

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Keterampilan komunikasi adalah bagian terpenting dari profesional keperawatan dengan pasien. Penerapan komunikasi yang digunakan kepada pasien mengandung unsur terapeutik yang sangat penting dan dapat digunakan oleh profesional kesehatan dalam hal ini perawat, untuk menerapkan pengetahuan, dan membantu pasien menemukan solusi untuk permasalahan kesehatan mereka, serta membangun kepercayaan antara perawat dengan pasien. Sebaliknya, bila komunikasi terapeutik tidak diterapkan maka akan menimbulkan peningkatan frekuensi kesalahan medis, tugas keperawatan menjadi sulit, rasa sakit yang tidak terkontrol, pasien tidak percaya, mempersulit penilaian yang benar terhadap pasien dalam memenuhi kebutuhan mereka, serta kualitas perawatan pasien menjadi menurun (Soares, 2020).

Covid-19 adalah penyakit baru yang disebabkan oleh virus corona yang disebut *SARS-CoV-2*. Virus ini diketahui pertama kali oleh *World Health Organization* pada 31 Desember 2019 di Wuhan, Republik China dan dinyatakan sebagai pandemi global pada 11 Maret 2020 (WHO, 2020). Kasus positif *Covid-19* di Indonesia pertama kali sebanyak 2 orang dan terus bertambah setiap harinya secara signifikan hingga 3 Oktober 2021 jumlah kasus terkonfirmasi positif Covid 19 di Indonesia berjumlah 4.246.174 orang, sembuh berjumlah 4.091.101 orang dan meninggal berjumlah 143.481 orang (Satgas Covid-19, 2021). Dari data Persatuan

Perawat Nasional Indonesia mencatat sampai dengan bulan juni 2021 sebanyak 274 perawat meninggal dunia dan lebih dari 15.000 orang lainnya akibat terpapar virus *Covid-19* (PPNI, 2021).

Menurut Hiko (2021) pandemi *Covid-19* memberikan perubahan mulai dari proses pelayanan, tindakan, cara berinteraksi dan berkomunikasi. Perubahan ini tentunya menuntut tenaga kesehatan, terutama perawat untuk cakap dalam berkomunikasi dengan pasien guna memaksimalkan pelayanan yang telah diberikan. Pedoman baru bagi perawat untuk mematuhi protokol seperti menjaga jarak fisik sehubungan dengan penggunaan alat pelindung diri (APD) seperti sarung tangan, gaun sekali pakai lengan panjang, masker bedah hingga N95 dan pelindung mata. Hal ini menjadi tantangan bagi perawat untuk terus merawat pasiennya dengan baik. Ada beberapa bukti bahwa memakai masker wajah dan alat pelindung diri merupakan hambatan untuk berkomunikasi dan memberikan pengobatan kepada pasien (McCarthy et al., 2021). Penggunaan APD seperti masker dapat berpengaruh pada penerapan komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat terhadap pasien. Pada akhirnya dapat terjadi *mis* komunikasi dan berakibat fatal pada pasien.

Berdasarkan data Quality Control di Satu Rumah Sakit Swasta Indonesia Barat dari hasil *feedback* pasien pulang mengenai masalah komunikasi perawat periode Januari – Desember tahun 2020 terdapat 17 *complain* dari 1074 *feedback* pasien atau sekitar 1.6% dan periode Januari – November tahun 2021 terdapat 42 *complain* dari 1399 *feedback* dari pasien atau sekitar 3%. Hal ini menunjukkan terjadi peningkatan sebanyak 1.4% terhadap masalah komunikasi perawat sebagai contoh

adanya *mis* komunikasi antara perawat dengan pasien, perawat dengan dokter dan dengan professional lainnya. Kemudian hasil wawancara terhadap 5 perawat, kelima atau 100 % mengatakan selama masa pandemi *Covid-19* penerapan komunikasi terapeutik kepada pasien menjadi terganggu karena kewajiban pemakaian alat perlindungan diri seperti harus mengulang kembali setiap berbicara dengan pasien atau dengan intonasi suara yang lebih tinggi, pasien pun tidak dapat melihat ekspresi wajah perawat saat memberikan informasi sehingga berpotensi salah persepsi. Pengalaman peneliti sendiri di salah satu bangsal Rumah Sakit Swasta Indonesia Barat terjadi *complain* yaitu salah persepsi pasien terhadap perawat akibat pemberian informasi yang kurang jelas dari perawat kepada pasien pada saat menggunakan APD.

1.2. Rumusan Masalah

Komunikasi terapeutik merupakan bagian penting dalam memberikan perawatan kepada pasien di pelayanan kesehatan. Dengan menerapkan komunikasi terapeutik perawat dan pasien dapat saling membina hubungan saling percaya yang akan berpengaruh kepada proses kesembuhan pasien. Namun situasi pandemi *Covid-19* saat ini mengharuskan perawat menerapkan protokol kesehatan dan menggunakan alat pelindung diri secara lengkap saat berinteraksi dengan pasien.

Penggunaan alat pelindung diri pada perawat diwajibkan sebagai bentuk pencegahan dan upaya keselamatan klinis selama pandemi *Covid-19*. Hal ini berpotensi mempengaruhi komunikasi terapeutik yang diberikan perawat kepada pasien dan memungkinkan adanya kendala saat berkomunikasi dengan menggunakan alat pelindung diri. Berdasarkan data yang didapatkan oleh peneliti

dan melihat kenaikan jumlah complain mengenai masalah komunikasi dari tahun 2020 ke tahun 2021 sebanyak 1.4 %. Maka peneliti tertarik untuk mencari hubungan antara pemakaian alat pelindung diri dengan penerapan komunikasi terapeutik selama masa pandemi *Covid-19* di Satu Rumah Sakit Swasta Indonesia Barat

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Mengidentifikasi hubungan pemakaian alat pelindung diri dengan penerapan komunikasi terapeutik selama masa pandemi *Covid-19* di Satu Rumah Swasta Indonesia Barat

1.3.2. Tujuan Khusus

- 1) Mengidentifikasi data demografi responden penggunaan alat pelindung diri selama masa pandemi *Covid-19* di Satu Rumah Sakit Swasta Indonesia Barat.
- 2) Mengidentifikasi data demografi responden penerapan komunikasi terapeutik selama masa pandemi *Covid-19* di Satu Rumah Sakit Swasta Indonesia Barat.
- 3) Mengidentifikasi penggunaan alat pelindung diri selama masa pandemi *Covid-19* di Satu Rumah Sakit Swasta Indonesia Barat
- 4) Mengidentifikasi penerapan komunikasi terapeutik selama masa pandemi *Covid-19* di Satu Rumah Sakit Swasta Indonesia Barat.
- 5) Menghubungkan pemakaian alat pelindung diri dengan penerapan komunikasi terapeutik selama masa pandemi *Covid-19* di Satu Rumah Sakit Swasta Indonesia Barat.

1.4. Pertanyaan Penelitian

Apakah ada hubungan penggunaan alat pelindung diri dengan penerapan komunikasi terapeutik di Satu Rumah Sakit Swasta Indonesia Barat selama masa pandemi *Covid-19*.

1.5. Hipotesa

Dari data yang didapat oleh peneliti, peneliti menegakkan hipotesa Ada hubungan penggunaan alat pelindung diri dengan penerapan komunikasi terapeutik selama masa pandemi *Covid-19*.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan tenaga kesehatan khususnya perawat dalam menerapkan komunikasi terapeutik selama masa pandemi *Covid-19* di Satu Rumah Sakit Swasta Indonesia Barat.

1.6.2. Manfaat Praktik

1) Perawat

Perawat memahami dan mampu menerapkan komunikasi terapeutik dengan baik selama memberikan asuhan keperawatan kepada pasien selama masa pandemi *Covid 19* walaupun menggunakan alat pelindung diri.

2) Rumah sakit

Meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien selama masa pandemi *Covid-19*.

3) Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai data, informasi dasar, dan Evidence Based Practice (EBP) untuk melaksanakan penelitian lebih lanjut.

