

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Rumah sakit adalah sebuah organisasi yang bergerak di bidang jasa pelayanan kesehatan, dan sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Tingginya harapan masyarakat terhadap rumah sakit, membuat rumah sakit wajib memberikan pelayanan yang baik dan prima, tanpa memandang perbedaan kelas sosial masyarakat. Pelayanan yang diberikan tidak hanya terbatas pada penanganan pasien, namun juga menyangkut sikap dan perilaku sumber daya manusia rumah sakit. Rumah sakit juga perlu memahami pasien, peka terhadap kebutuhan pasien, dan mampu berkomunikasi secara efektif dan efisien.

Pelayanan rumah sakit sangat kompleks dan melibatkan banyak sumber daya manusia, mulai dari pendaftaran hingga pintu keluar. Sumber daya manusia di rumah sakit terdiri dari tenaga medis, tenaga kesehatan dan tenaga pendukung. Tenaga pendukung disebut juga tenaga penunjang kesehatan. Di dalam Undang-undang Kesehatan Nomer 17 Tahun 2023 dikatakan bahwa tenaga medis yang dimaksud adalah tenaga dokter dan dokter gigi, sedangkan tenaga kesehatan adalah selain tenaga dokter dan dokter gigi; dalam hal ini termasuk tenaga perawat. (Kemenkes RI, 2023)

Sumber daya manusia rumah sakit saling berinteraksi, berkolaborasi dan berkomunikasi satu sama lain, termasuk dengan pengguna layanan dalam hal ini adalah pasien. Interaksi, kolaborasi dan komunikasi ini juga dilakukan oleh perawat untuk menunjang pemberian layanan kesehatan kepada pasien.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 26 Tahun 2019, (Permenkes 26/2019) pada Pasal 1 nomer 1 menyatakan bahwa : Perawat adalah seorang yang telah lulus pendidikan tinggi Keperawatan dalam negeri maupun luar negeri yang diakui oleh Pemerintah sesuai dengan perundang-undangan di Indonesia. Pada pasal 1 nomer 5 menyatakan bahwa : Praktik Keperawatan adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh Perawat dalam bentuk Asuhan Keperawatan; sedangkan pada pasal 1 nomer 6 menyatakan bahwa : Asuhan Keperawatan merupakan serangkaian hubungan interaksi antara Perawat-Klien (pasien) dan lingkungannya dengan tujuan tercapainya pemenuhan kebutuhan dan kemandirian. Pada Permenkes 26/2019 tersebut, pada pasal 5 poin h menyatakan bahwa : perawat memberikan konsultasi Keperawatan dan berkolaborasi dengan dokter; sedangkan poin i : perawat melakukan penyuluhan kesehatan dan konseling. Sesuai dengan Permenkes 26/2019 tersebut, kegiatan perawat tidak terlepas dari terjalinnya komunikasi. (Kemenkes RI, 2019)

Komunikasi dalam profesi keperawatan sangat dibutuhkan guna terwujudnya pelayanan medis yang efektif dan efisien sekaligus mengekspresikan peran, fungsi dan profesionalitas seorang perawat. Berbagai keterampilan harus dimiliki seorang perawat agar mampu memahami tentang asuhan keperawatan. Kemampuan

perawat dalam berkomunikasi akan menjadi dasar membantu penyelesaian masalah pasien, sehingga memudahkan dalam memberikan bantuan baik dalam pelayanan medis maupun psikologis dengan tujuan akhir kesembuhan pasien.

Komunikasi kesehatan, yaitu interaksi antara dua orang atau lebih dalam kelompok kecil, di bidang pelayanan kesehatan dan sangat penting untuk memecahkan masalah, bertukar gagasan, dan mengambil keputusan. Salah satu bentuknya adalah komunikasi terapeutik, yang krusial dalam profesi keperawatan. Penguasaan komunikasi efektif antara perawat dan pasien menjadi kunci penyelesaian masalah pasien. Sayangnya, pentingnya komunikasi efektif, khususnya di bidang kesehatan seperti kedokteran dan keperawatan, seringkali kurang diperhatikan saat ini. Kualitas pelayanan keperawatan ditentukan bukan hanya oleh ketepatan dalam pemberian layanan, tetapi juga oleh terjalinnya sebuah hubungan komunikasi yang mampu menyembuhkan pasien; yang disebut dengan komunikasi terapeutik. (Nursalam, 2014)

Keberhasilan pelayanan keperawatan sangat bergantung pada komunikasi yang efektif antara perawat dan pasien. Interaksi perawat-pasien yang baik, ditandai dengan pemahaman kebutuhan dan harapan pasien serta kesediaan perawat untuk mendengarkan, menciptakan rasa dihargai dan diperhatikan pada pasien. Oleh karena itu, komunikasi terapeutik yang optimal berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit.

Kepercayaan, keterbukaan, dan pemahaman kebutuhan timbal balik dalam komunikasi perawat-pasien sangat krusial untuk memperoleh informasi pasien

yang lengkap dan akurat. Kesetaraan dalam komunikasi, tanpa hierarki superior-inferior, sangat penting mengingat pasien kerap merasa inferior karena perbedaan latar belakang pendidikan atau ekonomi. Efektivitas komunikasi yang setara akan berdampak positif pada emosi pasien, sementara komunikasi yang tidak setara berpotensi menimbulkan masalah, termasuk komplain terkait komunikasi. (Siti, Zulpahiyana, & Indrayana, 2016)

Perawat perlu memiliki keterampilan berkomunikasi terapeutik dalam menjalankan fungsi dan perannya sehingga dapat menentukan keberhasilan pelayanan atau asuhan keperawatan yang profesional dengan memperhatikan kebutuhan holistik pasien. (Siti, Zulpahiyana, & Indrayana, 2016)

Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang dilakukan secara sadar dengan tujuan akhir kesembuhan pasien. Komunikasi terapeutik penting untuk dilakukan perawat dalam pemberian asuhan keperawatan. Hal ini dimaksudkan agar pasien dapat melihat dan merasakan sikap hangat, lembut, dan penuh perhatian, sehingga tercipta rasa saling percaya, saling menghargai, dan saling menghormati. Pasien diharapkan dapat merasa tenang dan menerima dengan yakin asuhan keperawatan yang diberikan. Perawat perlu memahami agar kekecewaan pasien tidak terjadi atau dapat dihindari. (Hidayatullah, Khotimah, & Nugroho, 2020)

Tingginya beban kerja perawat, khususnya di ruang perawatan dengan tingkat hunian tinggi dan pasien dengan beragam keluhan, seringkali menghambat interaksi dan komunikasi terapeutik yang optimal dengan pasien. Kondisi ini seringkali

dijumpai di rumah sakit di Indonesia, dimana keadaan ini menyulitkan perawat dalam melakukan pengkajian, perencanaan, dan tindakan keperawatan, termasuk komunikasi terapeutik yang sesuai standar profesi. Komunikasi terapeutik merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan pelayanan kesehatan dan kesembuhan pasien di rumah sakit. Perkataan dan ucapan perawat dapat mengandung makna multitafsir bagi pasien; penggunaan bahasa yang tidak tepat dapat menimbulkan ketidaknyamanan pasien dan berujung pada keluhan terhadap komunikasi perawat-pasien.

Peneliti akan melakukan penelitian di RSUD Prof. dr. Soekandar. RSUD Prof. dr. Soekandar merupakan rumah sakit tipe B di Kabupaten Mojokerto. RSUD Prof.dr. Soekandar sudah terakreditasi Paripurna dengan Tingkat Hunian Tempat Tidur (*Bed Occupancy Rate* BOR mendekati 100%) dengan jumlah perawat lebih dari 100 orang.

Peneliti melakukan observasi di rumah sakit tersebut dan melihat bagaimana perawat di ruang rawat inap berkomunikasi dengan pasien dan atau keluarga pasien. Peneliti juga melakukan wawancara singkat dengan Wakil Direktur Pelayanan Medik dan Kepala Instalasi Rawat Inap. Peneliti akan mengambil penelitian di ruang Pajajaran dikarenakan jumlah pasien yang selalu penuh dan berpotensi menimbulkan masalah komunikasi.

Peneliti melakukan observasi dan mendapatkan hasil bahwa : ruang rawat inap penuh hampir tidak ada tempat tidur kosong setiap harinya, pesanan kamar untuk pasien baru dari UGD terpaksa ditolak dan dialihkan ke ruang lain; jumlah perawat

jaga kurang (3 perawat melayani 32 pasien, standar perawat : pasien adalah 1 : 5-7 pasien); masih banyak perawat yang belum memperkenalkan diri pada saat menemui pasien; perawat masih ada yang belum mengkonfirmasi identitas pasien ketika akan melakukan tindakan; masih ada perawat memakai bahasa medis yang tidak semua pasien memahami; masih ada perawat yang belum bisa memberikan penjelasan terkait kondisi pasien (menunggu dokter saja besok saat visite); masih ada perawat yang belum menjelaskan tujuan, manfaat maupun efek terhadap tindakan yang dilakukan; masih ada perawat dengan intonasi bicara yang dirasakan pasien kurang nyaman.

Peneliti pada saat wawancara dengan pimpinan rumah sakit juga menanyakan bagaimana tingkat pemakaian tempat tidur di rumah sakit ini, beliau berdua menjawab bahwa rumah sakit ini sudah sangat padat. Rumah sakit perlu pengembangan dan perluasan, disamping perlu adanya penambahan tenaga khususnya tenaga keperawatan. Perawat di rumah sakit ini mempunyai beban kerja yang bisa dikatakan cukup tinggi. Perawat disamping melakukan tugas pokoknya memberikan asuhan keperawatan, melakukan komunikasi terapeutik juga harus mengerjakan beberapa tugas administrasi dan dokumentasi keperawatan. Faktor kelelahan perawat akan berdampak pada kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan termasuk didalamnya adalah kualitas komunikasi perawat-pasien. Pasien masih banyak yang mengeluhkan mengenai kualitas komunikasi dan informasi yang diterima dari petugas rumah sakit, termasuk dari perawat.

Peneliti juga mengambil data sekunder dari bagian informasi dan pengaduan rumah sakit. Secara kuantitatif didapatkan dari hasil rekapitulasi keluhan pasien dari Januari hingga Agustus 2024, rumah sakit mendapatkan sebanyak 40 keluhan dimana sekitar 25 (62%) mengenai masalah komunikasi. Sebanyak 25 keluhan masalah komunikasi tersebut, didapatkan sebanyak 20 (80%) masalah komunikasi perawat-pasien. Hal yang dikeluhkan beragam mulai dari perawat galak, judes, memarahi pasien yang tidak sesuai perintah, terkesan cuek, dan ketidakjelasan informasi terkait penyakit dan pelayanan keperawatan yang diterima pasien. (Informasi dan Pengaduan, 2024) Keluhan umum para pasien di rumah sakit terutama pada kualitas komunikasi dan pelayanan informasi yang diterima. (Rusnoto, Purnomo, & Utomo, 2019)

Berdasarkan hasil observasi lapangan, wawancara singkat dan data sekunder yang didapatkan, peneliti diperkenankan untuk melakukan penelitian tentang bagaimana komunikasi terapeutik yang dilakukan para perawat terhadap pasien-pasien. Komunikasi terapeutik merupakan suatu kemampuan komunikasi yang dimiliki seorang perawat terampil guna mendukung keberhasilan pengobatan, perawatan dan kesembuhan pasien. Komunikasi terapeutik sudah diajarkan sejak perawat masih menjadi mahasiswa keperawatan. Baik dan tidaknya komunikasi terapeutik dapat diukur dengan menggunakan GITCS (*Global Interprofessional Therapeutic Communication Scale*) yang diadaptasi dan dimodifikasi di dalam kurikulum Pendidikan Ners Indonesia Tahun 2021. Komunikasi terapeutik merupakan salah satu bentuk komunikasi interpersonal perawat-pasien guna

menjalin rasa saling percaya, mencegah masalah dan keluhan terkait komunikasi, meningkatkan citra profesi keperawatan sekaligus citra sebuah rumah sakit.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah : Apakah pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat terhadap pasien di ruang rawat inap Pajajaran RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto sudah sesuai dengan GITCS (*Global Interprofessional Therapeutic Communication Scale*) yang diadaptasi dan dimodifikasi dalam Kurikulum Pendidikan Ners Indonesia Tahun 2021?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Menganalisis dan mengukur pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat terhadap pasien dengan menggunakan GITCS (*Global Interprofessional Therapeutic Communication Scale*) yang diadaptasi dan dimodifikasi dalam Kurikulum Pendidikan Ners Indonesia Tahun 2021 di ruang rawat inap Pajajaran RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto ?

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Mengetahui dan mendapatkan gambaran mengenai pelaksanaan komunikasi terapeutik dalam proses asuhan keperawatan pasien di ruang rawat inap RSUD Prof.dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto.

### **1.4.2 Manfaat Bagi Peneliti**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan informasi awal buat penulis maupun para peneliti lain jika akan melakukan penelitian sejenis terutama tentang komunikasi terapeutik perawat terhadap pasien.

### **1.4.3 Manfaat Bagi Instansi**

Hasil penelitian dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas mutu komunikasi terapeutik antar perawat-pasien dengan berbagai macam bentuk pemberdayaan (*empowering*) sehingga mutu pelayanan rumah sakit bisa meningkat dan meminimalisir keluhan atau komplain masalah komunikasi