

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pasien menjadi tanggung jawab pihak pelayanan kesehatan. Sarana dan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan keinginan pasien, tidak menutup kemungkinan pasien tersebut akan selalu berkunjung dan berobat pada layanan kesehatan tersebut. Ketidakpuasan pasien pada pelayanan kesehatan salah satunya dipengaruhi oleh faktor komunikasi terapeutik perawat dalam memberikan asuhan keperawatan (Ayun Reni Astutik,2018).

Mahendro (2017) menyatakan bahwa berdasarkan hasil survei awal terhadap pasien di pelayanan medis RSUD Kota Jogja lebih dari 50% pasien rawat jalan mengatakan kurang puas dengan komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat, pasien menyatakan bahwa perawat kurang informatif dan jarang memperkenalkan diri sebelum melakukan perawatan maupun tindakan medis, sedangkan salah satu hal yang mendukung kesembuhan pasien tidak hanya memberikan informasi tentang kesehatannya tapi mendengarkan keluhan pasien, *empaty*, edukasi dan pelayanan yang ramah juga sangat mempengaruhi kesembuhan pasien. Hal ini dapat dilihat dari penelitian yang dilakukan oleh Sembiring (Sembiring & Munthe, 2019) dengan judul hubungan

Komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien yang dirawat di RSUD Serdang. Kemudian penelitian oleh Dora (Dora et al., 2019) yang berjudul hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Padang Pariaman. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap non bedah RSUD Padang Pariaman.

Tingkat kepuasan pasien sangat erat hubungannya dengan mutu pelayanan sebuah rumah sakit. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien manajemen rumah sakit dapat melakukan perbaikan dan meningkatkan mutu pelayanannya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rochani (Rochani, 2019) yang berjudul hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang perawatan penyakit dalam Rumah Sakit Misi Lebak yang menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien. Dari 52 pasien yang menjadi responden sebagian besar mengatakan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat sudah berjalan dengan baik sebanyak 36 orang (69,2%).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan/pemberian asuhan keperawatan adalah komunikasi. Komunikasi merupakan proses pertukaran informasi atau meneruskan

makna atau arti. Pada hakekatnya komunikasi merupakan alat untuk mengembangkan hubungan. Dalam keperawatan, komunikasi merupakan alat bagi perawat untuk mempengaruhi tingkah laku klien dalam pelaksanaan asuhan keperawatan (Musliha & Fatmawati dalam Cariah, 2019).

Perawat profesional di masa depan dalam memberikan pelayanan keperawatan adalah dapat berkomunikasi secara lengkap, adekuat, dan cepat. Artinya, setiap melakukan komunikasi (lisan maupun tulis) dengan teman sejawat dan tenaga kesehatan lainnya (Nursalam, 2014). Menurut Cariah (2019) menyebutkan bahwa pelayanan keperawatan merupakan pelayanan yang unik, dilaksanakan selama 24 jam di rumah sakit dan berkesinambungan, sehingga perawat memiliki intensitas interaksi yang lebih tinggi dengan pasien.

Keterampilan berkomunikasi merupakan *critical skill* yang harus dimiliki oleh seorang perawat dan merupakan integral dari asuhan keperawatan. Komunikasi dalam keperawatan disebut dengan komunikasi terapeutik, komunikasi terapeutik dilakukan oleh seorang perawat pada saat melakukan intervensi keperawatan sehingga memberikan khasiat terapi bagi proses penyembuhan pasien (Nurhasanah dalam Cariah, 2019).

Pemberian pelayanan agar bisa memberikan kepuasan pasien khususnya pelayanan gawat darurat dapat dinilai dari kemampuan perawat dalam hal *responsiveness* (cepat tanggap), *reliability* (pelayanan

tepat waktu), *assurance* (sikap dalam memberikan pelayanan), *emphaty* (kepedulian dan perhatian dalam memberikan pelayanan) dan *tangible* (mutu jasa pelayanan) dari perawat kepada pasien (Muninjaya dalam Cariah, 2019).

Stuart dan Laraia (2017) menyatakan bahwa hubungan terapeutik perawat dengan klien merupakan hubungan interpersonal yang saling menguntungkan sehingga perawat dan klien memperoleh pengalaman belajar bersama serta memperbaiki pengalaman emosional klien. Sedangkan Hibdon (dalam Suryani, 2017) yang menyatakan bahwa pendekatan konseling yang memungkinkan klien menemukan siapa dirinya dan merupakan fokus dari komunikasi terapeutik.

Komunikasi terapeutik merupakan suatu cara yang dilakukan sebagai perawat untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien. Dalam komunikasi terapeutik juga memiliki ciri-ciri yang harus dimiliki oleh perawat yaitu keikhlasan, empati, dan kehangatan untuk dapat berkomunikasi dengan baik terhadap pasien. Keikhlasan yang harus dimiliki oleh perawat adalah harus dapat bersikap dengan ikhlas dan sepenuh hati dalam menjalankan tugasnya untuk melayani pasien, seorang perawat juga harus memiliki rasa empati yang tinggi terhadap pasien yang dilayaninya yaitu dapat merasakan sesuatu yang dirasakan pasien, serta seorang perawat juga harus memiliki kehangatan sehingga pasien yang dilayani oleh perawat tersebut percaya dan merasa aman ketika dirawat oleh perawat. Alat atau metode utama dalam melaksanakan proses

keperawatan, oleh sebab itu dalam profesi keperawatan komunikasi terapeutik menjadi sangat penting untuk mengubah perilaku klien untuk menjadi lebih baik. Komunikasi terapeutik dapat terlaksana ketika perawat mampu menunjukkan sikap bertanggungjawab dan berkomitmen terhadap pekerjaannya. Komunikasi sebagai suatu hubungan yang dapat menimbulkan perubahan sikap, tingkah laku, dan kebersamaan. Hal tersebut bertujuan untuk menciptakan sikap saling pengertian dari orang-orang yang saling berkomunikasi (Roger, 2017).

Keanekaragaman pasien di IGD yang datang dari berbagai latar belakang dari sisi sosial ekonomi, kultur, pendidikan dan pengalaman membuat persepsi pasien atau masyarakat berbeda-beda. Pasien merasa puas dengan pelayanan perawat di IGD apabila harapan pasien terpenuhi, seperti pelayanan yang cepat, tanggap, sopan, ramah, pelayanan yang optimal, interaksi yang baik serta kenyamanan ruang dan bangunan itu sendiri. Namun pasien atau masyarakat sering menilai kinerja perawat kurang mandiri dan kurang cepat dalam penanganan pasien di IGD. Penilaian itu karena beberapa hal, salah satu diantaranya adalah ketidaktahuan pasien dan keluarga tentang prosedur penatalaksanaan pasien oleh perawat di ruang IGD.

Ketidaktahuan tentang penatalaksanaan pasien di ruang IGD berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kondisi lingkungan IGD yang *overcrowded* menambah ketidaknyamanan, menambah tingkat kecemasan dan Menambah ketidakpuasan pasien. Perubahan status kesehatan individu

mengakibatkan terjadinya kecemasan. Banyaknya pasien yang datang di IGD membuat perawat harus memilah pasien dengan cepat dan tepat sesuai prioritas bukan berdasarkan nomor antrian. Tindakan perawat dalam melakukan perawatan pasien harus bertindak cepat dan memilah pasien sesuai prioritas, sehingga mengutamakan pasien yang lebih diprioritaskan dan memberikan waktu tunggu untuk pasien dengan kebutuhan perawatan yang kurang mendesak.

Pelayanan gawat darurat yang diberikan harus memenuhi mutu pelayanan yang baik. Instalasi Gawat Darurat (IGD) yang merupakan suatu unit di dalam rumah sakit yang menyediakan penanganan awal bagi pasien yang menderita sakit dan cedera yang dapat mengancam kelangsungan hidupnya. Sebagai lini pertama di rumah sakit yang menerima pasien, Instalasi Gawat Darurat (IGD) juga bisa menjadi cerminan dari pelayanan rumah sakit pada umumnya yang menerima pasien dengan sifat yang membutuhkan pertolongan cepat dan tepat, sehingga mengharuskan petugas melakukan tindakan yang segera namun harus tetap fokus pada pasien, agar kualitas pelayanan rumah sakit tetap terjaga.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Mitra Plumbon yang dilakukan pada tanggal 15 Maret 2023 diperoleh data jumlah pasien gawat darurat pada periode Januari-Desember 2022 lebih kurang sebanyak 36.000 pasien per tahun, rata – rata perbulan 3000 pasien dan jumlah tempat tidur sebanyak 26 buah

sedangkan jumlah perawat lebih kurang 7 - 8 orang pershift. Hasil wawancara terhadap 10 orang pasien mengatakan pelayanan komunikasi yang dilakukan perawat saat berinteraksi tidak komunikatif saat melakukan tindakan keperawatan, kurang ramah dan kurang perhatian antara perawat dan pasien. 4 pasien menyatakan raut wajah perawat yang terlihat kurang senyum saat berinteraksi. 2 pasien menyatakan perawat tidak memberikan informasi tentang perkembangan penyakit yang diderita oleh pasien dan 4 pasien merasa nyaman dengan pelayanan komunikasi yang dilakukan perawat, terutama terhadap penerimaan pasien baru, menanggapi keluhan dan penjelasan terhadap tindakan yang dilakukan perawat kepada pasien. Data kepuasan pasien yang diperoleh pada tahun 2022 bulan Januari (85,09%) – Desember (83,66%) dari data tersebut menggambarkan adanya penurunan kepuasan pasien terhadap pelayanan IGD (IGD RS Mitra Plumbon,2022)

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Di IGD Rumah Sakit Mitra Plumbon”.

1.2 Rumusan Masalah

Apakah terdapat Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan di IGD RS Mitra Plumbon ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan di IGD RS Mitra Plumbon.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi komunikasi terapeutik perawat kepada pasien yang melakukan pelayanan kesehatan di IGD RS Mitra Plumbon.
2. Mengidentifikasi kepuasan pasien yang melakukan pelayanan kesehatan di IGD RS Mitra Plumbon.
3. Menganalisis hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan di IGD RS Mitra Plumbon.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1.4.1 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.

1.4.2 Manfaat Praktis.

1. Bagi pelayanan Rumah Sakit Mitra Plumbon

Hasil penelitian diharapkan menjadi bahan masukan dan evaluasi perawat dalam pelaksanaan pemberian asuhan keperawatan menggunakan komunikasi terapeutik kepada pasien di IGD RS Mitra Plumbon.

2. Bagi perawat

Menambah pengetahuan dalam upaya meningkatkan kualitas personal perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan, dengan meningkatkan komunikasi terapeutik perawat kepada pasien.

3. Bagi peneliti

Menambah wawasan dan dapat mengembangkan pengalaman penelitian berdasarkan teori yang ada.

1.5 Keaslian Penelitian

Beberapa penelitian yang telah dilakukan yang masih ada kaitannya dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain antara lain:

1. Ayun Reni Astutik (Astutik, 2018) yang melakukan penelitian tentang Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Melati RSUD Bangil Pasuruan.

Desain penelitian adalah penelitian korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Populasinya semua pasien di RSUD Bangil sejumlah 60 pasien. Teknik sampling menggunakan *simple random sampling* dengan sampel sebagian responden berjumlah 52 responden. Variabel independen komunikasi terapeutik dan variabel

dependennya kepuasan pasien. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan pengolahan data editing, coding, entry data dan tabulating dan analisa data menggunakan uji *rank spearman*.

Persamaan dengan penelitian yaitu variable komunikasi terapeutik, sedangkan perbedaannya terletak pada variabel kepuasan pasien, teknik *sampling*, jumlah sampel dan lokasi penelitian.

2. Ismaya Dwi Safitri (Safitri, 2019) melakukan penelitian dengan judul “gambaran pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang”. Desain penelitian yang digunakan adalah desain penelitian kuantitatif deskriptif. Populasi pada penelitian ini adalah perawat ruang rawat inap dewasa. Total sampel yang diambil yaitu 87. Hasil penelitian ini adalah 62,07% pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dalam kategori baik.

Relevansi penelitian di atas dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah penelitian yang dilakukan oleh Safitri mengenai gambaran pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat, sedangkan penelitian yang peneliti lakukan mengenai hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien. Namun, relevansi antara dua penelitian ini adalah membahas tentang komunikasi terapeutik.

3. Intan Juwita Sagala (Sagala, 2019) melakukan penelitian dengan judul “hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di RSUD Cut Mutia Lhokseumawe”. Metode yang digunakan

dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Hipotesis yang diajukan adalah adanya hubungan positif antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien, dengan asumsi semakin tinggi komunikasi terapeutik maka semakin tinggi kepuasan pasien. Subjek penelitian ini adalah pasien di RSUD Cut Mutia Lhokseumawe dengan jumlah sampel 74 sampel. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan *insidental sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan *skala likert*. Berdasarkan hasil analisis t-test data menunjukkan terdapat hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien, dimana $F = 6.772$ dan sig. yakni $0.012 > 0.05$. Hasil lain yang diperoleh dari penelitian ini adalah komunikasi terapeutik tetap tergolong tinggi dengan mean empiric 96.22. Sedangkan kepuasan pasien juga tergolong tinggi dengan mean empiric 97.59. Dari hasil penelitian ini, maka hipotesis yang diajukan diterima.

Persamaan dengan penelitian yaitu variable komunikasi terapeutik perawat, sedangkan perbedaannya yaitu variabel tingkat kepercayaan keluarga pasien, desain penelitian, jumlah sampel dan lokasi penelitian.

4. Almi Saprianingsih (Saprianingsih, 2020) melakukan penelitian dengan judul “komunikasi terapeutik perawat di ruang rawat inap VIP RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun”. Desain penelitian yang digunakan adalah desain penelitian korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengumpulan data dengan *purposive sampling*

dengan jumlah sampel 32 orang. Analisis yang digunakan uji *Chi-square*. Hasil penelitian menunjukkan perawat sudah melakukan komunikasi yang terapeutik sebanyak 18 orang (56,25%), dan sebagian besar responden menyatakan puas sebanyak 20 orang (62,5%). Uji *Chi-Square* menunjukkan nilai *p-value* $0,001 < 0,05$.

Persamaan dengan penelitian yaitu variable komunikasi terapeutik perawat, sedangkan perbedaannya yaitu variabel tingkat kepercayaan keluarga pasien, desain penelitian, jumlah sampel dan lokasi penelitian.