

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Peran tenaga perawat merupakan unsur terpenting dalam pelayanan rumah sakit. Pelayanan kesehatan diberikan 80% oleh profesi perawat. Pelayanan keperawatan sendiri merupakan salah satu faktor yang menentukan kualitas citra suatu rumah sakit (Rusmana et al., 2023). Kepuasan pasien terhadap suatu rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan (Fathidokht et al., 2024). Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik (Tarigan et al., 2023).

Kepuasan pasien merupakan perasaan yang timbul setelah menerima pelayanan kesehatan (KEMENKES, 2021). Kepuasan pasien merupakan perasaan senang atau kecewa yang timbul ketika produk atau jasa yang diterima telah sesuai serta mencapai harapan pasien, kepuasan pasien dapat menjadi indikator kualitas pelayanan yang diberikan perawat kepada pasien. Selain itu, kepuasan pasien juga dapat bermanfaat dalam menarik lebih banyak pasien dan dapat menciptakan serta mempertahankan pasien yang setia (Apriadi, 2022).

Kepuasan pasien dapat dimodelkan dalam lima dimensi yaitu *tangible* (penampilan perawat), *reliabel* (keterampilan perawat), *responsiveness*

(respon perawat), *assurance* (kesediaan perawat untuk peduli) dan *emphaty* dalam merawat pasien. Kegagalan memenuhi dimensi tersebut dapat mengakibatkan rendahnya kepuasan pasien (Helmalia et al., 2024). Dampak dari ketidakpuasan pasien akan menyebabkan menurunnya citra perawat yang dianggap tidak professional saat menjalankan tugasnya (Rohmatul Ula et al., 2021).

Hasil penelitian yang dilakukan di ruang Melati RSUD Bangil menunjukkan bahwa dari 52 responden mengatakan kepuasan rendah sebanyak 21 responden (40.3%) (Astutik et al., 2018). Penelitian yang juga dilakukan kepada 77 responden pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Mitra Anugrah Lestari didapatkan hasil bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan tidak puas sebesar 48 (62,3%) (Helmalia et al., 2024).

Ketidakpuasan pasien saat dirawat di rumah sakit disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya yaitu tentang komunikasi yang kurang efektif kepada pasien saat melakukan pelayanan kesehatan (W. Lestari et al., 2021). Manusia merupakan makhluk sosial yang senantiasa bertinteraksi satu sama lain dan dengan komunitas lain. Berbagai bentuk interkasi antar manusia dalam kehidupan bermasyarakat khususnya mengenai interaksi yang disengaja dan tidak disengaja, salah satunya interaksi dalam memberikan informasi kesehatan (Sophia et al., 2023). Beberapa hal terjadi konflik antara perawat dengan pasien sebagai akibat dari komunikasi yang diberikan perawat tidak memberikan informasi yang tidak akurat sehingga

mengakibatkan kekecewaan dan ketidakpuasan serta kepercayaan yang rendah dari pasien (Putra et al., 2021).

Seorang perawat profesional yang berkualitas tinggi memiliki keterampilan dasar komunikasi untuk memastikan bahwa pasien dapat merasa aman, tenang, nyaman dan puas dengan layanan keperawatan (Astuti et al., 2021). Komunikasi yang berpusat pada pasien memainkan peran penting dalam kepuasan pasien (Rohmatul Ula et al., 2021). Komunikasi yang baik antara perawat dan pasien menciptakan perasaan harapan dan kepuasan, meningkatkan kepatuhan terhadap pengobatan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan hasil pengobatan pada pasien (F. V. A. Lestari et al., 2023).

Komunikasi antara perawat-pasien adalah bagian dari keperawatan yang ada dalam layanan kesehatan. Keterampilan komunikasi dokter dan perawat merupakan komponen yang penting dari kualitas layanan kesehatan (Mellida et al., 2022). Beberapa masalah yang dihadapi oleh pasien sebagian besar disebabkan oleh kesulitan dalam membangun atau mempertahankan hubungan emosional interpersonal. Hubungan interpersonal yang baik akan menumbuhkan keterbukaan orang untuk mengekspresikan diri. Oleh karena itu, dalam membangun hubungan interpersonal dengan klien, perawat hendaknya menerapkan pendekatan yang menciptakan keterbukaan antara perawat-klien (Mersha et al., 2023).

Teori yang dikemukakan oleh para ahli teori keperawatan dapat digunakan secara efektif, salah satunya adalah teori komunikasi terapeutik Peplau yang berfokus pada hubungan antara perawat dan pasien dan

memandang keperawatan sebagai hubungan antarmanusia dengan kerangka tertentu. Peplau percaya bahwa hubungan interpersonal efektif untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman tentang kebutuhan, masalah dan harapan pasien selama proses pengendalian penyakit dan untuk mengambil tanggung jawab dan melibatkan klien dalam pemulihan, memelihara serta meningkatkan kesehatan pasien (I. Lestari et al., 2020).

Komunikasi terapeutik model Peplau memberikan kerangka kerja yang cocok untuk hubungan perawat-pasien dan mengurangi kecemasan yang disebabkan oleh kebutuhan dan masalah dengan cara mengidentifikasi apa yang menjadi masalah pada pasien. Ia menganggap keperawatan sebagai proses interpersonal terapeutik yang sangat penting. Oleh karena itu, penting bagi perawat untuk mengetahui harapan pasien untuk meningkatkan kepuasannya (Mersha et al., 2023). Unsur utama dari teori ini adalah komunikasi antara perawat dan pasien. Menurut Peplau, komunikasi yang buruk atau tidak tepat antara perawat dan pasien dapat menimbulkan banyak masalah dalam perawatan (Mawaddah et al., 2020).

Peplau menjelaskan terdapat empat tahap hubungan interpersonal perawat- klien, yaitu tahap orientasi, identifikasi, eksploitasi, dan resolusi. Tahap orientasi ditunjukkan pada saat kegiatan perawat mengkaji masalah dan kebutuhan pasien. Tahap identifikasi yaitu fase dimana perawat mengidentifikasi pengetahuan dan kemampuan pasien sehingga dapat membantu perawatan yang diberikan. Tahap eksploitasi merupakan fase pada saat pasien menggunakan pelayanan keperawatan yang tersedia. Tahap

resolusi merupakan fase akhir yaitu ketika pasien tidak lagi membutuhkan pelayanan keperawatan (Fathidokht et al., 2024).

Penelitian yang dilakukan kepada 77 orang pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Anugrah Lestari didapatkan bahwa sebanyak 48 (62.3%) pasien menyatakan belum puas terhadap pelaksanaan dan pelayanan komunikasi terapeutik perawat, sedangkan sebanyak 29 (37.7%) pasien menyatakan puas terhadap pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat. Dapat disimpulkan pasien belum merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, hal ini merupakan dampak dari pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pasien (Helmalia et al., 2024). Hasil penelitian didapatkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik perawat pada fase kerja berada pada tingkatan tidak puas yaitu sebanyak 70 orang (77.8%) menyatakan tidak puas terhadap komunikasi terapeutik perawat (Mellida et al., 2022).

RSUP Dr. M. Djamil Padang merupakan rumah sakit pemerintah dan dijadikan rumah sakit rujukan wilayah Sumatera bagian tengah. RSUP Dr. M. Djamil Padang berdiri pada tahun 1953 di atas areal tanah seluas 8,5746 Ha. Pada tanggal 31 Desember 2018 RSUP Dr. M. Djamil Padang dinyatakan lulus sebagai RS kelas A Pendidikan dengan akreditasi Paripurna. RSUP Dr. M. Djamil Padang sudah terakreditasi Internasional oleh Komisi Akreditasi RS (KARS) pada tanggal 9 April 2019. Layanan utama yang diberikan RSUP Dr. M. Djamil Padang yaitu memberikan layanan kesehatan spesialis dan sub-spesialis kepada pasien (RSUP Dr. M. Djamil, 2023).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara kepada beberapa pasien mengenai kepuasan pasien yang dirasakan selama di rawat di ruang rawat inap *interne pria wing A* didapatkan bahwasanya masih terdapat pasien yang merasa belum puas dengan pelayanan yang didapatkan selama pasien dirawat. Data-data tersebut menunjukkan adanya permasalahan kepuasan pada pasien. Untuk itu peneliti tertarik untuk melakukan ulasan sistematis dari berbagai jurnal untuk melihat apakah penerapan komunikasi terapeutik model peplau dapat meningkatkan kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit.

## **B. Tujuan**

### **1. Tujuan Umum**

Adapun tujuan umum penelitian ini ialah melihat penerapan komunikasi terapeutik model peplau dalam meningkatkan kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit berbasis bukti.

### **2. Tujuan Khusus**

Adapun tujuan khusus penelitian ini adalah menganalisis studi literatur : penerapan komunikasi terapeutik model peplau dalam meningkatkan kepuasan pasien.

## **C. Manfaat**

### **1. Bagi Rumah Sakit**

Sebagai bahan pertimbangan bagi pihak manajemen Rumah Sakit dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang.

## 2. Bagi Profesi Keperawatan

Manfaat penelitian ini bagi perawat adalah dapat dijadikan sebagai sarana introspeksi diri dalam mengoptimalkan pemberian layanan dengan menggunakan komunikasi terapeutik yang bertujuan meningkatkan kepuasan pasien.

## 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan acuan yang relevan untuk diteliti lebih lanjut dalam penelitian yang berhubungan dengan peningkatan kepuasan pasien di ruang rawat inap.

