

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat, memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit berdasarkan ilmu golongan dan umur dan jenis penyakit berdasarkan ketentuan (UU No.44 2009). Rumah sakit merupakan bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat (WHO, 2010).

Keperawatan sebagai perangkat penting dalam pelayanan kesehatan mempunyai tanggung jawab untuk memberikan pelayanan sesuai standar asuhan keperawatan secara professional. Profesionalisme mutu pelayanan keperawatan dapat diketahui dengan cara melakukan survei terhadap tingkat kepuasan pasien (pelanggan) yang mendapatkan pelayanan keperawatan (Asmuji, 2012).

Perawat ialah seorang yang beradaptasi secara positif terhadap stres yang dialami, pertolongan yang diberikan harus bersifat terapeutik. Instrumen utama yang dipakai dalam komunikasi terapeutik adalah diri perawat sendiri. Perawat perlu mengetahui proses komunikasi dan keterampilan berkomunikasi dalam membantu klien memecahkan masalahnya (Dalami,dkk,2009). Komunikasi senantiasa berperan penting dalam proses kehidupan manusia dan merupakan inti

dari kehidupan sosial. Komunikasi pada hakikatnya adalah suatu proses sosial, Dengan kata lain komunikasi adalah inti dari hubungan sosial apabila dua orang atau lebih telah mengadakan hubungan sosial maka sistem komunikasi yang dilakukan akan menentukan apakah sistem tersebut dapat mempererat atau pun dapat meregangkan hubungan (Suryani, 2006)

Komunikasi terapeutik tumbuh karena adanya karakteristik kejujuran yang merupakan modal utama dalam melakukan komunikasi yang bernilai terapeutik, tidak membingungkan dan ekspresif, bersikap positif dengan menunjukkan sikap yang hangat penuh perhatian, empati bukan simpati sangat diperlukan dalam asuhan keperawatan, mampu melihat masalah klien dari sudut pandang klien, menerima klien apa adanya, sensitif terhadap perasaan klien dan tidak mudah terpengaruh oleh masa lalu klien dan perawat (Nurhasanah, 2010).

Pohan (2007), mengungkapkan kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan. sedangkan, Kotler (2004) mengatakan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara respon terhadap sesuatu yang dicapai dan harapan. Kepuasan pasien sangat berkaitan terhadap mutu pelayanan rumah sakit, dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien rumah sakit dapat meningkatkan mutu pelayanan (Depkes RI, 2005).

Keberhasilan hubungan profesional terapeutik antara perawat dan klien sangat menentukan hasil tindakan yang diharapkan. Kepuasan pasien terdiri dari

beberapa aspek dimana komunikasi merupakan aspek yang paling berkaitan erat dengan perawat karena memiliki intensitas interaksi dengan pasien paling tinggi dibandingkan dengan petugas kesehatan lain di rumah sakit (Simamora, 2012).

Penelitian yang dilakukan oleh Husna (2014), hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan terdapat hubungan yang kuat atau berkorelasi positif antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Siti Kodijah Sepanjang. Selain itu, berdasarkan penelitian yang dilakukan Putri (2014), pada 40 responden, tujuh responden mengatakan tidak puas terhadap komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat dan kurang ramah terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada lima pasien yang dirawat di ruang rawat VIP Kirana RS Abdi Waluyo pada tanggal 15 April 2015, tiga pasien menyatakan puas terhadap pelayanan perawat dan dua pasien mengatakan kurang puas dikarenakan adanya perawat yang kurang senyum dan tidak memperkenalkan diri pada saat pertemuan pertama dengan pasien. Selain itu didapatkan 15 kritik melalui kotak saran dari bagian resepsionis ibu Rati menyatakan lima keluhan tentang pelayanan perawat kurang ramah, kurang senyum, kurang jelas dalam menjelaskan suatu tindakan yang akan dilakukan. kenyataan tidak selalu sesuai dengan apa yang diharapkan.

Data yang didapatkan peneliti melalui lembar evaluasi pasien dalam rentang waktu bulan Januari 2015 – Mei 2015, menunjukkan tingkat kepuasan pasien

dalam hal komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat sebanyak 60 % puas dan 40% menyatakan tidak puas terhadap komunikasi perawat pada pertemuan pertama antara perawat dan pasien, perawat yang tidak memperkenalkan diri dan tidak menyebutkan nama pasien saat masuk ke kamar pasien (Rekam Medis, RS. Abdi Waluyo ibu Neng). Minimnya komunikasi perawat menimbulkan persepsi yang kurang memuaskan bagi pasien.

Berdasarkan fenomena diatas Peneliti tertarik untuk meneliti tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat VIP Kirana RS Abdi Waluyo karena peneliti hendak melihat lebih jauh salah satu faktor keterampilan komunikasi perawat yang merupakan salah satu indikator penting dalam kualitas pelayanan rumah sakit. Selain itu, kemampuan komunikasi terapeutik pada perawat merupakan tantangan yang tidak mudah dalam memberikan asuhan keperawatan.

B. Masalah Penelitian

Komunikasi terapeutik perawat merupakan salah satu unsur penting yang menentukan keberhasilan pelayanan keperawatan sehingga menciptakan kepuasan setiap pasien. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti saat wawancara, dan data dari rekam medis masih ditemukan ketidakpuasan pasien terhadap komunikasi perawat di ruang rawat VIP Kirana, RS Abdi Waluyo, maka perumusan masalah yang diambil adalah “Adakah Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat VIP Kirana RS Abdi Waluyo”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat VIP Kirana RS Abdi Waluyo

2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui gambaran komunikasi terapeutik perawat dalam pelayanan keperawatan di ruang rawat VIP Kirana RS Abdi Waluyo.
- b. Diketahui tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik perawat di ruang rawat VIP Kirana RS Abdi Waluyo.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi institusi pelayanan keperawatan atau rumah sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi wawasan bagi para perawat yang bekerja di rumah sakit Abdi Waluyo khususnya di Ruang Rawat VIP Kirana tentang tujuan dan manfaat serta pentingnya komunikasi terapeutik didalam proses asuhan keperawatan sesuai dengan tahap-tahap dan proses komunikasi terapeutik melalui pengarahan, seminar, dan pelatihan.

2. Bagi institusi pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi gambaran tentang komunikasi terapeutik perawat dalam melakukan proses asuhan keperawatan dan dapat juga digunakan sebagai sumber bahan ajar mata kuliah manajemen keperawatan tentang manfaat dan tujuan komunikasi terapeutik dalam melakukan proses keperawatan.

3. Bagi peneliti yang akan datang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi gambaran bagi penelitian selanjutnya sebagai bahan masukan dengan meninjau dari sisi yang berbeda.

E. Ruang Lingkup

Peneliti meneliti mengenai Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat VIP Kirana Rs Abdi Waluyo pada bulan November 2015 hingga Januari 2016. Karakteristik responden yang sesuai dengan kriteria inklusi yaitu seluruh pasien yang di rawat di ruang rawat VIP Kirana RS Abdi Waluyo. Metode penelitian ini adalah metode *kuantitatif* dengan rancangan *deskriptif korelasi*, dan uji statistic *kendall's Tau-b*. pengumpulan data menggunakan kuesioner.