

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Profesi perawat memiliki bermacam-macam peran sebagai kewajiban umum dan khusus. Kewajiban ini penting bagi perawat profesional untuk mempertahankan dan mempromosikan perawatan kesehatan, sehingga perawat perlu menetapkan adanya komunikasi dengan pasien (Khodadadi, *et al.*, 2013). Komunikasi sebagai dasar dari interaksi antar individu untuk menetapkan, mempertahankan dan meningkatkan kontak (Potter & Perry, 2005).

Komunikasi adalah suatu bentuk penyampaian pesan antara dua orang atau lebih yang terproses dari komunikator atau pemberi pesan kepada komunikan atau penerima pesan dengan tujuan tertentu (Yusman, 2013). Komunikasi melibatkan adanya pesan atau *message*, *channel*, *feedback* dan *effect* yang ditransfer menggunakan simbol kemudian diartikan secara subjektif oleh penerima untuk pengendalian, motivasi dan ekspresi (Mundakir, 2006; Kasule, 2007).

Persepsi dan penafsiran informasi dipengaruhi oleh lingkungan, latar belakang dan sikap sehingga penerimaan pesan pada setiap orang tidak sama (Kasule, 2007). Komunikasi dilaksanakan untuk menjalin hubungan saling percaya antara perawat dengan pasien sebagai sarana saling bertukar informasi untuk mencapai kebersamaan antar individu dengan tujuan untuk perubahan

tingkah laku (Damaiyanti, 2008). Allah SWT berfirman dalam Q.S. An-Nisa (4): 63 yang artinya:

“Mereka itu adalah orang-orang yang (sesungguhnya) Allah mengetahui apa yang ada di dalam hatinya. Karena itulah kamu berpaling dari mereka dan berilah mereka nasehat dan katakan kepada mereka perkataan yang membekas pada jiwanya.”

Hubungan yang terjalin antara perawat dan pasien tidak sekedar *helper* dan *clients*, sehingga dengan komunikasi inilah dapat dijadikan sebagai sarana untuk menjalin hubungan atau suatu timbal balik perawat dan pasien, dengan cara perawat melakukan teknik klinis menangani pasien untuk mewujudkan pemahaman dan perubahan pada pasien (Stuart, 2006; Suarli & Bahtiar, 2005). Baik itu perubahan sikap dan tingkah laku serta kebersamaan dengan orang-orang yang terlibat dengan komunikasi (Nasir, 2009).

Komunikasi dalam keadaan sadar yang dilakukan oleh perawat secara *professional* yang mengarah pada komunikasi *interpersonal* dengan tujuan hubungan perawat dan pasien menjadi lebih efektif dan dapat tercapainya kesembuhan pasien disebut sebagai komunikasi terapeutik (Yusman, 2013; Damaiyanti, 2008; Nasir, 2009). Komunikasi terapeutik terdiri dari 4 tahap yaitu: tahap pra-interaksi, orientasi, kerja dan terminasi (Mundakir, 2006).

Komunikasi yang tercipta dari perawat akan menghasilkan kepuasan pada pasien, karena pasien akan merasa nyaman dengan pelayanan dari perawat sehingga meningkatkan semangat untuk mencapai kesembuhan dan mendapatkan kepuasan dari yang dilakukan perawat (Hajarudin, 2014). Kepuasan bersifat abstrak dan untuk mengetahui tingkat kepuasan perlu juga dipahami sebab dari kepuasan (Tjiptono, 2006).

Kepuasan terjadi apabila harapan sesuai dengan kenyataan yang diperoleh yang mendasari klien untuk tetap bertahan pada suatu pilihan (Anwar, 2010). Pelanggan ketika tidak puas dengan jasa yang diberikan maka menimbulkan hal antara lain: pelanggan tidak melakukan apa-apa dari yang telah diberikan atau bahkan pelanggan komplain terhadap pemberi jasa (Tjiptono, 2006).

Penelitian ini penting dilakukan karena pada dasarnya komunikasi terapeutik dilakukan untuk mencapai tujuan dari intervensi keperawatan yang merubah perilaku ke arah adaptif (Stuart, 2006). Kepuasan yang dihasilkan akan mempertahankan pelanggan untuk mengambil jasa yang diberikan (Lubis, 2009).

Tingkat komunikasi terapeutik di setiap instansi rumah sakit tidak sama sehingga akan menimbulkan fenomena kepuasan pasien yang berbeda. Sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya bahwa komunikasi terapeutik perawat di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta di Ruang Instalasi Gawat Darurat diperoleh skor: kategori baik 0%, kategori cukup 66,7% atau dilakukan 12 perawat dan kategori kurang sebanyak 33,3% dilakukan 4 perawat. Tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik perawat di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta di Instalasi Gawat Darurat diperoleh data: kategori sangat puas 34,1% atau 15 pasien, kategori puas 52,3% atau 23 pasien dan kategori tidak puas 13,6% atau 2 pasien. Hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien dan keluarga di Instalasi Gawat Darurat, RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta memperoleh hasil

bahwa tidak ada hubungan antara komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien dan keluarga, hal ini dikarenakan di ruang gawat darurat mengutamakan tindakan yang difokuskan pada kondisi pasien bukan komunikasinya (Alapi, 2013).

Hasil wawancara di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wates Kulon Progo kepada 2 perawat yang bersedia diwawancarai bahwa 1 perawat yang diwawancarai oleh peneliti kurang paham akan komunikasi terapeutik terutama pengertian dan tujuan dari komunikasi terapeutik. Hasil observasi dan pengalaman peneliti ketika berkunjung di bangsal tersebut didapatkan bahwa perawat sudah melakukan komunikasi terapeutik hanya saja belum sempurna, hal ini diperkuat dengan wawancara yang peneliti lakukan secara acak dengan pasien. Hasil wawancara kepada pasien yang sedang rawat inap dan peneliti lakukan wawancara tentang komunikasi terapeutik perawat sebanyak 10 orang diperoleh hasil sebanyak 30% mengatakan puas, 60% mengatakan cukup puas dan 10% ragu mengutarakannya, sehingga menurut peneliti hal ini perlu adanya penelitian lebih lanjut.

Berdasarkan masalah tersebut maka penelitian untuk mengetahui hubungan dari komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat kepuasan pasien sangat penting, sehingga terciptanya kepuasan pasien di RSUD Wates Kulon Progo dari segi komunikasi terapeutik. Masalah yang muncul di atas mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Bangsal Kelas III RSUD Wates Kulon Progo”.

B. Rumusan Masalah

Uraian dari latar belakang masalah di atas memberikan dasar bagi peneliti untuk merumuskan masalah, “Adakah hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Wates Kulon Progo?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Bangsal Kelas III RSUD Wates Kulon Progo.

2. Tujuan Khusus:

- a. Untuk mengetahui kategori pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat di Bangsal Kelas III RSUD Wates, Kulon Progo.
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di Bangsal Kelas III RSUD Wates Kulon Progo.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk diaplikasikan sebagai:

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis hasil dari penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Wates, Kulon Progo.

2. Manfaat praktis

- a. Rumah Sakit

Dapat memberikan masukan bagi perawat untuk meningkatkan kemampuan komunikasi terapeutik sehingga kepuasan pasien dapat meningkat

- b. Perawat

Dapat mendorong perawat untuk melakukan komunikasi terapeutik dengan benar.

- c. Ilmu Keperawatan

Memberikan pengetahuan, untuk dapat diaplikasikan dalam dunia pendidikan dan keperawatan.

- d. Peneliti selanjutnya

Diharapkan dapat menjadi pedoman untuk mengembangkan penelitian terkait komunikasi dan tingkat kepuasan pasien.

- e. Responden

Responden dapat mendapatkan komunikasi terapeutik yang baik dan dapat mendapatkan kepuasan dari pelayanan kesehatan.

E. Penelitian Terkait

Penelitian yang berhubungan dengan ini antara lain yang dilakukan oleh:

1. Palupi (2006) yang berjudul “Hubungan pelaksanaan dengan kepuasan pasien tentang komunikasi terapeutik di ruang rawat inap RSUD Dr. H. Abdul Moelok Provinsi Lampung. Penelitian ini menggunakan metode *cross sectional*. Hasil penelitian ini adalah dari 59 pasien (46,50%) merasa puas dan 63 pasien (53,50%) merasa kurang puas, sedangkan tidak terdapat pasien yang merasa sangat puas atau tidak puas. Terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan pasien dengan komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat. Hasil dari korelasi *Bivariate Spearman Rank* pasien merasa kurang puas dengan komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat. Persamaannya terdapat pada variabel dan metode penelitian. Perbedaan penelitian ini adalah pada penggunaan analisis *Bivariat*.
2. Hajarudin (2014) yang berjudul “Hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode *non eksperimen* dengan menggunakan pendekatan *Cross sectional*. Pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, menggunakan kuesioner dan analisis data menggunakan korelasi *chi square*. Hasil analisa *univariat* tingkat komunikasi baik sebanyak 22 orang atau 73,3% dan pasien dalam kategori puas sebanyak 24 orang atau 80,0%. Hasil analisa *bivariat* dengan rumus *Chi Square* menunjukkan nilai korelasi sebesar 0,536 dan nilai *p*

sebesar 0,384 ($p > 0,05$) artinya tidak ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta. Persamaannya dalam metode pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dan hasil tidak ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Perbedaan penelitian ini adalah penggunaan analisa *Bivariate*.

3. Zulianto (2009) yang berjudul “Hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta”. Tujuannya adalah untuk mengetahui hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan. Metode yang digunakan adalah deskriptif analitik *non eksperimental* dengan pendekatan *cross sectional* dan uji statistik korelasi *chi square*. Adapun pengumpulan sampel menggunakan *purposive sampling*. Hasil distribusi mutu pelayanan menunjukkan kategori baik terdapat 26 pasien atau 51,8% dan kategori kurang baik terdapat 21 pasien atau 48,2%, sedangkan distribusi kepuasan pasien menunjukkan kategori puas terdapat 26 pasien atau 51,8% dan kategori kurang puas terdapat 21 pasien atau 48,2%. Data tersebut menunjukkan ada hubungan antara tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Persamaannya pada variable kepuasan pasien. Perbedaan penelitian ini adalah pada uji statistik yang digunakan.