

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Unit Gawat darurat (UGD) merupakan salah satu bagian dari rumah sakit yang menyediakan penanganan awal bagi pasien yang menderita sakit dan cedera yang dapat mengancam kelangsungan hidupnya. Pelayanan pada UGD menjadi tolak ukur kualitas pelayanan rumah sakit karena merupakan ujung tombak pelayanan rumah sakit yang memberikan pelayanan khusus kepada pasien gawat darurat secara terus menerus selama 24 jam setiap hari (Aswad, 2015). Karena itu pelayanan kesehatan di UGD perlu diupayakan seoptimal mungkin secara cepat dan tepat serta terpadu untuk mencegah resiko kecacatan dan kematian pada pasien (Basoeki dkk, 2010).

Data Sensus Nasional (2010) pelayanan kesehatan untuk rawat inap yang banyak dimanfaatkan untuk rumah sakit pemerintahan adalah (37,1%) dan rumah sakit swasta (34,3%) sisanya adalah rumah sakit swasta bersalin dan puskesmas. Sedangkan untuk komunikasi terapeutik disimpulkan bahwa ketidakpuasan dari pelayanan komunikasi terapeutik rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta untuk rawat jalan dan rawat inap terus meningkat

Penelitian (Rosenstein, 2013) dengan responden sebagian pasien yang menjalani rawat inap di salah satu rumah sakit di negara maju yaitu Amerika Serikat, dari 150 pasien ditemukan sekitar 53% pasien mengatakan puas dan sisanya mengatakan tidak puas terhadap komunikasi terapeutik. Penelitian

Lakatoos pada empat rumah sakit berbeda di rumah sakit di Amerika Serikat menunjukkan komunikasi yang dilakukan perawat berkorelasi positif dengan kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan (Rorie, Pondaag, & Hamel, 2014) tentang komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien, menunjukkan bahwa perawat yang keterampilan komunikasi terapeutiknya baik dan pasien merasa puas sebanyak 91,3% dan merasa tidak puas terhadap komunikasi terapeutik sebanyak 8,7%. Hal ini sejalan dengan penelitian (Husna, Sumarliyah, Tipo, & Komunitas, n.d.) menunjukkan bahwa dari 100% perawat yang menyatakan telah menerapkan komunikasi terapeutik kepada pasien mampu memberikan kepuasan pada 84,6% pasien, walaupun masih terdapat 15,38% pasien yang menyatakan kurang puas terhadap komunikasi terapeutik perawat.

Berdasarkan hasil study jumlah rata-rata pasien di UGD RS.Gatoel di bulan Januari 2020 sebanyak 3120 pasien. Dari 5 kelompok peneliti mengobservasi dan menginterview 3 keluarga menunjukkan gejala ketidakpuasan tentang pelayanan yang ada di Rumah Sakit. Sering bertanya terhadap tindakan yang akan dilakukan oleh perawat, terlalu lama pasien menunggu di UGD, dan protes terhadap keluarga yang sakit tidak segera ditangani. Pengamatan yang penulis temukan di lapangan bahwa kebanyakan keluarga pasien yang datang ke UGD memiliki perasaan cemas, marah marah bahkan sampai mengamuk kepada perawat apabila melihat kondisi keluarga yang sakit belum ditangani, sehingga terdapat pengaduan dari keluarga pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Salah satu tindakan keperawatan untuk mengatasi hal tersebut dengan melakukan komunikasi terapeutik terhadap

pasien dan keluarga dengan menggunakan metode label/ tagging (Ulfah dkk, 2019).

Salah satu ketidakpuasan pasien di UGD yang dikeluhkan keluarga adalah komunikasi yang kurang jelas. Komunikasi terhadap pasien dan keluarga yang seringkali salah akan beresiko menurunkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan. Kepuasan akan berdampak pada kualitas pelayanan keperawatan maupun pengakuan terhadap profesional perawat dalam mengatasi permasalahan pasien. Selain itu kepuasan juga akan berdampak pada penggunaan berulang fasilitas rumah sakit atau menjadi pilihan utama pasien untuk meminta bantuan medis. Peningkatan kepercayaan terhadap pelayanan turut mempengaruhi perkembangan rumah sakit baik secara kualitatif maupun kuantitatif (Husna et al., 2015).

Komunikasi dalam praktek keperawatan merupakan suatu alat yang penting untuk membina hubungan terapeutik dan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan. Komunikasi terapeutik menjadi sangat penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dan keluarga pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan (Mahendro, 2017) Terdapat banyak metode atau cara komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat di UGD salah satunya dengan menggunakan metode label/ tagging. Metode label/ tagging adalah pemberian atau penandaan tindakan medis pada pasien dalam bentuk kata keterangan atau kata kerja (Ibnu, 2010). Sehingga dengan adanya label/ tagging yang diberikan pada pasien dapat mempermudah keluarga untuk mengetahui tindakan medis apa yang sedang dilakukan oleh perawat terhadap pasien di UGD. Contohnya dengan diberikan tulisan didekat pasien dengan

tulisan pasien sedang diobservasi, menunggu hasil laboratorium, dll dengan tulisan yang jelas dan mudah dimengerti.

Berdasarkan gambaran tersebut peneliti ingin mengetahui terkait metode tagging yang diberikan pada pasien di UGD Rumah Sakit Gatoel Mojokerto terhadap kepuasan keluarga pasien. Hasil observasi penulis selama bertugas di UGD Rumah Sakit gatoel Mojokerto, perawat sudah melakukan komunikasi terapeutik yang dilakukan berdasarkan kebiasaan atau rutinitas sehari-hari. Tetapi, belum sepenuhnya memperhatikan teknik dan tahapan yang baik dan benar salah satunya pemberian label/tagging pada pasien di UGD sehingga pasien dan keluarga kurang mendapatkan kepuasan informasi dalam tindakan medis yang dilakukan.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang, maka rumusan masalah sebagai berikut “ Adakah Pengaruh Komunikasi Terapeutik dengan Metode Tagging terhadap Kepuasan Keluarga di UGD Rumah Sakit Gatoel Mojokerto “.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Menganalisis pengaruh komunikasi terapeutik dengan metode tagging terhadap kepuasan keluarga di UGD Rumah Sakit Gatoel Mojokerto.

### **2. Tujuan khusus**

- a) Mengidentifikasi kepuasan keluarga yang diberikan komunikasi terapeutik dengan metode tagging (Kelompok Intervensi di UGD).
- b) Mengidentifikasi kepuasan keluarga yang diberikan komunikasi terapeutik (Kelompok Kontrol di UGD).
- c) Menganalisis pengaruh komunikasi terapeutik terhadap kepuasan keluarga di UGD.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi Perawat**

Sebagai bahan masukan khususnya cara melaksanakan komunikasi terapeutik dengan metode tagging dalam meningkatkan kepuasan pelayanan di UGD

##### **2. Bagi Tempat Penelitian**

Hasil dari penelitian dapat dijadikan sebagai upaya yang dapat membantu meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan di UGD. Dan tambahan informasi dan masukan bagi Rumah Sakit untuk melihat adanya perkembangan dari pelayanan keperawatan sehingga memberikan kepuasan bagi pasien dan keluarga pasien.

##### **3. Bagi Peneliti**

Menambah wawasan dan pengetahuan peneliti agar mampu menerapkan komunikasi terapeutik dengan metode tagging dipelayanan kesehatan umumnya dan Rumah Sakit pada khususnya.

## 4. Originalitas Penelitian

No	Nama Tahun	Judul Penelitian	Analisa	Hasil/Kesimpulan
1.	Yeni Cristiani 2015	Hubungan waiting time dengan Kepuasan pasien prioritas 3 di UGD RS Waluya Sawahan Malang.	Peneliti ini menggunakan penelitian korelasional dengan pendekatan secara <i>Cross Sectional</i> . Sampel penelitian ini adalah pasien prioritas 3 yang di dapatkan dengan metode purposive	Hasil penelitian yang didapatkan sebagai besar responden waiting time tepat sebanyak 27 Orang (90%), sedangkan untuk kepuasan pasien sebagian besar sangat puas terhadap pelayanan sebanyak 18 orang (53%), dan ada hubungan yang cukup antara waiting time dengan kepuasan pasien prioritas 3 di UGD RsPanti Waluya sawahan Malang ( $p < 0,025 < 0,05$ )
2.	Sutrisno Asward Mulyadi 2015	Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Di UGD RSUD DR.H. Chasan Boesoerie Ternate	Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan <i>Cross sectional</i> dan Data yang dikumpulkan Dari responden menggunakan N lembar questioner	Hasil peneliti yang didapatkan dengan uji statistic menggunakan uji chi-square pada tingkat kemaknaan 95% ( $p < 0,05$ ), hasil yang didapatkan nilai $p = 0,000$ ini berarti bahwa nilai $p < 0,05$ kesimpulan terdapat hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien
3.	Mahend Ro Prasetya Kusumo 2015	Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap	Jenis penelitian ini Adalah penelitian kuantitatif	Hasil penelitian menemukan bahwa terdapat bahwa terdapat pengaruh komunikasi

		Kepuasan	dengan metode	terapeutik terhadap	perawat kepuasan
--	--	----------	------------------	------------------------	---------------------