

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi kesehatan ialah komunikasi yang membawa pesan kesehatan, memiliki peran tenaga kesehatan. Komunikasi kesehatan dilakukan untuk mensejahterakan kesehatan masyarakat. Dalam profesi kedokteran, komunikasi antar dokter dengan pasien masih sering diabaikan oleh sang dokter. Sebagian dokter di Indonesia merasa tidak mempunyai banyak waktu untuk meminta banyak informasi kepada pasien. Hal ini yang membuat proses dalam mendiagnosa penyakit pada pasien menjadi tidak efektif.

WHO menyatakan bahwa dokter harus memiliki aspek “dokter bintang 5” dalam menyelesaikan permasalahan kesehatan. Lima aspek dari “Dokter Bintang 5” ialah: Pengasuh, Pengambil Keputusan, Komunikator, Pemimpin Komunitas, dan Manajer. Aspek Komunikasi merupakan elemen aspek yang paling penting. Fallowfield menekankan bahwa komunikasi yang efektif antara dokter-pasien memiliki banyak efek menguntungkan. Oleh karena itu, komunikasi merupakan elemen kunci dalam mengumpulkan informasi tentang pasien dan juga membantu dalam memahami penyakit yang dideritanya (Berry, 2007).

Penelitian yang dilakukan oleh Fong Ha pada tahun 2010 di Royal Perth Australia menemukan fakta bahwa sebagian besar keluhan yang melibatkan seorang dokter dengan masalah ialah sebuah komunikasi. Komunikasi antar dokter dan pasien yang benar mempunyai potensi untuk membantu pemahaman informasi medis. Pasien pada sebuah penelitian bahwa komunikasi yang benar dengan dokter membuat pasien lebih puas untuk informasi yang diberikan seperti diagnosis, sifat pengobatan, dan tatalaksana lanjutan. Komunikasi yang paling efektif antara seorang dokter dengan pasien adalah komunikasi yang memotivasi, memberi kepercayaan, dan mendukung pasien. Jika

komunikasi antara seorang dokter dengan pasien terjalin maka hubungan antar dokter dan pasien dapat meningkatkan kepuasan kerja dan meningkatkan sikap positif pasien terhadap penyelesaian masalah kesehatan.

Rumah sakit tentu menjadi bagian yang sangat penting dalam sistem pelayanan kesehatan. Pelayanan yang baik selalu menjadi faktor penting bagi rumah sakit. Rumah sakit harus bertanggung jawab untuk fasilitas rumah sakitnya agar bisa bersaing dengan rumah sakit lainnya. Berdasarkan filosofi pemberian pelayanan medis kepada masyarakat setempat, setiap rumah sakit harus menyediakan berbagai macam layanan baik itu individual, termasuk rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat, serta pengobatan, rehabilitasi, dan promosi kesehatan. Setiap orang yang menderita suatu penyakit selalu ingin cepat sembuh, sehingga rumah sakit mempunyai peranan yang sangat besar dalam meningkatkan derajat kesehatan pasien yang dirawatnya (Muninjaya, 2011).

Sesuai ketentuan UURI Nomor 44 Tahun 2009 Tentang kegiatan Rumah Sakit pada Bab 1, Pasal 1 yang berbunyi “Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit”. Rumah Sakit merupakan tempat yang penting sebagai tempat bertemunya dokter-pasien untuk menyelesaikan masalah kesehatan pasien. Rumah Sakit juga dapat digunakan sebagai tempat untuk menyelenggarakan berbagai macam kegiatan pelayanan kesehatan serta juga dapat dimanfaatkan untuk para pendidik tenaga kesehatan dan penelitian. (Kemenkes RI, 2009).

Rumah sakit harus memberikan layanan medis yang berkualitas tinggi dan komprehensif kepada masyarakatnya. Pemenuhan kebutuhan masyarakat atau individu terhadap pelayanan kesehatan harus konsisten dengan kebijakan serta standar profesi kesehatan yang ada. Prinsip pelayanan kesehatan tersebut diwujudkan melalui pemanfaatan sumber

daya manusia secara menyeluruh, efisien dan efektif, yang disesuaikan dengan keterbatasan potensi negara dan masyarakat, dilaksanakan secara aman sesuai standar dan etika yang ditetapkan, serta demi kepuasan pelanggan. Menurut definisi kinerja ini, mutu layanan kesehatan didefinisikan sebagai memastikan bahwa layanan kesehatan memenuhi standar profesional melalui penggunaan sumber daya secara bijaksana sehingga kebutuhan semua pasien selalu terpenuhi dan tujuan kesehatan yang optimal selalu tercapai (Bustami, 2011).

Salah satu strategi untuk pelayanan rumah sakit saat ini ialah menerapkan pendekatan mutu pelayanan yang mengutamakan kepuasan pasien. Strategi menilai kepuasan pasien dapat ditentukan berdasarkan kualitas pelayanan kesehatan yang dialami pasien selama menjalani perawatan di rumah sakit. Kepuasan pasien dapat dinilai sejak kunjungan pertama pasien hingga dipulangkan. Pemenuhan kebutuhan pasien mempengaruhi kepuasannya terhadap pelayanan medis rumah sakit, Walaupun para profesional medis mengetahui bahwa kepuasan seorang pasien terhadap pelayanan medis merupakan salah satu faktor penilaian kualitas pelayanan rumah sakit, namun seringkali tidak disadari.

Munjaya mengatakan kepuasan pasien merupakan respon terhadap kesesuaian minat dan harapan pengguna layanan kesehatan sebelum dan sesudah menggunakan layanan tersebut. Untuk meningkatkan suatu kepuasan seorang pasien, rumah sakit harus menciptakan sebuah sistem untuk mengelola dan menarik lebih banyak pasien dengan tetap menjaga kualitas layanan.

Suatu pelayanan jasa kesehatan dianggap dapat memuaskan seorang penggunanya atau seorang pasien jika pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan pasien tersebut secara keseluruhan. Ketika pasien merasa kebutuhannya tidak terpenuhi, maka akan timbullah ketidakpuasan dan mereka meninggalkan pelayanan kesehatan tersebut untuk mencari layanan lain yang lebih baik.

Nursalam mengatakan bahwa kepuasan ialah perasaan bahagia atau kecewa yang terjadi setelah membandingkan persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan (Nursalam, 2012).

Salah satu penyebab ketidakpuasan seorang pasien terhadap pelayanan medis rumah sakit adalah kurangnya komunikasi antar tenaga medis. Temuan hasil penelitian yang dilakukan oleh Amirah menunjukkan bahwa ketidakpuasan seorang pasien terhadap pelayanan rumah sakit disebabkan oleh buruknya komunikasi antar tenaga kesehatan, terutama antara dokter dan perawat (Amirah, 2013).

Sedangkan menurut penelitian Shafitri, buruknya kepuasan pasien di rumah sakit disebabkan oleh kurangnya komunikasi antar petugas kesehatan. Kurangnya komunikasi antar tenaga kesehatan dibuktikan dengan banyaknya pasien yang datang ke dokter dengan perasaan tidak dihargai atau dihargai. Penelitian ini memberikan informasi kepada rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan medis di rumah sakit (Syafitri, 2014).

Uraian di atas menjelaskan betapa pentingnya sebuah komunikasi antar seorang dokter dengan pasien untuk tingkatkan kepuasan pasien terhadap dokter, Oleh karena itu, penulis ingin mengetahui, pengaruh komunikasi dokter-pasien dalam tingkat kepuasan pasien.

1.2 Rumusan Masalah

Adakah pengaruh aktifitas komunikasi Dokter-Pasien terhadap tingkat kepuasan pasien?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari Penelitian ini tentunya untuk mengetahui adakah pengaruh aktifitas komunikasi Dokter-Pasien terhadap tingkat kepuasan pasien

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan, antara lain :

1.4.1 Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan pengaruh aktivitas komunikasi antar dokter dan pasien terhadap kepuasan pasien di Indonesia.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar acuan bagi dokter dalam hal meningkatkan kualitas komunikasinya sehingga bisa maksimal dalam hal memberikan pelayanan terhadap pasien sehingga pasien mudah memahami dan taat terhadap segala arahan dokter

Dengan penelitian ini, diharapkan masyarakat bisa lebih percaya dengan dokter

