

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit mempunyai fungsi penyelenggaraan pelayanan kesehatan salah satunya yaitu pelayanan keperawatan. Penyelenggaraan pelayanan keperawatan di Rumah Sakit ditentukan oleh tiga komponen utama antara lain jenis pelayanan yang diberikan, manajemen sebagai pengelola pelayanan dan tenaga keperawatan sebagai pemberi pelayanan keperawatan. Tenaga keperawatan atau perawat adalah seseorang yang telah lulus dari pendidikan. Perawat baik di luar maupun di dalam negeri yang telah diakui oleh pemerintah sesuai dengan perundang-undangan dan memiliki bukti yang tertulis berupa surat tanda registrasi.

Citra pelayanan kesehatan di Indonesia semakin menurun, hal ini terindikasi dengan tingginya minat masyarakat yang berobat keluar negeri. Bulan April 2008 lalu salah satu stasiun TV swasta menayangkan statistik bahwa tahun 2006 pasien dari Indonesia yang berobat di rumah sakit Singapura sebanyak 30% dan pada tahun 2007 meningkat lagi menjadi 50%. Selain itu rumah sakit Penang Malaysia pasiennya banyak yang berasal dari Sumatera Utara dan Riau. Jawa Tengah sendiri tiap tahun hampir satu juta lima ratus ribu pasien yang berobat keluar negeri. Semakin tinggi minat masyarakat berobat keluar negeri disebabkan oleh faktor kelengkapan fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan tidak memenuhi harapan pasien (Nuryadin,2014).

Perawat perlu memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik dalam menjalankan perannya sehingga dapat menentukan keberhasilan pelayanan atau asuhan keperawatan yang profesional dengan memperhatikan kebutuhan holistik klien. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja dari layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan.

Komunikasi terapeutik penting agar dapat memahami kondisi pasien yang dapat mempercepat kesembuhan pasien. Karakteristik individu dapat mempengaruhi perilaku dan kinerja seseorang. Usia dikaitkan dengan penurunan produktivitas kinerja, perempuan dan laki-laki memiliki gaya komunikasi yang berbeda, pendidikan yang mempengaruhi pola pikir seseorang, dan lama bekerja yang berkaitan dengan pengalaman dapat mempengaruhi penerapan komunikasi oleh perawat (Christy, 2015).

Kelemahan dalam berkomunikasi merupakan masalah yang serius bagi perawat maupun klien karena proses keperawatan tidak berjalan secara maksimal dan menyebabkan ketidaknyamanan pada klien sehingga berpengaruh pada proses penyembuhan pasien. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai harapkannya. Pasien sering mengeluh terhadap pelayanan keperawatan dimana pelayanan yang kurang memuaskan dan membuat pasien menjadi marah, hal tersebut terkadang disebabkan kesalahpahaman komunikasi dengan

tenaga keperawatan yang tidak mengerti maksud pesan yang disampaikan pasien (Sya'diyah, 2013). Dengan komunikasi yang baik, perawat akan mampu meningkatkan citra profesionalisme pada dirinya. Sebaliknya, jika komunikasi perawat kurang baik, hal ini akan berimbas pada penilaian klien terhadap perawat.

Menurut penelitian Christy (2015) melakukan survey pada 7 pasien di Ruang Inap Rumah Sakit Sultan Mohammad Syarif Alkadrie. Sebanyak 2 orang pasien yaitu sebanyak 28,5 % mengatakan komunikasi yang dilakukan perawat sudah baik, 4 pasien yaitu sebanyak 57,1 % mengatakan komunikasi perawat cukup baik dan 1 orang yaitu sebanyak 14,2 % mengatakan belum puas dengan komunikasi oleh perawat. Sebanyak 2 orang pasien yaitu sebanyak 28,5 % mengatakan lebih senang dengan komunikasi yang dilakukan oleh perawat wanita sedangkan lainnya mengatakan tidak ada perbedaan. Sebanyak 3 orang pasien yaitu sebanyak 42,8 % mengatakan lebih percaya dengan perawat yang lebih tua karena dianggap memiliki pengalaman lebih banyak sedangkan yang lainnya mengatakan tidak ada perbedaan. Pasien mengatakan lebih tenang dan nyaman dengan perawat yang bersikap ramah, sering menyapa dan mengecek keadaan mereka. Dari keempat pasien yang mengatakan komunikasi terapeutik cukup, pasien mengatakan jika perawat menjelaskan prosedur tindakan secara terperinci apabila ditanya terlebih dahulu, dan tidak semua perawat memperkenalkan diri. Pasien yang belum puas dengan komunikasi perawat menginginkan perawat lebih sering mengunjungi pasien, cepat tanggap bila dibutuhkan pasien sehingga keluarga

lebih tenang jika keluhanya dapat cepat teratasi. Hal ini mengidentifikasi komunikasi yang tercipta diantara perawat dan pasien masih sebatas komunikasi social, belum mencapai komunikasi yang terapeutik.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan di 2 ruangan yakni ruang kenanga dan ruang flamboyan dari kedua ruangan jumlah perawat masing-masing ruang ada 12 perawat , jadi total perawat didua ruang tersebut ada 24 perawat Setelah itu jumlah pasien 1 bulan terakhir yakni 70 pasien (ruang flamboyan) dan 132 pasien (ruang kenanga) di RSUD Goeteng Taroenadibrata Purbalingga. Dari data tersebut dapat kita lihat bahwa jumlah pasien lebih banyak dibanding jumlah perawat sehingga mempengaruhi proses pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien, oleh karena itu peneliti akan melakukan penelitian dengan judul hubungan karakteristik perawat dan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian masalah tersebut, maka dapat dirumuskan masalah yang akan di teliti dalam penelitian ini yaitu : “ Adakah hubungan karakteristik perawat dan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Goeteng Taroenadibrata purbalingga ? “

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan karakteristik perawat dan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien rawat inap RSUD Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi karakteristik perawat, meliputi umur, jenis kelamin, lama kerja RSUD Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.
- b. Mengidentifikasi komunikasi terapeutik di RSUD Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.
- c. Mengidentifikasi tingkat Kepuasan pasien di RSUD Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.
- d. Mengidentifikasi hubungan karakteristik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.
- e. Mengidentifikasi hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perawat

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi profesi keperawatan mampu memahami karakteristik profesi perawat, penerapan komunikasi terapeutik sehingga dapat meningkatkan dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien dengan sebaik – baiknya serta meningkatkan mutu pelayanan rawat inap RSUD Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.

2. Bagi instansi rumah sakit

Sumber referensi dan menambah pengetahuan dan memberikan kepuasan pasien secara holistik dan komprehensif.

3. Bagi Peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya dalam memahami karakteristik perawat dan penerapan komunikasi terapeutik yang baik dengan pelaksanaan kepuasan pasien

E. Penelitian Terkait

1. Christy, (2015) Judul penelitian “Hubungan karakteristik perawat dengan penerapan komunikasi terapeutik pada pasien di ruang rawat inap RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak” Tujuan dari Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan karakteristik perawat dengan penerapan komunikasi terapeutik pada pasien di ruang rawat inap RSUD Sultan Syarif Mohamad Al kadrie Kota Pontianak. Metodologi Penelitian kuantitatif dengan desain survey analitik menggunakan rancangan cross sectional yang memiliki sampel 28 responden perawat yang diukur menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan *uji chi square* dan *uji fisher's exact*. Persamaan dengan peneliti yang dilakukan oleh peneliti terletak di variable bebas yaitu komunikasi terapeutik. Perbedaan penelitian ini terletak di variable bebas yaitu karakteristik perawat.
2. Siti, dkk (2015) Judul penelitian “Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien” Komunikasi terapeutik merupakan komponen penting dalam keperawatan, komunikasi antar perawat dan

pasien memiliki hubungan terapeutik yang bertujuan untuk kesembuhan pasien. Terciptanya komunikasi terapeutik yang baik akan menciptakan hubungan saling percaya antara perawat dan pasien. Dengan demikian, pasien akan merasa puas dan nyaman terhadap pelayanan yang diberikan perawat sehingga meningkatkan semangat dan motivasi pasien untuk sembuh. Penelitian deskriptif korelasi dengan rancangan cross sectional ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap pringgodani RSUD Rajawali Citra Bantul Yogyakarta. Jumlah sampel sebanyak 57 responden yang diperoleh secara accidental sampling. Analisis menggunakan uji alternatif yaitu uji Kendal. Persamaan dengan peneliti yang lakukan oleh peneliti terletak di variable bebas yaitu komunikasi terapeutik. Perbedaan dengan peneliti ada penambahan variabel bebas yaitu karakteristik perawat.

3. Mosadeghrad, *et al.* (2017) judul penelitian “The impact of quality management on patient satisfaction in a hospital” Kepuasan pasien adalah 75% pada awal penelitian. Pasien sebagian besar tidak puas dengan layanan nutrisi, fasilitas, kurangnya perhatian terhadap kebutuhan pribadi mereka dan kurangnya melibatkan mereka dalam proses perawatan mereka. Rencana aksi dikembangkan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Setelah intervensi manajemen mutu, kepuasan pasien mencapai 81 persen pada akhir penelitian ini. Model manajemen kualitas meningkatkan kualitas layanan sebesar 54,5 persen dan akibatnya meningkatkan kepuasan pasien sebesar 7,2 persen. Hampir setengah dari pasien pada

awal penelitian ini pasti bersedia merekomendasikan rumah sakit kepada teman dan kerabat mereka. Angka ini meningkat menjadi 76 persen. Sisanya pasien menyatakan bahwa mereka dapat merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain. Kesimpulan: Menerapkan model manajemen mutu yang tepat secara tepat dalam lingkungan yang mendukung membantu meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pasien. perbedaan dari penelitian ini pada variabel bebas yaitu karakteristik perawat dan komunikasi terapeutik.

