

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transformasi dan reformasi sistem perawatan kesehatan dalam beberapa tahun terakhir telah membentuk pasar layanan kesehatan yang lebih berkualitas. Subjek utama dari sistem ini adalah pasien, memenuhi harapan pasien dengan menyediakan layanan berkualitas tinggi adalah tugas utama penyedia layanan kesehatan (Swarup, 2019). Kualitas layanan kesehatan sebagian besar dinilai berdasarkan empati staf, perlakuan yang baik terhadap pasien dan keluarga, penghargaan terhadap martabat dan pendekatan profesional dengan menerapkan komunikasi efektif (Dunsch, 2018).

Komunikasi merupakan suatu proses penyampaian dan / atau penerimaan dari seseorang kepada orang lain bisa secara langsung ataupun tidak langsung, secara tertulis, lisan maupun bahasa non verbal (Usman, 2011). Keterampilan berkomunikasi merupakan kemampuan yang sangat penting bagi seorang *caregiver* terutama perawat di rumah sakit dalam berkomunikasi saat memberikan asuhan keperawatan pada pasien (Koul, 2017). Keterampilan komunikasi dan interpersonal perawat melibatkan kemampuan untuk memperoleh informasi untuk memfasilitasi yang tepat diagnosis, konseling sesuai, memberikan instruksi terapi, dan membangun hubungan kasih sayang dengan pasien (Afriyie, 2020).

Komunikasi efektif menjadi sebuah proses yang penting dalam menentukan keberhasilan sebuah asuhan keperawatan. Kunci dari

terciptanya hubungan yang baik antara perawat dan pasien adalah kemampuan perawat dalam berkomunikasi (Shin, 2023). Komunikasi dalam hubungan medis didasarkan pada dua tipe dasar perilaku. Yang pertama terkait dengan aspek instrumental untuk menyembuhkan pasien atau mengurangi penyakit dan meningkatkan kualitas hidup. Yang kedua menyangkut aspek emosional dan sosial (Anderson, 2019). Banyak penelitian yang melihat komunikasi terapeutik yang efektif antara perawat dan pasien dapat meningkatkan kepuasan pasien, dan banyak penelitian yang menunjukkan berdampak positif pada pengobatan pasien (Howick, 2018).

Kualitas komunikasi dalam proses terapeutik mempengaruhi cara pasien mengalami penyakitnya dan menentukan sikap mereka terhadap penyakit yang dialami (Reed, 2019). Reaksi paling umum dari orang yang terkena penyakit adalah emosi yang terkait dengan hilangnya rasa aman, sehingga diperlukan kepastian tentang penyakitnya dengan menerapkan komunikasi efektif dalam memberikan informasi secara pasti sehingga meningkatkan kepercayaan diri pasien (Krot, 2017). Di Indonesia, sistem kesehatan saat ini ditujukan untuk menciptakan kompetensi dan tanggung jawab tenaga kesehatan yang lebih baik terhadap pelayanan kesehatan (Kementerian Kesehatan, 2019).

Hasil penelitian Kozimala (2017) mengatakan perawat sebagai pemberi asuhan atau *caregiver* harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik ketika menghadapi pasien dan keluarga, karena mereka adalah peserta bersama dalam proses asuhan keperawatan. Komunikasi petugas kesehatan

terutama perawat dengan anggota keluarga yang kurang efektif mengakibatkan anggota keluarga tidak memiliki pemahaman yang baik tentang kondisi medis pasien, prognosis, dan keefektifan pengobatan, dan hal ini dapat menyebabkan ketidakpastian hingga kecemasan dan depresi pada keluarga pasien (Chichirez, 2018). Dengan rendahnya tingkat komunikasi terapeutik, sulit untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Komunikasi terapeutik yang efektif yang diberikan oleh pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kesehatan psikologis, somatik dan sosial yang lebih baik (Ifrim, 2022).

Perawat menjadi salah satu ujung tombak dalam pemberian pelayanan kesehatan dan pemberi asuhan keperawatan di rumah sakit. Peran ini menjadi sebuah tuntutan dan juga fungsi perawat untuk memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas untuk memenuhi kebutuhan pasien (Lizarondo, 2019). Di dalam memberikan asuhan keperawatan, perawat harus memiliki pengetahuan dan kemampuan berkomunikasi yang baik untuk menciptakan sebuah hubungan saling percaya antara perawat dengan pasien, karena komunikasi merupakan sebuah proses yang sangat penting dalam hubungan antar manusia. (Nedelcu, 2022). Perawat akan mudah membangun hubungan saling percaya dengan pasien dan keluarga ketika memiliki kemampuan komunikasi yang baik (Catherine, 2023).

RSUP Dr M Djamil Padang merupakan rumah sakit tipe A yang merupakan Rumah Sakit rujukan untuk wilayah Sumatera Tengah. Instalasi rawat jalan atau biasa di kenal dengan poliklinik melayani tindakan medis, serta pelayanan kesehatan yang dilakukan tanpa pasien menginap. Pelayanan

rawat jalan termasuk salah satu indikator penting yang sangat diperhatikan oleh pihak Rumah Sakit Umum Pusat Dr M Djamil Padang. Instalasi poliklinik merupakan fron terdepan dalam penilaian kualitas pelayanan rumah sakit. Dalam upaya peningkatan pelayanan rumah sakit membuat pedoman berupa standar operasinal pelayanan, untuk pelayanan di poli berupa standar pelayanan publik, yang berupa komunikasi efektif perawat.

Pada penilaian di bulan September 2022, didapat nilai pelayanan publik perawat 56 % persen yang berupa penilaian dengan hasil buruk. Wawancara yang dilakukan kepada tujuh orang pengunjung poliklinik lima orang diantaranya mengatakan terkadang tidak mengerti dengan apa yang disampaikan oleh petugas kesehatan karena terlalu panjang dan cepat, namun tidak bertanya karena takut terlalu lama dan antrian yang masih panjang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “bagaimana gambaran penerapan komunikasi perawat di poli RSUP Dr.M.Djamil Padang tahun 2023?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketahui gambaran penerapan komunikasi efektif perawat di poli RSUP Dr.M.Djamil Padang tahun 2023.

2. Tujuan Khusus

a. Diketahui distribusi karakteristik responden.

- b. Diketahui gambaran penerapan komunikasi efektif perawat di poli RSUP Dr.M.Djamil Padang tahun 2023.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Dengan mengetahui penerapan komunikasi efektif perawat, diharapkan pelayanan kesehatan dapat menerapkan dan mengembangkan temuan tersebut sebagai strategi khusus untuk meningkatkan pelayanan kesehatan.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat memberikan tambahan referensi bahan bacaan di perpustakaan yang dapat memberi masukan dan menambah wawasan bagi mahasiswa dan juga dapat digunakan sebagai data dasar untuk penelitian selanjutnya.

3. Bagi Profesi Keperawatan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan perbandingan dalam melakukan penelitian lebih lanjut.

