

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbaikan mutu dan kinerja pelayanan klinis pada umumnya dimulai oleh perawat melalui berbagai bentuk kegiatan, seperti gugus kendala mutu, penerapan standar keperawatan, pendekatan-pendekatan pemecahan masalah, maupun audit masalah. Berdasarkan keputusan menteri kesehatan (KEPMENKES) No.836/2005, sistem pengembangan manajemen dan kinerja klinis (SPMKK) yang kemudian berubah menjadi pengembangan manajemen kinerja perawat dan bidan (PMK) menjadi kebijakan nasional untuk peningkatan mutu dan kinerja pelayanan keperawatan.

Terlaksananya pelayanan keperawatan sangat tergantung pada aspek ketenagaan atau sumber daya manusianya baik kualitas maupun kuantitas. Tenaga keperawatan di rumah sakit merupakan tenaga kesehatan terbanyak. Penelitian dari VHA (*Voluntary Hospital of Amerika*) tahun 2005 menyatakan bahwa kriteria kualitas yang paling penting disebutkan oleh pasien adalah sikap para perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan 52% konsumen diikuti staff medis yang sangat memenuhi syarat 38% konsumen.

Departemen Kesehatan Republik Indonesia (Depkes RI) tahun 2005 menunjukkan bahwa masih ditemukan adanya keluhan tentang ketidakpuasan pasien terhadap komunikasi perawat. Rata-rata hasil data yang didapatkan dari beberapa Rumah Sakit di Indonesia menunjukkan 67% pasien yang mengeluh adanya ketidakpuasan dalam penerimaan pelayanan kesehatan.

Hasil wawancara di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten yang peneliti lakukan di ruang D, ruang F, dan ruang J terhadap 15 pasien di peroleh 9 pasien diantaranya masih kurang puas terhadap komunikasi perawat. Apabila masalah ini diabaikan oleh manajemen RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro, kemungkinan akan dapat menaikkan angka ketidakpuasan pasien khususnya terhadap komunikasi perawat yang mengakibatkan menurunnya kepercayaan pasien terhadap perawat serta tingkat kenyamanan pasien menurun (Anna, 2009).

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta di ruang rawat inap kelas II (Raudhah dan Multazam) pada bulan Maret 2011, diketahui bahwa di ruang Raudhah terdapat 14 pasien, dan di ruang Multazam juga terdapat 14 pasien. Disana terdapat beberapa pasien yang mengeluh adanya ketidakpuasan terhadap komunikasi yang didapatkan dari perawat.

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi kesesuaian (*disconfirmation*) yang dipersepsikan antara harapan awal dan kinerja aktual yang dirasakan. Banyak faktor penyebab

ketidakpuasan pasien di rumah sakit, salah satunya adalah faktor komunikasi antara dokter dan perawat. Tingkat kepuasan pasien sangat tergantung pada bagaimana faktor tersebut diatas dapat memenuhi harapan-harapan. Sebagai contoh faktor komunikasi verbal dan non verbal perawat dalam komunikasi terapeutik apabila dilaksanakan tidak sesuai dengan spirit dalam komunikasi tersebut maka yang dihasilkan adalah respon ketidakpuasan dari pasien.

Seorang pasien yang tidak puas pada gilirannya akan menghasilkan sikap atau perilaku tidak patuh terhadap seluruh prosedur keperawatan dan prosedur medis misalnya menolak pasang infus, menolak minum obat, menolak untuk dikompres panas atau dingin, dan lain-lain. Akhirnya pasien akan meninggalkan rumah sakit dan mencari jasa pelayanan yang bermutu di tempat lain.

Oleh sebab itu sudah saatnya kepuasan pasien menjadi bagian integral dalam misi dan tujuan profesi keperawatan karena semakin meningkatnya intensitas kompetisi global dan domestik. Serta berubahnya preferensi dan perilaku dari pasien untuk mencari pelayanan jasa keperawatan yang lebih bermutu.

Dalam kaitan antara efektivitas komunikasi verbal dan non verbal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien maka sangat diperlukan solusi-solusi yang dapat meningkatkan keterampilan berkomunikasi perawat. Keterampilan berkomunikasi bukan merupakan kemampuan yang kita bawa sejak lahir dan juga tidak akan muncul secara tiba-tiba saat kita

memerlukannya. Keterampilan tersebut harus dipelajari dan dilatih secara terus menerus melalui kemampuan belajar mandiri, penyegaran dan pelatihan.

Berangkat dari permasalahan yang terjadi diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Hubungan Komunikasi Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut diatas, Maka perumusan masalah yang dapat diangkat yaitu, “Adakah Hubungan Komunikasi Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta?”.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian Karya Tulis Ilmiah ini meliputi tujuan umum dan tujuan khusus.

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui Hubungan Komunikasi Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

2. Tujuan Khusus

- a) Untuk mengetahui komunikasi perawat terhadap pasien.
- b) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap komunikasi perawat di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu:

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan teoritik bagi ilmu keperawatan dan untuk memperkaya ilmu keperawatan dalam bidang komunikasi.

2. Secara praktis

- a. Bagi perawat

Penelitian ini dapat menjadi informasi tentang hubungan komunikasi perawat terhadap kepuasan pasien serta dapat menjadi motivasi bagi perawat dalam bekerja memberikan pelayanan keperawatan.

- b. Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan masukan bagi rumah sakit dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan khususnya tentang komunikasi perawat dengan pasien sehingga kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit tercapai.

- c. Bagi pendidikan

Penelitian ini diharapkan akan memperbanyak khasanah ilmu keperawatan dan menjadi bahan masukan untuk penelitian-penelitian lebih lanjut yang terkait dengan komunikasi perawat dan kepuasan pasien.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian tentang hubungan komunikasi perawat dengan kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta sepengetahuan penulis belum pernah dilakukan, adapun penelitian tentang komunikasi perawat dan kepuasan pasien yang sudah dilakukan antara lain:

- 1) Nurul Istiqomah. 2003. "Persepsi Pasien Tentang Keterampilan Komunikasi Terapeutik Perawat di Rumah Sakit Islam Aisyiah Malang. Pengambilan sampel menggunakan teknik *stratified random sampling*. Dengan hasil: persepsi pasien tentang keterampilan komunikasi terapeutik perawat di rumah sakit Islam Aisyiah Malang secara umum memiliki kecenderungan positif.

Perbedaan dengan penelitian sekarang adalah tempat penelitian, pengambilan sampel, dan fokus penelitian pada komunikasi perawat terhadap tingkat kepuasan pasien.

- 2) Anna Tri Wahyuni (2003)

Hubungan antara harapan, kenyataan, dan kepuasan pasien berdasarkan mutu pelayanan keperawatan di instalasi rawat inap RSUP Dr. Sardjito. Penelitian ini menitikberatkan pada perawatan kelas I, II, III dengan koefisien korelasi antara kenyataan terhadap kepuasan dengan t hitung 0,509 signifikansi 0,000. Dengan semakin tingginya kenyataan yang diterima dan dirasakan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan maka makin tinggi kepuasan pasien.

Hasilnya: Semakin tinggi mutu pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Perbedaan dalam penelitian ini yaitu variable dan tempat penelitian yang berbeda. Dalam penelitian ini ingin mengetahui apakah ada hubungan antara komunikasi perawat dengan kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

3) Ikhsan (1998)

“Kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan medis dan fasilitas fisik RSU kodya Yogyakarta”. Penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya nilai kepuasan sebagai pengguna layanan rawat inap terhadap kualitas pelayanan medis yang meliputi; Pelayanan dokter, perawat, dan fasilitas fisik yang ada ditinjau dari persepsi pasien rawat inap di RSU kodya Yogyakarta. Hasil penelitian ini tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan dokter, perawat, fasilitas fisik, administrasi dan menu makanan dalam kategori sedang. Perbedaan dalam penelitian ini yaitu variable dan tempat penelitian yang berbeda. Dalam penelitian ini ingin mengetahui apakah ada hubungan antara komunikasi perawat dengan kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.