



**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH DR. R SOEDJATI SOEMODIARDJO PURWODADI
GROBOGAN**

SKRIPSI

Oleh :

Agharidtha Farah Syaharani

010118A005

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
2021**



**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH DR. R SOEDJATI SOEMODIARDJO PURWODADI
GROBOGAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana
Keperawatan (S.Kep)

Oleh :

Agharidtha Farah Syaharani

010118A005

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
2022**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit ialah fasilitas penyelenggara kesehatan yang biasa digunakan kepada masyarakat umum untuk meminta pertolongan apabila pasien mengalami gangguan kesehatan (Sagala, 2019). Rumah sakit memiliki peran memajukan kesehatan masyarakat. Rumah sakit dikatakan berhasil dalam melakukan pelayanan jika sikap staf pelayanan mendapatkan nilai puas dari pasien. Pasien memiliki harapan diberikan penawaran perawat yang mungkin siap, cepat, responsif, dan nyaman untuk keluhan pasien, pengerjaan yang terampil dan pandai melakukan komunikasi efektif dan melayani pasien dengan cepat serta profesional. Perawat merupakan pemeran utama dalam melayani pasien di rumah sakit karena merekalah orang sering kontak bersama pasien.(Djala, 2021).

Pelayanan kesehatan dalam mendapatkan kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh komunikasi dari petugas kesehatan. Struktur dan pelayanan medis selaras dengan permintaan pasien, tidak menutup kemungkinan pasien tersebut masih datang ke pelayanan tersebut untuk berobat. Penderita bakal mencari bantuan medis sesuai harapannya. Andaikan bukan seperti yang diharapkan, penderita hendak menemukan sarana medis yang baik, dan tak akan kecewa. (Imbalo, 2011).

Komunikasi terapeutik yang tepat diinginkan perawat disaat menjalankan pelayanan keperawatan kepada penderita ataupun keluarga pasien. Kompetensi dasar ini dan perlu dikembangkan perawat agar menjadi rutinitas dalam pelaksanaan tugas persalinan di rumah sakit. Komunikasi terapeutik yang buruk dapat mengakibatkan keluhan tentang asuhan profesional. Perawat harus memiliki skill komunikasi efektif dengan cara memperbaiki sikap, memberikan senyuman ramah, berempati dan perhatian kepada pasien. Komunikasi adalah prosedur mengubah informasi yang menciptakan dan mentransmisikan sarana itu atau sarana itu (Taylor, 2013).

Komunikasi terapeutik bisa menolong pasien untuk menghilangkan beban pikiran dan merubah keadaan, menghilangkan keraguan untuk mempermudah melakukan tindakan dan mempertahankan kekuatan egonya. Respon dirasakan penderita bisa menurun dengan pertukaran verbal yang sangat baik, sebab berhasilnya dapat dilihat terdapat komunikasi terapeutik dan akibat system keperawatan ditujukan untuk merubah perilaku untu tercapainya tingkat kesehatan yang terbaik (Rahmat, 2011).

Kepuasan pelanggan adalah rasa senang pada jasa yang diterimanya karena sesuai dengan harapan (Supriyanto & Ernawaty, 2010). Parameter kepuasan pasien adalah keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud. Proses pemberian asuhan keperawatan berhubungan dengan sikap dan perilaku saat berkomunikasi, karena hal ini dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Fasilitas pelayanan kerap dijadikan tolak ukur mutu pelanggan namun penilaian utama dilihat dari perilaku dan sikap jasa yang ditampilkan melalui

petugas. Perilaku dan sikap jasa yang benar melalui perawat dapat menutupi kekurangan fasilitas dari pelayanan(Haryanti, 2014).

Pada penelitian Hani Ruh Dwi (Dwi, 2020) Komunikasi terapeutik pada saat pandemic covid-19 dilakukan dengan pengumpulan data yang berpedoman pada wawancara, buku catatan, dan juga alat perekam suara menyatakan bahwa mendapatkan pengalaman yang mendalam tentang makna tujuan perawat dalam melakukan komunikasi terapeutik pada klien covid-19 di RS H. Hanafie Muara Bungo, dengan tiga orang informan.

Penelitian Yuliani (2016) melaporkan bahwa kepuasan pasien dalam kategori cukup terhadap kesediaan perawat mendengarkan keluhan pasien. Penelitian Tika Sastraprawira (2018) menyatakan ada hubungan antara hubungan terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. konsisten dengan Rochani (Rochani, 2019) Komunikasi terapeutik secara luas terkait dengan pemenuhan pasien, biasanya responden menyatakan bahwa komunikasi terapeutik yang dikerjakan oleh perawat berjalan dengan baik,

Namun berbeda pada penelitian(Hajarudin, 2014) yang menyatakan tidak ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta.

Bersumber pada studi pendahuluan yang saya lakukan tanggal 5 Februari 2022 di semua bangsal rawat inap (kecuali bangsal Bougenvile, Cempaka, Seruni, ICU, Neoristi, Neoristi Isolasi, Isolasi Covid-19, dan Rosela) Rumah Sakit Umum Dr. R. Soedjati Soemodiardjo Purwodadi, Grobogan terdapat 13 bangsal yang saya lakukan studi pendahuluan, yang masing-masing

bangsal terdapat 2 responden yang berarti seluruhnya terdapat 26 responden yang akan mengisi kuesioner. Yang masing-masing terdiri dari 15 laki-laki dan 11 perempuan. Dari hasil studi pendahuluan, terdapat 15 responden yang hasil kuesionernya perawat belum melakukan komunikasi terapeutik dan juga tidak puas. Sedangkan 11 responden yang lain, dari hasil kuesionernya yaitu perawat sudah melakukan komunikasi terapeutik dan juga sudah puas.

Dari latar belakang tersebut diatas maka saya tertarik untuk mengambil judul skripsi “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R Soedjati Soemodiardjo Purwodadi Grobogan”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian yang terdapat pada latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka masalah penelitian yang dapat dirumuskan yaitu “Adakah hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R. Soedjati Soemodiardjo Purwodadi, Grobogan?”.

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R. Soedjati Soemodiardjo Purwodadi, Grobogan.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi komunikasi terapeutik pada perawat rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R Soedjati Soemodiardjo Purwodadi Grobogan.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R Soedjati Soemodiardjo Purwodadi Grobogan.
- c. Menganalisis hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R Soedjati Soemodiardjo Purwodadi Grobogan.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perawat

Untuk memperluas wawasan serta pengetahuan guna menjadikan kualitas personal perawat menjadi semakin baik terhadap pemberian layanan keperawatan, melalui upaya peningkatab komunikasi terapeutik perawat ke pasien yang sedang rawat inap.

2. Bagi RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo Purwodadi

Sebagai penilaian serta masukan untuk manajemen rumah sakit supaya memperbaiki mutu jasa pelayanan dan memberikan informasi mengenai derajat kepuasan pasien.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Dijadikan sumber informasi tambahan untuk mengembangkan materi komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien rawat inap

4. Bagi Peneliti selanjutnya

Hasil yang diperoleh penelitian ini bisa menjadi informasi tambahan dan inspirasi guna mengembangkan penelitian selanjutnya.

