengetahuan dan keterampilan perawat saat memberikan asuhan keperawatan profesional (Yulita et al., 2019). Penelitian lain dilakukan oleh Chen et al., (2016) juga menunjukkan bahwa sikap pelayanan dokter dan perawat, ditemukan berdampak pada peringkat kepuasan pasien rawat inap. Hasil lain didapatkan bahwa pasien lebih puas dengan perhatian dan kepedulian perawat, akan tetapi kurang puas dengan informasi yang diberikan oleh perawat (Karaca & Durna, 2019). Pelayanan kesehatan di Indonesia diarahkan untuk dapat memberikan layanan kesehatan yang memiliki standart sehingga dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia (Abdilah, A.D., Ramdan, 2016). Pemerintah berusaha dengan segala upaya untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, baik dari segi sumber daya manusia juga dari segi sarana dan prasarana (Wildani et al., 2020).

Kualitas pelayanan keperawatan salah satunya adalah kepuasan pasien. Fungsi pelayanan di rumah sakit perlu ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien (Yulina

& Ginting, 2019). Kepuasan pasien merupakan salah satu alat ukur untuk menilai mutu pelayanan kesehatan, maka dari itu pemberi layanan harus meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan cara dilihat dari kinerja pelayanan yang telah diberikan kepada pasien (Rustifani et al., 2017). Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa, dan apabila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan puas (Hafid, 2017). Pelayanan dengan mengedepankan kepuasan pelanggan diperlukan paradigma dan sikap mental yang berorientasi melayani, serta pengetahuan dan ketrampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan prima. Pelanggan akan memilih rumah sakit yang mampu melayani dengan baik sesuai dengan keinginan atau harapannya. Agar tetap dapat eksis melayani pelanggannya, rumah sakit harus memiliki kemauan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang prima serta sumber daya manusia yang berkualitas (Anggarawati & Wulan Sari, 2016).



1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana hubungan kelengkapan dokumentasi dan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang melati Rumah Sakit Anwar Medika?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kelengkapan dokumentasi dan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang melati Rumah Sakit Anwar Medika.

1.3.2 Tujuan Khusus

- 1) Mengidentifikasi kelengkapan dokumentasi keperawatan ruang rawat inap di ruang melati Rumah Sakit Anwar Medika
- 2) Mengidentifikasi kualitas pelayanan ruang rawat inap di ruang melati Rumah Sakit Anwar Medika
- 3) Mengidentifikasi kepuasan pasien rawat inap di ruang melati Rumah Sakit Anwar Medika
- 4) Menganalisis hubungan kelengkapan dokumentasi dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang melati Rumah Sakit Anwar Medika
- 5) Menganalisis hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang melati Rumah Sakit Anwar Medika

- 6) Menganalisis hubungan kelengkapan dokumentasi dan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang melati Rumah Sakit Anwar Medika

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam upaya peningkatan pelayanan keperawatan di rumah sakit, dan memberikan sumbangan pemikiran perkembangan ilmu pengetahuan dan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien.

1.4.2 Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan khususnya bagi perawat dalam memberikan asuhan keperawatan disesuaikan dengan prosedur dan dapat didokumentasikan dengan tepat sesuai format standar asuhan keperawatan.