

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi merupakan upaya individu dalam menjaga dan mempertahankan individu untuk tetap berinteraksi dengan orang lain dan komponen penting dalam praktik keperawatan. Komunikasi terapeutik adalah suatu alat yang penting untuk membina hubungan terapeutik dan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan. Salah satu tujuan komunikasi terapeutik adalah membentuk suatu interaksi, saling ketergantungan dengan kapasitas memberi dan menerima. Seorang perawat dalam melaksanakan komunikasi terapeutik harus memiliki kemampuan antara lain: pengetahuan yang cukup, keterampilan yang memadai, serta teknik dan sikap komunikasi yang baik. Kemampuan komunikasi yang baik dari perawat merupakan salah satu faktor keberhasilan dalam melaksanakan proses keperawatan yang meliputi tahap pengkajian, perumusan diagnosa, perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi.

Suatu pelayanan kesehatan yang di tuntut memberikan pelayanan yang baik bagi pasien. Semakin meningkat jumlah pelayanan kesehatan yang ada saat ini, pelayanan kesehatan 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 harus meningkatkan kinerjanya dalam pemberian asuhan keperawatan, terutama pada saat berkomunikasi dengan pasien. Perawat merupakan salah satu tenaga kesehatan yang sering kontak dengan pasien, sehingga pasien lebih banyak melakukan komunikasi 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 (Nurmala, 2007).

Fenomena yang terjadi di rumah sakit Syarifah Ambami Rato Ebu bangkalan terhadap komunikasi perawat yaitu bahwa komunikasi yang dilakukan oleh perawat belum sepenuhnya memperhatikan tehnik dan tahapan yang baik dan benar, sehingga klien kurang mendapatkan informasi yang benar, ataupun kurang mendapatkan pelayanan yang semestinya, juga dikarenakan masih ada perawat yang tidak memperkenalkan diri, kurang ramah dan masih ada juga perawat yang menjawab pertanyaan dengan gurauan. Hal ini di dukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh (Kee, Khoo, Lim, & Koh, 2017) bahwa, telah teridentifikasi empat kesalahan perawat saat pelaksanaan komunikasi yaitu, non verbal (kontak mata, ekspresi wajah dan paralanguage), verbal (mendengarkan aktif dan pilihan kata-kata yang tidak tepat), dan konten (kuantitas dan kualitas informasi yang buruk yang diberikan); dan sikap buruk (kurangnya rasa hormat dan empati).

Proses keperawatan sebagai suatu pendekatan problem solving yang memerlukan ilmu, tehnik dan keterampilan interpersonal yang salah

satunya adalah komunikasi verbal dan non verbal perawat yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan dasar klien dan keluarga. tahapan-tahapan proses komunikasi merupakan model yang efektif dan penting dalam bidang pelayanan keperawatan tidak terlepas dari penggunaan komunikasi perawat. Komunikasi merupakan model yang efektif dan penting dalam bidang pelayanan keprawatan karena merupakan dasar bagi perawat untuk membina hubungan interpersonal dengan pasien dan keluarga. Komunikasi merupakan salah satu cara yang memungkinkan perawat untuk menyampaikan dan menerima pesan sehingga kegiatan perawatan dapat berjalan dengan baik (Nurjannah, 2005).

Departemen Kesehatan Republik Indonesia (Depkes, 2007) menunjukkan bahwa masih ditemukan adanya keluhan tentang ketidakpuasan pasien terhadap komunikasi perawat. Rerata hasil data yang didapatkan dari beberapa Rumah Sakit di Indonesia menunjukkan 67% pasien yang mengeluh tidak puas dalam penerimaan pelayanan kesehatan adalah pada aspek komunikasi. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Waters, S et. al, 2016), bahwa salah satu yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah komunikasi yang dilakukan oleh perawat-pasien. Sampai saat ini model komunikasi perawat-pasien untuk meningkatkan kepuasan pasien masih perlu dilakukan pengembangan.

Hasil wawancara di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu (Syamrabu) Bangkalan yang peneliti lakukan di Irna A, Irna B, dan ruang F terhadap 15 pasien di peroleh sebanyak 8 pasien (53,3%) kurang puas dengan kinerja

perawat. Sebanyak 9 pasien (60%) menilai bahwa perawat lebih fokus pada kegiatan pengobatan sehingga kurang perhatian dan mengabaikan arti penting komunikasi. Sebanyak 10 pasien (66,7%) pasien diantaranya masih tidak puas terhadap komunikasi perawat. Fenomena ketidakpuasan pasien terhadap komunikasi perawat berkaitan dengan tuntutan pasien yang terlalu tinggi ini bisa dilihat, 80% dari 15 pasien yang dijadikan responden pada studi pendahuluan berharap menerima perawatan lebih dari yang di terima saat ini. sebanyak 40% perawat kurang terampil menerapkan komunikasi. Beberapa hal yang juga mempengaruhi komunikasi perawat adalah faktor perawat, faktor pasien dan faktor sosial.

Kondisi masih banyaknya pasien yang tidak puas terhadap komunikasi perawat di RS Syamrabu menjadi kebutuhan yang mendesak untuk perbaikan kualitas komunikasi. Sikap perawat yang menghargai perasaan dan martabat dalam memberikan layanan keperawatan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien walaupun *outcome* tidak sesuai harapannya, tetapi mereka cukup puas jika dilayani dengan sikap yang menghargai perasaan dan martabat (Liliweri, 2016). Komunikasi yang kurang baik antara perawat-pasien dalam pemberian pelayanan akan menyebabkan pasien merasa tidak aman dan tidak nyaman dan juga akan menurunkan motivasi pasien untuk sembuh. Ketidakpuasan pasien akan komunikasi mengurangi loyalitas pasien dan kepercayaan pasien terhadap perawat, serta tingkat kenyamanan pasien menurun (Anna, 2009). Perawat yang memiliki ketrampilan berkomunikasi tidak saja akan mudah menjalin

hubungan rasa percaya dengan klien, mencegah terjadinya masalah legal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan (Achir Yani,1996).

Kepuasan pasien dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan ketika kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang di yang digunakan (Juliana, 2008). Banyak faktor penyebab ketidakpuasan pasien di rumah sakit, salah satunya adalah faktor komunikasi antara perawat - pasien. Tingkat kepuasan pasien sangat tergantung pada bagaimana faktor tersebut di atas dapat memenuhi harapan-harapan. Sebagai contoh faktor komunikasi perawat dalam komunikasi terapeutik apabila dilaksanakan tidak sesuai dengan spirit dalam komunikasi tersebut maka yang dihasilkan adalah respon ketidakpuasan dari pasien. Seorang pasien yang tidak puas pada gilirannya akan menghasilkan sikap/perilaku tidak patuh terhadap seluruh prosedur keperawatan dan prosedur medis misalnya menolak pasang infus, menolak minum obat, menolak untuk dikompres panas/dingin,dan lain-lain. Akhirnya pasien akan meninggalkan rumah sakit dan mencari jasa pelayanan yang bermutu di tempat lain. Oleh sebab itu sudah saatnya kepuasan pasien menjadi bagian integral dalam misi dan tujuan profesi keperawatan karena semakin meningkatnya intensitas kompetisi global dan domestik, serta berubahnya preferensi dan perilaku dari pasien untuk mencari pelayanan jasa keperawatan yang lebih bermutu (Hendrawan, 2008).

Solusi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien dimulai dari peningkatan kemampuan dan keterampilan. Keterampilan berkomunikasi bukan merupakan kemampuan yang kita bawa sejak lahir dan juga tidak akan muncul secara tiba-tiba saat kita memerlukannya. Keterampilan tersebut harus dipelajari dan dilatih secara terus menerus melalui kemampuan belajar mandiri, penyegaran dan pelatihan. Disamping itu peningkatan akan pemahaman faktor perawat dan pasien juga diperlukan untuk memperbaiki komunikasi perawat. Interaksi perawat terhadap pasien juga harus diperhatikan agar terbentuk komunikasi yang terapeutik antara perawat pasien. Peningkatan kemampuan komunikasi perawat akan meningkatkan kepuasan pasien.

1.2 Rumusan Masalah

- a. Apakah ada pengaruh faktor perawat terhadap interaksi perawat-pasien di rumah sakit Syamrabu Bangkalan
- b. Apakah ada pengaruh faktor pasien terhadap interaksi perawat-pasien di rumah sakit Syamrabu Bangkalan
- c. Apakah ada pengaruh faktor sosial terhadap interaksi perawat-pasien di rumah sakit Syamrabu Bangkalan
- d. Apakah ada pengaruh interaksi perawat-pasien terhadap kemampuan komunikasi perawat di rumah sakit Syamrabu Bangkalan

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Mengembangkan model komunikasi perawat dalam pemberian asuhan keperawatan berdasarkan *Human Interaction Model*.

1.3.2 Tujuan Khusus

- 1) Menganalisis pengaruh faktor perawat terhadap interaksi perawat-pasien di rumah sakit Syamrabu Bangkalan
- 2) Menganalisis pengaruh faktor pasien terhadap interaksi perawat-pasien di rumah sakit Syamrabu Bangkalan
- 3) Menganalisis pengaruh faktor sosial terhadap interaksi perawat-pasien di rumah sakit Syamrabu Bangkalan
- 4) Menganalisis pengaruh interaksi perawat-pasien terhadap kemampuan komunikasi perawat di rumah sakit Syamrabu Bangkalan

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Teoritis

Sebagai penjelasan pengaruh pengembangan model komunikasi perawat dalam meningkatkan kemampuan komunikasi perawat dan kepuasan pasien. Berdasar pengembangan model diketahui faktor yang menentukan komunikasi perawat yang berdampak pada peningkatan kemampuan komunikasi perawat dalam pelaksanaan asuhan keperawatan .

1.4.2 Manfaat Praktis

Penjelasan yang diperoleh dalam penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar peningkatan kemampuan komunikasi perawat dalam pelaksanaan asuhan keperawatan yang sangat diperlukan guna meningkatkan kepuasan pasien.