BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit adalah salah satu subsistem pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dua jenis pelayanan untuk masyarakat yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi (Muninjaya, 2004). Pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan pelayanan kesehatan yang paripurna (komprehensif dan holistik) yang berfokus pada kepuasan pasien.

Kualitas jasa pelayanan kesehatan merupakan bagian penting yang perlu mendapat perhatian dari organisasi penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit. Informasi yang diperoleh dari pasien atau masyarakat yang memperoleh pelayanan yang memuaskan ataupun tidak, akan menjadi informasi yang dapat digunakan sebagai referensi untuk menggunakan atau memilih jasa pelayanan kesehatan tersebut (Satrianegara & Saleha, 2009).

Kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah pemahaman pengguna jasa tentang jenis pelayanan yang akan diterimanya. Dalam hal ini, aspek komunikasi memegang peranan penting karena pelayanan kesehatan adalah *high personnel contact* (Muninjaya, 2004).

Pelayanan keperawatan merupakan salah satu faktor penentu baik buruknya mutu dan citra tempat pelayanan kesehatan, sehingga akan dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Oleh karena itu seorang perawat harus

mempunyai keahlian dalam berkomunikasi dengan pasien untuk dapat membina hubungan yang terapeutik, karena membina hubungan yang terapeutik dengan pasien sangat penting untuk menentukan kepuasan pasien dan apabila tidak tepat akan menimbulkan masalah bagi klien dan perawat (Priyanto, 2009).

Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Arang Kabupaten Boyolali merupakan Rumah Sakit umum tipe C milik Pemerintah Daerah. RSUD Pandan Arang Boyolali ditinjau dari lokasi yang cukup strategis memungkinkan terjadi peningkatan jumlah pasien. Dengan banyaknya jumlah pasien yang masuk mengharuskan RSPA (Rumah Sakit Pandan Arang) Boyolali memiliki perawat yang berkualitas dan berdedikasi tinggi, perawat diharapkan memiliki kinerja yang baik dalam melayani kebutuhan pasien.

Harapan pelanggan akan mendorong upaya peningkatan mutu pelayanan (Satrianegara & Saleha, 2009). Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, manajemen RSUD Pandan Arang Boyolali melakukan survey terhadap indeks kepuasan masyarakat agar dapat menjadi bahan evaluasi. Unsur-unsur yang ada dalam indeks kepuasan masyarakat tersebut meliputi : prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapat pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan lingkungan.

Secara keseluruhan hasil dari survey yang telah dilakukan, masyarakat cukup dengan pelayanan di RSUD Pandan Arang Boyolali. Akan tetapi, hasil survey kepuasan tersebut belum mencakup pelayanan kesehatan secara menyeluruh salah satunya adalah kepuasan keterkaitan dengan interaksi perawat terhadap pasien. Karena berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti tanggal 10 november 2011 terhadap 10 pasien yang diambil secara acak di RSUD Pandan Arang Boyolali tentang komunikasi perawat mendapatkan hasil sebagai berikut : 2 responden mengatakan cukup, 5 responden mengatakan puas, dan 3 responden mengatakan kurang. Sehingga berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan jika kepuasan keterkaitan dengan interaksi perawat terhadap pasien belum teridentifikasi dengan spesifik.

Sangat penting untuk dilakukan analisis lebih jauh tentang persepsi pasien terhadap komunikasi perawat. Karena komunikasi perawat terhadap pasien sangat penting untuk menentukan kepuasan pasien dan analisis tersebut dapat digunakan sebagai bahan evaluasi oleh pihak RSUD Pandan Arang Boyolali dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka permasalahanya dapat dirumuskan sebagai berikut : **“**Apakah Ada Hubungan Persepsi Pasien Tentang Komunikasi Perawat Dengan Kepuasan Pasien di RSUD Pandang Arang Boyolali ?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

   Mengetahui hubungan persepsi pasien tentang komunikasi perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Pandan Arang Boyolali.

2. Tujuan Khusus

   a. Mengetahui persepsi pasien tentang komunikasi perawat di RSUD Pandan Arang Boyolali.

   b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien di RSUD Pandan Arang Boyolali.

   c. Menganalisis hubungan persepsi pasien tentang komunikasi perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Pandan Arang Boyolali.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat, sebagai berikut :

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 persepsi pasien tentang komunikasi perawat dengan 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. Penelitian Sejenis

Penelitian tentang hubungan persepsi pasien tentang komunikasi perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Pandan Arang Boyolali sepengetahuan penulis belum pernah dilakukan, adapun penelitian tentang komssunikasi perawat dan kepuasan pasien yang sudah dilakukan antara lain :

1. Rachman. (2011). *"Hubungan antara beban kerja perawat dengan komunikasi perawat ketika melakukan tindakan keperawatan di RSUD dr. Moewardi Surakarta".* Penelitian ini adalah penelitian deskriptif korelatif dengan pendekatan cross sectional. Dengan hasil : terdapat hubungan beban kerja dengan tingkat komunikasi terapeutik perawat di RSUD dr.

Moewardi Surakarta. Perbedaan dengan penelitian sekarang adalah tempat penelitian, waktu penelitian, dan fokus penelitian pada hubungan beban kerja perawat dengan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat.

2. Astuti, tri (2009). *"Pengaruh pelatihan komunikasi terapeutik terhadap pengetahuan, sikap, dan ketrampilan komunikasi perawat di RSUI Kustati Surakarta".* Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian eksperimen quasi dengan rancangan pre post with control design. Data yang terkumpul dianalisis dengan uji beda rata-rata Paired Sample t test. Dengan Hasil : Pelatihan komunikasi terapeutik berpengaruh terhadap pengetahuan perawat tentang komunikasi terapeutik, sikap perawat tentang komunikasi terapeutik, ketrampilan perawat terhadap komunikasi terapeutik. Perbedaan dengan penelitian sekarang adalah tempat penelitian, waktu penelitian, dan fokus penelitian pada pengaruh pelatihan komunikasi terapeutik terhadap pengetahuan, sikap, dan ketrampilan perawat.
3. Ramadhani, M. (2006). "*Persepsi Pasien Terhadap Perilaku Komunikasi Perawat Di Rumah Sakit Islam Malang"*. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive* sampling. Dengan hasil : menunjukkan kriteria hasil baik (4,4%) dan kriteria hasil cukup (95,6%) sehingga didapatkan kategori persepsi positif (100%). Perbedaan dengan penelitian sekarang adalah tempat penelitian, waktu penelitian, dan fokus penelitian pada persepsi pasien tentang komunikasi perawat dengan kepuasan pasien.