

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komunikasi merupakan salah satu hal yang dapat mempengaruhi setiap orang, demikian juga halnya dengan pasien yang dirawat. Komunikasi yang baik dan tepat sasaran merupakan suatu kewajiban yang harus dimiliki oleh tenaga kesehatan khususnya bagi seorang perawat dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien dapat ditingkatkan dengan adanya komunikasi yang baik sehingga pasien yang dilayani akan merasa nyaman dengan komunikasi yang terarah dan jelas. Fasilitas kesehatan dan tenaga kesehatan yang menunjung akan menjadi prioritas bagi seorang pasien ketika akan datang berobat di suatu pelayanan kesehatan. Perawat memerlukan keterampilan berkomunikasi sebagai alat untuk menggali informasi, menentukan apa yang pasien inginkan, dan untuk menilai hasil dari tindakan keperawatan (Priyo Sasmito, 2019).

Perawat merupakan pemberi layanan kesehatan yang memberikan perawatannya selama 24 jam. Hal ini juga menunjukkan bahwa waktu yang digunakan perawat untuk berinteraksi dengan pasien adalah yang terbanyak dibandingkan dengan tenaga kesehatan yang lainnya. Oleh karena itu, komunikasi dalam profesi keperawatan sangatlah penting. Komunikasi menjadi bagian penting untuk mentransfer pesan kepada pasien atau tenaga kesehatan profesional lainnya (Purwaningsih & Putuagungayu, 2019). Kemampuan komunikasi perawat yang efektif dalam menangani pasien atau menyampaikan informasi kepada keluarga pasien, rekan kerja dan manajemen, diakui sebagai landasan pada asuhan keperawatan yang berkualitas tinggi. Sehingga, dengan

meningkatkan komunikasi maka dapat mengurangi kesalahan medis dan kinerja yang buruk dalam merawat pasien (Purwaningsih & Putuagungayu, 2019).

Komunikasi dalam proses asuhan keperawatan ditujukan untuk mengubah perilaku pasien guna mencapai tingkat kesehatan optimal. Komunikasi dalam keperawatan disebut komunikasi terapeutik karena dilakukan untuk memberi terapi. Komunikasi terapeutik terjadi dengan tujuan untuk menolong pasien yang dilakukan oleh seorang yang profesional, menggunakan pendekatan personal yang berdasarkan perasaan dan emosi dan di dalam komunikasi terapeutik ini harus ada unsur kepercayaan antara perawat dan pasien (Liza, 2014).

Pentingnya perawat membina hubungan kepercayaan dengan pasien melalui suatu komunikasi terapeutik, yang berguna sebagai penunjang dalam pelaksanaan asuhan keperawatan, sehingga dapat mengetahui apa yang dirasakan dan dibutuhkan oleh pasien. Komunikasi terapeutik berfungsi untuk mendorong dan menganjurkan kerjasama antar perawat dan pasien melalui hubungan perawat dengan pasien. Perawat *berusaha* mengungkapkan perasaan, mengidentifikasi dan mengkaji masalah serta mengevaluasi tindakan yang dilakukan dalam asuhan keperawatan. Proses komunikasi yang baik dapat memberikan pengertian tingkah laku pasien dan membantu pasien dalam rangka mengatasi persoalan yang dihadapi pada tahap perawatan, sedangkan pada tahap preventif kegunaannya adalah mencegah adanya tindakan yang negatif terhadap pertahanan diri pasien (Dora, 2019). Komunikasi terapeutik akan memudahkan perawat untuk menjalin hubungan rasa percaya dengan pasien, mencegah terjadinya

masalah ilegal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan (Prasanti, 2017).

Komunikasi yang berpusat pada pasien penting untuk perawatan pasien. Komunikasi yang dipusatkan pada pasien mendorong rencana perawatan melalui penyampaian informasi, menyediakan terapi dan lingkungan yang mendukung bagi pasien. Selain itu, empati sangat penting khususnya dalam melakukan komunikasi efektif yang berpusat pada pasien. Kemampuan seorang perawat untuk mengenali masalah pasien, empati dan menanggapi dengan sabar, berkomunikasi untuk mengerti keinginan pasien, dapat membantu pasien memahami dan mengatasi penyakit mereka secara efektif (Putuagungayu, 2017).

Komunikasi terapeutik merupakan tanggung jawab moral bagi perawat. Apabila tidak terbentuknya komunikasi yang baik antara perawat dan pasien atau keluarga pasien maka tidak akan terciptanya hubungan saling percaya antara perawat dengan pasien. Keadaan ini akan membuat perawatan yang dilakukan tidak diterima dengan optimal dan angka ketidakpuasan pasien terhadap layanan keperawatan akan meningkat. Selanjutnya, hal tersebut akan berdampak pada keinginan pasien atau keluarga untuk menggunakan layanan secara berulang. Tentunya hal ini akan mempengaruhi kepuasan pasien dan jumlah kunjungan pasien ke layanan kesehatan.

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai suatu tingkat perasaan pasien yang muncul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang didapatkan sesudah membandingkan dengan apa yang menjadi harapan. Kepuasan

pasien merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan pelayanan kesehatan di suatu fasilitas kesehatan. Fungsi pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah melalui organisasi dibidang kesehatan dengan tujuan utama untuk menjaga dan memelihara kesehatan masyarakat secara fungsional, proporsional, dan profesional (Efendie, 2017). Kesembuhan dan kepuasan pasien ditinjau dari keberhasilan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan secara medis, baik fisik maupun psikis (Islami, 2020).

Masalah utama dalam pelayanan keperawatan adalah kurangnya perawat yang berpendidikan tinggi, kemampuan yang tidak memadai, banyaknya perawat yang kasar (kurang ramah terhadap pasien). Bahkan pada saat ini perkembangan pelayanan medis lainnya, terlihat dari konsumen masih merasakan banyak kekurangan dari kinerja keperawatan yang dinilainya, misalnya daya saing dan kompetensi yang belum memenuhi permintaan pelayanan kesehatan. Perawat merupakan tenaga medis dengan jumlah terbanyak dalam suatu institusi layanan kesehatan. Jika seseorang telah melaksanakan tugas dengan baik, maka dia akan dapat kepuasan terhadap hasil yang dicapai. Perawat yang mendapatkan kepuasan dalam bekerja akan memiliki motivasi dan semangat yang lebih tinggi dalam bekerja, meningkatkan prestasi kerja perawat, meningkatkan hubungan sesama teman kerja, meningkatkan kepuasan pasien, dan berdampak kepada peningkatan kualitas pelayanan di klinik. Kepuasan pasien adalah keluaran (*outcome*) layanan kesehatan. Dengan demikian

kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu, serta memaksimalkan dampak pelayanan *Service Quality (SERVQUAL)*, yaitu manajemen, sumber daya, sarana, dan prasarana. Penelitian ini menggunakan data primer dengan instrumen yang digunakan berupa kuesioner *SERVQUAL*, dengan beberapa modifikasi untuk mempermudah pemahaman dari pasien dan beberapa modifikasi sesuai dengan keadaan klinik. Pertanyaan-pertanyaan tersebut akan mewakili 5 dimensi kualitas pelayanan berupa keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*) menjadi parameter yang akan diukur pada penelitian ini.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 11 November – 13 November 2022 di Klinik Banua Medika Banjarmasin, dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap 10 orang pasien, 7 diantaranya merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan, hal ini disebabkan oleh kurangnya komunikasi yang dilakukan perawat seperti tidak memberi salam dan tidak memperkenalkan diri saat bertemu dengan pasien, tidak memberikan kesempatan dalam mendiskusikan tindakan yang akan dilakukan kepada pasien, perawat tidak menjelaskan dan mengajarkan tentang pendidikan kesehatan yang dapat dilakukan dirumah secara mandiri. Pasien juga mengatakan bahwa perawat

tidak memberikan pujian atau apresiasi kepada pasien setelah dilakukan tindakan keperawatan. Sedangkan 3 orang lainnya mengatakan sudah puas dengan pelayanan yang diberikan dan sudah puas dengan komunikasi yang diberikan oleh perawat. Dari hasil wawancara peneliti dengan dokter jaga yang bertugas di klinik, belum ada evaluasi mengenai kepuasan pasien di klinik tersebut. SOP komunikasi terapeutik juga belum ada di klinik ini, sehingga belum pernah dilakukan evaluasi mengenai komunikasi perawat. Berdasarkan hasil pemantauan peneliti di internet dalam sebuah ulasan mengenai pelayanan yang diberikan di klinik tersebut, ada beberapa orang yang tidak puas akan pelayanan yang diberikan, seperti perawat yang tidak ramah, kerja perawat lambat, perawat tidak teliti dalam memeriksa pasien, perawat tidak teliti dalam memberikan obat kepada pasien, dan pelayanan administrasi yang buruk. Keadaan ini menggambarkan bahwa komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat belum optimal serta belum maksimalnya tingkat kepuasan pasien sehingga hal ini dapat memicu penurunan kepuasan pasien apabila tidak diatasi. Hal ini dapat menyebabkan menurunnya minat pasien untuk kembali menggunakan layanan di Klinik Banua Medika Banjarmasin.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Gambaran Komunikasi Terapeutik Dan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Klinik Banua Medika Banjarmasin Tahun 2024”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana gambaran komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di Klinik Banua Medika Banjarmasin tahun 2024?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum pada penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana gambaran komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di Klinik Banua Medika Banjarmasin Tahun 2024.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang dapat digunakan sebagai masukan ilmu pengetahuan dan acuan pengembangan penelitian dalam praktik keperawatan khususnya mengenai komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien.

2. Manfaat Praktik

a. Bagi Pasien

Penelitian ini diharapkan pasien dapat mendapatkan pelayanan yang berkualitas terutama penerapan komunikasi terapeutik dan diharapkan pelayanan komunikasi terapeutik perawat dapat memberikan kepuasan kepada pasien.

b. Bagi Perawat

Penelitian ini diharapkan dapat menambah keterampilan perawat dalam berkomunikasi terapeutik agar dapat meningkatkan kepuasan pasien yang dirawat.

c. Bagi Klinik

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan evaluasi tentang kepuasan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

d. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengalaman bagi peneliti dan menambah wawasan pengetahuan dalam bidang manajemen keperawatan.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Judul dan Tahun Penelitian	Nama Peneliti	Metode dan Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1	Pengaruh Komunikasi Terapeutik Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Herna Medan, Tahun 2019	Handy Tarigan dan Magdalena Ginting	Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan survei yang bersifat analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i> . Pengambilan sampel menggunakan metode <i>probability sampling</i> yaitu <i>random sampling</i> dengan besar sampel sebanyak 77 orang. Berdasarkan hasil penelitian dapat	Perbedaan pada penelitian ini terletak pada judul penelitian, waktu penelitian, jumlah sampel penelitian, tempat penelitian dan hasil penelitian.

No	Judul dan Tahun Penelitian	Nama Peneliti	Metode dan Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
2	Gambaran Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Oleh Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD Tamiang Layang, Tahun 2022	Septi Machelia Champaca Nursery	<p>disimpulkan bahwa komunikasi terapeutik petugas kesehatan tergolong kurang baik sebesar 57,1%. Kepuasan pasien kurang puas sebesar 53,2%. Berdasarkan uji statistik <i>chi square</i> dengan $prob = 0,000 < \alpha 0,05$ artinya terdapat pengaruh komunikasi terapeutik petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien.</p> <p>Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan rancangan penelitian diskriptif survey. Pengambilan sampel menggunakan teknik <i>simple random sampling</i> dengan besar sampel sebanyak 43 orang. Hasil penelitian didapatkan bahwa komunikasi terapeutik oleh perawat sebagian sudah dilaksanakan dengan baik yaitu sebanyak 37 orang (86%).</p>	Perbedaan pada penelitian ini terletak pada judul penelitian, waktu penelitian, jumlah sampel penelitian, tempat penelitian dan hasil penelitian.

No	Judul dan Tahun Penelitian	Nama Peneliti	Metode dan Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
3	Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Daisy RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo, Tahun 2023	Enni Lidia, Lamri, dan Diah Setiani	Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif analitik dengan desain <i>cross sectional</i> . Pengambilan sampel menggunakan teknik <i>simple random sampling</i> dengan besar sampel sebanyak 38 orang. Hasil didapatkan sebanyak 11 (30,6%) dari 14 (38,9%) responden mengatakan komunikasi terapeutik perawat baik dan kepuasan tinggi, sedangkan 6 (16,7%) dari 12 (33,3%) responden mengatakan komunikasi terapeutik kurang baik dan kepuasan rendah. Hasil uji statistik Spearman's Rho diperoleh hasil $\rho=0,001$ dimana nilai $\rho < \alpha(0,05)$, artinya ada hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien.	Perbedaan penelitian ini terletak pada judul penelitian, waktu penelitian, jumlah sampel penelitian, tempat penelitian dan hasil penelitian.