

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang dilakukan oleh perawat kepada pasien yang sedang menjalankan proses penyembuhan dari penyakit dengan tujuan mencapai kesembuhan dan kesehatan. Komunikasi terapeutik menjadi bagian penting dalam upaya perawatan pasien disemua kondisi (Istyanto, 2021). Perawat yang memiliki ketrampilan berkomunikasi secara terapeutik tidak saja akan menjalin hubungan rasa percaya pada pasien, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit (Putra, 2018).

Komunikasi menjadi tidak efektif karena kesalahan dalam menafsirkan pesan yang diterimanya. Kesalahan dalam menafsirkan pesan bisa disebabkan karena persepsi yang berbeda, hal ini sering terjadi pada institusi pelayanan kesehatan, seperti pasien sering *complaint* karena perawat tidak mengerti maksud pesan yang disampaikan pasien, jika kesalahan penerimaan terus menerus dapat berakibat pada ketidakpuasan pasien (Evisusanti, 2020). Komunikasi sangat penting dan dapat mempengaruhi lama perawatan pasien dan tingkat kesembuhan pasien, karena apabila tanpa komunikasi, suatu hubungan terapeutik perawat dan pasien tidak mungkin tercapai, maka pasien akan merasa tidak puas dan tidak diperhatikan (Putra, 2018).

Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien

membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada rumah sakit tersebut. Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di rumah sakit. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik akan tetapi dari sikap dan perilaku karyawan harus mencerminkan profesionalisme dan mempunyai komitmen tinggi. Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang bermutu. Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh rumah sakit yakni belum mampu memberikan pelayanan yang maksimal yang benar-benar diharapkan oleh pengguna jasa/ pasien (Ilkafah, 2022).

Kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan penjaminan mutu pelayanan kesehatan. Artinya, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan. Konsekuensi dari pola pikir yang demikian adalah dimensi kepuasan pasien menjadi salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan yang penting. Pasien yang masuk pada pelayanan rawat inap akan mendapatkan beberapa pelayanan yaitu pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan fasilitas penunjang medik, lingkungan langsung pasien

serta pelayanan administrasi. Pasien harus puas dalam semua hal tersebut. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dapat diukur dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan kesehatan WHO yang terdiri atas 6 dimensi yaitu *effective* (efektif), *efficient* (efisien), *accessible* (dapat diakses), *patient-centred* (berfokus pada pasien), *equitable* (adil), dan *safe* (aman) (Ilkafah, 2022).

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat kepuasan yang dialami oleh pasien sebagai proses pelayanan kesehatan sesuai dengan apa yang diharapkan pasien (Aprianti, 2019). Kepuasan pasien berkorelasi dengan mutu pelayanan di rumah sakit. Dengan memahami tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat mempelajari dan melakukan peningkatan mutu pelayanan (Dewanti, 2021). Kondisi ketidakpuasan diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Putra, 2018) dan akan berdampak pada rendahnya mutu pelayanan yang diberikan pada pasien dan larinya pasien ke pelayanan kesehatan lain yang dapat memberikan kepuasan.

Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalamannya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu system untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya (Evisusanti, 2020). Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya terlihat bahwa ketidakpuasan

pasien terhadap pelayanan kesehatan salah satunya dipengaruhi oleh faktor komunikasi terapeutik perawat.

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kesesuaian antara harapan dan kenyataan, tingkat pelayanan dirumah sakit, biaya, promosi atau iklan yang sesuai dengan kenyataan, dan komunikasi terapeutik yang baik. Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan dan kegiatannya dipusatkan untuk kesembuhan pasien. Perawat penting menggunakan komunikasi terapeutik berguna dalam pelaksanaan keperawatan, sehingga dapat mengetahui apa yang sedang dirasakan dan yang dibutuhkan oleh pasien. Dan dengan komunikasi terapeutik yang ditunjukkan dengan sikap yang hangat, tulus, dan penuh perhatian dapat menimbulkan saling percaya, saling menghargai dan saling menghormati sehingga pasien dapat menerima tingkat mutu pelayanan kesehatan dengan penuh pengertian dan kekecewaan pasien tidak timbul atau dapat dihindarkan (Ra'uf, 2021)

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Hidayatullah (2020) ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien rawat inap dan Tingkat Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien, ada kekuatan hubungan yang sangat besar. Penelitian yang dilakukan oleh Ladesvita, (2017) mengenai Dampak Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan menyatakan bahwa penerapan komunikasi terapeutik yang baik, berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Aprianti, dkk (2019)

bahwa ada Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di RST Tk. II Kartika Husada dengan nilai signifikan yaitu 0,000 ($p < 0,05$).

Hasil studi pendahuluan kepuasan pasien di RSUD Demang Sepulau Raya Lampung Tengah didapatkan data pada bulan Agustus 69% pasien dari 97 pasien rawat inap merasakan puas dengan tindakan keperawatan dan pada bulan September mendapatkan data 63% pasien dari 72 pasien merasakan tidak puas dalam tindakan keperawatan. Hal tersebut menunjukkan penurunan tingkat kepuasan pasien terhadap tindakan keperawatan. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Pasien RSUD Demang Sepulau Raya Lampung Tengah pada tahun 2022 diperoleh penilaian masyarakat terhadap perawat dianggap kurang terutama pada item ramah dan empati serta kurang dalam memberikan informasi.

Salah satu solusi untuk membuat pasien merasa puas dalam tindakan keperawatan yaitu dengan memperbaiki komunikasi terapeutik perawat dengan empat tahap dalam melakukan komunikasi terapeutik yaitu tahap pra-interaksi, tahap pengenalan/orientasi, tahap kerja dan tahap terminasi (Evisusanti, 2020). Komunikasi adalah suatu alat yang penting untuk membina hubungan terapeutik dan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan. Komunikasi terapeutik menjadi sangat penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di RSUD Demang Sepulau Raya Lampung Tengah Tahun 2022”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Demang Sepulau Raya Lampung Tengah Tahun 2022?”

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Diketahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Demang Sepulau Raya Lampung Tengah Tahun 2022.

2. Tujuan Khusus

1. Diketahui distribusi frekuensi karakteristik pasien (usia, Pendidikan, pekerjaan) di RSUD Demang Sepulau Raya Lampung Tengah Tahun 2022.
2. Diketahui distribusi frekuensi komunikasi terapeutik perawat di RSUD Demang Sepulau Raya Lampung Tengah Tahun 2022.
3. Diketahui distribusi frekuensi kepuasan pasien di RSUD Demang Sepulau Raya Lampung Tengah Tahun 2022.
4. Diketahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Demang Sepulau Raya Lampung Tengah Tahun 2022.

D. Ruang Lingkup Penelitian

Jenis Penelitian Kuantitatif dengan rancangan survey analitik menggunakan pendekatan *cross sectional*, variabel independent dalam

penelitian ini adalah komunikasi terapeutik dan variabel dependen adalah kepuasan pasien. subjek penelitian adalah pasien di RSUD Demang Sepulau Raya Lampung Tengah, objek penelitiannya itu hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien, penelitian dilaksanakan RSUD Demang Sepulau Raya Lampung Tengah pada bulan Desember 2022.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini telah dijelaskan dalam manfaat praktis dan manfaat pengembangan sebagai berikut:

1 Perawat

Menjadi bahan masukan bagi perawat dalam melakukan tindakan keperawatan bahwa komunikasi terapeutik sangat penting bagi kepuasan pasien.

2 Pihak Rumah Sakit

Sebagai bahan masukan bagi rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan kebutuhan pasien agar sesuai harapan pasien.

3 Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan tambahan referensi penelitian selanjutnya tentang kepuasan pelayanan kesehatan difasilitas pelayanan kesehatan.