

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan institusi pelayan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah sakit harus memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada masyarakat yang harus sesuai dengan standar profesi kesehatan yang sudah ditentukan. Salah satu strategi pelayanan rumah sakit saat ini yaitu dengan melakukan pendekatan pelayanan kesehatan yang berorientasi pada kepuasan pasien yang dapat ditentukan oleh kualitas pelayanan kesehatan yang dirasakan oleh pasien selama didalam rumah sakit. Hasil laporan survei Indeks Kepuasan Masyarakat oleh Kementrian Kesehatan tahun 2017 pada 4 rumah sakit di Indonesia menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien belum mencapai 100%. Tingkat kepuasan secara umum terhadap pelayanan di rumah sakit. Salah satunya pada tingkat kepuasan pelayanan rumah sakit Cipto Mangunkusomo sebesar 8,27%.^(1,2)

Kepuasan yang dimaksud adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pasien terhadap pelayanan terpenuhi. Untuk menilai kepuasan mencakup kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada pasien dengan cepat, tepat, mampu membina hubungan yang baik dengan pasien, dan dapat dipercaya. Sebagian pasien sering merasa tidak puas dan mengeluhkan pelayanan dokter yang kurang, hal ini bukan karena kemampuan dokter yang kurang akan tetapi pasien merasa kurang diperhatikan, kurangnya jumlah informasi yang diterima oleh pasien dari tenaga kesehatan, kurangnya waktu pemeriksaan, waktu komunikasi dokter dan pasien yang minim. Hal ini menjadi alasan yang menyebabkan pasien tidak mau lagi berobat kembali ke rumah sakit ataupun ke dokter tersebut.⁽³⁾

Dari data presentase (Smet, Psikologi Kesehatan 2018) alasan pasien tidak mau lagi berobat adalah sebanyak, 3% pindah tempat tinggal, 5% merasa

dipuaskan oleh perusahaan lain, 9% karena bujukan pasien, 14% karena tidak puas dengan produk (obat) dan sebanyak 68% dikarenakan oleh mutu pelayanan yang kurang baik sehingga timbul rasa ketidakpuasan pasien. Dari 68% mutu pelayan tersebut didapatkan sebanyak 35% - 40% pasien merasa tidak puas berkomunikasi dengan dokter, bahkan sampai ada orang yang berobat ke luar negeri dengan alasan ketidakpuasan dengan mutu pelayanan, alat dan informasi yang ada.⁽³⁾

Dari hasil data orang Indonesia yang berobat keluar negeri semakin tahun semakin meningkat. Menurut Departemen Kesehatan Singapura dan Badan Pariwisata Singapura pada tahun 2011 Indonesia menyumbang sebanyak 47,2% dan ini merupakan penyumbang pasien internasional yang berobat terbanyak di Singapura. Menurut *Malaysia Healthcare Tourism Council* 2012 terdapat kurang lebih 1,2 juta turis medis (*medical tourists*) yang berasal dari Indonesia yang berobat di Malaysia. Direktur jenderal bina pelayanan medik departemen kesehatan menyatakan, bahwa orang Indonesia lebih memilih berobat keluar negeri karena sarana medik yang kurang memadai, rendahnya tingkat kepercayaan pasien, minimnya perhatian dokter, sikap dokter yang belum menempatkan kepentingan pasien sebagai prioritas yang utama, dan yang paling penting adalah kemampuan dokter dalam berkomunikasi serta kesediaan dokter dalam memberi penjelasan kepada pasien maupun keluarga pasien yang masih lemah atau kurang.^(3,4,7)

Menurut pakar ilmu kedokteran komunikasi Herqutanto, DR. dr., MPH, MARS dan direktur jenderal bina upaya kesehatan, Supriyantoro, dr., Sp.P, MARS, masalah komunikasi dokter di Indonesia menjadi pemicu banyaknya masyarakat yang memilih untuk berobat ke luar negeri dengan alasan pelayanan rumah sakit di dalam negeri yang tidak memuaskan. Menurut kesimpulan yang dirangkum oleh *American Society of Internal Medicine*, komunikasi yang baik ternyata berhasil menurunkan angka keluhan pasien, karena sebagian besar pasien mengeluhkan layanan dokter bukan karena kemampuan dokter yang kurang akan tetapi pasien merasa kurang diperhatikan

yang dapat dinilai dari komunikasi dokter dalam menyampaikan pesan dan mendengarkan keluhan pasien yang tergesa-gesa.^(3,5)

Untuk membuat hubungan dokter-pasien yang baik adalah menguasai teknik komunikasi yang baik dengan pasien. Komunikasi dokter dengan pasien dapat menjadi landasan dalam melakukan wawancara medis (anamnesis), melakukan negoisasi, memberi informasi, memberikan edukasi, menyampaikan berita buruk, dan memberikan informasi penting tentang obat yang diberikan. Selain itu kualitas komunikasi yang terjadi diantara kedua belah pihak akan menghasilkan kepuasan didalam diri pasien karena pasien akan merasa puas dan akan kembali lagi untuk berobat ke dokter atau rumah sakit tersebut jika komunikasi mereka terjalin dengan baik dan efektif.^(3,5,6)

Oleh karena informasi diatas tersebut maka penulis berminat untuk mengadakan penelitian yang berjudul Hubungan Komunikasi Dokter Pasien Terhadap Pelayanan Di Instalasi Rawat Jalan RSUD Waled.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana hubungan komunikasi dokter pasien dengan kepuasan pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Waled?

1.3 Tujuan Penelitian

1.1.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan komunikasi dokter pasien dengan kepuasan pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Waled.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk menganalisis hubungan komunikasi dokter pasien dari aspek keterbukaan (*openness*) dengan kepuasan pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Waled.
2. Untuk menganalisis hubungan komunikasi dokter pasien dari aspek empati (*emphaty*) dengan kepuasan pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Waled.

3. Untuk menganalisis hubungan komunikasi dokter pasien dari aspek sikap mendukung (*supportiveness*) dengan kepuasan pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Waled.
4. Untuk menganalisis hubungan komunikasi dokter pasien dari aspek sikap positif (*positiveness*) dengan kepuasan pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Waled.
5. Untuk menganalisis hubungan komunikasi dokter pasien dari aspek kesetaraan (*equality*) dengan kepuasan pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Waled.
6. Untuk menganalisis hubungan dari aspek komunikasi dokter pasien yang paling berhubungan dengan kepuasan pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Waled

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat untuk Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi tambahan pengetahuan dan informasi tentang hubungan komunikasi dokter-pasien dengan kepuasan pelayanan di instalasi rawat jalan RSUD Waled.

1.4.2 Manfaat untuk Pelayanan Kesehatan

Manfaat dibidang pelayanan kesehatan adalah dapat digunakan sebagai informasi tambahan mengenai hubungan komunikasi dokter-pasien dengan kepuasan pelayan medis

1.4.3 Manfaat untuk Masyarakat

Diharapkan masyarakat dapat lebih sadar akan pentingnya berkomunikasi yang baik ketika berkonsultasi atau berobat dengan dokter.

1.4.4 Manfaat untuk Peneliti

Dapat dijadikan sebagai informasi untuk peneliti lain yang lebih lanjut mengenai hubungan komunikasi dokter-pasien dengan kepuasan pelayanan di instalasi rawat jalan RSUD Waled Cirebon.

1.5 Orisinalitas

Table 1. Orisinalitas Penelitian

| No | Nama dan Tahun Peneliti | Judul Penelitian | Metode Penelitian | Hasil Penelitian |
|----|--|---|-------------------|---|
| 1. | Burhanuddin, Nurfadiansyah. (2016). ⁽⁸⁾ | Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien RUD Syekh Yusuf Gowa. | Cross sectional | Hasil penelitian menunjukkan hasil uji Spearman's Rho menunjukkan ada hubungan antara mutu pelayanan dimensi bukti fisik (tangible) (p=0,000), kehandalan (reliability) (p=0,000), ketanggapan (responsiveness) (p=0,000), jaminan (assurance) (p=0,000), dan empati (empathy) (p=0,000), dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa Tahun 2015 |
| 2. | Erlindai (2019). ⁽⁷⁾ | Tinjauan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan Tahun 2019 | Cross Sectional | Hasil penelitian ini ditemukan kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan, dijumpai populasi sebanyak 120 responden dan sampel sebanyak 30 responden yang telah diteliti, mayoritas kurang puas sebanyak 13 responden (43.3%), dan minoritas puas sebanyak 5 responden (16.7%), Kepuasan Pasien Pada Komunikasi Pendaftaran |

| | | | |
|----|---------------------------------------|--|--|
| | | | Pasien Rawat Jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata medan dari 30 diteliti, mayoritas kurang puas sebanyak 13 responden (43.3%), dan minoritas tidak puas sebanyak 8 responden (26.7%), Kepuasan Pasien Pada Waktu Tunggu Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di UPT Rumah Sakit Khusus |
| 3. | Syarif, Rivani (2020). ⁽¹⁾ | Hubungan Efektifitas komunikasi Interpersonal Petugas Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Peserta JKN-KIS BPJS Kesehatan Di Klinik Usada Barabai Tahun 2020. | Cross sectional Ada hubungan efektifitas komunikasi interpersonal petugas kesehatan dengan tingkat kepuasan peserta JKN-KIS BPJS Kesehatan di Klinik Dharma Usada Barabai (p value = 0,028). Hendaknya dokter yang bertugas di Klinik Dharma Usada dapat meningkatkan efektifitas komunikasi interpersonal kepada pasien khususnya peserta JKN-KIS BPJS Kesehatan |

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya

1. Penelitian yang dilakukan oleh Nurfadiansyah Burhanuddin dengan judul Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa Tahun 2016. Perbedaan dengan penelitian ini adalah variabel bebasl, waktu, dan tempat penelitian.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Erlindai dengan judul Tinjauan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan Tahun 2019. Perbedaan dengan penelitian ini adalah variabel bebas, tempat, waktu, dan sampel penelitian.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Rivani Syarif (2020). Hubungan Efektifitas komunikasi Interpersonal Petugas Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Peserta JKN-KIS BPJS Kesehatan Di Klinik Usada Barabai Tahun 2020. Perbedaan dengan Penelitian ini adalah variabel terikat. Tempat, waktu dan sampel penelitian.

