

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit menjadi hal utama sebagai acuan dalam membenahan pelayanan sehingga akan tercipta suatu kepuasan dan loyalitas dari pasien (Nursalam, 2012). Namun pada praktek di lapangan pasien sering tidak puas dengan kualitas dan jumlah informasi yang diterima dari tenaga kesehatan, pasien tidak puas berkomunikasi dengan dokter dan perawat, aspek yang paling membuat ketidakpuasan adalah jenis informasi yang diterima dan kurangnya interaksi antara perawat dengan pasien (Mandala, 2002).

Banyak faktor penyebab dari ketidakpuasan pasien di rumah sakit, salah satunya yaitu komunikasi dari dokter dan perawat. Tingkat kepuasan pasien sangat tergantung dari bagaimana faktor tersebut dapat memenuhi harapan-harapan (Husna, 2006). Seorang pasien yang tidak puas pada akhirnya akan mengubah sikap serta perilaku yang kurang sesuai contohnya seperti tidak patuh pada seluruh prosedur keperawatan dan prosedur medis serta menolak dipasang infus, menolak minum obat, menolak untuk dikompres air hangat dan lain-lain. Akhirnya pasien akan meninggalkan rumah sakit dan mencari jasa pelayanan yang bermutu di tempat lain (Husna, 2006).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Kurniasih dalam Hijriani 2013 tentang hubungan kinerja perawat pelaksana dalam melakukan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien ditinjau dari persepsi pasien di ruang

rawat inap Rumah Sakit Kepolisian Pusat Raden Said Sukanto menunjukkan bahwa 80,9% pasien merasa tidak puas dan sebanyak 19,1% pasien merasa puas dengan kinerja perawat pelaksana (Bhayangkara, 2013). Sedangkan di SPI R.S. Bhayangkara Tk. II H.S. Samsoreri Mertojo Surabaya pada tahun 2011 diperoleh bahwa pasien dinas POLRI yang tidak puas terhadap pelayanan keperawatan sebanyak 25,6% dari 49 keluhan pelayanan rumah sakit melalui kontak telepon dan SMS (Bhayangkara, 2013). Sementara pada penelitian yang dilakukan oleh Mufarida (2011) di RS. Dr. Soebandi Kabupaten Jember didapatkan hasil hanya sebesar (61,9%) komunikasi fase orientasi yang dilakukan oleh perawat, sedangkan untuk tingkat kepuasan pasien sendiri didapatkan hasil sebanyak (33%) pasien merasa tidak puas dengan pelaksanaan komunikasi fase orientasi dari perawat.

Dari hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan peneliti di Rumah Sakit Baladhika Husada Kabupaten Jember di Ruang Rawat Inap Mawar dan juga Teratai didapatkan bahwa rata rata jumlah pasien dalam setiap bulannya berjumlah sekitar 70 pasien yaitu di Ruang Mawar 50 orang dan untuk Ruang Teratai 20 orang, berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada perawat yang bekerja di Ruang Mawar dan juga Ruang Teratai didapatkan bahwa dari 22 orang perawat yang bekerja di Ruang Mawar dan Teratai masih terdapat 9 orang perawat yang kurang dalam menerapkan konsep komunikasi salah satunya yaitu di fase perkenalan diri dikarenakan rutinitas pekerjaan perawat yang padat sehingga banyak complain yang muncul dari setiap pasien ke perawat

terkait dengan komunikasi serta kurangnya sikap ramah dari perawat dan fasilitas yang masih belum sesuai.

Dalam pengalaman sehari-hari, ketidakpuasan pasien yang paling sering dikemukakan dalam kaitannya dengan sikap dan perilaku petugas rumah sakit, antara lain: keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter sulit ditemui, dokter yang kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses masuk rawat, aspek pelayanan di rumah sakit, serta ketertiban rumah sakit. Sikap, perilaku, tutur kata, keramahan petugas, serta kemudahan mendapatkan informasi dan komunikasi yang dilakukan oleh perawat menduduki peringkat yang tinggi dalam persepsi kepuasan pasien rumah sakit (Suryawati, 2006). Dari berbagai faktor tersebut komunikasi merupakan salah satu faktor yang memiliki peranan penting dalam kepuasan pasien (Atarishine, 2013 dalam Karin, 2018). Kurangnya komunikasi antara staf dengan pasien menjadi salah satu alasan keluhan umum pasien di rumah sakit. Pasien sering tidak puas dengan kualitas dan jumlah informasi yang diterima dari tenaga kesehatan. 35 sampai 40% pasien tidak puas berkomunikasi dengan dokter dan perawat, aspek yang mengakibatkan pasien merasa tidak puas yaitu informasi yang diterima oleh pasien (Mandala, 2002).

Penerapan komunikasi perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan masih belum tercapai sepenuhnya dikarenakan rendahnya motivasi dan keinginan untuk mengetahui situasi klien merupakan salah satu menurunnya kepuasan pasien dalam memberikan pelayanan rumah sakit (Diana & Asrin, 2006).

Efektifitas komunikasi dalam meningkatkan kepuasan pasien sangat tergantung pada setiap perawat sebagai komunikator dan pasien sebagai komunikan. Perlu diketahui bahwa komunikasi yang asertif dalam praktek keperawatan sangat berpengaruh atau membantu pasien dalam proses penyembuhan dan memenuhi kebutuhan dasarnya selama di rumah sakit, sehingga dapat menghasilkan suatu kepuasan tersendiri bagi setiap pasien (Mandala, 2002). Berdasarkan hasil penelitian terkait kepuasan pasien menunjukkan bahwa masih terdapat perawat yang belum menjalankan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar rumah sakit, kecenderungan sikap yang ditampilkan tersebut mungkin juga tidak disadari oleh perawat itu sendiri, tetapi pandangan masyarakat akan hal tersebut tetap menjadi bagian dari sisi kelemahan sumber daya perawat, sehingga masih banyak ditemukan keluhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan atau keperawatan yang masih belum terbentuk dengan baik (Wahidah *et al*, 2007). Berdasarkan fenomena yang ada di atas, peneliti ingin mengetahui apakah ada hubungan komunikasi di fase perkenalan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Baladhika Husada Kabupaten Jember.

B. Rumusan Masalah

1. Pernyataan Masalah

Berdasarkan uraian di latar belakang, maka rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut: “Bagaimana hubungan komunikasi fase perkenalan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Baladhika Husada Kabupaten Jember.

2. Pertanyaan Masalah

- a. Bagaimana pelaksanaan komunikasi terapeutik fase perkenalan pada pasien di Rumah Sakit Baladhika Husada Kabupaten Jember.
- b. Bagaimana kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik perawat fase perkenalan di Rumah Sakit Baladhika Husada Kabupaten Jember.
- c. Apakah ada hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik fase perkenalan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Baladhika Husada Kabupaten Jember.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Mengetahui hubungan antara kepuasan pasien rawat inap dengan pelaksanaan komunikasi fase perkenalan di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi gambaran pelaksanaan komunikasi fase perkenalan di ruang rawat inap Rumah Sakit Baladhika Husada Kabupaten Jember.
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Baladhika Husada Kabupaten Jember
- c. Menganalisis hubungan komunikasi fase perkenalan pelaksanaan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Baladhika Hubungan Kabupaten Jember.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi rumah sakit
 - a. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia di bidang keperawatan sebagai pemberi pelayanan keperawatan, khususnya sikap dan keterampilan dalam berkomunikasi.
 - b. Memberikan informasi tentang pentingnya pelaksanaan komunikasi fase perkenalan sebagai salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien.
2. Bagi perawat
 - a. Menambah pengetahuan dalam upaya meningkatkan kualitas kepuasan pada pasien.
 - b. Mengetahui setiap persoalan yang timbul pada pelayanan keperawatan khususnya komunikasi pada fase perkenalan diri dalam upaya memuaskan pasien.
3. Bagi pasien
 - a. Pasien dapat menerima pelayanan keperawatan yang berkualitas khususnya dalam penerapan komunikasi dengan pasien sebelum melakukan intervensi keperawatan.
 - b. Pasien lebih merasakan kepuasan selama proses pelayanan di ruang rawat inap.