

**HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG KOMUNIKASI PERAWAT  
DENGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP KOMUNIKASI  
DI RSUP DR. SOERADJI TIRTONEGORO KLATEN**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
Meraih Derajat Sarjana  
S-1 Keperawatan



Disusun oleh :

**ANNA ROCHIM MAPA**  
**J 210 040 004**

**FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2009**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Perawat merupakan salah satu komponen pembangunan bidang kesehatan, sekaligus merupakan bagian integral dari Sistem Kesehatan Nasional (SKN). Berkaitan dengan hal tersebut, pemerintah telah memberikan standard pelayanan kesehatan yang antara lain menekankan bahwa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit meliputi pelayanan medis dan pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan merupakan salah satu bentuk pelayanan profesional dan menjadi bagian integral dari upaya pelayanan kesehatan secara menyeluruh (Dep. Kes, 1999).

Keperawatan sebagai pelayanan atau asuhan keperawatan profesional bersifat humanistik menggunakan pendekatan holistik, dilakukan berdasarkan ilmu keperawatan, berorientasi kepada kebutuhan objektif klien, mengacu pada standar profesional keperawatan dan menggunakan etika keperawatan sebagai tuntutan utama (Nursalam, 2002).

Profil perawat profesional adalah gambaran dan penampilan menyeluruh perawat dalam melakukan aktifitas keperawatan sesuai kode etik keperawatan. Aktifitas keperawatan meliputi peran dan fungsi pemberian asuhan keperawatan, praktik keperawatan, pengelola institusi keperawatan, pendidik pasien (individu, keluarga, dan masyarakat) serta kegiatan penelitian di bidang keperawatan (Gaffar, 1999).

Menerima pelayanan yang layak dan semestinya sesuai berdasarkan kode etik dan norma-norma yang berlaku merupakan salah satu hak pasien sebagai konsumen dari pengguna pelayanan jasa dari rumah sakit. Yakni pasien berhak mendapatkan pelayanan yang disertai dengan keramahtamahan petugas kesehatan salah satunya perawat. Perawat mempunyai peranan yang sangat besar, baik dilihat dari interaksinya dengan pasien dan keluarganya maupun dilihat dari keterlibatan pelayanan secara langsung kepada pasien. Arwani (2002), mengatakan bahwa dalam menjalin hubungan dengan klien diperlukan komunikasi, karena komunikasi adalah hubungan itu sendiri, dimana tanpa komunikasi tersebut hubungan tidak mungkin terjadi.

Kemampuan komunikasi dari perawat telah didapatkan pada saat pendidikan keperawatan maupun pelatihan-pelatihan dalam bidang keperawatan, tetapi masih ada perawat yang komunikasinya kurang baik (Barjaniartha, 2008). Hal ini mungkin karena perawat memang memiliki hambatan dalam proses komunikasi dengan pasien, misalnya bahasa yang dipergunakan perawat tidak jelas sehingga mempunyai arti lebih dari satu atau pesan yang disampaikan belum jelas bagi perawat. Marlindawani (2003), hambatan dalam proses komunikasi dipengaruhi oleh perasaan dan situasi emosional perawat.

Komunikasi yang kurang baik dari perawat akan berdampak buruk diantaranya yaitu bisa menimbulkan kesalah pahaman antara perawat dengan pasien maupun keluarganya dan pasien tidak puas. Perawat sering menggunakan pertanyaan yang hanya membutuhkan jawaban “ya” dan

“tidak”, komunikasi yang seperti itu membatasi klien untuk memperluas percakapan atau menyatakan permasalahan mereka sendiri (Abraham, 1997).

Kepuasan pasien terhadap komunikasi perawat merupakan tingkat perasaan seseorang pasien setelah membandingkan komunikasi perawat yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan oleh pasien setelah menjalani rawat inap. Perawat dalam memberikan asuhan keperawatan tidak terlepas dari komunikasi perawat dengan pasien yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Suryani (2007) mengatakan jika pasien tersebut tidak puas, maka kinerja dari perawat dapat terhambat, dikarenakan pasien dapat melakukan tindakan-tindakan yang dapat menghambat kerja petugas kesehatan, pasien tidak mau kembali ke instalasi karena ketidakpuasan tersebut dan juga pasien merasa sia-sia telah mengeluarkan biaya demi kesembuhannya.

Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten adalah rumah sakit milik pemerintah yang diklasifikasikan sebagai klas B dan sebagai pelayanan kesehatan yang bermutu, murah dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Berdasarkan data dari RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten, jumlah pasien rawat inap pada tahun 2007 sebanyak 11.650 orang, dengan rata-rata per bulan 970 pasien yang masuk. Kapasitas tempat tidur di rumah sakit tersebut sebanyak 312. BOR (*Bed Occupancy Rate*) menggambarkan rata-rata pemanfaatan tempat tidur oleh pelanggan. Semakin tinggi BOR menunjukkan semakin tinggi pasien yang masuk. Data rekam medik akhir tahun 2007 dari seluruh bed yang terisi sebesar 70,12 %, ini lebih dari 50% keseluruhan bed yang terisi artinya asumsi pemasukan tinggi. LOS

(*Length of Stay*) menggambarkan lama pasien dirawat di rumah sakit 5,09 hari (bidang rekam medik RSUP Klaten). Hasil wawancara yang peneliti lakukan di ruang D, ruang F dan ruang J terhadap 15 pasien diperoleh 9 pasien diantaranya merasa masih kurang puas terhadap komunikasi perawat. Apabila masalah ini diabaikan oleh manajemen RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro, kemungkinan akan dapat menaikkan angka ketidakpuasan pasien khususnya terhadap komunikasi perawat yang mengakibatkan menurunnya kepercayaan pasien terhadap perawat serta tingkat kenyamanan pasien menurun. Keadaan tersebut bisa berdampak pada rendahnya percepatan penyembuhan bagi pasien dan pasien tidak betah sehingga ingin cepat pulang.

Berangkat dari permasalahan yang terjadi di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Hubungan persepsi pasien tentang komunikasi perawat dengan kepuasan pasien terhadap komunikasi di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten”.

## **B. PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah yang dikemukakan tersebut di atas, maka penulis mengajukan rumusan masalah sebagai berikut: “Apakah ada hubungan persepsi pasien tentang komunikasi perawat dengan kepuasan pasien terhadap komunikasi di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten?”.

### **C. TUJUAN PENELITIAN**

#### 1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan persepsi pasien tentang komunikasi perawat dengan kepuasan pasien RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui persepsi pasien tentang komunikasi perawat
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap komunikasi perawat di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

### **D. MANFAAT PENELITIAN**

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu :

#### 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. KEASLIAN PENELITIAN**

Penelitian tentang hubungan persepsi pasien tentang komunikasi perawat dengan kepuasan pasien di Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten sepengetahuan penulis belum pernah dilakukan, adapun penelitian tentang komunikasi perawat dan kepuasan pasien yang sudah dilakukan antara lain :

1. Nurul Isriqomah. 2003. *“Persepsi Pasien Tentang Keterampilan Komunikasi Terapeutik Perawat Di Rumah Sakit Islam Aisyiyah Malang.* Pengambilan sampel menggunakan teknik *stratified* random sampling. Dengan hasil : persepsi pasien tentang keterampilan komunikasi terapeutik perawat di Rumah Sakit Islam Aisyiyah Malang secara umum memiliki kecenderungan positif.

Perbedaan dengan penelitian sekarang adalah tempat penelitian, waktu penelitian, pengambilan sampel, dan fokus penelitian pada persepsi pasien tentang komunikasi perawat dengan kepuasan pasien.

2. Resnani. 2002. “*Pengaruh Komunikasi Dokter terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Yunus Kota Bengkulu*”. Metode penelitian adalah *survei eksplanatory analitik*. Dengan hasil : ada pengaruh positif komunikasi dokter terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. M. Yunus Kota Bengkulu. Perbedaan dengan penelitian sekarang adalah tempat penelitian, waktu penelitian, metode penelitian ini dengan pendekatan *survey cross-sectional* dan berorientasi pada hubungan persepsi pasien tentang komunikasi perawat dengan kepuasan pasien rawat inap.
3. Imron, M. 2007. “*Hubungan antara Keterbukaan Komunikasi, Pemecahan Konflik, Kinerja Koordinator KIA dengan Kepuasan Kerja Bidan Di Kabupaten Lombok Barat, Lombok Tengah dan Lombok Timur Provinsi Nusa Tenggara Barat*”. Penelitian ini merupakan penelitian analitik *cross-sectional*. Dengan hasil : terdapat hubungan yang signifikan antara keterbukaan dalam komunikasi, pemecahan konflik terhadap kepuasan kerja bidan dengan kinerja koordinator KIA. Perbedaan dengan penelitian sekarang : penelitian ini merupakan *survey cross sectional*, berorientasi pada komunikasi perawat dengan kepuasan pasien, analisa data penelitian ini menggunakan Uji *Chi-Square*.