

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keberhasilan rumah sakit sangat ditentukan oleh tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa. Dimana tingkat kepuasan pasien dari kualitas pelayanan yang diberikan itu sangat perlu untuk ditekankan. Perawat adalah salah satu ujung tombak dalam pemberian pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Ini menjadi sebuah tuntutan peran dan fungsi perawat untuk memberikan pelayanan asuhan keperawatan yang berkualitas untuk memenuhi kebutuhan pasien.

Kepuasan dapat diartikan sebagai upaya untuk mencapai sesuatu atau membuat sesuatu yang memadai. Kepuasan dapat berupa tanggapan pelanggan atas kebutuhan yang sudah terpenuhi. Kepuasan juga berarti langkah perbandingan antara pengalaman dengan hasil evaluasi yang dapat menghasilkan sesuatu yang nyaman secara rohani, bukan hanya nyaman karena dibayangkan atau diharapkan puas atau tidak puas, bukan juga emosi melainkan sesuatu hasil evaluasi emosi. Hal ini sesuai dengan pendapat (Pohan, 2013) Pasien akan merasa puas apabila mendapatkan layanan keperawatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan pasien.

Indikator kepuasan pasien diantaranya yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud. Perawat yang memberikan asuhan keperawatan tidak terlepas dari sikap dan perilaku dalam berkomunikasi dengan pasien yang

dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Meskipun sarana dan prasarana pelayanan sering dijadikan ukuran mutu oleh pelanggan namun ukuran utama penilaian tetap pada sikap dan perilaku pelayanan yang ditampilkan oleh petugas. Sikap dan perilaku yang baik oleh perawat sering dapat menutupi kekurangan dalam hal sarana dan prasarana (Haryanti, 2014).

Kepuasan akan berdampak pada kualitas pelayanan keperawatan dan pengakuan perawat yang profesional dalam mengatasi masalah pasien. Selain itu, kepuasan juga akan berdampak pada penggunaan berulang fasilitas rumah sakit atau menjadi pilihan utama pasien untuk meminta bantuan medis. Peningkatan kepercayaan terhadap pelayanan juga mempengaruhi perkembangan rumah sakit baik dari segi kualitas maupun kuantitas (Husna, 2018).

Kepuasan pasien pada saat berobat tidak hanya dipengaruhi oleh faktor komunikasi, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor lain seperti kualitas pelayanan, fasilitas, kecepatan dan ketanggapan perawat dalam mengambil tindakan untuk membantu pasien. Komunikasi dan penyampaian informasi yang baik dapat menutupi kekurangan faktor-faktor di atas. Dikatakan juga oleh (Nursalam, 2012) di buku edisi ke-4 bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu komunikasi, kualitas produk atau layanan, harga, emosioanal kinerja, estetika, fasilitas, dan suasana.

Komunikasi terapeutik merupakan media untuk saling memberi dan menerima antara perawat dengan klien, baik secara verbal maupun non verbal (Afnuhazi, 2015). Komunikasi terapeutik adalah suatu hubungan interpersonal

antara perawat dan pasien, dimana perawat berupaya agar pasien dapat mengatasi masalahnya sendiri maupun masalahnya dengan orang lain atau lingkungannya (Priyanto, 2012).

Komunikasi terapeutik yang baik dan benar merupakan poin penting yang harus dimiliki oleh setiap tenaga kesehatan khususnya perawat. Komunikasi dibutuhkan oleh perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan baik kepada pasien maupun keluarga. Kemampuan seperti ini penting dan harus ditumbuhkembangkan oleh perawat, sehingga menjadi suatu kebiasaan dalam setiap menjalankan tugasnya untuk memberikan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit.

Komunikasi terapeutik yang buruk adalah salah satu pendorong banyaknya keluhan tentang asuhan profesional. Perawat harus belajar untuk berkomunikasi secara lebih efektif dengan cara meningkatkan sikap yang baik, senyum yang ramah, empati yang tinggi dan penuh perhatian. Komunikasi merupakan proses pertukaran informasi atau proses yang menimbulkan dan meneruskan makna atau arti (Taylor, dkk 2013). Namun berbeda dengan pendapat (Wensley, 2012), 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.

Fungsi komunikasi terapeutik untuk mendorong dan menganjurkan kerjasama antar perawat dan klien melalui hubungan perawat dan klien. Perawat berusaha mengungkapkan perasaan, mengidentifikasi dan mengkaji masalah serta mengevaluasi tindakan yang dilakukan dalam

perawatan, sedangkan pada tahap preventif kegunaannya adalah mencegah adanya tindakan yang negatif terhadap pertahanan diri klien (Afnuhazi, 2015).

Komunikasi terapeutik sangat penting bagi perawat dalam melaksanakan tugas keperawatan, sehingga dapat mengetahui apa yang sedang dirasakan dan yang dibutuhkan oleh pasien. Dengan komunikasi terapeutik yang ditunjukkan dengan sikap hangat, tulus, dan penuh perhatian dapat menimbulkan saling percaya, saling menghargai dan saling menghormati sehingga pasien dapat menerima tingkat mutu pelayanan kesehatan dengan penuh pengertian dan kekecewaan pasien tidak timbul atau dapat dihindarkan.

Dalam penelitian sebelumnya oleh (Dora, Ayuni, dan Asmalinda, 2019) menyatakan sebagian responden atau pasien di RSUD Padang Pariaman tidak puas dengan komunikasi terapeutik yang diberikan oleh perawat yaitu terdapat 43% puas dan 57,7% menyatakan tidak puas. Selanjutnya oleh (Transyah dan Toni, 2018) menunjukkan terdapat 64% pasien tidak puas dengan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dan 74% perawat kurang melakukan komunikasi terapeutik terhadap pasien. Sedangkan oleh (Fara, Jasmadi dan Fatmawati, 2019) mengkonfirmasi bahwa semakin baik komunikasi perawat, kepuasan rawat inap peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa di Kota Banda Aceh juga semakin baik. Jadi dari ketiga peneliti tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat lebih banyak pasien yang menyatakan tidak puas dengan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat, ada juga sebagian besar perawat tidak melakukan komunikasi terapeutik kepada pasien padahal dengan melaksanakan komunikasi terapeutik yang baik

dan benar akan meningkatkan kepuasan pasien dan menjadikan kualitas rumah sakit itu semakin baik.

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Rorie, Pondaag, dan Hamel, 2014) menunjukkan bahwa dari 67 responden diperoleh hasil keterampilan komunikasi terapeutik perawat baik dan pasien merasa puas sebanyak 42 orang (91,3%), dan keterampilan komunikasi terapeutik perawat baik dan pasien merasa kurang puas sebanyak 4 orang (8,7%). Untuk keterampilan komunikasi terapeutik kurang baik dan pasien merasa puas sebanyak 5 orang (23,8%), dan keterampilan komunikasi terapeutik kurang baik dan pasien merasa kurang puas sebanyak 16 orang (76,2%). Dibuktikan ketika mengobservasi komunikasi terapeutik, perawat tampak masih ada perawat yang tidak memperkenalkan nama dan memanggil pasien hanya dengan sebutan bapak, ibu, adik, tanpa menanyakan nama panggilan pasien, perawat masih kurang menjaga kontak mata ketika melakukan komunikasi dengan pasien, dan masih ada perawat yang terburu-buru dalam menyampaikan informasi. Pasien merasa tidak puas disebabkan oleh masih adanya perawat yang kurang ramah, judes, kurang perhatian, dan tidak komunikatif. Sebaliknya pasien merasa lebih tenang dan merasa lebih dekat pada perawat-perawat yang menggunakan komunikasi dengan baik, dan bersikap ramah.

Hal ini menunjukkan bahwa masih kurangnya kepuasan yang diperoleh oleh pasien dalam hal pelayanan keperawatan. Apabila perawat benar-benar menerapkan komunikasi terapeutik dalam setiap tindakan yang diberikan, maka diharapkan akan memberikan kepuasan pasien yang lebih optimal.

Terdapatnya hubungan antara pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan disebabkan karena semakin baik pelaksanaan komunikasi terapeutik maka pasien merasa nyaman dan dihargai sehingga dapat menimbulkan rasa puas pada pasien tersebut. Sesuai dengan teori (Priyanto, 2012) bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan dalam pelayanan atau pemberian asuhan keperawatan adalah komunikasi tata cara penyampaian informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan menanggapi keluhan-keluhan dari pasien dan bagaimana keluhan pasien dengan cepat diterima oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan respon terhadap keluhan pasien.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik ingin mengkaji lebih dalam mengenai hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah Apakah ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien?

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran pelaksanaan komunikasi terapeutik
- b. Mengetahui gambaran kepuasan pasien
- c. Mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien

D. Manfaat

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan informasi yang dapat digunakan sebagai masukan ilmu pengetahuan dan acuan pengembangan penelitian dalam praktik keperawatan khususnya mengenai hubungan komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien.

2. Manfaat Praktis

Bagi profesi keperawatan, dari hasil penelitian ini diharapkan perawat dapat menambah ketrampilan dalam komunikasi terapeutik agar dapat meningkatkan kepuasan pasien yang dirawat. Dan bagi dosen, hasil penelitian dapat dijadikan sumber pustaka yang berkaitan dengan penelitian, komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien. Kemudian bagi peneliti selanjutnya sebagai bahan acuan bagi peneliti untuk mengkaji tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan rawat inap maupun rawat jalan dalam pelayanan keperawatan.

