

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fasilitas pelayanan kesehatan salah satunya adalah Klinik Rawat Inap merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dan memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat (Djala, 2021). Pelayanan pada fasilitas kesehatan harus dapat memberikan kepuasan pada pasien, tidak semata-mata hanya kesembuhan belaka. Komunikasi dalam profesi keperawatan sangatlah penting. Keterampilan komunikasi terapeutik yang baik lebih efektif bagi perawat dalam membantu mereka membangun kepercayaan dengan pasiennya dan memastikan kepuasan profesional dalam perawatan jangka panjang (Kusumo, 2017).

Berdasarkan data Kementerian Kesehatan RI, kepuasan masyarakat Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan pada tahun 2023 adalah 86,80 yang berarti mutu pelayanan baik (Kemenkes RI, 2023). Menurut Selfanay *et al.* (2022), rata-rata hasil data yang didapatkan dari beberapa rumah sakit di Indonesia menunjukkan 67% pasien yang mengeluh adanya ketidakpuasan dalam penerimaan pelayanan kesehatan, hal itu ditunjukkan dengan masih ditemukannya keluhan tentang ketidakpuasan pasien terhadap komunikasi perawat. Studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti pada bulan Juni 2024 di Klinik Pratama Rawat Inap Adi Rahayu Kabupaten Ngawi, didapatkan data bahwa jumlah kunjungan pasien di Klinik Pratama Rawat

Inap Adi Rahayu Kabupaten Ngawi berfluktuasi pada tahun 2021 sebanyak 502 orang, pada tahun 2022 sebanyak 272 orang, sedangkan pada tahun 2023 sebanyak 262 orang. Pada tahun 2024, jumlah rata – rata pasien rawat inap setiap bulannya adalah 32 orang. Hasil wawancara terhadap 10 orang pasien, ada 6 orang mengatakan kurang puas dan 4 diantaranya mengatakan sudah cukup puas dengan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat namun mereka mengatakan ada beberapa perawat yang ketika melakukan tindakan tidak menjelaskan tindakan yang akan dilakukan dan hanya menjawab apabila ditanya dan mereka juga mengatakan ada perawat yang kurang ramah dan sering cemberut. Selain itu, Klinik Pratama Rawat Inap Adi Rahayu Kabupaten Ngawi juga mendapat beberapa testimoni yang baik maupun testimoni berupa komplain dari pihak pasien melalui media sosial yaitu pada *Google Review* dan juga secara langsung melalui layanan pengaduan (CS *Whatsapp* Klinik) secara langsung. Dimana komplain dan keluhan tersebut salah satunya adalah terkait komunikasi perawat yang kurang baik terhadap pasien.

Komunikasi terapeutik merupakan tanggung jawab moral bagi perawat. Apabila tidak terbentuknya komunikasi yang baik antara perawat dan pasien atau keluarga pasien maka tidak akan terciptanya hubungan saling percaya antara perawat dengan pasien, sehingga akan mempengaruhi kepuasan pasien yang akan berdampak pada citra/ kualitas pelayanan yang ada (Hidayatullah, 2020). Hal ini senada dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Fitriani *et al.* (2021), yang mengemukakan bahwa ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. Semakin baik komunikasi

terapeutik yang diberikan oleh perawat maka semakin puas dirasakan oleh pasien. Bentuk – bentuk komunikasi terapeutik perawat menurut Siti & Siregar (2016), yaitu komunikasi verbal, komunikasi tertulis, dan juga komunikasi non verbal. Menurut Yuliasuti *et al.* (2021), kurangnya komunikasi perawat dengan pasien mengakibatkan dampak yang kurang baik, antara lain pasien merasa tidak nyaman, cemas, trauma dengan sikap perawat pada saat memberikan pelayanan kesehatan, sehingga hal tersebut berdampak pada terjadinya ketidakpuasan pelanggan/ pasien. Menurut Triwibowo (Sari, 2018), ketidakpuasan pasien pada pelayanan di fasyankes berdampak pada penurunan jumlah pasien sehingga dapat mengakibatkan menurunnya pendapatan. Hal ini dikarenakan, kepuasan pasien dilandasi oleh pengalaman masa lalu pasien, pendidikan pasien, situasi psikis waktu itu dan pengaruh lingkungan saat itu. Jumlah pasien menggambarkan tinggi atau rendahnya tingkat kepuasan pasien.

Solusi yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas komunikasi terapeutik perawat. Perawat harus belajar untuk berkomunikasi secara lebih efektif dengan cara meningkatkan sikap yang baik, senyum yang ramah, empati yang tinggi dan penuh perhatian. Komunikasi merupakan proses pertukaran informasi atau proses yang menimbulkan dan meneruskan makna atau arti kata. Namun sebaliknya pasien jarang untuk mencoba mempertimbangkan apakah pelayanan yang diberikan itu merupakan upaya yang efektif dan efisien dilihat dari segi waktu, tenaga dan sumber daya yang digunakan (Astutik, 2018).

Dari sebagian uraian di atas maka dalam berkomunikasi hendaklah selalu menggunakan kata yang sesuai dengan Firman Allah: *“Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah mudahan ia ingat atau takut”* (QS. Thaha : 4). Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Rawat Inap Adi Rahayu Kabupaten Ngawi”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Klinik Pratama Rawat Inap Adi Rahayu Kabupaten Ngawi?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dengan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Rawat Inap Adi Rahayu Kabupaten Ngawi.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi komunikasi terapeutik perawat di Klinik Pratama Rawat Inap Adi Rahayu Kabupaten Ngawi.

2. Mengidentifikasi kepuasan pasien di Klinik Pratama Rawat Inap Adi Rahayu Kabupaten Ngawi.
3. Menganalisis hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Rawat Inap Adi Rahayu Kabupaten Ngawi.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini berguna untuk menambah wawasan tentang keperawatan dan bagaimana keperawatan dapat membantu pasien di rumah sakit. Informasi ini dapat dipergunakan sebagai rujukan untuk penelitian tentang kepuasan pasien dan komunikasi antara dan pasien di ruang rawat inap.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Responden

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan informasi bagi keluarga dan pasien yang dirawat dalam menerima pelayanan keperawatan yang lebih berkualitas khususnya dalam penerapan komunikasi perawat dengan pasien dalam praktek keperawatan profesional

2. Bagi Instansi penelitian

Penelitian ini diharapkan Memberikan masukan dan sumber informasi bagi pengelola atau manajemen klinik dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan khususnya instalasi

rawat inap di Klinik Pratama Rawat Inap Adi Rahayu Kabupaten Ngawi serta dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan dalam proses perencanaan dan pengambilan keputusan sehingga mampu memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik dan menyeluruh.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi pengetahuan dan meningkatkan kualitas personal perawat khususnya komunikasi terapeutik perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien rawat inap.

1.5 Keaslian Penelitian

Penelitian yang sudah ada terkait analisa faktor-faktor yang berhubungan dengan kualitas pelayanan terhadap pasien antara lain:

1. Chatrine Virginia Tamara, dkk (2021) dalam penelitian ini berjudul “Analisis Pengaruh Komunikasi Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa” (Jurnal Kesmas Prima Indonesia Vol. 3 No. 2). Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh komunikasi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Penelitian dilakukan di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa. Populasi penelitian ini 130 orang, dan sampel diperoleh sebanyak 98 orang. Teknik penarikan sampel yaitu purposive sampling. Analisis data secara univariat, bivariat menggunakan regresi linier sederhana pada taraf kepercayaan 95% ($p=0,05$). Hasil penelitian

menunjukkan bahwa komunikasi tenaga kesehatan baik, dan merasa puas tetapi masih jauh dari standar pelayanan minimal rumah sakit. Komunikasi tenaga kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Pratama Siti Rahmah dengan kekuatan sedang dan arahnya positif yang berarti jika komunikasi tenaga kesehatan meningkat maka kepuasan pasien rawat jalan juga meningkat. Nilai kepuasan pasien rawat jalan pada komunikasi tenaga kesehatan rendah, masih banyak pasien rawat jalan yang merasa tidak puas terhadap komunikasi yang dilakukan oleh tenaga kesehatan. Kesimpulan penelitian ini bahwa semakin baik komunikasi yang dilakukan tenaga kesehatan pada pasien rawat jalan maka akan semakin meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan. Perbedaan dengan penelitian ini adalah pada penelitian yang akan dilakukan ini akan menggunakan uji statistik *rank spearman*.

2. Chichi Hafifa Transyah, dkk (2018) dalam penelitian ini berjudul “Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien” (Jurnal Endurance 3(1)) Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan penerapan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap interne RSUD dr. Rasidin Padang 2017. Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitik. Penelitian telah dilakukan pada bulan Oktober 2016 sampai dengan Agustus 2017 di ruang rawat inap interne RSUD dr. Rasidin Padang dengan 228 populasi dan 70 orang sampel. Sampel diambil secara *accidental sampling*. Data diolah secara univariat menggunakan distribusi frekuensi dan secara bivariat dengan menggunakan chi square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa

lebih dari separoh yaitu 64% pasien tidak puas dengan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat. Lebih dari separoh yaitu 74% perawat kurang melakukan komunikasi terapeutik terhadap pasien. Jadi terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan pasien dengan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat di ruang rawat inap interne RSUD dr. Rasidi Padang tahun 2017 ($p = 0,003 (< 0,05)$). Simpulan penelitian bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara penerapan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap interne RSUD dr. Rasidi Padang tahun 2017. Perbedaan dengan penelitian ini adalah penelitian ini menggunakan uji *chi square*, sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah menggunakan uji *rank spearman*.

3. Levi Tina Sari, dkk (2020) dalam penelitian yang berjudul “Hubungan Komunikasi Terapeutik Dalam Pemberian Obat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien” (Jurnal IJPN Vol.1). Tujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik dalam pemberian obat dengan tingkat kepuasan pasien di Irna A RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan. Penelitian ini menggunakan desain Analitik Corelative dengan pendekatan Cross sectional. Populasi penelitian adalah semua pasien yang dirawat di Irna A RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan sebanyak 63 pasien. Sedangkan sampel penelitian sebanyak 54 pasien. Cara pengambilan sampel menggunakan non probability sampling dengan teknik kuota sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner kemudian dianalisa menggunakan Spearman Rank dengan $\alpha = 0,05$. Hasil penelitian, dari 34 orang dengan komunikasi terapeutik kurang, 13 pasien

(38,2%) merasa kurang puas, 19 pasien (55,9 %) merasa cukup puas dan 2 pasien (5,9%) merasa puas. UjiSpearman Rank menunjukkan $pvalue = 0,001 < \alpha = 0,05$ yang berarti ada hubungan antara komunikasi terapeutik dalam pemberian obat dengan tingkat kepuasan pasien di Irna A RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan. Perbedaan dengan penelitian ini adalah penelitian ini meneliti tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien secara umum, tidak spesifik ke pemberian obat saja.

4. Christoph Becker, dkk (2021) dengan judul *“Interventions to Improve Communication at Hospital Discharge and Rates of Readmission” (A Systematic Review and Meta-analysis)*. Tujuan untuk melakukan tinjauan sistematis dan meta-analisis mengenai hubungan intervensi komunikasi saat keluar dari rumah sakit dengan tingkat penerimaan kembali dan hasil lain yang relevan dengan pasien. Uji klinis acak yang mengacak pasien untuk menerima intervensi komunikasi pemulangan atau kelompok kontrol dimasukkan. Dua peninjau independen mengekstraksi data tentang hasil dan uji coba serta karakteristik pasien. Risiko bias dinilai menggunakan Alat Risiko Bias Cochrane. Data dikumpulkan menggunakan model efek acak, dan rasio risiko (RR) dengan 95% CI dilaporkan. Penelitian ini mengikuti pedoman pelaporan Item Pelaporan Pilihan untuk Tinjauan Sistematis dan Metaanalisis (PRISMA). Hasil memasukkan 60 uji klinis acak dengan total 16.070 pasien untuk sintesis kualitatif dan 19 uji coba dengan total 3.953 pasien untuk sintesis kuantitatif hasil primer. Dari jumlah tersebut, 11 uji coba memiliki risiko

bias yang rendah, 6 uji coba memiliki risiko bias yang tinggi, dan 2 uji coba memiliki risiko bias yang tidak jelas. Intervensi komunikasi saat pulang secara signifikan dikaitkan dengan tingkat penerimaan kembali yang lebih rendah (179 dari 1959 pasien [9,1%] pada kelompok intervensi vs 270 dari 1994 pasien [13,5%] pada kelompok kontrol; RR, 0,69; 95% CI, 0,56-0,84), lebih tinggi kepatuhan terhadap rejimen pengobatan (1729 dari 2009 pasien [86,1%] pada kelompok intervensi vs 1599 dari 2024 pasien [79,0%] pada kelompok kontrol; RR, 1,24; 95% CI, 1,13-1,37), dan kepuasan pasien yang lebih tinggi (1187 dari 1949 pasien [60,9%] pada kelompok intervensi vs 991 dari 2002 pasien [49,5%] pada kelompok kontrol. Temuan ini menunjukkan bahwa intervensi komunikasi saat keluar dari rumah sakit berhubungan secara signifikan dengan lebih sedikit pasien yang masuk kembali ke rumah sakit, kepatuhan pengobatan yang lebih tinggi, dan kepuasan pasien yang lebih tinggi sehingga penting untuk memfasilitasi transisi perawatan. Berdasarkan analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa ada intervensi komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Perbedaan adalah dalam penelitian tersebut menggunakan jenis penelitian uji klinis, sedangkan dalam penelitian yang akan dilakukan yaitu menggunakan jenis penelitian analitik korelasi yang hanya melakukan pengumpulan data kemudian mengolah data tersebut.