

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Menteri et al., 2010). Rumah Sakit adalah sebagai satu badan usaha yang mempunyai misi untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat (UU RI No.36 tahun 2019). Rumah sakit juga bisa diartikan sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan yang dikenal karena kompleksitasnya, baik segi pelayanan, keuangan, kinerja serta pemasarannya. Sebagai pelayanan jasa para tenaga kerja medis dituntut untuk memberikan pelayanan yang dapat membantu proses kesembuhan pasien dengan membina hubungan saling percaya dengan cara komunikasi. (Syarif et al., 2020)

Kementrian Kesehatan RI (2017) menyebutkan 80% kesembuhan dan kepuasan pasien ditentukan oleh keberhasilan perawat dalam memberikan perawatan secara pelayanan keperawatan memiliki peran yang sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di rumah sakit dimana secara keseluruhan terutama rumah sakit. Kemudian salah satu komunikasi yang sudah banyak dikenal dalam dunia keperawatan adalah komunikasi terapeutik (Loekmono & Kudus, 2019).

Pelayanan Keperawatan merupakan salah satu fungsi penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang dimiliki oleh Rumah Sakit. Tenaga keperawatan atau Perawat merupakan seorang yang memberikan jasanya kepada pasien, keluarga pasien, dan masyarakat baik sakit maupun sehat. Perawat juga sebagai petugas yang selalu berhubungan dengan pasien dan keluarga pasien yang harus memiliki banyak keterampilan, salah satunya adalah keterampilan dalam komunikasi dengan pasien yang merupakan keterampilan interpersonal (M. Siti et al., 2016). Perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik selalu memberikan kepuasan yang profesional dalam pelayanan keperawatan untuk meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit (Transyah et al., 2018)

Dalam praktek keperawatan, komunikasi adalah suatu alat yang penting untuk meningkatkan hubungan terapeutik dan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan. Komunikasi terapeutik menjadi sangat penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi profesional bagi perawat yang direncanakan dan dilakukan untuk membantu proses penyembuhan atau pemulihan pasien. Dengan memiliki keterampilan komunikasi terapeutik yang baik, perawat akan lebih mudah menjalin hubungan saling percaya dengan pasien, dan hal ini akan lebih efektif bagi perawat dalam memberikan kepuasan profesional dalam asuhan keperawatan. (Prasetyo Kusumo, 2017)

Berdasarkan data Laporan Kinerja Tahun 2017 terdapat 302 indikator SPM rumah sakit A Kota B dengan realisasi capaian sebesar 70,86% dari target

yang ditetapkan sebesar 88,00%. Terdapat 29 unit kerja yang belum memenuhi standar capaian indikator SPM, salah satunya adalah Instalasi Rawat Inap (IRNA) yang hanya memenuhi 9 dari 17 indikator atau sekitar 52,94%. Terdapat 8 indikator yang belum dipenuhi oleh instalasi rawat inap RS A, salah satunya adalah indikator kepuasan pasien sebesar 74,35% dari standar yang telah ditetapkan sebesar 82,00%. Kepuasan merupakan suatu hal yang bersifat subyektif karena setiap individu akan mempunyai penilaiannya sendiri terhadap jasa pelayanan yang diterima (Nanda, 2018). Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi terapeutik mempunyai peranan penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan keperawatan dan membantu proses penyembuhan pasien. Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi profesional bagi perawat.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Dzomeku et al (2013), dalam penelitiannya kepada 100 pasien di Ghana, didapatkan hasil bahwa sebanyak 70,7% pasien kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat. Penelitian lain yang dilakukan oleh Akbar, dkk (2013), di instalasi rawat inap RSUD Labuah Baji Makassar, diketahui bahwa ketidakpuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat disebabkan oleh perawat hanya kadang-kadang mengucapkan salam ketika masuk ke dalam kamar perawatan pasien, tidak pernah memperkenalkan diri, tidak pernah menjelaskan peraturan yang berlaku di rumah sakit, dan perawat jarang memberikan penjelasan mengenai tindakan keperawatan yang akan diberikan kepada pasien. Perawat terkadang menggunakan bahasa ilmiah yang sulit untuk dimengerti oleh pasien. Pasien juga mengatakan bahwa perawat jarang memberikan kesempatan untuk

pasien bertanya, perawat terkadang saat meninggalkan kamar pasien tidak pamit terlebih dahulu, serta dalam berkomunikasi perawat terlihat jarang ramah (Ayu Ramadani, Ropika Ningsih, 2019).

Berdasarkan uraian di atas, bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh perawat yang lebih banyak berinteraksi dengan pasien dan perawat. Perawat diharuskan memiliki pelayanan berkomunikasi terapeutik atau hubungan terapeutik yang baik dengan pasien. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian dalam bentuk literatur review tentang “hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap”

1.2 Rumusan Masalah

Membangun rumusan masalah berdasarkan PICO(S) framework

Tabel 1.1 Membangun rumusan masalah berdasarkan PICO(S) framework

PICO(S)	Alternatif 1	Alternatif 2
<i>Population</i>	Pasien	Keluarga Pasien
<i>Intervention/Indicators</i>	Hubungan komunikasi terapeutik	Komunikasi terapeutik perawat
<i>Comparison</i>	Keterampilan berkomunikasi	
<i>Outcome</i>	Tingkat kepuasan pasien	Peningkatan jumlah kunjungan pasien
<i>Study Design</i>	Semua studi	

“Bagaimana hubungan komunikasi terapeutik terhadap tingkat kepuasan pasien?”

Tabel 1.2 Penyusunan Rumusan Masalah Berdasarkan Topik Penelitian

Topik	Pertanyaan Penelitian
--------------	------------------------------

<p>Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Bagaimana penerapan komunikasi terapeutik perawat terhadap pasien 2) Bagaimana fase-fase komunikasi terapeutik perawat di Rumah Sakit 3) Fase apakah yang paling dominan terhadap kepuasan pasien rawat inap
---	---

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mendiskripsikan hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mendiskripsikan penerapan komunikasi terapeutik pada perawat ruang rawat inap di Rumah Sakit
2. Mendiskripsikan fase-fase komunikasi terapeutik perawat di Rumah Sakit
3. Mendiskripsikan fase yang paling dominan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini digunakan untuk meningkatkan pemahaman dan wawasan peneliti tentang keperawatan khususnya tentang penerapan komunikasi terapeutik dan tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini juga digunakan untuk meneliti tugas akhir, skripsi dengan metode literatur review sebagaimana memperoleh gelar sarjana pada program studi Administrasi Rumah Sakit di Stikes Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo.

1.4.2 Manfaat Bagi Stikes Yayasan RS. DR. Soetomo

Untuk mengembangkan ilmu keperawatan yang berhubungan dengan komunikasi terapeutik perawat terhadap pasien dengan tingkat kepuasan di ruang rawat inap. Hasil penelitian dapat dijadikan sumber pustaka yang berkaitan dengan penelitian tentang komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien dan sebagai sumber pembelajaran di Stikes Yayasan RS. DR. Soetomo.