

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan salah satu institusi pelayanan kesehatan yang memiliki tanggung jawab untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dan kepuasan pasien merupakan salah satu indikator pemberian pelayanan. Kepuasan pasien merupakan salah satu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak serta mendapatkan pasien yang loyal (setia). Pasien loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama bila mereka membutuhkan kembali, bahkan pasien yang loyal akan mengajak orang lain menggunakan pelayanan kesehatan yang sama denganya (Achmad et al, 2019).

Banyak faktor yang bisa mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang dimaksud, diantaranya adalah pemberian komunikasi efektif perawat ke pasien. Komunikasi Efektif adalah memberi kemudahan dalam memahami pesan yang disampaikan antara pemberi dan penerima sehingga bahasa lebih jelas, lengkap, pengiriman dan umpan balik seimbang serta melatih menggunakan bahasa non verbal secara baik. Komunikasi yang efektif ditandai dengan adanya pengertian, dapat menimbulkan kesenangan, mempengaruhi sikap, meningkatkan hubungan sosial yang baik dan pada akhirnya menimbulkan suatu tindakan (Suprpto, 2018).

Penelitian di Amerika Serikat mengidentifikasi kepuasan pasien terhadap perawat dalam pemberian pelayanan kesehatan di Rumah Sakit

sebanyak 68% pasien kurang puas dikarenakan petugas kurang ramah, informasi kurang jelas / kurang efektif dari perawat kepada pasien, dan 42 % pasien mengatakan puas terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Amerika Serikat (Sembiring & Munthe 2019). Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan baik di Indonesia maupun di negara berkembang lainnya saat ini masih menjadi masalah.

Data di rumah sakit salah satu negara di ASEAN pada tahun 2016 masih didapatkan bahwa kepuasan pasien 79%, sedangkan standar yang ditetapkan kepuasan pasien >80 % dengan angka keluhan 4-5 kasus / bulan (Klaipetch, 2016)(Widiasari et al, 2019). Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu di atas 95% (Kemenkes, 2016). Depkes RI 2014 menunjukkan bahwa masih ditemukan adanya keluhan tentang ketidakpuasan terhadap pelayanan keperawatan. Rata – rata menunjukkan 67 % pasien mengeluh adanya ketidakpuasan dan 33% mengatakan puas dalam komunikasi efektif yang diberikan pelayanan keperawatan.

Di Jawa Timur yaitu di Puskesmas Tapen Situbondo masih terdapat keluhan tentang komunikasi efektif perawat, sehingga sering terjadi kesalahpahaman antara perawat dengan pasien dan keluarga pasien (Hidayatulloh, 2020).

Sedangkan hasil dari pelaporan tim KMKP (Komite Mutu dan Keselamatan Pasien ) yang berkolaborasi dengan Humas Marketing rumah Sakit di Rumah Sakit “Darmayu” pada bulan Januari sampai bulan Desember 2022 jumlah pasien yang dirawat di ruang perawatan

sebanyak 13.328 pasien, dengan rata - rata pasien rawat inap perbulan sebanyak 1.110 pasien, dan dari 8 ruang rawat inap keluhan terhadap kepuasan pasien terutama komunikasi efektif yang masih rendah sebesar 17%, dan angka kepuasan pasien terhadap pemberi pelayanan kesehatan sebesar 83 %.

Kurangnya komunikasi yang efektif perawat di rumah sakit dengan pasien merupakan salah satu penyebab keluhan umum pasien di rumah sakit. Pasien sering tidak puas dengan informasi yang diterima dan Pasien akan merasa puas apabila perawat dapat membina hubungan baik dengan pasien melalui komunikasi selama memberikan pelayanan kepada pasien (Kurniawati, 2017). Kurang efektifnya komunikasi perawat dengan pasien juga sering menjadi alasan bagi masyarakat luas untuk menghentikan pengobatan, dan kepuasan yang didapatkan dari pasien dan keluarga kurang sehingga harus berpindah mencari tempat pelayanan kesehatan lain / Rumah Sakit lain dan tidak jarang harus ke luar negeri, sehingga dalam beberapa tahun terakhir kecenderungan orang Indonesia berobat ke luar negeri semakin meningkat dan pasien cenderung membandingkannya dengan apa yang sudah didapatkan. Jika pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada rumah sakit tersebut. Sementara itu, di dalam sebuah rumah sakit peran perawat sangat penting dalam pemberian pelayanan, salah satunya dengan pemberian komunikasi yang efektif kepada pasien sehingga pasien merasa puas (Fai, 2023).

Sehingga untuk mencapai tingkat kepuasan pasien yang optimal melalui komunikasi efektif perlu adanya upaya – upaya misalkan dengan dilakukan pelatihan komunikasi efektif secara berkala pada setiap perawat, adanya *inhouse training* tentang *service excellent*, adanya audit dan penilaian kinerja dari perawat terkait komunikasi efektif, yang pada akhirnya bisa meningkatkan komunikasi efektif perawat.

Berdasarkan beberapa uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Komunikasi Efektif Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien yang Dirawat di Ruang Perawatan RSU “Darmayu” Ponorogo .

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di latar belakang, maka rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut: “Bagaimana hubungan komunikasi efektif perawat terhadap tingkat kepuasan pasien yang dirawat di ruang perawatan RSU “Darmayu “ Ponorogo?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengetahui hubungan komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien yang dirawat di ruang perawatan RSU “Darmayu” Ponorogo

### **1.3.2 Tujuan khusus**

- a. Mengidentifikasi komunikasi efektif perawat di ruang perawatan RSU”Darmayu” Ponorogo

- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien yang berhubungan dengan komunikasi efektif perawat di ruang perawatan RSUD “Darmayu” Ponorogo
- c. Mengidentifikasi hubungan antara komunikasi perawat terhadap tingkat kepuasan pasien.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat teoritis

Secara akademis dan ilmiah penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah pengetahuan terutama dalam bidang komunikasi, dan bagaimana pemberian komunikasi yang efektif. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sumber informasi mengenai cara komunikasi efektif pada saat pemberian pelayanan di rumah sakit.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

- 1) Bagi tenaga kesehatan

Sebagai tambahan wawasan pengembangan ilmu keperawatan tentang komunikasi efektif perawat dan kepuasan pasien.

- 2) Bagi institusi pendidikan

Sebagai tambahan referensi berkaitan dengan “Hubungan komunikasi efektif perawat dengan tingkat kepuasan pasien”.

- 3) Bagi peneliti selanjutnya

Sebagai tambahan ilmu pengetahuan dan sebagai acuan/dasar penelitian lanjutan terkait dengan “Hubungan komunikasi efektif perawat dengan tingkat kepuasan pasien”.

#### 4) Bagi Perawat

Memberikan masukan kepada perawat untuk lebih meningkatkan suatu pelayanan keperawatan dalam komunikasi efektif perawat agar kepuasan pasien lebih meningkat.

### 1.5 Keaslian Tulisan

1. Penelitian yang dilakukan oleh, Marline M Mamesah, Roberto A. Geonarso, Silvia Hanijawijaya T, dan Afif Kurniawan, STIKES Adi Husada Surabaya dengan judul “Hubungan Komunikasi Efektif dengan Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit” menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan juga menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Menurut penelitian tersebut, Penelitian ini dilakukan di salah satu rumah sakit di Surabaya menggunakan cross sectional dengan responden sebanyak 30 pasien usia 25-40 tahun. Sebanyak 46,7% responden menyatakan bahwa tenaga Kesehatan telah melakukan komunikasi secara efektif, dan 58% puas terhadap mutu pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan hubungan antara komunikasi dengan mutu pelayanan ( $P=0,001$ ),, sehingga dapat diambil kesimpulan tentang
  - a. Persamaan penelitian pada desain penelitian kolerasi dengan pendekatan *cross sectional*, analisa data uji (*chi-square*).
  - b. Perbedaan dengan peneliti ini terletak pada desain penelitian observasi analitik, jenis penelitian kuantitatif, responden pasien

di ruang rawat inap RS”Darmayu” Ponorogo, sampel yang digunakan memakai *probability sampling*

- 1) Penelitian yang dilakukan oleh, Rusnoto, M.Purnomo, Tri Puji Utomo (2019) dengan judul “Hubungan Komunikasi Dan Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien” untuk menganalisis hubungan komunikasi dan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap. Metode: desain penelitian *observasional cross sectional*. Sampel sebanyak 90 responden dengan teknik *consecutive sampling*. Alat penelitian menggunakan kuesioner komunikasi, kuesioner pelayanan keperawatan, dan kuesioner kepuasan pasien yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data bivariat menggunakan *fisher exact test*. Hasil: Karakteristik pasien rawat inap menunjukkan rerata umurnya 45,4 tahun, jenis kelamin 52,2% laki-laki, pendidikan terbanyak SMA (36,7%), dan 34,4% memiliki pekerjaan PNS/TNI/Polri. Hasil variabel penelitian menunjukkan 83,3% komunikasi baik, 96,7% pelayanan keperawatan baik, dan 95,6% pasien puas. Hasil uji statistik *fisher exact test* menunjukkan hubungan signifikan komunikasi dengan kepuasan pasien ( $p=0,001$ ), sehingga dapat diambil kesimpulan tentang
  - a) Persamaan penelitian pada desain penelitian kolerasi dengan pendekatan *cross sectional*,

b) Perbedaan dengan peneliti ini terletak pada desain penelitian observasi analitik, jenis penelitian kuantitatif, responden pasien di ruang rawat inap RS”Darmayu” Ponorogo, sampel yang digunakan memakai *probability sampling*, analisa data menggunakan uji (*chi-square*)

2) Penelitian yang dilakukan oleh, Fira Firnanda, Sagita Candra Puspitasari, Muhammad Arwani dengan judul “ Hubungan Komunikasi Yang Efektif Dengan Kepuasan Pasien Instalasi Jalan Di UPTD Puskesmas Pandaan “ Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi yang efektif dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan di UPTD Puskesmas Pandaan. Metode: Penelitian ini dilakukan terhadap 94 responden yang diambil dengan metode *accidental sampling*. Data diambil dengan menggunakan wawancara dan kuesioner, kemudian dianalisis menggunakan analisis *Chi-Square* dengan bantuan aplikasi SPSS. Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara komunikasi yang efektif dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan di UPTD Puskesmas Pandaan dengan *pValue* = 0,00. Maka  $H_0$  ditolak ( $p < 0,05$ ) dan  $H_a$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara variabel komunikasi efektif dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan di UPTD Puskesmas Pandaan.



- a) Persamaan penelitian pada desain penelitian kolerasi dengan pendekatan *cross sectional*, analisa data uji (*chi-square*).
- b) Perbedaan dengan peneliti ini terletak pada desain penelitian observasi analitik, jenis penelitian kuantitatif, responden pasien di ruang rawat inap RS”Darmayu” Ponorogo, sampel yang digunakan memakai *probability sampling*

