

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kepuasan pasien adalah dimana tingkat perasaan seorang pasien setelah membandingkan kinerja pelayanan atau hasil yang dirasakan dengan harapan yang telah diinginkan oleh seorang pasien setelah menjalani rawat inap. Perawat dalam memberikan asuhan keperawatan tidak terlepas dari sikap dan perilaku dalam berkomunikasi yang akan dapat mempengaruhi kepuasan pasien, meskipun sarana dan prasarana pelayanan sering dijadikan ukuran mutu oleh pelanggan namun utama dalam adalah penilaian tentang sikap dan perilaku yang ditampilkan oleh petugas. Sikap dan perilaku yang baik oleh perawat sering dapat menutupi kekurangan dalam hal sarana dan prasarana (Transyah & Toni, 2018).

Komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Ruang rawat Inap Non Bedah RSUD Padang Pariaman didapati hasil yang menunjukkan bahwa perawat yang keterampilan komunikasi terapeutik nya tidak efektif dan pasien merasa tidak puas sebanyak 16 pasien (80%) dan merasa puas sebanyak 4 orang (20%). Peneliti berasumsi bahwa komunikasi yang disampaikan perawat kepada pasien belum dapat mencapai tujuan dari komunikasi itu sendiri (Mechi Silvia, Qurrata Ayuni, & Yanti , 2019)

Pelayanan atau pemberian asuhan keperawatan adalah komunikasi tata cara penyampaian informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan menanggapi keluhan-keluhan dari pasien dan bagaimana keluhan pasien dengan cepat diterima oleh penyedia jasa terutama perawat dalam meberikan respon terhadap keluhan pasien (Transyah & Toni, 2018).

Pengetahuan komunikasi terapeutik di Ruang Rawat Inap RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango Gorontalo responden yang pengetahuan komunikasi terapeutik kurang 29 responden (74,4%), dan sebagian kecil responden pengetahuan komunikasi terapeutiknya cukup 6 responden (15,4%), baik 4 responden dengan presentase (10,3%). Peneliti berasumsi

bahwa perawat di ruang rawat inap RSUD Toto Kabila sebagian besar mempunyai pengetahuan komunikasi terapeutik kurang (Gue, Mobiliu, & Monayo, 2002).

Hasil dari tingkat pengetahuan komunikasi terapeutik perawat RS. Elisabeth Purwokerto perawat sebagian besar responden memiliki tingkat pengetahuan pada kategori cukup baik (52,2 %), dan paling sedikit adalah pada kategori kurang baik (8,7 %). Tingkat pengetahuan perawat pada kategori tidak baik, tidak ada. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengetahuan komunikasi terapeutik cukup dikuasai oleh perawat (R.S, Asrin, & E, 2006).

Berdasarkan latar belakang di atas menunjukkan bahwa pengetahuan komunikasi terapeutik perawat masih kurang baik karena belum sepenuhnya menguasai tentang pengetahuan komunikasi terapeutik. Terkait uraian tersebut maka perlu dilakukan penelitian tentang “Pengetahuan komunikasi terapeutik perawat”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, penulis ingin meneliti tentang pengetahuan komunikasi terapeutik perawat di Rumah Sakit Roemani Semarang.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Mengetahui pengetahuan komunikasi terapeutik perawat di Rumah Sakit Roemani Semarang.

### **2. Tujuan Khusus**

a. Mendeskripsikan tingkat pengetahuan komunikasi terapeutik perawat tentang tujuan komunikasi terapeutik di Rumah Sakit Roemani Semarang.

b. Mendeskripsikan tingkat pengetahuan komunikasi terapeutik perawat tentang manfaat komunikasi terapeutik di Rumah Sakit Roemani Semarang.

c. Mendeskripsikan tingkat pengetahuan komunikasi terapeutik perawat tentang tahapan komunikasi terapeutik di Rumah Sakit Roemani Semarang.

- d. Mendeskripsikan tingkat pengetahuan komunikasi terapeutik perawat tentang prinsip komunikasi terapeutik di Rumah Sakit Roemani Semarang.
- e. Mendeskripsikan tingkat pengetahuan komunikasi terapeutik perawat tentang teknik komunikasi terapeutik di Rumah Sakit Roemani Semarang.

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

1. Institusi Pelayanan Kesehatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada tenaga kesehatan dalam meningkatkan pelayanan kesehatan, khususnya di Rumah Sakit dalam memberikan edukasi yang tepat mengenai pengetahuan komunikasi terapeutik perawat.

2. Pendidikan Keperawatan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dalam pengetahuan komunikasi terapeutik perawat dan dapat dijadikan acuan pada penelitian selanjutnya.

3. Bagi Penelitian

Hasil ini diharapkan dapat menambah ilmu dan pengetahuan bagi peneliti, sehingga mampu mendeskripsikan gambaran pengetahuan komunikasi terapeutik perawat.

#### **E. Keaslian Penelitian**

**Tabel 1.1 Keaslian Penelitian**

No	Nama dan Tahun	Judul	Jenis Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil
1	Mayanti Mahmud , Rini Fahrani	HUBUNGAN PENGETAHUAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN	Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitik dengan	Dalam instrumen penelitian terdiri dari variabel independen dan	Dari tabel pengetahuan komunikasi terapeutik,

Zees, Vivin Novarina A.Kaisi m, 2014	KEMAMPUAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DALAM MELAKSANAKA N ASUHAN KEPERAWATAN PADA PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSUD TOTO KABILA KABUPATEN BONE BOLANGO	menggunakan pendekatan “cross sectional”	dependen. Variabel independen yaitu pengetahuan komunikasi terapeutik dan variabel dependen kemampuan komunikasi terapeutik dalam melaksanakan asuhan keperawatan.	menunjukkan sebagian besar responden yang pengetahuan komunikasi terapeutik kurang 29 responden (74,4%), dan sebagian kecil responden pengetahuan komunikasi terapeutiknya cukup 6 responden (15,4%), baik 4 responden dengan presentase (10,3%)
2 Sr. Diana R.S,OP, Asrin, Wahyu E. 2006	HUBUNGAN PENGETAHUAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK TERHADAP KEMAMPUAN KOMUNIKASI PERAWAT DALAM MELAKSANAKA	Merupakan penelitian deskriptif korelasi. Rancangan penelitian ini menggunakan rancangan penelitian cross sectional .	Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas (independent) dan variabel terikat (dependent). Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu pengetahuan	Tingkat pengetahuan komunikasi terapeutik perawat sebagian besar responden memiliki tingkat pengetahuan pada kategori cukup baik (52,2 %),



---

<p>N ASUHAN KEPERAWATAN DI RUMAH SAKIT ELISABETH PURWOKERTO</p>	<p>komunikasi terapeutik perawat. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kemampuan komunikasi terapeutik perawat.</p>	<p>dan paling sedikit adalah pada kategori kurang baik (8,7 %). Tingkat pengetahuan perawat pada kategori tidak baik, tidak ada.</p>
---	---	--

---

