

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang memiliki peran strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa layanan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata – rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standard dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.

Sumber daya manusia pada suatu perusahaan sangat mempengaruhi kualitas dan mutu pelayanan suatu perusahaan. Sumber daya manusia di rumah sakit terdiri dari tenaga kesehatan : tenaga medis, paramedis, dan non medis. Dari semua kategori tersebut yang bekerja di rumah sakit, tenaga paramedis merupakan tenaga sumber daya manusia terbanyak. Tenaga paramedis adalah seorang professional dalam bidang kesehatan yang bertugas untuk membantu dokter dalam menangani dan merawat pasien. Paramedis terdiri dari bidan, perawat, apoteker, analis laboratorium, hingga teknisi ambulans. Perawat merupakan salah satu tenaga paramedis yang memegang peran besar dalam memberikan pelayanan kepada pasien, Perawat memberikan perawatan kepada individu, keluarga dan masyarakat sehingga pasien dapat mencapai, mempertahankan atau memulihkan kesehatan yang optimal dan kualitas hidup dari lahir sampai mati Aripudin (2014:5).

Pelayanan yang diberikan oleh perawat dalam suatu rumah sakit berhubungan erat dengan kepuasan yang dirasakan oleh pasien selaku konsumen rumah sakit. Indikator penting yang mempengaruhi pasien dalam kualitas pelayanan perawat ada seperti bersedia mendengarkan keluhan kesah pasien, mengenal pasien dengan baik, pendengar yang baik dan mampu menyelesaikan atau mengingat masalah pasien. Pasien lebih menyukai perawat yang menyenangkan, memiliki keterampilan dan kemampuan serta mempunyai pertimbangan-pertimbangan yang tidak hanya pada perawatan fisik tetapi juga pada kepribadian pasien. Profesi perawat merawat pasien 24 jam, menjadi kunci untuk kualitas pelayanan kesehatan.

Salah satu hal yang dilakukan perawat dalam merawat pasien adalah dengan menjaga dan menjalin kerjasama yang baik dengan pasien dalam rangka membantu memenuhi kebutuhan kesehatan pasien, maupun dengan tenaga kesehatan lain dalam rangka membantu mengatasi masalah pasien adalah dengan berkomunikasi. Dengan berkomunikasi, perawat dapat mendengarkan perasaan pasien dan menjelaskan prosedur tindakan keperawatan. Komunikasi ini dikenal

dengan 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.

Proses komunikasi terapeutik terdiri dari tahap persiapan atau pra-interaksi, tahap pengenalan atau orientasi, tahap kerja, dan tahap terminasi. Salah satu tujuan komunikasi terapeutik adalah membentuk suatu keintiman, saling ketergantungan dengan kapasitas memberi dan menerima. Perawat dituntut untuk melakukan komunikasi terapeutik dalam melakukan tindakan keperawatan agar pasien atau keluarganya tahu tindakan apa yang akan dilakukan pada pasien yang pertama perawat harus memperkenalkan diri, menjelaskan tindakan yang akan dilakukan, membuat kontrak waktu untuk melakukan tindakan keperawatan selanjutnya. Oleh karena itu fungsi, tugas, tanggung jawab serta akuntabilitas perawat harus diperjelas. Dengan demikian pengetahuan dan ketrampilannya perawat harus terus menerus ditingkatkan, supaya asuhan keperawatan kepada pasien bisa diberikan secara profesional dan holistik. Hal yang patut kita sadari bahwa pelayanan keperawatan dapat memberikan kontribusi besar dalam peningkatan kualitas. Seorang perawat dalam melaksanakan komunikasi terapeutik harus memiliki kemampuan antara lain: pengetahuan yang cukup, keterampilan yang memadai, serta teknik dan sikap komunikasi yang baik. Kemampuan komunikasi yang baik dari perawat merupakan salah satu faktor keberhasilan dalam melaksanakan proses keperawatan yang meliputi tahap pengkajian, perumusan diagnosa, perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi.

Komunikasi terapeutik termasuk komunikasi interpersonal dengan titik tolak saling memberikan pengertian antar perawat dengan pasien. Persoalan mendasar dan komunikasi adalah adanya saling membutuhkan antara perawat dan pasien, sehingga dapat dikategorikan ke dalam komunikasi pribadi di antara perawat dan pasien, perawat membantu dan pasien menerima bantuan. Dalam melaksanakan komunikasi terapeutik perawat harus bisa menciptakan pengertian antara dirinya dan pasien dengan latar belakang yang berbeda-beda secara profesional, hal ini diperlukan agar proses penyembuhan dapat berjalan efektif sehingga dokter dapat memberikan perencanaan pengobatan lebih lanjut. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasar Minggu merupakan salah satu Rumah Sakit milik Pemerintah daerah tipe B yang terletak di pusat kota Jakarta Selatan. Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Minggu melayani pasien Umum dan BPJS. Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Minggu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan efektif untuk memberikan nilai terbaik, sehingga menjadi pilihan utama bagi semua masyarakat dan perusahaan. RSUD Pasar Minggu melayani lebih dari 1300 pasien setiap harinya kepada masyarakat pada pelayanan kesehatan pada Instalasi Gawat Darurat (IGD), Instalasi Rawat Jalan, dan Instalasi Rawat Inap dan penunjang medis lainnya. Dengan rata-rata kunjungan pasien perhari : IGD 100 orang, Instalasi Rawat Jalan 1000 orang, dan Instalasi Rawat Inap 200 orang. Berdasarkan survey yang dilakukan oleh bagian Pemasaran RSUD Pasar Minggu, dari rekapitulasi keluhan pelanggan melalui

kotak saran dari bulan Januari – Desember tahun 2018 pada pelayanan RSUD Pasar Minggu sebagian besar keluhan berasal dari komunikasi perawat yaitu sekitar 40%. Sedangkan pengamatan peneliti secara umum pelayanan komunikasi terapeutik di RSUD Pasar Minggu sudah berjalan cukup baik. Perawat melakukan komunikasi terapeutik diantaranya : menanyakan identitas pasien seperti nama, tanggal lahir dan nomor rekam medis pasien, menanyakan dan mendengarkan keluhan pasien, menjelaskan rencana tindakan, dan menginformasikan ada tidaknya resiko kepada pasien terkait tindakan medis yang akan dilakukan, namun demikian masih terdapat kekurangan dalam komunikasi terapeutik yaitu pada tahap pengenalan/orientasi perawat kepada pasien.

Komunikasi terapeutik diterapkan oleh perawat dalam berinteraksi dengan pasien untuk meningkatkan rasa saling percaya, dan apabila tidak diterapkan akan mengganggu hubungan terapeutik yang berdampak pada ketidakpuasan pasien. Pasien akan merasa puas ketika kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai dengan harapannya. Padahal dikatakan bahwa tahap pengenalan merupakan tahap ketika perawat bertemu pertama kali dengan pasien agar bisa merasa percaya dan nyaman untuk melanjutkan pada proses selanjutnya yang akan mendukung proses tindakan agar pasien tenang dan tidak cemas terhadap prosedur yang akan dijalani.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti ingin mengetahui dan memahami lebih mendalam untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Efektifitas Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Penyakit Dalam di Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Minggu” .

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas maka judul penelitian ini adalah :  
“Bagaimana Hubungan Efektifitas Komunikasi Terapeutik Perawat dan Pasien Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Hemodialisa di RSUD Pasar Minggu ?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui komunikasi efektif terapeutik perawat dan pasien Hemodialisadi RSUD Pasar Minggu
2. Untuk mengetahui kepuasan pasien Hemodialisa di RSUD Pasar Minggu
3. Untuk mengetahui hubungan efektifitas komunikasi terapeutik perawat dan pasien dengan kepuasan pasien penyakit dalam di RSUD Pasar Minggu.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan kajian mengenai komunikasi terapeutik terhadap kualitas pelayanan perawat.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

1. Penelitian ini, diharapkan dapat digunakan untuk melakukan kegiatan komunikasi terapeutik yang efektif dalam memberikan pelayanan kesehatan.
2. Penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi untuk RSUD Pasar Minggu dalam melakukan kegiatan komunikasi terapeutik.