BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tujuan utama Pembangunan Kesehatan di Indonesia adalah tercapainya derajat kesehatan pasien yang optimal untuk terwujudnya manusia Indonesia yang bermutu, sehat, dan produktif. Pembangunan kesehatan harus dilaksanakan sebagai bentuk upaya kesehatan pasien dan upaya kesehatan perorangan. Kedua upaya tersebut adalah berupa pelayanan berkesinambungan atau *continuos care* (Handrianto & Mawahda, 2021). Demi mencapai kualitas pelayanan rumah sakit yang optimal dapat dilakukan dengan meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) rumah sakit guna memahami proses pemberian layanan yang terbaik terhadap pasiennya. Salah satu aspek penting yang mempengaruhi kualitas Kualitas Pelayanan adalah komunikasi yang Terapeutik antara petugas kesehatan dan pasien (Bestari et al., 2024). Komunikasi yang Terapeutik dapat membantu menghindari kesalahpahaman, meningkatkan kepuasan pasien, dan mempercepat proses pelayanan (Yuliana et al., 2024)

Kepuasan pasien yang dimulai dari penerimaan pasien dari pertama kali datang dapat menjadi tolak ukur kemampuan sebuah rumah sakit dalam memberikan pelayananannya. Kualitas Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan pada pasien (Huzaifah & Iswara, 2023). Pasien akan merasa puas apabila tenaga kesehatan dapat membina hubungan baik dengan pasien melalui teknik dan sikap komunikasi selama memberikan pelayanan kepada pasien khusus pada ruangan pelayanan gawat darurat atau IGD (Gultom et al., 2022).

Komunikasi Terapeutik di ruang IGD sangat penting untuk memastikan keselamatan pasien dan kelancaran penanganan. Komunikasi yang Terepeutik di IGD melibatkan pertukaran informasi yang jelas, akurat, dan tepat waktu antara tenaga medis, pasien, dan keluarga. Melalui komunikasi Terapeutik yang dilakukan tenaga kesehatan baik ketepatan waktu, keakuratan, kelengkapan, kejelasan serta pemahaman dari penerima dapat meminimalisir terjadinya kesalahan dalam berkomunikasi (Wulandari & dkk,

2025).

Komunikasi terapeutik yang Terepeutik antara pasien dan tenaga kesehatan, termasuk tentang kondisi medis, rencana perawatan, dan prosedur, serta standar operasional prosedur pelayanan / pemulihan dan beban kerja yang dirasakan oleh perawat. Ketidakpuasan pasien saat di rawat di puskesmas disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya yaitu tentang komunikasi yang kurang Terapeutik kepada pasien saat melakukan pelayanan kesehatan kepada pasien. Apabila hasil yang dirasakan pasien dibawah harapan maka pasien akan merasa kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya apabila sesuai dengan harapan maka pasien akan puas dan bila kinerja melebihi harapan maka pasien akan sangat puas, kepuasan yang terjadi pada pasien karena harapan – harapan yang ada pada diri pasien tersebut terpenuhi (Gultom et al., 2022).

Berdasaarkan data *world health organization* (WHO, 2024) terdapat 40% atau sejumlah 12.496.412 juta jiwa mengalami kesalahan medis serius yang melibatkan miskomunikasi dari total jumlah kunjungan IGD sejumlah 31.241.031 juta jiwa , hal ini menunjukkan terjadi ketidakselarasan informasi antara kedua belah pihak yaitu pemberi jasa layanan dalam halnya tenaga kesehatan dalam halnya dokter, perawat maupun bidan dan penerima jasa layanan dalam halnya pasien.

Perawat merupakan profesi yang difokuskan pada asuhan keperawatan individu, keluarga, dan masyarakat untuk mencapai kesehatan yang optimal. Pelaksanaan asuhan keperawatan membutuhkan komunikasi Terapeutik. Komunikasi Terapeutik perawat sangat dibutuhkan dalam menangani pasien, apabila hal tersebut tidak diterapkan dengan baik maka akan mengganggu hubungan yang berdampak pada ketidakpuasan pasien. Kurangnya komunikasi antara staf rumah sakit dengan pasien merupakan salah satu alasan keluhan umum pasien di rumah sakit (Wahidin et al., 2023).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti saat melakukan pengambilan data awal di RSUD Dr. M.M dunda Limboto didapatkan berdasarkan data pengukuran kualitas pelayanan melalui metode survei Kepuasan Masayarakat (SKM) RSUD Dr. M.M dunda Limboto Tahun 2024 yang dilakukan pada 361 responden didapatkan sebesar 84.6% atau sejumlah 303 responden menyatakan puas terhadap pelayanan di RSUD Dr. M.M

dunda Limboto, Peningkatan Indeks Kepuasan Pasien (IKM) ini meningkat sejumlah 3.32% dibanding pada tahun 2023. Hasil ini masih belum memenuhi standar pelayanan kepuasan pasien yang ditetapkan oleh Kemenkes dimana standar kualitas pelayanan harus mencapai 95%. Data kunjungan Ruangan IGD pada bulan Januari – Juli 2025 sejumlah 216 kunjungan.

Data yang didapatkan diruangn IGD RSUD Dr. M.M Dunda Limboto terdapat sejumlah 32 perawat, dengan rata – rata berpendidikan Ners, telah bekerja selama 3 – 8 tahun, dan sudah pernah mengikuti pelatihan komunikasi Terepeutik, serta pelatihan khusus komunikasi Terepeutik telah diikuti pada tahun 2020 yang diikuti oleh 25 orang perawat (78.1%), selain itu supervisi terkait dengan pelaksanaan komunikasi Terapeutik telah dilakukan setiap bulannya.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti dengan mewawancarai dua perawat bahwa tingginya jumlah pasien masuk mengakibatkan perawat kurang menggunakan komunikasi teraupetik yang baik dengan pasien serta keluarga secara menyeluruh, seperti perawat tidak memperkenalkan diri dengan jelas, dan mengontrak waktu pada pasien untuk berbicara tentang keluhan pasien, menjelaskan masalah keperawatan secara cepat sehingga pasien dan keluarga tidak dapat memberikan pertanyan, perawat menggunakan komunikasi terapeutik hanya ketika akan melakukan pemberian obat dan tindakan medis lainnya, berdasarkan observasi peneliti tentang pelaksanaan komunikasi Terapeutik antar perawat dan pasien masih kurang dikarenakan perawat tergesa – gesa dalam menyampaikan masalah yang dialami oleh pasien serta tidak menggunakan bahasa yang mudah dimengerti, dan kurang melibatkan pasien dan keluarga dalam penyelesaian masalah keperawatan.

Studi pendahuluan yang terkait dengan kualitas pelayanan dinilai dari 5 Indikator kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit utamanya di ruangan IGD RSUD Dr. M.M Dunda Limboto, dimana wawancara dilakukan pada 5 orang pasien maupun keluarga pasien di ruangan IGD, mengatakan bahwa pada aspek bukti langsung *(tangibles)* pasien mendapatkan fasilitas pelayanan belum optimal, dimana igd nampak kurang bersih dan nyaman pada siang hari namun fasilitas ruangan lengkap, pada aspek keandalan *(reliability)*, pasien mengatakan saat masuk IGD tidak langsung ditangani,

atau perawat lambat merespon apabila pasien meminta bantuan disebabkan oleh penumpukan jumlah pasien yang masuk diruangan IGD, pada aspek ketanggapan *(responsiveness),* perawat akan segera merespon apabila pasien meminta bantuan, namun 2 orang pasien mengatakan bahwa terdapat beberapa perawat yang tidak merespon ketika pasien meminta bantuan seperti memperbaiki selang infus atau cairan, selain itu menurut keluarga beberapa perawat kurang ramah ketika ditanyakan terkait alur pelayanan, dan kurang menjelaskan dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami. Pada aspek jaminan *(assurance)*, kelima pasien yang diwawancarai mengatakan jasa layanan yang diberikan pada anggota BPJS dengan umum sama tanpa membeda-bedakan, perawat menjelaskan terkait penyakit yang berhubungan dengan perawatan, pencegahan, serta pengobatan dengan jelas. Pada aspek empati *(emphaty), 3* pasien mengatakan bahwa perawat dan dokter memberikan dukungan dan dorongan agar pasien cepat sembuh dari penyakit yang diderita serta dokter menenangkan pasien jika mengalami kecemasan selama pemeriksaan, namun 2 orang lainnya mengatakan bahwa terdapat beberapa perawat yang bersikap acuh tak acuh dan tidak berempati terhadap kondisi klien saat dirawat diruangan IGD.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kualitas Pelayanan Di IGD RSUD Dr. M.M Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo”.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Wawancara didapatkan sebagian besar pasien belum puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dari segi fasilitas yang mendukung, informasi dan respon yang diberikan oleh perawat saat melakukan tindakan, penjelasan alur yang berbelit – belit serta kurangnya interaksi yang dilakukan antara perawat dan juga pasien selama masa perawatan.
2. Wawancara dengan perawat didapatkan bahwa tingginya jumlah pasien masuk mengakibatkan perawat kurang menggunakan komunikasi terapeutik yang baik dengan pasien serta keluarga secara menyeluruh

3. Komunikasi Terapeutik oleh perawat kepada pasien belum dilakukan secara optimal dimana perawat kurang melibatkan pasien dan keluarga dalam penyelesaian masalah keperawatan.
4. Fasilitas pelayanan belum optimal, perawat lamban dalam merespon sesuai dengan kebutuhan pasien saat berada diruangan IGD, perawat bersikap acuh tak acuh dan tidak berempati terhadap kondisi klien saat dirawat diruangan IGD

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Komunikasi Terapeutik Perawat di IGD RSUD Dr. M.M Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo?
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan Perawat di IGD RSUD Dr. M.M Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo
3. Bagaimana Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kualitas Pelayanan Di IGD RSUD Dr. M.M Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

1.4.1 Bagi RSUD Dr. M.M Dunda Limboto

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi rumah sakit bahwasanya diperlukan perhatian yang lebih terhadap aspek kualitas pelayanan yang terkait langsung dengan komunikasi Terapeutik perawat di IGD Rsud Dr. M.M Dunda Limboto.

1.4.2 Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai bahan bacaan untuk menambah wawasan bagi mahasiswa dan juga sebagai referensi sebagai pemahaman mahasiswa khususnya Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kualitas Pelayanan.

1.4.3 Bagi Perawat

Memberikan masukan kepada perawat agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan dalam rangka meningkatkan komunikasi guna tercapainya pemberian pelayanan keperawatan yang optimal.

1.4.4 Bagi Peneliti

Dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan bagi peneliti maupun mahasiswa lain khususnya pada stase Keperawatan Gawat Darurat di Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Gorontalo.

1.4.5 Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dan bisa lebih dikembangkan terkait pelaksanaan komunikasi Terepeutik perawat dan kualitas pelayanan.

1.5 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui “Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kualitas Pelayanan di IGD Rsud Dr. M.M Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo”

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Diketahui Komunikasi Terapeutik Perawat di IGD Rsud Dr. M.M Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo
2. Diketahui Kualitas Pelayanan di IGD RSUD Dr. M.M Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo
3. Dianalisis Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kualitas Pelayanan di IGD RSUD Dr. M.M Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo