



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pasien yang akan menjalani tindakan pembedahan umumnya mengalami tekanan psikologis seperti rasa cemas, kebimbangan, serta kebutuhan akan informasi mengenai kondisi kesehatan dan prosedur medis yang akan dilakukan. Kondisi ini menjadikan kualitas interaksi antara perawat dan pasien sebagai aspek yang sangat penting dalam fase perawatan praoperasi. Penerapan komunikasi terapeutik yang meliputi kemampuan mendengarkan secara aktif, penyampaian informasi secara jelas dan sistematis, sikap empati, serta pemberian dukungan emosional terbukti mampu meningkatkan rasa percaya pasien, mengurangi tingkat kecemasan, dan memperjelas pemahaman persiapan operasi. Dengan demikian, kepuasan pasien pada tahap praoperasi tidak hanya mencerminkan penilaian subjektif terhadap kenyamanan pelayanan, tetapi juga menjadi indikator mutu layanan kesehatan yang berkaitan erat dengan keselamatan pasien, kepatuhan terhadap prosedur persiapan, serta hasil klinis secara menyeluruh (Prastiawati dkk., 2023).

Di Indonesia, standar mutu pelayanan kesehatan menempatkan kepuasan pasien sebagai indikator utama keberhasilan layanan; beberapa studi lapangan melaporkan variasi tingkat kepuasan yang masih jauh dari target ideal, terutama pada unit-unit bedah yang memiliki kebutuhan komunikasi khusus sebelum dan sesudah tindakan operatif. Standar dan indikator kepuasan layanan menurut kebijakan kesehatan nasional menuntut rumah sakit untuk

mencapai tingkat kepuasan yang tinggi sebagai bagian dari akreditasi dan evaluasi mutu pelayanan (Irawan, 2020).

Berdasarkan data yang dikumpulkan pada tahun 2025 di ruang operasi Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya, tercatat sebanyak 2.295 pasien telah menjalani prosedur pembedahan dengan berbagai diagnosis dan jenis kasus. Adapun hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti terhadap 15 pasien yang akan menjalani operasi menunjukkan bahwa seluruh responden mengaku merasakan kecemasan, membutuhkan informasi yang jelas dan menyeluruh mengenai prosedur yang akan dilakukan, serta memerlukan pendampingan dari tenaga kesehatan. Selain itu, para pasien menyampaikan ketidakpuasan terhadap pelaksanaan komunikasi terapeutik oleh perawat. Keluhan yang paling sering muncul adalah kurangnya penyampaian informasi secara memadai serta kebiasaan perawat yang jarang memperkenalkan diri sebelum melakukan tindakan. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan proses penyembuhan tidak hanya ditentukan oleh pemberian informasi medis semata, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kemampuan perawat dalam mendengarkan keluhan pasien, menunjukkan empati, memberikan edukasi yang tepat, serta menghadirkan pelayanan yang ramah dan berorientasi pada nilai-nilai kemanusiaan.

Kepuasan pasien adalah hal utama yang harus diperhatikan oleh pelaku pelayanan jasa. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien akan pelayanan keperawatan adalah komunikasi terapeutik. Kemampuan perawat dalam menerapkan Teknik komunikasi terapeutik memerlukan Latihan dan kepekaan serta ketajaman perasaan, karena komunikasi terjadi





tidak dalam kemampuan tetapi dalam dimensi nilai, waktu dan ruang yang turut mempengaruhi keberhasilan komunikasi yang terlihat melalui dampak terapeutiknya bagi pasien dan juga kepuasan. Hal lain yang cukup penting diperhatikan adalah dimensi hubungan. Dimensi ini merupakan faktor penunjang yang sangat berpengaruh dalam mengembangkan kemampuan berhubungan terapeutik (Zen, 2023).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Dora, 2020) 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 %). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sembiring, 2022 menunjukkan bahwa Hasil penelitian antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang menunjukkan nilai $P=0,043$ dimana nilai tersebut ($P<0,05$), dengan nilai $r=0,339$ maka artinya ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang.

Kepuasan pasien selama menjalani perawatan di rumah sakit dipengaruhi oleh berbagai faktor, dan komunikasi terapeutik menjadi salah satu faktor utama yang berperan penting. Pasien yang memperoleh komunikasi terapeutik secara maksimal umumnya merasa lebih puas terhadap pelayanan yang diterima, sehingga berkontribusi pada peningkatan kepuasan secara



keseluruhan. Selain itu, sekitar 80% proses pemulihan dan kepuasan pasien ditentukan oleh keberhasilan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan, baik dalam aspek fisik maupun psikologis (Hariyadi, 2022).

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, peneliti terdorong untuk melaksanakan penelitian mengenai kepuasan pasien pre-operasi di ruang Az-Zahrawi Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimanakah kepuasan pasien pre-operasi di ruang Az-Zahrawi Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya?”

1.3 Tujuan Penelitian

Mengidentifikasi kepuasan pasien pre-operasi di ruang Az-Zahrawi Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Sebagai salah satu sumber bacaan penelitian dan pengembangan ilmu tentang kepuasan pasien dalam praktik keperawatan.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi pelayanan rumah sakit

Sebagai masukan dan evaluasi perawat dalam pelaksanaan pemberian

asuhan keperawatan menggunakan komunikasi terapeutik kepada pasien pre operasi.

b. Bagi perawat

Menambah keterampilan dalam berkomunikasi terapeutik agar dapat meningkatkan kepuasan pasien yang di rawat

c. Bagi peneliti

Menambah wawasan dan dapat mengembangkan pengalaman penelitian berdasarkan teori yang ada.

d. Bagi pasien

Penelitian ini diharapkan kepuasan pasien semakin meningkat saat menerima pelayanan dari RS.

