

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan ditunjukkan untuk memahami kebutuhan pelanggan. Setiap siklus pelayanan memberikan kesempatan untuk evaluasi kualitas pelayanan oleh provider maupun pelanggan. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kode etik profesi yang telah ditetapkan. Kepuasan pasien merupakan suatu situasi dimana pasien dan keluarga menganggap bahwa biaya yang dikeluarkan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima dan tingkat kemajuan kondisi kesehatan yang dialaminya.

Rahmulyono ( 2008 ) mengatakan bahwa kondisi kepuasan dapat dirasakan oleh konsumen jika harapan atau kebutuhan sama dengan pelayanan yang diberikan. Pasien merasa pelayanan yang diberikan merupakan penghargaan terhadap diri dan kehormatan yang dimilikinya. Selain itu, pasien akan merasakan manfaat lain setelah dirawat yaitu pengetahuan tentang penyakit ( Supranto, 2007 ).

Kepuasan pelayanan berpengaruh dalam proses pelayanan kesehatan. Hal ini dipengaruhi oleh meningkatnya tuntutan masyarakat atas pelayanan kesehatan yang layak. Tetapi hal ini tidak didukung dengan meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan dan fasilitas yang disediakan oleh pelayanan kesehatan. Sebagai salah satu institusi

kesehatan masyarakat, puskesmas memiliki peran strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan ( Azwar, 2008 ). Kepuasan dapat dianggap sebagai pertimbangan dan keputusan penilaian pasien terhadap keberhasilan pelayanan. Kepuasan pasien adalah salah satu ukuran kualitas pelayanan perawatan dan merupakan alat yang dapat dipercaya dalam membantu menyusun suatu perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi dari suatu sistem pelayanan. Disamping itu kepuasan pasien penting menyusun pemasaran ( Taylor, 2008 ).

Komunikasi merupakan aktivitas penting manusia dalam menjalani kehidupan. Sebagai bagian dari makhluk sosial yang syarat dengan keberagaman, kebutuhan, dan kepentingan serta harapan-harapan yang ingin dicapai, manusia tidak bisa lepas dari aktivitas komunikasi. Perawat sebagai salah satu profesi kesehatan yang mempunyai waktu paling lama berinteraksi dengan pasien dituntut mempunyai ketrampilan komunikasi yang bermakna terapeutik (Mandates, 2006).

Komunikasi yang jelas dan tepat penting untuk memberikan asuhan keperawatan yang efektif, dan ini adalah tantangan yang unik dalam bidang perawatan kesehatan saat ini. Banyak tantangan dalam memberikan perawatan untuk pasien, adanya diversitas budaya dan bahasa juga

menjadi tantangan dalam bekerja dengan kolega. Komunikasi yang jelas mengenai perawatan dan mengenai informasi pasien sama pentingnya, baik dalam bentuk interaksi verbal dengan rekan kerja, catatan tertulis, atau publikasi dalam jurnal profesional (Kathleen, 2007).

Komunikasi adalah sebuah faktor yang paling penting yang digunakan untuk menetapkan hubungan terapeutik antara perawat dan pasien. Menemukan cara yang efektif untuk mengatasi hambatan komunikasi akan memberikan kesempatan bagi perawat menjembatani budaya dalam pemberian asuhan keperawatan. Perawat yang menggunakan sumber yang tersedia dan memecahkan masalah saat terdapat kesulitan komunikasi akan lebih bisa membantu klien dan keluarga untuk mengakses perawatan dan manfaat dari layanan asuhan keperawatan. Saat perawat mampu berkomunikasi dengan baik dalam bentuk verbal dan tertulis, kualitas manfaat publikasi profesional dan perawat dapat memberikan sumber yang lebih baik terhadap profesi. Proses interaktif antara pasien dan perawat yang membantu pasien mengatasi stress sementara untuk hidup harmonis dengan orang lain, menyesuaikan dengan sesuatu yang tidak dapat diubah, dan mengatasi hambatan psikologis yang menghalangi realisasi ini disebut komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik berbeda dari komunikasi sosial, yaitu pada komunikasi terapeutik selalu terdapat tujuan atau arah yang spesifik untuk komunikasi; oleh karena itu, komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang terencana. Komunikasi paling terapeutik berlangsung ketika pasien dan perawat keduanya

menunjukkan sikap hormat akan individualitas dan harga diri ( Kathleen, 2007 ).

Semua tingkah laku merupakan komunikasi (verbal maupun non verbal) dan semua komunikasi akan mempengaruhi tingka laku, sehingga komunikasi pada dasarnya dapat merupakan suatu alat untuk memfasilitasi hubungan terapeutik atau dapat berfungsi sebagai penghalang terhadap tumbuhnya hubungan yang terapeutik (Nurjannah, 2005). Komunikasi yang baik akan sangat membantu terbinnya hubungan antara manusia yang serasi di antara pasien dengan perawat. Hubungan pasien perawat sangat di perlukan dalam memperoleh rasa saling percaya.

Komunikasi juga merupakan salah satu bentuk kewajiban perawat terhadap hak pasien untuk memperoleh informasi objektif dan lengkap tentang apa yang sedang dialaminya upaya yang akan atau sedang dilakukan oleh perawat, dan hasil tindakan atau pengobatan yang diberikan ( Shawano, 2002 ).

Sikap dalam komunikasi merupakan salah satu unsur penting dalam membangun efektivitas dari proses komunikasi, dengan sikap yang baik proses komunikasi dapat berjalan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang ada. Bentuk sikap yang menunjukkan adanya suatu kepedulian atau perhatian, rasa suka dan menghargai pasien. Sikap dalam komunikasi ini dapat ditunjukkan dengan melihat kearah klien saat berkomunikasi, memberikan perhatian yang tidak terbagi berkomunikasi memelihara kontak mata dalam komunikasi, senyum pada saat yang tepat berhak kearah klien saat

komunikasi, menentukan sapaan saat komunikasi, melakukan jabatan tangan atau sentuhan yang lembut dengan izin pasien. Sikap merupakan perasaan positif dan negatif atau keadaan mental yang selalu disiapkan, dipelajari dan diatur melalui pengalaman yang memberikan pengaruh khusus pada respon seseorang terhadap objek, orang atau keadaa ( Anwar, 2005 ).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Wirobrajan di Kota Yogyakarta. Dilihat dari staf keperawatan sangat baik, dimana pasien memahami yang diberikan perawat. Hal ini tidak hanya bisa diungkapkan saja, namun harus dibuktikan melalui pembuktian yang nyata. Oleh karena itu, diperlukan suatu penelitian yang dapat menjelaskan hubungan antara pelaksanaan komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Wirobrajan Kota Yogyakarta.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu adakah hubungan antara pelaksanaan komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Wirobrajan di Kota Yogyakarta?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui hubungan komunikasi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Wirobrajan di Kota Yogyakarta

## 2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan komunikasi terapeutik di Puskesmas Wirobrajan di Kota Yogyakarta.
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Wirobrajan di Kota Yogyakarta.
- c. Untuk mengetahui bagaimana hubungan antara pelaksanaan komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### a. Manfaat bagi penelitian ilmu pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat menambah kekayaan ilmu pengetahuan mengenai komunikasi terapeutik antara perawat dan petugas kesehatan lainnya dengan klien dan dapat digunakan sebagai bahan untuk penelitian selanjutnya.

#### b. Manfaat bagi puskesmas

Dari penelitian ini diharapkan institusi kesehatan seperti puskesmas dapat menerapkan praktek komunikasi terapeutik baik sikap perawat maupun dalam tehnik komunikasi yang baik, sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

#### c. Manfaat bagi Institusi Pendidikan

Dapat memberi pertimbangan dalam hal tehnik komunikasi terapeutik yang baik yang dapat dibekali bagi mahasiswa keperawatan ataupun mahasiswa kesehatan lainnya.

d. Manfaat bagi mahasiswa keperawatan.

Dapat memperoleh wawasan atau gambaran pelaksanaan komunikasi terapeutik dan mengetahui persepsi pasien terhadap sikap dan komunikasi perawat.

### **E. Keaslian penelitian**

Selama ini belum ada penelitian tentang hubungan komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Wirobrajan di Kota Yogyakarta, namun pernah dilakukan penelitian yang terkait dengan topik penelitian ini yaitu.

1. Pertiwi (2007) dengan judul. Tingkat kepuasan klien terhadap tindakan keperawatan dalam pemenuhan diri dan hubungan terapeutik perawat klien di IRNA RSU PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Jenis penelitian ini adalah semakin baik kualitas pelayanan keperawatan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan. Perbedaan dengan penelitian ini adalah pada variabel dependen dan metodologi penelitian

2. Agustina (2002) dengan judul. Tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di BRSD. Kepanjen Malang. Jenis penelitian ini didapatkan ada 30% pasien merasa puas dan 70% pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan oleh BRSD Kepanjen. Dari penelitian ini didapatkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien. Perbedaan dengan penelitian ini adalah variabel dependen dan lokasi penelitian.