

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah sakit dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien. Bila elemen tersebut diabaikan maka dalam waktu yang tidak lama, rumah sakit akan kehilangan banyak pasien dan di jauhi oleh calon pasien. Pasien akan beralih ke rumah sakit lainnya yang memenuhi harapan pasien, hal tersebut dikarenakan pasien merupakan aset yang sangat berharga dalam mengembangkan industri rumah sakit (Prasetyo, 2017).

Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien. Dalam memenuhi kebutuhan pasien tersebut, pelayanan prima menjadi utama dalam pelayanan di rumah sakit. Pelayanan prima di rumah sakit akan tercapai jika setiap seluruh SDM rumah sakit mempunyai ketrampilan khusus, diantaranya memahami produk secara mendalam, berpenampilan menarik, bersikap ramah dan bersahabat, responsif (peka) dengan pasien, menguasai pekerjaan, berkomunikasi secara efektif dan mampu menanggapi keluhan pasien secara professional (Suhaila *et al.*, 2017).

Komunikasi merupakan aktivitas penting dalam kehidupan manusia, karena dalam melakukan kontak sosial dengan orang lain tidak lepas dari komunikasi. Komunikasi adalah sebuah penyesuaian dan adaptasi yang dinamis

antara dua orang atau lebih dalam sebuah interaksi tatap muka dan terjadi pertukaran ide, makna, perasaan dan perhatian (Muhith & Siyoto, 2021). Komunikasi dalam profesi keperawatan merupakan faktor utama, karena perawat yang paling lama berinteraksi dengan pasien. Kemampuan berkomunikasi yang baik, akan membantu memecahkan masalah pasien, mempermudah dalam pemberian bantuan baik dalam pelayanan keperawatan maupun medik. Komunikasi terapeutik merupakan inti/dasar dalam melakukan asuhan keperawatan. Bila komunikasi yang dilakukan oleh perawat kurang tepat, dapat menimbulkan perbedaan persepsi antara perawat dengan pasien, sehingga perlu pendekatan dengan teknik komunikasi terapeutik.

Teknik komunikasi terapeutik merupakan respons perawat pada berbagai situasi. Teknik komunikasi yang dilakukan dengan baik dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap perawat (Rosyidah *et al.*, 2023). Komunikasi terapeutik sangat diperlukan guna membangun hubungan terapeutik perawat pada pasien dan efeknya pada mutu pelayanan keperawatan. Sukses atau tidak hubungan terapeutik berdampak pada beberapa kemungkinan yaitu minimnya ilmu dan keahlian perawat untuk melaksanakan komunikasi terapeutik. Komunikasi sangat penting dan bisa berdampak lama pasien dirawat dan untuk pemulihannya (Novrida & Wijaya, 2022). Jika komunikasi terapeutik tidak diterapkandengan benar, maka pasien tidak puas dan tidak diperhatikan. Perawat merupakan seorang yang memberikan jasanya kepada pasien, keluarga pasien, dan masyarakat baik sakit maupun sehat yang mncangkup seluruh proses kehidupan manusia. Perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi secara teraueutik

tidak mudah menjalin hubungan rasa percaya dengan klien, mencegah terjadinya masalah ilegal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit.

Fenomena yang terjadi di rumah sakit terutama yang berkaitan dengan pelayanan adalah adanya kesenjangan antara harapan pasien dengan harapan rumah sakit tentang kepuasan pasien dan kenyataan yang ada. Perawat terkadang hanya memikirkan pasien yang datang ke rumah sakit hanya untuk mendapatkan pelayanan secara medis saja. Padahal selain dari pertolongan medis, pasien memerlukan tindakan non medis diantaranya adalah pendekatan individual yang dilakukan oleh perawat. Dalam hal ini perawat harus trampil dalam menggunakan komunikasi terapeutik, memberikan salam, menjelaskan prosedur yang akan dilakukan oleh perawat adalah bagian dari komunikasi terapeutik. Pelaksanaan komunikasi terapeutik yang dilakukan dengan baik oleh perawat, dapat menjalin hubungan saling percaya dengan pasien, mempermudah dalam pemberian asuhan keperawatan, dan diharapkan pasien puas akan pelayanan yang diberikan (Prinita & Fitriani, 2021).

Berdasarkan pra penelitian yang peneliti lakukan dengan humas Rumah Sakit dr. Noesmir Baturaja, peneliti menemukan bahwa beberapa pasien mengungkapkan ketidakpuasan dengan pelayanan keperawatan yang diberikan perawat di Rumah Sakit dr. Noesmir Baturaja. Berikut data keluhan pasien Rumah Sakit Tk. III 02.06.02 dr. Noesmir Tahun 2024.

Tabel 1.1 Data Keluhan Pasien Rumah Sakit Tk. III 02.06.02 dr. Noesmir Tahun 2024

No	Keluhan	TRIWULAN		
		Januari-Maret	April-Juni	Juli-September
1	Kecepatan Penanganan Keluhan	4	3	1
2	Besar biaya layanan bila dibayar sendiri sesuai kemampuan	-	-	1
3	Kenyamanan rawat inap	1	-	2
4	Kecepatan pelayanan yang diberikan		-	1
5	Waktu yang diperlukan untuk menunggu dokter	1	1	-
6	Kenyamanan ruang tunggu	1	-	-
7	Kebersihan kamar mandi	1	-	-
Kepuasan Pasien		93 %	93 %	>93 %

Sumber: Laporan Komplain Rumah Sakit Tk.III 02.06.02 dr.Noesmir tahun 2024

Tabel di atas menunjukkan bahwa hasil survei kepuasan pasien pada bulan Januari-Maret sebesar 93 %, bulan April-Juni sebesar 93 %, dan Juli-September sebesar 93 %. Rata-rata persentase kepuasan konsumen di Rumah Sakit Tk.III 02.06.02 dr.Noesmir dari bulan Januari sampai bulan September sudah memenuhi standar yang ditetapkan yaitu lebih dari 90%. Walaupun masih ada sekitar $\pm 7\%$ pasien yang menyatakan tidak puas dengan pelayanan keperawatan terutama dalam kecepatan penanganan keluhan.

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan pada orang tua pasien yang ada di instalasi rawat inap anak-anak, peneliti menemukan bahwasanya komunikasi antara pasien dengan perawat terjalin dengan baik di mana perawat melakukan penanganan kepada pasien setiap 2 jam sekali dan bertanya mengenai keluhan apa saja yang dirasakan oleh pasien. Dalam hal ini perawat harus trampil dalam menggunakan komunikasi terapeutik, memberikan salam, menjelaskan

prosedur yang akan dilakukan oleh perawat adalah bagian dari komunikasi terapeutik. Pelaksanaan komunikasi terapeutik yang dilakukan dengan baik oleh perawat, dapat menjalin hubungan saling percaya dengan pasien, mempermudah dalam pemberian asuhan keperawatan, dan diharapkan pasien puas akan pelayanan yang diberikan..

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang Strategi Komunikasi Teurapeutik Perawat Dalam Meningkatkan Kepuasan Orang Tua Pasien di Instalasi Rawat Inap Anak Rumah Sakit dr. Noesmir Baturaja.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: “Bagaimana Komunikasi Teurapeutik Perawat Dalam Meningkatkan Kepuasan Orang Tua Pasien di Instalasi Rawat Inap Anak Rumah Sakit dr. Noesmir Baturaja?”

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan maslah di atas tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Komunikasi Teurapeutik Perawat Dalam Meningkatkan Kepuasan Orang Tua Pasien di Instalasi Rawat Inap Anak Rumah Sakit dr. Noesmir Baturaja.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dari penelitian ini dapat dibagi menjadi menjadi dua sisi yaitu:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan di ranah Ilmu Komunikasi khususnya Komunikasi Teurapeutik Perawat Dalam Meningkatkan Kepuasan Orang Tua Pasien di Instalasi Rawat Inap Anak Rumah Sakit dr. Noesmir Baturaja. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi masyarakat mengenai Komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat terhadap pasien dan penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Rumah Sakit dr. Noesmir Baturaja agar dapat meningkatkan pelayanan melalui Komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat.