

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sehat menurut *World Health Organization* (2015) adalah keadaan sejahtera, sempurna dari fisik, mental, dan sosial yang tidak terbatas hanya pada bebas dari penyakit dan kelemahan saja. Sedangkan kesehatan menurut Undang-undang nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan, mendefinisikan kesehatan sebagai keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Kesehatan yang maksimal bisa didapatkan oleh masyarakat melalui pelayanan kesehatan yang berkualitas. Rumah sakit selaku penyedia jasa pelayanan kesehatan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi pasien selaku pengguna jasa kesehatan (Wulandari, 2018).

Kepuasan pasien adalah persepsi pasien bahwa harapannya telah terpenuhi. Berdasarkan kepuasan pasien diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien bisa didapatkan dengan memperhatikan kemampuan pasien dan keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan pasien, kondisi lingkungan fisik, serta tanggapan terhadap kebutuhan pasien sehingga kesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas dan hasil (Supranto, 2011).

Kepuasan pasien merupakan indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi *profitabilitas* fasilitas kesehatan tersebut. Sedangkan sikap karyawan terhadap pengguna jasa kesehatan juga akan berdampak terhadap kepuasan dimana kebutuhan pengguna jasa kesehatan dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sharma (2013) di India yang menyatakan bahwa sebagian besar masyarakat lebih memilih mengunjungi rumah sakit swasta yang dianggap dapat memberikan pelayanan lebih baik, dibandingkan dengan rumah sakit pemerintah. Diketahui dari hasil survei responden yang merasa sangat puas terhadap pelayanan keperawatan di RS Swasta dari pada di RS pemerintah.

Menurut Jannah, Darmini, dan Rochmayanti (2017) salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu adanya komunikasi yang terjalin antara petugas dengan pasien. Komunikasi merupakan suatu alat yang penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan serta ditujukan untuk mengubah perilaku pasien dalam rangka mencapai kesehatan yang optimal. Komunikasi menjadi tidak efektif karena kesalahan dalam menafsirkan pesan yang diterima. Kesalahan dalam menafsirkan pesan tersebut disebabkan karena persepsi yang berbeda. Sumber ketidakpuasan pasien seringkali ditimbulkan oleh buruknya komunikasi yang terjadi antara petugas dengan pasien. Ketidakpuasan bisa berdampak pada rendahnya mutu pelayanan dan larinya

pasien ke pelayanan kesehatan lain yang dapat memberikan kepuasan lebih baik.

Efektifitas komunikasi merupakan komponen yang penting di suatu rumah sakit. Efektifitas komunikasi digunakan sebagai salah satu upaya dalam menjamin keselamatan pasien, yang dicantumkan dalam SKP (Sasaran Keselamatan Pasien) di rumah sakit. SKP ini terdiri dari 6 Standar, dimana efektifitas komunikasi terdapat pada Standar SKP.2. Standar SKP.2 menyatakan bahwa rumah sakit harus menetapkan regulasi untuk melaksanakan proses meningkatkan efektifitas komunikasi verbal dan atau komunikasi melalui telpon antar-PPA, dan hal ini berlaku disetiap Instalasi di rumah sakit, termasuk Instalasi Radiologi (SKP RS, 2020)

Radiografer sebagai petugas dalam melakukan pemeriksaan di Instalasi radiologi dituntut harus mampu berkomunikasi secara efektif sebagai salah satu upaya dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan radiologi. Komunikasi efektif juga dapat mengurangi rasa takut atau cemas pasien pada saat pemeriksaan, terutama pada pemeriksaan kontras. Pada pemeriksaan kontras dibutuhkan komunikasi yang efektif dalam menjelaskan berbagai persiapan pemeriksaan kepada pasien, seperti memberikan penjelasan tentang persiapan pemeriksaan setelah pemeriksaan dijadwalkan, dan konfirmasi kembali mengenai persiapan pasien sebelum pemeriksaan dilakukan untuk memastikan bahwa persiapan pemeriksaan yang menjadi syarat dalam pemeriksaan kontras tersebut telah dilakukan oleh pasien, serta komunikasi efektif juga diperlukan pada saat memberikan penjelasan

mengenai prosedur pemeriksaan yang akan dilakukan serta penjelasan mengenai manfaat dan resiko pemeriksaan tersebut yang dituangkan dalam bentuk *informed consent*.

Berdasarkan penjelasan diatas, diketahui bahwa efektifitas komunikasi radiografer sangat diperlukan dalam pemeriksaan kontras dan dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan radiologi. Berdasarkan survei yang dilakukan penulis, terdapat beberapa pasien yang mengeluh tentang ketidakpuasan terhadap komunikasi yang dilakukan oleh petugas, yang didasarkan atas hasil wawancara yang dilakukan kepada 20 orang pasien atau keluarga pasien. Terdapat 7 orang diantaranya menyatakan bahwa mereka sudah paham dengan instruksi dan penjelasan yang diberikan petugas karena telah dijelaskan secara baik menggunakan bahasa yang mudah dipahami serta dijelaskan secara runtut dan terstruktur oleh petugas sebelum pemeriksaan, dan 13 orang lainnya menyatakan bahwa mereka kurang paham atas instruksi dan penjelasan yang diberikan oleh petugas karena kurang terstrukturnya penjelasan dan masih ada komponen yang tidak dijelaskan sebelum pemeriksaan serta masih ada bahasa yang sulit dipahami oleh pasien.

Kurang efektifnya penjelasan yang diberikan petugas dapat disebabkan karena beberapa hal, diantaranya karena keterbatasan waktu dan jumlah pasien yang banyak berkunjung ke Instalasi Radiologi, terutama di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau ini merupakan rumah sakit umum daerah terbesar di provinsi Riau dan menjadi pusat rujukan bagi rumah sakit lainnya di provinsi Riau.

RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau yang menjadi pusat rujukan ini menyebabkan banyak pasien berdatangan dari berbagai daerah, sehingga mengakibatkan kurang efektifnya waktu petugas dalam menjelaskan pemeriksaan secara baik kepada pasien, karena walaupun pemeriksaan kontras tidak sebanyak pemeriksaan non kontras, namun ruangan pemeriksaannya tetap sama yaitu diruangan Konvensional.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk mengambil penelitian dengan melakukan survei yang dituangkan dalam bentuk Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Efektifitas Komunikasi Radiografer Terhadap Tingkat Kepuasan Pada Pasien Pemeriksaan Kontras Konvensional Di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka masalah yang dapat dirumuskan adalah bagaimana efektifitas komunikasi radiografer terhadap tingkat kepuasan pada pasien pemeriksaan kontras konvensional di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektifitas komunikasi radiografer terhadap tingkat kepuasan pada pasien pemeriksaan kontras konvensional di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

1.4 Manfaat Penulisan

Manfaat yang diperoleh dari karya tulis ilmiah adalah :

1. Bagi Responden

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan responden mengenai efektifitas komunikasi radiografer terhadap tingkat kepuasan pada pasien pemeriksaan kontras konvensional di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

2. Bagi Penulis

Dengan penelitian ini maka penulis dapat menambah pengetahuan dibidang Radiodiagnostik terutama mengenai efektifitas komunikasi radiografer terhadap tingkat kepuasan pada pasien pemeriksaan kontras konvensional di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

3. Bagi Tempat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan dapat bermanfaat bagi rumah sakit sebagai masukan dalam keefektifitasan komunikasi radiografer kepada pasien. Sehingga kiranya dapat meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit.

4. Bagi Institusi D-III Radiologi Stikes Awal Bros Pekanbaru

Dapat menambah wawasan dalam harfiah ilmu pengetahuan yang dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa dan dosen di perpustakaan program studi Diploma III Teknik Radiologi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Awal Bros Pekanbaru. Serta diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi kalangan yang akan melakukan penelitian lebih lanjut dengan topik yang berhubungan dengan judul penelitian ini.