

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi merupakan kegiatan mendasar yang dilakukan oleh manusia. Melalui proses ini, individu dapat membangun hubungan satu sama lain di berbagai aspek kehidupan sehari-hari, termasuk di rumah, di lingkungan kerja, di pasar, dalam masyarakat, atau di mana saja. Tiada manusia yang luput dari keterlibatan dalam komunikasi. Secara spesifik, komunikasi bertujuan untuk memengaruhi pihak lain serta memperoleh informasi (Purwoastuti, Endang & Siwi, 2023).

Salah satu elemen kunci dalam menilai kualitas pelayanan keperawatan adalah tingkat kenyamanan dan kepuasan yang dirasakan oleh pasien (Agritubella, 2019). Bentuk komunikasi yang efektif dalam meningkatkan kondisi kesehatan pasien adalah komunikasi terapeutik (Faisal et al., 2021), yang merupakan bentuk interaksi antara perawat yang terlatih dan pasien dengan tujuan utama meningkatkan rasa aman, kepercayaan, serta kesehatan dan kesejahteraan secara keseluruhan. Terdapat tiga karakteristik pokok dalam komunikasi terapeutik ini, yakni: keikhlasan, di mana perawat dituntut untuk bertindak dengan niat tulus agar dapat berinteraksi secara akurat selama proses perawatan; empati, yang mengharuskan perawat memahami dan merasakan emosi yang dialami pasien; serta kehangatan, yaitu terciptanya ikatan saling mendukung yang memungkinkan pasien merasa bebas untuk berbagi pengalaman selama perawatan (Priyatna, 2022).

Tidak seperti komunikasi sosial yang berlangsung tanpa tujuan spesifik dan sering kali terjadi secara spontan, komunikasi terapeutik dirancang dengan sasaran yang jelas, yaitu membantu pasien dalam mengatasi masalah kesehatan atau mendorong mereka untuk mengambil langkah-langkah positif demi pemulihan dan peningkatan kesehatan (Suryani, 2021).

Proses komunikasi terapeutik ini menekankan pada kemampuan serta komitmen yang sungguh-sungguh dari perawat untuk mendukung pasien mencapai kondisi sehat yang optimal. Di antara faktor-faktor yang dievaluasi pasien terhadap pelayanan yang diberikan, komunikasi memegang peran penting, karena kemampuannya dalam meningkatkan kepuasan pasien. Dengan menerapkan komunikasi terapeutik, risiko komplikasi yang tidak diinginkan dapat diminimalkan,

sekaligus menciptakan rasa nyaman dan puas yang lebih besar bagi pasien terhadap pelayanan perawat (Suryani, 2021).

Studi di Amerika Serikat menunjukkan bahwa sekitar 68% pasien merasa kurang puas dengan pelayanan kesehatan di rumah sakit, terutama karena sikap petugas yang tidak ramah dan kurangnya informasi yang jelas dari perawat, sementara 42% pasien melaporkan tingkat kepuasan yang positif terhadap pelayanan tersebut (Sembiring & Munthe, 2019).

Penelitian di Amerika Serikat mengidentifikasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit sebanyak 68% pasien kurang puas terhadap pelayanan kesehatan disebabkan petugas yang kurang ramah, data yang kurang jelas dari perawat terhadap pasien, serta 42% pasien yang berkata puas terhadap pelayanan kesehatan rumah sakit di Amerika Serikat (Sembiring & Munthe, 2019).

Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai negara. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki tahun 2013 di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Bhaktapur India menurut Twayana 34,4%, sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8% di Maluku, 44,4% di Sumatera Barat (Zaimah, 2019). Dari hasil penelitian menunjukkan sebanyak 8,1% warga tidak merasa puas dengan komunikasi tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan di rumah sakit (Faisol et al., 2021).

Menurut Kementerian Kesehatan RI, perkembangan masalah kepuasan pelayanan perawat semakin meningkat di Indonesia. Hasil data di RSUD Jawa Timur menunjukkan 83% pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan komunikasi perawat. Penelitian pada tahun 2019 oleh Dora dkk. juga menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik perawat yang tidak efektif menyebabkan ketidakpuasan pasien di ruang rawat inap (Jublina, 2023).

Sebuah studi penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Adventis Medan menunjukkan bahwa bahwa dari 52 pasien, sebagian besar pasien melaporkan kepuasan, dengan 34 orang, mewakili 65,4%, menyatakan senang, sedangkan kelompok yang lebih kecil sebanyak 18 orang, setara dengan 34,6%, menyampaikan ketidakpuasan.. Menurut Lambrini, selain meningkatkan kepuasan pasien, komunikasi terapeutik yang efektif secara signifikan memengaruhi hasil perawatan medis yang diberikan oleh dokter. (Putra 2021).

Dari data hasil survei kepuasan pasien RSUD Hermina di bulan September 2022 sampai bulan Juli 2023 menunjukkan bahwa ada beberapa indikator survei yang belum mencapai target yaitu kesesuaian produk layanan, kompetensi/kemampuan petugas dan kualitas sarana dan prasarana belum mencapai target yang ingin di capai, tetapi secara keseluruhan hasil survei sudah mencapai target dengan angka 75,98 %.

Dari hasil survei awal yang dilakukan oleh peneliti di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Hermina Medan pada bulan Oktober 2023 kepada 10 pasien dengan metode wawancara, 6 pasien mengatakan kurang puas dengan komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Hermina Medan, keluhan yang sering disampaikan oleh pasien adalah kurangnya komunikasi dari perawat dan ketidakjelasan informasi serta tindakan dari perawat sehingga pasien mengeluhkan lamanya waktu menunggu setelah proses masuk ruangan dan waktu untuk pemindahan ke bangsal. Hal lainnya banyak perawat tidak pernah memperkenalkan diri dan perawat kurang ramah dalam menerima pasien saat di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Hermina Medan, menyatakan bahwa mereka merasa lebih tenang dan merasa lebih dekat pada perawat-perawat yang menggunakan komunikasi, baik dan ramah. Perawat terlalu cepat saat menjelaskan tentang masalah penyakit pasien, sehingga pasien kurang mengerti akan penyakitnya.

Penerapan komunikasi yang benar akan menurunkan stress yang di alami pasien (Hasanah et al., 2020). Apabila pasien merasa nyaman, pasien tidak akan merasakan ketakutan atau kecemasan. Tidak adanya rasa takut atau cemas ini akan menimbulkan kebahagiaan, keadaan Bahagia ini akan memicu hormon endorphen, ini akan memicu kinerja system imunitas tubuh menjadi lebih baik. Sehingga akan mampu mempercepat proses penyembuhan pasien .Pasien yang lebih cepat sembuh maka akan mengurangi lama masa rawat pasien, hal ini tentu akan mengurangi jumlah biaya perawatan yang harus dibayarkan oleh pasien. Selain itu, berkurangnya lama masa rawat pasien akan mengurangi beban kerja perawat. (Putri, 2021)

Berdasarkan fakta dan uraian di atas, dapat dilihat komunikasi terapeutik sangat penting, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Analisis Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Hermina Medan Tahun 2025”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari hasil penjabaran latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien pada instalasi rawat inap Rumah Sakit Hermina Medan ?
2. Bagaimana tingkat komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat kepada pasien pada instalasi rawat inap Rumah Sakit Hermina ?

1.3 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini tujuan penelitian dibagi kedalam dua bagian yaitu tujuan umum dan tujuan khusus.

1.3.1 Tujuan Umum

Adapun tujuan umum pada penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien pada instalasi rawat inap Rumah Sakit Hermina Medan.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh komunikasi terapeutik perawat pada tahap persiapan dengan kepuasan pasien pada instalasi rawat inap Rumah Sakit Hermina Medan.
2. Menganalisis pengaruh komunikasi terapeutik perawat pada tahap orientasi dengan kepuasan pasien pada instalasi rawat inap Rumah Sakit Hermina Medan.
3. Menganalisis pengaruh komunikasi terapeutik perawat pada tahap kerja dengan kepuasan pasien pada instalasi rawat inap Rumah Sakit Hermina Medan.
4. Menganalisis pengaruh komunikasi terapeutik perawat pada tahap terminasi dengan kepuasan pasien pada instalasi rawat inap Rumah Sakit Hermina Medan.
5. Menganalisis pengaruh komunikasi terapeutik perawat yang paling berhubungan dengan kepuasan pasien pada instalasi rawat inap Rumah Sakit Hermina Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil studi ini dipakai menjadi sumber kajian dalam analisis pengaruh komunikasi terapeutik

perawat terhadap kepuasan pasien, bagi peneliti berikutnya khususnya yang terkait komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Rumah Sakit

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan agar menjadi masukan bagi rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan dalam bentuk komunikasi terapeutik yang efektif oleh setiap perawat di instalasi rawat inap RSUD Hermina Medan kepada para pasiennya dan menjadi acuan bagi rumah sakit lainnya dalam pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

2. Bagi Perawat Rumah Sakit

Penelitian ini juga diharapkan dapat berguna bagi penyelenggara pelayanan kesehatan, khususnya perawat di instalasi rawat inap RSUD Hermina Medan, agar lebih termotivasi akan pentingnya penerapan komunikasi terapeutik yang menjadi salah satu tugas utama seorang perawat dalam membantu proses penyembuhan pasien.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bentuk pembuktian teori komunikasi kesehatan yang lebih spesifik pada aspek komunikasi terapeutik, sehingga kedepannya, Peneliti dapat mengembangkannya dalam memberikan pelatihan-pelatihan terkait komunikasi kesehatan, khususnya pada komunikasi terapeutik.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti juga berharap agar penelitian ini dapat berguna di bidang akademisi, yaitu dapat menjadi acuan atau referensi tambahan untuk mengkaji tentang permasalahan komunikasi terapeutik oleh peneliti lainnya dan dapat digunakan sebagai bahan untuk pengembangan ilmu pengetahuan.