

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan sarana penyelenggaraan pembangunan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan tanggung jawab pemberi pelayanan kesehatan secara komperhensif, baik itu dari dokter, perawat, *nutrisionist*, terapi, dan profesi kesehatan lainnya (Pohan, 2015). Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta perkembangan masyarakat yang semakin kritis, menyebabkan rumah sakit harus melakukan berbagai inovasi dalam rangka menghasilkan pelayanan bermutu bagi pasien. Salah satu indikator penilaian akreditasi yang mencerminkan mutu pelayanan kesehatan adalah rekam medik (KARS, 2012). Catatan Perkembangan Pasien Terintegrasi (CPPT) adalah pencatatan perkembangan pasien secara terintegrasi pada pasien dari pemberi asuhan pasien. CPPT digunakan sebagai acuan untuk memperoleh informasi data pasien baik fisik, psikologis, sosial dan riwayat kesehatan pasien, mengidentifikasi kebutuhan pelayanan kesehatan pasien, dan mengevaluasi asuhan yang telah diberikan oleh para pemberi asuhan (Profil RSI Garam Kalianget, 2016).

Kompetensi pemberi layanan kesehatan suatu hal yang dikaitkan dengan kemampuan, pengetahuan/wawasan, dan sikap yang dijadikan suatu pedoman dalam melakukan tanggung jawab pekerjaan yang dikerjakan oleh pegawai khususnya dalam hal ini mengenai

pendokumentasian kelengkapan CPPT. Banyak kejadian tidak diharapkan di rumah sakit disebabkan karena masalah komunikasi termasuk di bagian keperawatan khususnya dalam pendokumentasian keperawatan. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes RI) telah mengeluarkan Peraturan Menteri Kesehatan no 1691/2011 tentang keselamatan pasien rumah sakit. Peraturan ini menjadi tonggak utama operasionalisasi keselamatan pasien di rumah sakit seluruh Indonesia. WHO *Collaborating Center for Patient Safety* mendorong rumah sakit di Indonesia melalui Komite Keselamatan Pasien Rumah Sakit (KKP-RS) untuk menerapkan Sembilan Solusi “*Life Saving*” Keselamatan Pasien Rumah Sakit. Komunikasi yang tidak efektif akan berdampak buruk bagi pasien, hampir 70% kejadian tersebut di rumah sakit disebabkan karena kegagalan komunikasi dan 75% nya mengakibatkan kematian (Indah, 2016).

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan pada tanggal 2 – 5 juli 2018 kepada 5 kepala ruang di setiap ruangan rawat inap Rumah Sakit Paru Jember melalui observasi dan wawancara. Pendokumentasian yang dilakukan oleh dokter, perawat, fisioterapis, farmasi serta nutrisisionis belum berperan penuh dalam pengaplikasian catatan perkembangan pasien dalam kelengkapan pendokumentasian secara terintegrasi yaitu < 60% sehingga kurang sesuai dengan tahapan proses pendokumentasian. Sedangkan Menurut Koordinator Rekam Medis pada bulan April-Juni 2018 berkas rekam medis pasien rawat inap terdapat formulir catatan perkembangan terintegrasi pasien diperoleh hasil persentase kelengkapan

pencatatan sesuai SOAP sebesar 58% untuk semua tenaga kesehatan dan pencatatan tidak lengkap sesuai SOAP sebanyak 42%. Salah satunya disebabkan, tenaga kesehatan multidisiplin tidak mendokumentasikan riwayat kesehatan sebelumnya dan kualitas hidup pasien serta terkadang tidak ditemukan kesesuaian catatan perkembangan ($> 40\%$) yang dibuat oleh perawat, fisioterapis dan nutrisisionis dengan catatan perkembangan yang dibuat oleh dokter dan status catatan perkembangan pasien terintegrasi tidak di isi oleh apoteker sebesar 48 % (Profil RS Paru Jember, 2018).

Kompetensi pemberian pelayanan kesehatan berbasis CPPT baik berupa kemampuan, pengetahuan, sikap diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kepada pasien sehingga akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan (Pohan, 2015). Revisi pada CPPT di rumah sakit Paru Jember terakhir kali dilakukan pada bulan Juli 2017 dan sejauh ini belum dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien secara khusus sehingga belum terdapat data yang diperoleh mengenai tingkat kepuasan pasien terutama terhadap kompetensi pemberi pelayanan kesehatan. Survey yang dilakukan oleh peneliti dengan wawancara yang dilakukan pada 10 pasien rawat inap di ruang Interna menyatakan bahwa 4 orang (40%) merasa pelayanan kesehatan di RS Paru Jember sudah baik karena tenaga kesehatan seperti dokter, perawat, fisioterapi dan gizi memperhatikan dan menanyakan kondisi pasien, 6 orang (60%) lainnya menyatakan bahwa pelayanan masih kurang optimal, karena tenaga

kesehatan tidak memberikan informasi yang cukup tentang perawatan. Upaya peningkatan mutu pelayanan hanya dalam bentuk kotak saran dan kritik dimana hal itu tidak dapat mewakili tingkat kepuasan pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit Paru. Namun setiap bulan selalu ada saran mengenai pelayanan yang kebanyakan mengenai jam kunjung, waktu tunggu untuk pasien rawat jalan (Profil Rumah Sakit Paru Jember, 2018). Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Kemenkes, 2016).

Upaya penyelesaian masalah yang ada dapat dilakukan dengan cara peningkatan kemampuan dan tanggung jawab dari tenaga kesehatan yang berperan dalam pendokumentasian catatan perkembangan pasien terintegrasi serta pengawasan dari setiap kepala ruang dalam pengisian setiap catatan perkembangan pasien sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien. Hasil riset terdahulu yang dilakukan oleh Yeni Lestari Tahun 2017 dengan judul “Hubungan Interprofesional Kolaborasi terhadap pelaksanaan catatan perkembangan pasien terintegrasi di Ruang Rawat inap RSUD. Prof. Dr. H.M. Anwar Makkatutu Kabupaten Bantaeng” menunjukkan hasil bahwa secara statistik maupun secara klinik terdapat hubungan interprofesional kolaborasi baik dari aspek kerjasama, kemitraan, koordinasi maupun pengambilan keputusan bersama dengan

pelaksanaan catatan perkembangan pasien secara terintegrasi. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Rebbi tahun 2016 dengan judul “analisis persepsi tenaga kesehatan terhadap fungsi *case manager* dan kelengkapan pendokumentasian catatan perkembangan pasien terintegrasi di ruangan irna non bedah RSUP dr. M. Djamil Padang Tahun 2016 menunjukkan bahwa case manager kepala ruang terhadap kelengkapan pengisian pendokumentasian catatan perkembangan pasien terintegrasi sangat penting sebagai upaya peningkatan pelayanan kesehatan kepada pasien.

Berdasarkan masalah diatas peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai “Hubungan Kompetensi Pemberi Layanan Kesehatan Berbasis Catatan Perkembangan Pasien Terintegrasi dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2018”.

B. Perumusan Masalah

1. Pernyataan Masalah

Kompetensi pemberian pelayanan kesehatan berbasis catatan perkembangan pasien terintegrasi diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kepada pasien sehingga akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Catatan Perkembangan Pasien Terintegrasi (CPPT) adalah pencatatan perkembangan pasien secara terintegrasi pada pasien dari pemberi asuhan pasien. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan

kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit

2. Pertanyaan Masalah

- a. Bagaimana kompetensi pemberi layanan kesehatan berbasis catatan perkembangan pasien terintegrasi di Rumah Sakit Paru Jember.
- b. Bagaimana tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Paru Jember.
- c. Adakah hubungan kompetensi pemberi layanan kesehatan berbasis catatan perkembangan pasien terintegrasi dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Paru Jember.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Menganalisis hubungan kompetensi pemberi layanan kesehatan berbasis catatan perkembangan pasien terintegrasi dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Paru Jember.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi kompetensi pemberi layanan kesehatan berbasis catatan perkembangan pasien terintegrasi di Rumah Sakit Paru Jember.
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Paru Jember.

- c. Menganalisis hubungan kompetensi pemberi layanan kesehatan berbasis catatan perkembangan pasien terintegrasi dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Paru Jember.

D. Manfaat Penelitian

1. Institusi pendidikan

Diharapkan dapat menjadi tambahan literatur tentang hubungan Kompetensi Pemberi Layanan Kesehatan Berbasis Catatan Perkembangan Pasien Terintegrasi dengan Tingkat Kepuasan Pasien sehingga dapat digunakan untuk menunjang penelitian selanjutnya.

2. Peneliti

Mendapatkan pengalaman nyata dalam melakukan penelitian khususnya tentang kompetensi pemberi layanan kesehatan berbasis catatan perkembangan pasien terintegrasi dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Paru.

3. Rumah Sakit

Mengembangkan konsep dan kajian yang lebih mendalam tentang kompetensi pemberi layanan kesehatan berbasis catatan perkembangan pasien terintegrasi dengan tingkat kepuasan pasien untuk menambah ilmu dalam pemberian pelayanan kepada pasien khususnya dengan masalah kepuasan pasien.

4. Masyarakat

Manfaat bagi masyarakat khususnya responden yaitu sebagai sumber dalam memperoleh informasi mengenai kompetensi pemberi layanan kesehatan berbasis catatan perkembangan pasien terintegrasi dengan tingkat kepuasan pasien.

