

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit mempunyai fungsi penyelenggaraan pelayanan kesehatan yaitu pelayanan keperawatan yang identical oleh 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 dalam negeri maupun luar negeri dan sudah memiliki ijazah yang sudah diakui oleh pemerintah sesuai dengan perundang-undangan dan memiliki bukti yang tertulis berupa surat registrasi (Indrayana, 2016). Hasil survei di dapatkan pada tanggal 02 Desember 2024 di ruang Rawat Inap Dahlia RSUD Umar Mas'ud Bawean dengan metode wawancara di dapatkan masih ada perawat yang kurang optimal dalam melaksanakan konsep komunikasi terapeutik dalam pemberian asuhan keperawatan dengan dibuktikan dari 8 pasien, 4 diantaranya mengatakan tenaga kesehatan kadang-kadang masih kurang ramah serta saat memberikan obat ke pasien, perawat tidak menanyakan kembali identitas pasien yang akan diberikan obat, dan terkadang masih ada perawat yang masih kurang senyum saat berbicara kepada pasien sedangkan 4 pasien mengatakan pelayanan kesehatan rumah sakit dan pelayanan tenaga kesehatan di ruang Rawat Inap Dahlia RSUD Umar Mas'ud Bawean sudah cukup baik.

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan. Menurut peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai Negara. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki tahun 2013 di kenya menyatakan 40,4%,

kepuasan pasien di Bhaktapur India menurut Twayana 3 STIKes Santa Elisabeth Medan STIKes Santa Elisabeth Medan 34,4%, sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8% di Maluku Tengah dan di Sumatera barat (Hasniar, h.2021). Dari data laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di RSUD Umar Mas'ud Bawean tahun 2024 tingkat kepuasan pelayanan 85,45 % mengatakan puas terhadap pelayanan dari 170 responden.

Kepuasan pasien terdiri dari beberapa aspek. Kinerja dan komunikasi merupakan aspek yang paling berkaitan erat dengan perawat karena memiliki intensitas interaksi dengan pasien paling tinggi di bandingkan petugas kesehatan lain di rumah sakit. Kedua aspek tersebut seharusnya menjadi fokus perhatian perawat ketika menolong pasien. Jika perawat mampu melakukan aktifitas komunikasi yang efektif melalui teknik di atas maka akan terjalin hubungan komunikasi yang baik antara perawat dan pasien serta pasien akan merasa puas dan itu juga dapat berdampak pada kesehatan psikologis pasien karena semakin baik psikologis seseorang maka akan semakin cepat juga kondisi kesehatan pasien hal ini berhubungan dengan imunitas pasien untuk sembuh serta pasien ingin datang kembali ke rumah sakit itu jika sakit lagi, sedangkan penggunaan komunikasi terapeutik yang efektif dengan menggunakan sikap, kemampuan serta kemauan perawat untuk menolong sangat besar pengaruhnya untuk mengatasi berbagai masalah pada keluarga sehingga keluarga juga akan mempercayai serta bersifat kooperatif pada perawatan demi kesembuhan anggota keluarganya (smeltzer, 2002. Wilda, 2011.)

Adapun teknik komunikasi terapeutik ada 20 yaitu mendengarkan dengan sepenuh hati, menunjukkan penerimaan, menanyakan pertanyaan yang berkaitan, pertanyaan terbuka, mengulang ucapan pasien dengan menggunakan kata-kata sendiri, mengklarifikasi, memfokuskan, menyatakan hasil observasi, menawarkan informasi, diam, meringkas, memberi penghargaan, menawarkan diri, memberikan kesempatan pada klien untuk memulai pembicaraan, menganjurkan untuk meneruskan pembicaraan, menempatkan kejadian seacara berurutan, memberikan kesempatan pada pasien untuk mengurai persepsi, refleksi, assertif, dan humor. Komunikasi yang tidak berjalan dengan efektif atau semestinya maka akan

membuat pasien menjadi tidak percaya terhadap perawat dan semakin lama pasien untuk sembuh karena dapat mengganggu kesehatan psikologisnya. Ketidakpuasan yang diterima oleh pasien terhadap pelayanan yang diberikan perawat maka akan membuat pasien kurang percaya dengan perawat, hal ini juga dapat menyebabkan perawat sulit dalam memperoleh data yang akurat untuk membantu mengurangi masalah pasien dan melakukan tindakan asuhan keperawatan (Purwanti, 2016).

Upaya untuk mempertahankan sikap saling percaya yaitu dengan mengaplikasikan komunikasi terapeutik yang efektif dan baik sesuai dengan konsep keperawatan seperti jika perawat berbicara kepada pasien saling berhadapan, ada kontak mata, tidak melipat tangan, menanyakan kembali identitas pasien saat ingin memberikan obat dan semua yang berkaitan dengan konsep komunikasi terapeutik. Teknik komunikasi terapeutik terbagi menjadi 20 kategori yang dapat dinilai dari kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik untuk meneliti hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang Rawat Inap Dahlia RSUD Umar Mas'ud Bawean.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut: “Adakah Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Dahlia RSUD Umar Mas'ud Bawean?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Dahlia RSUD Umar Mas'ud Bawean.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengetahui komunikasi terapeutik perawat di Ruang Rawat Inap Dahlia RSUD Umar Mas'ud Bawean.

- b. Mengetahui kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Dahlia RSUD Umar Mas'ud Bawean.
- c. Menganalisis hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Dahlia RSUD Umar Mas'ud Bawean.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan peneliti :

1.4.1 Teoritis

Dengan dilakukannya penelitian tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan pasien di ruang Rawat Inap Dahlia RSUD Umar Mas'ud Bawean diharapkan hasil penelitian yang diperoleh dapat bermanfaat saat melakukan konsep komunikasi terapeutik.

1.4.2 Praktisi

a. Bagi Rumah Sakit

Dengan adanya penelitian ini diharapkan menjadi salah satu sumber informasi bagi RSUD Umar Mas'ud Bawean dalam meningkatkan mutu pelayanan yang akan diberikan kepada pasien untuk meningkatkan kepuasan pasien.

b. Bagi Mahasiswa Keperawatan

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya.

c. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini dapat dijadikan informasi bagi masyarakat, khususnya bagi masyarakat pengguna layanan jasa rumah sakit dalam melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang ada di rumah sakit.

d. Bagi Institusi

Menambah bahan referensi atau wacana baru di perpustakaan untuk menambah pengetahuan dan wawasan mengenai komunikasi terapeutik.