

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kepuasan pasien ialah tingkat perasaan pasien yang muncul sebagai dampak dari hasil kerja pelayanan kesehatan yang didapatkan sesudah dibandingkan atas diharapkannya. Pasien telah merasakan puas jika hasil kerja pelayanan kesehatanyang didapatkan sebanding ataupun melampaui harapan (Pohan dalam Handayani,2016). Tujuan akhir dari pelayanan Rumah Sakit adalah kepuasan pasien, dan pasien akan memberikan suatu penilaian terhadap jasa pelayanan yang diterimanya berdasarkan kepuasannya. Puas atau tidaknya pasien tergantung dengan pelayanan yang diterimanya dan yang seharusnya diterima. Salah satu unsur penilaian pasien terhadap pelayanan yang diberikan adalah komunikasi, karena komunikasi mempunyai peran yang besar dalam kepuasan pasien. Komunikasi yang dilakukan secara terapeutik akan banyak menghindari resiko yang tidak perlu terjadi dan akan membuat pasien merasa lebih nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat. Didalam keperawatan sendiri sering kali membicarakan tentang komunikasi terapeutik namun kenyataannya penerapan komunikasi terapeutik sangat sulit dan jarang diterapkan. Memang dalam pelayanan keperawatan tidak hanya komunikasi terapeutik, melainkan banyak hal. Namun komunikasi terapeutik memegang peranan penting dalam pelayanan kepada pasien, karena merupakan unsur paling utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Komunikasi merupakan hal terpenting dalam melakukan interaksi antara tenaga medis dengan pasien (Handayani,2016). Banyak persepsi yang menganggap komunikasi itu hal yang mudah, padahal kesalahan dalam melakukan komunikasi dapat berakibat fatal bagi perawat dan pasien. Kesalahan dalam komunikasi terapeutik dalam pelayanan bisa mengakibatkan penilaian

pasien terhadap pelayanan yang digunakan kurang memuaskan mengakibatkan pasien tidak merasa nyaman sehingga memperlambat proses penyembuhan bagi pasien dan untuk jangka panjang pasien tidak akan menggunakan pelayanan tersebut lagi, karena dinilai tidak dapat memberikan kepuasan dalam pelayanan kesehatan tersebut (Handayani, 2016). Komunikasi terapeutik di ruang Tulip lebih diutamakan untuk meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit. Namun hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien belum bisa dijelaskan.

Data *World Health Organization* (WHO) tahun 2021 menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien rumah sakit di berbagai negara yang terdiri dari lebih dari 6 juta masukan pasien dalam perawatan kesehatan di 25 negara. Adapun tingkat kepuasan pasien yang paling tinggi yaitu di negara Swedia dengan indeks kepuasan mencapai 92.37%, Finlandia (91.92%), Norwegia (90.75%), USA (89.33%), Denmark (89.29%), sedangkan yang tingkat kepuasan pasien terendah yaitu Kenya (40,4) dan India (34,4%) (WHO, 2021). Berdasarkan hasil survei di 27 Rumah Sakit di Indonesia, mutu pelayanan kesehatan khususnya keperawatan masih jauh dariapa yang diharapkan pasien (Depkes RI, 2017). Data mengenai tingkat kepuasan pasien di Indonesia menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Maluku Tengah hanya 42,8% dan di Sumatera Barat sebesar 44,4%. (Jati, 2023). Kepuasan pasien di RSUD Ibnu Sina Gresik selama 3 bulan terakhir pada bulan Mei sampai Juni 2024, hasil dengan indeks kepuasan mencapai 91,5%. Dengan hal tersebut tentunya menjadi masalah bagi ruang Tulip RSUD Ibnu Sina Gresik karena Standar kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan dalam rumah sakit. Menurut Peraturan sasaran mutu pelayanan RSUD Ibnu Sina Gresik tahun 2022 pada standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien adalah diatas 95% (RSUD Ibnu Sina Gresik, 2022). Ketidakpuasan pasien terjadi karena komunikasi terapeutik yang kurang diterapkan yang mana sering acuh terkesan tidak memiliki saling menghargai. Hal ini sejalan dengan penelitian Menurut Marks dalam Murti,(2021) terdapat berbagai studi yang

telah mempelajari dan memperlihatkan bahwa komunikasi antara pasien dengan tenaga kesehatan tidak selalu efektif. Antara lain yaitu pasien di Negara Inggris yang tidak puas dengan perawat yang merawatnya hal ini dikarenakan pasien tidak memahami apa yang telah disampaikan oleh perawat. Masalah komunikasi yang tidak efektif antara pasien dengan tenaga kesehatan ini masih selalu terjadi. Padahal, dalam pandangan psikologi kesehatan, komunikasi pasien dengan tenaga kesehatan sangat membantu pasien terhadap pengobatan, mengurangi stres dan kecemasan pada pasien, memperbaiki kesehatan mental yang lebih baik serta promosi kesehatan yang dapat memberikan hasil positif (Islamiyah, 2021).

Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi profesional bagi perawat yang direncanakan dan dilakukan untuk membantu penyembuhan atau pemulihan bagi pasien. Dengan memiliki keterampilan komunikasi terapeutik, perawat akan lebih mudah menjalin hubungan saling percaya dengan pasien, dan hal ini akan lebih efektif bagi perawat dalam memberikan kepuasan profesional dalam asuhan keperawatan. Apabila komunikasi terapeutik tidak berjalan semestinya pasien akan merasa tidak dipercaya atau diabaikan, yang dapat mengurangi kepercayaan mereka terhadap tenaga medis sehingga akan memperlambat proses penyembuhan pasien. Komunikasi terapeutik yang efektif sangat penting untuk memastikan kepuasan pasien dan hasil perawatan yang optimal. Ketidakberhasilan dalam komunikasi dapat menimbulkan dampak negatif yang luas, baik pada pengalaman pasien secara individu maupun pada sistem perawatan kesehatan secara keseluruhan. Oleh karena itu, perbaikan dalam teknik komunikasi dan pelatihan yang berfokus pada keterampilan komunikasi terapeutik sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian Akbar (2023) dalam penelitiannya komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang sangat berperan penting dalam melakukan asuhan keperawatan karena dengan berkomunikasi terapeutik dapat membangun hubungan saling percaya antara perawat dan pasien serta keluarga pasien sehingga memudahkan perawat dalam

melakukan tindakan keperawatan. Akan tetapi jika komunikasi terapeutik tidak berjalan secara semestinya tentunya akan menjadi dampak pada nilai kepuasan pasien terhadap pelayanan yang digunakan. Apabila semua itu sudah terjadi dan dibiarkan akan merugikan pada pihak rumah sakit seperti akan ditinggalkan dari pasien tidak akan menggunakan pelayanan kesehatan tersebut.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di ruang Tulip RSUD Ibnu Sina Gresik”.

1.2. Rumusan Masalah

Bagaimanakah Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di ruang Tulip RSUD Ibnu Sina Gresik.?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Menjelaskan Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di ruang Tulip RSUD Ibnu Sina Gresik.

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi komunikasi terapeutik di ruang Tulip RSUD Ibnu Sina Gresik.
2. Mengidentifikasi kepuasan pasien diruang Tulip RSUD Ibnu Sina Gresik.
3. Menganalisa hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien diruang Tulip RSUD Ibnu Sina Gresik.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Teoritis

Dapat digunakan sebagai masukan dalam pengembangan ilmu keperawatan dalam penerapan tentang komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien.

1.4.2. Praktis

1. Bagi Institusi Pendidikan

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi untuk membuka wawasan dan pengetahuan tentang komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien.

2. Bagi Rumah sakit

Sebagai masukan dan evaluasi bagi manajemen rumah sakit dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien khususnya pelaksanaan pemberian asuhan keperawatan menggunakan komunikasi terapeutik kepada pasien rawat inap.

3. Bagi Responden

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan informasi bagi keluarga dan pasien yang dirawat dalam menerima pelayanan keperawatan yang lebih berkualitas khususnya dalam penerapan komunikasi perawat dengan pasien dalam praktek keperawatan profesional.

4. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan meningkatkan kualitas personal perawat khususnya komunikasi terapeutik perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan.