

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan keperawatan yang berkualitas selain ditentukan oleh ketepatan dalam memberikan pelayanan tetapi dengan membina hubungan komunikasi yang dapat menyembuhkan pasien (komunikasi terapeutik). Perawat perlu memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik dalam menjalankan perannya sehingga dapat menentukan keberhasilan pelayanan atau asuhan keperawatan yang profesional dengan memperhatikan kebutuhan holistik klien. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja dari layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Dimensi kepuasan terdiri dari komunikasi perawat, perhatian perawat, kenyamanan fisik dan pengambilan keputusan berkunjung kembali menjadi outcome dari pelayanan keperawatan berkualitas. Faktor kepuasan salah satunya adalah kemampuan dalam memberikan informasi, caring, komunikasi, sopan, responsif (Agritubella et al., 2018)

Kemampuan komunikasi memegang urutan ke dua setelah kemudahan akses fisik dan finansial (Agritubella, 2018). Kenyamanan menjadi sorotan alasan pasien memilih rumah sakit yang sama saat membutuhkan perawatan atau pulang paksa karena ketidaknyamanan baik fisik, psikospiritual, lingkungan fisik dan sosial budaya berbeda. (Irawan; dkk, 2015). Data di Bukittinggi, 65,8% komunikasi perawat baik, kepuasan pasien 50% (Andriani, 2014). Sehingga rata-rata komunikasi perawat yang baik sekitar 68% dengan kepuasan pasien sekitar 55,5%.

Berdasarkan studi pendahuluan Oktober 2024, rumah sakit telah melakukan pelatihan komunikasi efektif namun belum ada evaluasi. Data dari observasi

dokumentasi kepuasan pasien 2023 di bulan november sekitar 59%, secara keseluruhan tingkat kepuasan masih dibawah baku capaian dalam Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 yaitu sebesar 81,25%. Dari studi pendahuluan di RSUD Universitas Muhammadiyah Jember juga didapatkan data bahwa dari 20 responden terdapat 8 responden yang memberi nilai 2 (kurang), yaitu pada kecepatan waktu tindakan, kemampuan dokter / perawat / bidan dalam memberikan pelayanan. dan dokter / perawat / bidan menginformasikan setiap tindakan. Didapatkan pula bahwa untuk penilaian kenyamanan dan kepuasan proses interaksi belum dilakukan.

Kepuasan pasien terdapat berbagai atribut yang dapat memengaruhi kepuasan pasien diantaranya yaitu faktor ambience, faktor sistem, hubungan antar manusia, waktu pelayanan dan kenyamanan. Suatu kenyamanan yang diberikan kepada pasien dan keluarganya akan memberikan kepuasan kepada mereka, karena membuat pasien dan keluarganya merasa dihargai, diperhatikan, dan dapat mengurangi kecemasan. Kenyamanan merupakan aspek penting untuk mengurangi rasa jenuh pasien yang menunggu pelayanan (Tanah, 2013)

Kasus yang sering terjadi adalah komunikasi yang disampaikan oleh tenaga kesehatan tidak diterima dengan baik atau terjadi salah paham pada pasien sehingga timbulnya ketidaknyamanan (Rizki et al., 2022) Nyaman adalah kebutuhan yang paling dicari pasien untuk terbebas dari situasi sulit dan stres. Tampaknya pemberian kenyamanan pasien secara bertahap menjadi salah satu prioritas keperawatan yang paling tidak penting, dan peran penting perawat ini telah berubah seiring waktu. Masih ada sebagian perawat yang tidak mau terlibat dalam aspek utama asuhan keperawatan, seperti kenyamanan pasien (Roustaei et al., 2023).

Komunikasi merupakan salah satu faktor keberhasilan dalam melaksanakan proses keperawatan. Penelitian yang telah dilakukan di Indonesia juga berpendapat

bahwa pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat kepada klien dan keluarganya dapat meningkatkan kepuasan dan kenyamanan klien terhadap pelayanan kesehatan secara keseluruhan (Arda, 2019)

Practice theory keperawatan yang menunjang pengembangan keperawatan baik dalam pengembangan ilmu maupun dalam praktek adalah model teori kenyamanan (*Comfort*) yang dikembangkan oleh Katharine Kolcaba (Zulkifli B. Pomalango, 2023). Tingkatan kenyamanan yang diberikan oleh penyedia jasa sangat pengaruhi baik kepuasan ataupun ketidakpuasan seorang terhadap proses pelayanan yang diterima olehnya (Basri et al., 2023).

Komunikasi terapeutik dapat dijadikan sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kenyamanan pasien. Konsep *comfort theory* yang digagas oleh Kolcaba patut dilaksanakan dalam upaya meningkatkan kenyamanan pasien. Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yaitu Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Melalui Pendekatan *Comfort Theory* Terhadap Tingkat Kenyamanan Pasien di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Jember.

B. Rumusan Masalah

1. Pernyataan Masalah

Kolcaba dalam *comfort theory* menjabarkan konsep kenyamanan untuk dapat di aplikasikan ke dalam asuhan keperawatan. Kenyamanan pasien sebagai pemenuhan kebutuhan dasar bersifat individual dan holistik tergantung yang mengalaminya. Kenyamanan dapat meningkatkan kepuasan dalam proses interaksi layanan keperawatan. Dalam praktek keperawatan, komunikasi adalah suatu alat yang penting untuk membina hubungan terapeutik dan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan. Kasus yang sering terjadi adalah komunikasi yang

disampaikan oleh tenaga kesehatan tidak diterima dengan baik atau terjadi salah paham pada pasien sehingga timbulnya ketidaknyamanan. Beberapa penelitian yang dilakukan di Indonesia juga berpendapat bahwa pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat kepada klien dan keluarganya dapat meningkatkan kepuasan dan kenyamanan klien terhadap pelayanan kesehatan secara keseluruhan

2. Pertanyaan Masalah

Berdasarkan pernyataan masalah di atas, dapat ditarik pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- 1) Bagaimana tingkat kenyamanan pasien sebelum dilakukan komunikasi terapeutik perawat pada pasien di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Jember?
- 2) Bagaimana tingkat kenyamanan pasien setelah dilakukan komunikasi terapeutik perawat pada pasien di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Jember?
- 3) Ada beda sebelum dan sesudah komunikasi terapeutik perawat melalui pendekatan *Comfort Theory* terhadap tingkat kenyamanan pasien di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Jember ?

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh komunikasi terapeutik perawat melalui pendekatan *Comfort Theory* terhadap tingkat kenyamanan pasien di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Jember

2. Tujuan Khusus

Adapun Tujuan khusus dari tujuan ini adalah:

- 1) Mengidentifikasi tingkat kenyamanan pasien sebelum dilakukan komunikasi terapeutik perawat pada pasien di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Jember
- 2) Mengidentifikasi tingkat kenyamanan pasien setelah dilakukan komunikasi terapeutik perawat pada pasien di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Jember
- 3) Menganalisis pengaruh komunikasi terapeutik perawat melalui pendekatan *Comfort Theory* terhadap tingkat kenyamanan pasien di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Jember

D. Manfaat

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Rumah Sakit

Penelitian ini dapat memberikan informasi yang dapat digunakan sebagai indikator mutu layanan dalam praktik keperawatan khususnya mengenai komunikasi terapeutik terhadap tingkat kenyamanan.

2. Perawat

Bagi profesi keperawatan, dari hasil penelitian ini diharapkan sebagai acuan untuk bisa menambahkan ketrampilan dan komunikasi terapeutik bertujuan dalam meningkatkan tingkat kenyamanan pasien.