

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan keperawatan dikatakan bermutu jika mampu menimbulkan kepuasan bagi pasien yang dilayaninya. Kepuasan pasien tidak hanya dilihat dari bagaimana sarana dan prasarana yang tersedia namun dilihat juga bagaimana perawat melayani pasien dengan baik sesuai dengan kompetensinya, kemudian cara berkomunikasi serta ramah kepada semua pasien, namun beberapa keluhan saat ini yang disampaikan oleh pasien tidak puas ialah terkait kurangnya komunikasi dari perawat seperti ketidakjelasan akan proses keperawatan, sikap perawat yang tidak bersahabat, lamanya perawat menjawab panggilan pasien, kurangnya perhatian dan tidak dijelaskannya program pengobatan serta proses penyakitnya (Mongi,2020). Hal tersebut menjadi tuntutan perawat untuk selalu meningkatkan kompetensi komunikasi. Dalam Al-Quran, Allah mengajarkan manusia cara berkomunikasi yang baik (QS. Al-Rahman ayat 1 – 4). Oleh karena itu, perawat yang berlandaskan pada nilai-nilai Islam memiliki tanggung jawab sebagai komunikator untuk menciptakan komunikasi terapeutik yang sesuai dengan prinsip etika Islam yang terdapat dalam Al-Quran dan Hadis.

Berdasarkan penelitian Rosenstein (2013) dalam Dora, M. S. (2019) didapatkan data sebagian pasien yang menjalani rawat inap di salah satu rumah sakit di Amerika Serikat, dari 150 pasien ditemukan

sekitar 53% pasien mengatakan puas dan sisanya mengatakan tidak puas terhadap komunikasi terapeutik. Menurut Depkes RI tahun 2005 dalam (Sroka, E., & Widhiyanto, A. 2023) ditemukan adanya keluhan tentang ketidakpuasan pasien terhadap komunikasi perawat. Rata-rata hasil data yang didapatkan dari beberapa Rumah sakit di Indonesia menunjukkan 67% pasien yang mengeluh adanya ketidakpuasan dalam penerimaan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien terhadap komunikasi perawat di ruang pringgondani RSUD Rajawali Citra Bantul Yogyakarta kategori puas sebanyak 39 orang (68,4%) sedangkan 7 orang (12,3%) menyatakan cukup puas terhadap komunikasi terapeutik perawat (Siti, M. dkk, 2016). Sedangkan dari hasil laporan TCS (*Tim Care Solution*) pengendali laporan komplain pada tahun 2023 di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri dengan capaian komplain yang terdiri dari beberapa kategori diantaranya komplain tentang prosedur pelayanan 51%, Komunikasi 28%, Fasilitas 14 %, lingkungan 7%. Berdasarkan hasil wawancara kepada 10 pasien rawat inap didapatkan hasil 7 pasien menyampaikan komunikasi perawat sudah baik, kemudian 3 pasien diantaranya menyampaikan komunikasi perawat kurang baik. Sedangkan di segi kepuasan terhadap pelayanan dari 10 pasien yang dilakukan wawancara 6 pasien menyampaikan puas dan 4 pasien menyampaikan kurang puas. Disisi lain berdasarkan hasil survey kepuasan pasien yang dilakukan oleh komite mutu Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri tahun 2023 diperoleh data 80% pasien menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri, dari capaian kepuasan tersebut sebenarnya secara umum bisa dikatakan baik namun dari peneliti mengharapkan capaian

kepuasan pasien di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri sama atau mendekati standar yang ditetapkan oleh Kemenkes yaitu 95%.

Pasien memiliki berbagai harapan saat memperoleh layanan kesehatan, salah satunya melalui komunikasi yang terapeutik dengan tenaga kesehatan. Komunikasi buruk yang diberikan oleh tenaga kesehatan dapat mengarah pada rasa tidak puas pasien. (Khairani, M.dkk ,2021) ,Menurut Helmi et al (2019) menyebutkan masih banyak perawat yang terlalu sibuk dengan keseharian sehingga tidak ada waktu untuk berkomunikasi terapeutik dengan pasien, bahkan masih ada perawat terkesan judes, kurang ramah serta tidak memberikan informasi yang dibutuhkan pasien dan keluarga sehingga akan menimbulkan dampak tidak akan terciptanya hubungan batin antara perawat dengan pasien dan itu semua akan mempengaruhi proses kesembuhan pasien. Komunikasi antara perawat dengan pasien yang tidak berjalan sesuai dengan harapan akan mengakibatkan ketidakpahaman terhadap pasien dan bisa berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien. Pasien yang tidak puas akan berpotensi meninggalkan rumah sakit dan menjadi pelanggan pesaing sehingga dapat menyebabkan penurunan kunjungan pasien lainya dan bahkan dapat menurunkan keuntungan atau pendapatan Rumah Sakit (Khairani, M.dkk ,2021).

Komunikasi dalam praktek keperawatan, merupakan aspek yang penting untuk membina hubungan terapeutik dan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan. Komunikasi terapeutik menjadi sangat penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap

pelayanan kesehatan yang diberikan. Seorang perawat dapat membantu pasien mengatasi masalah yang dihadapinya melalui komunikasi terapeutik.(Siregar, N. S. S.2021). Menurut Achir Yani (2014) dalam Mongi, T. O. (2020), perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik tidak hanya akan mudah menjalin hubungan percaya dengan klien, tetapi juga mencegah terjadinya masalah hukum, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan, dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit.

Dalam perspektif islam, komunikasi merupakan hal yang tak terpisahkan dalam kehidupan manusia karena segala gerak langkah kita selalu disertai dengan komunikasi. Komunikasi yang dimaksud adalah komunikasi yang islami, yaitu komunikasi yang berakhlak karimah atau beretika. Komunikasi yang berakhlak karimah berarti komunikasi yang bersumber kepada Al-Quran dan Hadis (sunah Nabi). (Marwah, N. 2021). Al-Qur'an tidak membicarakan secara spesifik tentang komunikasi, namun ada makna-makna yang terkandung dalam Al-qur'an yang memberikan gambaran umum tentang prinsip-prinsip komunikasi. *Key Concept* yang dipergunakan Al-Qur'an untuk berkomunikasi adalah al-qaul. Setidaknya ada 6 jenis gaya bicara sebagai kaidah, etika dan prinsip-prinsip komunikasi terapeutik islam yakni, qoulan sadida (berkata benar) qoulan baligha (tepat/jelas maknanya), qoulan mak'rufa (baik, santun), qoulan karima (mulia), qoulan layyina (lemah lembut), qoulan maysyuro (mudah dimengerti).

Komunikasi terapeutik Islami di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri bukan hanya sekadar komunikasi biasa, melainkan sebuah pendekatan yang

mengintegrasikan nilai-nilai Al-Quran dan Hadis (sunnah Nabi) dalam setiap interaksi dengan pasien dan keluarganya. Hal ini tidak hanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan medis pasien, tetapi juga untuk memastikan bahwa kepuasan pasien tercapai, bahkan melebihi harapan mereka. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Nursalam, (2015) dalam Budiman, M. E. A, (2021) bahwa Kepuasan pasien tercapai apabila suatu pelayanan sesuai atau melebihi harapan pasien. Sebagai rumah sakit syariah yang tersertifikasi, Amal Sehat Wonogiri melatih perawatnya secara khusus dalam praktik komunikasi terapeutik Islami. Pelatihan ini mencakup teknik-teknik komunikasi yang sensitif terhadap nilai-nilai Islam, serta dilengkapi dengan sistem monitoring dan evaluasi berkala untuk memastikan konsistensi dan efektivitas dari pendekatan ini dalam memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi dan terpercaya bagi pasien dan keluarganya. Dengan demikian, komunikasi terapeutik Islami tidak hanya menjadi sebuah fitur tambahan, tetapi juga menjadi pondasi utama dalam menciptakan lingkungan pelayanan kesehatan yang mendukung dan berempati.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti ingin mengidentifikasi adakah hubungan penerapan komunikasi terapeutik islami pada pelayanan keparawatan dengan kepuasan pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : “Apakah Ada Hubungan Penerapan Komunikasi Terapiutik Islami dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui hubungan penerapan komunikasi terapiutik islami dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit amal sehat wonogiri.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi penerapan komunikasi terapiutik islami perawat rawat inap di rumah sakit amal sehat wonogiri
2. Mengidentifikasi kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit amal sehat wonogiri
3. Menganalisis hubungan penerapan komunikasi terapiutik islami dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit amal sehat wonogiri.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang konsep komunikasi terapeutik Islami, serta bagaimana penerapannya dalam konteks perawatan pasien rawat inap. Penelitian Ini dapat membantu menggali lebih dalam tentang prinsip-prinsip Islam yang mendasari interaksi komunikasi antara perawat dengan pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

a. Temuan penelitian ini dari berbagai disiplin ilmu telah dimanfaatkan untuk meningkatkan proses pelayanan keperawatan di rumah sakit, menyelaraskan dengan standar komunikasi efektif islami dan pada akhirnya bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

b. Temuan penelitian ini memberikan informasi untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran akan layanan keperawatan yang selaras dengan standar komunikasi efektif islami

2. Bagi Rumah Sakit

Bidang keperawatan rumah sakit dapat memanfaatkan temuan penelitian ini sebagai masukan dan panduan untuk meningkatkan kepuasan pasien dengan memasukkan standar komunikasi efektif islamidalam pelayanan keperawatan.

3. Bagi Perkembangan Ilmu Keperawatan

Hasil penelitian ini bisa menjadi acuan dalam mengembangkan konsep komunikasi efektif islami pada pasien berdasarkan standar komunikasi efektif islami.

1.5 Keaslian Penelitian

1. Sophia, A., Hadiyanto, H., & Andriani, R. (2023). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Nyi Ageng Serang Rsud Sekarwangi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Nyi Ageng Serang RSUD Sekarwangi. Desain penelitian yang digunakan yaitu deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April. Populasi dalam penelitian ini 173 orang yang diambil dari data rawat inap 3 bulan terakhir. Sampel diambil dengan teknik *Accidental Sampling* yaitu 68 responden. Instrumen dalam penelitian adalah kuesioner yang sudah dinyatakan valid dan reliabel dengan Alpha cronbach 0,906 komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien 0,925. Hasil penelitian dianalisis dengan menggunakan rumus Chi square. Hasil : Berdasarkan hasil uji statistik dengan chi-square nilai P value yang dihasilkan sebesar $0,000 < 0,05$, dimana dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Nyi Ageng Serang RSUD Sekarwangi. Kesimpulan ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Nyi Ageng Serang RSUD Sekarwangi.

Persamaan : Penelitian ini dan peneliti menggunakan variable dependen kepuasan pasien, Populasi penelitian adalah perawat rawat inap , design

penelitian yang digunakan deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional* dan uji statistik dengan chi-square.

Perbedaan : Variabel independen dalam penelitian ini adalah komunikasi terapeutik, sedangkan peneliti menggunakan komunikasi terapeutik islami. Teknik sampling yang digunakan *Accidental Sampling*, sedangkan peneliti *purposive sampling*

2. Prakosa, Wendhi, B. (2020) Hubungan Beban Kerja Perawat Dengan Komunikasi Terapeutik Berbasis Syariah Di Rumah Sakit Umum Islam Klaten.

Penelitian ini untuk mengetahui hubungan beban kerja perawat dengan komunikasi terapeutik berbasis syariah di Rumah Sakit Umum Islam Klaten Penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Sample penelitian ini adalah perawat pelaksana di seluruh ruangan rawat inap RSUD Islam Klaten yang berjumlah 80 perawat. Instrumen penelitian kuesioner dan lembar observasi. Analisa data menggunakan *uji kendall tau*. Hasil penelitian menggambarkan Karakteristik perawat yang meliputi: usia yaitu rerata usia 27,02 tahun, sebagian besar pendidikan yaitu D III Keperawatan, jenis kelamin yaitu 13 perempuan, masa kerja dengan rerata 3,06 tahun, dan sebagian besar status pernikahan yaitu menikah. Nilai Kendall tau 0,735. Kesimpulan. Ada hubungan beban kerja dengan komunikasi terapeutik berbasis syariah di RSUD Islam Klaten.

Persamaan : Design penelitian yang digunakan deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*

Perbedaan : variable dependen dalam penelitian diatas adalah beban kerja perawat, sedangkan peneliti menggunakan variable dependen penerapan komunikasi terapiutik islami, variable independen pada penelitian diatas komunikasi terapuetik berbasis syariah sedangkan variable independen peneliti kepuasan pasien, populasi penelitian adalah perawat pelaksana di ruang rawat. Sedangkan peneliti seluruh perawat rawat inap. Uji analisa data dalam penelitian ini menggunakan *Uji Kendal Tau*, sedangkan peneliti *Uji Chi Square*.

3. Rusmianingsih, N. (2023). Korelasi komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Kuningan Medical Center

Penelitian ini untuk menganalisis korelasi komunikasi teurapeutik dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Kuningan Medical Center. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional*. Jumlah populasi 700 responden dengan teknik *accidental sampling*. Analisis statistik dengan cara univariat dan bivariat dengan metode *Rank spearman*. Pengumpulan data dengan kuesioner. Hasil penelitian terdapat korelasi komunikasi teurapeutik dengan kepuasan pasien dengan nilai ($P = 0,001$).

Persamaan : Penelitian ini dan peneliti menggunakan variable dependen kepuasan pasien, Populasi penelitan adalah perawat rawat inap , design penelitian yang digunakan deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*.

Perbedaan : Variabel independen dalam penelitian ini adalah komunikasi terapeutik, sedangkan peneliti menggunakan komunikasi terapeutik islami. Teknik sampling yang digunakan *Accidental Sampling*, sedangkan peneliti *purposive sampling*, Uji analisa data dalam penelitian ini menggunakan *Rank Spearman*, sedangkan peneliti *Uji Chi Square*

