

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam pelayanan kesehatan masyarakat perlu adanya suatu badan kesehatan yang melayani kebutuhan masyarakat sekitar. Puskesmas sebagai landasan sistem perawatan dalam kesehatan nasional, perawatan primer sangat penting untuk memberikan perawatan kesehatan yang berkelanjutan, merata, dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat. Untuk memaksimalkan kesehatan masyarakat, layanan ini mempromosikan strategi komprehensif melalui inisiatif pencegahan, pengobatan, rehabilitasi, dan promosi yang terintegrasi (World Health Organization [WHO], 2008). Di Indonesia, pelaksanaan pelayanan kesehatan primer diwujudkan melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang berfungsi sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama dan menjadi ujung tombak pelayanan kesehatan di tingkat kecamatan. Selain menyediakan pelayanan dan pengobatan medis, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) juga mempunyai visi dan misi yang bertujuan sebagai balai pengobatan, perawatan pasien, pusat pemberdayaan masyarakat, mendorong kebiasaan hidup bersih dan sehat, serta mengkoordinasikan dan memberikan edukasi berupa layanan kesehatan lintas sektor yang berfokus pada kebutuhan lingkungan sekitar (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2014). Dalam konteks pelayanan kesehatan primer tersebut, perawat memiliki peran strategis sebagai perawat yang paling sering berinteraksi langsung dengan pasien, sehingga kemampuan komunikasi terapeutik menjadi aspek yang sangat penting.

Komunikasi terapeutik yang diterapkan perawat mampu membangun hubungan saling percaya, meningkatkan pemahaman pasien terhadap kondisi kesehatannya, serta mendorong kepatuhan pasien terhadap tindakan dan pengobatan yang diberikan. Dengan demikian keberhasilan layanan kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sangat bergantung pada komunikasi terapeutik, terutama dalam hal peningkatan standar perawatan perawat dan kepuasan pasien. (Stuart, 2016).

Keberhasilan Puskesmas dalam menjalankan tugasnya sangat dipengaruhi oleh kemampuan perawat untuk membangun interaksi interpersonal yang produktif dengan pasien memiliki dampak signifikan terhadap seberapa baik pusat kesehatan masyarakat menjalankan fungsinya. Komunikasi terapeutik merupakan faktor kunci dalam menentukan kualitas interaksi ini. Selain memberikan pengetahuan medis, komunikasi terapeutik adalah jenis komunikasi profesional yang membantu pasien merasa aman, nyaman, dan dihormati sekaligus menawarkan dukungan emosional. (Stuart, 2013). Pendekatan komunikasi yang empatik, humanis, dan jelas terbukti mampu meningkatkan pemahaman pasien terhadap kondisi kesehatannya, mengurangi kecemasan, serta meningkatkan kepatuhan terhadap pengobatan (Arnold & Boggs, 2020; O'Hagan et al., 2014). Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik sangat penting untuk menjaga standar layanan Pusat Kesehatan Masyarakat, khususnya di fasilitas medis dengan beban kerja yang berat.

Puskesmas Sidotopo Wetan dipilih sebagai lokasi penelitian dengan beberapa pertimbangan yang relevan dan mendukung tujuan penelitian. Salah satu alasan utama adalah statusnya sebagai Puskesmas dengan Pendapatan Asli Daerah

(PAD) tertinggi di Kota Surabaya, yang mencerminkan tingginya tingkat pemanfaatan layanan kesehatan oleh masyarakat. Hal ini tercermin dari capaian Pendapatan Asli Daerah (PAD) murni Puskesmas Sidotopo Wetan yang mencapai sekitar Rp6 miliar per tahun, angka yang tergolong sangat signifikan jika dibandingkan dengan puskesmas lainnya di Kota Surabaya. Tingginya capaian PAD tersebut mengindikasikan tingginya intensitas kunjungan masyarakat serta frekuensi interaksi antara perawat dan pasien, sehingga memperkuat relevansi Puskesmas Sidotopo Wetan sebagai lokasi penelitian komunikasi terapeutik (Lenzanasional, 2025). Kondisi tersebut memberikan konteks yang tepat untuk mengkaji pola komunikasi terapeutik yang terjadi dalam praktik pelayanan keperawatan, terutama karena banyaknya interaksi interpersonal yang terjadi antara perawat dan pasien dalam pemberian layanan kesehatan primer di Puskesmas Sidotopo Wetan.

Tabel 1.1. Data PAD Terbesar Beberapa Puskesmas di Surabaya

No	Puskesmas	PAD (Rp)
1	Puskesmas Sidotopo Wetan	6.691.470.048
2	Puskesmas Simo Mulyo	± 4.000.000.000
3	Puskesmas Tanah Kali Kedinding	± 4.000.000.000

Sumber : Lenza Nasional, 2025

Kedua, Puskesmas Sidotopo Wetan termasuk dalam jajaran puskesmas dengan jumlah kunjungan pasien yang tinggi di Kota Surabaya. Berdasarkan data statistik Banyaknya Kunjungan Baru dan Lama di Puskesmas di Surabaya Tahun 2023 yang dipublikasikan oleh Dinas Kesehatan Kota Surabaya, beberapa puskesmas menunjukkan angka kunjungan yang besar, termasuk Puskesmas Jagir

yang berada pada peringkat tinggi dalam daftar kunjungan pasien di tahun tersebut, menunjukkan tingginya beban pelayanan yang harus ditangani oleh fasilitas kesehatan primer di tingkat kecamatan (Dinas Kesehatan Kota Surabaya, 2024). Tingginya jumlah kunjungan pasien ini menunjukkan beban pelayanan yang besar, sehingga komunikasi terapeutik menjadi aspek penting dalam menjaga kualitas pelayanan di tengah keterbatasan waktu dan sumber daya, karena banyaknya interaksi antara perawat dan pasien yang terjadi setiap harinya.

Tabel 1.2. Data Kunjungan 5 Puskesmas Terbanyak di Surabaya tahun 2023

Peringkat	Nama Puskesmas	Total Kunjungan
1	Puskesmas Jagir	92.717
2	Puskesmas Sidotopo Wetan	91.742
3	Puskesmas Simomulyo	82.103
4	Puskesmas Medokan Ayu	82.083
5	Puskesmas Manukan Kulon	81.248

Sumber : Dinas Kesehatan Kota Surabaya 2023.

Ketiga, Puskesmas Sidotopo Wetan memiliki rekam jejak publisitas dan eksposur publik yang cukup baik melalui berbagai kanal media resmi dan kegiatan pelayanan kesehatan yang rutin dilaksanakan. Hal ini dapat dilihat dari keberadaan portal resmi Puskesmas Sidotopo Wetan yang memuat profil, dokumentasi, serta berita kegiatan pelayanan kesehatan yang diunggah oleh Dinas Kesehatan Kota Surabaya, menunjukkan keterbukaan informasi dan keterlibatan puskesmas dalam mengkomunikasikan aktivitasnya kepada masyarakat luas (Dinas Kesehatan Kota Surabaya, 2025). Selain itu, akun media sosial resmi Puskesmas Sidotopo Wetan aktif digunakan untuk berbagi informasi pelayanan dan kegiatan kesehatan, yang mencerminkan upaya institusi dalam melakukan publikasi dan memperluas

jangkauan informasi kepada publik (Instagram @pkmsidotopowetan, 2025). Rekam jejak tersebut menandakan bahwa Puskesmas Sidotopo Wetan tidak hanya aktif dalam kegiatan pelayanan kesehatan, tetapi juga menjadi perhatian publik dan media sosial, sehingga menarik untuk diteliti sebagai representasi puskesmas dengan tingkat aktivitas dan interaksi pelayanan yang tinggi.



Gambar I.1. Media Sosial PKM Sidotopo Wetan

Kondisi ini menjadikan Puskesmas Sidotopo Wetan sebagai lokasi yang relevan untuk mengkaji bagaimana perawat menerapkan komunikasi terapeutik dalam situasi pelayanan yang padat dan dinamis. Tingginya proporsi kunjungan mengindikasikan bahwa masyarakat Sidotopo Wetan sangat bergantung pada

layanan berkelanjutan di puskesmas ini untuk kontrol penyakit kronis, perawatan ibu dan anak, maupun tindak lanjut pengobatan. Beban layanan yang berkelanjutan tersebut menuntut perawat untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, serta tetap mempertahankan kualitas komunikasi dalam setiap interaksi.

Lokasi geografis Kelurahan Sidotopo Wetan yang relatif jauh dari keberadaan rumah sakit rujukan berskala besar menyebabkan tingginya ketergantungan masyarakat terhadap Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan primer dan kontak pertama dengan sistem kesehatan. Kondisi ini diperkuat oleh karakteristik wilayah perkotaan padat penduduk dengan latar belakang sosial ekonomi dan tingkat pendidikan masyarakat yang beragam, sebagaimana umumnya ditemukan pada wilayah permukiman padat di Kota Surabaya (Badan Pusat Statistik Kota Surabaya, 2023). Variasi tingkat pendidikan dan literasi kesehatan masyarakat menjadikan komunikasi terapeutik sebagai aspek yang sangat penting dalam pelayanan kesehatan, karena kemampuan pasien dalam memahami informasi medis sangat dipengaruhi oleh cara penyampaian perawat (World Health Organization, 2016). Pada wilayah dengan heterogenitas sosial ekonomi yang tinggi, khususnya perawat dituntut untuk mampu menyesuaikan pola komunikasi dengan latar belakang pasien agar tidak terjadi kesalahpahaman, meningkatkan pemahaman pasien, serta mendorong keterlibatan aktif pasien dalam proses perawatan dan pengambilan keputusan kesehatan (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2020).

Dalam konteks teori keperawatan, penelitian ini menggunakan Teori Hubungan Interpersonal yang dikemukakan oleh Hildegard E. Peplau (1952), yang

menekankan bahwa komunikasi terapeutik antara perawat dan pasien berlangsung melalui tiga fase utama, yaitu tahap orientasi, tahap kerja (working phase), dan tahap terminasi. Tahap orientasi berfokus pada pembentukan hubungan saling percaya dan identifikasi masalah pasien, tahap kerja menitikberatkan pada penggalan kebutuhan, pemberian bantuan, serta pelaksanaan intervensi keperawatan, sedangkan tahap terminasi menekankan evaluasi, penguatan, dan penutupan hubungan terapeutik secara profesional (Peplau, 1952; Stuart, 2016). Ketiga tahapan tersebut menegaskan pentingnya kualitas interaksi interpersonal dalam asuhan keperawatan, bukan sekadar penyampaian informasi medis. Namun demikian, tingginya Pendapatan Asli Daerah (PAD) serta jumlah kunjungan pasien yang besar belum dapat dijadikan indikator bahwa ketiga tahapan komunikasi terapeutik menurut Peplau telah diterapkan secara optimal. Peningkatan PAD dan lonjakan kunjungan lebih mencerminkan tingginya pemanfaatan layanan kesehatan oleh masyarakat, tetapi tidak secara langsung menggambarkan mutu komunikasi dan kualitas hubungan terapeutik antara khususnya perawat dengan pasien (Donabedian, 2003).

Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara teori dan praktik. Di satu sisi, Puskesmas Sidotopo Wetan memiliki beban pelayanan yang sangat tinggi, tercermin dari jumlah kunjungan yang besar dan capaian PAD tertinggi di Surabaya. Tingginya PAD tersebut menjadi indikator bahwa intensitas kunjungan serta frekuensi interaksi antara perawat dan pasien sangat tinggi. Beban kunjungan yang besar ini menuntut perawat untuk tetap menjaga kualitas komunikasi dalam kondisi pelayanan yang padat. Dalam konteks tersebut, komunikasi terapeutik

memiliki peran krusial karena semakin tinggi jumlah pasien, semakin besar kebutuhan akan komunikasi yang empatik, jelas, dan efektif untuk tetap menjaga kenyamanan serta kepercayaan pasien. Di sisi lain, belum ada bukti empiris yang menunjukkan sejauh mana komunikasi terapeutik telah diterapkan secara sistematis sesuai teori dalam setiap interaksi pasien–perawat di Puskesmas Sidotopo Wetan. Oleh karena itu, penelitian mengenai penerapan komunikasi terapeutik di puskesmas ini menjadi sangat penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai pola komunikasi perawat, faktor pendukung dan penghambat penerapannya, serta bagaimana komunikasi terapeutik berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi puskesmas lain dalam mengembangkan pola komunikasi yang lebih efektif, humanis, dan berorientasi pada keselamatan serta kenyamanan pasien.

1.2. Rumusan Masalah

Bagaimana komunikasi terapeutik yang diterapkan oleh perawat dan pasien di Puskesmas Sidotopo Wetan, Kecamatan Kenjeran, Kota Surabaya?

1.3. Tujuan Penelitian

Mengetahui dan mendeskripsikan bentuk komunikasi terapeutik yang diterapkan oleh perawat di Puskesmas Sidotopo Wetan, Kecamatan Kenjeran, Kota Surabaya.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam pendidikan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Teoretis:

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu:

- a. Memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam memperkaya kajian komunikasi kesehatan dan komunikasi antarpribadi yang relevan dengan dinamika pelayanan publik.
- b. Menjadi salah satu referensi akademik yang dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya terkait interaksi antara perawat dan pasien, terutama dalam konteks pelayanan kesehatan primer di Puskesmas maupun institusi kesehatan serupa.

1.4.2 Praktis:

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut :

- a. Bagi pihak puskesmas, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, khususnya yang berbasis pada penerapan komunikasi yang efektif antara perawat dan pasien. Dengan adanya evaluasi ini, puskesmas dapat menyusun strategi pelayanan yang lebih responsif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
- b. Bagi perawat, penelitian ini dapat menjadi masukan penting untuk memperbaiki sekaligus mengembangkan keterampilan komunikasi,

sehingga hubungan yang terjalin dengan pasien menjadi lebih harmonis, penuh rasa saling percaya, dan pada akhirnya dapat mendukung keberhasilan proses penyembuhan pasien secara lebih optimal.

- c. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan mampu menumbuhkan kesadaran kolektif bahwa komunikasi efektif tidak hanya sekadar pelengkap, tetapi merupakan bagian penting dan tak terpisahkan dari keberhasilan pelayanan kesehatan. Dengan kesadaran tersebut, masyarakat diharapkan dapat lebih aktif, terbuka, dan kooperatif dalam berkomunikasi dengan perawat.