

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komunikasi adalah sebuah kegiatan familiar yang sudah dilakukan masing - masing manusia mulai sejak bayi yang masih di dalam kandungan sampai meninggal dunia, sehingga komunikasi dapat diartikan memiliki usia yang hampir sama dengan usia kehidupan tersebut. Komunikasi merupakan suatu proses pengungkapan sebuah pesan dari satu individu ke individu yang lain untuk memberikan informasi atau merubah sikap, berpendapat dan berperilaku, baik dengan secara langsung maupun tidak langsung melalui suatu media (Onong, 2009).

Keperawatan merupakan salah satu bidang yang menggunakan komunikasi sebagai media untuk memfasilitasi hubungan perawat dengan pasien. Bentuk hubungan perawat dengan pasien di berikan dalam pelaksanaan proses keperawatan. Proses keperawatan yaitu sebuah konsep untuk mengajarkan dan memberi pelayanan keperawatan yang dilakukan perawat kepada klien. Bagian- bagian dari proses keperawatan meliputi pengkajian, diagnosa keperawatan, intervensi, implementasi, dan penilaian atau evaluasi. Pendekatan proses keperawatan untuk mencapai sarana tujuan dari asuhan keperawatan. Hal yang sangat penting tidak bisa di pisahkan dari suatu proses untuk mencapai sebuah tujuan itu sendiri yaitu komunikasi (Arwani, 2007).

Cara peningkatan mutu pelayanan menurut Handayaningsih, (2011) menyatakan bahwa dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan dapat dilakukan perawat dengan cara memahami teknik komunikasi yang baik dan benar. Komunikasi sendiri mempunyai peranan penting untuk menunjang kelancaran semua pelayanan dirumah sakit. Komunikasi mempunyai fungsi untuk beberapa tujuan, yaitu pengendalian, motivasi, ekspresi perasaan dan informasi. Komunikasi bisa berupa komunikasi verbal dan non verbal. Komunikasi verbal merupakan suatu komunikasi yang menggunakan bahasa sebagian alat berkomunikasi kebahasaan yang dijalin dengan lisan atau tulisan. Dan komunikasi non verbal adalah komunikasi yang menggunakan ekspresi wajah dan tindakan sebagai alat untuk berkomunikasi misalnya ekspresi wajah, gerakan tubuh tertentu, intonasi suara, serta jarak antar individu dalam percakapan, gerakan tangan, bahasa gambar dan bahasa sikap (Tjiptono, 2009).

Kualitas suatu proses komunikasi ditentukan oleh seberapa jauh pemahaman penerimaan terhadap pesan yang diterimanya. Komunikasi bisa diartikan dengan usaha menyampaikan informasi dengan maksud tertentu dengan seseorang sehingga seseorang itu sendiri bisa mengerti tentang maksud yang sudah disampaikan (Tjiptono, 2010).

Masalah sekarang ini didalam menghadapi masa era globalisasi yaitu mempunyai banyak tantangan yang akan selalu dihadapi semua rumah sakit di Indonesia. Masuk pada sekitar abad ke 21, yang semakin berkembang ini yang seharusnya dikarenakan pendekatan mutu paripurna yang menjelaskan

pada kepuasan pelanggan atau pasien menjadi tujuan inti untuk sebuah kelompok pelayan kesehatan rumah sakit di Indonesia, agar tetap dikenal ditengah persaingan global yang semakin berkembang ini dan sangat ketat pada saat ini (Wiyono, 2009)

“Kepuasan adalah tingkat keadaan atau kondisi seseorang yang merasakan hasil membandingkan pelayanan dan penampilan yang dirasakan dalam hubungannya dengan tujuan seseorang itu akan merasa senang” Tingkat kepuasan berguna untuk membedakan penampilan dan harapan yang dapat dirasakan. Kepuasan pasien di rumah sakit atau di tempat pelayanan kesehatan lainnya dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya meliputi pendekatan yang dilakukan dengan yang bersangkutan seperti perilaku petugas, perasaan pasien pada saat datang pertama kali, informasi yang diterima pasien, seperti apa yang sudah dikerjakan oleh perawat, apa yang bisa diharapkan, prosedur perjanjian, waktu tunggu, fasilitas umum yang tersedia, fasilitas pasien seperti mutu makanan, privasi atau pengaturan kunjungan, terapi, perawatan dan pelayanan yang di terima oleh pasien (Wiyono, 2009).

Beberapa hasil penelitian sebelumnya oleh Dody & Titik terkait hubungan komunikasi verbal dan non verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD kabupaten sragen pada tahun 2009, menunjukkan hasil komunikasi verbal kurang sebanyak 4 responden 5,3%, cukup sebanyak 21 responden (28%) dan baik sebanyak 50 responden (66,7%). Jadi sebagian besar responden dalam penelitian ini memiliki

komunikasi verbal yang baik. Komunikasi non verbal kurang sebanyak 2 responden (2,7%), cukup sebanyak 25 responden (33,3%) dan baik sebanyak 48 responden (64%). Jadi sebagian besar responden dalam penelitian ini memiliki komunikasi non verbal yang baik. Kepuasan kurang sebanyak 11 responden (14,7%), cukup sebanyak 13 responden (17,3%) dan baik sebanyak 51 responden (68%).

Selanjutnya hasil penelitian lainnya oleh Yayuk eva dhama terkait hubungan komunikasi verbal dan non verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di bangsal penyakit dalam (teratai) RSUD kabupaten wonogiri pada tahun 2008, menunjukkan komunikasi verbal dan non verbal perawat di bangsal Teratai dari sejumlah 13 pasien 8 diantaranya perawat tidak melakukan komunikasi verbal dan non verbal dengan baik, mereka hanya sekedar merawat pasien. Di bangsal Teratai dari sejumlah 24 pasien 8 diantaranya mengatakan tidak puas, dan 5 diantaranya pasien mengatakan sangat puas dan 16 pasien mengatakan puas dengan komunikasi verbal dan non verbal perawat.

Hasil studi pendahuluan di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang (Baitul Izzah 1 & 2, Baitussalam 1 & 2, Baiturijal,) pada 15 April 2017 dengan sampel 20 responden dengan kuesioner dan observasi langsung menunjukkan di RSI Sultan Agung 12 pasien yang sedang rawat inap merasa puas dengan komunikasi verbal dan non verbal perawat saat melakukan pelayanan, pasien merasa puas sebagian perawat sudah melakukan komunikasi dengan baik (Senyum, berbicara sopan, berbicara lembut,

berpenampilan yang rapi) dan 8 lainnya merasa belum puas dengan tingkat komunikasi verbal dan non verbal perawat karena sebagian perawat belum melakukan komunikasi dengan baik saat kontak langsung dengan pasien perawat berbicara dengan singkat dan bicara keras yang membuat pasien bingung, menampilkan ekspresi muka yang kurang baik Dan dari data di atas pasien yang merasa puas sebanyak 12 dan pasien yang merasa belum puas sebanyak 8 pasien maka menurut keputusan menteri kesehatan republik indonesia tentang standar kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit nomor 129/Menkes/SK/2008 menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap adalah lebih dari 90% maka menurut hasil studi pendahuluan di atas adalah masih kurang dengan standar dari peraturan menteri kesehatan.

B. Rumusan Masalah

Komunikasi verbal yaitu sebuah komunikasi dilakukan dengan simbol – simbol verbal. Simbol dan pesan verbal ini yaitu dari semua jenis simbol yang menggunakan satu kata atau lebih. Komunikasi adalah suatu proses kompleks dengan melibatkan orang lain dan dunia sekitarnya untuk berhubungan dengan suatu individu (Potter & perry, 2008).

Komunikasi nonverbal yaitu suatu komunikasi yang menggunakan pesan – pesan dari nonverbal. Istilah dari nonverbal ini diartikan dengan suatu komunikasi yang biasanya digunakan untuk melukiskan dari semua peristiwa komunikasi yang tidak bisa diungkapkan dengan kata – kata dan tertulis. Komunikasi non-verbal yaitu untuk memindahkan pesan yang tidak menggunakan kata-kata yaitu trik yang sangat meyakinkan untuk

menyampaikan pesan kepada orang lain. Perawat harus menyadari pesan verbal dan non-verbal yang dikatakankan klien mulai dari saat pengkajian sampai evaluasi asuhan keperawatan, karena isyarat non-verbal menambah arti terhadap pesan verbal

Kepuasan pada intinya yaitu suatu tujuan untuk terciptanya dari suatu bisnis. Terciptanya kepuasan pasien dapat menghasilkan loyalitas pasien dan pembelian ulang yang berakibat pada penghasilan rumah sakit. Namun, berdasarkan dari hasil studi pendahuluan di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang (Baitul Izzah 1 & 2, Baitussalam 1 & 2, Baiturrijal) pada 15 April 2017 dengan sampel 20 responden dengan kuesioner dan observasi langsung menunjukkan di RSI Sultan Agung 12 pasien yang sedang rawat inap merasa puas dengan komunikasi verbal dan non verbal perawat saat melakukan pelayanan dan 8 lainnya merasa belum puas dengan tingkat komunikasi verbal dan non verbal perawat saat melakukan tindakan, pasien yang merasa puas sebanyak 12 dan pasien yang merasa belum puas sebanyak 8 pasien maka menurut keputusan menteri kesehatan republik indonesia tentang standar kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit nomor 129/Menkes/SK/2008 menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap yaitu lebih dari 90% maka menurut hasil studi pendahuluan di atas adalah masih kurang dengan standar dari peraturan menteri kesehatan.

Berdasarkan uraian di atas peneliti merasa bahwa adanya peran perawat dengan komunikasi verbal dan non verbal terhadap tingkat kepuasan pasien,

maka peneliti tertarik untuk meneliti prosentase tingkat kepuasan pasien dengan komunikasi verbal dan non verbal perawat dengan pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan penelitian ini sebagai berikut, “Adakah hubungan komunikasi verbal dan non verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan komunikasi verbal dan non verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi komunikasi verbal perawat RSI Sultan Agung.
- b. Mengidentifikasi komunikasi non verbal perawat RSI Sultan Agung.
- c. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien RSI Sultan Agung.
- d. Menganalisis hubungan komunikasi verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.
- e. Menganalisis hubungan komunikasi non verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Profesi Keperawatan

Hasil penelitian yang dilakukan dapat memberikan pengetahuan dan gambaran baru dalam menilai tingkat komunikasi verbal dan non verbal perawat.

2. Bagi Institusi Ilmu Keperawatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai literatur dan pengembangan dalam ilmu keperawatan. khususnya manajemen keperawatan mengenai hubungan komunikasi verbal dan non verbal dengan tingkat kepuasan pasien

3. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan masyarakat dapat merasakan peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh perawat