

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit sebagai institusi pemberi pelayanan harus dapat memberi respon dan tuntutan yang berkembang sehingga dapat mengikuti persaingan dengan institusi lain untuk pemberikan pelayanan yang baik. Rumah sakit harus dapat memberikan kepuasan untuk mendapat atau memenuhi persaingan dengan insitusi yang lain misalnya dengan memberikan pelayanan yang bermutu (Supranto, 2011).

Sebagai seorang pasien yang merupakan pengguna jasa keperawatan sudah seharusnya akan menuntut suatu pelayanan keperawatan yang sesuai dan memenuhi haknya, yaitu memperoleh pelayanan keperawatan yang paripurna. Seorang pasien akan mengeluh jika perilaku *caring* yang diberikan seorang perawat tidak memberikan kepuasan bagi dirinya. Oleh karena itu, untuk mempertahankan pelanggan, suatu rumah sakit harus memberikan keinginan dan hak pasien serta harapan atas pelayanan yang diberikan. Salah satunya adalah komunikasi terapeutik (Nursalam, 2012).

Seorang perawat dalam menjalankan tugas-tugasnya, penggunaan komunikasi dalam bidang keperawatan merupakan dasar dan kunci bagi seorang perawat. Komunikasi merupakan suatu proses menciptakan suatu hubungan antara perawat dan pasien serta dengan tenaga kesehatan lainnya, namun jika tanpa komunikasi seseorang akan merasa terasing. Sehingga tanpa komunikasi pula, suatu tindakan keperawatan akan mengalami kesulitan dalam memenuhi kebutuhan klien (Riyaldi, 2016).

Pelayanan keperawatan di rumah sakit dengan adanya komunikasi terapeutik sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan, jika perawat dengan keterampilan komunikasi secara terapeutik akan mampu menjalin hubungan rasa percaya diri pada pasien, mencegah terjadinya masalah legal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan memberikan peningkatan citra profesi keperawatan dan rumah sakit (Putra, 2011).

Komunikasi dalam bidang keperawatan adalah saatu landasan dan kunci dari seorang perawat dalam menjalankan pekerjaan sebagai perawat. Komunikasi adalah suntu proses yang menciptakan hubungan antara perawat dan klien serta dengan tenaga kesehatan lainnya yang dimana tanpa komunikasi seseorang akan merasa terasing. Selain itu, tanpa komunikasi pula suatu tindakan keperawatan dalam memenuhi kebutuhan klien akan mengalami kesulitan (Riyaldi, 2016).

Pelayanan keperawatan yang bermutu tidak hanya ditentukan oleh ketepatan dalam memberikan pelayanan tetapi dapat dilakukan dengan membina hubungan komunikasi yang mampumemberikan kesembuhan pada pasien (komunikasi terapeutik). Jika komunikasi terapeutik diterapkan dengan efektif dengan memperhatikan pengetahuan, sikap dan cara yang digunakan, sangat berpengaruh pada masalah psikologis pasien, pasien akan mengetahui tindakan apa yang sedang dilakukan dan rencana apa yang akan dilakukan selama dirumah sakit sehingga akan mengatasi masalah kecemasan dan ketakutan pasien terhadap penyakitnya (Misi siti, 2018).

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan yang timbul,yang disebabkan oleh pelayanan kesehatan yang didapat seorang pasien setelah membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Tolak ukur yang mampu dijadikan untuk menilai mutu pelayanan rumah sakit yaitu kepuasan pasien. Mutu pelayanan rumah sakit berhubungan dengan kepuasan pasien (Nursalam, 2011).

Komunikasi terapeutik terdapat beberapa tahapanyaitu pada tahapan pre interaksi, seorang perawat diharapkan agar mempunyai kemampuan mengenali sebelum kontak dengan pasien, selanjutnya tahap orientasi yaitu tahap dimana

perawat akan mengenali yang dirasakan oleh pasien, pada tahap kerja yang merupakan hal yang paling utama dalam suatu tujuan, dan yang terakhir adalah tahap terminasi dimana tahap akhir perawat menciptakan realita perpisahan, mengevaluasi hasil tindakan yang dilakukan dan perencanaan kontak tindak lanjut (Priyo, 2018).

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra (2013), bahwa ada hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUDZA dengan nilai *p value* $0,000 < \alpha 0,05$. Komunikasi terapeutik berhubungan dengan kepuasan pasien, di RSUD Dr. Zainoel Abidin sendiri komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat mencapai 53,8% yang dikategorikan baik, yang dibagi pada tahap orientasi, tahap kerja dan tahap terminasi. Pada penelitian ini tahap kerja merupakan komponen penting dalam tingkat kepuasan pasien yang mencapai 35,9 % merasa puas.

Penelitian lainnya yang mendukung yaitu oleh Nastiti dan Astarini (2016), komunikasi terapeutik berhubungan sangat kuat terhadap kepuasan pasien dengan nilai *p-value* 0,000 di rumah sakit Dr. Wahidin Sudiro Husodo. Komunikasi terapeutik berperan penting dalam pelayanan di IGD RSUD Jogja, karena komunikasi terapeutik berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien yang ditandai dengan *p value* $0,000 < 0,005$.

Penelitian laiinya yang mendukung yaitu di ruang rawat inap Pringgodani di Rajawali Citra Hospital Bantul, Yogyakarta menunjukkan 49,1% komunikasi terapeutik perawat baik, dan 68,4% merasa puas dengan penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien dengan nilai *p value* $0,003 < \alpha 0,05$ (Siti, dkk, 2016).

Penelitian terkait rawat inap laiinya adalah penelitian yang dilakukan oleh Barakati, Karame, Kandari (2016), dengan hasil penelitian komunikasi terapeutik berpengaruh dengan kepuasan pasien di rawat inap Interna Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado.

Menurut Aswad, Mulyadi dan Lolong (2015), dalam penelitiannya “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi

Gawat Darurat RSUD Dr. H.Chasan Boesoirie Ternate”, komunikasi berpengaruh pada kepuasan pasien di IGD dengan *p value* 0,000 <0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa komunikasi terapeutik perawat di IGD berpengaruh pada kepuasan pasien walaupun terkadang pelayanan IGD jarang memperhatikan komunikasi, tetapi komunikasi merupakan hal yang penting selain tindakan yang tanggap dan cepat.

Berdasarkan survei awal di RSU Mitra Medika, pasien rawat inapselalu berganti disetiap harinya, namun ada juga yang memiliki rawat inap yang lama berdasarkan data September, Oktober dan November 2019 di dapatkan data 113 pasien rawat inapdi ruang rawat inap lantai V. Ruang rawat inap lantai V merupakan ruang rawat yang memiliki pelayanan heterogen karena terdapat kelas I, II dan III. Oleh karena itu, Peneliti tertarik untuk mengidentifikasi apakah terdapat pengaruh antara komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien di rawat inap Lantai V di RSU Mitra Medika Medan.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh antara komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien .

C. Tujuan Penelitian

1 Tujuan Umum

Tujuan Umum pada penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi pengaruh komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien rawat inap lantai V di RSU Mitra Medika Tahun 2019.

2 Tujuan Khusus

Berdasarkan perumusan masalah yang ada diatas tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui karakteristik responden pasien rawat inap lantai V di RSU Mitra Medika Medan
2. Mengidentifikasi komunikasi terapeutik perawat di ruang rawat inap lantai VRSU Mitra Medika dan Kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap

3. Mengetahui pengaruh antara komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien rawat inap di ruang rawat lantai V RSU Mitra Medika Medan.

D. Manfaat Penelitian

1. Institut Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan menambah ilmu pengetahuan dan sebagai bahan bacaan dan sumber informasi bagi penelitian selanjutnya dalam pengembangan asuhan keperawatan terutama pada komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien.

2. Tempat Penelitian

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai acuan dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit, terutama pelayanan keperawatan, dapat meningkatkan kualitas keperawatan di RSU Mitra Medika.

3. Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dan data dasar untuk penelitian selanjutnya terkait komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien.