

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang dilakukan oleh dokter dan perawat yang direncanakan dan berfokus pada kesembuhan pasien, dalam berkomunikasi dengan pasien dokter dan perawat menjadikan dirinya secara terapeutik dengan berbagai teknik komunikasi seoptimal mungkin dengan tujuan mengubah perilaku pasien kearah yang positif (Mahmud, 2009).

Kelemahan dalam berkomunikasi merupakan masalah yang serius bagi dokter, perawat maupun pasien. Bahkan prinsip dasar komunikasi terapeutik seringkali diabaikan oleh dokter dan perawat. Diantara mereka ada yang beranggapan bahwa mereka tidak membutuhkan keahlian lain kecuali melakukan tindakan medis untuk menyembuhkan penyakit. Komunikasi dokter dan perawat dengan pasien umumnya bersifat formal dan terbatas (Wahyudin, 2009).

Tingkat kepuasan pasien terdiri dari penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan, tujuannya agar respon komprehensif pelayanan yang dihasilkan dari harapan sebelumnya dapat dilihat

serta hasil pengobatan yang diperoleh setelah adanya pelayanan kesehatan (Liyang & Tang, 2013).

Dampak negatif yang muncul saat tidak berjalannya komunikasi terapeutik adalah kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit, menurunkan kualitas dari rumah sakit itu sendiri serta pandangan miring masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan di Indonesia. Pasien yang datang ke rumah sakit, pertama kali akan bertemu dengan perawat sebelum bertemu dengan dokter. Pertemuan pertama akan memberi kesan yang baik jika disambut dengan keramahan dan penjelasan terutama tentang prosedur pelayanan kesehatan dan jaminan kesehatan yang rinci, sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman.

Pelayanan gawat darurat merupakan tolak ukur kualitas pelayanan rumah sakit, karena merupakan ujung tombak pelayanan rumah sakit, yang memberikan pelayanan khusus kepada pasien gawat darurat secara terus-menerus selama 24 jam setiap hari. Karena itu pelayanan di Instalasi Gawat Darurat harus diupayakan seoptimal mungkin. Serta menerapkan komunikasi efektif dan terapeutik dalam memberikan pelayanan terhadap pasien (Depkes, 2010).

Komunikasi terapeutik pada ruang Instalasi Gawat Darurat berbeda dengan komunikasi yang terjadi dibangsal karena di Instalasi Gawat Darurat lebih memfokuskan pada tindakan yang akan dilakukan sehingga dalam pelaksanaan komunikasi terapeutik sangat kurang. Kegiatan kasus gawat darurat memerlukan sebuah sub sistem yang terdiri dari informasi, jaring koordinasi dan jaring pelayanan gawat darurat sehingga seluruh kegiatan dapat berlangsung dalam satu sistem terpadu (PUSBANKES 118, 2012).

Untuk pelayanan di Instalasi Gawat Darurat sering menimbulkan kekecewaan pasien, sebagai contoh yaitu pelayanan di Instalasi Gawat Darurat yang tidak sesuai dengan urutan pasien yang datang. Banyak komplain dari pasien yang merasa tidak mendapatkan pelayanan padahal telah datang duluan. Masalah - masalah seperti ini terjadi salah satunya karena kurangnya komunikasi terapeutik oleh perawat yang merupakan tenaga medis yang pertama kali ditemui oleh pasien. Harapan pasien ketika bertemu petugas medis pertama kali adalah mendapatkan informasi, arahan, dan penjelasan tentang pelayanan medis secara baik dan rinci. Namun terkadang harapan pasien tidak sesuai dengan kenyataan. Tidak menutup kemungkinan peran tenaga medis lainnya

juga dapat ikut andil membantu terbentuknya komunikasi yang efektif agar tidak terjadi kesalahpahaman.

Menurut Damaiyanti (2008) Komunikasi Terapeutik memiliki 4 tahapan yaitu tahap prainteraksi, tahap orientasi, tahap kerja dan tahap terminasi. Tahap Prainteraksi merupakan masa persiapan sebelum berhubungan dan berkomunikasi dengan klien. Tahap orientasi adalah kegiatan yang perawat lakukan saat pertama bertemu dengan pasien. Tahap kerja merupakan inti hubungan perawatan pasien yang terkait erat dengan pelaksanaan rencana tindakan keperawatan yang akan dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai, dan yang terakhir tahap terminasi yaitu akhir dari setiap pertemuan perawat dan pasien.

Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sutrisno dkk (2015) di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) DR. H. Chasan Boesoire Ternate tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien didapatkan bahwa terdapat hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien. Menurut penelitian yang terkait semakin baik komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat maka pasien semakin puas. Hal ini di dukung dengan adanya penelitian yang dilakukan oleh Priscylia A. Rorie (2014) tentang hubungan

komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di Rawat Inap Irina A RSUP Prof. DR. D. Kandou Manado yang menyatakan bahwa ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan pada bulan Juli 2015 di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja kepada 25 pasien dengan metode wawancara, 17 pasien mengatakan kurang puas dengan komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat, pasien menyatakan lambatnya penanganan di Instalasi Gawat Darurat dan tidak ada pemberitahuan sebelumnya tentang keterlambatan penanganan medis serta kurangnya informasi tentang penyakit yang diderita oleh pasien, tindakan medis jarang disertai penjelasan terlebih dahulu. Hal ini sesuai dengan hasil survei awal kepada 12 orang perawat di Instalasi Gawat Darurat yang menyatakan bahwa pelaksanaan komunikasi terapeutik belum berjalan dengan baik. Hal ini dikarenakan jumlah pasien yang banyak datang ke Instalasi Gawat Darurat dalam satu waktu sehingga membuat perawat lebih mengutamakan kondisi klinis pasien yang dalam keadaan darurat.

Dari data diatas, muncul masalah yang mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah

1. Bagaimana Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat pada Tahap Orientasi, terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja?
2. Bagaimana Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat pada Tahap Kerja terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja?
3. Bagaimana Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat pada Tahap Terminasi terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja?
4. Manakah Tahapan Komunikasi Terapeutik Perawat yang paling berpengaruh Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat pada Tahap Orientasi terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja
- b. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat pada Tahap Kerja terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja
- c. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat pada Tahap Terminasi terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja
- d. Untuk mengetahui pelaksanaan Tahapan Komunikasi Terapeutik yang paling berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Diharapkan dapat menambah wawasan dan meningkatkan kemampuan peneliti dalam mengimplementasikan ilmu dan pengetahuan yang diperoleh pada perkuliahan ke dalam suatu penelitian.
- b. Diharapkan dapat menambah kekayaan ilmu dan menjadi bahan rujukan bagi dunia pendidikan dalam menetapkan kurikulum pendidikan.

2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai bahan masukan bagi RSUD Jogja dalam penerapan komunikasi terapeutik kepada pasien sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.
- b. Tenaga kesehatan yang bertugas di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja mampu mengaplikasikan komunikasi terapeutik dengan baik.