

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemberi layanan tersebut. Pelayanan publik yang dimaksud disini diantaranya adalah rumah sakit yang menyediakan pelayanan kesehatan (Liestriana, 2012). Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan kesehatan paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif (Undang-Undang Kesehatan No. 44 Tahun 2009).

Kualitas rumah sakit sebagai institusi yang menghasilkan produk teknologi jasa kesehatan sudah tentu tergantung juga pada kualitas pelayanan medis dan pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien (Nursalam, 2018). Keperawatan merupakan suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan berbentuk pelayanan biopsikososial dan spiritual yang komprehensif, ditujukan kepada individu, keluarga dan masyarakat baik

sakit maupun sehat yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia (Lokakarya 1983 dalam Nursalam, 2018).

Pelayanan keperawatan yang berkualitas diharapkan dapat mengatasi kendala yang ditimbulkan oleh kedua belah pihak, baik pasien maupun perawat. Perawat dapat mengetahui dengan baik keluhan dan keinginan pasien maupun keluarga pasien. Kondisi ini berpengaruh pada proses penyembuhan pasien. Sebelum pasien menggunakan pelayanan perawat, mereka memiliki harapan tentang kualitas pelayanan yang didasarkan pada kebutuhan-kebutuhan pribadi, pengalaman sebelumnya, dan rekomendasi dari mulut ke mulut (Hajriani, 2013). Pelayanan keperawatan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi di mata masyarakat. Salah satu indikator dari mutu pelayanan keperawatan adalah apakah pelayanan keperawatan yang diberikan memuaskan pasien atau tidak (Nursalam, 2018).

Kepuasan pasien merupakan gambaran tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2013).Secarasederhana kepuasan diartikansebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi (Nasution 2013).

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan menurut Kartasmita (2013) adalah kualitas dan ketersediaan layanan barang dan jasa, pembayaran yang mudah, ketepatan pelayanan, keterbukaan informasi, penilaian konsumen, komunikasi. Kemampuan staf dalam berkomunikasi

merupakan unsur yang teramat penting dari faktor-faktor tersebut diatas, sebab kemampuan berkomunikasi dengan konsumen merupakan cermin kemampuan staf dalam melayani konsumen lewat komunikasi yang baik, mau mendengarkan keluhan konsumen, memberikan penjelasan sesuai dengan apa yang dibutuhkan konsumen serta melakukan umpan balik kesesuaian keinginan penjelasan yang dibutuhkan konsumen (Kartasasmita, 2013). Dalam penelitian Liestriana (2012) pada pelayanan keperawatan di rumah sakit, perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik akan menjalin hubungan rasa percaya pada pasien, mencegah terjadinya masalah legal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit.

Menurut Putra (2013) dalam hasil penelitiannya menyebutkan bahwa komunikasi merupakan salah satu yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien menjadi tanggungjawab pihak pemberi layanan kesehatan. Fasilitas dan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan pasien, tidak menutup kemungkinan pasien tersebut akan selalu datang dan berobat pada layanan kesehatan tersebut. Pasien akan selalu mencari pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapannya. Jika tidak sesuai harapan pasien akan mencari fasilitas layanan kesehatan yang lebih baik atau tidak mengecewakan.

Keberhasilan hubungan profesional terapeutik antara perawat dan klien sangat menentukan hasil tindakan yang diharapkan. Kinerja dan

komunikasi merupakan aspek yang paling berkaitan erat dengan perawat karena memiliki intensitas interaksi dengan pasien paling tinggi dibandingkan petugas kesehatan lain di rumah sakit. Kedua aspek tersebut seharusnya menjadi fokus perhatian perawat ketika menolong pasien. Kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa banyak perawat yang belum menunjukkan sikap-sikap tersebut. Perawat bukan hadir untuk melayani, namun terkesan menyelesaikan tugas saja (Simamora, 2012).

Berdasarkan hasil penelitian Ariasta (2016) dengan judul Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasiendi Bangsal Tjan Timur Rumah Sakit Dr. Oen Solo Baru didapatkan hasil terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. Hal tersebut juga selaras dengan hasil penelitian Hajriani (2013) di RSUD Haji Makassar bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah komunikasi perawat.

Komunikasi terapeutik merupakan unsur penting yang harus diterapkan di setiap rumah sakit baik negeri maupun swasta, sebab saat ini komunikasi terapeutik oleh perawat menjadi salah satu elemen penilaian dalam akreditasi SNARS. Terdapat lima tahap dalam melakukan komunikasi terapeutik yaitu tahap pra-interaksi, tahap pengenalan, tahap orientasi, tahap kerja dan tahap terminasi (Sarfika, 2018).

RSU dr. Abdul Radjak Purwakarta merupakan rumah sakit swasta tipe B, pelayanan utama di rumah sakit ini adalah Instalasi Gawat Darurat, Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap, dan ditunjang dengan fasilitas

pendukung yang memadai. RSUD dr. Abdul Radjak Purwakarta memiliki 169 bed yang terbagi kedalam 9 ruangan rawat inap yaitu kelas VIP/VVIP, ruang perawatan dewasa (Kelas I, II, III), ruang perawatan anak (Kelas I, II, III), ruang isolasi, ruang nifas, ruang perinatologi, ruang intensif (ICU, HCU, PICU, NICU).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan kunjungan pasien rawat inap di RSUD dr. Abdul Radjak Purwakarta mengalami fluktuatif, berdasarkan data rekam medis pada tahun 2016 berjumlah 8.170 pasien, pada tahun 2017 berjumlah 8.001 pasien, tahun 2018 dengan jumlah 7.932 orang, sedangkan tahun 2019 sebanyak 12.065 pasien. Sesuai dengan angka kunjungan pasien tersebut BOR di rumah sakit ini yaitu pada tahun 2016 72%, tahun 2017 49%, tahun 2018 61%, sedangkan tahun 2019 86%. Berdasarkan data tersebut, naik turunnya angka kunjungan memang bukan satu-satunya indikator yang menunjukkan puas atau tidaknya layanan yang didapatkan oleh pasien, namun pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan pasien, tidak menutup kemungkinan pasien tersebut akan selalu datang dan berobat pada layanan kesehatan tersebut, sebab pasien akan selalu mencari pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapannya.

Berdasarkan data dan informasi yang masuk melalui kotak saran yang tersedia di rumah sakit terkait pelayanan, keterampilan, sikap, informasi yang diberikan serta kecepatan layanan perawat didapatkan hasil: 18,3% pasien/keluarga pasien mengatakan sangat baik, 63,4% mengatakan baik, 20,8% mengatakan biasa saja, 12,5% mengatakan buruk, dan

3,4% mengatakan sangat buruk. Dengan demikian pelayanan perawat di RSUD dr. Abdul Radjak khususnya terkait komunikasi ini masih perlu ditingkatkan. Adapun jumlah perawat di RSUD dr. Abdul Radjak sebanyak 301 orang, dari jumlah tersebut 60% diantaranya sudah dibekali dengan pelatihan komunikasi terapeutik, adapun sisanya akan mengikuti pelatihan komunikasi terapeutik di gelombang selanjutnya dan sudah masuk dalam program kerja bidang keperawatan.

Berdasarkan hasil observasi terhadap 10 orang perawat, tujuh orang perawat belum melaksanakan komunikasi terapeutik dengan baik, sedangkan tiga orang perawat sudah melakukan komunikasi terapeutik dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap 10 orang pasien, dua orang mengatakan puas dengan pelayanan perawat, dua orang mengatakan pelayanan perawat biasa saja, sedangkan enam orang pasien mengatakan tidak puas dengan pelayanan perawat karena pasien merasa komunikasi perawat kurang baik terutama keramahan perawat dalam berkomunikasi dengan pasien masih perlu ditingkatkan.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruangan rawat inap kelas II dan III RSUD dr. Abdul Radjak Purwakarta

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut: Bagaimanakah hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruangan rawat inap kelas II dan kelas III RSUD dr. Abdul Radjak Purwakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengidentifikasi hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas II dan kelas III RSUD dr. Abdul Radjak Purwakarta

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi komunikasi terapeutik perawat di ruang rawat inap kelas II dan kelas III RSUD dr. Abdul Radjak Purwakarta.
2. Mengidentifikasi kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas II dan kelas III RSUD dr. Abdul Radjak Purwakarta
3. Menganalisis hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas II dan kelas III RSUD dr. Abdul Radjak Purwakarta

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi Ilmu Keperawatan

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan informasi dan kontribusi terhadap ilmu keperawatan, khususnya Manajemen Keperawatan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini merupakan sarana untuk menerapkan ilmu dan teori yang diperoleh dalam rangka menambah wawasan, terkait manajemen pelayanan keperawatan di rumah sakit terutama masalah komunikasi terapeutik perawat yang akan mempengaruhi kepuasan pasien.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Instansi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan bagi rumah sakit dalam menyusun program kerja terutama dalam hal peningkatan pelayanan keperawatan untuk mencapai pelayanan berkualitas tinggi.

2. Bagi Instansi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai bahan referensi atau bacaan bagi mahasiswa/i untuk melakukan penelitian yang lebih lanjut terutama terkait manajemen pelayanan keperawatan di rumah sakit.

3. Bagi Perawat

Dari hasil penelitian ini diharapkan perawat dapat menambah keterampilan dalam komunikasi terapeutik agar dapat meningkatkan kepuasan pasien yang dirawat, serta untuk memberikan kesadaran kepada perawat tentang pentingnya komunikasi terapeutik dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan.