

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan salah satu subsistem pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dua jenis pelayanan untuk masyarakat yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi. Pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan pelayanan perawatan. Pelayanan tersebut dilakukan melalui unit gawat darurat, unit rawat inap dan unit rawat jalan (Putra, 2013).

Pelayanan di rumah sakit ditentukan oleh tiga komponen utama antara lain jenis pelayanan yang diberikan, manajemen sebagai pengelola pelayanan dan tenaga keperawatan sebagai pemberi pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh ketepatan dalam memberikan pelayanan tetapi dengan membina hubungan komunikasi yang dapat menyembuhkan pasien, model komunikasi inilah yang disebut dengan komunikasi terapeutik (Misi, dkk, 2016).

Perawat perlu memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik dalam menjalankan perannya sehingga dapat menentukan keberhasilan pelayanan atau asuhan keperawatan yang profesional dengan memperhatikan kebutuhan holistik pasien. Perawat juga perlu menyadari bahwa kesuksesan tujuan pengobatan pasien tidak terlepas dari kegiatan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat terhadap pasien (Misi, dkk, 2016).

Komunikasi terapeutik merupakan suatu pengalaman berkomunikasi bersama antara perawat dengan klien yang bertujuan untuk menyelesaikan suatu permasalahan klien. Komunikasi terapeutik dapat menjadi salah satu indikator dalam mengukur kepuasan pasien, apabila komunikasi terapeutik tidak dilakukan akan menyebabkan sulit terciptanya hubungan saling percaya antara klien dan perawat yang mempengaruhi kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Komunikasi terapeutik yang terjadi antara perawat dan pasien selama masa

pengobatan di rumah sakit akan berdampak pula pada proses kesembuhan penyakit pasien. (Afnuhazi, 2014).

Adapun manfaat dari komunikasi terapeutik itu sendiri adalah membantu pasien untuk memperjelas keadaan pasien, mengurangi beban perasaan, pikiran serta dapat mengambil tindakan untuk mengubah situasi yang ada bila pasien percaya dengan hal-hal yang diperlukan. Mengurangi keraguan, membantu dalam hal mengambil tindakan yang efektif dan mempertahankan egonya. Mempengaruhi orang lain, lingkungan fisik dan dirinya sendiri dalam hal peningkatan derajat kesehatan. Mempererat hubungan atau interaksi antara klien dengan terapis (tenaga kesehatan) secara *profesional* dan *proporsional* dalam rangka membantu penyelesaian masalah klien. (Mundakir, 2016)

Seorang perawat tidak akan dapat mengetahui kondisi klien jika tidak memiliki kemampuan dalam melakukan komunikasi terapeutik serta perawat terkesan kurang menghargai keunikan dari setiap pola komunikasi klien. Tanpa mengetahui keunikan masing-masing, terutama terkait kebutuhan klien, perawat juga akan kesulitan memberikan bantuan kepada klien dan mengatasi masalah klien. Sehingga perlu metode yang tepat dalam mengakomodasi agar perawat mampu mendapatkan pengetahuan yang tepat tentang pasien. Melalui komunikasi terapeutik diharapkan perawat dapat menghadapi, mempersepsikan, bereaksi dan menghargai keunikan klien. Komunikasi terapeutik sangat diperlukan dalam melakukan pelayanan dalam pemberian obat terhadap pasien (Mundakir, 2016).

Kepuasan adalah perasaan senang yang dirasakan oleh seseorang yang muncul setelah membandingkan antara hasil dari suatu jasa sudah sesuai atau belum sesuai dengan harapan yang dimilikinya sebelum mendapatkan pelayanan. Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan keperawatan menuntut pelayanan keperawatan yang sesuai dengan haknya, yaitu pelayanan keperawatan yang bermutu (Nursalam, 2014).

Salah satu indikator untuk menilai kinerja dari layanan kesehatan suatu rumah sakit adalah melalui kepuasan pasien. Jika persentase kepuasan pasien yang diperoleh tinggi berarti layanan kesehatan rumah sakit tersebut baik, dan sebaliknya jika tingkat kepuasan pasien rendah, maka layanan rumah sakit tersebut perlu dibenahi khususnya dalam hal berkomunikasi (Nursalam, 2014).

Berdasarkan laporan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap layanan keperawatan di rumah sakit pada tahun 2019 menjelaskan bahwa indeks kepuasan pegguan layanan sekitar 80-81% artinya penilaian masyarakat terhadap mutu layanan berada pada kategori baik (Mundakir, 2016).

Penelitian Sembiring & Munthe (2019) menjelaskan bahwa ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang tahun 2018. Penelitian yang sama juga dilakukan Wijayanti (2019) menjelaskan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien terhadap prosedur tindakan invasif dimana semakin baik komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat maka kepuasan pasien juga semakin meningkat.

Menurut penelitian yang dilakukan Hanif & Zein (2017) menjelaskan bahwa dengan dilaksanakannya komunikasi terapeutik dapat meningkatkan kepuasaan pasien di ruang rawat inap RS Martha Priska Medan. Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Anwar (2017) juga menjelaskan bahwa pelaksanaan komunikasi terapeutik di RS PKU Muhammadiyah bantul Yogyakarta berhubungan terhadap kepuasan pasien rawat inap.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan peneliti di Rumah Sakit Advent Medan ditemukan bahwa beberapa perawat yang belum menerapkan komunikasi terapeutik dalam memberikan layanan keperawatan salah satunya dengan proses pemberian obat kep asprien. Beberapa keluarga pasien yang datang langsung ke *Nurse Station* untuk menanyakan

mamfaat obat, jadwal minum obat dan dosis obant yang akan diminum pasien. Hal ini terjadi karena perawat tidak menjelaskan dengan baik tentang obat yang diberikan kepada pasien.

Peneliti juga bertanya kepada pasien sepuluh pasien terkait tentang bagaimana komunikasi antara perawat dengan pasien pada saat memberikan obat makan kepada pasien. Pasien menjelaskan bahwa perawat sering sekali hanya meletakkan obat ke meja pasien dengan mengatakan “ini obatnya makannya ya”, tanpa menanyakan nama pasien, memberitahukan fungsi obat, cara meminum obat dan jadwal meminum obat. Bahkan ada beberapa pasien mengatakan mereka bingung dan heran tiba-tiba ada obat diatas meja pasien tanpa tau siapa yang meletakkan obat tersebut.

Berdasarkan penomena tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2021”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan dalam latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan dalam penilitian adalah “Pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2021”.

## **1.3. Tujuan Penelitian**

### **1.3.1. Tujuan Umum**

Adapun yang menjadi tujuan utama dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2021.

### **1.3.2. Tujuan Khusus**

1. Untuk mengetahui gambaran komunikasi terapeutik perawat di Rumah sakit Advent Medan Tahun 2021.
2. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2021.
3. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2021.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1. Bagi Tempat Penelitian.**

Dapat menambah informasi terkait pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dan dapat mengetahui bagaimana gambaran kepuasan pasien di Rumah sakit advent Medan Tahun 2021

##### **1.4.2. Bagi Institusi Pendidikan.**

Sebagai bahan informasi dan data dasar bagi mahasiswa didik untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya terkait tentang komunikasi terapeutik.

##### **1.4.3. Bagi Peneliti Selanjutnya.**

Dapat dijadikan sebagai kajian awal bagi peneliti lain yang ingin melanjutkan penelitian ini dengan permasalahan yang sama sehingga mereka memiliki landasan yang kuat dan alur yang jelas terakit judul penelitian.

##### **1.4.4. Bagi Responden**

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan perawat tentang komunikasi terapeutik serta perawat dapat memiliki pengalaman tersendiri bagi perawat.