

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Manusia adalah makhluk sosial yaitu, makhluk yang selalu membutuhkan sesamanya dalam kehidupan sehari-hari. Untuk menjalankan kehidupannya manusia selalu berkomunikasi dengan sesamanya. Komunikasi memiliki peranan yang penting dalam kehidupan manusia, salah satu unsur komunikasi yaitu menyampaikan informasi. Oleh karena itu manusia harus selalu berhubungan dengan manusia lainnya (Suliswati, dkk. 2005)

Dalam era globalisasi di bidang jasa pelayanan rumah sakit menjadi sangat tajam persaingan di antara Rumah Sakit swasta maupun pemerintah baik secara domestik ataupun internasional atau global. Memenangkan persaingan, rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu kepada pelanggannya (pasien), salah satu diantaranya dengan memberikan asuhan keperawatan dalam praktek keperawatan profesional. Tercapainya asuhan keperawatan profesional diperlukan suatu pendekatan yang disebut “proses keperawatan“. Perawat merupakan staf rumah sakit yang sering kontak dengan pasien. Sehingga pasien lebih banyak melakukan komunikasi verbal dengan perawat. Kurangnya komunikasi antara staf rumah sakit dengan pasien merupakan salah satu alasan keluhan umum pasien di rumah sakit. Pasien sering tidak puas dengan kualitas dan jumlah informasi yang diterima dari tenaga kesehatan. Tiga puluh lima sampai dengan empat puluh persen pasien tidak puas berkomunikasi dengan

dokter dan perawat, aspek yang paling membuat ketidakpuasan adalah jumlah dan jenis informasi yang diterima (Nurmala, 2007).

Kegiatan berkomunikasi juga dilakukan antara perawat dan pasien. Bentuk komunikasi yang dilakukan disebut komunikasi Interpersonal. Adanya hubungan komunikasi interpersonal antara perawat dengan pasien merupakan hubungan kerjasama yang ditandai dengan tukar menukar perilaku, perasaan, pikiran dan pengalaman dalam membina hubungan yang harmonis/baik dengan pasien.

Hasil penelitian pendahuluan yang dilakukan Rhona Sandra (2013) di ruang penyakit dalam pria dan wanita RSUP Dr. M. Djamil Padang, didapat hasil wawancara yang dilakukan terhadap 30 pasien, (47%) pasien menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan perawat yaitu perawat sering menanyakan keluhan yang dirasakan pasien, dan pada saat dibutuhkan perawat mudah untuk dihubungi. 53 % pasien menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan perawat, hal ini disebabkan karena pada saat berinteraksi, perawat tidak mengenalkan dirinya terlebih dahulu, dan komunikasi perawat dilakukan dengan tergesa-gesa sehingga pesan yang disampaikan perawat tidak bisa dimengerti oleh pasien. Hasil observasi yang dilakukan di Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya Bulan Desember 2014 diambil dari 95 pasien terdapat 87 (91,5%) pasien menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan perawat, hal ini perlu peningkatan pelayanan khususnya pada komunikasi terapeutik sehingga harapan rumah sakit sebesar 95 % sampai 100% bisa tercapai.

Adapun tujuan perawat berkomunikasi dengan pasien adalah menolong dan membantu serta meringankan beban penyakit yang di derita pasien. Dimana penyakit yang diderita pasien tidak hanya secara fisik namun juga meliputi jiwa

atau mental pasien, terutama mengalami gangguan emosi seperti mudah tersinggung, patah semangat dikarenakan sakitnya. Rasa sakit menyebabkan dalam dirinya timbul perasaan sedih, takut, dan lekas tersinggung, apalagi penyakit yang dideritanya divonis tidak bisa disembuhkan lagi. Disinilah pentingnya komunikasi interpersonal yang dilakukan perawat terhadap pasiennya. Komunikasi yang baik dari seorang perawat, mampu memberikan kepercayaan diri bagi pasien. Dalam hal ini, kesan lahiriah perawat dan keramah tamahan perawat mulai dari senyum yang penuh ketulusan, kerapian berbusana, sikap familiar, cara berbicara (berkomunikasi) yang memberikan kesan menarik, bertempramen bijak, dan mencirikan seorang perawat yang berkepribadian yang dibutuhkan untuk menjadi obat pertama bagi pasien (Kariyoso, 1994).

Kelemahan dalam berkomunikasi merupakan masalah yang serius bagi perawat maupun pasien. Perawat yang enggan memperkenalkan diri sebelum melaksanakan tindakan keperawatan akan berdampak negatif bagi pasien. Pasien akan merasa tidak nyaman bahkan terancam dengan sikap perawat atau tenaga kesehatan lainnya jika bersikap seperti diatas. Kondisi seperti ini tentunya akan sangat berpengaruh terhadap proses penyembuhan pasien. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kegiatan komunikasi yang dilakukan antara perawat dan pasien dapat pula mempengaruhi tingkat kesehatan pasien serta kepuasan pasien yaitu pasien menuruti kata-kata dan nasehat perawat, anjuran dan lainnya yang dapat membuat pasien lebih bersemangat sehingga tercapai penyembuhan. Dalam melaksanakan tugasnya tentulah perawat tidak terlepas dari proses komunikasi. Dari sekian banyak komunikasi, maka

komunikasi antar pribadi (komunikasi terapeutik) yang dianggap paling efektif untuk menunjang kepuasan pasien.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena di atas penulis bermaksud untuk mengkaji tentang hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Apakah Hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Menganalisis Hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi komunikasi terapeutik di ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya.
2. Mengidentifikasi kepuasan pasien di ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya.
3. Menganalisis hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan bagi petugas kesehatan tentang pentingnya komunikasi sehingga diharapkan menjadi acuan untuk lebih meningkatkan profesionalisme dan kinerja perawat dalam proses keperawatan terutama pada penerapan komunikasi terapeutik.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Dapat memberikan informasi terutama masalah komunikasi terapeutik pada perawat dengan pasien.