

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan keperawatan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh ketepatan dalam memberikan pelayanan tetapi dengan membina hubungan komunikasi yang dapat memberikan kenyamanan pada pasien dan keluarga. Perawat perlu memiliki keterampilan berkomunikasi secara baik dalam menjalankan perannya sehingga dapat menentukan keberhasilan pelayanan atau asuhan keperawatan yang profesional dengan memperhatikan kebutuhan holistik klien. Kurangnya komunikasi dalam melakukan interaksi kepada pasien saat melakukan asuhan keperawatan mengakibatkan pasien merasa kurang nyaman. Hal ini mengakibatkan kurang puasny pelayanan yang diterima pasien dan keluarga di rumah sakit. Akibat dari ketidakpuasan ini mengakibatkan citra rumah sakit menjadi turun(Imbalo, 2017).

Dilaporkan juga oleh WHO bahwa terdapat 11% dari 25.000 - 30.000 pada tahun 1955- 2006 terdapat kesalahan akibat kurangnya komunikasi. Departemen Kesehatan Republik Indonesia (Depkes RI) tahun 2019 menunjukkan bahwa masih ditemukan adanya keluhan tentang ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Rata-rata yang didapatkan dari beberapa rumah sakit di Jawa Timur menunjukkan 67% pasien yang mengeluh adanya ketidakpuasan dalam penerimaan pelayanan keperawatan.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan Oktober 2022 di ruang hemodialisa RSUB didapatkan dari 10 responden, 6 pasien (60%) diantaranya merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan, hal ini

disebabkan kurangnya komunikasi perawat serta penjelasan yang kurang tentang tindakan yang akan dilakukan di oleh perawat. Sedangkan 4 pasien (40%) lainnya mengatakan meskipun pelayanan dan kurangnya komunikasi yang diberikan oleh perawat namun mereka mengerti dengan kondisi perawat yang melayani banyak pasien sehingga kurang memiliki waktu untuk menjelaskan secara detail tentang tindakan yang akan dilakukan.

Hal yang sering terjadi di ruang hemodialisa adalah perawat jarang melakukan komunikasi berkaitan dengan tindakan apa yang akan dilakukan ketika akan melakukan hemodialisis, hal ini dikarenakan karena tingginya beban kerja perawat yang harus menyelesaikan tugasnya tepat waktu dikarenakan antrian untuk melakukan hemodialisis terlalu banyak. Komunikasi berperan penting dalam menjalankan proses pelayanan. Tanpa adanya komunikasi yang baik dalam menjalankan proses pelayanan kemungkinan besar pelayanan tersebut tidak akan berjalan dengan maksimal sesuai dengan yang telah direncanakan oleh kelompok yang bersangkutan (Putu, Ayu & Dewi, 2017).

Melalui kemampuan komunikasi terapeutik, perawat diharapkan dapat melakukan bina hubungan saling percaya dengan lebih mudah dan efisien, menghindari potensi timbulnya masalah hukum, dan meningkatkan layanan keperawatan yang profesional hingga berdampak pada peningkatan citra profesi perawat yang secara tidak langsung juga memperbaiki citra rumah sakit melalui peningkatan kepuasan pasien (Putu, Ayu & Dewi, 2017).

Berbagai upaya yang dilakukan rumah sakit dalam meningkatkan keterampilan perawat dalam berkomunikasi antara lain dilakukan pelatihan, seminar dan *workshop* tentang komunikasi terapeutik. Kemampuan komunikasi perawat yang efektif dalam menangani pasien atau menyampaikan informasi

kepada keluarga pasien, rekan kerja dan manajemen, diakui sebagai landasan pada asuhan keperawatan yang berkualitas tinggi. Sehingga, dengan meningkatkan komunikasi maka dapat mengurangi kesalahan medis dan kinerja yang buruk dalam merawat pasien (Purwaningsih, 2019).

Berdasarkan latar belakang diatas maka penelitian tertarik untuk melakukan penelitian tentang Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Gagal Ginjal Yang Menjalani Hemodialisis di RSUD Malang..

B. Pembatas dan Rumusan Masalah

Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien. Karena terbatasnya sumber daya dalam penelitian, maka faktor atau efek yang akan diteliti dibatasi untuk meneliti faktor Komunikasi Terapeutik di ruang hemodialisa. Alasan pemilihan atau pembatasan faktor atau efek tersebut karena faktor atau efek yang dipilih belum pernah diteliti atau sangat jarang diteliti. Penelitian yang sudah ada kebanyakan meneliti langsung pada pasien di rawat jalan.

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang telah dipaparkan maka masalah penelitian yang dapat dirumuskan “Apakah ada Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Gagal Ginjal Yang Menjalani Hemodialisis di RSUD Malang.?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Gagal Ginjal Yang Menjalani Hemodialisis di RSUD Malang.

2. Tujuan Khusus

- a) Mengidentifikasi komunikasi terapeutik perawat di RSUD Malang..
- b) Mengidentifikasi kepuasan pasien Pasien Gagal Ginjal Yang Menjalani Hemodialisis di RSUD Malang..
- c) Menganalisis Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Gagal Ginjal Yang Menjalani Hemodialisis di RSUD Malang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi untuk membuka wawasan dan pengetahuan bagi peneliti selanjutnya tentang komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Ruang Hemodialisa.

2. Manfaat praktisi

a) Bagi RSUD Malang..

Sebagai masukan dan evaluasi bagi manajemen rumah sakit dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien khususnya pelaksanaan pemberian asuhan keperawatan menggunakan komunikasi terapeutik baik kepada pasien di Ruang Hemodialisa.

b) Bagi Responden

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan informasi bagi keluarga dan pasien yang dirawat dalam menerima pelayanan keperawatan yang lebih berkualitas khususnya dalam penerapan komunikasi terapeutik perawat dengan pasien dalam praktek keperawatan profesional.

c) Bagi Peneliti

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan meningkatkan kualitas personal perawat khususnya komunikasi terapeutik perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien dan keluarga di Ruang Hemodialisa.