

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Komunikasi merupakan bagian dari kehidupan manusia, individu, kelompok, organisasi maupun masyarakat, dengan bentuk interaksi antara dua orang atau lebih untuk menyampaikan suatu pesan atau informasi, dalam bentuk dua sistem symbol linguistik, seperti system verbal (kata-kata), dan non verbal. secara langsung/tatap muka. (Sinaulan, 2016).

Menurut (Putra, 2013) Komunikasi merupakan alat kontak sosial yang penting dalam membina hubungan antara individu yang saling mempengaruhi antara satu sama lainnya, baik dilakukan sengaja maupun tidak dengan sengaja.

Komunikasi adalah komponen dari setiap individu seperti, ide, ekspresi emosi, dan pesan verbal non verbal, komunikasi juga dikatakan komponen essential, yang bertujuan untuk membuat hubungan interpersonal yang baik. (Prasad & George, 2014).

Dalam dunia kesehatan, dikenal sebagai komunikasi terapeutik dan dikembangkan menjadi suatu konsep. Yang dimaksud Komunikasi terapeutik adalah komunikasi intrapersonal antara perawat dengan pasien yang dilakukan tujuannya untuk penyembuhan pasien, memberi dan menerima rasa saling percaya antara perawat dengan pasien, dan lebih

efektif dalam memberikan kepuasan profesional terhadap pasien dalam asuhan keperawatan (Kusumo,2017).

Komunikasi yang efektif dan bermakna adalah elemen yang paling signifikan ketika bertujuan untuk memberikan kualitas perawatan kepada pasien dalam perawatan kesehatan. Perawat menghadirkan karakter sebagai pendukung pasien dan oleh karena itu, mereka mempertahankan hubungan yang efektif, profesional dan terapeutik dengan pasien dengan peran dan batasan tertentu. Wajib bagi perawat untuk membangun kemampuan untuk berinteraksi dengan pasien di tempat kerja, yang merupakan peran penting dari pekerjaan mereka dalam memberikan kualitas perawatan (Amoah et al, 2019).

Hal ini efektif yang menyangkut dengan kepuasan profesional dalam asuhan keperawatan yang bermanfaat untuk memonitoring dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan berhubungan dengan kepuasan pada pasien tujuannya dapat menghasilkan sebuah harapan yang dapat dilihat, serta hasil yang diberikan perawat kepada pasien dengan maksimal yang diperoleh setelah adanya pelayanan kesehatan (Liyang&Tang,2013).

Membangun loyalitas pasien dengan peningkatan komunikasi perawat dan pasien mempunyai Pengaruh antara efektivitas komunikasi perawat-pasiennya dengan loyalitas yang ditunjukkan oleh pasien, pasien

yang merasa puas dengan apa yang diberikan oleh perawat dalam Pelaksanaan komunikasi terapeutik yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelayanan yang dirasakan. Komunikasi memegang peranan sangat penting dalam pelayanan keperawatan, bahkan dapat dikatakan komunikasi merupakan kegiatan mutlak dan menentukan bagi hubungan atau interaksi perawat dengan pasien untuk menunjang kesembuhan pasien. Sehingga hubungan komunikasi interpersonal perawat dan pasien menentukan kepuasan terhadap pelayanan keperawatan yang dirasakan oleh pasien.

Kepuasan pasien dengan komunikasi interpersonal perawat berpengaruh ketika mereka menjalani perawatan, bahkan mereka sering membandingkan dengan pelayanan di tempat lain . menurut (Kulsum and Syah, n.d., 2017). Pasien dikatakan loyal ketika perilaku pasien atas pelayanan jasa muncul secara teratur atau terdapat kondisi di mana pasien membutuhkan pelayanan setidaknya dua kali dalam interval waktu tertentu.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bula merupakan rumah sakit yang satu-satunya di Kabupaten Seram Bagian Timur provinsi Maluku yang dimekarkan dari Kabupaten Maluku Tengah sejak tahun 2004 dan merupakan rumah sakit rujukan dari seluruh puskesmas di wilayah Kabupaten Seram Bagian Timur, mengedepankan Fungsi RSUD Bula

dalam Menyelenggarakan pelayanan medis. Seperti asuhan keperawatan. Menyelenggarakan pelayanan rujukan. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan. Menyelenggarakan penelitian dan pengembangan. Menyelenggarakan administrasi umum dan keuangan

RSUD yang terletak di jalan. Wailola, No 11-12 Bula, menurut Direktur dr. Diki Achmad Hidayat, M.Kes saat ini, RSUD Bula masi mempunyai banyak kekurangan disana-sini, bahkan pada waktu tertentu Diki Ahmad Hidayat sempat mengeluh dan mintah untuk diganti, karena banyaknya hujatan terhadap RSUD karena pelayanan tidak maksimal yang tidak sesuai berdasarkan Visi RSUD Bula yaitu Terwujudnya Rumah Sakit Umum Daerah Bula yang Dapat Melayani Masyarakat Secara Profesional, Nyaman dan Terjangkau.

RSUD Bula yang masih berusia belia mempunyai banyak kekurangan dari seluruh aspek pelayanan dan pendukungnya. RSUD Bula lebih menata diri untuk lebih siap melayani masyarakat dengan berbenah diri dalam manajemen sumber daya manusia, sarana dan prasarana serta sistem pelayanan kesehatan masyarakat secara optimal sesuai kemampuan Pemerintah Daerah serta merujuk pada SPM (Standar Pelayanan Minimal) yang telah ditetapkan oleh Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.

Alasan peneliti mengambil Rumah sakit umum daerah Bula dikarnakan pelayan kurang baik yang diberikan tenaga kesehatan, bahkan

kabupaten bula pada tahun 2019 menurut data yang diperoleh termaksud pelayan public terburuk ke 3 seindoneisa , peneliti juga sangat ingin mengetahui bagaimana mengetahui pengaruh komunikasi terapeutik antara perawat dan pasien terhadap kepuasan dan loyalitas pasien berpengaruh terhadap citra kualitas dan pelayanan di rumah sakit.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Bula?
2. Apakah ada pengaruh Komunikasi Terapeutik perawat terhadap loyalitas Pasien rawat inap di RSUD bula?
3. Apakah ada pengaruh komunikasi Perawat terhadap kepuasan dan loyalitas Pasien rawat inap di RSUD Bula?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui Pengaruh pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat inap di RSUD Kota Bula

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Di RSUD Bula.

- b. Mengetahui Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Inap RSUD Bula.
- c. Mengetahui Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Loyalitas Pasien Di Rawat Inap RSUD Bula.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai tambahan informasi untuk pengembangan ilmu keperawatan berkaitan dengan Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap RSUD Bula.

2. Manfaat praktis

- a. Diharapkan dapat menambah wawasan dan peningkatan kemampuan peneliti dalam mengimplementasikan ilmu dan pengetahuan yang di peroleh dalam perkuliahan ke dalam suatu penelitian
- b. Sebagai bahan masukan bagi RSUD Bula, dalam penerapan Komunikasi Terapeutik Kepada Pasien sehingga dapat meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit
- c. Tenaga Kesehatan dan Petugas RSUD Bula mampu Mengaplikasikan komunikasi Terapeutik dengan baik