

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung terselenggaranya upaya kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat di rumah sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks. Berbagai jenis tenaga kesehatan dengan perangkat keilmuan masing-masing berinteraksi satu sama lain. Ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran yang berkembang sangat pesat yang harus diikuti oleh tenaga kesehatan dalam rangka pemberian pelayanan yang bermutu, membuat semakin kompleksnya permasalahan dalam rumah sakit (UU RI, 2009).

Pelayanan yang diberikan kepada pasien dan keluarga yang berkunjung ke rumah sakit akan berpengaruh terhadap angka atau jumlah kunjungan pasien ke rumah sakit dari tahun ketahun, dimana kecenderungannya apabila pelayanan yang diberikan dianggap baik dan memuaskan bagi pasien dan keluarga pasien maka kunjungan akan mengalami peningkatan. Demikian juga dengan ketersediaan sarana dan prasarana penunjang yang memadai yang ditunjang dengan kualifikasi sumber daya manusia atau ketenagaan bidang kesehatan baik medis maupun paramedis yang ahli dibidangnya masing-masing.

Namun pada kenyataannya seringkali ketersediaan sarana dan prasarana serta sumber daya manusia bidang kesehatan (jumlah maupun kualifikasi) yang memadai tidak berbanding lurus dengan tingkat kepuasan pasien yang tentunya juga berpengaruh terhadap angka kunjungan pasien ke rumah sakit tersebut.

Sebagaimana yang terjadi pada rumah sakit milik Pemerintah Kota Padang. Rumah Sakit yang berdiri sejak tahun 1999 meskipun awal mula berdirinya hanya berperan sebagai Unit Puskesmas Pembantu (Pustu) dibawah administrasi Puskesmas Belimbing, namun pada tahun 2009 seiring dengan terbitnya SK Menkes No.1139/Menkes/SK/XI/2009 pada tanggal 25 November 2009, resmi menjadi RSUD kelas C dengan izin tetap dan sekaligus berubah nama dari RSUD Kota Padang menjadi RSUD dr. Rasidin Padang. (RSUD, 2016)

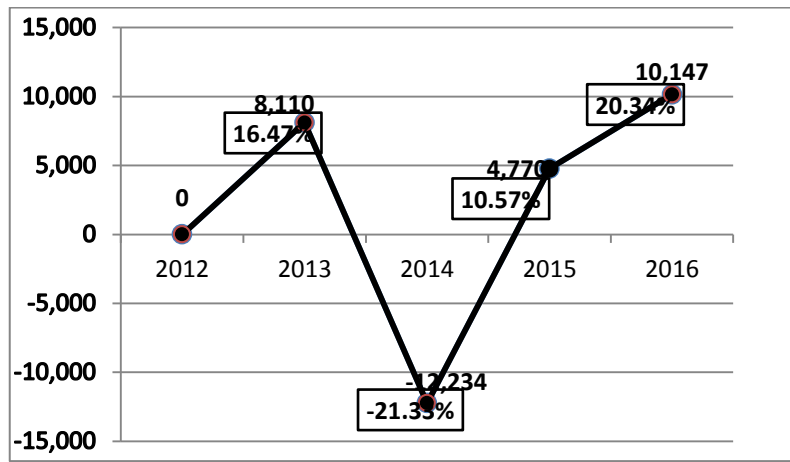
RSUD dr. Rasidin Padang sejak awal berdirinya terus menjalani proses perkembangan baik dalam bentuk pembangunan fisik seperti bangunan dan sarana serta peralatan pendukung operasional sebagai rumah sakit maupun pengembangan dan peningkatan kualitas serta kualifikasi sumber daya manusianya agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan dapat dilakukan secara maksimal dan sesuai dengan harapan masyarakat, namun kondisi itu sepertinya belum berpengaruh secara signifikan terhadap jumlah kunjungan pasien ke RSUD dr. Rasidin Padang. Sebagaimana terlihat pada kunjungan pasien RSUD dr. Rasidin Padang lima tahun terakhir (tahun 2011 – 2016) dalam tabel 1.1.

Tabel 1.1. Kunjungan Pasien RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2012 – 2016

Tahun	Kunjungan	Ket.
2012	49,247	-
2013	57,357	Naik
2014	45,123	Turun
2015	49,893	Naik
2016	60,040	Naik

Sumber : Unit Rekam Medis RSUD dr. Rasidin Padang

Dari tabel kunjungan diatas terlihat bahwa angka kunjungan pasien ke RSUD dr. Rasidin Padang sekilas terjadi peningkatan sebagaimana terlihat dari tahun 2012 ke 2013 dan di tahun 2014 mengalami penurunan drastis, namun kemudian pada tahun berikutnya kembali mengalami peningkatan. Tapi jika dilihat dari persentase kenaikannya dari tahun ke tahun maka tampak ada penurunan dan berfluktuasi, sebagaimana terlihat pada grafik dibawah ini.



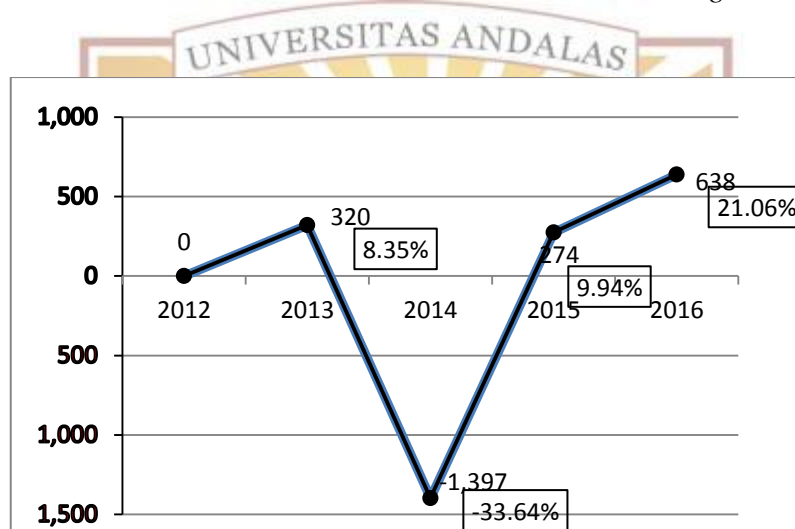
Gambar 1.1. Grafik Kunjungan Pasien RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2012 – 2016

Sebagaimana gambaran total kunjungan pasien ke RSUD dr. Rasidin Padang diatas, maka pada total kunjungan pasien rawat inap juga menunjukkan fluktuasinya, dimana angka kunjungan dari tahun 2012 ke tahun 2013 mengalami kenaikan sebanyak 320 kunjungan, namun pada tahun 2014 mengalami penurunan mencapai 1397 kunjungan atau 33,64 % walaupun pada tahun 2015 dan 2016 mulai terjadi lagi peningkatan jumlah kunjungan namun masih dibawah jumlah kunjungan pada tahun 2012.

Tabel 1.2. Kunjungan Pasien IRI RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2012 – 2016

THN	KUNJUNGAN	KET.
2012	3,833	Naik
2013	4,153	Naik
2014	2,756	Turun
2015	3,030	Naik
2016	3,668	Naik

Sumber : Unit Rekam Medis RSUD dr. Rasidin Padang



Gambar 1.2. Grafik Kunjungan Pasien IRI RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2012 – 2016

Rendahnya pemanfaatan RSUD dr. Rasidin Padang juga terlihat jelas dari Bed occupancy rate (BOR = pemakaian tempat tidur dalam suatu masa), Turn over internal (TOI = waktu rata-rata suatu tempat tidur kosong atau waktu antara satu tempat tidur ditinggalkan oleh pasien sampai ditempati lagi oleh pasien lain, Length of stay (LOS = lamanya waktu rawatan seorang pasien di rumah sakit), Bed turn over (BTO = berapa kali satu tempat tidur ditempati pasien dalam satu tahun) dalam rentang waktu tahun 2012 – 2016. Dimana dari keempat indikator

tersebut menunjukkan angka yang masih jauh dari standar yang telah ditetapkan Depkes. RI, sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini

Tabel 1.3. Indikator Rawat Inap RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2012 – 2016

TAHUN	BOR (70-80 %)	LOS (6-9 hr)	BTO (> 40)	TOI (< 5 hr)
2012	26.29	4.79	24.81	10.87
2013	29.42	4.98	25.13	10.25
2014	21.32	5.02	18.99	15.12
2015	22.80	4.90	20.82	13.53
2016	24.31	4.49	25.30	10.95

Sumber : Unit Rekam Medis RSUD dr. Rasidin Padang

Terjadinya penurunan persentase kunjungan pasien ke RSUD dr. Rasidin padang ini tentunya menjadi sebuah pertanyaan, mengingat dari segi fasilitas dan ketenagaan (jenis spesialisasi sudah setara dengan RS kelas B, beberapa dokter bahkan sudah subspesialisasi/ konsulen seperti : Orthopedi, Infertiliti, peny. Tropik/ HIV AIDS,) serta peralatan sangat memadai (bahkan ada beberapa fasilitas peralatan yang melebihi kapasitasnya sebagai rumah sakit kelas C seperti alat NICU dan Hemodialisa/ alat cuci darah), ditambah lagi RSUD dr. Rasidin ini merupakan rumah sakit milik Pemerintah daerah dimana sebagian masyarakatnya mendapat tanggungan pembiayaan kesehatan melalui KIS (Kartu Indonesia Sehat). Artinya kalau dilihat dari sisi ini seharusnya angka kunjungan ke RSUD dr. Rasidin Padang dari tahun ke tahun akan terus meningkat. Tapi justru yang terjadi adalah penurunan persentase kunjungan.

Penurunan persentase kunjungan pasien ke RSUD dr. Rasidin padang ini tentunya tidak bisa dilihat dari satu sisi saja, namun harus dilihat dari banyak sisi

terutama yang berkaitan langsung dengan pelayanan yang diterima oleh pasien. Pelayanan kesehatan di rumah sakit tidak hanya mengutamakan penyembuhan dan pemulihan kesehatan semata, tetapi juga diperolehnya kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan sehingga keinginan pasien untuk tetap bertahan dan memanfaatkan kembali rumah sakit pada saat membutuhkan meningkat. Bersama dengan semakin kritis dan semakin meningkatnya kesadaran akan hak-haknya, maka tuntutan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan memuaskan semakin meningkat pula.

Dari Survey awal yang dilakukan, baik survey yang dilakukan secara langsung dengan cara mewawancarai pasien yang pernah dirawat inap kemudian menjalani rawat jalan maupun melalui informasi dari mulut ke mulut yang dilakukan sesama pasien pada saat menunggu antrian berobat, ditemukan beberapa fakta yang salah satu diantara ketidakpuasan pasien adalah kurangnya komunikasi yang terjadi diantara petugas dan pasien. Sering pasien mengeluhkan kurang jelasnya informasi yang mereka terima berkaitan dengan penyakit dan pengobatan serta proses penyembuhan mereka. Tapi hal ini tentu saja belum menjadi jaminan bahwa perawat tidak atau kurang melakukan komunikasi dengan pasien atau keluarga pasien dalam hal penyembuhan.

Dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit tidak terlepas dari peran penting profesi keperawatan. Perawat merupakan tenaga profesional yang paling lama kontak dengan pasien yaitu 24 jam/ hari, sehingga pelayanan kesehatan di rumah sakit salah satunya sangat ditentukan oleh pelayanan keperawatan. Menurut Lumenta, (1998) dalam Khotimah, (2012) Perawat adalah seseorang yang mempunyai profesi berdasarkan pengetahuan

ilmiah, ketrampilan serta sikap kerja yang dilandasi oleh rasa tanggung jawab dan pengabdian,...

Adanya perubahan konsep perawatan dari perawatan orang sakit secara individual kepada perawatan paripurna menyebabkan peranan komunikasi menjadi lebih penting dalam memberikan asuhan keperawatan. Dalam era kemajuan seperti ini, komunikasi dari perawat sebagai orang terdekat dengan klien menjadi penting baik verbal maupun nonverbal dalam membantu penyembuhan pasien (Indirawaty, 2001)

Perawat sebagai petugas yang selalu berhubungan dengan pasien harus memiliki banyak ketrampilan, salah satunya adalah ketrampilan interpersonal yaitu ketrampilan dalam berkomunikasi dengan pasien. Perawat yang memiliki ketrampilan berkomunikasi tidak saja akan mudah menjalin hubungan rasa percaya dengan klien, mencegah terjadinya masalah illegal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta rumah sakit.

Dalam profesi keperawatan, komunikasi memiliki peran yang sangat penting, khususnya komunikasi antar perawat dengan klien dimana dalam komunikasi itu perawat dapat menemukan beberapa solusi dari permasalahan yang sedang dialami klien, dan komunikasi ini dinamakan dengan komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik merupakan cara untuk membina hubungan dimana terjadi penyampaian informasi dan pertukaran perasaan dan pikiran dengan maksud untuk mempengaruhi orang lain. Stuart & Sundeen (1995) dalam Suryani (2005).

Melalui pelaksanaan komunikasi terapeutik yang baik, perawat akan lebih mudah menjalin hubungan saling percaya dengan pasien dan hal ini akan lebih efektif bagi perawat dalam memberikan kepuasan profesional dalam asuhan keperawatan. Selain itu, pelaksanaan komunikasi terapeutik yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelayanan keperawatan yang di rasakan oleh pasien. Sebagaimana dikemukakan oleh Wiyati (2008) yang menyatakan bahwa komunikasi merupakan salah satu dimensi dalam mengukur kepuasan suatu pelayanan. Aswad, et al. (2015), menyebutkan bahwa terdapat korelasi antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien, dimana semakin baik komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat maka tingkat kepuasan pasien semakin meningkat.

Komunikasi terapeutik selain dapat mendatangkan kepuasan bagi pasien, juga dapat mengatasi kondisi-kondisi psikologis yang terjadi dan dialami pasien pada kondisi-kondisi tertentu, diantaranya adalah kondisi ketakutan dan kecemasan. (Sharma,dkk.1993) dalam Agustin (2009).

Kepuasan pasien akan membuahkan hal-hal yang sangat diharapkan oleh setiap penyedia layanan kesehatan, diantaranya akan terjadi peningkatan kepatuhan pasien terhadap instruksi yang diberikan petugas kesehatan, peningkatan loyalitas kepada pemberi pelayanan sehingga Pasien tidak berpaling ke pemberi layanan lainnya, selanjutnya dapat menurunkan tuntutan malpraktik. (Endang, 2008 ; 341)

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas, perlu kiranya dilakukan upaya-upaya untuk dapat meningkatkan angka kunjungan

pasien ke RSUD dr. Rasidin Padang. Mungkin banyak cara yang dapat dilakukan pihak rumah sakit agar permasalahan kunjungan ini dapat teratasi, salah satu diantaranya adalah dengan menciptakan atau mendapatkan loyalitas pasien/ keluarga pasien. Peneliti berasumsi bahwa loyalitas pasien/ keluarga loyalitas pasien diantaranya dapat diperoleh melalui penerapan komunikasi terapeutik dan mengupayakan kepuasan pasien, sehingga rumusan masalah penelitian adalah “Bagaimana Pengaruh Komunikasi Terapeutik Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Keperawatan di Instalasi Rawat Inap RSUD dr. Rasidin Padang”

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditentukan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD dr. Rasidin padang.
2. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan di Instalasi Rawat Inap RSUD dr. Rasidin Padang
3. Untuk mengetahui Bagaimana pengaruh komunikasi terapeutik terhadap tingkat kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan di Instalasi Rawat Inap RSUD dr. Rasidin Padang

1.4. Manfaat Penelitian

1. Secara akademis, diharapkan dapat memberi kontribusi positif terhadap dinamika perkembangan ilmu komunikasi terutama aplikasi komunikasi terapeutik di rumah sakit sekaligus sebagai masukan bagi dunia akademis

bidang kesehatan agar materi komunikasi terapeutik ini bisa diberikan secara lebih mendalam terhadap mahasiswanya.

2. Secara praktis, diharapkan penelitian ini mampu memberi masukan kepada praktisi kesehatan terutama sekali tenaga keperawatan yang ada di rumah sakit tentang pentingnya menjalankan komunikasi terapeutik terhadap pasien yang di rawat di rumah sakit dan menjadikan komunikasi terapeutik ini sebagai standar wajib yang harus dilakukan terhadap pasien sebagai bagian dari program perawatan dan pengobatan terhadap pasien.

