

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang dilakukan oleh perawat kepada pasien yang sedang menjalankan proses penyembuhan dari penyakit dengan tujuan mencapai kesembuhan dan kesehatan. Komunikasi terapeutik menjadi bagian penting dalam upaya perawatan pasien disemua kondisi (Istyanto,2021). Perawat yang memiliki ketrampilan berkomunikasi secara terapeutik tidak saja akan menjalin hubunganrasa percaya pada pasien, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit (Putra, 2018). Komunikasi menjadi tidak efektif karena kesalahan dalam menafsirkan pesan yang diterimanya.

Kesalahan dalam menafsirkan pesan bisa disebabkan karena persepsi yang berbeda, hal ini sering terjadi pada institusi pelayanan kesehatan, seperti pasien sering *complaint* karena perawat tidak mengerti maksud pesan yang disampaikan pasien, jika kesalahan penerimaan terus menerus dapat berakibat pada ketidakpuasan pasien (Evisusanti, 2020). Komunikasi sangat penting dan dapat mempengaruhi lama perawatan pasien dan tingkat kesembuhan pasien, karena apabila tanpa komunikasi, suatu hubungan terapeutik perawat dan pasien tidak mungkin tercapai, maka pasien akan merasa tidak puas dan tidak diperhatikan (Putra, 2018).

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat kepuasan yang dialami oleh pasien sebagai proses pelayanan kesehatan sesuai dengan apa yang diharapkan pasien (Aprianti, 2019). Kepuasan pasien berkorelasi dengan mutu pelayanan di

rumah sakit. Dengan memahami tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat mempelajari dan melakukan peningkatan mutu pelayanan (Dewanti, 2021). Kondisi ketidakpuasan diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Putra, 2018) dan akan berdampak pada rendahnya mutu pelayanan yang diberikan pada pasien dan larinya pasien ke pelayanan kesehatan lain yang dapat memberikan kepuasan.

Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu system untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya (Evisusanti, 2020). Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya terlihat bahwa ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan salah satunya dipengaruhi oleh faktor komunikasi terapeutik perawat.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Mohammad Syarif Hidayatullah (2020) ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien rawat inap dan Tingkat Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien, ada kekuatan hubungan yang sangat besar (Hidayatullah, 2020). Penelitian yang dilakukan oleh Ladesvita, (2017) mengenai Dampak Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan menyatakan bahwa penerapan komunikasi terapeutik yang baik, berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Aprianti,dkk (2019) bahwa ada Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan

Kepuasan Pasien di RST Tk. II Kartika Husada dengan nilai signifikan yaitu 0,000 ( $p < 0,05$ ).

Hasil studi pendahuluan kepuasan pasien di wilayah Puskesmas Ajung Kabupaten Jember didapatkan data pada bulan November 79% pasien dari 97% pasien rawat inap merasakan puas dengan tindakan keperawatan dan pada bulan Desember mendapatkan data 75% pasien dari 96% pasien merasakan puas dalam tindakan keperawatan. Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2022 ditargetkan untuk dalam penilaian baik.

Salah satu solusi untuk membuat pasien merasa puas dalam tindakan keperawatan yaitu dengan memperbaiki komunikasi terapeutik perawat dengan empat tahap dalam melakukan komunikasi terapeutik yaitu tahap pra-interaksi, tahap pengenalan/orientasi, tahap kerja dan tahap terminasi (Evisusanti, 2020). Komunikasi adalah suatu alat yang penting untuk membina hubungan terapeutik dan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan. Komunikasi terapeutik menjadi sangat penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Berdasarkan pemaparan data diatas tentang pentingnya komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien, peneliti ingin melakukan penelitian tentang “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dalam Tindakan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Ajung”

## **B. Perumusan Masalah**

### **1. Pernyataan Masalah**

Kepuasan pasien merupakan hasil dari kinerja pelayanan kesehatan yang dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya karakteristik, reputasi, komunikasi. Kepuasan pasien dapat tercapai jika terjadi komunikasi secara

terapeutik antara hubungan perawat dan pasien. Komunikasi terapeutik memegang peran yang signifikan dalam peningkatan kepuasan pasien selama dirawat di Puskesmas. Melalui berkomunikasi terapeutik dengan tehnik yang benar dapat meningkatkan kepuasan pasien selama dirawat di Puskesmas.

## 2. Rumusan Masalah

- a. Bagaimanakah komunikasi terapeutik perawat dalam tindakan keperawatan di Puskesmas Ajung?
- b. Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien terhadap tindakan keperawatan di Puskesmas Ajung?
- c. Adakah hubungan komunikasi terapeutik perawat dalam tindakan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ajung?

## C. Tujuan Penelitian

### 1. Tujuan Umum

Mengidentifikasi hubungan komunikasi terapeutik perawat dalam tindakan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ajung.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi komunikasi terapeutik perawat dalam tindakan keperawatan di Puskesmas Ajung.
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap tindakan keperawatan di Puskesmas Ajung.
- c. Menganalisis hubungan komunikasi terapeutik perawat dalam tindakan keperawatan dengan tingkat kepuasan di Puskesmas Ajung.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Perawat

Menjadi bahan masukan bagi perawat dalam melakukan tindakan keperawatan bahwa komunikasi terapeutik sangat penting bagi kepuasan pasien.

2. Pihak Puskesmas

Sebagai bahan masukan bagi rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan kebutuhan pasien agar sesuai harapan pasien.

3. Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan tambahan referensi penelitian selanjutnya tentang kepuasan pelayanan kesehatan difasilitas pelayanan kesehatan.

