BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Komunikasi merupakan bagian yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Manusia merupakan makhluk sosial yang membutuhkan komunikasi untuk melakukan interaksi antara satu dan lainnya. Komunikasi seseorang adalah suatu proses yang melibatkan perilaku dan interaksi antar individu dalam berhubungan dengan yang lain. Komunikasi merupakan proses yang sangat khusus dan berarti dalam hubungan antar manusia. Pada profesi keperawatan komunikasi menjadi lebih bermakna karena merupakan metode utama dalam mengimplementasikan proses keperawatan (Idayati dkk, 2020).

Komunikasi dalam keperawatan dapat dipandang sebagai landasan pemberian Asuhan Keperawatan guna mengumpulkan informasi sebanyak-banyaknya, mengidentifikasi apa yang yang diinginkan pasien, dan mengevaluasi asuhan keperawatan (Melida, Mayasari dan Yullyzar, 2022). Dalam profesi keperawatan komunikasi menjadi lebih makna karena merupakan metode utama dalam mengimplementasikan proses keperawatan. Pengalaman ilmu untuk menolong sesama memerlukan kemampuan khusus dan kepedulian sosial yang besar.

Komunikasi terapeutik merupakan suatu cara untuk membina hubungan terapeutik antara perawat-klien yang dalam proses keperawatannya akan terjadi penyampaian informasi dan dapat digunakan sebagai alat yang efektif dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien. Komunikasi terapeutik sangat penting dan direncanakan secara asar serta bertujuan untuk kesembuhan pasien. Akan tetapi komunikasi terapeutik bukan tentang apa yang harus dilakukan oleh seorang perawat, melainkan bagaimana perawat dapat melakukan komunikasi dengan pasien secara langsung yang dapat mengembangkan hubungan saling membantu antara perawat dengan pasien yang bertujuan untuk mencapai tingkat kesembuhan pasien yang optimal sesuai kebutuhan pasien (Idayati dkk, 2020).

Perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik tidak saja akan mudah menjalin hubungan rasa percaya dengan klien, mencegah terjadinya masalah legal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan

keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit, tetapi yang paling penting adalah mengamalkan ilmunya untuk memberikan pertolongan terhadap sesama manusia (Idayati dkk, 2020).

Ada beberapa kemungkinan kurang berhasilnya komunikasi terapeutik perawat pada klien diantaranya dipengaruhi oleh kurangnya pengetahuan dan keterampilan perawat dalam komunikasi terapeutik, sikap perawat, tingkat pendidikan, pengalaman, lingkungan, jumlah tenaga yang kurang dan lain-lain. Rendahnya potensi dalam komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat akan berdampak terhadap ketidakpuasan klien dalam pemberian layanan kesehatan (Sagala, 2019)

Masalah Komunikasi antara perawat dan pasien dalam pemberian pelayanan keperawatan di rumah sakit bisa sangat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan, ditinjau dari kurangnya keterampilan komunikasi, bawasannya tidak semua perawat memiliki keterampilan komunikasi yang baik, ada mungkin yang kurang mahir dalam penyampaian informasi atau memahami bahasa tubuh pasien, hal ini menimbulkan respon dari pasien yang kurang mengerti atau memahami apa yang di sampaikan oleh perawat.

Dalam hal ini pelayanan keperawatan merupakan salah satu kebutuhan yang perlu diperhatikan dan diawasi karena pelyanan keperawatan adalah suatu pelayanan yang memberikan waktu yang cukup lama dan paling sering melakukan komunikasi dan kontak langsung pasien. Tingkat kepuasan pasien akan tercapai, apabila pada pasien sudah tumbuh kognisi, afeksi dan konasi yang baik dengan pelayanan yang di dapat, maka menimbulkan minta pasien untuk menggunakan jasa pelayanandi rumah sakit tersebut.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam pemberian asuhan keperawatan adalah *komunikasi,* dalam pemberian informasi mengenai masalah yang di alami klien bagaimana keluhan pasien dapat ditanggapi dengan cepat dan di terima oleh perawat dalam memberikan respon terhadap pasien (Transyah & Toni, 2018) Sebagai perawat dalam melakukan tindakan keperawatan selalu berhubungan dengan pasien harus memiliki banyak keterampilan dan potensi dalam berkomunikasi dengan pasien.

Tingkat kepuasan pasien menurut *World Health Organization* (WHO) secara global terutama pada negara berkembang adalah sebesar 80% sedangkan angka kepuasan pasien di Asia Tenggara adalah sebesar 79%.

Kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di Indonesia juga menunjukan angka yang lebih rendah yaitu sebesar 75% atau lebih rendah dibandingkan dengan kepuasan minimal pada fasilitas pelayanan yang ditetapkan pemerintahan sebesar 90%. Kepuasan pasien menjadi elemen yang penting dala mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur sejauh mana respon pasien setelah menerima layanan kesehatan di Rumah Sakit.

Perawat memiliki peran penting dalam memengaruhi kualitas pelayanan sekaligus kepuasan pasien selama menjalani proses perawatan di Rumah Sakit. Kepuasan pasien ditentukan oleh bagaimana keberhasilan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dan didukung oleh komunikasi yang baik. Komunikasi yang baik merupakan proses penyampaian informasi secara jelas dan efektif antara dua pihak atau lebih, sedangkan Komunikasi Terapeutik merupakan tanggung jawab moral bagi perawat, komunikasi yang tidak terbentuk dengan baik antara perawat dan pasien atau keluarga akan menyebabkan tidak terciptanya hubungan saling percaya antara perawat dengan pasien (Ramadia dkk, 2022).

Studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 14 Agustus 2024 di Ruang Rawat Inap didapatkan hasil data menurut Bidang Pelayanan Kesehatan RSUD Dr. M.M Dunda Limboto, Tingkat Kepuasan Pasien di ruang rawat inap tahun 2023 sesuai dengan penilaian tingkat kepuasan pasien dengan nilai kumulatif Rumah Sakit 89,23 dan Tingkat Kepuasan Pasien tahun di 2024 sesuai dengan niliai kumulatif Rumah Sakit 86,61.

Sama halnya dengan penelitian terdahulu, terdapat beberapa penelitian yang terkait dengan masalah ini diantaranya penelitian yang dilakukan oleh (Ahmad, 2022). Yang berjudul “Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien”. Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan Komunikasi Terapeutik perawat sebesar 65,9% yang diperoleh dari responden dan kepuasan pasien sebanyak 76,7%. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Sembiring & Munthe, 2019) dimana hasil penelitian menunjukan mayoritas kategori cukup yaitu sebanyak 75% dengan kesimpulan ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

Dari sebagian uraian diatas maka dalam berkomunikasi hendaklah selalu menggunakan kata kata yang sesuai dengan firman Allah:

شُ مَ خُ يَ وْ مَ هُ رُ مَ كَّ ذَّ ثْ هُ مَّ لَّ هَ نْ مَّ يِّ لِ اَوْ قَ هُ مَ اَلْ وْ قَ

" maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan ia sadar atau takut." (QS-Thaha : 44).

Perlu adanya upaya untuk mengetahui apakah komunikasi terapeutik berkaitan dengan kepuasan pasien. Berdasarkan latar belakang peneliti tertarik untuk meneliti "Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien dalam Pemberian Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap (Irina F) RSUD Dr.M.M Dunda Limboto"

1.2. Identifikasi Masalah

1. Masalah Komunikasi antara perawat dan pasien dalam pemberian pelayanan keperawatan di rumah sakit bisa sangat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan, ditinjau dari kurangnya keterampilan komunikasi, bawasannya tidak semua perawat memiliki keterampilan komunikasi yang baik, ada mungkin yang kurang mahir dalam penyampaian informasi atau memahami bahasa tubuh pasien, hal ini menimbulkan respon dari pasien yang kurang mengerti atau memahami apa yang di sampaikan oleh perawat.
2. Data (WHO) secara global terutama pada negara berkembang adalah sebesar 80% sedangkan angka kepuasan pasien di Asia Tenggara adalah sebesar 79%. Kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di Indonesia juga menunjukan angka yang lebih rendah yaitu sebesar 75% atau lebih rendah dibandingkan dengan kepuasan minimal pada fasilitas pelayanan yang ditetapkan pemerintahan sebesar 90%.
3. Data dari Bidang Pelayanan Kesehatan RSUD Dr. M.M Dunda Limboto, Tingkat Kepuasan Pasien di ruang rawat inap tahun 2023 sesuai dengan nilai kumulatif Rumah Sakit 89,23, dan Tingkat Kepuasan Pasien tahun di 2024 sesuai dengan niliai kumulatif Rumah Sakit 86,61. Adanya penurunan dalam tahun ke tahun.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut;

1. Apakah ada Hubungan antara Komunikasi Terapeutik yang dilkakukan oleh Perawat dengan kepuasan pasien dalam Keperawatan Keperawatan di ruang rawat Inap (Irina F) RSUD Dr. M.M Dunda Limboto

2. Bagaimana mengidentifikasi komunikasi terapeutik perawat dalam pemberian pelayanan keperawatan di ruang rawat inap (Irina F) RSUD Dr.M.M Dunda Limboto.
3. Bagaimana menganalisis Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien dalam pemberian pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD Dr.M.M Dunda Limboto.

4.3.1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini untuk mengetahui Hubungan Komunikasi Terapeutik perawat dengan kepuasan pasien dalam pemberian pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD Dunda Limboto

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Untuk mengidentifikasi komunikasi terapeutik perawat dalam pemberian pelayanan keperawatan di ruang rawat inap (Irina F) RSUD Dr.M.M Dunda Limboto.
2. Untuk mengidentifikasi kepuasan pasien dalam pemberian pelayanan keperawatan oleh perawat di ruang rawat inap (Irina F) RSUD Dr.M.M Dunda Limboto.
3. Untuk menganalisis Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien dalam pemberian pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD Dr.M.M Dunda Limboto.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam mengembangkan ilmu keperawatan terutama tentang Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien dalam pemberian pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD Dr.M.M Dunda Limboto.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Institusi Pendidikan

   Dapat digunakan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan dan kurikulum pendidikan keperawatan mengenai komunikasi terapeutik pada pasien serta dapat dijadikan dasar penelitian selanjutnya.

2. Bagi Peneliti

   Dapat menambahkan ilmu pengetahuan dan wawasan lebih luas terkait komunikasi perawat dengan komunikasi terapeutik sehingga peneliti dapat mengimplementasikannya di lingkungan Rumah Sakit.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Sebagai bahan masukan dan rujukan serta refrensi bagi peneliti selanjutnya untuk dijadikan dasar penelitian tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien dalam pemberian pelayanan keperawatan.