

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan elemen yang tidak terpisahkan dalam masyarakat dan institusi kesehatan, menggunakan pemberian layanan secara menyeluruh, pemulihan serta penangkalan penyakit pada masyarakat. Rumah sakit harus bersedia memberikan pelayanan yang lengkap dan memberikan informasi tentang fasilitas rawat jalan, rawat inap, serta fasilitas gawat darurat (Kemenkes 2020).

Berdasarkan data pasien rawat inap RSUD Poso jumlah kunjungan dalam enam bulan terakhir pada tahun 2017 yaitu dalam bulan Juli sebesar 394 pasien, lalu dalam bulan Agustus sebesar 417 pasien, jumlah pasien bulan September sebesar 401 orang, jumlah pasien bulan Oktober sebesar 432 orang, kemudian jumlah pasien bulan November sebesar 391 orang dan jumlah pasien bulan Desember sebesar 451 orang, dengan demikian ada sebanyak 2486 orang yang mengunjungi pasien rawat inap dalam waktu enam bulan, pada saat mengobservasi menunjukkan masih kurangnya komunikasi antar perawat dalam asuhan keperawatan. Hal ini memastikan selama di ruang perawatan terdapat beberapa keluhan serta keluhan dari anggota keluarga dan pasien sendiri tentang pelayanan yang diberikan oleh perawat. Pasien serta keluarga mungkin menemukan diri mereka memprotes perawat dengan tidak memberi penjelasan rinci tentang kesehatan pasien.

Menurut data kunjungan Rawat Inap Interna RSUP Ratatotok Buyat rata-rata tiga bulan terakhir sejak Desember 2016 hingga Februari 2017, menunjukkan Jumlah pasien yang dilakukan perawatan di ruang dalam rumah sakit sebanyak 67 orang, perawat 34 orang dan 25 tempat tidur. Pada saat pengamatan interaksi pengobatan perawat belum mengenalkan nama, dan perawat belum memandang pasien saat berkomunikasi dengan pasien, terlepas dari nama panggilan pasien dengan memanggil hanya ayah, ibu dan adik. Serta masih terdapat perawat yang terburu-buru dalam penyampaian informasi.

Berkomunikasi dengan pasien merupakan elemen dari pemberian layanan perawatan jangka panjang. Ada beberapa metode untuk melakukan komunikasi antara perawat dengan pasien, namun yang paling utama adalah komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik diterapkan oleh perawat spesialis yang mengetahui cara memberi asuhan agar pasien serta keluarga dapat menerima bila pasien atau keluarganya tiba-tiba menjadi depresi atau tidak mampu untuk berubah (Yas & Mohammed, 2016).

Terdapat beberapa tahap komunikasi terapeutik yaitu pada tahapan pra interaksi, perawat harus memiliki kemampuan mengingat sebelum kontak dengan pasien, kemudian tahap orientasi adalah tahapan perawat akan memahami perasaan pasien, pada tahap kerja adalah paling terpenting dalam suatu tujuan, dan yang terakhir yaitu tahap terminasi, dimana tahap akhir perawat membuat realitas perpisahan, evaluasi hasil tindakan yang dilakukan, serta penjadwalan tindak lanjut (Priyo, 2018).

Komunikasi terapeutik yang efektif melibatkan komunikasi langsung dan tatap muka untuk merespons dengan pasien. Cara paling penting untuk mendapatkan kepuasan pasien yang dibutuhkan klien dalam perawatan kesehatan adalah dengan mengeksplorasi komunikasi yang efektif dan tepat. Selain itu, keterampilan komunikasi yang efektif memiliki dampak positif pada kesembuhan pasien dan kerja tim yang positif akan memberikan peningkatan pada kondisi fisiologis pasien untuk memberikan peningkatan pada derajat kesehatan yang mengarah pada tingkat kepuasan pasien. (Maryam Aghabarari, 2016).

Menurut Struat dan Laraia (2015) komunikasi dalam karier keperawatan merupakan hal yang krusial dikarenakan metode pada asuhan keperawatan, komunikasi bertujuan dalam pengubahan sikap pasien kearah yang lebih baik untuk mencapai taraf kesehatan yang optimal yang biasa dikenal dengan komunikasi terapeutik perawat. seorang perawat sangat memerlukan kemampuan khusus dalam berkomunikasi, perawat menjadi pemberi arahan pelayanan pada pasien serta keluarganya. Perawat ialah sarana yang paling banyak berkontribusi menjadi pendukung kepuasan pada pasien dan perawat memiliki pengaruh besar dalam memilih kualitas pelayanan terhadap pasien karena perawat paling sering bertemu dengan pasien.

Perawat merupakan pemberi layanan kesehatan yang memberikan perawatannya selama 24 jam. Hal ini juga menunjukkan waktu yang digunakan perawat untuk berinteraksi dengan pasien adalah yang terbanyak dibandingkan tenaga kesehatan yang lainnya. Oleh karena itu, komunikasi dalam profesi keperawatan sangat diperlukan. Komunikasi menjadi bagian penting dalam

mentransfer pesan kepada pasien atau tenaga kesehatan profesional lainnya (Purwaningsih, Putuagungayu, & Dewi, 2019).

Komunikasi terapeutik perawat memiliki dampak yang besar pada kepuasan pasien. Dengan komunikasi yang lancar, pasien dapat merasa nyaman dan aman di ruang perawatan serta merasa senang mendapatkan layanan medis. Keberhasilan komunikasi terapeutik dapat ditentukan oleh jumlah pasien yang berobat dan kepuasan yang mereka rasakan. Hal ini berhubungan dengan perlunya perawat melakukan komunikasi terapeutik kepada semua pasien untuk memuaskan pasien (Iskandar, 2019).

Para ahli menuturkan masalah komunikasi terapeutik yang mayoritas terjadi pada perawat adalah perawat tidak mempunyai banyak waktu untuk melakukan komunikasi dengan pasien karena sibuk dengan pekerjaannya sehari-hari. Hal ini menimbulkan pasien serta keluarga sebagai pemakai layanan kesehatan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterima (Tjiptono & Diana 2015).

Menurut Cica Daryanti (2016) pasien melaporkan perawat mengukur tanda-tanda vital, dengan tanpa bertanya mengenai identitas pasien, tetapi segera meraih lengan pasien serta mengambil tekanan darah, suhu tubuh dan denyut nadi pasien, serta tak menyebutkan mekanisme prosedur, pasien merasa perawat yang bertugas tidak puas dengan pasien, dan beberapa perawat memperlakukan pasien tanpa hati nurani, berpikir seperti pasien. Perawat tidak seharusnya menghina pasien, bahkan membicarakan kebiasaan buruk lainnya, bahkan pasien sadar ia dapat mendengar semua percakapan perawat, sehingga perawat jarang menerapkan metode komunikasi. Perawatan atau terapi tersebut menimbulkan keberatan dari pasien

rawat inap.

Menurut Imelda sabarani (2017) menunjukkan ada perawat tanpa memperkenalkan diri serta tidak menjelaskan apa fungsi dari tindakan yang hendak perawat lakukan kepada pasien dan pasien mengatakan tidak mengetahui nama beberapa perawat serta perawat juga sering hanya memanggil pasien dengan sebutan ibu atau bapak saja. responden yang menyatakan komunikasi terapeutik perawat kurang baik sebesar 42 orang (53,2%) serta responden yang mengatakan komunikasi terapeutik perawat baik sebesar 37 orang (46,8%).

Salah satu faktor yang mengakibatkan banyak faktor ketidakpuasan pasien di rumah sakit adalah komunikasi perawat, dan faktor kepuasan pasien adalah komunikasi lisan serta non verbal perawat dalam komunikasi pengobatan tersebut. Respon yang tak menyenangkan dari pasien yang tidak melanggar semangat komunikasi (Lestari, 2016). Pelayanan keperawatan masih sering kurang puas dengan sikap masyarakat khususnya perawat yang memberikan pelayanan keperawatan pada pasien. Ketidakpastian atau ketidakmampuan untuk berkomunikasi dan konflik yang sering terjadi antara perawat serta pasien mengakibatkan kecewa, tidak puas, serta menghilangnya rasa percaya pasien.

Siti Zulpahiyana & Indrayana (2016) berpendapat, pasien diketahui tidak puas berkomunikasi dengan perawat dan rata-rata data dari sebagian rumah sakit Indonesia menunjukkan 67% pasien tidak puas dengan pelayanan medis. Untuk komunikasi perawat, kepuasan pasien merupakan derajat yang dirasakan pasien setelah memberikan perbandingan pada komunikasi yang dirasakan, berdasarkan harapan yang diinginkan oleh pasien ketika telah selesai menjalani rawat inap.

Kepuasan mempengaruhi taraf pelayanan keperawatan serta perawat spesialis yang membantu menyelesaikan masalah pasien, dan kepuasan juga mempengaruhi penggunaan fasilitas rumah sakit (Husna et.al., N.d). Metode yang diterapkan untuk sampai pada kepuasan, perawat membentuk interaksi yang baik antara perawat dan pasien dengan tujuan untuk memberikan peningkatan pada komunikasi pengobatan dan pada akhirnya memperpendek kesembuhan pasien (Transyah, 2018).

Basri (2019) berpendapat, kepuasan pasien terhadap komunikasi keperawatan memperlihatkan 34 orang (72,3%) tidak puas dan 13 orang (27,7%) puas, hal ini dikarenakan pasien tidak puas karena cara perawat berkomunikasi tentang informasi medis tidak konsisten dengan harapan mereka dengan perawat tidak mengamati cara kerja teknik pengobatan, sebaliknya antara perawat dengan pasien tidak sepenuhnya puas. membatasi waktu yang dihabiskan untuk berkomunikasi dengan pasien.

Menurut IM Sembiring (2019) Beberapa pasien rawat inap menunjukkan ketidakpuasan dalam menerima perawatan, seperti perawat yang sibuk, sehingga mereka tampak kewalahan karena tidak memiliki terlalu banyak waktu untuk menasehati dan mendengarkan ketidakpuasan mereka terhadap pertanda serta indikasi penyakitnya, namun tampaknya perawat tidak demikian. Misalnya, sepenuhnya memfasilitasi perubahan injeksi yang membutuhkan waktu lama untuk bereaksi.

Penelitian dilakukan A putra (2013) hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di rawat inap RSUD dr. Zainoel Abidin

memperlihatkan komunikasi berada pada kategori baik sebanyak 41 orang (52,6%), pasien mengatakan puas dengan jumlah 23 orang (56,1%), dan mengatakan tidak puas dengan jumlah 18 orang (43,9%), akan tetapi yang mengatakan komunikasi terapeutik kategori kurang sebanyak 37 orang (47,4%), pasien mengatakan puas sebesar 5 orang (13,5%), dan merasa tidak puas 32 orang (86,5%). Hasil uji statistik diperoleh nilai p-value 0,000 kurang dari a 0,05 hal ini berarti  $H_0$  ditolak, yang memiliki artian terdapat hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien.

Penelitian lain juga dilakukan Esther L (2021) komunikasi terapeutik perawat kurang baik dengan jumlah 38 orang (56,7%). pasien yang mengatakan kurang puas dengan jumlah 36 orang (76,7%), dan yang mengatakan puas sebanyak 2 orang (10%). Sedangkan komunikasi terapeutik perawat baik dengan jumlah 29 orang (43,3%). Pasien yang mengatakan kurang puas dengan jumlah 11 orang (23,2%), dan pasien yang mengatakan puas sebanyak 18 orang (90%). Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan chi-square, didapatkan  $p\text{-value} = 0,000 < \alpha = 0,05$ . Berarti  $H_0$  ditolak sehingga didapat ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap interna RSUP Ratatotok Buyat.

Berdasarkan dari data yang menunjang diatas, maka peneliti memiliki ketertarikan melaksanakan penelitian penelitian *Literature Review* dengan mempergunakan data sekunder, Peneliti akan melakukan analisa serta evaluasi mengenai kekuatan serta kelemahan dan mencari beda dari beragam sumber yang telah melakukan penelitian mengenai hubungan komunikasi terapeutik perawat

dengan kepuasan pasien rawat inap.

## **1.2 Rumusan masalah**

Berlandaskan latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah penelitian ini adalah “apakah ada Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap?”

## **1.3 Tujuan penelitian**

Tujuan dalam penelitian *literature review* ini yaitu mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritik diharapkan hasil *literature review* ini bisa menjadi manfaat bagi dunia keperawatan, khususnya komunikasi dalam keperawatan yang bisa menyampaikan suatu wawasan mengenai hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap.

### **1.4.2 Manfaat praktis**

#### **1.4.2.1 Manfaat Bagi Perawat**

Hasil kajian pustaka ini dapat dipakai khususnya sebagai acuan untuk memasukkan pengetahuan tentang komunikasi perawat perawat dalam kepuasan pasien dan untuk penelitian dan pengembangan praktik keperawatan.

#### **1.4.2.2 Manfaat Bagi Institusi (Universitas Bhakti Kencana)**

Dapat dijadikan sebagai tambahan *literature review* dan *Evidence Based Practice* sehingga dapat menjadi peningkat akan wawasan mahasiswa serta dosen mengenai ilmu keperawatan

#### **1.4.2.3 Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya**

Hasil *literature review* ini bisa dijadikan landasan untuk penelitian mendatang serta bisa menjadi referensi serta acuan untuk peneliti selanjutnya dapat dilaksanakan studi lanjutan mengenai hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien.

### **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup pada penelitian ini berada pada lingkup komunikasi dalam keperawatan, keperawatan jiwa serta komunitas. Jenis Penelitian yang digunakan yaitu metode *literature review* adapun pendekatan yang digunakan adalah *Narrative review*. Populasi dalam studi ini jurnal nasional dan juga jurnal internasional yang membahas hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap database Google Scholar (n=2.720) dan Portal Garuda mendapatkan (n=41) Sehingga didapatkan total populasi 2.761 jurnal yang berkaitan. Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara merumuskan masalah, menentukan kata kunci (*keyword*), kata kunci dalam jurnal internasional

*“Therapeutic communication, nurse, patient satisfaction”* , sedangkan kata kunci jurnal nasional “ Komunikasi Terapeutik, Perawat, Kepuasan Pasien “ dilanjutkan pencarian dengan format PICOTD, dalam pencarian jurnal dilakukan secara manual dengan situs web site *Google scholar, dan portal garuda*, lalu menggunakan *Boolean operators* dan untuk evaluasi kelayakan data menggunakan JBI dengan jenis *appraisal checklist for analytical cross sectional checklist*.