

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Komunikasi merupakan proses yang selalu dilakukan dalam kehidupan setiap manusia, tidak terkecuali perawat. Dalam perkembangan dunia kesehatan komunikasi merupakan hal terpenting dalam melakukan interaksi antara tenaga medis dengan pasien. Banyak persepsi yang menganggap komunikasi itu hal yang mudah, padahal kesalahan dalam melakukan komunikasi dapat berakibat fatal bagi diri sendiri dan orang lain. Banyak kejadian besar yang terjadi di dunia ini dikarenakan kesalahpahaman antara yang disampaikan dan yang menerima pesan dalam berkomunikasi (Suryani, 2015)

Didalam keperawatan sendiri sering kali membicarakan tentang komunikasi terapeutik namun kenyataannya penerapan komunikasi terapeutik sangat sulit dan jarang diterapkan. Memang dalam pelayanan keperawatan tidak hanya komunikasi terapeutik, melainkan banyak hal. Namun komunikasi terapeutik memegang peranan penting dalam pelayanan kepada pasien, karena merupakan unsur paling utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi profesional bagi perawat yang direncanakan dan dilakukan untuk membantu penyembuhan atau pemulihan bagi pasien. Dengan memiliki keterampilan komunikasi terapeutik, 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 (Damaiyanti, 2008).

Tujuan akhir dari pelayanan Rumah Sakit adalah kepuasan pasien, dan pasien akan memberikan suatu penilaian terhadap jasa pelayanan yang diterimanya berdasarkan kepuasannya. Puas atau tidaknya pasien tergantung dengan pelayanan yang diterimanya dan yang seharusnya diterima. (Wijono, 2008)

Salah satu unsur penilaian pasien terhadap pelayanan yang diberikan adalah komunikasi, karena komunikasi mempunyai peran yang besar dalam kepuasan pasien. Komunikasi yang dilakukan secara terapeutik akan banyak menghindari resiko yang tidak perlu terjadi dan akan membuat pasien merasa lebih nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat (Suryani, 2015)

Penelitian terdahulu tentang kepuasan pasien terkait komunikasi dalam pelayanan kesehatan, yaitu Laode (2011) tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dan pelayanan keperawatan dengan

kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Buton Utara, didapatkan adanya hubungan komunikasi terapeutik perawat dan pelayanan keperawatan 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 Nopember 2007. RSUD Kota Jogja memiliki pelayanan rawat jalan, rawat inap, pelayanan rawat darurat 24 Jam, pelayanan Paripurna satu hari (One Day Care), pelayanan rawat Inap dan tindakan operasi serta pelayanan Penunjang.

Berdasarkan hasil survei awal di rawat jalan RSUD Kota Yogyakarta pada tanggal 20 Januari 2015 kepada 30 pasien dengan metode wawancara, 19 pasien mengatakan kurang puas dengan komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat, pasien menyatakan bahwa terdapat beberapa perawat yang kurang ramah, kurang senyum dan kurang memberikan informasi yang jelas kepada pasien. Hal ini sesuai dengan hasil survei awal kepada 9 orang perawat dari poliklinik yang berbeda, 5 perawat menyatakan bahwa pelaksanaan komunikasi teraupetik kepada pasien memang belum

berjalan dengan baik. Prakteknya, komunikasi terapeutik yang sesungguhnya sangat jarang dilakukan oleh perawat di RSUD Kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan alasan jumlah pasien yang banyak sehingga waktu untuk memberikan empati, edukasi yang lebih maupun komunikasi terapeutik lainnya sangat terbatas sehingga yang dapat dilakukan hanya memberikan informasi sesuai yang ditanyakan pasien saja sedangkan hal yang mendukung kesembuhan pasien tidak hanya informasi tentang kesehatannya tapi mendengarkan keluhan pasien, empati, edukasi dan pelayanan yang ramah juga sangat mempengaruhi kesembuhan pasien. .

Dari data diatas masih banyak ditemukan kurang puasnya pasien terkait komunikasi yang dilakukan perawat rawat jalan RSUD Kota Yogyakarta sehingga masalah yang muncul di atas mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Yogyakarta”.

B. Perumusan Masalah

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

1. “Bagaimana pengaruh komunikasi terapeutik perawat pada tahap orientasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Yogyakarta”?
2. “Bagaimana pengaruh komunikasi terapeutik perawat pada tahap kerja terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Yogyakarta”?
3. “Bagaimana pengaruh komunikasi terapeutik perawat pada tahap terminasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Yogyakarta”?
4. “Tahap komunikasi terapeutik apa yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Yogyakarta”?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Yogyakarta.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat pada tahap orientasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Yogyakarta
- b. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat pada tahap kerja terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Yogyakarta
- c. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat pada tahap terminasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Yogyakarta
- d. Untuk mengetahui tahap komunikasi terapeutik yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Yogyakarta

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat menambah wawasan dan meningkatkan kemampuan peneliti dalam mengimplementasikan ilmu dan pengetahuan yang diperoleh pada perkuliahan ke dalam suatu penelitian.

2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai bahan masukan bagi RSUD Kota Yogyakarta dalam penerapan komunikasi teraupetik kepada pasien sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.
- b. Menambah bukti ilmiah terkait komunikasi terapeutik dalam pelayanan kesehatan sehingga bisa menjadi rujukan dalam ilmu manajemen rumah sakit.