

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Sebagai makhluk sosial, manusia senantiasa ingin berhubungan dengan orang lainnya, ia ingin mengetahui lingkungan sekitarnya dan bahkan ingin mengetahui apa yang terjadi pada dirinya. Rasa ingin tahu inilah yang memaksa manusia perlu berkomunikasi. Komunikasi merupakan kebutuhan yang sangat fundamental bagi seseorang dalam hidup bermasyarakat, sebab tanpa komunikasi maka masyarakat tidak akan terbentuk (Muhith & Siyoto, n.d. 2018). Tujuan utama dalam berkomunikasi yaitu untuk memperoleh informasi, menyampaikan komunikasi dan berinteraksi atau timbal balik. Komunikasi biasanya digunakan juga untuk mempengaruhi seseorang, golongan, kelompok maupun golongan tertentu (Pranata et al., 2021).

Komunikasi kesehatan merupakan suatu usaha yang sistematis untuk mempengaruhi secara positif perilaku kesehatan masyarakat, dengan menggunakan berbagai prinsip dan metode komunikasi, baik menggunakan komunikasi interpersonal maupun komunikasi masal. Komunikasi kesehatan dalam lingkup rumah sakit sebagian besar adalah komunikasi antar pribadi (interpersonal communication), dimana komunikasi ini bersifat langsung dan tatap muka antara tenaga kesehatan dengan pasien, sehingga dalam menjalankan pelayanan kesehatan di rumah sakit komunikasi merupakan hal

yang penting, sehingga dibutuhkan keterampilan yang baik bagi setiap tenaga kesehatan untuk dapat berkomunikasi.

Menurut Undang-Undang No.44 Tahun 2009 rumah sakit merupakan salah satu institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Dimana dalam menjalankan pelayanan kesehatan terdapat praktik keperawatan yang menuntut terjalannya komunikasi yang baik antar tenaga kesehatan baik itu perawat dengan dokter, perawat dengan pasien, ataupun sebaliknya.

Menurut Mundakir (2006) dalam Adjunct, Marniati, (2022) Komunikasi kesehatan berbasis komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan dan kegiatannya dipusatkan untuk kesembuhan pasien. Komunikasi terapeutik merupakan salah satu cara untuk membina hubungan saling percaya terhadap pasien dan pemberian informasi yang akurat kepada pasien, sehingga diharapkan dapat berdampak pada perubahan yang lebih baik pada pasien dalam menjalankan terapi dan membantu pasien dalam rangka mengatasi persoalan penyakitnya sehingga dapat terwujudnya suatu pelayanan yang optimal.

Praktik keperawatan adalah praktik yang berorganisasi atau berkelompok dalam menjalankan tugas yaitu asuhan keperawatan. Oleh sebab itu, dibutuhkan komitmen yang tinggi dan rasa kebersamaan yang perlu ditunjang oleh keterampilan dalam berkomunikasi (Pranata et al., 2021). Proses komunikasi dalam praktik keperawatan merupakan upaya untuk menolong,

merawat, dan menyembuhkan penyakit pasien (klien) yang menggunakan prinsip-prinsip komunikasi. Proses komunikasinya bersifat kolaborasi antara perawat dengan para dokter dan pasien (klien). Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi dalam praktik keperawatan sebagai alat bantu dalam tindakan (asuhan) keperawatan kepada pasien (klien). Melalui komunikasi yang benar dan efektif perawat dapat memengaruhi perilaku kesehatan pasien (klien) sebagaimana yang diharapkan (Heri Zan Pieter, 2017).

Komunikasi dalam praktik keperawatan tidak hanya sebatas pada usaha pemenuhan atas pelaksanaan tugas tugas keperawatan melainkan lebih jauh dari itu yakni membentuk hubungan personal yang baik (*good rapport*) dengan pasien (klien) sehingga timbul rasa kepuasan dari pasien sebagai penerima layanan. Dan hasil hubungan seperti ini akan menjadikan komunikasi sebagai suatu instrumen praktis dalam intervensi keperawatan. Keterampilan berkomunikasi perawat dianggap mempunyai korelasi signifikan terhadap kemajuan atas pelaksanaan tugas-tugas keperawatan, sehingga mampu mendukung visi misi rumah sakit dalam menjalankan pelayanan kesehatan (Heri Zan Pieter, 2017).

Menurut Kemenkes tahun 2019 salah satu indikator mutu pelayanan yang ditetapkan dalam keberhasilan layanan kesehatan yang disediakan di rumah sakit yaitu dengan tingkat kepuasan pasien, dimana kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pengukuran tingkat

kepuasan pasien ini mutlak diperlukan, sehingga dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu layanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien (Pohan,I.S., 2007 dalam Butar-butur & Simamora, 2016).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Marfuah tahun 2017 di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta dengan responden sebesar 55 orang, yang terdiri dari responden berjenis kelamin laki-laki 29 (52,7%), berumur 46- 55 tahun 22 (40%), berpendidikan SMA 18 (32,7%) dan bekerja 28 (50,9%). Hasil analisa univariat perawat yang melaksanakan komunikasi terapeutik kategori baik 36 responden (65,5%) dengan kepuasan pasien kategori sangat puas 40 responden (72,7%). Adapun Penelitian Anwar Taufik (2017) Di PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta menunjukkan sebagian besar adalah baik sebanyak 27 orang (65,9%). Sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di ruang rawat inap PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta sebanyak 25 orang (61%). Hasil uji Chi square diperoleh nilai  $p(0,002) < 0,05$ .

RSUD Menggala adalah institusi pelayanan kesehatan milik pemerintah yang berada di Kabupaten Tulang Bawang, Rumah Sakit kelas B rujukan tingkat Kabupaten dengan akreditasi tingkat madya oleh KARS pada tahun 2019, RSUD Menggala memiliki ruang kelas perawatan mulai dari kelas 3 sampai dengan VIP, yang mana di setiap ruangan memiliki jumlah tempat tidur yang berbeda-beda, dengan jumlah seluruhnya sebanyak 203 tempat tidur. Menurut laporan kunjungan pasien rawat inap RSUD Menggala pada

semester pertama tahun 2022 kunjungan 577 pasien dan pada semester kedua tahun 2022 kunjungan mengalami penurunan menjadi 458 pasien.

Berbicara mengenai kepuasan dalam pelayanan pasien rawat inap di rumah sakit, pada kenyataannya masih banyak persoalan yang perlu dimasukkan menjadi materi pembahasan. Terlihat dari data laporan seksi mutu pelayanan melalui hasil survey RSUD Menggala pada bulan Januari - Maret tahun 2022 terkait kepuasan layanan ruang rawat inap, dengan tingkat kepuasan pasien sebesar 82 % dan 18% mengatakan tidak puas, dengan tingkat kepuasan pelayanan tertinggi terdapat di ruang Perinatology yaitu 97% dan tingkat kepuasan layanan terendah berada di ruang Alamanda Tulip yaitu hanya 29%, data rumah sakit menunjukkan ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan yang diantaranya adalah respon yang lambat, sarana dan prasarana yang tidak memadai, biaya yang mahal, lingkungan rumah sakit yang tidak nyaman, serta terdapat komunikasi tenaga kesehatan yang kurang baik. Dari beberapa faktor yang muncul peneliti tertarik ingin meneliti tingkat kepuasan pasien melalui komunikasi terapeutik perawat hal ini dikarenakan masih rendahnya sikap perawat dan cara berkomunikasi yang masih tidak menerapkan SOP komunikasi terapeutik yang telah ditetapkan rumah sakit.

Berdasarkan hasil survey wawancara peneliti dengan 5 pasien di setiap ruang rawat inap di RSUD Menggala sebanyak 15, terdapat 6 pasien mengatakan puas dengan pelayanan perawat, dan 9 pasien mengatakan kurang puas dengan pelayanan perawat diantaranya perawat kurang ramah

dan tidak senyum dalam memberikan pelayanan dan bila dipanggil sering tidak segera datang, serta terdapat 1 komplain pasien saat pasien bertanya terkait tindakan perawatan yang akan diterimanya, namun perawat tidak menjelaskan kepada pasien atau keluarga. Selain itu peneliti ingin mengetahui juga kegiatan perawat apa saja yang dilakukan diruangan saat memberikan pelayanan melalui tahap-tahap komunikasi kepada pasien yang dipandang dari tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2023”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan masalah tersebut, maka peneliti ingin mengetahui apakah adanya hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap Rsud Menggala Kabupaten Tulang Bawang tahun 2023.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Diketahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2023.

## **2. Tujuan Khusus**

- a) Diketahui karakteristik umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan lama rawat inap responden dalam hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2023;
- b) Diketahui gambaran komunikasi terapeutik perawat di instalasi rawat inap RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2023;
- c) Diketahui tingkat kepuasan pada pasien di instalasi rawat inap RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2023;
- d) Diketahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pada pasien di instalasi rawat inap RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2023.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Universitas Muhammadiyah Pringsewu**

Diharapkan hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber informasi bagi pihak kampus mengenai masih terdapatnya masalah komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien sehingga diharapkan kedepannya pihak kampus mampu menciptakan tenaga perawat yang handal dan mahir dalam berkomunikasi khususnya dengan pasien

### **2. Bagi Peneliti**

Diharapkan Penelitian ini dapat menjadi gambaran bagi peneliti yang mana peneliti adalah seorang kepala ruangan agar dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti tentang komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pelayanan sehingga nantinya dapat menambah keterampilan dalam komunikasi terapeutik agar dapat meningkatkan kepuasan pasien yang dirawat

### 3. Institusi Pelayanan / RSUD Menggala

Sebagai masukan dan evaluasi bagi manajemen rumah sakit dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terkait komunikasi terapeutik perawat dalam melakukan asuhan keperawatan khususnya pelayanan di ruang rawat inap.

### 4. Bagi Penelitian Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi yang dapat digunakan sebagai masukan ilmu pengetahuan dan acuan pengembangan penelitian dalam praktik keperawatan khususnya mengenai komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien.

## **E. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang tahun 2023. Penelitian ini menggunakan rancangan survay analitik dengan pendekatan *Cross Sectional*. Objek dalam penelitian ini sebagai variabel independen adalah komunikasi

terapeutik perawat dan sebagai variabel dependen adalah kepuasan pasien, subjek penelitian ini adalah pasien perawatan yang di rawat inap RSUD Menggala, dengan jumlah sampling sebesar 138 responden, dan waktu penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 04 januari – 18 januari 2023.