

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-undang No. 44 tahun 2009 menyatakan bahwa Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Penyelenggaraan layanan kesehatan di Rumah Sakit bertujuan mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia dirumah sakit (Handayani, 2018). Mutu pelayanan rumah sakit (RS) dapat dilihat tiga hal salah satunya adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Ketidak puasan pasien yang dialami pasien terjadi salah satunya disebabkan karena sikap dan komunikasi yang disampaikan oleh petugas kesehatan terutama perawat (Jufri, 2017). Perawat mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan dengan tangan dan hati terbuka, namun perawat sering kali membuat pasien tidak nyaman dan terbebani, sering kali perawat menggunakan bahasa yang membuat komunikasi berjalan tidak efektif. Komunikasi yang tidak efektif dan tanpa media menyebabkan perawat berulang-ulang menjelaskan kepada keluarga pasien yang bertanya berkali-kali terkait dengan alasan pasien belum dipindahkan keruangan

Hasil penelitian Rikayoni (2020) menunjukkan data bahwa 70 (70%) responden menyatakan puas tentang pelayanan kesehatan dalam dimensi kehandalan

/ *realibility*. 68 (68%) responden menyatakan puas tentang pelayan kesehatan dalam dimensi *Responsiveness*/cepat tanggapan. 71 (71%) responden menyatakan puas tentang pelayanan kesehatan dalam dimensi *Empaty*. 74 (74%) responden menyatakan puas tentang pelayanan kesehatan dalam pelayanan dalam dimensi *jaminan/Assurance*. 64 (64%) responden menyatakan puas tentang pelayanan kesehatan dalam dimensi *Tangibles*/ bukti langsung. Hasil penelitian enelitian Wirawan (2000) dalam Eka Sari (2019) tentang tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap asuhan keperawatan di sebuah rumah sakit di Jawa Timur menunjukkan data 17% dari seluruh pasien rawat inap yang mengatakan puas terhadap asuhan keperawatan, sedangkan 83% menyatakan tidak puas. Keluhan utama pasien terhadap pelayanan keperawatan adalah kurangnya komunikasi perawat (80%), kurang perhatian (66,7%) dan kurang ramah (33,3%).

Hasil penelitian Rikayoni (2020) dengan judul gambaran tingkat kepuasann pasien di IGD RSI Siti Rahmah Padang didapatkan hasil sebanyak 70 (70%) responden menyatakan puas tentang pelayanan kesehatan dalam dimensi kehandalan. 68 (68%) responden menyatakan puas tentang pelayan kesehatan dalam dimensi tanggapan. 71 (71%) responden menyatakan puas tentang pelayanan kesehatan dalam dimensi empati. 74 (74%) responden menyatakan puas tentang pelayanan kesehatan dalam pelayanan dalam dimensi jaminan. 64 (64%) responden menyatakan puas tentang pelayanan kesehatan dalam dimensi bukti langsung. Sedangkan penelitian lain yang mendukung penelitian tersebut yaitu penelitian Eka Sari (2019) dengan hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan responden yang puas dengan pelayanan di

IGD RS Pertamina Bintang Amin Lampung sebanyak 87 pasien (58,8%) sedangkan 61 pasien (41,2%) menjawab tidak puas dengan pelayanan di IGD.

Berdasarkan data rekam medik di RSUD Sidoarjo menunjukkan data jumlah kunjungan pasien IGD pada tahun 2021 sebanyak 39.210 pasien . Pada semester I tahun 2020 jumlah kunjungan pasien di IGD sebanyak 47.632 pasien. Sedangkan jumlah kunjungan pada bulan Juli tahun 2022 sebanyak 4.862 pasien, bulan agustus 2022 mengalami penurunan sebanyak 4.850 pasien dan meningkat kembali pada bulan September 2022 sebanyak 5246 pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kunjungan pasien di IGD RSUD Sidoarjo mengalami peningkatan dari tahun 2021 hingga tahun 2022. Berdasarkan data indeks kepuasan pelayanan pasien di ruang IGD RSUD Sidoarjo didapatkan indeks nilai 92,62 pada tahun 2021 dan hingga bulan Oktober tahun 2022 indeks kepuasan pelayanan pasien didapatkan indeks nilai 93,58, kedua hasil indeks tersebut melebihi standart yang telah ditetapkan pemerintah yaitu 76,78. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 25 Oktober 2022 dengan teknik wawancara terhadap 12 keluarga pasien yang berkunjung ke Instalasi Gawat Darurat RSUD Sidoarjo menunjukan bahwa 6 keluarga pasien menyatakan puas atas pelayanan yang di berikan dan 6 keluarga pasien menyatakan tidak puas atas pelayanan yang mereka terima di Instalasi Gawat Darurat karena lama menunggu, sikap perawat yang kurang ramaha dan karena kurangnya komunikasi yang disampaikan perawat kepada pasien. Hasil observasi yang didapatkan ada beberapa kejadian komplain diruang IGD karena keluarga merasa kurang puas dengan pelayanan dan komunikasi yang dilakukan oleh perawat. Beberapa komplain yang disampaikan sebagian besar terkait dengan komunikasi yang disampaikan secara

langsung dari petugas ke pasien dan keluarganya masih kurang jelas dan kurang baik, sehingga menimbulkan kesalah pahaman serta ketidaknyamanan dan ketidakpuasan keluarga terhadap pelayanan dan penanganan yang diberikan kepada anggota keluarganya yang dirawat.

Komunikasi merupakan faktor penting dalam proses keperawatan untuk membangun dalam pelayanan kesehatan demi mengekspresikan peran dan fungsinya. Diantara banyak kompetensi yang harus dimiliki seorang perawat adalah kepandaian dalam berkomunikasi dengan efektif dan mudah di pahami dalam keperawatan. Kemampuan dalam berkomunikasi akan menjadi dasar upaya dalam membantu pemecahan masalah pasien, sehingga memudahkan dalam memberi bantuan baik dalam pelayanan secara medis maupun psikologis (Jufri, 2017). Komunikasi efektif merupakan proses penyampaian informasi baik itu pesan, ide dan gagasan yang terjadi diantara dua orang atau lebih, hal ini dilakukan secara efektif agar informasi yang disampaikan dapat dipahami oleh penerimanya. Komunikasi merupakan kemampuan dasar yang harus dimiliki petugas pelayanan kesehatan terutama perawat agar dapat mempertahankan pasien dan dapat meningkatkan kunjungan pasien (Syamsudin et al., 2019). Komunikasi di lingkungan rumah sakit menjadi modal utama untuk meningkatkan mutu pelayanan baik itu antar tenaga kesehatan maupun kepada pasien. Sering kali hubungan buruk terjadi antara pasien dan dokter di rumah sakit disebabkan karena buruknya sistem komunikasi, terjadi kesalahpahaman dalam penyampaian pesan atau disebut juga sebagai komunikasi yang tidak efektif. Komunikasi yang tidak efektif di rumah sakit akan berpotensi terjadi dampak, resiko, atau mengakibatkan

fatal terhadap pasien, serta akan memberi dampak yang tidak baik dalam rumah sakit tersebut (Seroja, 2017).

Upaya yang dilakukan oleh manajemen Rumah Sakit dapat untuk meningkatkan kepuasan pasien salah satunya adalah dengan melakukan evaluasi dan pembenahan terkait dengan komunikasi perawat di IGD karena hal tersebut merupakan salah satu faktor penentu kepuasan pasien maupun keluarga. Pembenahan pihak rumah sakit dapat dilakukan dengan cara meningkatkan ketrampilan komunikasi petugas pelayanan terutama perawat dengan pelatihan atau pendidikan lanjutan sehingga pelayanan yang diberikan dapat terlaksana secara optimal dan menumbuhkan kepuasan pasien. Berdasarkan penjelasan pada latar belakang diatas penulis berusaha untuk mengkaji dan menuliskannya dalam bentuk karya ilmiah dengan judul “Pengaruh komunikasi efektif menggunakan media kartu 5 jari terhadap kepuasan keluarga pasien di Ruang IGD RSUD Sidoarjo”

B. Pembatasan Dan Rumusan masalah

1. Pembatasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada komunikasi efektif perawat dan kepuasan keluarga pasien di IGD.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut adakah Pengaruh komunikasi efektif menggunakan media kartu 5 jari terhadap kepuasan keluarga pasien di Ruang IGD RSUD Sidoarjo?

C. Tujuan penelitian

1. Tujuan Umum

Menganalisis Pengaruh komunikasi efektif menggunakan media kartu 5 jari terhadap kepuasan keluarga pasien di Ruang IGD RSUD Sidoarjo

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi kepuasan keluarga pasien yang diberikan komunikasi efektif menggunakan media kartu 5 jari pada kelompok eksperimen di Ruang IGD RSUD Sidoarjo
- b. Mengidentifikasi kepuasan keluarga pasien yang tidak diberikan komunikasi efektif menggunakan media kartu 5 jari pada kelompok kontrol di Ruang IGD RSUD Sidoarjo
- c. Menganalisis Pengaruh komunikasi efektif menggunakan media kartu 5 jari terhadap kepuasan keluarga pasien di Ruang IGD RSUD Sidoarjo

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan wawasan baru bagi penulis dan diharapkan penelitian ini dapat menjadi khazanah ilmu komunikasi dan menjadi rujukan atau referensi peneliti berikutnya dalam penelitian dengan bidang yang sama.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi RSUD Sidoarjo

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dalam mengevaluasi ketrampilan petugas pelayanan kesehatan terutama dalam hal

komunikasi efektif terhadap pasien dan keluarganya sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

b. Bagi Perawat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kesadaran bagi perawat tentang pentingnya meningkatkan ketrampilan dalam pemberian pelayanan keperawatan terutama tentang komunikasi sehingga perawat dapat melaksanakan proses keperawatan secara optimal.

c. Bagi Pasien dan Keluarga

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi bagi pasien dan keluarga tentang bentuk komunikasi yang dapat dilakukan petugas kesehatan sehingga pasien lebih memahami bagaimana komunikasi yang baik dari petugas kesehatan terutama perawat.