

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Komunikasi merupakan aspek terpenting yang harus dimiliki oleh perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan pada pasien. Perawat sebagai petugas yang selalu berhubungan dengan pasien harus memiliki banyak ketrampilan, salah satunya adalah ketrampilan interpersonal yaitu ketrampilan dalam berkomunikasi dengan pasien. Pada komunikasi terapeutik *sounds interpersonal* perawat merupakan bagian penting dalam berkomunikasi (Sherko, 2013).

Komunikasi adalah suatu bentuk penyampaian pesan antara dua orang atau lebih yang terproses dari komunikator atau pemberi pesan kepada komunikan atau penerima pesan dengan tujuan tertentu. Perawat yang memiliki ketrampilan berkomunikasi tidak saja akan mudah menjalin hubungan rasa percaya dengan pasien, juga mencegah terjadinya masalah ilegal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit. Komunikasi yang diterapkan oleh perawat kepada pasien merupakan komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan, kegiatannya difokuskan pada kesembuhan pasien dan merupakan komunikasi profesional yang dilakukan oleh perawat atau tenaga kesehatan lainnya (Afnuahazi, 2014: 32)

Komunikasi suatu alat yang penting untuk membina hubungan terapeutik dan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan. Lebih jauh, komunikasi sangat penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Oleh karena itu pengukuran kepuasan pasien terhadap komunikasi perawat akan bermanfaat dalam memonitor dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Salah satu dampak negatif yang muncul saat tidak berjalannya komunikasi terapeutik adalah kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dirumah sakit, menurunkan kualitas dari rumah sakit itu sendiri serta pandangan miring masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan. Harapan pasien ketika bertemu petugas medis ingin mendapatkan informasi, arahan, dan penjelasan tentang pelayanan medis secara baik dan rinci. Namun terkadang harapan pasien tidak sesuai dengan kenyataan.

Penelitian terdahulu tentang kepuasan pasien terkait komunikasi dalam pelayanan kesehatan yaitu Haryanto adi nugroho, dkk (2009) hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Kendal yaitu ada hubungan artinya semakin tinggi komunikasi terapeutik perawat maka akan semakin tinggi kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Kendal. Menurut Marlina Andriani, dkk (2014) tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di rawat inap bedah RSI Ibnu Sina Bukit tinggi ada hubungan bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Yogyakarta merupakan salah satu rumah sakit rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama. Dengan meningkatnya jenis-jenis pelayanan, kemampuan SDM, peralatan medis, sarana dan prasarana maka RSUD Kota Yogyakarta ditetapkan menjadi Rumah Sakit kelas “B” Non Pendidikan pada tanggal 28 November 2007. RSUD Kota Yogyakarta memiliki 12 jenis pelayanan meliputi : Administrasi dan Manajemen, Pelayanan Medik, Pelayanan Rawat Darurat, Pelayanan Keperawatan, Rekam Medis, Farmasi, Keselamatan Kesehatan Kerja, Radiologi, Laboratorium, Kamar Operasi, Pengendalian infeksi di Rumah Sakit dan Perinatal Resiko infeksi.

Berdasarkan hasil survei awal di Instalasi bedah sentral RSUD Kota Yogyakarta pada tanggal 16 januari 2016 kepada 20 pasien dengan metode wawancara, 16 pasien mengatakan kurang puas dengan komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat di instalasi bedah sentral, keluhan yang sering disampaikan oleh pasien adalah kurangnya komunikasi dari perawat dan ketidak jelasan dari perawat sehingga pasien mengeluhkan lamanya waktu menunggu setelah proses masuk ruangan dan waktu untuk pemindahan ke bangsal. Hal lain hampir semua perawat tidak pernah memperkenalkan diri dan perawat kurang ramah dalam menerima pasien saat di instalasi bedah sentral. Pasien menyatakan bahwa mereka merasa lebih tenang dan merasa lebih dekat pada perawat-perawat yang menggunakan komunikasi, baik dan ramah. Kondisi ketidakpuasan tersebut akan berdampak pada rendahnya mutu pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan. Untuk menghindari rendahnya

mutu pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan maka perlu melakukan peningkatan pelayanan salah satu bentuknya adalah dengan meningkatkan keterampilan berkomunikasi terapeutik. Oleh karena itu pentingnya komunikasi terapeutik antara perawat dan pasien guna mendapatkan kepuasan pasien untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit.

Dari latar belakang yang disampaikan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Bedah Sentral RSUD Kota Yogyakarta”

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. “Apakah tahap orientasi, tahap kerja, dan tahap terminasi pada komunikasi terapeutik perawat secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di instalasi bedah sentral RSUD Kota Yogyakarta?”
2. “Bagaimana pengaruh komunikasi terapeutik perawat pada tahap orientasi, terhadap kepuasan pasien di instalasi bedah sentral RSUD Kota Yogyakarta?”
3. “Bagaimana pengaruh komunikasi terapeutik perawat pada tahap kerja terhadap kepuasan pasien di instalasi bedah sentral RSUD Kota Yogyakarta?”

4. “Bagaimana pengaruh komunikasi terapeutik perawat pada tahap terminasi terhadap kepuasan pasien di instalasi bedah sentral RSUD Kota Yogyakarta?”
5. “Tahap komunikasi terapeutik apa yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di instalasi bedah sentral RSUD Kota Yogyakarta?”

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di instalasi bedah sentral RSUD Kota Yogyakarta.

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui tahap orientasi, tahap kerja dan tahap terminasi pada komunikasi terapeutik perawat secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di instalasi bedah sentral RSUD Kota Yogyakarta?
- b. Untuk mengetahui pengaruh pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat pada tahap orientasi terhadap kepuasan pasien di instalasi bedah sentral RSUD Kota Yogyakarta.
- c. Untuk mengetahui pengaruh pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat pada tahap kerja terhadap kepuasan pasien di instalasi bedah sentral RSUD Kota Yogyakarta.

- d. Untuk mengetahui pengaruh pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat pada tahap terminasi terhadap kepuasan pasien di instalasi bedah sentral RSUD Kota Yogyakarta.
- e. Untuk mengetahui tahap komunikasi terapeutik yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di instalasi bedah sentral RSUD Kota Yogyakarta.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat menambah kekayaan ilmu dan menjadi bahan rujukan bagi dunia pendidikan dalam menetapkan kurikulum pendidikan.

##### 2. Manfaat Praktis

- a. Diharapkan dapat menambah wawasan dan meningkatkan kemampuan peneliti dalam mengimplementasikan ilmu dan pengetahuan yang diperoleh pada perkuliahan ke dalam suatu penelitian.
- b. Sebagai bahan masukan bagi RSUD Kota Yogyakarta dalam penerapan komunikasi terapeutik kepada pasien sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.
- c. Tenaga kesehatan yang bertugas di instalasi bedah RSUD Kota Yogyakarta mampu mengaplikasikan komunikasi terapeutik dengan baik.