

# **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 komprehensif 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 terpenuhi dengan baik jika rumah sakit menyediakan pelayanan dan fasilitas yang memadai. Pelayanan kepada pasien bukan saja saat pasien dirawat di rumah sakit tetapi pelayanan persiapan pemulangan merupakan kunci keberhasilan dari pelayanan rumah sakit.

Menurut Notoatmodjo (2013) dalam upaya peningkatan pelayanan rumah sakit, rumah sakit sebagai penyedia jasa pelayanan menyusun standar prosedur operasional yang diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan diantaranya rumah sakit sebagai sarana promosi kesehatan. Promosi kesehatan adalah proses memberdayakan masyarakat melalui kegiatan menginformasikan, mempengaruhi dan membantu masyarakat agar berperan aktif dalam mendukung perubahan perilaku dan lingkungan serta menjaga dan meningkatkan kesehatan menuju ke taraf kesehatan yang optimal. Tujuan dari Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) adalah untuk memberdayakan pasien,

keluarga pasien, sumber daya masyarakat sekitar rumah sakit untuk berperan aktif dalam proses pelayanan asuhan diantaranya asesmen kebutuhan edukasi

Asesmen kebutuhan edukasi merupakan proses pengumpulan, menganalisis dan menginterpretasikan data atau informasi tentang pasien dan keluarganya. Kegiatan ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran tentang berbagai kondisi individu dan lingkungannya sebagai dasar untuk memahami individu dan untuk pengembangan program pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan (Craven dan Hirnle, 1996; dalam Suliha, 2012). Asesmen kebutuhan edukasi di ruang rawat inap merupakan tanggung jawab seluruh tenaga kesehatan Profesional Pemberi Asuhan (PPA) sesuai bidangnya di rumah sakit, baik itu dokter, ahli gizi (nutrisisionis), farmasi klinik, perawat serta bidan sebagai pelaku yang memberi pelayanan 24 jam dan menemani pasien selama mendapatkan perawatan di rumah sakit.

Bentuk dari pelayanan pemberian kebutuhan edukasi yang dilaksanakan oleh Profesional Pemberi Asuhan (PPA) yakni berupa pengkajian yang dilakukan oleh staf rumah sakit berdasarkan bidang keilmuan yang bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan pengetahuan masing-masing pasien dan keluarganya berupa edukasi serta informasi yang jelas dan terarah. Menurut Poewarni, dkk (2016) Informasi yang disampaikan oleh Profesional Pemberi Asuhan (dokter, ahli gizi (nutrisisionis), farmasi klinik, perawat serta bidan) kepada keluarga dan pasien, berupa informasi umum diantaranya hak dan kewajiban pasien dan keluarga, *general consent*, pelayanan yang disediakan (jam pelayanan), orientasi ruangan, pencegahan risiko jatuh, sedangkan kebutuhan edukasi khusus yakni diagnosis penyakit serta perkembangan dari

pasien, penggunaan obat yang aman dan efek samping dan reaksi obat, diet / nutrisi, manajemen nyeri, penggunaan peralatan medis, teknik rehabilitasi, serta tindakan pencegahan yakni berupa cuci tangan dan pemasangan gelang pasien yang diharapkan dapat diketahui, dipahami, diyakini, dan diimplementasikan oleh pasien dan keluarga, sedangkan edukasi adalah penambahan pengetahuan dan kemampuan seseorang melalui teknik praktik belajar atau instruksi, dengan tujuan untuk mengingat fakta atau kondisi nyata, dengan cara memberi dorongan terhadap pengarahannya, aktif memberikan informasi-informasi atau ide baru ( Craven dan Hirnle, 1996; Sulih, 2012). Peran seorang pemberi asuhan yaitu berperan membantu pasien meningkatkan kesehatannya melalui pemberian pengetahuan tentang perawatan dan tindakan medis yang diterima sehingga pasien atau keluarga dapat mengetahui hak serta kewajiban selama mendapatkan perawatan di ruang rawat inap serta meningkatkan 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; Kusnanto, 2014).

Kebutuhan edukasi ini selaras dilakukan di ruang rawat inap guna menambah pengetahuan pasien dan keluarga, menambah rasa kepercayaan terhadap petugas kesehatan serta diharapkan dapat meningkatkan kepuasan serta mutu pelayanan (KARS, 2012). Dalam pelaksanaan asesmen kebutuhan edukasi diharapkan dapat menambah kepuasan serta kepercayaan kepada petugas kesehatan, dalam upaya peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit dengan mengikuti akreditasi rumah sakit, dimana upaya peningkatan mutu

pelayanan yang berorientasi kepada proses sangatlah penting untuk dilaksanakan, dimana akreditasi akan membangun sistem dan mengintegrasikan budaya mutu ke dalam pelayanan di rumah sakit dan 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 diberikan telah sesuai memenuhi standar keinginan. Menurut Engel, (2008); Suwardji, (2012) 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, *responsiveness* 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; Wanarto, 2016).

Di Rumah Sakit Daerah Balung sendiri pelayanan asesmen kebutuhan edukasi khususnya di pelayanan keperawatan telah dibuat serta alurnya telah disusun dengan sangat rapi sesuai dengan bidang keperawatan dalam pemberian pelayanan keperawatan sehingga mempermudah perawat untuk menjalankan asuhan dengan sebaik mungkin, serta didukung dengan media yang tepat, data informasi yang valid dan akurat serta sumber daya yang mendukung, termasuk sumber daya manusia yang optimal, namun sangat disayangkan kebanyakan hanya dipakai dalam bentuk pendokumentasian sedangkan penerapannya kepada pasien sangat kurang. Hal ini diperoleh dengan melakukan studi

pendahuluan di Rumah Sakit Daerah Balung di Ruang Rawat Inap Melati dari hasil wawancara 35 responden yang dijadikan sampel didapatkan data bahwa pasien sebagian besar tidak tahu dan tidak mendapatkan kebutuhan edukasi atau pendidikan kesehatan yang seharusnya tersampaikan ketika pasien baru datang dan akan dirawat di ruang rawat inap. Sampai saat ini, asesmen kebutuhan edukasi yang dilakukan oleh beberapa petugas Profesional Pemberi Asuhan khususnya oleh perawat di Ruang Rawat Inap Melati tidak melaksanakan edukasi serta informasi hal ini dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di Ruang Rawat Inap Melati, dan rata-rata perawat masih berfokus pada kegiatan rutinitas pengisian *medical record* pasien, yaitu berupa pengisian dokumentasi pengkajian sedangkan pelaksanaan tentang edukasi ke pasien belum terimplementasi dengan baik sehingga berdampak terhadap edukasi tentang pengetahuan pasien tentang pendidikan kesehatan selama di rumah sakit selanjutnya mengakibatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien dan keluarga terhadap tenaga kesehatan serta rumah sakit turun. Maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti tentang Hubungan Implementasi Asesmen Kebutuhan Edukasi Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Melati RSD Balung Kabupaten Jember.

## B. 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 kepuasan masyarakat dalam memberikan pelayanan (Mediawati, 2014) salah satu bagian dari akreditasi rumah sakit adalah asesmen kebutuhan edukasi keperawatan merupakan komponen yang terkait dengan rentang keperawatan atau informasi umum seputar hak dan kewajiban pasien serta *general consent*, dimana perawatan yang dilakukan di ruang rawat inap ketika pasien baru datang di ruang rawat inap, sehingga pasien dan keluarga mengerti akan kebutuhan edukasi serta informasi umum yang dilakukan di ruang rawat inap serta tidak kesulitan untuk mengakses fasilitas layanan kesehatan yang dilakukan di rawat inap. Sehingga peneliti tertarik meneliti tentang “Implementasi Asesmen Kebutuhan Edukasi Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Melati RSD Balung Kabupaten Jember.”

## 2. Pertanyaan Masalah

- a. Bagaimanakah implementasi asesmen kebutuhan edukasi di Ruang Rawat Inap Melati RSD Balung Kabupaten Jember?
- b. Bagaimanakah kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Melati RSD Balung Kabupaten Jember?
- c. Adakah hubungan implementasi asesmen kebutuhan edukasi dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Melati RSD Balung Kabupaten Jember?

## C. Tujuan Penelitian

### 1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan implementasi asesmen kebutuhan edukasi dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Melati RSD Balung Kabupaten Jember.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi implementasi asesmen kebutuhan edukasi di Ruang Rawat Inap Melati RSD Balung Kabupaten Jember.
- b. Mengidentifikasi kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Melati RSD Balung Kabupaten Jember..
- c. Menganalisis hubungan implementasi asesmen kebutuhan edukasi dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Melati RSD Balung Kabupaten Jember.

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

##### **1. 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 pemanfaatan rumah sakit

##### **2. Institusi Pendidikan Kesehatan**

Diharapkan sebagai upaya dalam memberikan informasi pada institusi pendidikan kesehatan tentang “Hubungan Implementasi Asesmen Kebutuhan Edukasi Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Melalui RSD Balung Kabupaten Jember.”

##### **3. Peneliti Selanjutnya**

Diharapkan peneliti selanjutnya dapat memperbaharui penelitian ini dan lebih mendalami pada faktor-faktor yang lain yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat pada pelayanan kesehatan terutama peran perawat sebagai pemberi layanan edukasi serta pemberian informasi di ruang rawat inap.