

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Komunikasi merupakan aktivitas penting dalam kehidupan manusia, karena dalam melakukan kontak sosial dengan orang lain tidak lepas dari komunikasi. Duldt – Bettey yang dikutip Suryani (2006) mendefinisikan komunikasi sebagai sebuah penyesuaian dan adaptasi yang dinamis antara dua orang atau lebih dalam sebuah interaksi tatap muka dan terjadi pertukaran ide, makna, perasaan dan perhatian. Komunikasi dalam profesi keperawatan merupakan faktor utama, karena perawat yang paling lama berinteraksi dengan pasien. Kemampuan berkomunikasi yang baik, akan membantu memecahkan masalah pasien, mempermudah dalam pemberian bantuan baik dalam pelayanan keperawatan maupun medik.

Komunikasi terapeutik merupakan inti/dasar dalam melakukan asuhan keperawatan. Bila komunikasi yang dilakukan oleh perawat kurang tepat, dapat menimbulkan perbedaan persepsi antara perawat dengan pasien, sehingga perlu pendekatan dengan teknik komunikasi terapeutik. Teknik komunikasi terapeutik menurut Potter and Perry (2010) merupakan respons perawat pada berbagai situasi. Teknik komunikasi yang dilakukan dengan baik dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap perawat.

Menurut Potter and Perry (2010) komunikasi terdiri dari empat fase, yaitu fase pre interaksi, fase orientasi, fase kerja dan fase terminasi. Dalam setiap fase komunikasi terapeutik, perawat mempunyai tugas yang harus dilakukan, apabila tugas tersebut tidak dilakukan maka dapat menimbulkan

masalah komunikasi. Salah satu cara untuk mengatasi masalah komunikasi antara perawat - pasien adalah dengan cara menggunakan komunikasi terapeutik secara efektif oleh perawat. Keberhasilan perawat dalam melakukan komunikasi terapeutik merupakan bentuk kualitas pelayanan yang baik dari sebuah rumah sakit, dan pasien menjadi puas. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya (Supranto,2012). Apabila kinerja berada dibawah harapan pasien,maka pasien akan merasa kecewa dan bila kinerja berada diatas harapan,maka pasien akan merasa sangat puas.

Fenomena yang terjadi di rumah sakit terutama yang berkaitan dengan pelayanan adalah adanya kesenjangan antara harapan pasien dengan harapan rumah sakit tentang kepuasan pasien dan kenyataan yang ada. Hasil survey dari customer service rumah sakit menunjukkan masih ada pasien yang menyatakan tidak puas dengan pelayanan keperawatan terutama dalam hal komunikasi. Perawat terkadang hanya memikirkan pasien yang datang ke rumah sakit hanya untuk mendapatkan pelayanan secara medis saja. Padahal selain dari pertolongan medis, pasien memerlukan tindakan non medis diantaranya adalah pendekatan individual yang dilakukan oleh perawat. Dalam hal ini perawat harus tampil dalam menggunakan komunikasi terapeutik, memberikan salam, menjelaskan prosedur yang akan dilakukan oleh perawat adalah bagian dari komunikasi terapeutik. Pelaksanaan komunikasi terapeutik yang dilakukan dengan baik oleh perawat, dapat menjalin hubungan saling percaya dengan pasien, mempermudah dalam pemberian asuhan keperawatan, dan diharapkan pasien puas akan pelayanan yang diberikan.

Penelitian serupa pernah dilakukan oleh Anis Mufarida dengan judul “Pengaruh Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Tingkat Kepuasan Pasien” yang dilakukan di RS X, didapatkan kesimpulan bahwa pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien berada pada tahap kerja, dengan nilai p value 0,022 (p value $< \alpha$). Pada tahap ini, perawat melaksanakan kegiatan yang telah direncanakan dan membantu pasien dalam mengatasi masalah – masalah kesehatannya.

Data yang didapat dari Customer Service RS Jakarta periode tahun 2011 - 2013 pasien yang mengeluhkan tentang komunikasi perawat sebesar 20 - 30%, dan bila ini dibiarkan terjadi maka berakibat pasien akan pergi meninggalkan RS Jakarta dan mencari pelayanan yang lebih baik.

Berdasarkan hasil yang didapat tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh lagi tentang “Hubungan antara Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Jakarta”. Dalam penelitian ini akan dilihat faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien melalui variabel pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat.

B. MASALAH PENELITIAN

Setelah melihat fenomena yang terjadi, dimana terjadi kesenjangan antara harapan pasien dengan harapan RS, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut: apakah ada hubungan antara pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di RS Jakarta.

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui “Hubungan antara Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Jakarta”.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketuainya distribusi frekuensi responden tentang pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat pada fase orientasi
- b. Diketuainya distribusi frekuensi responden tentang pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat pada fase kerja
- c. Diketuainya distribusi frekuensi responden tentang pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat pada fase terminasi
- d. Diketuainya distribusi frekuensi responden tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat pada fase orientasi
- e. Diketuainya distribusi frekuensi responden tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat pada fase kerja
- f. Diketuainya distribusi frekuensi responden tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelaksanaan komunikasi tetrapeutik perawat pada fase terminasi
- g. Diketuainya hubungan antara pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat pada fase orientasi dengan kepuasan pasien di RS Jakarta.
- h. Diketuainya hubungan antara pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat pada fase kerja dengan kepuasan pasien di RS Jakarta.

- i. Diketuinya hubungan antara pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat pada fase terminasi dengan kepuasan pasien di RS Jakarta.

D. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi RS Jakarta

Dapat meningkatkan kemampuan perawat dalam bidang komunikasi khususnya komunikasi terapeutik, dan dapat diterapkan dalam kehidupan sehari – hari dalam pelayanan keperawatan, sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Jakarta.

2. Bagi STIK Sint Carolus

Dapat menambah literatur ilmiah atau rujukan bagi mahasiswa yang ingin mengadakan penelitian terkait dengan komunikasi terapeutik perawat, dan diharapkan mahasiswa dapat mengembangkan komunikasi terapeutik dengan baik khususnya dalam bidang pelayanan keperawatan.

3. Bagi Peneliti

Merupakan pengalaman belajar khususnya dalam melakukan penelitian.

E. RUANG LINGKUP

Penelitian ini dilakukan pada pasien yang berada di area rawat inap dewasa di Rumah Sakit Jakarta yaitu ruang Krisan dan Lily Yasmin. Kriteria pasien yang diambil sebagai responden adalah pasien rawat inap dewasa yang telah dirawat minimal 24 jam, yang tidak mempunyai gangguan kesadaran, bisa baca tulis dan bersedia mengisi kuesioner. Pemilihan ruang rawat inap dikarenakan proses komunikasi terapeutik perawat lebih sering terjadi antara

perawat dan pasien. Penelitian ini dilakukan karena berdasarkan sudut pandang pasien, masih banyak perawat yang belum menerapkan komunikasi terapeutik dengan baik, sehingga masih ada keluhan dari pasien, yang dituliskan oleh pasien dalam angket kepuasan, sehingga peneliti juga ingin mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik perawat khususnya di ruang rawat inap dewasa rumah sakit Jakarta.

Peneliti melakukan penelitian pada bulan November 2014 – Januari 2015, selama tiga bulan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan desain penelitian secara kuantitatif yaitu dengan penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk mencari hubungan antara pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Jakarta.