

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kesehatan merupakan aset penting manusia yang selalu diharapkan selama masa hidupnya. Dengan harapan manusia yang selalu sehat inilah pihak pemerintah maupun swasta membangun sejumlah rumah sakit yang dikelola oleh pihak pemerintah maupun swasta yang menawarkan berbagai jenis pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk seluruh kalangan masyarakat. Kesehatan didefinisikan sebagai kondisi umum pikiran dan tubuh seseorang, yang berarti bebas dari penyakit, cedera atau sakit (Lestari dkk, 2016).

Rumah sakit adalah suatu organisasi yang meliputi tenaga medis profesional yang terorganisir, dan salah satu sarana kesehatan tempat menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien. Tugas rumah sakit adalah melaksanakan upaya kesehatan dengan memberdayakan berbagai kesatuan personel terlatih dan terdidik dalam menghadapi dan menangani masalah medik untuk pemulihan dan pemeliharaan kesehatan yang baik (Mirnawati, 2014).

Kualitas atau mutu pelayanan kesehatan dapat dilihat dari beberapa perspektif yaitu perspektif pemberi pelayanan kesehatan, perspektif penyandang dana,

perspektif pemilik sarana pelayanan kesehatan dan perspektif pasien. Sedangkan kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan yang dialami pasien setelah menggunakan layanan. Oleh karena itu dari sudut pandang pasien terkadang mencerminkan adanya kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dan pengalaman memperoleh pelayanan. Mengukur kepuasan pasien telah menjadi bagian integral dari strategi manajemen rumah sakit di seluruh dunia. Kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pelanggan menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan di rumah sakit. Selain itu, jaminan kualitas dan proses akreditasi di sebagian besar negara mensyaratkan bahwa kepuasan pasien diukur harus secara teratur. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa kepuasan pasien memiliki hubungan yang signifikan dengan dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan sangat penting dari perspektif pasien (Suratri dkk, 2018).

Pengguna jasa pelayanan rumah sakit dalam hal ini pasien menuntut pelayanan yang berkualitas, tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik atau meningkatkan derajat kesehatannya, tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, selalu tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, ketersediaan perawat untuk pasien dan lingkungan fisik yang dapat memberikan kenyamanan. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan di rumah sakit perlu ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien, keluarga pasien dan masyarakat (Mirnawati, 2014).

Dalam memenuhi kebutuhan pasien, pelayanan yang dapat dilakukan oleh pihak rumah sakit tidak cukup hanya dengan lengkapnya fasilitas rumah sakit, tetapi perlu juga untuk memahami pasien secara mendalam, berpenampilan yang menarik, peka dengan pasien, mampu dan menguasai pekerjaan, terlebih lagi mampu untuk berkomunikasi secara efektif dan mampu menanggapi keluhan pasien secara profesional sebagai seorang perawat (Mirnawati, 2014)

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Permenkes, 2016)

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebelumnya pada Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka Kabupaten Solok, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bagian Pelayanan tahun 2020 dapat dilihat, pada bagian Poliklinik tingkat kepuasan masyarakat sebesar 77,76%, di bagian IGD tingkat kepuasan masyarakat sebesar 67,96%, di bagian Ponak tingkat kepuasan masyarakat sebesar 78,52%, di bagian ICU tingkat kepuasan masyarakat sebesar 78,97%, di bagian Ruang Kebidanan tingkat kepuasan masyarakat sebesar 87,64%, di bagian Ruang Interne tingkat kepuasan masyarakat sebesar 76,76%, di bagian Ruang Bedah tingkat kepuasan masyarakat sebesar 76,98%, dan di Ruang Anak tingkat kepuasan masyarakat sebesar 78,09%. Menurut standar Indeks Kepuasan Pasien (IKM) mutu

pelayanan Sangat Baik berada pada angka (88,31-100,00), mutu pelayanan Baik berada pada angka (76,61-88,30), mutu pelayanan Kurang Baik berada pada angka (65,00-76,60), mutu pelayanan Tidak Baik berada pada angka (25,00-64,99). Maka indeks kepuasan masyarakat Poliklinik pada tahun 2020 Baik (Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Arosuka, 2020).

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pasien/pelanggan adalah inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien/pelanggan. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan "word of mouth", maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru. Efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra rumah sakit yang meningkat. Hal ini dikarenakan kondisi persaingan yang sangat ketat. Maka setiap rumah sakit akan berusaha untuk menempatkan dirinya sebaik mungkin dimata pasien/pelanggannya agar dapat dipercaya untuk memenuhi kebutuhannya dalam bidang kesehatan (Rangkuti dalam Kuntoro & Istiono, 2017).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Priyanto.A dalam Dora dkk, 2019).

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan hasil dari pelayanan yang dirasakan setelah pemakaian (Tjiptono dalam Mirnawati, 2014).

Kepuasan adalah keadaan psikis yang menyenangkan, yang dirasakan oleh karena terpenuhinya secara relatif semua kebutuhan secara memadai meliputi terciptanya rasa aman, kondisi lingkungan yang menyenangkan, menarik keadaan sosial yang baik, adanya penghargaan, adanya perasaan diri diakui dan bermanfaat dalam lingkungan. Dengan demikian kepuasan pasien di rumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Namun pelayanan yang diberikan masih ada yang belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pasien dan kepuasan pasien masih belum sesuai dengan standar (Mirnawati, 2014).

Kepuasan pasien merupakan penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya. Tingkat kepuasan pasien sangat penting dan berhubungan erat dengan tingkat kunjungan kembali pasien sehingga hal ini dapat digunakan sebagai indikator terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Untuk dapat menilai tingkat kepuasan pasien tersebut, terdapat lima dimensi penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan, yaitu keandalan /reliability, ketanggapan /responsiveness, jaminan /assurance, empati /empathy, dan berwujud /tangible (Effendi & Junita, 2019).

Ketidakpuasan pasien saat dirawat di rumah sakit disebabkan oleh beberapa faktor. Faktor kesalahan identitas masih sering terjadi yaitu kekeliruan identitas pasien terutama di unit perawatan intensif, ruang operasi, dan keadaan darurat. Faktor komunikasi, penyebab terbanyak dikarenakan kesalahan dari penerapan keselamatan pasien. Kerugian yang terjadi sebagai akibat tidak diperdulikannya keselamatan pasien cukup banyak (Pidgeon dalam Widiyasari dkk, 2019). Terkait dengan permasalahan komunikasi pada penelitian ini, peneliti memilih komunikasi interpersonal sebagai faktor dalam penelitian karena di dalam kepuasan pasien terdapat faktor komunikasi merupakan faktor penyebab terbanyak dari masalah kepuasan di rumah sakit.

Salah satu bentuk perlakuan yang baik dari tenaga medis kepada pasien adalah melalui komunikasi interpersonal yang terjalin diantara keduanya, dalam hal ini adalah perawat dan pasien, dan perawat melakukan pendekatan secara individu. Itulah sebabnya komunikasi interpersonal merupakan komponen penting dalam praktek pelayanan keperawatan. Jenis komunikasi yang paling sering digunakan dalam pelayanan keperawatan di rumah sakit adalah pertukaran informasi secara interpersonal, yaitu komunikasi interpersonal yang terjalin antara dua orang atau lebih dalam hal ini komunikasi antara perawat dan pasien, terutama komunikasi perawat baik dengan pasien maupun keluarga pasien. Komunikasi interpersonal biasanya lebih akurat dan tepat, serta juga merupakan komunikasi yang berlangsung dalam rangka membantu memecahkan masalah klien, dalam hal ini pasien (Mundakir dalam Mirnawati, 2014).

Komunikasi interpersonal yaitu suatu proses komunikasi yang bersetting pada objek-objek sosial untuk mengetahui pemaknaan suatu stimulus yang berupa informasi atau pesan. Komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera (Gumgum Gumelar 2020). DeVito (dalam Mirnawati 2014) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan antara dua orang, secara spontan dan informal.

Menurut Pangganti (2013) komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan antara seseorang dengan orang lain dalam suatu masyarakat maupun organisasi (bisnis dan non bisnis), dengan menggunakan media komunikasi tertentu dan bahasa yang mudah dipahami (informal) untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Dengan demikian persepsi terhadap kemampuan komunikasi interpersonal adalah proses internal yang dilalui individu dalam menyeleksi, mengevaluasi dan mengatur stimuli yang datang terhadap suatu yang dimiliki oleh individu untuk melakukan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya melalui komunikasi yang dilakukan antara seseorang dengan orang lain dalam suatu masyarakat maupun organisasi (bisnis & non bisnis), dengan menggunakan media komunikasi tertentu dan bahasa yang mudah dipahami (informal) untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Komunikasi interpersonal di dalam dunia kesehatan dikenal sebagai Komunikasi Terapeutik. Di mana dokter dan paramedis lainnya harus

mengetahui keadaan dan tanggapan pasien saat diperiksa, demikian juga pasien mengetahui perhatian yang diberikan oleh dokter dan tenaga paramedik (Siregar dalam Achmad dkk, 2019).

Komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) ialah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka. Komunikasi interpersonal merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang, atau diantara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika (Cangara & Uchjana dalam Umudy, 2016).

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 03 April 2021 dengan pasien di RSUD Arosuka Kabupaten Solok ditemukan rendahnya kepuasan pasien bahwa kurangnya ketersediaan tenaga kesehatan dalam melayani dan menolong pasien, seperti cepat tanggapnya tenaga kesehatan melayani pasien. Selanjutnya pasien mengeluh, terkadang pasien sudah menunggu lama nomor antrian untuk berkonsultasi ternyata perawat mendahulukan nomor antrian temannya atau keluarganya. Wawancara selanjutnya dengan pasien ketika pasien mengeluhkan rasa sakit karena disuntik atau karena sakitnya, kadang-kadang pasien tersebut dimarahi oleh perawat yang bertugas. Wawancara selanjutnya ditemukan pasien mengeluh pada petugas bagian administrasi yang kurang ramah terhadap pasien dan terkadang membedakan antara pasien yang umum dengan pasien yang menggunakan BPJS. Wawancara selanjutnya pasien telah mendapatkan perlakuan yang baik dari perawat ketika pasien menanyakan hal-hal terkait keluhan sakitnya kepada perawat.



Wawancara selanjutnya dengan pihak rumah sakit, tanggapan pihak rumah sakit mengatakan bahwa rumah sakit akan memberikan yang terbaik untuk kemajuan rumah sakit, jika ada keluhan-keluhan pihak rumah sakit akan menampung dengan baik dan jika terdapat beberapa masalah akan dipecahkan bersama-sama dengan pihak manajemen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak rumah sakit, masalah komunikasi yang sering terjadi di poliklinik RSUD Arosuka yaitu pasien merasa perawat kurang memberikan informasi secara jelas mengenai penyakit pasien, sehingga pasien menanyakan hal yang sama kepada perawat berulang kali dan perawat berusaha menjelaskannya kembali kepada pasien. Selanjutnya pasien menanggapi bahwa pelayanan perawat di RSUD Arosuka sudah sangat baik karena para perawatnya sudah terampil dalam berkomunikasi dengan para pasiennya di ruang rawat inap. Wawancara selanjutnya pasien merasa perawat kurang memberikan semangat kepada pasien. Selanjutnya pasien merasa perawat pilih kasih dan membeda-bedakan pasien terhadap tindakan yang di dapat dari perawat.

Komunikasi antara perawat dengan pasien, atau petugas administrasi dengan pasien memang sangat penting untuk menunjang kenyamanan pasien melakukan pengobatan ataupun berinteraksi dengan petugas di rumah sakit. Hal buruk akan terjadi jika para petugas di rumah sakit tidak mengindahkan cara mereka berkomunikasi dengan para pasien maupun keluarga pasien. Kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit yang dilaksanakan oleh perawat merupakan salah satu indikator untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pasien

akan selalu mencari layanan keperawatan di fasilitas yang kinerja perawatnya dapat memenuhi harapan pasien. Suatu pelayanan keperawatan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien (Mirnawati, 2014).

Penelitian tentang komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien pernah diteliti oleh Mirnawati (2014) dengan judul Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Cempaka RSUD AW Sjahranie Samarinda. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Rusnoto (2019) dengan judul Hubungan Komunikasi Dan Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. Penelitian lainnya dilakukan oleh Pangganti (2020) dengan judul Hubungan Antara Persepsi Terhadap Kemampuan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di RSUD Wates. Adapun perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelumnya adalah dalam hal tempat, waktu penelitian, sampel dan populasi penelitian serta tahun dilakukannya penelitian.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik RSUD Arosuka Kabupaten Solok”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah terdapat hubungan antara komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien di Poliklinik RSUD Arosuka Kabupaten Solok?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien di Poliklinik RSUD Arosuka Kabupaten Solok.

## **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu komunikasi khususnya mengenai kualitas komunikasi interpersonal perawat yang dikaitkan terhadap kepuasan pasien poliklinik di rumah sakit dan memberikan masukan bagi manajemen RSUD Arosuka Kabupaten Solok agar dapat memberikan pelayanan lebih baik.

### **2. Manfaat praktis**

#### **a. Bagi Rumah Sakit**

Penulis berharap melalui penelitian ini dapat memberikan masukan bagi rumah sakit mengenai kualitas komunikasi interpersonal yang telah dilakukan oleh perawat terhadap kepuasan yang dialami pasien poliklinik. Mendorong

bagi sumber daya manusia RSUD Arosuka Kabupaten Solok untuk memberikan pelatihan tentang skill komunikasi interpersonal.

b. Bagi Perawat

Meningkatkan kualitas sumber daya manusia dibidang keperawatan sebagai pemberi pelayanan keperawatan, khususnya sikap dan keterampilan dalam berkomunikasi.

c. Bagi Pasien

Agar dapat menerima pelayanan keperawatan yang lebih berkualitas khususnya dalam penerapan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien dalam praktek keperawatan profesional, agar pasien lebih nyaman, puas dan betah pada suatu rumah sakit.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi peneliti lain yang melakukan penelitian pada bidang yang ada kaitannya, dan dapat menjadi bahan perbandingan serta referensi bagi semua pihak yang melakukan penelitian selanjutnya.