

# BABI

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Menurut WHO (*World Health Organization*) rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (*komprehensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat. Menurut (Peraturan Menteri Kesehatan 4 Tahun 2018) rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan keperawatan merupakan hal utama yang harus diperhatikan, dipertahankan dan ditingkatkan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku, agar masyarakat sebagai konsumen (pasien) dapat merasakan pelayanan perawat yang memuaskan (Chrismis, 2019).

Beberapa ahli memandang suatu pelayanan keperawatan sebagai perbandingan perbedaan antara persepsi dan harapan pelanggan terhadap layanan dan kinerja aktual dari layanan yang diterima oleh pelanggan yang diberikan oleh perusahaan pada periode waktu tertentu menjelaskan bahwa kualitas layanan didasarkan pada lima dimensi (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) (Siti Zahora, Amin, 2011). Pelayanan keperawatan yang berkualitas dapat dilihat dari cara membina hubungan komunikasi yang dapat menyembuhkan pasien dengan menggunakan komunikasi terapeutik sehingga dapat memberikan kepuasan yang menyeluruh terhadap pasien dikarenakan kepuasan dipengaruhi oleh beberapa faktor dan salah satunya yaitu pelayanan komunikasi yang diberikan (Martini, Lestari, Yulianthini, & Suwendra, 2016).

Dengan ini dapat diketahui bahwa komunikasi terapeutik sangat penting dilakukan saat memberikan asuhan keperawatan, karna hal tersebut akan berdampak besar pada penilaian

keistimewaan jasa yang diberikan sekaligus menyediakan tingkat kesenangan pasien berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan dan kepuasan pasien.

Penelitian di Amerika Serikat mengidentifikasi kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik perawat dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit sebanyak 68 % pasien kurang puas terhadap pelayanan kesehatan dikarenakan petugas yang kurang ramah, informasi yang kurang jelas dari tenaga kesehatan terhadap pasien, dan 42 % pasien yang mengatakan puas terhadap pelayanan kesehatan rumah sakit di Amerika Serikat (I.Putri.W, 2019). Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% , bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasaan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Kementrian kesehatan, 2016). Hasil penelitian pada tahun 2017 di rumah sakit pemerintah dan swasta di tujuh provinsi terpilih yaitu Riau, Jawa Timur, NTT, Maluku, Kalimantan Barat, Papua Barat, dan Sulawesi Tengah dengan jumlah responden total rumah sakit yang dijadikan sampel penelitian sebanyak 42 rumah sakit terdiri dari: 7 rumah sakit rujukan provinsi, 7 rumah sakit rujukan regional, 14 RSUD, dan 14 rumah sakit swasta. Mendapatkan hasil bahwa secara keseluruhan yaitu sekitar 80% responden/pasien rawat inap merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit (Ayu, Suratri, Suryati, & Edwin, 2018). Dari hasil penelitian di Rumah sakit graha permata ibu Depok tahun 2016 yang diambil dari 40 responden yaitu sebanyak 24 responden dengan persentase sebesar 60,0% mengatakan puas dan sisanya 40,0% mengatakan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan (Daryanti & Priyono, 2016). Dari hasil penelitian di RSUD Indramayu bahwa pasien yang tidak puas dengan komunikasi terapeetik perawat kurang baik sebanyak 21 orang (65,6%), lebih tinggi dibanding dengan pasien yang puas dengan komunikasi terapeetik perawat baik sebanyak 12 orang (21,4%) (Sefiana, 2020). Hasil penelitian di Puskesmas Tapen Bondowoso didapatkan bahwa dari 30 responden sebagian besar

responden puas terhadap pelayanan komunikasi yang diberikan oleh perawat rawat inap di Puskesmas Tapen sebanyak 76,7% (23 responden) dan sisanya 23,3 % (7 responden) mengatakan kurang puas (Mohammad Syarif Hidayatullah, Husnul Khotimah, 2020). Hasil penelitian di RSUD Bangil Pasuruan didapatkan dari 52 responden menyatakan bahwa komunikasi yang diberikan oleh perawat kurang baik sebanyak 24 orang (46,1%), cukup sebanyak 16 orang (30,8%), dan 12 orang mengatakan baik (23,1%) dan untuk presentase kepuasan pasien sebesar 51% responden mengatakan puas (Fatoni, Ayun Reni Astutik, nayatur Rosyidah, 2018). Dari hasil studi pendahuluan yang dilakukan Pada tanggal 1 Maret 2021 di RSI Masyithoh Kec. Bangil Kab. Pasuruan didapatkan bahwa nilai kepuasan yang ditargetkan oleh rumah sakit yaitu diatas 75%, sedangkan dari hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti terhadap pasien yang didapatkan dari hasil wawancara pasien rawat inap sejumlah 5 orang, 2 orang pasien sebesar (40%) mengatakan bahwa perawat sudah melakukan komunikasi terapeutik dengan baik sesuai dengan tehnik komunikasi terapeutik. Sedangkan 3 orang pasien sebesar (60%) mengatakan bahwa perawat belum melaksanakan tehnik komunikasi terapeutik. Sedangkan hasil wawancara terhadap 5 orang pasien didapatkan 2 orang pasien sebesar (40%) memberikan pernyataan puas terhadap komunikasi yang diberikan oleh perawat, dan 3 orang pasien sebesar (60%) memberikan pernyataan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan perawat dalam komunikasi.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah komunikasi, yang mana komunikasi merupakan suatu informasi yang diberikan pihak penyediaan jasa dan keluhan-keluhan yang didapatkan dari pasien dengan cepat oleh penerima penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien, dalam hal ini komunikasi terapeutik merupakan suatu proses penyampaian nasehat kepada pasien untuk mendukung upaya penyembuhan yang direncanakan (Sundaram, Ramkumar, & Shankar, 2017). Menurut (Librianty Nany, 2017) bahwa komunikasi terapeutik sangat memiliki andil dalam hal

menyembuhkan kondisi dan membangun rasa saling percaya antara perawat dengan pasien akan mempermudah pelaksanaan dan keberhasilan program pengobatan. Hal ini seorang perawat harus mempunyai keahlian dalam berkomunikasi untuk dapat membina hubungan yang terapeutik sebagai penentu tingkat kepuasan pasien. Penelitian oleh Irmawati dan Kurniawati tahun 2014 menunjukkan bahwa keputusan pasien untuk menggunakan layanan kesehatan dipengaruhi oleh kualitas layanan rumah sakit. Dengan demikian kurangnya kepuasan pasien dapat menimbulkan hilangnya kepercayaan pasien terhadap rumah sakit tersebut. Perawat merupakan salah satu tenaga kesehatan yang memegang peranan penting dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit. Perawat memiliki peran memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas karena perawat berinteraksi langsung selama 24 jam dengan pasien, dan jumlah perawat yang mendominasi sehingga perawat harus mampu memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu (Nursalam, 2016).

Melihat dari masih banyaknya perawat yang belum optimal dalam menggunakan komunikasi keperawatan, maka diperlukan upaya untuk menekan angka kejadian yaitu dengan cara mengedukasi dan memberikan pemaparan bagaimana pentingnya komunikasi terapeutik terhadap penilaian kepuasan yang diberikan oleh pasien, kepada seluruh pemberi layanan kesehatan terutama ditunjukkan kepada perawat agar dapat mengoptimalkan tindakan komunikasi terapeutik yang dilakukan terhadap pasien. Mengingat bahwa keperawatan sendiri merupakan landasan dasar di dalam sistem pelayanan kesehatan dan perawat bagian penting dari itu. Perawat memberikan pelayanan asuhan keperawatan untuk pasien dan berurusan dengan mereka selama 24 jam, 7 hari seminggu sehingga perawat adalah bagian yang sangat berharga dalam sistem pelayanan kesehatan. Komunikasi dengan pasien merupakan bagian dalam memberikan asuhan keperawatan. Komunikasi terapeutik dilakukan oleh profesional perawat dan perawat harus tahu karena untuk melakukan asuhan keperawatan (Bhinangkang & Pondaag, 2015).

Komunikasi merupakan fitur dan keterampilan sosial sehari-hari yang dalam arti sempit adalah transmisi pesan dari pengirim ke penerima. Hal ini merupakan proses interaktif pertukaran pikiran, emosi dan pesan lain yang pasti terjadi setiap kali ada interaksi antara dua orang atau lebih. Esensi dan pentingnya komunikasi dengan gamblang dijelaskan oleh komunikator Inggris, Hargie yang mendefinisikan komunikasi itu suatu proses yang dinamis dan kompleks di mana orang mengirim dan menerima pesan verbal dan non-verbal untuk dipahami dan dipahami (Dejan zivanovic, 2017). Perawat perlu memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik dalam menjalankan perannya sehingga dapat menentukan keberhasilan pelayanan atau asuhan keperawatan yang profesional dengan memperhatikan kebutuhan holistik pasien (Siti & Indrayana, 2015). Komunikasi terapeutik antara perawat dan pasien sangat kerap dijumpai pada kondisi pasien yang sedang melakukan rawat inap, hal tersebut sangat penting bagi perawat dan pasien untuk berkomunikasi dengan baik, memberikan informasi dan proses pengambilan keputusan mengenai kesehatan pasien. Kualitas pelayanan yang baik diukur dari tingkat kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien bergantung pada tingkat komunikasi yang baik, seperti saat fase orientasi, kerja, dan terminasi yang dilakukan perawat dalam penyembuhan luka dan kesejahteraan emosional pasien. Keterampilan interpersonal, keterampilan komunikasi, penyampaian informasi yang jelas, dan tingkat pengetahuan yang dimiliki oleh pemberi pelayanan kesehatan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Noor, Nisa, Hussain, & Afzal, 2019).

Hubungan antara kualitas layanan kesehatan dan loyalitas pasien adalah suatu hal yang saling terkait satu sama lain, hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit akan membangun tujuan loyalitas pasien jika kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit sesuai. Kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien juga berhubungan positif satu sama lain yang memberikan indikasi kepuasan pasien sebagai hasil dari kualitas pelayanan yang lebih baik. Kepuasan pasien dan loyalitas pasien berhubungan satu sama lain yang menyimpulkan

bahwa kepuasan membantu membangun loyalitas di antara pasien sehingga kepuasan dan loyalitas pasien berhubungan langsung (Fatima, Malik, & Shabbir, 2018).

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah ada hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien tentang pelayanan keperawatan di RSI Masyithoh Bangil ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

1. Mengetahui hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien tentang pelayanan keperawatan di RSI Masyithoh Bangil.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi komunikasi terapeutik dalam pelayanan keperawatan di RSI Masyithoh Bangil.
2. Mengidentifikasi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di RSI Masyithoh Bangil.
3. Menganalisis hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di RSI Masyithoh Bangil.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi perkembangan ilmu keperawatan dan praktek pekerjaan perawat serta dapat menambah kajian ilmu keperawatan khususnya dibidang manajemen keperawatan.

### **1.4.2 Manfaat praktis**

#### **1. Bagi Perawat**

Dapat menambah pemahaman perawat, sehingga dapat memberikan pelayanan dan komunikasi yang terbaik bagi pasien sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

#### **2. Bagi Rumah Sakit**

Dapat menekan angka ketidakpuasan yang di rasakan oleh pasien sehingga dapat menjadi koreksi terhadap sistem pelayanan rumahsakit.

#### **3. Bagi Peneliti**

Menambah pemahaman dan pengalaman melalui penelitian tentang hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien tentang pelayanan keperawatan.