BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (UU NO 44 Tahun 2009). Pelayanan asuhan keperawatan yang paripurna berkualitas dapat diwujudkan dengan kerjasama antara professional pemberi asuhan (PPA). PPA adalah tim inti dari asuhan klinis pasien yang terdiri dari berbagai profesi kesehatan yang melakukan penanganan pada pasien, membuat rencana perawatan, mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Perawat merupakan salah satu dari tim PPA. Peran pelayanan keperawatan sebagai salah satu PPA yang dilakukan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan tidak terlepas dari sikap dan perilaku dalam berkomunikasi dengan pasien yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien (Rini, 2019). Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan 2016, dalam Wanda 2019). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien dapat terwujud dari pelayanan kesehatan keperawatan yang baik. Berdasarkan Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang standar pelayanan

minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Apabila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar atau tidak berkualitas. Penelitian tentang tingkat kepuasan pasien di beberapa Negara di dunia mengalami tingkat kepuasan pasien yang kurang. Menurut (Kannan, (2020) di India selatan yaitu rumah sakit terpilih di chennai dengan tingkat kepuasan pasien 58,06%, Menurut Ndambuki, (2013) di Kenya yaitu di rumah sakit nairobi dengan tingkat kepuasan pasien 67,8% dan menurut Ahmed, (2014) di Negara Afrika yaitu RSU di Ethiopia dengan tingkat kepuasan pasien 55,67%.

Tingkat kepuasan pasien di Indonesia masih dikatakan kurang, karena belum bisa mencapai standar minimal kepuasan pasien menurut kemenkes. Hasil tersebut ditunjukan dengan penelitian – penelitian tentang kepuasan di Indonesia yang terkait tingkat kepuasan pasien belum memenuhi standar yaitu menurut Indri, (2018) di RSUD Padang Angka kepuasan pasien 35,6%, menurut Rangki, (2021) Di RSUD Kota Kendari Angka kepuasan pasien 71,4% serta menurut Sembiring, (2019) di RSUD Deli Serdang Sumatera utara Angka kepuasan pasien 5,6% serta menurut Salhuteru, (2017) di Maluku yaitu RSUD Dr. M. Haulussy Ambon angka kepuasan pasien sebesar 69,8%. Data tersebut menunjukan bahwa angka kepuasan pasien menjadi permasalahan rumah sakit di Indonesia maupun luar Negeri.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Latupono, dkk (2015) tentang mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Masohi ditemukan bahwa kepuasan pasien rata – rata 49%. Sedangkan berdasarkan hasil pengambilan data awal di RSUD Masohi didapatkan bahwa tingkat kepuasan pasien tahun 2021 sebesar 78,03%. Dari data diatas disimpulkan bahwa ada peningkatan kepuasan pasien di RSUD Masohi tetapi presentasi kepuasan pasien masih tergolong rendah, dikarenakan belum sesuai dengan standar kepuasan pasien yang ditetapkan.

Faktor – faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dapat dilihat dari berbagai aspek yaitu; aspek kenyamanan, aspek hubungan klien dengan perawat, aspek kompetensi teknis perawat, serta aspek biaya (Kusnanto, 2019). Namun aspek yang lebih spesifik mempengaruhi kepuasan pasien yaitu aspek hubungan klien dengan perawat. Dimana menurut pendapat kusnanto, (2019) bahwa sikap dan pendekatan perawat dengan pasien, dimana pada saat memberikan asuhan keperawatan, perawat harus bersikap ramah dan *care* kepada pasien, sehingga pasien akan mendapatkan kepuasan. Komunikasi terapeutik adalah komunikasi interpersonal antara perawat dan pasien yang dilakukan secara sadar ketika perawat dan pasien saling memengaruhi dan memperoleh pengalaman bersama (Anjaswarni, 2016). Komunikasi terapeutik bertujuan untuk membantu pasien mengatasi atau mengurangi masalahnya baik fisik maupun psikis, membantu pasien untuk beradaptasi, membantu pasien

untuk menerima keadaanya, meningkatkan integritas pasien dan meningkatkan hubungan interaksi sosial. Berdasarkan tujuan dari komunikasi terapeutik diatas tentunya perawat di rumah sakit harus dapat melaksanakan komunikasi secara optimal, namun kenyataanya komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat masih ada yang belum optimal dan sudah ada yang optimal (Ismaya, 2019). Faktor – faktor yang mempengaruhi komunikasi terapeutik yaitu : perkembangan, persepsi, gender, nilai, latar belakang sosial budaya, emosi, pengetahuan, peran dan hubungan, lingkungan, jarak, dan masa kerja (Lidazah, 2017).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sembiring, dkk (2019) terkait hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap 36 responden di rumah sakit umum daerah Deli Serdang menunjukan adanya hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sembiring, dkk (2019) adapun juga penelitian oleh Sandra yang memilih pasien responden sebanyak 77 pasien menunjukan adanya hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien. Adapun juga penelitian yang dilakukan oleh Basri, (2019) terkait hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Poso menyatakan 96 responden menunjukan adanya hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan psien.

Ketidakpuasan pasien bukan hanya dari segi komunikasi terapeutik saja namun juga pada salah satu faktor ketidakpuasan pasien akan pelayanan yang diperoleh di instansi dipelayanan kesehatan khususnya

rumah sakit adalah kurangnya perilaku *caring* perawat. *Caring* perawat merupakan sikap peduli yang memudahkan pasien untuk mencapai peningkatan kesehatan serta pemulihan. Perilaku *caring* sebagai bentuk peduli, memberikan perhatian kepada orang lain, menghormati harga diri, dan kemanusiaan, serta komitmen untuk mencegah terjadinya status kesehatan memburuk (Kusmiran, 2016 dalam wanda, 2019). Perilaku *caring* perawat akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien namun masih diperoleh keluhan pasien yang mengatakan perawat tidak *caring* seperti kurang ramah saat melalukan interaksi dengan pasien, perawat tidak memperkenalkan diri, tidak memberikan penjelasan terkait tindakan yang dilakukan, hal inilah yang dapat mempengaruhi ketidakpuasan pasien terhadap perawat (Wanda, 2019).

Menurut (Watson, 2005 dalam Kusnanto 2019) *caring* merupakan suatu perilaku atau tindakan yang dilakukan untuk memberikan rasa aman secara fisik dan emosi dengan orang lain secara tulus. *Caring* adalah bagian inti yang penting terutama dalam praktik keperawatan, dimana seorang perawat dalam bekerja harus lebih perhatian dan bertanggung jawab kepada kliennya (Kusnanto, 2019). Tujuan perilaku *caring* adalah memberikan asuhan fisik dengan memperhatikan emosi sambil meningkatkan rasa aman dengan menunjukan perhatian, perasaan empati dan cinta yang merupakan kehendak keperawatan (Kusnanto, 2019). Beberapa faktor yang mempengaruhi *caring* antara lain faktor individu, faktor penting yang bisa berpengaruh terhadap perilaku dan kinerja

individu. Faktor psikologis, Faktor ini banyak di pengaruhi oleh keluarga, tingkat sosial, pengalaman dan karakteristik demografis.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Munawaroh, dkk (2021) tentang hubungan perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan perawatan rawat inaprsu. Hasil penelitian didapatkan 55% perawat kurang ramah, kurang merespon keluhan pasien. Adapun juga hasil penelitian dari Pratiwi, dkk (2019) terkait hubungan komunikasi terapeutik dan *caring* perawat dengan kepuasan pasien terhadap perawat di ruang inap penyakit dalam RSU Multazam Medika Bekasi Timur menyatakan hasil penelitian *caring* perawat dari 40 responden dinyatakan ada hubungan *caring* perawat dengan kepuasan pasien., Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ginting, (2016) terkait hubungan perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien di ruangan penyakit dalam rumah sakit Santa Elisabeth Medan menyatakan ada hubungan *caring* perawat dengan kepuasan pasien di rumah sakit elisabeth Medan.

Berdasarkan pengambilan data awal jumlah semua perawat 81 pada 9 ruangan rawat inap di RSUD Masohi dengan rata – rata lama kerja lebih dari 5 tahun. Berdasarkan survey data yang diambil oleh peneliti di RSUD Masohi bahwa komunikasi terapeutik dan perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien belum ada hasil survey data terkait komunikasi terapeutik dan perilaku *caring* perawat karena belum pernah dilakukan penelitian sebelumnya. Namun peneliti mempunyai gambaran mengenai

hasil survey data terkait dengan indeks kepuasan pasien secara keseluruhan pada survey penelitian tahun 2021 dalam unsur pelayanan didapatkan 2 kategori pelayanan yang dinyatakan presentasi nilai kurang baik yang dimana ada kaitannya dengan komunikasi terapeutik dan perilaku *caring* perawat yaitu, waktu pelayanan dengan nilai rata – rata 3.063 dalam IKM unsur pelayanan (76,58), dan untuk unsur pelayanan perawat pelaksana dengan nilai rata – rata 3.167 dalam IKM unsur pelayanan (79,18) yang dinyatakan dalam nilai ikmunit pelayanan untuk kepuasan pasien di RSUD Masohi pada tahun 2021 sebesar 78,03%. Dari data diatas disimpulkan bahwa angka komunikasi terapeutik dan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Masohi masih tergolong standar dikarenakan belum sesuai dengan standar kepuasan pasien yang ditetapkan oleh Kemenkes (2016) yang menyatakan standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Selain itu di RSUD Masohi sudah pernah melakukan seminar atau sosialisasi terkait dengan komunikasi efektif dan komunikasi tidak efektif bagi petugas kesehatan yang ada di RSUD Masohi. Namun diketahui bahwa belum pernah dilakukan pelatihan untuk komunikasi terapeutik di RSUD Masohi, sedangkan diketahui bahwa komunikasi terapeutik merupakan suatu proses penyampaian nasihat kepada pasien untuk mendukung upaya penyembuhan yang direncanakan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan kepala ruangan inap, bahwa jumlah total perawat di ruangan mawar (penyakit dalam) terdapat

23 perawat dengan lama kerja rata – rata lebih dari 5 tahun. Dengan berdasarkan data rekam medis di ruang rawat inap bahwa jumlah pasien pada Bulan Desember tahun 2021 sebanyak 104 pasien, Januari tahun 2022 sebanyak 111 pasien, dan februari sebanyak 40 pasien dengan total keseluruhan berjumlah 255 pasien. Selain itu peneliti juga melakukan wawancara di ruangan inap dari tanggal 15 – 17 februari 2022, dengan 8 pasien yang lama hari rawat rata – rata 4 hari di ruang inap bahwa 5 dari 8 pasien mengatakan kurang puas dengan tindakan perawat karena saat pertama kali berjumpa dengan pasien perawat tidak memperkenalkan diri, perawat tidak melakukan kontrak waktu untuk melakukan tindakan ke pasien, perawat juga kadang tidak menjelaskan tindakan apa saja yang akan dilakukan sebelum melakukan tindakan ke pasien, perawat juga sering terburu – buru ketika berkomunikasi dengan pasien dalam memberikan penjelasan sering tidak sesuai dengan harapan pasien, perawat juga kurang kontak mata ketika berkomunikasi dengan pasien, perawat juga tidak menanyakan keadaan/perasaan pasien setelah dilakukan tindakan keperawatan, kemudian perawat tidak membuat kesepakatan/ kontrak kembali untuk pertemuan tindakan selanjutnya, serta perawat juga jarang tersenyum ketika berbicara dengan pasien. Kemudian terkait dengan perilaku *caring* perawat, pasien mengatakan bahwa perawat kurang menunjukan kasih sayang kepada pasien, misalnya perawat masih sering membeda – bedakan pasien dan lebih diutamakan pasien dari kerabat perawat, pasien juga mengatakan perawat tidak memperkenalkan

diri dan tidak menjelaskan tindakan apa yang akan dilakukan, perawat juga kurang peka dengan perasaan pasien dan kurang mendengar keluhan yang dirasakan oleh pasien, perawat kurang ramah ketika melakukan interaksi dengan pasien, perawat kurang memberikan dukungan kepada pasien dalam hal pelayanan keperawatan, dan perawat kurang memberikan sikap ceria terhadap pasien. Hal ini yang membuat pasien kurang puas terhadap pelayanan. Sedangkan 3 pasien mengatakan, perawat saaat bertemu pasien sering mengucapkan salam dan memanggil nama pasien, kemudian menanyakan perasaan dan keluhan pasien, perawat juga saat melakukan tindakan ke pasien perawat terlebih dahulu menjelaskan tindakan apa yang akan diberikan kepada pasien, serta saat selesai melakukan tindakan perawat menanyakan kembali bagaimana perasaan sesudah diberikan tindakan kepada pasien. Pasien juga mengatakan sikap perawat dalam melayani sopan, ramah, peduli dengan apa yang dirasakan pasien, selalu membantu pasien, dan memberikan pelayanan yang teliti dan tepat waktu. Dan memberikan rasa nyaman serta bertanggung jawab dengan apa yang dilakukan perawat kepada pasien.

Berdasarkan fenomena diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Komunikasi Terapeutik dan Perilaku *Caring* Perawat dengan kepuasan pasien Ruang Rawat Inap Di RSUD Masohi”.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian dalam latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah penelitiannya “Apakah ada hubungan komunikasi terapeutik dan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien Ruang Rawat Inap Di RSUD Masohi”?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dalam penelitian ini Untuk mengatahui hubungan komunikasi terapeutik dan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien ruang rawat inap di RSUD Masohi.

2. Tujuan Khusus

a. Untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien ruang rawat inap di RSUD Masohi.

b. Untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap di RSUD Masohi.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat teroritis

Penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai dasar acuan bagi pengembangan ilmu pengetahuan, yang terlebih khususnya untuk pengembangan ilmu pengetahuan keperawatan, serta dapat dijadikan salah satu sumber bacaan mahasiswa tentang hubungan komunikasi terapeutik dan *caring* perawat terhadap kepuasan pasien ruang rawat inap di RSUD Masohi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit

Sebagai tambahan wawasan pengembangan ilmu keperawatan tentang komunikasi terapeutik dan perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien.

b. Bagi Perawat

Memberikan masukan kepada perawat untuk lebih meningkatkan suatu pelayanan keperawatan dalam aspek komunikasi terapeutik dan perilaku *caring* perawat agar tingkat kepuasan pasien lebih meningkat.

c. Bagi Pasien/Responden

Dapat memberikan informasi pada pasien/responden bahwa ada hubungan komunikasi terapeutik dan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien ruang rawat inap di RSUD Masohi.

d. Bagi Institusi Pendidikan

Bagi Institusi Pendidikan, dalam hal ini Universitas Kristen Indonesia Maluku yaitu untuk menambah literatur tentang Manajemen Keperawatan, dan hasil penelitian dapat digunakan sebagai sumber dalam pengembangan ilmu pengetahuan penelitian selanjutnya.

e. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi bagi peneliti Selanjutnya dalam melakukan penelitian hubungan komunikasi terapeutik dan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien ruang rawat inap di RSUD Masohi.