

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar belakang**

Rumah Sakit sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan, dituntut untuk memberikan pelayanan jasa terbaik kepada pasien selaku pengguna jasa rumah sakit. Pelayanan jasa Rumah Sakit selalu terkait dengan profesional, teknologi dan hubungan pasien dengan pelaksana pelayanan medis. Pelayanan medis tidak hanya merupakan pelayanan yang bersifat care dan ditujukan kepada pasien, tetapi juga kepada individu, keluarga, serta masyarakat, baik yang sehat maupun sakit (Praptianingsih, 2006).

Perawat merupakan profesi yang difokuskan pada perawatan individu, keluarga dan masyarakat sehingga mereka dapat mencapai, mempertahankan atau memulihkan kesehatan yang optimal dan kualitas hidup dari lahir sampai mati (Aripudin, 2014). Perry & Potter, (2005) menjelaskan bahwa 80% kesembuhan dan kepuasan pasien ditentukan dari keberhasilan perawat dalam memberikan keperawatan, baik fisik maupun psikis.

Kepuasan pelanggan akhir-akhir ini menjadi suatu hal yang dianggap sangat penting dalam semua skor bisnis baik barang maupun jasa. Semua hal yang dilakukan dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada pelanggan tidaklah berarti sama sekali, jika tidak berusaha untuk memuaskan pelanggan (Gerson, 2001).

Kotler mengatakan (2008) kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Apabila penampilan kurang dari harapan, maka pelanggan tidak dipuaskan, namun apabila penampilan sebanding dengan harapan, pelanggan puas, dan apabila penampilan melebihi harapan pelanggan akan sangat puas atau senang.

Kepuasan klien adalah suatu tingkat perasaan klien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah klien membandingkannya dengan apa yang diharapkan (Imbalo, 2006).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Akhmawardani (2012) tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di RSI NU Demak, didapatkan Hasil penelitian univariat menunjukkan bahwa karakteristik usia pasien

sebagian besar berusia  $\geq 35$  tahun sebanyak 49 pasien (54,4 %), jenis kelamin hasilnya sama, sebanyak 45 pasien (50,0 %), berpendidikan menengah sebanyak 41 pasien (45,6 %), komunikasi terapeutik perawat yang dipersepsikan oleh pasien paling tinggi sebanyak 52 pasien (57,8%), kepuasan pasien paling baik sebanyak 49 pasien (54,4%). Hasil penelitian bivariat dari uji statistik *Chi Square* diperoleh tidak ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSI NU Demak ( $p=0,348 \geq \alpha=0,05$  artinya tidak ada hubungan secara signifikan). Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan Febriani (2015) tentang gambaran komunikasi terapeutik perawat dan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Sultan Syarif Mohammad Alkadrie Kota Pontianak yang merasa puas terdapat 35 (81,4%) responden sedangkan yang tidak puas 8 (18,6%) responden. Dan hasil penelitian yang dilakukan Roric (2014) tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Irina A.RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado, menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi terapeutik perawat baik dan pasien merasa puas sebanyak 42 orang (91,3%), dan keterampilan komunikasi terapeutik perawat baik dan pasien merasa kurang puas sebanyak 4 orang (8,7%). Untuk keterampilan komunikasi terapeutik kurang baik dan pasien merasa puas sebanyak 5 orang (23,8%), dan keterampilan komunikasi terapeutik kurang baik dan pasien merasa kurang puas sebanyak 16 orang (76,2%).

Salah satu hal yang dilakukan perawat dalam menjaga kerjasama yang baik dengan pasien dalam rangka membantu memenuhi kebutuhan kesehatan pasien, maupun dengan tenaga kesehatan lain dalam rangka membantu mengatasi masalah pasien adalah dengan berkomunikasi. Dengan berkomunikasi, perawat dapat mendengarkan perasaan pasien dan menjelaskan prosedur tindakan keperawatan (Mundakir, 2006).

Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan, kegiatannya difokuskan pada kesembuhan pasien dan merupakan komunikasi profesional yang dilakukan oleh perawat atau tenaga kesehatan lainnya (Mundakir, 2006.). Proses komunikasi terapeutik terdiri dari tahap persiapan atau pra-interaksi, tahap pengenalan atau orientasi, tahap kerja, dan tahap terminasi (Stuart, 1998; Suryani, 2005).

Salah satu tujuan komunikasi terapeutik adalah membentuk suatu keintiman, saling ketergantungan dengan kapasitas memberi dan menerima. Seorang perawat dalam melaksanakan komunikasi terapeutik harus memiliki kemampuan antara lain: pengetahuan yang cukup, keterampilan yang memadai, serta teknik dan sikap komunikasi yang baik. Kemampuan komunikasi yang baik dari perawat merupakan salah satu faktor keberhasilan dalam melaksanakan proses keperawatan yang meliputi tahap pengkajian, perumusan diagnosa, perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. (Keliat,2003).

Berdasarkan studi pendahuluan dirumah sakit PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta memiliki beberapa ruang rawat inap yang terdiri dari AL-Fath, AL-Insan, AN-Nur, AL-Ikhlas, AL-Kahfi, IMC, AN-Nisa, ICU, AL-A'rof, AL-Kautsar. Saya melakukan wawancara di bangsal AL FATH RS PKU Muhammadiyah Bantul terhadap 6 orang pasien, ada 2 orang mengatakan kurang puas 4 diantaranya mengatakan sudah cukup puas dengan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat namun mereka mengatakan ada beberapa perawat yang ketika melakukan tindakan tidak menjelaskan tindakan yang akan dilakukan dan hanya menjawab apabila ditanya dan mereka juga mengatakan ada 3 orang perawat yang kurang ramah dan sering cemberut. Menurut bagian humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta didapatkan 15% komplain pada tahun 2015 ditujukan kepada perawat. Beliau juga mengatakan meskipun sudah ada SOP tentang komunikasi terapeutik perawat tetap masih ada beberapa perawat yang ketika melakukan tindakan keperawatan hanya berfokus pada formalitas dan tugas saja.

Komunikasi terapeutik diterapkan oleh perawat dalam berintraksi dengan pasien untuk meningkatkan rasa saling percaya, dan apabila tidak diterapkan akan mengganggu hubungan terapeutik yang berdampak pada ketidakpuasan pasien. Pasien akan merasa puas ketika kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai dengan harapannya (Pohan, 2007). Berdasarkan masalah yang terjadi di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta”.

## **B. Rumusan masalah**

Berdasarkan uraian dalam latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah adakah hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien ruang rawat inap di PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta?

## **C. Tujuan penelitian**

### 1. Tujuan umum

Diketahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien Rawat Inap Di PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta.

### 2. Tujuan khusus

- a. Diketahui pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat Ruang Rawat Inap Di PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta.
- b. Diketahui kepuasan pasien Ruang Rawat Inap Di PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta.

## **D. Manfaat penelitian**

### 1. Manfaat secara teoritis

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

### 2. Manfaat secara praktis

#### a. Bagi Rumah Sakit

Sebagai masukan dan evaluasi perawat dalam pelaksanaan pemberian asuhan keperawatan menggunakan komunikasi terapeutik kepada pasien rawat inap.

#### b. Bagi peneliti selanjutnya

Sebagai bahan acuan bagi peneliti selanjutnya yang mengaji tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit.

## E. Keaslian Penelitian

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan variabel penelitian ini, di antaranya adalah:

1. Priscylia A.C Rorie (2014) melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap Irina a RSUP Prof.Dr. R. D. Kandau Manado ”. Desain penelitian yang digunakan adalah desain penelitian survey analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 67 orang yaitu seluruh pasien yang dirawat di Irina RSUP Prof.Dr. R. D. Kandau Manado dengan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah Uji *Chi Square*. Hasil penelitian menunjukkan nilai *p value* sebesar 0,000 ( $p < 5\%$ ) artinya ada hubungan antara pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap Irina a RSUP Prof.Dr. R. D. Kandau Manado. Persamaan dari penelitian saat ini sama menggunakan teknik analisis data dengan uji *Chi Square*, sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya teknik pengambilan data menggunakan teknik *purposive sampling*, sedangkan peneliti saat ini menggunakan *total sampling*, lokasi penelitian dan jumlah sampel.
2. Dian Lestriana (2010) melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Pasca Operasi Rawat Inap Di RSUD KAJEN Kabupaten Perkalongan”. Desain penelitian yang digunakan adalah desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 32 pasien yaitu seluruh pasien yang dirawat Di RSUD KAJEN Kabupaten Perkalongan dengan teknik *total sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah Uji *person product moment*. Hasil penelitian menunjukkan nilai *p value* sebesar 0,001  $< 0,05$  artinya ada hubungan yang signifikan antara hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasca operasi di RSUD KAJEN Kabupaten Pekalongan. Persamaan dengan penelitian yaitu desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* dan teknik pengambilan data menggunakan *total sampling* analisis data,

sedangkan perbedaannya penelitian variable pasca operasi, penelitian sbelumnya menggunakan uji *person product moment*, jumlah sampel dan lokasi penelitian.

3. Eka Febriani (2015) melakukan penelitian dengan judul “Gambaran Komunikasi Terapeutik Perawat dan Tingkat Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap RSUD Sultan Sarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak ”. Desain penelitian yang digunakan adalah desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel penelitian ini berjumlah 43 responden pasien dan 30 responden perawat. Dengan teknik *simple random sampling*. Hasil penelitian menunjukkan penerapan komnikasi terapeutik perawat dan tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap RSUD Sultan Sarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak. Komunikasi terapeutik didapatkan yang merasa puas terdapat 35 (81,4%) responden sedangkan yang tidak puas 8 (18,6%) responden yang artinya gambaran komunikasi terapeutik dan tingkat kepuasan pasien sudah baik. Persamaan dengan peneliti adalah desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* , sedangkan perbedaannya peneliti sangat ini pengambilan data menggunakan teknik *total sempling* peneliti sebelumnya menggunakan *sample random sampling*, lokasi penelitian dan jumlah responden.