

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Instalasi Gawat darurat adalah unit pelayanan di rumah sakit yang menyediakan pelayanan penanganan awal bagi pasien yang datang langsung ke rumah sakit atau penanganan lanjutan bagi pasien rujukan dari fasilitas pelayanan, pasien yang menderita sakit ataupun cedera yang dapat mengancam kelangsungan hidupnya (Kemenkes, 2018). Dalam pelayanannya di Instalasi Gawat Darurat, tenaga kesehatan dituntut untuk melakukan kerja yang cepat dan tepat serta penyampaian informasi dengan jelas dan rinci agar pasien dan keluarga mampu memahami prosedur yang akan dilakukan. Komunikasi terapeutik merupakan salah satu cara untuk memberikan informasi yang akurat dan membina hubungan saling percaya dengan pasien sehingga pasien akan merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang diterimanya. Komunikasi terapeutik yang efektif oleh petugas kesehatan sangat dibutuhkan dalam menangani pasien, apabila hal tersebut tidak diterapkan dengan baik maka akan mengganggu hubungan yang berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien (Kusumo, 2017).

Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Indonesia maupun di negara berkembang lainnya saat ini masih menjadi masalah. Pada penelitian tentang kepuasan pasien di Ruang Perawatan Luka Bakar di Sina Hospital Iran tahun 2018 menunjukkan lebih dari 60% pasien merasa tidak puas karena komunikasi perawat-pasien masih sangat lemah. Penelitian yang

dilakukan oleh Suratri, dkk (2018) menunjukkan kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit di 7 provinsi di Indonesia sekitar 80%, masih berada dibawah standar kepuasan pelayanan Kesehatan yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016), dengan penyebab ketidakpuasan tertinggi ada pada dimensi *tangible*/kesempatan pasien untuk berkonsultasi penyakitnya dengan petugas.

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di RSUD Haji Surabaya tahun 2018 menunjukkan kepuasan pasien 73,14% dari standar yang ditetapkan sebesar 85% dengan penyebab terbesar adalah aspek pelayanan (*responsiveness*) dan keramahan petugas kesehatan. Sedangkan dalam Laporan Tahunan RSAU dr. Efram Harsana pada semester kedua tahun 2022, kepuasan pasien di IGD sebesar 76, 23% masih belum mencapai angka yang diharapkan oleh rumah sakit yaitu sebesar 82%. Sebagian besar alasan pasien belum merasa puas di IGD adalah karena perawat maupun dokter masih terbatas dalam mengkomunikasikan tentang prosedur, tujuan, dan resiko tindakan yang akan dilakukan pada pasien kepada keluarga pasien sehingga dapat menyebabkan perbedaan persepsi perawat dan pasien, serta kurang ramahnya perawat dalam berkomunikasi baik dengan pasien maupun keluarga pasien. Dari pengamatan awal yang dilakukan, Sebagian besar perawat di IGD belum melakukan komunikasi terapeutik yang sesuai dengan tahapan yang benar.

IGD merupakan cerminan pelayanan rumah sakit sebagai salah satu pintu pertama penerimaan pasien yang mengharuskan petugas melakukan tindakan segera, namun tetap menjaga mutu dan kualitas pelayanan rumah sakit. Komunikasi perawat dengan pasien dapat berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien, meskipun sarana dan prasarana sering dijadikan ukuran mutu,

namun ukuran utama penilaian tetap sikap dan perilaku berkomunikasi yang ditampilkan oleh petugas (Transyah, 2018). Pasien yang tidak puas pada pelayanan awal di IGD cenderung enggan untuk kembali berobat ke rumah sakit tersebut dan pasien akan berpindah ke institusi kesehatan lain yang dapat memberikan kepuasan. Ketidakpuasan pasien akan layanan di rumah sakit pada akhirnya akan mempengaruhi kepercayaan pasien terhadap rumah sakit dan juga mempengaruhi citra rumah sakit di masyarakat.

Sebagian besar perawat di IGD melakukan komunikasi terapeutik berdasarkan kebiasaan sehari-hari, tapi belum menerapkan sesuai teknik dan tahapan baku komunikasi terapeutik yang benar. Dalam meningkatkan kepuasan pasien terkait komunikasi antar pasien dan perawat, maka dapat dilaksanakan pelatihan rutin kepada perawat dan tenaga kesehatan lainnya terkait tahapan pelaksanaan komunikasi terapeutik dan pelayanan *service excellent*. Tahapan komunikasi terapeutik yang benar adalah melalui tahap pra interaksi, pengenalan, orientasi, kerja, dan terminasi. Selain tahapan yang benar, juga diperlukan teknik komunikasi terapeutik yang benar antara lain mendengarkan dengan penuh pengertian, menunjukkan penerimaan, memberi kesempatan pasien untuk berbicara dan bertanya, serta menguraikan persepsinya (Stuart dalam Muhith, 2018).

Dalam kehidupan manusia, komunikasi memegang peranan sangat penting. Yakni ketika memosisikan diri dengan Allah SWT dan sesamanya atau hubungan secara vertikal dan horizontal. Seseorang yang memiliki kemampuan baik dalam berkomunikasi tentu dapat dengan mudah mempengaruhi pendengarnya. Komunikasi yang efektif, dapat menghasilkan

buah pikir manusia dan cenderung untuk meyakinkan bahwa apa yang dikatakannya adalah sebuah kebenaran (Darussalam, 2019). Al-Quran menyuruh umat Islam untuk berkomunikasi dengan menggunakan Bahasa yang baik (Q.S 2:83, 235, dan 263), dengan bahasa yang pantas atau sesuai dengan tingkat pemahaman mitra komunikasinya (Q.S 17:28), bahasa yang lemah lembut/halus (Q.S 20:44), menggunakan pilihan kata yang tepat (Q.S 21:4), menghindari kata yang pejoratif atau bernilai rendah (Q.S 4:148). Dalam hadits HR Imam Bukhori no. 5559 Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam bersabda: "Barangsiapa beriman kepada Allah dan hari Akhir, janganlah ia mengganggu tetangganya, barangsiapa beriman kepada Allah dan hari Akhir hendaknya ia memuliakan tamunya dan barangsiapa beriman kepada Allah dan hari akhir hendaknya ia berkata baik atau diam."

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah ada hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RSAU dr. Efram Harsana Lanud Iswahjudi?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengidentifikasi hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien IGD RSAU dr. Efram Harsana Lanud Iswahjudi

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi penerapan komunikasi terapeutik di IGD RSAU dr. Efram Harsana Lanud Iswahjudi

2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di IGD RSAU dr. Efram Harsana Lanud Iswahjudi
3. Menganalisis hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien IGD RSAU dr. Efram Harsana Lanud Iswahjudi

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmiah bagi wahana perkembangan ilmu keperawatan terutama yang berkaitan dengan variabel komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan motivasi pada mahasiswa untuk meningkatkan kemampuan komunikasi terapeutik dengan pasien dan dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan untuk pasien sehingga berdampak pada tingkat kepuasan pasien.

2. Bagi Petugas Kesehatan

Sebagai acuan dalam meningkatkan komunikasi terapeutik kepada pasien dan meningkatkan kinerja dan profesionalisme dalam pelayanan kepada pasien.

3. Bagi Rumah Sakit

Sebagai masukan dalam peningkatan pelayanan kesehatan dalam komunikasi terapeutik agar dapat mengembangkan citra rumah sakit.

4. Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber informasi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian yang berhubungan dengan variable komunikasi efektif dan kepuasan pasien.

1.5 Keaslian Penelitian

1. Mahendra Prasetyo Utomo (2017) dengan judul Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Jogja. Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian survei deskriptif inferensial dengan pendekatan *cross sectional* yang melibatkan 285 sampel di poliklinik dan 140 di IGD. Instrumen penelitian adalah kuesioner dengan analisa data menggunakan uji regresi linier ganda. Variabel yang diteliti yaitu komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien di poliklinik dan IGD. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa ada pengaruh komunikasi terapeutik perawat di IGD RSUD Jogja dengan komunikasi terapeutik tahap orientasi dengan t hitung $> t$ tabel ($2.449 > 1.977$), tahap kerja dengan t hitung $> t$ tabel ($2.607 > 1.977$), dan tahap terminasi dengan t hitung $> t$ tabel ($6.465 > 1.977$). Begitupun juga ada pengaruh komunikasi terapeutik perawat di poliklinik RSUD Jogja dengan komunikasi terapeutik tahap orientasi dengan t hitung $> t$ tabel ($5.374 > 1.968$), tahap kerja dengan t hitung $> t$ tabel ($3.945 > 1.968$), dan tahap terminasi dengan t hitung $> t$ tabel ($4.107 > 1.968$). Persamaan dalam penelitian ini adalah sama sama membahas komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien. Yang membedakan adalah saya meneliti

satu variabel dependen yaitu kepuasan pasien di IGD sehingga menggunakan uji *Spearman Rank*, sedangkan Mahendra Prasetyo Utomo meneliti kepuasan pasien di Poliklinik dan IGD yang menggunakan uji regresi linier ganda.

2. Dahliana Jessica Aristy Silaen dan Ibnu Alferally (2019) dengan judul Hubungan Komunikasi Efektif Dokter-Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Medik. Jenis penelitian menggunakan metode deskriptif-analitik dengan desain *cross sectional*. Analisis statistik dengan uji *chi square* dengan pemilihan sampel menggunakan *consecutive sampling* dengan jumlah responden 100 pasien di poliklinik rawat jalan RSUP Haji Adam Malik Medan. Hasil uji statistik memperoleh nilai pronanilitias $p=0.000$ ($p<0.05$) yang membuktikan terdapat hubungan antara komunikasi dokter pasien dengan tingkat kepuasan pasien. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama sama membahas komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien. Yang membedakan adalah saya meneliti menggunakan uji *Spearman Rank*, sedangkan Dahliana Jessica Aristy Silaen dan Ibnu Alferally menggunakan uji *chi square*.