

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu subsistem pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dua jenis pelayanan masyarakat yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi. Pelayanan kesehatan meliputi bantuan medis, pelayanan penunjang medis, rehabilitasi medik, dan pelayanan perawatan. Pelayanan tersebut dilakukan melalui unit gawat darurat, unit rawat inap, dan unit rawat jalan (Putra et. al. 2021). Rumah sakit dinyatakan berhasil tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien (Djala, 2021).

Peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang ada di fasilitas pelayanan kesehatan salah satu bentuk dari tercapainya tujuan dari pembangunan kesehatan pada masyarakat. Hal ini dapat terwujud jika adanya peningkatan sarana kesehatan berupa rumah sakit serta penyediaan tenaga kesehatan seperti tenaga dokter dan perawat / bidan. Tersedianya sarana pelayanan kesehatan Rumah Sakit sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan di Indonesia memberikan manfaat yang besar bagi pembangunan kesehatan di negara ini. Pembangunan kesehatan dalam mencapai derajat kesehatan yang optimal sehingga dapat terwujud keadaan sehat, maka peran Rumah Sakit perlu

ditingkatkan guna memantapkan dan mengembangkan sistem pelayanan kesehatan (Wowor, 2016).

Perawat sebagai tenaga yang professional mempunyai kesempatan paling besar untuk memberikan pelayanan kesehatan khususnya asuhan keperawatan yang komprehensif dengan membantu pasien memenuhi kebutuhan dasar yang holistic (Ladesvita and Khoerunnisa 2017). Perawat merupakan orang terdekat dengan pasien seharusnya dapat memahami masalah pasien secara komperhensif sehingga pelayanan kesehatan akan dilakukan secara menyeluruh (Putra *et al.* 2021).

Suatu pelayanan dibutuhkan tehnik berkomunikasi yang baik terhadap pasien yang dilakukan oleh perawat. Komunikasi merupakan dasar dari seluruh interaksi manusia. Karena tanpa komunikasi, interaksi antara manusia, baik secara perorangan, kelompok maupun organisasi tidak mungkin terjadi, jika dilihat dari komponen-komponennya (Ayudha 2016). Komunikasi merupakan faktor yang paling mendukung untuk kesuksesan seseorang, Begitupun didalam profesi keperawatan sangat dibutuhkan untuk membangun pelayanan kesehatan demi mengespresikan peran dan fungsinya, diantaranya banyak kompetensi yang harus dimiliki seorang perawat adalah kepandaian dalam berkomunikasi dengan efektif dan mudah dipahami (Ayumar *et al.* 2016).

Komunikasi menjadi tidak efektif karena salah dalam mengartikan pesan, kesalahan ini disebabkan karena perbedaan persepsi. Hal ini biasa terjadi di fasilitas pelayanan kesehatan, misalnya pasien sering mengeluhkan

bahwa perawat tidak memahami maksud pesan yang disampaikan oleh pasien. Jika terus menerus menerima kesalahan, dapat menyebabkan ketidakpuasan dan ketidakpuasan ini berakibat buruk pada kualitas layanan yang diberikan kepada pasien (Ladesvita and Khoerunnisa 2017). Untuk menghindari rendahnya mutu pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan (perawat) dan hilangnya pasien atau pelanggan ke tempat lain maka langkah sangat bijaksana dan tepat, jika suatu institusi pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satu bentuknya adalah dengan meningkatkan kemampuan komunikasi yang baik dan tepat bagi perawat (Transyah & Toni 2018).

Kemampuan dalam berkomunikasi akan menjadi dasar upaya dalam membantu pemecahan masalah pasien, sehingga memudahkan dalam memberi bantuan dalam pelayanan kesehatan (Rani, 2015). Perawat perlu memiliki keterampilan komunikasi terapeutik dalam menjalankan perannya untuk menentukan keberhasilan pelayanan atau asuhan keperawatan profesional dengan memperhatikan kebutuhan holistik pasien. Seorang perawat tidak akan mengetahui kondisi klien jika tidak dapat melakukan komunikasi terapeutik (Putra *et al.* 2021).

Salah satu alasan kenapa komunikasi terapeutik penting dilakukan yaitu karena komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan dan dilakukan bertujuan untuk membantu penyembuhan atau pemulihan pasien. Manfaat dari komunikasi terapeutik itu sendiri adalah membantu pasien memperjelas kondisi pasien, mengurangi beban perasaan, pikiran, dan mampu

mengubah keadaan yang ada jika pasien percaya akan hal-hal yang dibutuhkan. Mengurangi keraguan, membantu dalam mengambil tindakan yang efektif (Putra *et al.* 2021).

Perawat yang memiliki keterampilan komunikasi terapeutik akan lebih mudah menjalin hubungan saling percaya dengan pasien, sehingga akan lebih efektif dalam mencapai tujuan asuhan keperawatan dan memberikan kepuasan profesional dalam pelayanannya (Anjaswarni, 2016). hal ini akan lebih efektif bagi perawat dalam memberikan kepuasan dalam asuhan keperawatan dan setiap rumah Sakit kepuasan pasien dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satunya komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat. Komunikasi terapeutik yang baik akan memberikan kepuasan tersendiri oleh pasien, yang pada akhirnya akan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di rumah Sakit (Suryani, 2015). Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap klien dan keluarganya, ada perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan tanggap kepada atau memprioritaskan kebutuhan klien (Kholipah, 2013).

Kesembuhan dan kepuasan pasien sebanyak 80% ditentukan oleh keberhasilan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan, baik fisik maupun psikis (Apriyani, Kencana & Harini, 2017). Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan hasil survai tahun 2017 diperoleh tingkat kepuasan

masyarakat terhadap pelayanan Rumah Sakit di Indonesia sebesar 82,7% masih dibawah target 90%. Adapun di Provinsi Jawa Tengah sendiri Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Rumah Sakit sebesar 75,3% dalam kategori B di bawah pencapaian secara nasional dan masih di bawah target 90%, untuk pelayanan komunikasi petugas kesehatan dengan pasien di Rumah Sakit, tingkat kepuasan masyarakat sebesar 78% (Kemenkes, 2017).

Hasil Penelitian Putri (2014) diperoleh bahwa kepuasan pasien merasa kurang puas (52,9%), dan (57,1 %) menyatakan petugas berkomunikasi secara terapeutik, dan diantara 40 responden yang mengatakan perawat berkomunikasi secara terapeutik terdapat 2 orang yang merasa sangat puas (5,0%) dengan pelayanan kesehatan, 30 responden yang mengatakan perawat tidak terapeutik, dan tidak ada pasien yang merasa sangat puas (0%). Komunikasi terapeutik sangatlah penting diterapkan dalam pemberian pelayanan kesehatan untuk menunjang kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Purwokerto dengan wawancara 12 orang. Hasil wawancara didapatkan bahwa 7 orang menilai bahwa perawat berkomunikasi ramah dan sopan sedangkan 5 orang menilai bahwa ada perawat yang berkomunikasi kurang sopan dan jutek. Sedangkan untuk kepuasan sendiri dari 12 orang ada 6 merasa kurang puas akan pelayanan yang ada di rumah sakit, 2 orang merasa cukup puas dan 4 orang sudah puas akan pelayanan yang telah didapatkan.

Berdasarkan permasalahan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang hubungan komunikasi terapeutik dengan

kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Purwokerto.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalahnya sebagai berikut “apakah ada hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Purwokerto.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik responden berdasarkan umur dan jenis kelamin di Rumah Sakit Islam Purwokerto
- b. Mengidentifikasi komunikasi terapeutik pada perawat di Rumah Sakit Islam Purwokerto
- c. Mengetahui tingkat kepuasan pada pasien yang berkunjung di Rumah Sakit Islam Purwokerto.
- d. Mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Purwokerto.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan informasi yang dapat digunakan sebagai masukan ilmu pengetahuan dan acuan pengembangan penelitian dalam praktik keperawatan khususnya mengenai komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien.

2. Manfaat praktik

Bagi profesi keperawatan, diharapkan dari hasil penelitian ini perawat dapat menambah ketrampilan dalam komunikasi terapeutik agar dapat meningkatkan kepuasan pasien yang dirawat.

