

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Masa pandemi sekarang layanan yang begitu penting untuk masyarakat yaitu layanan kesehatan. Hakekatnya tiap orang memerlukan pelayanan kesehatan. Kesehatan adalah sebuah kondisi dimana sejahteranya badan, jiwa, dan sosial yang membuat tiap individu agar hidup produktif menurut sosial dan ekonomis. kenyataannya, melalui kesehatan tiap individu bisa menjalankan semua kegiatannya menjadi insan ciptaan Tuhan YME di muka bumi. Sehingga dibutuhkan layanan kesehatan yang maksimal supaya masyarakat bisa mendapatkan hasil yang memuaskan. layanan kesehatan yang diperlukan pada masa sekarang yaitu pelayanan yang berkualitas bagus untuk menunjang kepuasan pasien. Menurut Tjiptono (2012) bila kualitas atau pelayanan jasa adalah level keandalan yang diharap dalam memenuhi keinginan pasien.

Kepuasan pasien merupakan derajat perasaan pasien yang muncul sebagai dampak dari hasil evaluasi maupun penilaian pasien sesudah menggunakan sebuah layanan, bila layanan yang di pilih paling tidak sesuai maupun diatas harapan (adanya perasaan senang dan puas oleh pasien) (Mamik, 2010). Kepuasan yang dimiliki oleh masing-masing orang memiliki perbedaan dan tingkatan. Tingkat kepuasan pelanggan pada pelayanan adalah faktor yang utama pada pengembangan sebuah mekanisme penyediaan

layanan yang responsive pada kebutuhan konsumen, mengecilkan biaya, waktu dan mengoptimalkan pengaruh layanan pada populasi target. Umpan balik serta informasi komponen utama dalam membentuk sistem pemberian layanan yang efektif, khususnya tingkat kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan (Novitasari, Andra. 2012).

Penelitian yang dilakukan Irmawati dan Kurniawati pada tahun 2014 membuktikan bila kepuasan pasien dalam memakai layanan kesehatan terpengaruh dari kualitas layanan rumah sakit. Menurut Wijaya (2011) menyatakan kualitas pelayanan ialah ukuran sebegus apakah tingkat layanan yang diberikan kepada seseorang terhadap ekspektasi seseorang itu sendiri.

Komunikasi yang buruk adalah satu yang mendinging banyaknya keluhan tentang asuhan professional.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).

Seorang pasien yang tidak puas pada gilirannya akan menghasilkan sikap/perilaku yang tidak patuh terhadap seluruh prosedur keperawatan.dan prosedur medis misalnya menolak dipasang infus , menolak minum obat, menolak untuk dikompre, dan lain lain. Akhirnya pasien akan meninggalkan rumahsakit dan mencari jasa pelayanan yang bermutu ditempat lain.oleh sebab itu, sudah saatnya kepuasan pasien menjadi bagian integral dalam misi dan tujuan profesi keperawatan,karena semakin meningkatnya intensitas

kompetisi global dan domestik, serta berubahnya preferensi dan perilaku dari pasien untuk mencari layanan jasa keperawatan yang lebih bermutu (Husna, 2006)

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kesesuaian, antara harapan dan kenyataan, tingkat pelayanan di rumah sakit, biaya, promosi atau iklan yang sesuai dengan kenyataan, dan komunikasi yang direncanakan secara sadar bertujuan dan kegiatannya di pusatkan untuk kesembuhan pasien (Purwanto, 1994 dalam Munkadir, 2006). Perawat penting menggunakan komunikasi terapeutik berupa dalam pelaksanaan keperawatan, sehingga dapat mengetahui apa yang sedang dirasakan dan yang dibutuhkan oleh pasien. dan dengan komunikasi terapeutik yang ditunjukkan dengan sikap yang 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.

Penelitian oleh (Rorie, Pondaag & Hamel, 2014) mengenai komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien, yaitu perawat dengan ketrampilan komunikasi terapeutiknya baik, maka pasien akan menjadi puas yaitu 91,3 % serta kurang puas dengan komunikasi terapeutiknya yaitu 8,7 %. Hal tersebut selaras pada penelitian yang dilakukan oleh (Husna, Sumarliyah, Tipo & Komunitas, n.d) menunjukkan bila 100 % perawat yang menyampaikan sudah mempraktikkan komunikasi terapeutik pada pasien bisa

menciptakan kepuasan sebanyak 84,6% , meskipun tetap ada 15,38% pasien yang menyampikan tidak puas pada komunikasi terapeutik perawat.

RSUD dr. R. Soetrasno Rembang merupakan rumah sakit kelas c yang berada di daerah Rembang. Data yang diperoleh dari RSUD dr.R.Soetrasno Rembang tahun 2019, terdapat 8997 pasien diruang penyakit dalam. Sebagian besar pasien merasa puas terhadap komunikasi perawat sebanyak 82,1 % sedangkan selebihnya pasien merasa tidak puas sebanyak 17,9 % pada tahun 2019 lalu.

Studi pendahuluan yang dilaksanakan tanggal 16 bulan maret 2021 dengan melakukan wawancara sederhana pada 10 pasien beserta keluarga pasien di Ruang Dahlia RSUD dr. R. SOETRASNO REMBANG didapatkan hasilnya sebanyak 7 pasien beserta keluarga pasien menyatakan merasa puas terhadap komunikasi terapeutik perawat sedangkan 3 pasien beserta keluarganya menyatakan tidak puas terhadap komunikasi terapeutik perawat. Hal itu wajib mendapatkan perhatian yang serius dari perawat untuk melaksanakan komunikasi terapeutik ketika kontak pertama dengan pasien maupun keluarga pasien. Hal itu terbukti dari pernyataan pasien bila masih ada perawat yang belum mengenalkan diri, menanyakan kesiapan pasien beserta menjelaskan suatu tindakan yang akan dilaksanakan.

Sehingga dari uraian serta fenomenoma tersebut kemudian peneliti tertarik mengadakan penelitian mengenai “ Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit”.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakangnya tersebut kemudian peneliti merumuskan masalah penelitian berikut ini: “Apakah ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit ?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian memiliki tujuan dalam menganalisa hubungan diantara komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah :

- a. Mengidentifikasi komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit.
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit.
- c. Menganalisis hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumahsakit.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Dari penelitian ini diharap peneliti bisa meningkatkan pengetahuan, tentang hubungan diantara komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit.

2. Bagi Profesi Keperawatan

Penelitian ini bisa meningkatkan pengetahuan untuk perawat pada pemberian asuhan keperawatan kepada dukungan keluarga serta perawat komunitas untuk memberi pelayanan komunikasi terapeutik pada pasien rawat inap di Rumah Sakit.

3. Bagi Institusi

Penelitian ini bisa menjadikan acuan untuk peneliti berikutnya menggunakan variable ataupun metode penelitian yang tidak sama, dan meningkatkan ilmu pengetahuan tentang pelayanan komunikasi terapeutik kepada pasien rawat inap di Rumah Sakit.

4. Bagi Keluarga

Penelitian ini bisa menjadikan sumber informasi dan ilmu pengetahuan mengenai pelayanan komunikasi terapeutik pada pasien rawat inap di Rumah Sakit, sehingga diharapkan dapat memberi pelayanan yang berkualitas bagi pasien rawat inap serta keluarga pasien rawat inap di Rumah sakit.