BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komunikasi merupakan salah satu bentuk proses interaksi sosial dan interpersonal dalam kehidupan manusia. Melalui komunikasi terdapat dua orang individu atau lebih yang sedang melakukan hubungan tertentu yang masing-masing dari mereka berupaya untuk saling memengaruhi, seperti membentuk opini, pemikiran, penilaian, keyakinan, kepercayaan, sikap atau perilaku tertentu. Pada proses pembentukan komunikasi dipengaruhi oleh perbedaan karakteristik individual, sifat, watak, kepribadian, pengalaman pribadi, usia, pekerjaan, pendidikan, sosial, ekonomi, pekerjaan, agama, ras, suku, dan bangsa (Pieter, 2017).

Dalam keperawatan komunikasi sangat penting untuk memengaruhi secara positif terhadap perilaku pasien (klien) yang berkaitan erat dengan kesehatan dan tindakan (asuhan) keperawatan penyakit pasien (klien) yang menggunakan prinsip-prinsip komunikasi. Proses memengaruhi perilaku ini bersifat terapeutik, yakni pada usaha pertolongan, perawatan, penyembuhan, dan mengedukasi pasien (klien). Komunikasi dalam praktik keperawatan berlangsung secara kolaborasi antara perawat dan perawat, perawat dan dokter, perawat dan pasien (klien) secara propesional, bermoral, dan bertanggung jawab (Pieter, 2017).

Layananan keperawatan sebagai perangkat penting dalam pelayanan kesehatan, memiliki tanggung jawab untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, inovatif, dan kreatif. Pengendalian mutu diperlukan demi memberi pelayanan sesuai standar asuhan keperawatan. Mutu merupakan kondisi yang menggambarkan tingkat kesempurnaan penampilan suatu produk, baik berupa barang maupun jasa, yang dibuat berdasarkan standar yang diterapkan, guna menyesuaikan keinginan pelanggan, dengan tujuan menciptakan kepuasan pelanggan (Maria, 2017).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari separoh yaitu 64% pasien tidak puas dengan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat. Lebih dari separoh yaitu 74% perawat kurang melakukan komunikasi terapeutik terhadap pasien. Jadi terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan pasiendengan pelaksanan komunikasi terapeutik perawat di ruang rawat inap interne RSD dr. Rasidi Padangtahun 2017 (p= 0,003 (< 0,05). Simpulan penelitian bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara penerapan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap interne RSD dr. Rasidi Padang tahun 2017, Chichi Hafifah, & Jerman Toni. (2017).

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Christania R, dkk tahun 2018,untuk wilayah Provinsi Jawa Timur dengan judul Hubungan Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Budi Mulia Kota Bitung. Hasil Penelitian Menunjukkan H1 diterima artinya ada hubungan dengan mutu jasa pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Budi Mulia

Kota Bitung dengan nilai p= 0,002 (pvalue < 0,05), dan nilai koefesien korelasi didapatkan 0,315. Mutu jasa pelayanan kesehatan 52,6% memilih baik dan tingkat kepuasan pasien 60% yang merasa puas.

Diketahui untuk wilayah kabupaten Jember bahwa dari 5 responden yang mendapatkan komunikasi terapeutik dengan baik sebagian menyatakan sangat puas sebanyak 2 responden (10%) dan 3 responden (15%) menyatakan puas, dan responden yang mendapatkan komunikasi terapeutik cukup sebagian besar menyatakan tidak puas sebanyak 13 responden (65%), dan dari responden yang mendapatkan komunikasi terapeutik kurang sebagian besar menyatakan tidak puas sebanyak 2 responden (10%). Komunikasi terapeutik perawat kurang baik, hal ini akan berimbas pada penilaian pasien terhadap perawat. Penilaian negatif ini tentunya akan berdampak pada profesionalisme keperawatan di RSD Kalisat kabupaten Jember(Asmadi, 2008; dalamDony&Alfin, 2014).

Kepuasan suatu pelayanan diukur dari mutu yang diberikan, pengertian mutu itu sendiri adalah kesempurnaan dari produk jasa dengan mematuhi standar yang telah ditetapkan, mutu pelayanan yang biasa digunakan dalam penilaian suatu kualitas pelayanan kesehatan mengacu pada lima dimensi mutu yaitu cepat tanggap (responsiveness), keandalan (reliability), terjamin (assurance), empati (empathy), dan wujud nyata yang diberikan (tangible), kelima dimensi mutu pelayanan dapat digunakan untuk mewujudkan kepuasan (Muninjaya, 2012).

Rumah Sakit Daerah Balung Jember merupakan rumah sakit tipe C yang berlokasi Jl. Rambipuji No. 19 Balung, Jember, Jawa Timur.

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti. Peneliti juga mewawancarai 10 pasien rawat inap di Rumah Sakit Daerah Balung. Namun demikian, hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di ruang rawat inap hal ini didapatkan hasil bahwa sebagian pasien mengatakan komunikasi perawat kurang dan pelayanan yang diberikan oleh perawat tidak memuaskan. Dari uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti, tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan mutu pelayanan keperawatan diruang rawat inap RSD Balung Kabupaten Jember.

B. Rumusan Masalah

1. Pernyataan Masalah

   Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang dilakukan atau dirancang untuk tujuan terapi. Seorang terapis dapat membantu klien mengatasi masalah yang dihadapinya melalui komunikasi dalam berkomunikasi dengan klien, perawat mendapatkan gambaran yang jelas tentang kondisi klien yang sedang dirawat, mengenai tanda dan gejala yang ditampilkan serta keluhan yang dirasakan. Salah satu mutu pelayanan adalah komunikasi terapeutik pada pasien maka menggambarkan bahwa ada kaitannya komunikasi terapeutik dengan mutu pelayanan.

2. Pertanyaan Masalah

   a. Bagaimana pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat di Ruang Rawat Inap RSD Balung Kab. Jember ?

b. Bagaimana mutu pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap RSD Balung Kabupaten Jember?

c. Adakah hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan mutu pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap RSD Balung Kabupaten Jember?

C. Tujuan Masalah

1. Tujuan Umum

   Mengidentifikasi hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan mutu pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap RSD Balung Kabupaten Jember.

2. Tujuan Khusus

   Peneliti ini secara khusus bertujuan untuk:

   a. Mengidentifikasi pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat di Ruang Rawat Inap RSD Balung Kabupaten Jember.

   b. Mengidentifikasi mutu pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap RSD Balung Kabupaten Jember.

   c. Menganalisis hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan mutu pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap RSD Balung Kabupaten Jember.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

   Hasilpenelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi pimpinan di Rumah Sakit Daerah Balung Kabupaten Jember dalam meningkatkan komunikasi efektif perawat, sehingga mutu pelayanan keperawatan terpenuhi.

2. Bagi Perawat

   Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan untuk meningkatkan komunikasi efektifperawat, sehingga perawat mampu meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan.

3. Masyarakat

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai informasi baru untuk masyarakat, memberikan pengetahuan bagi masyarakat dengan cara perawat melakukan kunjungan atau perawat menginformasikan kepada masyarakat bahwa mereka bias bertanya terkait maslaah kesehatan demi mencapainya peningkatan komunikasi efektif perawat terkait dengan mutu pelayanan keperawatan rawat inap.

4. Peneliti Selanjutnya

   Hasil penelitian ini diharpkan dapat menjadi bahan masukan untuk peneliti selanjutnya. Khususnya terkait dengan komunikasi efektif perawat dengan mutu pelayanan keperawatan. Manfaat lain dari penelitian ini yaitu sebagai wujud penerapan evaluasi asuhan keperawatan melalui riset keperawatan.