

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Komunikasi merupakan pertukaran informasi diantara dua orang atau lebih, atau dengan kata lain; pertukaran ide atau pemikiran. Metodenya antara lain: berbicara dan mendengarkan atau menulis dan membaca, melukis, menari, bercerita dan lain sebagainya. 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).

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, 2006). Komunikasi sebagai dasar dari interaksi antar individu untuk menetapkan, mempertahankan dan meningkatkan kontak (potter & perry, 2005), melalui terapi komunikasi perawat harus membangun hubungan,

mengidentifikasi pasien kekhawatiran, kebutuhan dan memperkirakan persepsi pasien termasuk tindakan rinci (perilaku, pesan) (Esmeralda, *et al*, 2013)

Menurut Afnuhazi (2014), Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan dan kegiatannya di pusatkan untuk kesembuhan pasien. Komunikasi terapeutik merupakan suatu hubungan perawat dan klien dengan tujuan mencapai derajat kesembuhan yang optimal dan efektif, sehingga akan mempersingkat lama perawatan pasien dimana hubungan ini dimulai dari membina hubungan saling percaya antara perawat dan klien (Nasir, dkk., 2009).

Komunikasi terapeutik diterapkan oleh perawat dalam berhubungan 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 itu tidak sesuai dengan harapannya (Pohan, 2007). 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).

Pasien pertama kali datang kerumah sakit untuk periksa sampai tinggal beberapa waktu sementara di ruang inap rumah sakit akan berjumpa pertama dengan perawat, sebelum berjumpa dengan dokter. jika perawat menyabut pasien dengan sopan, baik dan ramah maka pasien akan merasa nyaman dan percaya, sehingga ketika pasien sudah merasakan kenyamanan dan percaya maka perawat akan mudah berkomunikasi dengan pasien, sehingga membuat pasien percaya untuk tindakan yang akan dilakukan selanjutnya. Dampak negatif yang muncul saat tidak berjalannya komunikasi terapeutik adalah pasien akan merasa tidak senang dengan pelayanan kesehatan dirumah sakit dan pasien tidak akan percaya.

Komunikasi terapeutik yang diberikan perawat dipelayanan rawat inap akan memberikan kepuasan tersendiri oleh pasien, yang pada akhirnya hal ini akan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di rumah sakit. Terutama pada pasien rawat inap, Untuk dapat memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik maka perlu adanya peningkatan pelayanan di semua

bidang secara terpadu, terencana, serta baik seperti komunikasi terapeutik, jika komunikasi terapeutik yang diberikan dipelayanan rawat inap baik maka pasien akan merasakan puas dalam mendapatkan pelayanan di rawat inap, jika komunikasi terapeutik kurang baik maka pasien akan berfikir bahwa pelayanan yang diberikan kurang baik sehingga akan banyak keluhan pasien tentang kurangnya kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan perawat dari segi komunikasi.

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)

Kepuasan pelanggan Rumah Sakit atau organisasi pelayanan kesehatan lain, kepuasan pasien dipengaruhi banyak faktor antara lain pendekatan dan perilaku petugas, mutu informasi, prosedur perjanjian, fasilitas pelayanan untuk pasien seperti pengaturan kunjungan dan privasi outcome dan perawatan yang diterima. Salah satu faktor untuk mempengaruhi kepuasan pasien adalah pendekatan dan perilaku petugas yaitu komunikasi terapeutik (Wijono, 2008).

Menurut penelitian terdahulu tentang kepuasan pasien dilakukan Laode, dkk 2011 tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Buton Utara, didapatkan adanya hubungan komunikasi terapeutik perawat dan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. hal ini di dukung dengan adanya penelitian yang dilakukan oleh Priscylia A. Rorie (2014) tentang hubungan hubungan komunikasi teraupetik perawat dengan kepuasan pasien di Rawat Inap Irina A RSUP Prof. DR.R. D. Kandou Manado yang menyatakan bahwa ada hubungan antara komunikasi teraupetik perawat dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil survei awal di rawat inap RSUD Kota Jogja kepada 25 pasien dengan metode wawancara, 10 pasien mengatakan kurang puas dengan komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat, pasien menyatakan bahwa terdapat beberapa perawat yang kurang memberikan informasi yang jelas kepada pasien dan tidak memperkenalkan diri sebelum perawatan maupun tindakan. Hal ini sesuai dengan hasil survei awal kepada 10 orang perawat dari ruang rawat inap yang berbeda, 6 perawat menyatakan bahwa pelaksanaan komunikasi teraupetik kepada pasien memang belum berjalan dengan baik. Prakteknya,

komunikasi terapeutik yang sesungguhnya sangat jarang dilakukan oleh perawat di RSUD Kota Jogja dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan alasan perawat beranggapan sudah menyampaikan informasi kepada pihak pasien atau keluarga yang menunggu pasien secara jelas dan lengkap, namun terkadang ada pasien yang tidak mengerti akan maksud perawat dan keluarga yang menunggu bergantian sehingga menyebabkan pasien atau keluarga bertanya kembali kepada perawat untuk mendapatkan informasi tentang penyakitnya namun perawat enggan mengulang informasi kembali dengan jelas kepada pasien, sedangkan hal yang mendukung kesembuhan pasien tidak hanya memberikan informasi tentang kesehatannya tapi mendengarkan keluhan pasien, empati, edukasi dan pelayanan yang ramah juga sangat mempengaruhi kesembuhan pasien.

Dari data diatas tidak ditemukan ketidaksesuaian dari data rumah sakit dan hasil survey yang peneliti lakukan, sehingga masalah yang muncul di atas mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul “ Pengaruh Komunikasi Teraupetik Perawat terhadap Kepuasan Pasien di rawat inap RSUD Kota 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 Rawat Inap RSUD Jogja?
2. Bagaimana Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat pada Tahap Kerja terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Inap RSUD Jogja?
3. Bagaimana Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat pada Tahap Terminasi terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Inap RSUD Jogja?
4. Manakah Tahapan Komunikasi Terapeutik Perawat yang paling berpengaruh Kepuasan di Rawat Inap RSUD Jogja?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi teraapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di Rawat Inap RSUD Kota Jogja.

## 2. Tujuan Khusus.

- a. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat pada Tahap Orientasi terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Inap RSUD Jogja
- b. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat pada Tahap Kerja terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Inap RSUD Jogja
- c. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat pada Tahap Terminasi terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Inap RSUD Jogja
- d. Untuk mengetahui pelaksanaan Tahapan Komunikasi Terapeutik yang paling berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Inap RSUD 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 Kota Jogja dalam penerapan komunikasi teraupetik kepada pasien sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.
  - b. Tenaga kesehatan yang bertugas di Rawat Inap RSUD Kota Jogja mampu mengaplikasikan komunikasi teraupetik dengan baik.