

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit dijelaskan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 69 tahun 2014 menjelaskan bahwa rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan klien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. 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 klien. Dalam menyelenggarakan upaya menjaga kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tidak terlepas dari peran penting profesi keperawatan (Nursalam, 2014).

Widyantara (2018) mengemukakan bahwa rumah sakit merupakan salah satu instansi pelayanan kesehatan yang memiliki peran dalam mendukung meningkatnya derajat kesehatan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan klien dan sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur* maka klien akan puas terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit. Rumah sakit merupakan bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (*komprehensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat serta menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Perawat merupakan profesi yang difokuskan pada perawatan individu, keluarga dan masyarakat sehingga dapat mencapai, mempertahankan, atau memulihkan kesehatan yang optimal dan kualitas hidup dari lahir sampai mati. Mutu pelayanan keperawatan merupakan indikator kualitas pelayanan kesehatan karena keperawatan merupakan kelompok profesi dengan jumlah terbanyak, paling depan dan terdekat dengan penderitaan, kesakitan, serta kesengsaraan yang dialami pasien dan keluarganya (Nursalam, 2014).

Menurut Aminilia dan Saputra (2018) bahwa pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap insan di seluruh dunia. Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau oleh seluruh masyarakat. Pelayanan kesehatan yang bermutu dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasannya, Makin sempurna kepuasan tersebut, maka makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Mutu Pelayanan kesehatan, baik di Puskesmas, Rumah Sakit, atau Institusi Pelayanan Kesehatan lainnya, merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung, dan saling mempengaruhi antara satu dengan lainnya.

Menurut Dinda, dkk (2016) Komunikasi merupakan sebuah proses yang sangat penting dalam hubungan antar manusia. Di dalam memberikan pelayanan keperawatan, perawat harus memiliki pengetahuan dan kemampuan berkomunikasi yang baik sebagai awal terciptanya sebuah hubungan perawat dengan klien dan keluarga. perawat yang memiliki kemampuan dan

keterampilan yang baik dalam berkomunikasi akan mudah menjalin hubungan dengan klien maupun keluarga.

Menurut Thiedke (2011) dalam Nadeak (2016) Guru Besar di *Medical University of South Carolina* dari *literature* yang ada *topic* “Kepuasan Pasien” mulai diteliti antara tahun 1960 dan 1970. Hal itu menjadi *topic* yang berkembang dengan sangat cepat, ada lima kali lipat artikel yang mengangkat permasalahan kepuasan klien yang sangat menarik karena perkembangan pengetahuan dari konsumen atau klien itu sendiri atau juga pengaruh dari lembaga-lembaga kesehatan yang menjadikan kepuasan klien sebagai daya jualnya. Bila harapan klien tidak dapat dipuaskan maka klien akan kecewa dan beralih ke sarana kesehatan lain yang klien harapkan dapat memberikan kepuasan. Terdapat beberapa alasan mengapa klien yang tidak puas beralih ke pusat pelayanan yang lain, sebanyak 54% karena merasa tidak nyaman, 23% karena waktu pelayanan yang lama, dan 23% karena kualitas pelayanan yang buruk untuk memberikan kepuasan klien.

Dalam melaksanakan asuhan keperawatan tidak pernah lepas dari proses interaksi yang terjadi antara perawat dan klien karena keperawatan didasarkan pada hubungan merawat dan membantu, dalam hubungan ini komunikasi yang baik sangat dibutuhkan. Komunikasi adalah berbagi informasi terkait kesehatan antara klien dan perawat. Klien sebagai pengguna jasa pelayanan keperawatan menuntut pelayanan keperawatan yang sesuai dengan haknya, yakni pelayanan keperawatan yang bermutu dan paripurna. Klien akan mengeluh bila perilaku *caring* yang dirasakan tidak memberikan nilai kepuasan bagi dirinya (Nursalam, 2014).

Kurangnya komunikasi antara staf rumah sakit dengan pasien merupakan salah satu alasan keluhan umum klien di rumah sakit. Klien sering tidak puas dengan

kualitas dan jumlah informasi yang diterima dari tenaga kesehatan. Tingginya tingkat kepuasan klien terhadap pelayanan keperawatan tercapai bila terpenuhinya kebutuhan klien atau keluarga terhadap pelayanan yang diharapkan (Putra, 2016). Seorang klien yang tidak puas 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/dingin, dan lain- lain. Akhirnya klien akan meninggalkan rumah sakit dan mencari jasa pelayanan yang bermutu di tempat lain. Oleh sebab itu sudah saatnya kepuasan klien menjadi bagian integral dalam misi dan tujuan profesi keperawatan karena semakin meningkatnya intensitas kompetensi global dan domestik, serta berubahnya preferensi dan perilaku dari klien untuk mencari pelayanan jasa keperawatan yang lebih bermutu.

Data dari Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) tahun 2010 untuk Wilayah Asia Tenggara menunjukkan bahwa sekitar 35% pengguna jasa pelayanan kesehatan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sekitar 55% menyatakan tidak puas. Berdasarkan hasil survei kepuasan klien yang dilakukan oleh Kementerian Kesehatan RI di beberapa rumah sakit di Jakarta, menunjukkan bahwa 12,81% klien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, sedangkan sikap perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan berada di rangking kedua dengan persentase 93,7% dibawah dokter (94,5%) (Rosmilawaty, 2013).

Dari hasil penelitian oleh Hajriani (2013) data awal yang peneliti peroleh dari RSUD Haji Makassar pada tahun 2012 diperoleh hasil survey berdasarkan wawancara yaitu jumlah klien yang dirawat di ruang perawatan bedah sebanyak 992 klien, terdiri dari 470 klien laki-laki dan 522 klien perempuan. Sedangkan di tahun 2013, sampai pada bulan Mei 2013 diperoleh jumlah 418 klien, terdiri dari 157 klien laki-laki dan 261 klien perempuan. Sementara,

berdasarkan observasi yang dilakukan penulis di rumah sakit tersebut, menunjukkan bahwa komunikasi perawat masih kurang dalam pelayanan keperawatan itulah yang menyebabkan jumlah klien di rumah sakit tersebut semakin berkurang tiap tahunnya. Hal ini dibuktikan dengan adanya beberapa keluhan atau protes, baik dari keluarga maupun klien itu sendiri terhadap pelayanan yang diberikan perawat selama di ruang perawatan.

Berdasarkan survey badan PPSDM (Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia) kesehatan Indonesia tahun 2013 jumlah perawat di Indonesia sebanyak 60.701, sedangkan di Jawa Timur terdapat 5.866 perawat (Kemenkes RI, 2010). 35% - 40% pasien tidak puas berkomunikasi dengan dokter dan perawat, aspek yang paling membuat ketidakpuasan adalah jumlah dan jenis informasi yang diterima. Kurangnya komunikasi antara staf rumah sakit dengan klien merupakan salah satu alasan keluhan umum pasien di rumah sakit. Klien sering tidak puas dengan kualitas dan jumlah informasi yang diterima dari tenaga kesehatan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Yuliana, dkk (2016) Pada survey awal dilakukan peneliti di RSUD Petala Bumi pada tanggal 18-20 Januari 2016, menyatakan adanya hasil wawancara secara non formal kepada 10 klien di Instalasi Rawat Inap RSUD Petala Bumi Provinsi Riau didapatkan bahwa dari 10 klien yang di wawancarai, 6 diantara klien memberikan pernyataan yaitu ketidakjelasan informasi dari perawat, perawat tidak memperkenalkan diri saat pertama bertemu dengan klien, keluhan klien yang kadang tidak ditanggapi oleh perawat dan terkadang perawat bersikap acuh tak acuh terhadap klien. (*Profil RSUD Petala Bumi 2015*).

Berdasarkan data dari RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandungan didapatkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat secara kumulatif di RSUD Brigjend H.

Hasan Basry Kandungan tahun 2020 mencapai nilai 83,14 dengan kategori mutu pelayanan Baik (B). Dibanding tahun 2018 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat mencapai 82 dengan kategori sangat baik (A) sedangkan tahun 2019 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat menurun lagi menjadi 80,33 kategori (B). Data tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan dinilai belum mencapai hasil yang maksimal. Target yang ingin dicapai rumah sakit sebenarnya adalah dengan kategori sangat baik (A).

Data dari RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandungan yang didapatkan oleh peneliti yaitu jumlah kunjungan klien tahun 2018 sebanyak 7711 orang, tahun 2019 sebanyak 13047 orang sedangkan tahun 2020 sebanyak 5816 orang. Data tersebut menunjukkan bahwa selama 2020 mengalami penurunan jumlah klien. Berdasarkan hasil survey diruangan saat peneliti melakukan penelitian didapatkan beberapa keluhan dari klien bahwa ruangan kurang bersih seperti lantai yang jarang disapu/dipel dan itu menyebabkan ketidaknyamanan oleh klien yang dirawat diruangan tersebut selain itu juga petugas/perawat tidak menjelaskan tujuan sebelum melakukan tindakan keperawatan kecuali klien bertanya langsung kepada petugas/perawat, sehingga penerapan komunikasi perawat kepada klien dirasa kurang penting.

Penelitian ini penting dilakukan karena selama ini pelaksanaan komunikasi menjadi tidak efektif karena kesalahan dalam menafsirkan pesan yang diterima. Kesalahan dalam menafsirkan pesan tersebut disebabkan karena persepsi yang berbeda. Seringkali sumber ketidakpuasan klien ditimbulkan oleh buruknya komunikasi yang terjadi antara perawat dengan klien. Hal ini sering terjadi pada institusi pelayanan kesehatan. Kondisi ketidakpuasan tersebut akan berdampak pada rendahnya mutu pelayanan yang diberikan. Komunikasi merupakan hal yang penting untuk mempengaruhi kualitas pelayanan serta ditunjukkan untuk mengubah perilaku dalam rangka mencapai

kesehatan yang optimal. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan klien adalah adanya komunikasi yang terjalin antara perawat dan klien.

Berdasarkan uraian diatas maka dari itu komunikasi efektif bagi perawat sangat penting, apabila seorang perawat tidak melakukan komunikasi efektif maka bisa terjadi kesalahpahaman persepsi antara perawat dengan klien, sehingga menimbulkan *missed* komunikasi antara kedua belah pihak. Oleh karena itu komunikasi efektif sangat berperan penting dalam hubungan perawat dan klien. Untuk itu peneliti merasa perlu meneliti lebih lanjut mengenai hubungan komunikasi efektif perawat dengan tingkat kepuasan klien di RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dapat diambil dari latar belakang masalah diatas adalah “Apakah ada hubungan komunikasi efektif perawat dengan tingkat kepuasan klien di ruang rawat inap RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan?”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi efektif perawat dengan tingkat kepuasan klien di ruang rawat inap RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.

1.3.2 Tujuan Khusus

1.3.2.1 Mengidentifikasi komunikasi efektif perawat ruang rawat inap RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.

1.3.2.2 Mengidentifikasi tingkat kepuasan klien ruang rawat inap RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.

1.3.2.3 Menganalisis hubungan komunikasi efektif perawat dengan tingkat kepuasan klien ruang rawat inap RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini bisa kita gunakan sebagai bahan kajian:

1.4.1 Bagi institusi rumah sakit

Manfaat penelitian ini bagi rumah sakit adalah sebagai bahan pembelajaran dan meningkatkan kualitas pelayanan agar tercipta kepuasan yang dilakukan oleh perawat maupun rumah sakit.

1.4.2 Bagi institusi pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memberikan masukan positif untuk pendidikan serta perkembangan ilmu keperawatan dan dapat menjadi acuan untuk penelitian-penelitian selanjutnya di rumah sakit terkait hubungan komunikasi efektif dengan kepuasan klien dirumah sakit.

1.4.3 Bagi perawat

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat yang cukup berarti sebagai bahan tambahan untuk mengetahui hubungan komunikasi efektif dengan kepuasan klien di rumah sakit..

1.4.4 Bagi peneliti selanjutnya

Memberikan pengetahuan dan memberi pengalaman dalam melaksanakan penelitian khususnya mengenai hubungan komunikasi efektif perawat dengan tingkat kepuasan klien.

1.5 Penelitian Terkait

1.5.1 Wanto Paju, Luky Dwiantoro (2018) Upaya Meningkatkan Komunikasi Efektif Perawat Pasien berdasarkan analisis didapatkan beberapa upaya meningkatkan komunikasi efektif kepada perawat

pasien melalui pelatihan penelitian Sue Duke *et al*, (2014) yakni dengan evaluasi secara konsisten menunjukkan bahwa dampak positif pelatihan dari 434/512 peserta (85%) sangat setuju bahwa pelatihan komunikasi tersebut telah meningkatkan kepercayaan diri perawat untuk mendekati orang-orang yang menderita, dari 435/511 peserta (85%) sangat setuju bahwa mereka bersedia berbicara dengan orang-orang yang menderita dan mengatasi masalah emosional pasien, dari 444/501 peserta (87%) sangat setuju bahwa pelatihan tersebut akan memberi dampak pada praktek keperawatan.

- 1.5.2 Dinda Piranti Arumsari, Etika Emaliyawati, Aat Sriati (2016) Hambatan Komunikasi Efektif Perawat Dengan Keluarga Pasien Dalam Perspektif Perawat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat lima tema yang menjadi hambatan komunikasi efektif perawat dengan keluarga pasien dalam perspektif perawat di *intensive care Unit* Rumah Sakit Umum Al Islam ICU, dan kondisi psikologis keluarga. Dengan demikian, pelatihan terkait komunikasi perawat dengan keluarga pasien menjadi lebih penting untuk dilaksanakan dalam upaya meningkatkan kemampuan perawat khususnya berhubungan dengan keluarga pasien. Hal ini dikarenakan adalah perawat ujung tombak dalam pemberian Pelayanan Di Rumah Sakit.