BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan adalah tempat atau sarana yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan (Notoatmodjo, 2013). Salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah adalah Rumah sakit. Rumah sakit merupakan tempat penyelenggaraan layanan kesehatan yang menyeluruh atau komperhensif yang dipadukan dengan penggunaan penemuan teknologi kedokteran dan keperawatan terkini, dengan begitu Rumah sakit dapat dikatakan sebagai tumpuan harapan manusia untuk mendapatkan hidup yang sehat atau sejahtera. Harapan manusia dapat terpeuhi dengan baik jika rumah sakit menyediakan pelayanan dan fasilitas yang memadai. Pelayanan kepada pasien bukan saja saat pasien di rawat di rumah sakit tetapi pelayanan persiapan pemulangan merupakan kunci dari pelayanan rumah sakit.

Pelayanan persiapan pemulangan merupakan tanggung jawab seluruh tenaga kesehatan yang ada di rumah sakit, baik itu ahli gizi, farmasi, dokter dan perawat sebagai pelaku pelayanan 24 jam yang menemani pasien selama di rawat di rumah sakit. Program perencanaan pemulangan pada dasarnya merupakan pemberian pendidikan kesehatan kepada pasien yang meliputi nutrisi, aktifitas/latihan, obat-obatan dan instruksi khusus yaitu tanda dan gejala penyakit pasien (Perry dan Potter, 2005).

Sebelum pemulangan pasien dan keluarga harus mengetahui bagaimana cara memanajemen sehingga akan memberikan dampak kepuasan pelayanan kepada pasien. Sebuah pelayanan yang mampu membuat pasien untuk berkunjung kembali memafaatkan jasanya, maka dapat dikatakan pasien tersebut puas atas pelayanan yang diberikan Melalui progam peningkatan mutu pelayanan berupa akreditasi rumah sakit, dengan meningkatnya mutu pelayanan dirumah sakit ini diharapkan akan menambah kepuasan dalam memberikan pelayanan khususnya perencanaan pasien pulang (Mediawati, 2014)

Kepuasan pasien terhadap kualitas jasa pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor penentu, antara lain yaitu tangibility atau aspek yang terlihat secara fisik misalnya, peralatan dan personel, reliability atau kemampuan untuk memiliki performa yang bisa diandalkan dan akurat, responsivenes atau kemauan untuk merespon keinginan atau kebutuhan akan bantuan dari pelanggan, serta pelayanan yang cepat, assurance atau kemauan para personel untuk menimbulkan rasa percaya dan aman kepada pelanggan, emphaty atau kemauan personel untuk peduli dan memperhatikan setiap pelanggan (Tjiptono dkk 2004 dalam Wanarto, 2011).

Di dalam meningkatkan kepuasan masyarakat serta kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit, rumah sakit menyelenggarakan peningkatan mutu yakni Akreditasi rumah sakit dimana upaya peningkatan mutu pelayanan yang berorientasi kepada proses yang sangatlah penting untuk dilaksanakan yang dimana akreditasi akan membangun sistem dan

mengintegrasikan budaya mutu kedalam pelayanan dirumah sakit dan akan menghasilkan kinerja berdasarkan standar profesi sehingga pelaku pelayanan akan merasa aman dan nyaman dalam melaksanakan tugas-tugasnya dan pihak penerima pelayanan akan merasa puas karena pelayanan yang di berikan telah sesuai memenuhi standar keinginan. Akreditasi rumah sakit tidak dilakukan di rawat jalan saja akan tetapi mencakup semua aspek yang ada dirumah sakit dan di bagi menurut progam kerja masing-masing salah satunya pokja mengatur tentang Perencanaan pulang atau *discharge planning* merupakan proses terintegrasi yang terdiri dari fase-fase yang di tujukan untuk memberikan asuhan keperawatan yang berkesinambungan (Raden dkk dalam Rosyidi, 2013).

Di Indonesia sendiri pelayanan keperawatan telah merancang berbagai bentuk format *discharge planning* pasien, alurnya telah disusun dengan sangat rapi sehingga mempermudah perawat untuk menjalankannya sebaik mungkin, namun sangat disayangkan kebanyakan hanya dipakai dalam bentuk pendokumentasiaan resume pasien pulang, berupa informasi yang harus disampaikan pada pasien yang akan pulang seperti intervensi medis dan non medis yang sudah diberikan, jadwal kontrol serta gizi yang harus dipenuhi setelah dirumah. Peran *educator*berperan membantu pasien meningkatkan kesehatannya melalui pemberian pengetahuan tentang perawatan dan tindakan medis yang diterima sehingga pasien atau keluarga dapat mengetahui pengetahuan yang penting bagi pasien atau keluarga. Selain itu, perawat juga dapat

memberikan pendidikan kesehatan kepada kelompok keluarga yang berisiko, kader kesehatan, dan masyarakat (Doheny, 1982 dalam Kusnanto, 2014).

Perencanaan pulang memerlukan suatu komunikasi yang baik dan terarah, sehingga pasien dapat mengerti dan menjadi berguna ketika pasien berada di rumah. Setelah dilakukan studi pendahuluan di Rumah Sakit Balung didapatkan data.Rata-rata kunjungan perbulan diruang rawat inap Anggrek pada bulan Januari sampai Desember tahun 2015 sejumlah 479 kunjungan dan 2016sejumlah 365 kunjungan pasien perbulan, sedangakan rata-rata kunjungan pasien ruangrawatinapAnggrek pada tahun 2017 dari bulan Januari sampai bulan Mei memiliki jumlah kunjungan pasien rata-rata perbulan sebanyak 576 kunjungan.Sampai saat ini, perencanaan pulang yang dilakukan oleh perawat diruang Anggrek belum optimal dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, yaitu dengan mengamati 9perawat yang ada di Ruang Anggrek, dan rata-rata masih berfokus pada kegiatan rutinitas, yaitu hanya berupa informasi kontrol ulang sehingga peneliti tidak bisa menilai kepuasan pasien dan keluarga. Maka dari itu peniliti tertarik untuk meneliti tentang Hubungan Implementasi Discharge Planning Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Anggrek RSD Balung Kabupaten Jember.

A. Rumusan Masalah

1. Pernyataan Masalah

Rumah sakit merupakan tempat penyelenggaraan layanan kesehatan yang menyeluruh atau komperhensif yang dipadukan dengan penggunaan penemuan teknologi kedokteran dan keperawatan terkini, Salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan mutu pelayanan pada rumah sakit yakni dengan menyelenggarakan Akreditasi Rumah Sakit. Dengan meningkatnya mutu pelayanan di rumah sakit ini diharapkan akan menambah kepuasaan mayarakat dalam memberikan pelayanan (Mediawati, 2014) salah bagian dari Akreditasi Rumahsakit adalah perencanaan pasien pulang atau Discharge planningkeperawatan merupakan komponen yang terkait dengan rentang keperawatan atau disebut dengan keperawatan yang berkelanjutan, dimana perawatan yang di butuhkan pasien harus diberikan dimanapun pasien berada. Kegagalan untuk memberikan dan medokumentasikan perencanaan pulang akan beresiko terhadap beratnya penyakit, ancaman hidup, dan disfungsi fisik. Sehingga peneliti tertarik meneliti tentang “Hubungan Implementasi Discharge Planning Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Anggrek RSD Balung Kabupaten Jember.”

2. Pertanyaan Masalah

   1) Bagaimanakah implementasi discharge planningdi Ruang Anggrek RSD Balung Kabupaten Jember?
   2) Bagaimanakah kepuasan pasien di RuangAnggrek RSD Balung Kabupaten Jember?
   3) Adakah hubungan implementasi discharge planningdengan kepuasan pasien di Ruang Anggrek RSD Balung Kabupaten Jember?

B. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

   Mengetahui implementasi discharge planning dengan kepuasan pasien di Ruang Anggrek RSD Balung Kabupaten Jember.

2. Tujuan Khusus

   a. Mengidentifikasi implementasi discharge planning di Ruang Anggrek RSD Balung Kabupaten Jember.

   b. Mengidentifikasi kepuasan pasien di Ruang Anggrek RSD Balung Kabupaten Jember.

   c. Menganalisis hubungan implementasi discharge planning dengan kepuasan pasien di Ruang Anggrek RSD Balung Kabupaten Jember.

C. Manfaat Penelitian

1. Masyarakat

   Menambah pengetahuan serta wawasan masyarakat tentang "Hubungan Implementasi Discharge Planning Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Anggrek RSD Balung Kabupaten Jember.

2. Petugas Kesehatan

   Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi motivasi agar lebih meningkatkan mutu pelayanan pada masyarakat sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan terutama pemanfaatkan rumah sakit

3. Institusi Pendidikan Kesehatan

   Sebagai upaya dalam memberikan informasi pada institusi pendidikan kesehatan tentang "Hubungan Implementasi Discharge Planning Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Anggrek RSD Balung Kabupaten Jember"

4. Peneliti Selanjutnya

   Diharapkan peneliti selanjutnya dapat memperbaharui penelitian ini dan lebih mendalami pada faktor-fator yang lain yang dapat mepengaruhi kepuasaan masyarakat pada pelayanan kesehatan terutama peran perawat sebagai dicharge.