

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pembangunan kesehatan bertujuan agar setiap penduduk mampu hidup sehat sehingga dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal, yang merupakan salah satu unsur kesejahteraan umum dari tujuan pembangunan nasional. Hal tersebut sejalan dengan tujuan sistem kesehatan nasional yaitu tercapainya kemampuan hidup sehat, melalui upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan baik ditingkat puskesmas maupun di rumah sakit, mutu pelayanan yang diberikan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan dan banyak faktor yang menjadi penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat (Aditama, 2004 ).

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, tidak terlepas dari peran tenaga medis dan non medis, sedangkan tenaga perawat mempunyai kedudukan penting dalam menghasilkan pelayanan berkualitas di puskesmas maupun di rumah sakit, karena pelayanan yang diberikan berdasarkan pendekatan bio-psiko-sosial-spiritual dan dilaksanakan selama 24 jam secara berkesinambungan (Depkes RI, 2007).

Saat ini perkembangan keperawatan di Indonesia telah mengalami perubahan yang sangat pesat menuju perkembangan keperawatan sebagai

profesi. Proses ini merupakan proses perubahan yang sangat mendasar dan konseptual, yang mencakup seluruh aspek keperawatan baik aspek pendidikan, pengembangan dan pemanfaatan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta kehidupan keprofesian dalam keperawatan.

Pelayanan keperawatan merupakan hubungan antara perawat dan pasien yang saling membutuhkan, sehingga perawat orang yang paling dekat dengan pasien dalam melakukan tindakan keperawatan secara menyeluruh. Hubungan diantaranya akan tercipta bila adanya hubungan saling percaya (*trust*). Timbulnya hubungan saling percaya apabila perawat mampu melakukan komunikasi terapeutik secara efektif kepada pasien. Ketidakmampuan untuk berkomunikasi dengan efektif mempengaruhi kemampuan klien untuk mengekspresikan kebutuhan atau bereaksi pada lingkungan (Potter & Perry, 2005).

Hubungan terapeutik perawat-pasien adalah hubungan kerja sama yang ditandai dengan tukar menukar perilaku, perasaan, pikiran, dan pengalaman dalam membina hubungan erat yang terapeutik (Stuart dan Sundeen, 2007). Keliat (2010) komunikasi terapeutik merupakan salah satu tindakan yang dapat digunakan oleh seorang petugas kesehatan untuk membantu seseorang untuk dapat mengatasi dan juga sebagai sarana interaksi antara komunikasi perbuatan dan ekspresi yang mampu memfasilitasi seseorang menjadi lebih baik daripada keadaan yang sekarang dialami.

Adanya komunikasi terapeutik memberikan kepuasan tersendiri bagi pasien, hal tersebut karena pasien merasa diperhatikan sehingga pasien merasa nyaman. Husna (2009) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa komunikasi yang efektif dan bersahabat tanpa mengesampingkan kekurangan yang ada pada pasien akan meningkatkan hubungan yang lebih harmonis dan saling percaya antar pemberi jasa (perawat) dan penerima jasa (pasien) yang akan berdampak pada perasaan puas baik bagi perawat ataupun bagi pasien. Kepuasan yang dirasakan pasien menunjukkan bahwa perawat dapat memenuhi harapan-harapan pasien akan pelayanan yang prima dan berkualitas baik dari sisi kejelasan informasi, pelayanan yang tepat waktu, kesediaan perawat dalam mendengarkan keluhan/permasalahan klien dan kesediaan membantu mengatasi permasalahan tersebut.

Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif berupa tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Pasien merupakan pelanggan jasa yang diberikan oleh institusi kesehatan seperti puskesmas maupun rumah sakit (Supranto, 2006).

Pelayanan kesehatan yang belum sesuai dengan harapan pasien maka diharapkan menjadi masukan bagi organisasi pelayanan kesehatan agar berupaya memenuhinya. Jika kinerja layanan kesehatan yang diperoleh pasien pada suatu fasilitas layanan kesehatan sesuai dengan harapannya, pasien pasti akan selalu datang berobat ke fasilitas pelayanan kesehatan

tersebut. Pasien akan selalu mencari pelayanan kesehatan di fasilitas yang kinerja pelayanan kesehatannya dapat memenuhi harapan pasien (Pohan, 2007).

Besarnya harapan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan, khususnya puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama harus bisa memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pasien dalam hal ini termasuk puskesmas Karanganyar kabupaten Purbalingga sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama. Keberhasilan yang diperoleh suatu layanan kesehatan dalam meningkatkan dalam meningkatkan mutu pelayanannya sangat berhubungan erat dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan terhadap 10 responden menunjukkan bahwa ada 4 responden yang menyatakan merasa senang dan nyaman dengan sikap yang ditunjukkan perawat saat memberikan pelayanan, 3 responden yang tidak puas dengan pelayanan perawat, 3 responden menyatakan bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat. Selain itu, peneliti juga memperoleh data yang menunjukkan bahwa Puskesmas Karanganyar Kabupaten Purbalingga memiliki ruangan rawat inap sebanyak 7 ruangan yang dengan jumlah total keseluruhan jumlah tempat tidur ada 16 tempat tidur. Adapun jumlah perawat yang ada di Puskesmas Karanganyar Kabupaten Purbalingga sebanyak 14 perawat.

Berdasarkan latar belakang diatas maka perlu untuk diteliti seberapa besar “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan

Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Puskesmas Karanganyar Kabupaten Purbalingga”.

## **B. Perumusan Masalah**

Sesuai dengan pembahasan diatas, maka dapat ditarik suatu rumusan masalah sebagai berikut “Apakah ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Puskesmas Karanganyar Kabupaten Purbalingga?”.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Puskesmas Karanganyar Kabupaten Purbalingga.

### **2. Tujuan Khusus**

1. Mendapatkan gambaran pelaksanaan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat di Instalasi Rawat Inap Puskesmas Karanganyar Kabupaten Purbalingga.
2. Mengetahui kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Puskesmas Karanganyar Kabupaten Purbalingga.
3. Menganalisa hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Puskesmas Karanganyar Kabupaten Purbalingga.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti
  - a. Menambah pengetahuan dan wawasan peneliti dengan cara mengaplikasikan ilmu keperawatan.
  - b. Menambah pengalaman peneliti dan sebagai motivasi ketika terjun ke dunia kerja.
2. Bagi responden  
Penelitian ini dapat bermanfaat bagi responden, sebagai informasi tentang mutu pelayanan di instansi kesehatan.
3. Bagi Puskesmas Karanganyar Kabupaten Purbalingga  
Sebagai bahan masukan bagi pihak Puskesmas Karanganyar Kabupaten Purbalingga, dalam mengambil kebijakan dalam rangka pelaksanaan untuk meningkatkan mutu pelayanan untuk kepuasan pasien.
4. Bagi ilmu pengetahuan
  - a. Penelitian ini dapat digunakan bagi peneliti-peneliti berikutnya dalam permasalahan yang sama maupun yang tidak sama yang masih relevan.
  - b. Untuk peneliti lain agar menjadi acuan atau referensi dalam melakukan pengembangan penelitian ini selanjutnya.

## E. Keaslian Penelitian

### 1. Akbar (2013)

Judul penelitian adalah “Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2013”. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Responden dari penelitian ini berjumlah 95 responden, dimana responden adalah pasien yang dirawat lebih dari 2 hari di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji. Alat analisis data yang digunakan adalah program SPSS 16.0.

Perbedaan dalam penelitian ini yaitu desain yang digunakan yaitu deskriptif, jumlah sampel yang digunakan, tempat penelitian, waktu penelitian, sedangkan persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang kepuasan pasien dan sampel yang digunakan adalah pasien.

### 2. Bata (2013)

Judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013”. Penelitian ini menggunakan rancangan *cross sectional study* dengan jumlah populasi pada tahun 2012 sebanyak 1.687 dan sampel sebanyak 94 responden yang ditentukan dengan teknik *accidental sampling* dengan melakukan wawancara menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan

bahwa adanya hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pengguna askes sosial dimana kehandalan pelayanan  $p (0,000) < \alpha (0,05)$ , jaminan pelayanan  $p (0,003) < \alpha (0,05)$ , bukti langsung  $p (0,001) < \alpha (0,05)$ , perhatian petugas  $p (0,002) < \alpha (0,05)$  dan daya tanggap  $p (0,000) < \alpha (0,05)$ .

Perbedaan dalam penelitian ini yaitu variabel bebas yang digunakan yaitu kualitas pelayanan, jumlah sampel yang digunakan, tempat penelitian, waktu penelitian, sedangkan persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang kepuasan pasien dan sampel yang digunakan adalah pasien.

### 3. Firdaus (2010)

Judul penelitian “Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Surakarta”. Metode penelitian ini menggunakan desain deskriptif kuantitatif korelatif dengan pendekatan *cross sectional*. Mengambil sampel dari 114 responden. Keandalan uji menggunakan uji *alpha Cronbach*. Analisis dengan menggunakan *chi-square*.

Perbedaan dalam penelitian ini yaitu variabel bebas yang digunakan yaitu pelayanan dokter, gizi, perawat, administrasi, farmasi, saranan dan fasilitas umum, keadaan dan fasilitas perawat, jumlah sampel yang digunakan, tempat penelitian, waktu penelitian, sedangkan persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang kepuasan pasien dan sampel yang digunakan adalah pasien.