

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.

Kepuasan terhadap pelayanan keperawatan merupakan hak setiap pasien yang diberikan kepada pasien. Dengan kepuasan dapat mengukur pelayanan yang diberikan kepada pasien. Kepuasan kepada pasien dapat diberikan di unit rawat jalan maupun rawat inap.

Prevalensi dari kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan saat ini bervariasi mulai dari 50% sampai dengan 90 %. Hal ini akan mempengaruhi pelayanan dan kualitas dari pelayanan tersebut. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dipersepsikan antara harapan awal dan kinerja aktual yang dirasakan (Sabarguna, 2008).

Banyak faktor penyebab ketidakpuasan pasien di rumah sakit, salah satunya adalah faktor komunikasi antara dokter dan perawat. Tingkat kepuasan pasien sangat tergantung pada bagaimana faktor tersebut di atas dapat memenuhi harapan-harapan. Data kepuasan pasien yang didapatkan dari bagian promosi kesehatan (*promkes*) didapatkan jumlah kepuasan pasien berkisar 80 % pada tahun 2014. Kemudian pada tahun 2015 mengalami penurunan menjadi 78%. Hal ini akan berdampak pada *image* masyarakat terhadap pelayanan keperawatan yang kurang baik sehingga dapat menurunkan kunjungan pasien di rumah sakit umum daerah Prof Dr Aloei Saboe Kota Gorontalo.

Penelitian yang dilakukan oleh Purwanto, Anggraeni dan Heni (2014) yang meneliti tentang hubungan komunikasi verbal dan non verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sragen didapatkan hasil terdapat hubungan antara komunikasi verbal dengan kepuasan pasien dengan hasil dengan kekuatan hubungan sebesar 84,6 %, dan ada hubungan antara komunikasi non verbal dengan kepuasan pasien dibuktikan dengan hasil uji statistik dengan kekuatan hubungan sebesar 59,6 %. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa ada hubungan yang erat antara komunikasi verbal dan non verbal yang di rawat inap.

Komunikasi merupakan salah satu bagian yang terpenting dari pelayanan yang diberikan perawat kepada pasien yang di rawat di ruang rawat. Komunikasi yang baik akan dapat memudahkan informasi yang diterima oleh pasien sehingga pelayanan keperawatan yang diberikan akan berjalan sesuai dengan yang diharapkan (Suryani, 2015)

Perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan hendaknya dapat memberikan komunikasi yang baik kepada pasien. Komunikasi yang kurang baik dari perawat akan berdampak buruk dimana dapat terjadi kesalahpahaman antara perawat dengan pasien maupun keluarganya dan akan menimbulkan ketidakpuasan pasien. Pasien akan merasa terhambat untuk menyampaikan permasalahan yang dialami karena perawat sering menyampaikan dengan pertanyaan tertutup yang hanya membutuhkan jawaban ya dan tidak (Mapa, 2009).

Peran perawat dalam memberikan komunikasi sangatlah penting terutama pada saat pre operasi maupun post operasi. Peran ini sangat menunjang keberhasilan operasi tersebut. Indikator dari komunikasi yang baik adalah pasien mengerti dan memahami tentang penjelasan perawat (Arwani, 2013)

Berdasarkan Data Tabulasi Nasional Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2009, tindakan bedah menempati urutan ke-11 dari 50 pertama penanganan pola penyakit di rumah sakit se Indonesia yang diperkirakan 32% diantaranya merupakan tindakan bedah laparatomi (DEPKES RI, 2009)

Berdasarkan data awal yang didapatkan di ruang Sistim Pemberian Pelayanan Keperawatan Profeional (SP2KP) Rumah Sakit Umum Daerah Prof Dr H.Aloei Saboe Kota Gorontalo didapatkan jumlah pasien post operasi dari bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2016 didapatkan jumlah pasien post operasi berjumlah 309 orang yang dilakukan operasi.

Berdasarkan hal tersebut peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian hubungan teknik komunikasi perawat dengan kepuasan pasien post operasi di ruang SP2KP Bedah Rumah Sakit Umum Daerah Prof Dr H.Aloei Saboe Kota Gorontalo.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang maka permasalahan penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Terdapat penurunan kepuasan pasien dari 80 % tahun 2014 menjadi 78% tahun 2015.

2. Masih terdapat beberapa perawat yang melakukan teknik komunikasi tidak sesuai dengan yang diharapkan.
3. Berdasarkan observasi awal peneliti masih terdapat keluhan kepuasan pasien dengan komunikasi perawat di ruang SP2KP Bedah RSUD Prof Dr H Aloei Saboe Kota Gorontalo.

1.3 Rumusan Masalah.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka dapat di rumuskan masalah “Apakah ada hubungan teknik komunikasi perawat dengan kepuasan pasien post operasi di ruang SP2KP Bedah Rumah Sakit Umum Daerah Prof Dr H.Aloei Saboe Kota Gorontalo.

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan teknik komunikasi perawat dengan kepuasan pasien post operasi di ruang SP2KP Bedah Rumah Sakit Umum Daerah Prof Dr H.Aloei Saboe Kota Gorontalo.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui teknik komunikasi perawat di ruang SP2KP Bedah Rumah Sakit Umum Daerah Prof Dr H.Aloei Saboe Kota Gorontalo
2. Mengetahui kepuasan pasien post operasi di ruang SP2KP Bedah Rumah Sakit Umum Daerah Prof Dr H.Aloei Saboe Kota Gorontalo.
3. Menganalisis hubungan teknik komunikasi perawat dengan kepuasan pasien post operasi di ruang SP2KP bedah Rumah Sakit Umum Daerah Prof Dr H.Aloei Saboe Kota Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Sebagai pedoman maupun referensi yang dapat digunakan untuk mengetahui tentang hubungan teknik komunikasi dengan kepuasan pasien serta dapat dijadikan acuan untuk dapat melakukan penelitian selanjutnya.

1.5.2 Manfaat Praktis

Penelitian diharapkan dapat menjadi bahan informasi bagi keperawatan khususnya dalam teknik komunikasi perawat dengan kepuasan pasien.

1.5.3 Bagi Rumah sakit

Meningkatkan teknik komunikasi perawat terhadap kepuasan pasien post operasi di ruang SP2KP Bedah Rumah Sakit Umum Daerah Prof Dr H.Aloei Saboe Kota Gorontalo.

1.5.4 Bagi Institusi PSIK UNG

Sebagai bahan kajian dalam mengembangkan komunikasi perawat dalam meningkatkan kepuasan pasien di ruang rawat inap.

1.5.5 Bagi Peneliti

Memberi informasi, pengalaman dan menambah pengetahuan peneliti dalam melakukan penelitian tentang hubungan teknik komunikasi dengan kepuasan pasien post operasi di ruang SP2KP Bedah Rumah Sakit Umum Daerah Prof Dr H.Aloei Saboe Kota Gorontalo.