

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Puskesmas merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia sebagai pusat pelayanan kesehatan masyarakat, mestinya puskesmas dapat menjadi tempat rujukan pertama dengan pelayanan prima yang dapat menangani berbagai masalah kesehatan yang terjadi pada masyarakat serta dapat memuaskan pasien, tetapi pelayanan prima dan berkualitas di puskesmas belum berjalan dengan baik (Aprinanda, 2017). Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh puskesmas sebagai tempat pemberi pelayanan kesehatan yaitu puskesmas belum mampu memberikan sesuatu hal yang benar-benar diharapkan pasien sebagai pengguna jasa sehingga membuat pasien sebagai pengguna jasa tidak ingin menggunakan puskesmas jika mengalami keluhan kesehatan atau dapat dikatakan pelayanan kesehatan masih minim. Faktor utama tersebut karena pelayanan yang diberikan berkualitas rendah sehingga belum dapat menghasilkan pelayanan yang diharapkan pasien (Handoko, 2019).

Kepuasan pasien menjadi tolak ukur tingkat kualitas pelayanan kesehatan. Selain itu, kepuasan pasien merupakan satu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur sejauh mana respon pasien setelah menerima jasa. Perbaikan kualitas jasa pelayanan kesehatan dapat dimulai dengan mengevaluasi setiap unsur-unsur yang berperan dalam membentuk kepuasan pasien (Pohan, 2017). Kepuasan pasien akan kualitas pelayanan dapat ditentukan dengan membandingkan persepsi antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima.

Jika harapan terlampaui, pelayanan tersebut dirasakan sebagai kualitas yang memuaskan, begitu juga sebaliknya. Standar kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional, menurut Peraturan Menteri 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 (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2017).

Hasil survey yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Bali tahun 2021 tentang indek kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas di seluruh Kabupaten dan Kota di Bali didapatkan hasil antara lain : kepuasan pasien terhadap pelayanan di Kota Bangli sebesar 73,52%, Kabupaten Badung sebesar 78,60%, Kabupaten Gianyar sebesar 76,10%, Kabupaten Buleleng sebesar 78,05%, Kabupaten Klungkung sebesar 77,82%, Kabupaten Karangasem sebesar 77,42%, Kota Denpasar sebesar 78,12%, Kabupaten Jemberana sebesar 76,25% dan Kabupaten Tabanan sebesar 75,13%. Hasil survei kepuasan pasien seluruh Kabupaten dan Kota di Bali diatas menunjukkan bahwa hasil survei tersebut belum mencapai standar > 95 % sesuai Departemen Kesehatan, dimana hasil survei kepuasan pasien di Kabupaten Bangli paling rendah dibandingkan Kabupaten lainnya (Dinas Kesehatan Provinsi Bali, 2022).

Beberapa penelitian di Indonesia terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan puskesmas di temukan inkonsistensi hasil penelitian diantaranya oleh Wartana (2021) menemukan 58,1% pasien sudah menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan di Puskesmas Kolonodale Kecamatan Petasia Kabupaten

Morowali Utara. Penelitian Antari (2021) menemukan sebagian besar (88,2%) pasien rawat jalan puas di UPT Kemas Payangan Gianyar, namun hasil yang berbeda didapatkan oleh Penelitian Manurung (2022) menemukan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Pasundan Kota Bandung sebagian besar 87,27% dikategorikan tidak puas. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Kuntoro (2022) juga menemukan kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta sebagian besar 72,76 % kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan perawat.

Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit maupun puskesmas. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke rumah sakit atau puskesmas lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik (Kotler, 2017). Dampak ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yaitu pelanggan yang tidak puas kemudian akan beralih ke pemberi pelayanan lainnya dan dari mereka tidak akan pernah kembali lagi, pelanggan yang tidak puas rata-rata menyampaikan masalah keluhan tersebut kepada orang lain, pelanggan yang tidak puas mereka ingin mendapatkan keadilan, pelanggan yang tidak puas ingin mendapatkan ganti rugi (Kusumawardhani, 2018).

Upaya meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit tidak lepas dari peran penting tenaga perawat dalam memberikan asuhan karena perawat berinteraksi langsung dengan pasien, dan jumlah perawat yang mendominasi sehingga perawat harus mampu memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu, oleh karena itu pelayanan keperawatan memiliki kontribusi yang besar dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit (Nursalam, 2020). Salah satu faktor

yang mempengaruhi kepuasan dalam pelayanan atau pemberian asuhan keperawatan adalah melalui komunikasi interpersonal yang terjalin diantara keduanya, dalam hal ini adalah perawat dan pasien dengan melakukan pendekatan secara individu, oleh sebab itu 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, 2018).

Komunikasi memegang peranan sangat penting dalam pelayanan keperawatan, bahkan dapat dikatakan komunikasi merupakan kegiatan mutlak dan menentukan bagi hubungan perawat dengan pasien untuk menunjang kesembuhan pasien. Sehingga hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan pasien menentukan kepuasan terhadap pelayanan keperawatan yang dirasakan oleh pasien. Kepuasan pasien sangat terpengaruh terhadap komunikasi interpersonal perawat ketika mereka menjalani perawatan, bahkan mereka sering membandingkan dengan pelayanan di tempat lain (Priyanto, 2018).

Penelitian terkait hubungan komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien telah banyak dilakukan, namun beberapa penelitian masih ditemukan tidak konsistennya dari hasil penelitian yang dapat dilihat dari penelitian yang dilakukan oleh Afwanna (2022) menemukan adanya hubungan komunikasi interpersonal

perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kopelma Darussalam Kota Banda Aceh dengan nilai $p\text{-value } 0,038 < 0,05$. Penelitian Wartana (2021) juga menemukan hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kolonodale Kecamatan Petasia Kabupaten Morowali Utara dengan nilai $p\text{-value } 0,006 < 0,05$, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Sutianti (2018) menemukan tidak ada hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien di ruang Mina Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar dengan nilai $p\text{-value } 0,169 > 0,05$. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Hasna dan Irwandy (2022) juga menemukan tidak ada hubungan kualitas komunikasi dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin dengan nilai $p\text{-value } 0,59 > 0,05$.

Data hasil survey kepuasan pasien di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Bangli dalam tiga tahun terakhir belum mencapai Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% serta hasil survey yang dilakukan menunjukkan terjadinya trend penurunan, hasil survey tahunan 2020 angka kepuasan pasien adalah 85,%, tahun 2021 85,3%, tahun 2022 84,3% dan tahun 2023 sebesar 82,2%. Hasil studi pendahuluan pada bulan Januari 2023 didapatkan. Hasil wawancara dengan 10 orang pasien menunjukkan bahwa 8 orang pasien menyatakan kurang puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan, dari 8 orang pasien yang kurang puas terhadap pelayanan keperawatan sebanyak 2 orang pasien menyatakan perawat kurang cepat tanggap dan terkadang lama dalam merespon pasien, 2 orang pasien menyatakan perawat terkadang kurang ramah dalam melayani pasien, 2 orang pasien menyatakan perawat kurang memberikan informasi yang jelas kepada pasien, 2 orang pasien menyatakan perawat kurang

memberikan perhatian kepada keluhan pasien dan terkadang memberikan kesan yang kurang baik.

Berdasarkan hasil survey kepuasan dan hasil studi pendahuluan yang dilakukan menunjukkan tingkat kepuasan pasien masih belum sesuai standar yang diinginkan terhadap pelayanan di UPT Puskesmas Bangli, sehingga dapat mengakibatkan menurunnya kepercayaan masyarakat. UPT Puskesmas Bangli dalam menghadapi persaingan industri kesehatan yang sejenis, sering dihadapkan pada persaingan jasa antar pesaing sehingga diperlukan strategi untuk meningkatkan kepuasan pasien salah satunya melalui penerapan komunikasi interpersonal khususnya perawat yang paling sering berhubungan dengan pasien. Terkait fenomena diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang hubungan antara kualitas komunikasi interpersonal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Bangli

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah untuk penelitian ini adalah “apakah ada hubungan antara kualitas komunikasi interpersonal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Bangli?.”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Mengetahui hubungan antara kualitas komunikasi interpersonal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Bangli

2. Tujuan khusus

- a Mengidentifikasi kualitas komunikasi interpersonal perawat di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Bangli.
- b Mengidentifikasi kepuasan pasien di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Bangli.
- c Menganalisis hubungan kualitas komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Bangli

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Manfaat teoritis

a. Bagi institusi Pendidikan

Bermanfaat untuk menambah wawasan bagi mahasiswa kesehatan khususnya mahasiswa keperawatan dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien

b. Bagi perawat selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi dasar untuk penelitian selanjutnya mengenai hubungan antara komunikasi interpersonal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien.

2. Manfaat praktis

a. Bagi masyarakat

Memberikan informasi kepada masyarakat tentang kualitas pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Bangli

b. Bagi tempat penelitian

Memberikan kualitas bagi perawat dalam menerapkan komunikasi interpersonal untuk terkait dengan kepuasan pasien, selain itu dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan perawat dalam mengevaluasi keluhan-keluhan pasien

yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal antara perawat dengan pasien. Dan bagi Kepala UPT Puskesmas Bangli mendapatkan hasil kepuasan pasien melalui kualitas komunikasi interpersonal perawat.