

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan yang berkualitas tidak hanya diukur dari efektivitas tindakan medis, tetapi juga dari tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien rawat inap rumah sakit menjadi indikator penting dalam menilai kualitas layanan dan merupakan faktor kunci dalam mencapai visi dan misi rumah sakit. Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes RI, 2016). Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien menurut Kemenkes adalah diatas 95%.

Perawat yang memiliki kemampuan komunikasi terapeutik tidak hanya akan membangun hubungan kepercayaan dengan pasien, mencegah masalah hukum, membawa kepuasan kerja terhadap pelayanan keperawatan serta meningkatkan citra profesi keperawatan dan citra rumah sakit (Tarigan & Ginting, 2019). Wajib bagi perawat untuk mengembangkan kemampuan berkomunikasi dengan pasien di tempat kerja, yang merupakan peran penting pekerjaan mereka dalam memberikan perawatan yang berkualitas (kepuasan pasien dengan komunikasi interpersonal perawat mempengaruhi saat menerima perawatan, bahkan mereka sering membandingkan diri mereka dengan pelayanan di tempat lain.

Dalam keperawatan komunikasi sangat penting untuk mempengaruhi secara positif terhadap perilaku pasien yang berkaitan erat dengan kesehatan dan tindakan keperawatan penyakit pasien yang menggunakan prinsip-prinsip komunikasi. Proses mempengaruhi perilaku ini bersifat terapeutik, yakni pada usaha pertolongan, perawatan, penyembuhan, dan mengedukasi pasien. Komunikasi

dalam praktik keperawatan berlangsung secara kolaborasi antara perawat dan dokter, perawat dan pasien secara professional, bermoral dan bertanggung jawab (Fatimah, 2022). Beberapa tujuan komunikasi terapeutik yaitu membantu mengatasi masalah klien untuk mengurangi beban perasaan dan pikiran, membantu mengambil tindakan yang efektif untuk klien/pasien, memperbaiki pengalaman emosional klien dan mencapai tingkat kesembuhan yang diharapkan. Apabila komunikasi tidak efektif dan kurang terapeutik akan menimbulkan kesalahpahaman antara perawat dengan pasien maupun keluarga pasien (Hidayatullah, 2020).

Kepuasan pasien rawat inap merupakan aspek penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan yang dialami pasien sebagai akibat dari proses pemberian pelayanan kesehatan yang memenuhi harapannya. Pasien merasa penting dan aman dengan berbagai perasaan dan pengalaman mereka. Ketidakpuasan pasien dapat disebabkan oleh berbagai alasan, antara lain: kurangnya komunikasi, krisis waktu, kualitas produk atau layanan, harga dan biaya (Simanjuntak, 2019). Triliana Nofianti (2019) dengan Judul Hubungan Komunikasi Terapeutik Tenaga Kesehatan (Perawat dan Bidan) dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Kartika Pulomas dari 70 responden 49 orang menyatakan puas dan 39 responden menyatakan komunikasi terapeutik baik.

Helmy Kahar Achmad (2019) dengan judul Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Wotu Kabupaten Luwu Timur dari total 64 responden menunjukkan bahwa 79,7% responden menyatakan puas, 17,2% responden cukup puas dan 3,1% responden kurang puas. Susy

Ariyanti (2021), dengan judul Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bogor menemukan bahwa 43 responden merasa puas terhadap layanan Keperawatan dari 70 responden, sedangkan hasil penelitian Hilda Meriyandah (2020) dengan judul Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan pasien dalam Pelayanan Keperawatan di rumah Sakit Umum Proklamasi Rengasdengklok menyatakan dari 108 responden yang terlibat 93,5% menyatakan telah puas dan 6,5% mengatakan kurang puas.

Hasil study pendahuluan melalui wawancara dengan kepala bidang pelayanan rawat inap, Rumah Sakit TK.IV Cijantung Kesdam Jaya adalah: Rumah Sakit tipe D yang bertempat di Jalan Mahoni No 2, Gedong, Pasar Rebo, Jakarta Timur, yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan dan menyediakan Rawat Inap, Rawat Jalan dan Pelayanan Gawat Darurat dan pelayanan medis lainnya. Rumah sakit TK.IV Cijantung Kesdam Jaya berusaha meningkatkan mutu pelayanan sehingga dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Fenomena yang terjadi di Rumah Sakit TK.IV Cijantung Kesdam Jaya, tenaga keperawatan dalam berkomunikasi dengan pasien masih kurang efektif dan kurang terapeutik, sehingga sering terjadi kesalahpahaman antara tenaga keperawatan dengan pasien maupun keluarga pasien, menyebabkan pesan yang disampaikan tidak mencapai hasil yang diharapkan sehingga pasien merasa pelayanan tenaga keperawatan kurang memuaskan, saat di lakukan wawancara dengan 5 pasien yang sedang berobat 2 orang merasa tidak puas dengan pelayanan karena waktu untuk konsultasi sangat sedikit, hal ini sangat akan tidak baik apabila terus berlangsung. Berdasarkan

penjelasan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Tk.IV Cijantung Kesdam Jaya", sehingga masalah yang dihadapi Rumah Sakit TK.IV Cijantung Kesdam Jaya mengenai kurangnya komunikasi terapeutik tenaga keperawatan dalam pelayanan pasien teratasi.

B. Perumusan Masalah

Kepuasan pasien merupakan prioritas utama dalam pelayanan rumah sakit. Namun persepsi yang berbeda-beda dari setiap pasien dan pemberian pelayanan yang diberikan memberikan kontribusi adanya perbedaan tingkat kepuasan pasien. Perawat sebagai pemberi pelayanan di rumah sakit menjadi salah satu garda terdepan dalam memberikan pelayanan sehingga perlu adanya komunikasi terapeutik yang bisa membantu dalam meningkatkan kepuasan pasien. Oleh karena itu dalam penelitian ini rumusannya, yaitu: "Bagaimana hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit TK.IV Cijantung Kesdam Jaya?"

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan komunikasi terapeutik tenaga Perawat dengan kepuasan pasien diruang rawat inap Rumah Sakit TK.IV Cijantung Kesdam Jaya.

2. Tujuan Khusus

a. Mengidentifikasi komunikasi terapeutik perawat fase pra interaksi, fase

orientasi, fase kerja dan fase terminasi di ruang rawat inap Rumah Sakit TK.IV Cijantung Kesdam Jaya.

- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit TK.IV Cijantung Kesdam Jaya.
- c. Menganalisa hubungan Komunikasi Terapeutik Tenaga Perawat pada fase pra interaksi, fase orientasi, fase kerja dan fase terminasi dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TK IV Cijantung Kesdam Jaya.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Mengacu pada kontribusi penelitian terhadap pengembangan ilmu pengetahuan. Manfaat ini biasanya berfokus pada pengembangan teori, konsep, atau proposisi baru dalam suatu bidang studi

2. Manfaat Praktis

Mengacu pada manfaat penelitian yang dapat diaplikasikan secara langsung untuk menyelesaikan masalah atau meningkatkan situasi di dunia nyata.

a. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menjadi sumber informasi bagi Rumah Sakit TK IV Cijantung Kesdam Jaya tentang Hubungan Komunikasi Teraupetik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TK IV Cijantung Kesdam Jaya.

E. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi Unisya Bandung, sehingga bisa bermanfaat bagi mahasiswa atau mahasiswi dalam penelitian selanjutnya dan dapat dijadikan sumber atau tinjauan pustaka khususnya

mengenai Hubungan Komunikas Teraupetik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang rawat Inap.

F. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pembahasan pada bab ini mulai dari uraian latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas teori-teori kepustakaan mengenai Komunikasi Teraupetik dan Kepuasan pasien.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada Bab ini dijelaskan penelitian jenis apa serta metode yang dilakukan untuk mendapatkan apa yang dicari, yakni Hubungan Komunikasi Teraupetik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TK.IV Cijantung Kesdam Jaya.