

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi adalah pertukaran informasi dari seseorang ke orang lain untuk menginformasikan atau mengubah sikap, keyakinan dan perilaku, baik secara langsung (komunikasi tatap muka) maupun tidak langsung (Fachroll & Wildon, 2017). Komunikasi merupakan aktivitas manusia yang sangat penting. Tidak hanya dalam kehidupan organisasi saja, namun kehidupan manusia secara umum (Pohan & Fitria, 2021). Oleh karena itu komunikasi sangatlah penting dalam kehidupan kita, sehingga perlu adanya perhatian dalam komunikasi (Syaroh, 2020).

Dalam keperawatan diartikan sebagai komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat ketika melakukan tugas keperawatan yang membantu memberikan pengobatan untuk proses penyembuhan (Kosumavardhani, 2019). Komunikasi medis penting bagi sifat keperawatan dan sifat rumah sakit (Syarif, 2020). Di saat pelayanan kesehatan menjadi semakin penting, penting untuk mengidentifikasi peran keterampilan komunikasi medis perawat sebagai prioritas untuk meningkatkan kualitas layanan yang berpusat pada pasien (Camila, 2019). Dalam keperawatan, komunikasi merupakan alat penting untuk memperkuat hubungan klinis, yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan (Djala, 2021).

Komunikasi yang efektif dan bermakna sangat penting ketika memberikan layanan berkualitas kepada pasien dalam layanan kesehatan. Faktor-faktor yang berhubungan dengan penggunaan terapi bicara adalah fungsional, kognitif dan perilaku (Hosseini, 2019). Menurut Permatasari (2016) bahwa variabel dukungan eksternal (rekan kerja dan atasan) berhubungan dengan perilaku komunikasi terapeutik, dukungan rekan kerja dan atasan sebagai salah satu faktor penguat yang dapat memperkuat atau melemahkan perilaku seseorang. Faktor yang mempengaruhi komunikasi keperawatan adalah pendidikan perawat, masa kerja perawat, pengetahuan perawat, sikap perawat, dan gender (Handayani, 2017).

Patient Centered Care (PCC) merupakan kegiatan pelayanan kesehatan yang bersifat kolaboratif antara petugas kesehatan, pasien dan keluarga dalam menunjang kebutuhan pengobatan pasien di rumah sakit (Yulia, 2023). Pelayanan yang menciptakan hubungan kerjasama antara petugas kesehatan dengan pasien, bersama dengan keluarga pasien, serta dengan tenaga kesehatan lainnya merupakan

suatu bentuk pelayanan kesehatan yang berfokus pada pasien atau dapat disebut *Patient Centered Care*.

Menurut Putra (2021), *Patient Centered Care* (PCC) sangat penting karena dianggap mampu meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit dalam menangani pasien dalam hal menghargai pilihan dan penilaian pasien, dukungan emosional, kenyamanan fisik, informasi dan edukasi, kontinuitas dan transisi, koordinasi layanan, akses terhadap layanan dan melibatkan keluarga dan teman (Azaria & Rosa, 2022). Ada beberapa faktor yang mempengaruhi penerapan *Patient Centered Care* (PCC) yaitu kepemimpinan, visi, keterlibatan pasien dan keluarga, lingkungan kerja yang mendukung, kualitas lingkungan rumah sakit, teknologi yang mendukung, pengukuran yang sistematis dan umpan balik.

Hasil survei yang dilakukan terhadap pasien di ruang non bedah RSUD Padang Priyaman tahun 2019 mengungkapkan terdapat 20 contoh komunikasi medis yang dilakukan perawat di ruang non bedah 66,7% berpendapat komunikasi perawat tidak efektif (Silvia, 2019). Saat ini hasil penelitian komunikasi medis dengan perawat di RS Herna Medan sebesar 57,1% kurang baik (Pebrianti, 2023). Hasil survei yang dilakukan di RSPAD Gatot Soebroto Jakarta, 73,3% merasa tidak puas terhadap keterampilan komunikasi medis perawat di RSPAD Gatot Soebroto Jakarta (Kamilah, 2019). Berdasarkan penelitian sebelumnya, masih kurangnya informasi medis dan pelayanan kesehatan kepada pasien.

Korelasi yang signifikan antara kedua variabel ini menyoroti perlunya meningkatkan keterampilan komunikasi medis bagi penyedia layanan. Penelitian ini penting dilakukan karena perawat terkadang tidak memberikan informasi dan tidak memberikan gambaran rinci mengenai fasilitas yang tersedia serta tidak memberikan persetujuan saat menangani pasien. Penelitian ini sangat bermanfaat bagi perawat untuk mengevaluasi kemampuan komunikasi medisnya dan dapat meningkatkan pelayanan kepada pasien. Oleh karena itu, peneliti perlu memahami keterampilan komunikasi medis perawat untuk kualitas perawatan yang berpusat pada pasien.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti merumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

Apakah ada hubungan keterampilan komunikasi terapeutik perawat terhadap kualitas *Patient-Centered Care* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan penelitian yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui korelasi antara keterampilan komunikasi dengan *Patient Centered Care*.

1.4 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini dapat membantu perawat dalam meningkatkan kualitas asuhan keperawatan yang diberikan kepada pasien. Keterampilan komunikasi terapeutik yang lebih baik dapat membantu perawat memahami kebutuhan pasien dengan lebih baik dan memberikan perawatan yang lebih sesuai dengan keinginan dan preferensi pasien.