

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi tidak hanya sekedar alat untuk berbicara dengan klien, namun komunikasi antarperawat dan klien memiliki hubungan terapeutik yang bertujuan untuk kesembuhan klien (Murwani & Istichomah, 2009). Perawat yang memiliki ketrampilan berkomunikasi terapeutik tidak saja akan mudah membina hubungan saling percaya dengan klien, tetapi juga dapat mencegah terjadinya masalah legal etik, serta dapat memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan, meningkatkan citra profesi keperawatan dan citra rumah sakit dalam memberikan pelayanan. Ada tiga jenis komunikasi yaitu komunikasi verbal, komunikasi tertulis dan komunikasi non verbal yang dimanifestasikan secara terapeutik (Priyanto, 2009).

Pemberian asuhan keperawatan khususnya yang berada di pelayanan kesehatan sangat diperlukan adanya strategi pelaksanaan tindakan keperawatan yang dilaksanakan setiap hari. Adapun strategi yang dimaksud adalah strategi komunikasi terapeutik. Strategi tersebut dapat dilakukan oleh perawat (Priyanto, 2009). Pelayanan diharapkan membuat pasien merasa puas (*customer satisfaction*) adalah dengan memberikan kepada pelanggan apa yang betul-betul mereka butuhkan dan inginkan, bukan memberikan apa yang

Menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia (Depkes RI, 2005: 31) yang dikutip oleh Nursalam (2011) menyatakan bahwa kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit. Setelah mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan dengan mengetahui persentase pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan dengan menggunakan instrumen yang baku.

Komunikasi terapeutik menjadi sangat penting untuk seorang perawat dalam memberikan asuhan keperawatan karena memiliki manfaat. Manfaat komunikasi terapeutik adalah untuk mendorong dan menganjurkan kerjasama antara perawat dan pasien melalui hubungan perawat dan pasien. Mengidentifikasi, mengungkapkan perasaan dan mengkaji masalah evaluasi tindakan yang dilakukan oleh perawat (Setiawan dalam Indrawati, 2003). Proses komunikasi yang baik dapat memberikan pengertian tingkah laku pasien dan membantu dalam mengatasi persoalan yang dihadapi pada tahap perawatan (Lestari dalam Mukhrimah, 2008).

Rosihan dalam Gerson (2004) mengatakan kepuasan tidak hanya dipengaruhi dari pihak pemberi layanan kesehatan tetapi juga dipengaruhi dari faktor eksternal maupun internal klien. Dari faktor eksternal meliputi sumber daya, pendidikan, pengetahuan dan sikap, sedangkan faktor internal meliputi sosial budaya, ekonomi dan situasi.

Terciptanya kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat mempunyai

segera sembuh dari sakitnya. Menurut Jacobalis (1989), ada beberapa alasan mengapa kepuasan pasien perlu dilakukan survei. Alasan yang pertama adalah penilaian kepuasan pasien mengandung informasi yang bermanfaat mengenai struktur, proses dan pelayanan, disamping itu penilaian tingkat kepuasan pasien merupakan tingkat evaluasi yang unik. Alasan yang kedua adalah bahwa tingkat kepuasan pasien mempunyai sifat produktif mengenai bagaimana pasien akan berperilaku.

Terciptanya komunikasi terapeutik yang baik akan menciptakan hubungan saling percaya antara perawat dan pasien. Dengan demikian, pasien akan merasa puas dan nyaman terhadap pelayanan yang diberikan perawat, dimana hal tersebut akan meningkatkan semangat dan motivasi pasien untuk sembuh.

Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor diantaranya jenis kelamin, tingkat pendidikan serta lama rawat pasien. Selain itu, kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh komunikasi terapeutik perawat yang melalui fase dan teknik komunikasi terapeutik dengan baik. Terdapat empat fase komunikasi terapeutik diantaranya fase pra-interaksi, fase orientasi, fase kerja dan fase terminasi (Machfoedz, 2009). Sementara itu, terdapat sepuluh teknik komunikasi terapeutik diantaranya: mendengar, menunjukkan penerimaan, mengulang pernyataan klien, klarifikasi, memfokuskan pembicaraan, menyampaikan hasil pengamatan, menawarkan informasi, diam, menunjukan

Penelitian tentang tingkat kepuasan pasien telah dilakukan oleh Alvian (2007) dengan judul penelitian “Hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien di Pavillium Amariyis RSUD Tugurejo Semarang”. Penelitian tersebut menunjukkan hasil bahwa tingkat kepuasan pasien sebanyak 56,9% dan sisanya menunjukkan hal yang sebaliknya yaitu hanya sebesar 43,1%.

Tingkat kepuasan pasien sangat penting untuk dipenuhi karena beberapa alasan antara lain : pertama, kepuasan pasien merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan sebuah institusi pelayanan kesehatan, kedua adalah kepuasan pasien dapat menurunkan tingkat kecemasan pasien selama mendapat tindakan perawatan, ketiga yaitu angka kunjungan pasien semakin meningkat, keempat adalah kepuasan pasien merupakan salah satu aspek penilaian mutu/kualitas Rumah Sakit, serta yang terakhir adalah terciptanya kepuasan pasien dapat menjadi magnet dalam menumbuhkan kepercayaan masyarakat sehingga masyarakat mau berobat pada pelayanan kesehatan.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di Puskesmas Pleret Yogyakarta, didapatkan 7 dari 15 pasien yang menyatakan kurang mengerti dengan penjelasan perawat tentang penyakit yang diderita, sehingga mereka merasa kurang puas dengan pelayanan yang didapatkan. Dalam hal ini, perawat harus dapat menjelaskan tentang keadaan serta penyakit yang sedang diderita oleh pasien dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti sehingga pasien dapat dengan mudah memahami

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan di atas maka yang menjadi rumusan masalah adalah adakah hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketuainya komunikasi terapeutik perawat pada pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta.
- b. Diketuainya tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta.
- c. Teridentifikasinya hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti yaitu komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Puskesmas

Memberikan gambaran tentang komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien, sehingga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan bagi Puskesmas dalam melakukan komunikasi terapeutik dalam melakukan pelayanan pada pasien.

b. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai bahan masukan dalam kegiatan proses belajar mengajar, terutama mengenai komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat kepuasan pasien.

c. Bagi Pelaksana Perawat

Perawat terdorong melakukan komunikasi terapeutik dengan benar, sehingga pasien merasa puas.

d. Bagi peneliti sendiri

Mendapatkan pengalaman nyata mengenai pentingnya pelaksanaan

e. Bagi Penelitian Selanjutnya

Sebagai salah satu sumber bacaan untuk penelitian dan pengembangan selanjutnya dibidang keperawatan khususnya yang berkaitan dengan komunikasi terapeutik dalam memberikan asuhan keperawatan.

E. Keaslian Penelitian

Sejauh ini belum pernah ada penelitian yang dilakukan di Pleret Bantul Yogyakarta tentang hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

Penelitian serupa pernah dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Rahayu (2013) "Tingkat kepuasan klien akan pola komunikasi terapeutik oleh perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Polda Kalbar". Jenis Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Desain yang digunakan adalah rancangan *cross sectional*. Teknik sampling yang digunakan adalah *simple stratified random sampling*. Responden penelitian ini adalah pasien yang dirawat inap lebih dari 24 jam. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kepuasan pasien tergantung pada 3 hal yaitu jenis kelamin, pendidikan dan lama pasien dirawat. Persepsi kepuasan antara wanita dan laki-laki relatif sama, namun responden wanita menyatakan lebih puas dibandingkan responden laki-laki, namun tidak ada penjelasan pengaruh jenis kelamin terhadap kepuasan. Selain itu, pasien yg berpendidikan lebih tinggi akan lebih mudah

menerima informasi dari pada kelompok yang berpendidikan lebih rendah.

Perbedaan penelitian Rahayu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti terletak pada waktu, tempat, dan karakteristik responden. Rahayu meneliti pada pasien yang ada di Rumah Sakit Bhayangkara Polda Kalbar sedangkan peneliti melakukan penelitian pada pasien di Puskesmas Daerah Vektor