

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan dibidang kesehatan di Indonesia bertujuan untuk mencapai masyarakat yang memiliki kemampuan untuk mewujudkan keadaan yang sehat baik secara jasmani maupun secara rohani. Berdasarkan hal tersebut pemerintah berupaya membangun pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau dan dapat dimanfaatkan oleh semua lapisan masyarakat baik dari kalangan bawah sampai kalangan atas, tanpa membedakan status sosial ekonomi seseorang untuk memperoleh pelayanan kesehatan secara adil dan merata (Depkes RI, 2008). Pelayanan yang adil dan merata akan dapat menimbulkan kepuasan karena masyarakat pada saat ini sudah mulai kritis dalam menilai pelayanan khususnya dibidang kesehatan. Kepuasan merupakan ungkapan perasaan masyarakat yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal, Bab I ayat 6 menyebutkan pelaksanaan kegiatan pemerintahan di daerah mengacu kepada Standar Pelayanan Minimum (SPM) akan menjadikan jaminan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang baik dari pemerintah sesuai dengan kebutuhannya. Salah satu penyedia pelayanan kesehatan adalah rumah sakit, sehingga rumah sakit tersebut harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu dan dapat memuaskan pasien (Depkes RI, 2008).

Menurut Otani, dkk (2009) Ada empat indikator pelayanan bermutu (*excellent*): *responsiveness* atau ketanggapan perawat ketika dipanggil, *helpfulness* atau keinginan perawat untuk membantu menghilangkan atau mengurangi rasa nyeri pasien, kemampuan perawat berkomunikasi dengan pasien, dan kemampuan perawat untuk memberikan instruksi atau penjelasan yang memadai terhadap pengobatan atau perawatan pasien.

Rumah sakit di Indonesia terus berkembang, baik dalam jumlahnya maupun sarana prasarana seiring dengan perkembangan teknologi, meskipun terdapat perkembangan Rumah Sakit dari waktu ke waktu, tetapi fungsi dasar suatu Rumah Sakit tetap tidak berubah yaitu sebagai tempat pemulihan kesehatan masyarakat dan perawatan kesehatan masyarakat baik pada pelayanan rawat inap maupun pelayanan rawat jalan. Rumah Sakit merupakan suatu institusi pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan baik secara promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif.

Rumah Sakit merupakan organisasi dengan kompleksitas yang sangat tinggi. Sering kali Rumah Sakit diistilahkan sebagai organisasi yang padat modal, padat sumber daya manusia, padat teknologi, padat ilmu pengetahuan dan padat regulasi (Salimah, 2009). Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal.

Dalam praktik keperawatan perawat professional tidak hanya melakukan tindakan secara mandiri tetapi perawat professional juga melakukan tindakan melalui kerja sama berbentuk kolaborasi dengan klien dan tenaga kesehatan lain dalam memberikan asuhan keperawatan sesuai dengan wewenang dan tanggung

jawabnya. Untuk memenuhi tuntutan dan mengikuti perkembangan yang terjadi, maka perawat perlu memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional termasuk keterampilan teknis dan interpersonal. Perawat berusaha mencapai standar yang telah ditetapkan, dan termotivasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Nursalam, 2012). Salah satu mutu pelayanannya adalah dengan meningkatkan kemampuan komunikasi yang baik dan tepat bagi perawat.

Perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik akan mudah menjalin hubungan rasa saling percaya dengan pasien dan akan mencegah terjadinya masalah ilegal. Selain itu juga memberikan rasa kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit.

Kemampuan perawat untuk berhubungan dengan orang lain merupakan faktor penting dalam komunikasi interpersonal. Ini mencakup kemampuan perawat untuk mengambil inisiatif dalam membangun dan memelihara komunikasi, untuk menjadi dirinya sendiri, dan untuk memberikan respon yang tepat. Komunikasi interpersonal yang baik juga membutuhkan rasa kebersamaan, kepercayaan bahwa hubungan perawat-klien merupakan suatu kemitraan, dan bahwa keduanya merupakan partisipan yang memiliki derajat yang sama (Potter & Perry, 2010).

Perawat yang berkomunikasi dengan baik akan dapat mengekspresikan kepedulian, perawat menghargai fakta bahwa manusia bersifat ambigu dan kompleks. Komunikasi sering tanpa disertai kontak mata dan respon klien terkadang tidak selalu sesuai dengan yang anda harapkan. Dengan mencurahkan

perhatian kepada klien, anda akan mampu menangani kebutuhan klien dan membantu proses pemulihan.

Hal yang menjadi perhatian penting dalam penelitian ini adalah kualitas komunikasi perawat terhadap pasien rawat inap. Instalasi rawat inap merupakan pusat kegiatan yang paling banyak terjadi interaksi antara perawat dengan pasien, unit ini paling banyak memberikan pelayanan dibandingkan dengan unit lain. Dengan melihat realita yang ada di Rumah Sakit Toto, Komunikasi verbal dan non verbal terhadap pasien rawat inap masih perlu ditingkatkan, sehingga bisa berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Purwanto dkk, terdapat hubungan antara komunikasi verbal dan non verbal dengan kepuasan pasien yang dibuktikan dengan hasil uji statistik sebesar $r=0,705$, $P=0,000$, dengan *level of significant* 5% ($0,000 < 0,05$).

Berdasarkan studi pendahuluan di Rumah Sakit Toto Kabila, pada bulan Oktober tahun 2015 jumlah pasien rawat inap Interna dan Bedah mencapai 137 pasien, serta jumlah tenaga perawat di ruang rawat inap berjumlah 122 orang terdiri dari S.Kep, Ns. 11 orang, S1 keperawatan 16 orang, D3 keperawatan 72 orang, D1 keperawatan 2 orang (Profil RS Toto Kabila, 2015).

Dari hasil wawancara pada 2 orang pasien sebagai observasi awal di ruang rawat inap, ditemukan permasalahan dalam berkomunikasi dimana hasil observasi awal peneliti menemukan perawat yang menggunakan bahasa medis “injeksi” saat akan melakukan penyuntikan pada seorang pasien, hal tersebut dapat membuat pasien tidak mengerti sehingga pasien menjadi kurang puas terhadap sikap

komunikatif perawat, dan dari hasil wawancara dengan 2 orang pasien, pasien mengungkapkan terkadang perawat memperlihatkan wajah tidak senang saat melakukan tindakan keperawatan, hal tersebut dapat membuat pasien menjadi kurang puas akan keramahan perawat saat melakukan tindakan keperawatan, pasien juga mengatakan saat perawat akan melakukan tindakan, perawat berulang kali menjatuhkan alat medis yang ia gunakan, sehingga hal tersebut dapat membuat hilangnya kepercayaan pasien terhadap perawat.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Komunikasi Verbal dan Non Verbal Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Toto Kabila”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Masih ditemukannya perawat yang menggunakan bahasa medis pada saat akan memberikan tindakan kepada pasien.
2. Kurang puasnya pasien akan keramahan perawat saat melakukan tindakan keperawatan.
3. Perawat membuat pasien merasa hilang kepercayaan terhadap perawat.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan Latar Belakang dan Identifikasi masalah dapat dirumuskan masalah dalam penelitian yaitu:

1. Apakah ada hubungan antara Komunikasi Verbal Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango ?
2. Apakah ada hubungan antara Komunikasi non Verbal Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Toto Kabila abupaten Bone Bolango ?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan umum

1. Menganalisis hubungan komunikasi verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango.
2. Menganalisis hubungan komunikasi non verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango.

1.4.2 Tujuan khusus

1. Teridentifikasinya komunikasi verbal perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango.
2. Teridentifikasinya komunikasi non verbal perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango.

3. Teridentifikasinya tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango.
4. Hasil analisis hubungan komunikasi verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango.
5. Hasil analisis hubungan komunikasi non verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi ilmiah tentang

1. Hubungan komunikasi verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap.
2. Hubungan komunikasi non verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap.

1.5.2 Manfaat praktisi

- a. Bagi instansi rumah sakit

Dapat menjadi masukan bagi pengelola Rumah Sakit Toto Kabila mengenai kualitas pelayanan yang diberikan perawat kepada pasien khususnya mengenai komunikasi verbal dan non verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

- b. Bagi instansi pendidikan dan ilmu pengetahuan

Hasil penelitian dapat dijadikan informasi khususnya pengelola tenaga keperawatan dan referensi untuk penelitian selanjutnya.

c. Bagi peneliti

Penelitian ini menjadi pengalaman dan pelajaran berharga bagi peneliti dalam rangka memperluas wawasan keilmuan khususnya menyangkut respon masyarakat dalam pembangunan pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien.