

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembedahan atau operasi adalah semua tindak pengobatan dengan menggunakan prosedur invasif, dengan tahapan membuka atau menampilkan bagian tubuh yang ditangani. Pembukaan bagian tubuh yang dilakukan tindakan pembedahan pada umumnya dilakukan dengan membuat sayatan, setelah yang ditangani tampak, maka akan dilakukan perbaikan dengan penutupan serta penjahitan luka (Sjamsuhidayat & Jong, 2016).

Berdasarkan data yang diperoleh dari *World Health Organization* (WHO) jumlah pasien dengan tindakan operasi mencapai angka peningkatan yang signifikan dari tahun ke tahun. Tercatat di tahun 2017 terdapat 140 juta pasien di seluruh rumah sakit di dunia, sedangkan pada tahun 2019 data mengalami peningkatan sebesar 148 juta jiwa, sedangkan untuk di Indonesia pada tahun 2019 mencapai 1,2 juta jiwa. Menurut WHO (2020) jumlah klien yang menjalani tindakan operasi mencapai angka peningkatan yang sangat signifikan setiap tahunnya. Diperkirakan setiap tahun ada 165 juta tindakan bedah dilakukan di seluruh dunia. Tercatat di tahun 2020 ada 234 juta jiwa klien di semua rumah sakit di dunia. Tindakan operasi/pembedahan di Indonesia tahun 2020 mencapai hingga 1,2 juta jiwa. Berdasarkan data Kemenkes RI (2021) tindakan operasi/pembedahan menempati urutan posisi ke-11 dari 50 penanganan penyakit yang ada di Indonesia, 32% di antaranya tindakan pembedahan elektif (Ramadhan *et al.*, 2022).

Pengertian Rumah Sakit dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1128/2022 tentang Standar Akreditasi

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Dalam memberikan pelayanan, rumah sakit harus memperhatikan mutu dan keselamatan pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang memiliki karakter aman, tepat waktu, efisien, efektif, berorientasi pada pasien, adil dan terintegrasi. Badan Pusat Statistik mencatat, terdapat 2.423 rumah sakit umum di Indonesia. Di DKI Jakarta sendiri terdapat 193 rumah sakit umum yang terdiri dari 49 rumah sakit milik pemerintah, 12 rumah sakit TNI/POLRI dan 132 rumah sakit swasta (BPS Jakarta, 2020).

Tingginya pertumbuhan industri rumah sakit di Indonesia membuat persaingan antar rumah sakit menjadi semakin tinggi. Adanya persaingan tersebut mengharuskan rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar kepuasan pelanggan dapat meningkat. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap klien dan keluarganya, ada perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan tanggap kepada atau memprioritaskan kebutuhan klien (Supranto, 2017 dalam Djala, 2021).

Kepuasan akan berdampak pada kualitas pelayanan keperawatan maupun pengakuan terhadap profesional perawat dalam mengatasi permasalahan pasien. Selain itu kepuasan juga akan berdampak pada penggunaan berulang fasilitas rumah sakit atau menjadi pilihan utama pasien untuk meminta bantuan medis. Peningkatan kepercayaan terhadap pelayanan turut mempengaruhi perkembangan rumah sakit baik secara kualitatif maupun kuantitatif (Dora *et al.*, 2019).

Penelitian Rosentein (2013) dalam Thirsa (2020) dengan responden sebagian pasien yang sedang menjalani rawat inap di salah satu Rumah Sakit di negara maju yaitu AS (Amerika Serikat), sejumlah 150 pasien ditemukan bahwa sekitar 65% pasien yang tidak puas terhadap pelayanan perawat di rumah sakit dan sisanya mengatakan puas dengan pelayanan di Rumah Sakit. Sedangkan penelitian yang dilakukan Muhayyah dan Naryati (2020) di RS Islam Jakarta Cempaka Putih menunjukkan 52,8% pasien puas terhadap pelayanan rumah sakit. Hasil penelitian ini tidak sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Ayun tentang komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien diruang melati RSUD Bangil pada tahun 2018 yang menunjukkan pasien tidak puas sebanyak 27 responden (51,9%).

Komunikasi merupakan aspek yang penting dalam praktik keperawatan karena bertujuan untuk membina hubungan saling percaya antara perawat dengan pasien dalam melakukan asuhan keperawatan, sehingga dapat mempengaruhi kualitas dalam pelayanan keperawatan. Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang mempunyai tujuan spesifik yaitu mencapai tujuan untuk kesembuhan yang dilakukan berdasarkan rencana yang dibuat secara spesifik. Komunikasi terapeutik dibangun atas dasar untuk memenuhi kebutuhan klien. Pada dasarnya komunikasi terapeutik merupakan komunikasi profesional yang mengarah pada tujuan yaitu penyembuhan pasien. komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang dilakukan seorang perawat dengan teknik-teknik tertentu yang mempunyai efek penyembuhan. Komunikasi terapeutik merupakan salah satu cara untuk membina hubungan saling percaya terhadap pasien dan pemberian informasi yang akurat kepada pasien (Sarfika *et al.*, 2018).

Perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik tidak

saja mudah menjalin hubungan saling percaya dengan klien, tapi juga dapat menumbuhkan sikap empati dan caring, mencegah terjadinya masalah legal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan bahkan dapat meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit (Sarfika *et al.*, 2018).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Fany Lairin Djala tahun 2021, hubungan komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien menunjukkan bahwa 31 responden yang mengatakan komunikasi terapeutik perawat baik, 26 responden (83,9%) merasa puas dan 5 responden (16,1%) merasa kurang puas terhadap pelayanan keperawatan. Terdapat 18 responden yang mengatakan komunikasi terapeutik perawat kurang baik, 8 responden (44,4%) merasa puas dan 10 responden (55,6%) merasa kurang puas terhadap pelayanan keperawatan. Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan Chi-Square menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien pada layanan kesehatan ($p=0,01$).

Dalam penelitian yang dilakukan Dora *et al.* tahun 2019, menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa perawat yang keterampilan komunikasi terapeutiknya tidak efektif dan pasien merasa tidak puas sebanyak 16 pasien (80%) dan merasa puas sebanyak 4 orang (20%). Sedangkan yang komunikasi terapeutiknya efektif, pasien merasa tidak puas sebanyak 1 pasien (10%), dan yang merasa puas sebanyak 9 pasien (90%). Berdasarkan uji statistik dengan menggunakan chi square didapat nilai p -value = 0,000 (p value < α 0.05) berarti ada hubungan bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien.

Dalam studi pendahuluan yang dilakukan penulis di RS Restu Kasih, diketahui bahwa setiap tahunnya, jumlah operasi yang ada di RS Restu Kasih mengalami peningkatan. Pada tahun 2019, terdapat 3527 tindakan operasi, kemudian meningkat menjadi 4970 di tahun 2020, 5476 di tahun 2021 dan 6606 di tahun 2022. Hal ini menunjukkan semakin meningkatnya jumlah pasien di RS Restu Kasih. Data yang didapatkan dari ulasan menunjukkan dari 30 pasien yang memberikan ulasan mengenai perawat, 10 di antaranya mengeluhkan perawat kurang dapat berkomunikasi, sehingga pasien tidak mendapatkan apa yang dibutuhkannya.

Dari data kepuasan pasien di RS Restu Kasih pada bulan Oktober 2023 menunjukkan 96,63% pasien merasa puas terhadap pelayanan di RS Restu Kasih, sedangkan di bulan November 2023, didapatkan data kepuasan pasien sebesar 95,33% dan di bulan Desember 2023, didapatkan data kepuasan pasien sebesar 94,28%. Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis pada pasien *post* operasi di kamar bedah RS Restu Kasih, dari 10 orang pasien, 8 pasien mengatakan puas terhadap penjelasan dan pelayanan perawat, sedangkan 2 orang mengatakan kurang puas terhadap penjelasan perawat.

Untuk terus mempertahankan kualitas agar pasien merasa puas dengan pelayanan rumah sakit, perawat sebagai ujung tombak dalam memberikan pelayanan haruslah mampu menerapkan komunikasi terapeutik. Hal ini bertujuan agar pasien mendapatkan pengalaman terbaik saat mendapatkan perawatan di RS Restu Kasih.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dan studi pendahuluan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Hubungan Komunikasi

Terapeutik Perawat terhadap Tingkat Kepuasan Pasien *Post* Operasi di Kamar Bedah RS Restu Kasih.

1.2 Rumusan Masalah

Apakah ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat kepuasan pasien *post* operasi di kamar bedah RS Restu Kasih?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat kepuasan pasien *post* operasi di kamar bedah RS Restu Kasih tahun 2023.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui karakteristik responden di kamar bedah RS restu kasih
2. Mengetahui gambaran komunikasi terapeutik perawat di kamar bedah RS Restu Kasih
3. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pada pasien *post* operasi di kamar bedah RS Restu Kasih
4. Menganalisa hubungan komunikasi terapeutik terhadap tingkat kepuasan pasien *post* operasi di kamar bedah RS Restu Kasih

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan bacaan, referensi dan masukan dalam pembuatan karya ilmiah untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat kepuasan pasien *post* operasi.

1.4.2 Bagi Rumah Sakit

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk dilakukannya evaluasi terhadap penerapan komunikasi terapeutik perawat dan berkomitmen dalam penerapannya dalam setiap tindakan asuhan keperawatan.

1.4.3 Bagi Responden

Melalui penelitian ini, diharapkan responden dapat mengetahui informasi mengenai penyakit serta asuhan keperawatan yang akan diberikan secara jelas, sehingga responden dapat merasa puas saat mendapatkan perawatan di rumah sakit.

