

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri dan dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat (Djala, 2021).

Pelayanan keperawatan mempunyai posisi yang strategis dalam menentukan mutu pelayanan kesehatan dirumah sakit karena jumlah perawat adalah yang terbanyak dan yang paling banyak kontak dengan pasien. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap pada keluhan pasien, dan yang paling utama mampu berkomunikasi secara efektif. Komunikasi terapeutik menjadi sangat penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Pasien pengguna BPJS yang berkunjung di RSI Mabarrot sebanyak 90% dan sisanya pasien berobat menggunakan umum. Berdasarkan hasil wawancara pada 10 pasien pengguna BPJS yang berkunjung ke RSI Mabarrot menunjukkan bahwa dari 4 pasien merasakan adanya ketidakpuasan pada pelayanan yang diberikan, dikarenakan cara berkomunikasi perawat dengan pasien kurang ramah, pada saat menjelaskan hasil pemeriksaan pasien, perawat kurang memberikan penjelasan dengan jelas, 2 pasien mengatakan komunikasi yang disampaikan perawat baik, namun kurang

maksimal waktu untuk bertanya lebih lanjut sehingga banyak yang ingin ditanyakan tidak oleh pasien tapi tidak bisa, perawat sopan, ramah dan memberikan salam sebelum dan sesudah tindakan dan pasien mengatakan kurang puas dengan komunikasi terapeutik perawat.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Djala, 2021) menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik perawat sebagian kecil kurang baik, tetapi pasien mengatakan puas pada layanan yang sudah diberikan. Berdasarkan data kunjungan pasien rawat inap yang menggunakan BPJS di Rumah Sakit Islam Mabarrot MWC NU Bungah pada tahun 2020 sebanyak 1.118 kunjungan dengan data kepuasan pasien 76,82%, pada tahun 2021 sebanyak 838 kunjungan dengan data kepuasan pasien sebanyak 79,25% yang termasuk pada kategori baik, sedangkan pada tahun 2022 sebanyak 712 kunjungan pasien rawat inap dengan data kepuasan pasien 76,27% yang termasuk pada kategori kurang baik, artinya terjadi penurunan jumlah kepuasan pasien pada tahun 2022.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa (Ratang & Kuddy, 2019). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan antara lain kualitas produk dan jasa yang digunakan berkualitas dan menimbulkan rasa kepuasan pada pasien, kepuasan, emosional, kinerja dimana dari kecepatan kemudahan dan kenyamanan bagaimana perawat dalam memberikan jasa, estetika dari segi keramahan perawat, kelengkapan peralatan rumah sakit dan sebagainya, karakteristik produk yang bersifat fisik antara lain Gedung dan

dekorasi, pelayanan dari memberikan asuhan keperawatan, lokasi yang muda dijangkau, fasilitas dari pelayanan rumah sakit, dan komunikasi bagian terpenting untuk menilai mutu kepuasan pasien, komunikasi terapeutik yang baik akan memberikan kepuasan tersendiri oleh pasien, yang pada akhirnya akan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di rumah sakit (Nursalam, 2015).

Upaya yang bisa dilakukan adalah peningkatan mutu pelayanan kesehatan secara menyeluruh tidak dapat lepas dari komunikasi terapeutik yang baik. Komunikasi terapeutik yang baik bisa dilakukan pada pasien antara lain dengan cara membangun hubungan terapeutik perawat dan pasien, menilai persepsi pasien terkait dengan kondisinya, mengenali kebutuhan pasien, membuka komunikasi dan aktif mendengarkan apa yang dikeluhkan oleh pasien (Anjaswarni, 2016). Terciptanya kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat mempunyai hubungan yang erat dalam mendorong semangat dan usaha pasien untuk segera sembuh dari sakitnya.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien BPJS di Ruang rawat inap RSI Mabarrot MWC NU Bungah”

## **1.2 Rumusan Masalah**

“Adakah hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien BPJS diruang Rawat Inap RSI Mabarrot MWC NU Bungah”

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Peneliti ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien BPJS di ruang rawat inap RSI Mabarro MWC NU Bungah.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengidentifikasi komunikasi terapeutik di ruang rawat inap RSI Mabarro MWC NU Bungah.
- b. Mengidentifikasi kepuasan pasien BPJS di ruang rawat inap RSI Mabarro MWC NU Bungah.
- c. Menganalisis hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien BPJS di ruang rawat inap RSI Mabarro MWC NU Bungah.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Teoritis**

Dengan dilakukannya penelitian tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien BPJS di ruang rawat inap RSI Mabarro MWC NU Bungah diharapkan hasil penelitian yang diperoleh dapat bermanfaat bagi perawat dalam melakukan konsep asuhan keperawatan yang berfokus pada komunikasi terapeutik perawat dan berdampak terhadap kepuasan pasien.

#### **1.4.2 Praktis**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan menjadi salah satu sumber informasi bagi RSI Mabarro MWC NU Bungah dalam meningkatkan mutu pelayanan yang akan diberikan kepada pasien untuk meningkatkan kepuasan pasien.