

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik hingga saat ini masih dirasakan banyak kelemahan, termasuk pada bidang kesehatan, yang mana pelayan tersebut belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan. Keadaan ini dapat dilihat dengan masih tingginya berbagai pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui berbagai media massa, sehingga dapat menimbulkan citra kurang baik bagi aparatur pemerintah yang terkait. Pengaduan pada bidang kesehatan, umumnya mengenai pelayanan yang kurang ramah, adanya komunikasi yang singkat tanpa adanya kontak mata, dan pelayanan dengan antrian lama. Selain mengenai pelayanan terdapat pula laporan mengenai fasilitas yang tersedia di layanan kesehatan milik pemerintah, seperti toilet kotor dan bahu, tidak terdapatnya area bermain untuk anak, serta kursi tunggu yang terkadang kurang (Ombudsman RI, 2020).

Pada tahun 2020 Ombudsman RI telah menerima laporan/pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik sebanyak 7.204 laporan. Laporan tersebut terdiri dari 6.522 laporan reguler, 559 respon cepat, dan 123 investigasi atas prakarsa sendiri. Jumlah konsultasi non laporan dari masyarakat kepada Ombudsman meningkat hingga 99,2% dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini memperlihatkan bahwa masyarakat mulai memiliki

kesadaran untuk lebih berani menyampaikan permasalahan pelayanan publik yang dialami secara langsung kepada instansi terlapor (Ombudsman RI, 2020).

Laporan masyarakat berdasarkan dugaan maladministrasi banyak dirasakan dari masa penyerangan Virus Covid-19 hingga pemberian vaksin saat ini. Maladministrasi yang dimaksudkan diantaranya yaitu terdapat penundaan berlarut (seperti, pemberian pelayanan kesehatan lama, pemberian vaksin yang kurang cepat dan merata) laporan sebanyak 31,57%, penyimpangan prosedur (tidak adanya bina hubungan saling percaya secara mendalam, tidak adanya komunikasi yang baik atau sering disebut juga komunikasi terapeutik, tidak terdapat kontak mata yang cukup antara perawat dengan pasien, pelayanan yang terkesan terburu-buru) laporan sebanyak 24,77%, tidak memberikan pelayanan laporan sebanyak 24,39%, tidak patuh terdapat laporan sebanyak 7,25% (Ombudsman RI, 2020).

Berdasarkan data substansi laporan menunjukkan bahwa masyarakat yang paling banyak menyampaikan pengaduan melalui surat sebesar 37,91%, diikuti dengan datang langsung ke kantor sebesar 29,89% dan melalui aplikasi whatsapp sebanyak 11,35%. Sedangkan berdasarkan data instansi terlapor rumah sakit pemerintah termasuk puskesmas memiliki persentase terlapor sebanyak 1,26% dengan substansi pengaduan sebanyak 2,41%. Pengaduan yang di laporkan oleh pihak Ombudsman mengenai ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat, seperti kurangnya komunikasi karena perawat hanya menggunakan bahasa yang singkat, tidak

mempertahankan kontak mata yang cukup saat melakukan tindakan pelayanan, serta memberikan informasi yang kurang jelas (Ombudsman RI, 2020).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang standar-standar minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes RI, 2016). Apabila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. Dengan adanya laporan dari masyarakat menunjukkan bahwa terdapat ketidakpuasan pasien terhadap layanan di bidang kesehatan termasuk puskesmas. Adapun faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap suatu layanan di bidang kesehatan yakni kualitas pelayanan penyedia jasa seperti adanya senyum, sapa dan salam dengan penuh keramahan, komunikasi yang baik dengan mempertahankan kontak mata yang cukup, memberikan pelayanan secara lembut dan perlahan, serta fasilitas penyedia jasa seperti kelengkapan fasilitas, kebersihan alat dan tempat, serta kebersihan dan kerapian pemberi layanan kesehatan (Rambat, 2013).

Ketidakpuasan pasien dapat menyebabkan penurunan jumlah pasien yang berkunjung di pelayanan kesehatan termasuk puskesmas, susahny melakukan program yang telah ditetapkan oleh pemerintah terhadap masyarakat, serta kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang akan diberikan. Pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga

kesehatan dibidang pelayanan kesehatan akan memutuskan pindah ke puskesmas lain atau pelayanan kesehatan yang lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik (Kotler, 2017).

Puskesmas merupakan suatu unit pelaksanaan fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan, serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu (Azwar, 2010).

Peranan dan kedudukan Puskesmas dalam sistem pelayanan kesehatan adalah sebagai ujung tombak sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Hal ini disebabkan karena peranan dan kedudukan Puskesmas di Indonesia adalah amat unik. Puskesmas sebagai sarana pelayanan kesehatan terdepan di Indonesia, maka Puskesmas bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan kedokteran (Azwar, 2010). Menurut (Satrianegara, 2014) pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas adalah pelayanan kesehatan menyeluruh yang meliputi pelayanan: kuratif (pengobatan), Preventif (upaya pencegahan) promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitatif (pemulihan kembali).

Komunikasi merupakan suatu proses yang selalu dilakukan dalam kehidupan setiap manusia, tidak terkecuali tenaga kesehatan. Dalam perkembangan dunia kesehatan, komunikasi merupakan hal terpenting dalam melakukan interaksi antara tenaga medis dengan pasien. Banyak persepsi yang menganggap komunikasi itu hal yang mudah. Namun kesalahan dalam

melakukan komunikasi dapat berakibat fatal bagi diri sendiri dan orang lain. Banyak kejadian besar yang terjadi di dunia ini dikarenakan kesalah pahaman antara yang disampaikan dan yang menerima pesan dalam berkomunikasi (Suryani & Hendryadi, 2015).

Komunikasi terapeutik sering dibicarakan di dunia kesehatan, namun kenyataannya penerapan komunikasi terapeutik sangat sulit dan jarang diterapkan. Memang dalam pelayanan kesehatan tidak hanya komunikasi terapeutik, melainkan masih banyak hal lainnya. Namun komunikasi terapeutik memegang peranan penting dalam pelayanan kepada pasien, karena merupakan unsur paling utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi profesional bagi perawat yang direncanakan dan dilakukan untuk membantu penyembuhan atau pemulihan bagi pasien. Dengan memiliki keterampilan komunikasi terapeutik, tenaga kesehatan akan lebih mudah menjalin hubungan saling percaya dengan pasien, dan hal ini akan lebih efektif bagi perawat dalam memberikan kepuasan profesional dalam asuhan keperawatan (Damayanti, 2008).

Tujuan akhir dari pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien, dan pasien akan memberikan suatu penilaian terhadap jasa pelayanan yang diterimanya berdasarkan kepuasannya. Puas atau tidaknya pasien tergantung dengan pelayanan yang diterimanya dan yang seharusnya diterima (Wijono, 2012).

Salah satu unsur penilaian pasien terhadap pelayanan yang diberikan adalah komunikasi, karena komunikasi mempunyai peranan yang besar dalam kepuasan pasien. Komunikasi yang dilakukan secara terapeutik akan banyak menghindari resiko yang tidak perlu terjadi dan akan membuat pasien merasa lebih nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan (Suryani & Hendryadi, 2015).

Setiap Puskesmas memiliki kendala yang berbeda-beda dalam mencapai pelayanan yang optimal. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti sebagai studi pendahuluan tentang pelayanan kesehatan terhadap pasien, salah satu puskesmas yang berada di Kabupaten Semarang yaitu Puskesmas Leyangan mendapatkan hasil ada beberapa pasien yang menyatakan bahwa di Puskesmas perawatnya kurang begitu ramah dan cenderung jutek. Sehingga kepuasan pasien menjadi berkurang dengan pelayanan yang diberikan oleh profesi keperawatan.

Pernyataan tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Transyah, C.H., & Toni, (2010) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan bermakna antara penerapan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien yang dilakukan di Ruang Interne Rawat Inap RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2017. Hubungan yang bermakna tersebut adalah hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan kepuasan, yang mana dengan adanya pelaksanaan komunikasi terapeutik yang baik maka pasien akan merasa nyaman dan dihargai sehingga akan menimbulkan perasaan puas pada pasien tersebut.

Dari data diatas masih banyak ditemukan ketidakpuasan pasien terkait komunikasi yang dilakukan oleh profesi perawat sehingga masalah yang

muncul di atas mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul "Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang"

B. Rumusan Masalah

Komunikasi merupakan dasar dari setiap pelayanan, dengan adanya komunikasi yang baik dapat menciptakan hubungan saling percaya antara tenaga kesehatan dengan pasien yang datang ke pelayanan kesehatan yang akan menimbulkan kepuasan pasien, begitu pula sebaliknya, jika komunikasi yang dilakukan kurang baik antara tenaga kesehatan dengan pasien maka tidak akan terciptanya hubungan saling percaya antara tenaga kesehatan dengan pasien yang akan menimbulkan ketidakpuasan pasien. Maka dari itu dibutuhkan komunikasi yang baik yaitu komunikasi terapeutik. Namun pada dasarnya tenaga kesehatan yang bekerja di wilayah kerja Puskesmas biasanya memiliki kegiatan dan kesibukan yang lebih dikarenakan adanya program-program pemerintah yang menjadi tanggung jawab tenaga kesehatan pekerja Puskesmas, ditambah dengan banyaknya pasien yang telah antri mendaftar untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, sehingga tidak jarang jika tenaga kesehatan terkesan tergesa-gesa dengan komunikasi yang singkat dan terkesan jutek kepada pasien dan disalah artikan oleh pasien dengan pelayanan yang kurang memuaskan hanya karena komunikasi yang kurang baik. Oleh karena itu perumusan masalah sebagai berikut "Apakah ada hubungan komunikasi

terapeutik dengan kepuasan pasien di wilayah kerja UPTD Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang?”

C. Tujuan

Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di wilayah kerja UPTD Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang.

Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran komunikasi terapeutik perawat di wilayah kerja UPTD Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang.
- b. Mengetahui gambaran kepuasan pasien di wilayah kerja UPTD Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang.
- c. Mengetahui hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di wilayah kerja UPTD Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang.

D. Manfaat

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat :

1. Bagi Puskesmas

Sebagai tolak ukur pemberian pelayanan serta untuk meningkatkan pelayanan di wilayah kerja UPTD Puskesmas Leyangan.

2. Bagi Pasien

Untuk menjembatani pesan yang ingin disampaikan pasien kepada pihak tenaga kesehatan di wilayah kerja UPTD Puskesmas Leyangan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Menambah ilmu pengetahuan dan dasar pengembangan tentang hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien.