

**ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP ASUHAN  
KEPERAWATAN ANTARA METODE FUNGSIONAL DAN METODE  
ALOKASI PASIEN DI RUMAH SAKIT ISLAM SURAKARTA**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Meraih Derajat Sarjana  
S-1 Keperawatan



Disusun oleh:

**HERU PUJIHASTONO WIRYATMO**  
J 210 060 246

**FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2009**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Era globalisasi yang ditandai dengan pergeseran pemberdayaan manusia, yang semula kemajuan itu identik dengan penguasaan industri telah bergerak kearah kekuatan baru yang berfokus pada keunggulan penguasaan informasi. Dunia dahulu dipisahkan oleh dimensi ruang dan waktu, maka sekarang ini serasa tidak ada lagi jarak dan tempo yang memisahkan. Penemuan produk baru baik di bidang jasa dan material secara singkat dapat diakses dan dinikmati oleh seluruh manusia. Demikian pula pada industri kesehatan, para praktisi medis dan keperawatan telah merasakan perubahan tuntutan pelayanan dari pengguna jasa kesehatan.

Hamid (2004) menjelaskan bahwa perjalanan pembangunan profesionalisme keperawatan di Indonesia telah bergerak dari pemenuhan kebutuhan dasar ke kebutuhan untuk tumbuh dan berkembang, begitu pula dengan keperawatan dalam suatu kurun waktu berkembang. Dari yang semula merupakan kegiatan okupasional menjadi kegiatan professional, yang semula sebagai okupasi berkembang menjadi profesi, beralih ke penggunaan pendekatan penyelesaian masalah secara ilmiah melalui penerapan berbagai model praktik keperawatan yang tepat berdasarkan ilmu dan teknologi keperawatan. Pengembangan profesionalisasi keperawatan akan tetap menjadi suatu konsep apabila produk dari sistem pendidikan tinggi keperawatan di

Indonesia tidak memberikan pengaruh terhadap mutu pelayanan / asuhan keperawatan sebagai bagian integral dari pelayanan kesehatan.

Manusia mempunyai berbagai macam kebutuhan yang mendorong kearah perbuatan untuk memuaskannya. Apabila suatu kebutuhan telah terpuaskan, maka akan timbul kebutuhan lain yang juga menuntut pemuasan, demikian seterusnya. Kebutuhan ini dapat berkembang menjadi banyak dan luas cakupannya, tetapi tidak selalu kebutuhan tersebut dapat terpenuhi.

Perkembangan IPTEK di Indonesia semakin pesat, demikian juga perkembangan pada masyarakat membawa tuntutan baru dalam pelayanan keperawatan. Dimana masyarakat secara kritis menilai kemampuan, penampilan kerja , sikap etis serta ketepatan dalam memberikan asuhan keperawatan Bagi pengguna jasa kesehatan di Indonesia khususnya, kepuasan mendapatkan pelayanan kesehatan masih menjadi sesuatu yang mahal. Hal ini didukung oleh data tahun 2005 tidak kurang dari 374.000 orang berobat ke Singapura. Mereka berasal dari AS, negara –negara Timur Tengah dan jumlah terbanyak datang dari Indonesia. (Moedjiono , 2007). Salah satu faktor yang mempengaruhi pencapaian kepuasan adalah pengorganisasian tenaga keperawatan. Pada dasarnya metode pelayanan asuhan keperawatan ada lima jenis yaitu fungsional, Tim Keperawatan, Sistem Perawat Utama (Alokasi Pasien), Keperawatan Primer dan Metode Kasus (Swanburg , 2000)

Urgensi pengelolaan keperawatan dan kualitas sumber daya keperawatan akan memperkecil potensi munculnya permasalahan di bidang keperawatan. Pada sebuah studi yang melibatkan 827.430 pasien, 733 Rumah

Sakit di 25 negara bagian Amerika Serikat didapatkan hasil hubungan yang positif antara keberadaan perawat profesional teregistrasi (*Registered Nurse*) terhadap kepuasan pasien yang mengalami rawat inap (Clark , 2006).

Selanjutnya dalam riset yang lain dibuktikan bahwa rasio perawat dan pasien yang tidak seimbang akan berpengaruh pada layanan keperawatan dan berpotensi menimbulkan kejadian kelalaian perawat (Clark , 2002).

Melihat hal-hal tersebut di atas makin memperkuat motivasi penulis untuk lebih mengungkap hubungan antara kepuasan pasien dengan metode keperawatan yang digunakan.

Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI) sudah menetapkan lingkup praktik keperawatan perlu dilakukan melalui pengembangan beberapa model praktik keperawatan. Metode praktik dalam memberikan asuhan keperawatan kepada klien khususnya di Rumah Sakit, memungkinkan perawat untuk melakukan asuhan keperawatan dengan cara terbaik dan pendekatan yang tepat bagi klien.

Selain itu metode praktik memungkinkan perawat untuk mengembangkan sikap, perilaku dan kemampuan profesional. Karena praktik keperawatan memerlukan kewenangan untuk membuat keputusan keperawatan, bertanggungjawab untuk melaksanakan keputusan tersebut dan bertanggung gugat terhadap praktik yang dilakukan (Hamid , 2004).

Kota Surakarta yang terletak secara geografis ditengah-tengah Kabupaten-Kabupaten di sekitarnya, memegang peranan penting terutama dalam hal rujukan masalah kesehatan. Mobilitas penduduknya yang tinggi dan

terdapat didalamnya bandara internasional mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan kesehatan. Rumah sakit negeri dan swasta yang ada berjumlah 14 (empat belas).

Masing-masing Rumah sakit berusaha menyelenggarakan pelayanan prima yang sudah menjadi tuntutan, sehingga kompetisi pelayanan jasa kesehatan merupakan sebuah kepastian. *Competition was natural law and the basis for natural selection. For human society that only the fittest individuals would survive.*

Rumah sakit Islam Surakarta sebagai salah satu Rumah Sakit swasta di Kota Surakarta, lewat visi, misi dan mottonya berusaha untuk memberikan layanan sesuai standar lewat Akreditasi Depkes RI Pada tanggal 2002 terhadap standar 12 pelayanan, termasuk didalamnya standar pelayanan keperawatan. Dimana layanan keperawatan perlu mencoba dan menerapkan berbagai metode pemberian asuhan keperawatan yang bertanggung jawab dan bertanggung gugat. Sehingga di era pasar bebas ini profesionalisme dalam memberikan pelayanan, yang merupakan modal utama pengembangan sebuah rumah sakit dapat menjadi tradisi khususnya di RSIS dan umumnya komunitas pelayanan kesehatan di Surakarta.

Harapan besar tersebut ternyata belum mewujud di ruang-ruang perawatan RSIS khususnya, sampai sekarang belum diketahui metode apa yang paling efektif digunakan dan mana yang paling memuaskan pelanggan. Masih banyak keluhan dari pelanggan internal (dokter, nutrisisionis, petugas

farmasi dan analisis) dan pelanggan eksternal yaitu masyarakat umum mengenai sistem kerja perawat.

Berdasarkan pengamatan /observasi di lapangan baru sekitar 2 (dua) ruang rawat inap (20%) dari 10 (sepuluh) ruang rawat inap yang konsisten dengan metode alokasi pasien sedang yang lainnya (80 %) masih menggunakan metode fungsional.

Hal ini yang mendorong penulis melakukan penelitian analisis perbedaan metode fungsional dengan metode alokasi pasien terhadap tingkat kepuasan klien di RSIS.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka penulis merumuskan masalah penelitian yaitu “Adakah perbedaan tingkat kepuasan antara metode fungsional dan metode alokasi pasien di instalasi rawat inap di Rumah Sakit Islam Surakarta?”

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien yang dirawat dengan metode fungsional dan metode alokasi pasien.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pemberian asuhan keperawatan dengan menggunakan Metode Fungsional..
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pemberian asuhan keperawatan dengan menggunakan Metode Alokasi Pasien.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi peneliti : sebagai bahan acuan untuk mengembangkan penelitian berikutnya yang sejenis.
2. Pasien : merasakan proses peningkatan mutu pelayanan keperawatan melalui tahapan penelitian ini.
3. Bagi perawat: sebagai salah satu dasar untuk meningkatkan mutu pelayanan asuhan keperawatan .
4. Bagi rumah sakit : sebagai bahan pertimbangan dan masukan untuk lebih mengkaji mutu layanan rumah sakit melalui metode keperawatan. Mengingat kepuasan pasien merupakan dasar pemilihan konsumen untuk menentukan rumah sakit mana yang akan ia tuju sebagai problem solver masalah kesehatannya.

#### **E. Keaslian Penulisan.**

Penelitian yang pernah dilaksanakan oleh peminat ilmu keperawatan yang mempunyai korelasi dengan penelitian kami yang dapat kami himpun diantaranya: Gambaran Mutu Pelayanan Perawatan Pada Penerapan Model Asuhan Keperawatan Profesional Metode Tim Di Ruang

Rawat Inap Al Kautsar Dan Metode Fungsional Di Ruang Rawat Inap Al Fajr Rumah Sakit Islam Surakarta (Erwi Rochma Pangastuti, Universitas Gadjah Mada, tahun 2003). Dalam penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif non eksperimental dengan populasi sampel sebanyak 40 responden. Instrumen Penelitian menggunakan Instrumen A, B dan C Depkes RI. Pada penelitian ini disamping mengukur persepsi kepuasan pasien terhadap kinerja perawat, juga diukur sejauh mana kelengkapan dokumentasi keperawatan di masing-masing ruang.