

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pusat Kesehatan Masyarakat atau lebih dikenal dengan Puskesmas merupakan instansi kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan, baik pelayanan medis yang dilakukan oleh dokter maupun pelayanan keperawatan oleh perawat. Kualitas pelayanan Puskesmas bergantung pada profesionalitas pegawai, efektivitas pelayanan dan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang rendah akan menyebabkan ketidakpuasan pasien dan menimbulkan berbagai keluhan. Beberapa keluhan yang sering muncul terutama di ruang rawat inap puskesmas antara lain pelayanan dokter dan perawat yang tidak tepat waktu, sikap perawat yang kurang ramah, serta komunikasi perawat kepada pasien yang kurang efektif. Semakin banyak keluhan mengindikasikan rendahnya kualitas pelayanan yang akan menyebabkan tingkat kepuasan pasien semakin menurun (Fadilah & Yusianto, 2019).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan – harapannya. Kepuasan hendak tercapai apabila diperoleh hasil yang maksimal untuk tiap klien serta keluarganya, terdapat atensi terhadap keluhan,

keadaan area raga serta paham kepada ataupun memprioritaskan kebutuhan klien (Djala, 2021). Kepuasan pasien adalah sesuatu tingkatan kepuasan yang dirasakan oleh penderita selaku akibat dari proses pelayanan kesehatan yang sesuai dengan apa yang diharapkan. Pasien hendak merasa dihargai serta merasa nyaman dalam berbagi rasa serta pengalaman (Simanjuntak, 2019).

Ketidakpuasan pada diri pasien bisa diakibatkan oleh beberapa perihal ialah semacam gagalannya dalam berkomunikasi, krisis waktu, mutu produk ataupun jasa, mutu ataupun kualitas pelayanan, harga, serta biaya (Simanjuntak, 2019). Seorang pasien yang tidak puas pada gilirannya akan menghasilkan sikap atau perilaku tidak patuh terhadap seluruh prosedur perawatan dan prosedur medis. Akhirnya pasien akan meninggalkan rumah sakit dan mencari jasa pelayanan yang bermutu di tempat lain (Utomo et al., 2019).

Penelitian di Amerika Serikat mengidentifikasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit sebanyak 68% pasien kurang puas terhadap pelayanan kesehatan disebabkan petugas yang kurang ramah, data yang kurang jelas dari tenaga kesehatan terhadap pasien, serta 42% pasien yang berkata puas terhadap pelayanan kesehatan rumah sakit di Amerika serikat (Sembiring & Munthe, 2019). Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai negara. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki tahun 2013 di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan

pasien di Bhaktapur India menurut Twayana 34,4%, sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8% di Maluku, 44,4% di Sumatera Barat (Zaimah, 2019).

Pada penelitian Siregar (2020) bahwa pada fase orientasi atau tahap awal telah dilakukan pelayanan komunikasi kesehatan dengan tujuan untuk merumuskan kontrak asuhan medis dan keperawatan dengan pasien, namun diperoleh temuan bahwa keterampilan atau kemampuan komunikasi tenaga kesehatan belum merata dimiliki. Masih ada dokter dan paramedis yang tidak menanyakan perasaan pasien tidak menggunakan nada suara yang lembut dan simpatik, tampilan ekspresi wajah yang datar, dan kurang memberikan sapaan humor yang dapat mencairkan suasana. Pada fase kerja tenaga kesehatan dinilai telah melakukan pelayanan cukup baik oleh pasien. Namun dari hasil temuan diperoleh bahwa komunikasi terapeutik pada fase kerja masih belum dilakukan dengan lengkap seperti: kurangnya kejelasan informasi tentang kondisi kesehatan dan penyakit pasien, kurangnya kesempatan untuk bertanya, dan masih terdapat kondisi tidak mengingatkan pasien berdoa sebelum mendapatkan perlakuan medis. Pada fase terminasi atau tahap akhir ketika pasien diperbolehkan pulang ke rumah, tenaga kesehatan belum sepenuhnya melakukan tahapan ideal seperti evaluasi subjektif terkait perasaan pasien selama mendapatkan perawatan, dan evaluasi objektif terkait kemajuan medis yang dialami pasien setelah memperoleh pengobatan, serta tindak

lanjut yang akan dilakukan pasien dan keluarganya setelah kembali ke rumah.

Kepuasan pasien berada pada kategori rendah disebabkan oleh beberapa faktor, seperti mutu pelayanan kesehatan, komunikasi yang efektif, penjadwalan dinas perawat (Lestari et al., 2021). Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah pemberian pelayanan dengan

komunikasi terapeutik. Perawat dengan kemampuan komunikasi tidak hanya akan menjalin hubungan saling percaya dengan pasien, mencegah terjadinya permasalahan hukum, memberikan pelayanan yang profesional dan memuaskan terhadap pelayanan keperawatan, serta meningkatkan citra profesi keperawatan dan rumah sakit. (Tarigan & Ginting, 2019).

Ketidakpuasan pasien saat di rawat di rumah sakit disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya yaitu tentang komunikasi yang kurang efektif kepada pasien saat melakukan pelayanan kesehatan kepada pasien. Apabila hasil yang dirasakan pasien dibawah harapan maka pasien akan merasa kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya apabila sesuai dengan harapan maka pasien akan puas dan bila kinerja melebihi harapan maka pasien akan sangat puas, kepuasan yang terjadi pada pasien karena harapan – harapan yang ada pada diri pasien tersebut terpenuhi (Lestari et al., 2021).

Beberapa hal yang menyebabkan kepuasan pada pasien rendah

yaitu masih banyak petugas yang terlalu sibuk dengan tugas kesehariannya sehingga tidak ada waktu untuk berkomunikasi terapeutik dengan pasien, bahkan masih ada perawat yang terkesan judes, tidak ramah, serta tidak memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pasien. Hal tersebut menyebabkan klien sebagai pengguna pelayanan kesehatan tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan (Achmad, 2019).

Dalam meningkatkan kepuasan pasien di ruang rawat inap salah satu solusinya adalah dengan menggunakan komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik sangat penting karena mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi profesional yang direncanakan dan dilaksanakan untuk membantu penyembuhan atau pemulihan pasien. Perawat dengan keterampilan komunikasi terapeutik secara baik akan lebih mudah menjalin hubungan saling percaya dengan pasien, dan hal ini akan lebih efektif bagi perawat dalam memberikan kepuasan profesional dalam asuhan keperawatan (Fitriani et al., 2021). Komunikasi terapeutik digunakan oleh perawat ketika berhadapan dengan pasien untuk meningkatkan rasa saling percaya, dan apabila tidak diterapkan akan merusak hubungan terapeutik yang berdampak pada ketidakpuasan pasien. Komunikasi terapeutik sendiri berperan penting dalam membantu pasien memecahkan masalah. Keberhasilan

hubungan professional terapeutik antara perawat dan klien akan menentukan hasil yang diharapkan dari tindakan (Djala, 2021).

Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan dalam pelayanan atau pemberian asuhan keperawatan adalah komunikasi tata cara penyampaian informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan menanggapi keluhan-keluhan dari pasien dan bagaimana keluhan pasien dengan cepat diterima oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan respon terhadap keluhan pasien (Transyah & Toni, 2018). Menurut Purnamasari (2019) hubungan yang baik dapat terjalin jika pasien menerima komunikasi terapeutik yang baik dengan perawat, maka pasien cenderung akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan kesehatan cenderung setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga, serta memberi komentar yang baik dengan pelayanan medis di Puskesmas (Aprianti et al., 2020).

Perawatan di Puskesmas salah satu cara untuk memberikan kepuasan pasien pada pasien adalah dengan berkomunikasi yang lebih dikenal dengan komunikasi terapeutik. Kemampuan dalam keterampilan tindakan medis tenaga kesehatan dituntut untuk bisa berkomunikasi secara baik dengan pasien. Komunikasi terapeutik sangat penting dan berguna bagi pasien, karena komunikasi yang baik dapat memberikan pengertian tingkah laku pasien dan membantu

pasien dalam mengatasi persoalan yang dihadapinya (Simanjuntak, 2019).

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan oleh peneliti di ruang rawat inap Puskesmas Kadungora Garut dengan jumlah 15 orang pasien didapatkan hasil sebanyak 9 orang puas (60%) dan 6 orang (40%) dengan kategori cukup puas dengan pelayanan keperawatan dan untuk komunikasi perawat belum diketahui.

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dilihat bahwa masih ada yang kepuasan pasiennya masih rendah tentang komunikasi perawat maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang hubungan komunikasi teraupetik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Puskesmas Kadungora Garut.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah pada penelitian ini adalah masih rendahnya kepuasan pasien tentang komunikasi perawat.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Kadungora Garut.

1.4 Batasan Masalah

Penelitian ini menekankan pada ada atau tidaknya hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Kadungora Garut.

1.5 Tujuan Penelitian

1.5.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Kadungora Garut.

1.5.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi komunikasi terapeutik perawat di Ruang Rawat Inap Puskesmas Kadungora Garut.
2. Mengidentifikasi kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Kadungora Garut.
3. Menganalisis hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Kadungora Garut.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoretik

Sebagai salah satu sumber bacaan penelitian dan pengembangan ilmu tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat

dengan kepuasan pasien dalam praktik keperawatan.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi pelayanan puskesmas

Sebagai masukan dan evaluasi perawat dalam pelaksanaan pemberian asuhan keperawatan menggunakan komunikasi terapeutik kepada pasien rawat inap.

2. Bagi perawat

Menambah keterampilan dalam berkomunikasi terapeutik agar dapat meningkatkan kepuasan pasien yang di rawat.

3. Bagi peneliti

Menambah wawasan dan dapat mengembangkan pengalaman penelitian berdasarkan teori yang ada.