

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mempunyai pengaruh yang besar di bidang kesehatan khususnya di bidang keperawatan. Di kota atau desa sudah dapat memberikan jasa pelayanan kesehatan seperti puskesmas, rumah sakit, klinik, bidan atau praktik mandiri keperawatan (Fadhila & Afriani, 2019). Pelayanan kesehatan di katakan bagus apabila mampu memberikan pelayanan yang efektif, aman, berkualitas dan di dukung sumber daya dan fasilitas yang memadai. Pelayanan kesehatan mencakup semua yang berhubungan dengan pemulihan, pengobatan, diagnosis serta promosi kesehatan (WHO,2017 dalam jurnal Munawwaroh & Indrawati, 2021).

Rumah sakit salah satu tempat yang memberikan layanan keperawatan. Petugas pemberi pelayanan tentunya seseorang yang dinyatakan lulus jenjang pendidikan baik di luar negeri atau di dalam negeri serta diakui secara hukum dan memiliki bukti surat registrasi (Ariyanti, 2021). Pelayanan kesehatan di rumah sakit yang ada di Indonesia belum mencapai mutu optimal, tidak sedikit masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan. Banyak keluhan masyarakat yang merasa tidak puas atas pelayanan yang mereka terima, baik dari perawat, dokter, bidan, dan tenaga kesehatan lainnya (Marzuq & Andriani, 2022).

Data *World Health Organization* (WHO) tahun 2021 menunjukan data tentang tingkat kepuasan pasien rumah sakit di berbagai negara, lebih dari 6 juta masukan pasien dalam perawatan kesehatan di 25 negara. Tingkat kepuasan pasien yang paling tinggi yaitu di negara Swedia dengan indeks kepuasan mencapai 92.37%, Finlandia (91.92%), Norwegia (90.75%), USA (89.33%), Denmark (89.29%), sedangkan yang tingkat

kepuasan pasien terendah yaitu Kenya (40,4) dan India (34,4%) (WHO, 2021 dalam jurnal Shilvira et al., 2022). Data kemnakes RI tahun 2018 Sekitar 60% Rumah Sakit di Indonesia belum menerapkan standar pelayanan yang baik dan mampu diterima serta dijangkau oleh setiap masyarakat. Direktur Jenderal Bina Pelayanan Medik Kementerian Kesehatan, mengatakan kurang lebih 20% hingga 40% dari 1.000 lebih rumah sakit yang belum memadai dalam peningkatan kualitas pelayanan atau belum menerapkan standar minimal pelayanan (Soumokil et al., 2021).

Kepuasan pasien menjadi tanggung jawab dari pihak pemberi layanan kesehatan. Fasilitas dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan maka tidak menutup kemungkinan pasien tersebut akan datang kembali untuk berobat. Pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan dipengaruhi oleh faktor komunikasi perawat dalam memberikan pelayanan. Banyak fenomena komunikasi perawat yang tidak enak di dengar oleh keluarga pasien dan pasien (Ra'uf, 2021). Selain faktor komunikasi, mutu pelayanan kesehatan, penjadwalan dinas perawat, kemampuan perawat dalam menjelaskan tentang program pengobatan dan proses penyakit mempengaruhi tingkat kepuasan pasien (Lestari et al., 2021). Masalah komunikasi terapeutik yang menyebabkan ketidakpuasan pasien diantaranya, perawat yang berbicara ketus, judes, perawat yang terlalu sibuk dengan tugas kesehariannya, kurang memberikan senyuman dan tidak memberikan informasi secara lengkap (Agil, 2020).

Tingkat kepuasan antar satu individu dengan individu lain berbeda, karena dipengaruhi oleh umur, kedudukan, jabatan, jenis kelamin, ekonomi, pendidikan, latar belakang budaya, suku dan kepribadian (Rusnoto et al., 2019). Pelayanan keperawatan dikatakan berhasil apabila petugas dapat berkomunikasi dengan baik. Kinerja dan komunikasi perawat yang bagus akan menghasilkan kepuasan bagi pasien (Basri,

2019). Komunikasi lebih diutamakan dalam keperawatan, dikarenakan komunikasi merupakan titik awal untuk mengetahui pasien merasa puas atau tidak dengan pelayanan yang diberikan (Riyashatul et al., 2023).

Tanpa adanya komunikasi yang baik dalam menjalankan proses pelayanan kemungkinan besar dalam suatu pelayanan tersebut tidak akan berjalan dengan maksimal. Dalam menghadapi pasien yang multikultural dan memiliki latar belakang yang berbeda beda, seorang perawat wajib memiliki keterampilan khusus dalam berkomunikasi karena perawat sebagai ujung tombak pelayanan terhadap pasien dan keluarganya. Perawat sangat berpengaruh besar dalam menentukan kualitas pelayanan terhadap pasien, karena frekuensi pertemuannya dengan pasien yang paling sering dalam memberikan pelayanan kepada pasien (Agil, 2020).

Penelitian yang di lakukan oleh Fany Lairin Djala pada tahun 2021 yang berjudul hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di ruangan interna rumah sakit umum daerah poso di dapatkan hasil ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di ruangan interna RSUD Poso. Penelitian ini juga di lakukan oleh Mohammad Syarif Hidayatullah, Husnul Khotimah, Setyo Adi Nugroho pada tahun 2020 dengan judul hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien rawat inap puskesmas tapen kabupaten bondowoso, di dapatkan hasil hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien rawat inap tingkat hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien, ada kekuatan hubungan yang sangat besar. Penelitian ini juga di lakukan oleh Samuel Stevi Kumajas pada tahun 2019 dengan judul hubungan pengetahuan perawat tentang komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Ruang Cendana Rumah Sakit Tingkat III Wolter Mongisidi, di dapatkan hasil terdapat hubungan pengetahuan tentang komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Ruang Cendana RS Tingkat III Wolter Mongisidi Manado.

Hasil prasurvei yang peneliti lakukan pada tanggal 27 februari 2024 di RSUD Pringsewu di dapatkan data pasien di ruang rawat inap periode 3 bulan terakhir, terhitung mulai dari 1 November 2023- 31 Januari 2024 sebanyak 2.284 pasien, dengan jumlah pasien di ruang rawat inap Penyakit Dalam Wanita 572 pasien, ruang rawat inap Bedah 478 pasien, ruang rawat inap Penyakit Dalam Pria 463 pasien, ruang Alamanda 226, ruang Anak 195, ruang Vvip 127, ruang Perinatologi 104, ruang Kebidanan 64, dan ruang Icu 55. Hasil prasurvei terhadap 8 orang pasien mengatakan perawat terkesan judes, tidak ramah, kurangnya penjelasan dari perawat, tidak mempertahankan kontak mata dengan pasien dan cenderung tidak menghadap kepada pasien saat berkomunikasi. Survei yang dilakukan di RSUD Pringsewu dilaksanakan setiap 6 bulan sekali dengan metode survei kepuasan pasien.

Berdasarkan beberapa uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “ Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Di RSUD Pringsewu ”.

B. Rumusan Masalah

Apakah ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan di ruang rawat inap di RSUD Pringsewu?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan di ruang rawat inap di RSUD Pringsewu.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui distribusi frekuensi karakteristik responden di Ruang rawat inap di RSUD Pringsewu.
- b. Mengetahui distribusi frekuensi komunikasi terapeutik perawat di ruang rawat inap di RSUD Pringsewu.

- c. Mengetahui distribusi frekuensi tingkat kepuasan pada pasien di ruang rawat inap di RSUD Pringsewu.
- d. Mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan di ruang rawat inap di RSUD Pringsewu.

D. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini membahas Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Di Ruang Rawat Inap Di RSUD Pringsewu. Penelitian di lakukan pada semua pasien di ruang rawat inap yang memenuhi kriteria, penelitian ini di lakukan karena masih banyak perawat yang belum menggunakan komunikasi terapeutik dengan baik ketika memberikan pelayanan keperawatan. Metode penelitian adalah studi kuantitatif dengan pendekatan *crosssectional*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner.

E. Manfaat

1. Teoritis

- a. Institusi Pendidikan

Bagi Institusi Penelitian di harapkan dapat menjadi referensi untuk mengembangkan penelitian Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Keperawatan Pasien Di Ruang Rawat Inap Di RSUD Pringsewu dapat menambah wawasan dan informasi untuk mahasiswa-mahasiswi fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Pringsewu.

- b. Peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat di jadikan sebagai informasi atau bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya yang lebih bermanfaat bagi kemajuan dunia keperawatan.

2. Aplikatif

a. Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit

Penelitian ini dapat memberikan pelatihan komunikasi terapeutik perawat terhadap pasien guna untuk meningkatkan kepuasan dan motivasi pasien dalam proses perawatan.

b. Perawat

Bagi perawat agar menjadikan SOP dalam pelaksanaan Tindakan keperawatan, menjadikan komunikasi terapeutik sebagai dasar utama pelaksanaan proses keperawatan.

c. Pasien dan keluarga pasien

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan informasi bagi keluarga dan pasien yang dirawat dalam menerima pelayanan keperawatan yang lebih berkualitas khususnya dalam penerapan komunikasi perawat dengan pasien dalam praktek keperawatan profesional.