

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu standar pelayanan kesehatan internasional adalah JCI (*Joint Commission Internasional*) yang memuat mutu pelayanan kesehatan. Rumah Sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara menyeluruh untuk individu, yang meliputi pelayanan kesehatan yang promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif dengan menawarkan layanan berupa rawat inap, rawat jalan, serta layanan gawat darurat. Menurut Agritubella tahun 2018, di Indonesia tingkat kepuasan pasien menunjukkan angka sebesar 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatera barat. Dari data tersebut disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien di Indonesia maupun di beberapa negara lain masih tergolong rendah (Nababan et al., 2020).

Tiga fase pembedahan yaitu *pre operatif, intra operatif dan post operatif*. Tindakan pembedahan dapat menjadi ancaman bagi kepribadian seseorang, seperti menimbulkan reaksi fisiologis, sosial, dan psikologis. Kerentangan perasaan ketidakpastian yang timbul mengenai apa yang harus dilakukan di tempat rawat inap merupakan hal yang menakutkan bagi beberapa pasien terutama pada pasien perioperatif. Maka dari itu, diperlukan strategi dalam pelayanan kesehatan. Layanan kesehatan yang berfungsi sebagai layanan profesional yang menjalankan tugas sesuai dengan standar kompetensi (Perceka, 2020).

Masalah yang sering dihadapi pasien di rumah sakit adalah keluhan mengenai pelayanan berupa kinerja asuhan yang diberikan oleh tenaga medis seperti dokter dan perawat. Persepsi pasien mengenai layanan kesehatan dilihat dari praktik tindakan yang dilakukan oleh tenaga medis pada pasien, diharapkan pasien menjadi puas dan memenuhi harapan pasien. Salah satu faktor terwujudnya harapan pasien tentang pelayanan kesehatan yaitu saat

pasien menerima tindakan keperawatan yang akan memunculkan suatu pengalaman bagi pasien, baik berupa fisik, kenyamanan dan keamanan serta komunikasi yang baik (Anggraini et al., 2021). Beberapa faktor yang mempengaruhi pada kepuasan pasien seperti kesesuaian antara harapan dan kenyataan, biaya, promosi atau iklan yang sesuai, pelayanan di rumah sakit, dan komunikasi terapeutik.

Berdasarkan standar kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang ditetapkan oleh departemen kesehatan, menurut Unit Pelayanan Kesehatan (UPK) Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2021, bahwa standar pelayanan minimal kepuasan pasien yaitu di atas 92%, apabila tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di bawah 92% dianggap tidak memenuhi standar minimal dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien akan terpenuhi apabila pada proses pelaksanaannya sesuai dengan persepsi pasien, salah satu faktor yang mempengaruhi sehingga membuat kesenjangan antara pasien dan tenaga kesehatan yaitu adanya kesenjangan komunikasi eksternal dalam proses penyampaian (Munawwaroh & Indrawati, 2022).

Perawatan pasien memerlukan komunikasi terapeutik, hal ini dapat memberikan rasa aman dan nyaman, sehingga dapat memperbaiki kondisi emosional dan fisik pasien. Komunikasi terapeutik merupakan kemampuan dalam berkomunikasi yang harus dimiliki oleh tenaga kesehatan sehingga dapat mempengaruhi pencapaian hasil kesehatan yang maksimal. Komunikasi terapeutik berperan dalam membangun hubungan kepercayaan antara pasien dan tenaga medis serta berperan dalam mempengaruhi perilaku pasien. Komunikasi yang efektif antara tenaga medis dan pasien dapat mempengaruhi kualitas dalam melaksanakan pelayanan keperawatan terutama tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

Berdasarkan penelitian (Ramli, 2021) Tenaga medis yang sudah melakukan komunikasi terapeutik dalam penggunaan sehari-hari namun belum sepenuhnya memperhatikan teknik dan tahapan yang baik dan benar, akibatnya, pasien kurang mendapatkan informasi dan pelayanan yang

semestinya. Masih banyak perawat yang tidak melakukan perkenalan diri, tidak menjelaskan tujuan dan waktu yang dibutuhkan dalam pelaksanaan tindakan, kurang ramah, jarang tersenyum, juga menggunakan nada tinggi dan menjawab dengan gurauan saat menjawab pertanyaan pasien.

Hal ini dilakukan mengingat banyaknya pasien yang mengalami tantangan baik psikologis seperti cemas, citra tubuh, dan pasien yang mengalami kehilangan aspek biopsikososial maupun fisiologis seperti nyeri karena luka operasi yang merupakan keluhan tersering setelah menjalani operasi. Sehingga pasien merasa lebih terlibat dan berdaya dalam proses pemulihan mereka. Melalui komunikasi yang efektif, perawat dapat memberikan dukungan emosional, mengurangi kecemasan, serta meningkatkan pemahaman pasien mengenai proses pemulihan dan perawatan yang diperlukan secara tepat dalam mendukung peningkatan terhadap pelayanan yang diberikan.

Kepuasan pasien menjadi dasar untuk melaksanakan berbagai usaha peningkatan kualitas rumah sakit, kebutuhan populasi individual yang unik mengharuskan profesi pelayanan kesehatan untuk melihat kepuasan pasien. Untuk itu, memahami keinginan pasien sangat penting karena mempengaruhi kepuasan pasien. Jika pasien merasa puas karena suatu pelayanan maka itu dapat dijadikan suatu aset yang sangat berharga, karena apabila pasien merasa puas maka mereka akan terus melakukan pemakaian jasa pilihannya. Tetapi, jika pasien tidak puas mereka akan memberitahukan tentang pengalaman buruknya kepada orang lain.

Penelitian sebelumnya tentang hubungan persepsi pasien pada pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang pavilium RSUD Jend. Ahmad Yani Metro, yang melibatkan 64 responden diperoleh hasil 68,8% memiliki tingkat kepuasan dalam kategori puas (Fitri, 2016). Pada penelitian tentang hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kecemasan pasien di RSUD Ahmad Yani Kota Metro, yang melibatkan 34

responden diperoleh hasil 55,9% perawat mempunyai komunikasi terapeutik tidak baik (Husada et al., 2022)

Berdasarkan beberapa penelitian dan data terdahulu maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Layanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro Tahun 2025”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka dirumuskan masalah penelitian ini yaitu “Apakah ada hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan layanan keperawatan di ruang rawat inap bedah RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro Tahun 2025?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketahui hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan layanan keperawatan di ruang rawat inap bedah RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro Tahun 2025.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui distribusi frekuensi kepuasan layanan keperawatan di ruang rawat inap bedah RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro Tahun 2025.
- b. Diketahui distribusi frekuensi komunikasi terapeutik di ruang rawat inap bedah RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro Tahun 2025.
- c. Diketahui hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan keperawatan di ruang rawat inap bedah RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro Tahun 2025.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan menjadi masukan sebagai data dasar dalam melaksanakan penelitian, khususnya di bidang layanan kesehatan, dan dapat

meningkatkan pengetahuan mengenai hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan layanan keperawatan pada pasien bedah, sehingga dapat digunakan sebagai data dalam penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Aplikatif

a. Bagi Rumah Sakit

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi informasi dan sebagai masukan bahan pertimbangan dalam menentukan alternatif yang tepat untuk meningkatkan pelayanan keperawatan di rumah sakit.

b. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan, referensi dan bacaan di perpustakaan guna menambah wawasan khususnya mahasiswa keperawatan

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat digunakan untuk sumber data dan informasi dalam mendukung pengembangan penelitian selanjutnya.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini adalah keperawatan manajemen, jenis penelitian yang akan dilakukan yaitu penelitian kuantitatif, dengan desain penelitian ini *analitik* dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat di ruang rawat inap bedah (Rbdh A, B, C, & D) RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro sejumlah 70 orang perawat yang memberikan pelayanan kepada pasien *pre/post* bedah, jumlah pengambilan sampel pada penelitian ini sebanyak 52 orang perawat dengan perhitungan Lameshow di ruang rawat inap bedah (Rbdh A, B, C, & D) RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro yang memberikan layanan ke pasien *pre/post* bedah. Objek penelitian ini sebagai variabel independen (bebas) yaitu komunikasi terapeutik dan variabel dependen (terikat) yaitu kepuasan layanan. Subjek penelitian ini adalah perawat yang melakukan komunikasi terapeutik kepada pasien bedah dan pasien *pre/post* bedah yang

menerima layanan komunikasi dari perawat. Analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa univariat dan analisa bivariat. Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei di ruang rawat inap bedah RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro Tahun 2025.