

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi sangat penting untuk proses keperawatan. Perawat menggunakan komunikasi pada setiap langkah dari proses keperawatan (pengkajian, diagnosa keperawatan, perencanaan, implementasi, dan evaluasi). Komunikasi yang digunakan ini disebut dengan komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik ini dapat dikategorikan ke dalam komunikasi pribadi antara perawat dengan klien karena persoalan mendasar dari komunikasi ini adalah adanya saling membutuhkan antara perawat dengan klien, perawat membantu dan klien menerima bantuan. (Stuart. G. W. 1998).

Kadangkala pasien merasakan komunikasi yang berjalan tidak memuaskan karena adanya perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Berdasarkan penelitian oleh Rosestein (2002), Rosestein dan O'Daniel (2005) menemukan bahwa terjadi persepsi negatif terhadap ketidakpuasan dan hasil perawatan yang disebabkan oleh komunikasi yang tidak baik yang dilakukan oleh para dokter dan perawatan kesehatan serta staf divisi penunjang. Hal-hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan pada pasien. Kepuasan dapat dicapai jika hasil yang dicapai sesuai dengan harapan atau melebihi harapan. Karena salah satu faktor kepuasan adalah empati yang mencakup komunikasi yang baik, perhatian pribadi

memahami kebutuhan para klien dan kemudahan dalam melakukan hubungan.

Menurut penelitian terlebih dahulu yang dilakukan oleh Ibrahim N Bolla menghasilkan sebesar 62,2% untuk kepuasan pasien dan 37,5% merasa tidak puas dan hasilnya adalah ada hubungan antara pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Anis Rosiatul Husna yang dilakukan pada tahun 2009 menghasilkan sebesar 84,6% untuk kepuasan pasien dan 15,38% merasa tidak puas hasil penelitian ini disimpulkan bahwa komunikasi terapeutik yang diterapkan oleh perawat mampu memberikan kepuasan kepada pasien selama dalam perawatan.

Kenyataan lapangan menunjukkan bahwa umumnya fasilitas layanan kesehatan masih kurang/tidak dimanfaatkan oleh masyarakat. Salah satu penyebabnya adalah bahwa umumnya layanan kesehatan yang diselenggarakan oleh fasilitas layanan milik kesehatan masih belum atau tidak memenuhi harapan pasien dan atau masyarakat. Hal ini terjadi karena sedikit banyak kesenjangan antara harapan pasien dan kinerja layanan kesehatan yang diperoleh, salah satunya adalah komunikasi yang kurang baik antara penyelenggara layanan kesehatan dengan pasien. Seperti pada beberapa pasien yang setelah melakukan rawat inap di ruang anggrek Rumah Sakit Kristen Mojowarno dan kembali untuk control di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Kristen Mojowarno mengatakan bahwa pelayanan di ruang anggrek kurang memuaskan, seperti kurang komunikasi antara perawat dan pasien, kurang adanya keterbukaan dan perilaku perawat yang

kurang dekat dengan pasien. Kondisi ketidakpuasan tersebut akan berdampak pada rendahnya mutu pelayanan yang diberikan petugas kesehatan kepada pasien yang pada akhirnya pasien akan lari pada institusi pelayanan kesehatan lainnya, data yang diperoleh dari kunjungan pasien per bulan di ruang anggrek Rumah Sakit Kristen Mojowarno mengalami penurunan dari bulan juni 110 pasien, bulan juli 99 pasien dan bulan agustus 92 pasien.

Untuk mengurangi permasalahan diatas, baiknya jika institusi pelayanan kesehatan (Rumah Sakit) dapat meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satu bentuknya adalah dengan meningkatkan komunikasi yang baik dan efektif melalui komunikasi terapeutik. Teknik dan alat untuk meningkatkan komunikasi adalah penggunaan sikap non verbal seperti kedipan mata atau gerakan jari untuk respon ya/tidak, menggunakan kata yang dapat dipahami klien, selalu menjadi pendengar yang baik, melibatkan keluarga dan teman dalam pengiriman perawatan jika dibutuhkan. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam dan mengetahui hubungan tingkat kepuasan pasien akan pola komunikasi dengan kemampuan komunikasi terapeutik perawat rawat inap di Ruang Anggrek Rumah Sakit Kristen Mojowarno.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pernyataan masalah, maka rumusan masalah penelitian adalah apakah ada hubungan tingkat kepuasan pasien akan pola komunikasi dengan komunikasi terapeutik perawat rawat inap di Rumah Sakit Kristen Mojowarno.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan umum

Mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pelayanan pasien rawat inap di Ruang Anggrek Rumah Sakit Kristen Mojowarno.

1.3.2 Tujuan khusus

1. Mengidentifikasi komunikasi terapeutik perawat rawat inap di Ruang Anggrek Rumah Sakit Kristen Mojowarno.
2. Mengidentifikasi kepuasan pelayanan pasien rawat inap di Ruang Anggrek Rumah Sakit Kristen Mojowarno.
3. Menganalisis hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pelayanan pasien rawat inap di Ruang Anggrek Rumah Sakit Kristen Mojowarno.

1.4 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat teoritis

a. Bagi peneliti

Mengetahui setiap persoalan yang timbul pada jasa pelayanan keperawatan khususnya komunikasi terapeutik perawat seberapa jauh memuaskan pasien.

b. Bagi pendidikan

Memberikan informasi tentang pentingnya komunikasi terapeutik sebagai salah satu upaya yang harus dilaksanakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien atau masyarakat.

1.5.2 Manfaat praktis

a. Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan pertimbangan dalam rangka meningkatkan pelayanan kesehatan pasien dan untuk mengetahui seberapa jauh perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien, juga sebagai masukan kepada perawat di RS dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kesehatan khususnya pelayanan pasien.

b. Bagi Pasien (Responden)

Dengan meningkatnya komunikasi yang dilakukan oleh perawat maka pasien mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih baik dan pasien merasa puas.