

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi merupakan suatu proses penyampaian informasi (pesan, ide, gagasan) dari satu pihak kepada pihak yang lain agar terjadi saling mempengaruhi antara kedua pihak. Terdapat beberapa tipe komunikasi yaitu komunikasi verbal dengan kata-kata dan komunikasi nonverbal tanpa kata-kata. Komunikasi dilakukan dengan memakai kata-kata yang mudah dipahami oleh kedua belah pihak. Jika tidak ada bahasa lisan yang dapat dimengerti oleh keduanya, komunikasi masih dapat dilakukan dengan menggunakan gerak-gerik badan (Sarfika *et al.*, 2018).

Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang memiliki pengaruh penyembuhan. Komunikasi terapeutik ialah suatu metode pemberian informasi yang valid serta menumbuhkan kepercayaan antara tenaga kesehatan dan klien, sehingga klien merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya (Suryani, 2015). Pasien merupakan individu yang memerlukan pelayanan secara optimal khususnya oleh perawat. Perawat hendaknya memberikan pelayanan yang berupa aspek fisik, mental, emosional, sosial dan spiritual pasien (Nursalam, 2016).

Rumah sakit merupakan lembaga pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh seperti pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan, salah satu aspek yang perlu diperhatikan adalah mutu pelayanan keperawatan (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2018).

Pelayanan keperawatan yang diberikan di rumah sakit adalah suatu sistem manajemen asuhan keperawatan yang diberikan kepada pasien agar efisien dan efektif. Asuhan keperawatan meliputi pengkajian, diagnosa, intervensi, rencana implementasi, evaluasi tindak lanjut keperawatan. Asuhan keperawatan yang berkualitas dapat tercapai jika kinerja asuhan keperawatan dipandang sebagai suatu kehormatan bagi perawat dengan menunjukkan haknya untuk memberikan asuhan yang manusiawi, aman, serta sesuai dengan standar dan etika profesi keperawatan (Darmin, 2021).

Kepuasan pasien adalah indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil evaluasi pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan harapan pelayanan kesehatan yang diterima di lingkungan rumah sakit sesuai dengan kenyataan (Ritonga & David, 2020). Kepuasan pasien yang masih belum sesuai standar berdampak pada jumlah kunjungan di rumah sakit, namun jika perilaku tenaga kesehatan kepada klien akan berpengaruh pada kepuasan klien, agar tercapainya kepuasan klien maka perlu ditingkatkan standar dalam menjaga mutu pelayanan kesehatan dan infrastruktur sehingga dapat mempengaruhi kepuasan klien (Nursalam, 2014). Penyebab ketidakpuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain terkait dengan kualitas produk dan layanan, harga, emosional, kinerja, estetika, karakteristik produk, pelayanan, lokasi, fasilitas, komunikasi, suasana, dan desain visual (Nursalam, 2014).

Kualitas pelayanan kepuasan pasien dibagi menjadi lima dimensi yaitu daya tanggap (responsiveness), keandalan (reliability), jaminan (assurance), empati (emphaty), bukti fisik (tangible). Faktor tersebut pasien dapat menilai bagaimana

pelayanan keperawatan yang diterima apakah sesuai dengan yang di inginkan pasien atau tidak (Nursalam, 2016).

Suatu pelayanan keperawatan dapat dikatakan baik apabila dalam pemenuhan kebutuhan pasien berjalan dengan sesuai. Dari pelayanan yang baik tersebut maka akan tercapai tingkat kepuasan pasien sesuai standar. Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien dengan nilai di atas 95% sesuai dengan standar peraturan kementerian kesehatan republik Indonesia tahun 2016. Jika ditemukan suatu pelayanan kesehatan memiliki tingkat kepuasan pasien kurang dari 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2016)

RSUD Pasar Rebo mengalami beberapa kali transformasi sebelum akhirnya menjadi Rumah Sakit yang mengalami perubahan bentuk badan hukum seperti sekarang ini. RSUD Pasar Rebo mendapatkan Sertifikasi ISO 9001: 2000 pada tanggal 9 Februari 2008. Ditahun berikutnya, 2009 RSUD Pasar Rebo kembali memperoleh Sertifikat ISO 9001: 2008 pada tanggal 12 Maret 2009. Kemudian di tahun 2010 RSUD Pasar Rebo mempersiapkan master plan pembangunan gedung eks. Akademi Perawat Jayakarta dan tahun 2011 pihak rumah sakit mempersiapkan rencana akreditasi 16 pelayanan demi meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat (RSUD Pasar Rebo, 2022).

Menurut WHO (World Health Organization, 2018), data pengguna jasa pelayanan kesehatan untuk wilayah asia tenggara menunjukkan 35% merasa puas dan 55% menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Sedangkan berdasarkan data Kemenkes RI sekitar 60% rumah sakit di Indonesia belum memenuhi kebutuhan pelayanan yang efisien dan belum menerapkan standar

pelayanan yang mampu diterima dan dijangkau oleh setiap masyarakat (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2018).

Berdasarkan survei Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo mengenai kepuasan pasien di rawat inap pada bulan Januari-September 2022 didapatkan hasil bahwa masyarakat sangat puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit terutama di ruangan rawat inap memperoleh hingga 99,4% kepuasan pasien (RSUD Pasar Rebo, 2022).

Penelitian yang dilakukan oleh Deden Nurjaman *et al.*, (2018) di RS PMI, Bogor mengatakan bahwa terdapat hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. Komunikasi harus dipahami oleh setiap perawat, karena merupakan sarana penting untuk membangun hubungan terapeutik dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan perawat. Oleh karena itu, kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik perawat sangat membantu dalam peningkatan pelayanan keperawatan (Nurjaman *et al.*, 2018).

Penelitian yang dilakukan oleh Arya Ramadia *et al.*, (2022) di RSUD Teluk Kuantan, Pekanbaru mengatakan bahwa terdapat hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap. Komunikasi terapeutik yang baik akan tercipta hubungan saling percaya dengan perawat dan pasien yang bertujuan untuk kesembuhan pasien. Dengan begitu, pasien akan merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh perawat serta meningkatkan motivasi pasien untuk sembuh (Ramadia *et al.*, 2022)

Alasan ketidakpuasan dengan asuhan keperawatan karena komunikasi antara perawat dan klien tidak baik sehingga tenaga kesehatan perlu belajar untuk meningkatkan sikap yang baik dengan berkomunikasi secara lebih efektif, memberi

senyum yang ramah, empati dan perhatian yang penuh. Terkadang pasien jarang untuk mencoba mempertimbangkan apakah pelayanan yang diberikan itu merupakan upaya yang efektif dan efisien dilihat dari segi waktu, tenaga dan sumber daya yang digunakan.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, menjadi alasan saya untuk mengambil penelitian mengenai “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka rumusan masalah penelitian ini apakah ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo.

1.3.2 Tujuan Khusus

- 1.3.2.1 Mengidentifikasi komunikasi terapeutik perawat di rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo.
- 1.3.2.2 Mengidentifikasi kepuasan pasien di rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo.
- 1.3.2.3 Menganalisis hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Lahan Penelitian

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi dan masukan khususnya perawat di Rawat Inap RSUD Pasar Rebo untuk meningkatkan komunikasi terapeutik dalam pelayanan keperawatan sehingga meningkatkan kepuasan pasien dan memberikan kenyamanan terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya.

1.4.2 Institusi (Prodi Keperawatan)

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber referensi dan riset serta rujukan bagi mahasiswa di bidang keperawatan dalam manajemen keperawatan khususnya tentang komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien.

1.4.3 Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini merupakan salah satu sarana untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien. Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber data pembanding untuk penelitian selanjutnya dengan topik yang sama.