

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan yang diberikan kepada pasien dan keluarga oleh profesional kesehatan haruslah pelayanan yang berkualitas. Perasaan gelisah, cemas, khawatir akan kondisi kesehatan, senantiasa menyertai pasien dan keluarga yang datang ke pelayanan kesehatan sehingga akan berpotensi mengungkapkan ketidaksenangan apabila terjadi ketidaksesuaian dengan harapan mereka, dapat berupa kemarahan atau mudah tersinggung (Suprayitno, dkk.,2021). Keberhasilan rumah sakit dalam meningkatkan kualitas layanan berkaitan erat dengan kepuasan pasien, yang menjamin terpenuhinya kebutuhan pasien. Menurut Apriadi (2022), permasalahan yang sering ditemui dalam komunikasi terapeutik antar tenaga kesehatan antara lain penggunaan kosakata yang panjang dan sulit dipahami serta terminologi medis yang seringkali asing bagi pasien awam.

Data kepuasan pasien menurut *World Health Organization* (WHO) tahun 2021 menunjukkan tingkat kepuasan pasien paling tinggi yaitu di negara Swedia dengan indeks kepuasan mencapai 92.37%, di negara Finlandia (91.92%), Norwegia (90.75%), USA (89.33%), Denmark (89.29%), sedangkan tingkat kepuasan pasien terendah yaitu di negara Kenya (40,4) dan India (34,4%). Selain dari kepuasan pasien di wilayah asia tenggara menunjukkan bahwa hanya sekitar 35% pengguna jasa pelayanan kesehatan yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan 55% lainnya menyatakan ketidakpuasan. (Amalina et al., 2021; Shilvira et al., 2023).

Pada forum diskusi yang diselenggarakan oleh *Center for Medical Bioethics and Humanities* universitas Gajah Mada disampaikan bahwa salah satu alasan masyarakat berobat keluar negeri adalah akibat ketidakpuasan terhadap pelayanan yang ada di Indonesia (FKU, 2023). Hal ini sejalan dengan hasil survei mengenai persepsi pasien terhadap kenyataan pelayanan oleh rumah sakit di Indonesia, dimana 70,53% pasien mengatakan bahwa komunikasi sumber daya manusia rumah sakit di Indonesia kurang baik. Selain itu, 61,41% pasien menyatakan bahwa waktu konsultasi dokter di Indonesia relatif lebih singkat dibandingkan rumah sakit di luar negeri (Jati, 2023). Di Jawa Timur sendiri tepatnya di RSUD Dr. Soetomo pada tahun 2023 terdapat 137 pengaduan/komplain dengan presentase tertinggi ada pada KSM orthopedi sebesar 12.41%, sedang presentase komplain tertinggi di ruang rawat inap mencapai 5.11% pada Irna medik.

Berdasarkan data yang didapatkan peneliti dari tim humas RSI Siti Aisyah Madiun, data 6 bulan terakhir pasien komplain di seluruh ruang rawat inap di RSI terkait pelayanan yang diberikan perawat sebanyak 12 komplain (Humas RSI Siti Aisyah Madiun, 2024). Sedangkan dari *google review* penilaian yang diberikan masyarakat mendapat penilaian 3.9 dari total penilaian 5 (RSI Siti Aisyah Madiun, 2025). Komplain yang diajukan beragam, mulai dari perawat kurang tanggap, perawat kurang sabar dalam memberikan penjelasan, nada bicara tinggi, lambat pelayanan dan lain sebagainya. Komunikasi yang kurang empatik dan penggunaan bahasa yang sulit dipahami juga dapat menyebabkan kebingungan atau kecemasan bagi pasien. Hal ini berdampak negatif pada kepercayaan pasien terhadap penyedia layanan kesehatan, hal ini juga dapat memengaruhi persepsi

mereka terhadap kualitas layanan yang diterima. Oleh karena itu, sangat penting bagi rumah sakit untuk meningkatkan keterampilan komunikasi tenaga medis, termasuk kemampuan menyampaikan informasi secara jelas (mengganti bahasa medis dengan bahasa yang dipahami publik), mengakomodasi kebutuhan masing-masing pasien, dan mendengarkan dengan penuh perhatian dan empati (Syafridayani, 2022).

Bila kepuasan pasien tidak didapatkan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan untuk tidak melakukan kunjungan ulang pada rumah sakit tersebut. Dampak lain dari ketidakpuasan pasien ialah pasien akan berhenti dan pindah ke pelayanan kesehatan yang lebih sesuai harapan, tidak hanya berpindah tetapi juga akan menyebarkan pengalaman buruk setelah berobat di rumah sakit tersebut, sehingga jumlah pasien yang berobat di rumah sakit tersebut akan menurun (Amalina et al., 2021). Tercapainya kepuasan pasien dan keluarga terhadap praktik keperawatan memerlukan pemahaman tentang hubungan terapeutik dan konstruktif antara perawat dan pasien sehingga penerapan atau praktik komunikasi mutlak diperlukan (Dora et al., 2019). Komunikasi terapeutik merupakan teknik verbal dan non verbal yang digunakan oleh staf medis untuk fokus pada kebutuhan pasien (Mongi, 2020).

Perawat sebagai tenaga kesehatan yang paling sering berinteraksi dengan pasien dan keluarga harus mampu memposisikan keluarga sebagai bagian penting dari seluruh aktivitas pelayanan keperawatan yang diberikan (Arsabani & Hadiani, 2019). Menurut Kemenkes komunikasi terapeutik dapat mengembangkan hubungan interpersonal diantara pasien dan perawat, sehingga perawat mempunyai kemampuan khusus untuk menggali informasi dari pasien

atau keluarga, disertai memperhatikan setiap interaksi dan tingkah laku nonverbal dari pasien. Salah satu hal yang mendukung kesembuhan pasien tidak hanya memberikan informasi tentang kesehatannya tapi mendengarkan keluhan pasien, empati, edukasi dan pelayanan yang ramah juga sangat mempengaruhi kesembuhan pasien.

Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang memang dibuat dan direncanakan untuk tujuan terapi, hal ini agar mampu beradaptasi dengan stress, mengatasi gangguan psikologis lain yang menyertai pasien ataupun keluarga, sehingga membuat pasien merasa nyaman dan lebih baik (Kemenkes, 2022). Hal ini didukung oleh hasil penelitian Julfitry (Julfitry, 2024) yang menunjukkan bahwa komunikasi perawat pada pasien di ruang bedah baik sebanyak (60%), cukup baik sebanyak (40%), sedangkan tingkat kepuasan pasien di ruang bedah yang menyatakan puas sebanyak (52,5%), cukup puas (47,5%). Hasil korelasi menunjukkan ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.

Oleh karena itu, komunikasi terapeutik yang baik juga respon yang cepat dari tenaga medis terutama perawat dan staf administratif sangat berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Pelayanan melalui komunikasi terapeutik yang tepat dapat memperbaiki kelemahan dalam sistem pelayanan rumah sakit dan menciptakan kepercayaan serta kepuasan pada pasien. Rumah sakit juga perlu meningkatkan kemampuan komunikasi terapeutik pegawainya terutama perawat guna membangun kepercayaan pasien/keluarga. Hal ini bisa dilakukan program pelatihan komunikasi terapeutik yang berkelanjutan, pembinaan, pembelajaran

keterampilan komunikasi terapeutik dengan menggunakan video, dan juga melakukan evaluasi kinerja.

Sebuah ayat dalam Al Qur'an menjelaskan tentang pentingnya menjaga komunikasi, yang berbunyi sebagai berikut

وَأَمَّا عَرَضَ عَلَيْهِمْ غُفْرَانٌ مِنْ رَبِّكَ تَرَ جَوْهَا فَقُلْ لَهُمْ قَوْلًا مَيْسُورًا

Artinya jika (tidak mampu membantu sehingga) engkau (terpaksa) berpaling dari mereka untuk memperoleh rahmat dari Tuhanmu yang engkau harapkan, ucapkanlah kepada mereka perkataan yang lemah lembut (Q.S Al-Isra' · Ayat 28).

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSI Siti Aisyah Madiun”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah disampaikan diatas maka rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rsi Siti Aisyah Madiun?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSI Siti Aisyah Madiun.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi komunikasi terapeutik perawat pada pasien di ruang rawat inap RSI Siti Aisyah Madiun

2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSI Siti Aisyah Madiun
3. Menganalisis hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSI Siti Aisyah Madiun

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta pemahaman dalam ilmu keperawatan mengenai hubungan penerapan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat menerapkan ilmu yang telah didapat selama masa perkuliahan dan menambah wawasan baru khususnya mengenai hubungan penerapan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

b. Bagi Responden

Diharapkan dengan adanya penelitian ini semakin banyak responden atau masyarakat luas dapat memperoleh pelayanan kesehatan yang memuaskan dari segala sektor layanan kesehatan yang ada.

c. Bagi Rumah Sakit

Diharapkan dapat membantu rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan upaya untuk memberikan asuhan yang efektif bagi kesembuhan pasien sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga.

d. Bagi Instansi Pendidikan

Penelitian berbasis bukti ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman mahasiswa keperawatan mengenai hubungan penerapan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien, sehingga saat terjun ke dunia kerja hal ini dapat diaplikasikan dan diterapkan dalam memberi pelayanan kepada masyarakat.

e. Bagi Peneliti Selanjutnya

Harapan dari penelitian ini adalah dapat dijadikan pertimbangan dan masukan bagi peneliti berikutnya yang ingin melakukan penelitian serupa agar dapat mengembangkan lebih lanjut keterbatasan yang ada pada penelitian ini.

1.5 Keaslian Penelitian

1. Putriyanti Sitorus, Weslei Daeli, Bambang Suryadi tahun 2024 yang berjudul "Hubungan Komunikasi Teraupetik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien". Penelitian ini menggunakan desain penelitian analitik korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*, berjumlah 50 responden. Analisis statistik menggunakan Uji Chi Square. Hasil penelitian ini adalah komunikasi terapeutik perawat baik sejumlah 82% yang memperoleh tingkat kepuasan kategori puas sebanyak 52%), dan kategori tidak puas sebanyak 30% sedangkan kategori komunikasi terapeutik buruk sejumlah 18% dan yang memperoleh tingkat kepuasan kategori puas sebanyak 4%) dan kategori tidak puas

sebanyak 14%. Persamaan penelitian ini ada pada variabel independen yakni penerapan komunikasi terapeutik, variabel dependen, dan desain penelitian. Perbedaan dengan penelitian saya ada di teknik sampling, jumlah sampel, serta analisis statistik yang menggunakan *Fisher's Exact Test*.

2. Mudan Yan, Mengjia Zhi, Yue Xu, Linlin Hu and Yuanli Liu tahun 2022 yang berjudul "Inpatient Satisfaction with Nursing Care and Its Impact Factors in Chinese Tertiary Hospitals: A Cross-Sectional Study". Penelitian ini menggunakan desain penelitian studi korelasional, *cross-sectional*. Instrumen survei untuk studi ini dirancang berdasarkan tiga skala multi-item yaitu SERVQUAL, skala kepuasan pasien (PSS) dan skala indigenous yang dirancang oleh Gu. Sampel penelitian ini ialah 24.971 pasien rawat inap di 143 rumah sakit di 31 provinsi. Hasil penelitian 4,74, dan 23.738 pasien (95,06%) merasa puas dengan item "sikap baik" skor tertinggi 4.82, "lingkungan" skor tertinggi 4.82, "ketenangan" skor terendah 4.64. Persamaan dengan penelitian saya ada pada desain penelitian, sedangkan perbedaannya ada pada variabel independen, cara pengambilan dan jumlah sampel.
3. Asma Sophia, Hendri Hadiyanto, Ria Andriani tahun 2023 yang berjudul "Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Nyi Ageng Serang RSUD Sekarwangi" Penelitian ini menggunakan desain penelitian yang digunakan yaitu deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*.

Populasi dalam penelitian ini 173 orang yang diambil dari data rawat inap 3 bulan terakhir. Sampel diambil dengan teknik *Accidental Sampling* yaitu 68 responden. Analisis statistik menggunakan *Uji Chi Square*. Hasil penelitian ini adalah data komunikasi terapeutik perawat dengan total sampel 68, dalam kategori tidak efektif sebanyak 27 dengan (39,7%), dan kategori efektif sebanyak 41 dengan (60,3%). Hasil penelitian dapat diketahui bahwa komunikasi terapeutik perawat mayoritas dalam kategori efektif. Persamaan penelitian ini ada pada variabel independen yakni komunikasi teraupetik, variabel dependen kepuasan pasien, desain penelitian saya gunakan studi korelasional dengan pendekatan *cross sectional*, dan teknik pengambilan sampel. Perbedaan dengan penelitian saya ada di jumlah sampel, analisis statistic karena penelitian saya menggunakan *Uji Fisher's Exact*.

4. Versluijs Y, Lemmers M, Brown LE, Gonzalez AI, Kortlever JTP, Ring D. tahun 2021 dengan judul *The Correlation of Communication Effectiveness and Patient Satisfaction*. Penelitian ini mengkaji korelasi 9 pertanyaan yang membahas efektivitas komunikasi (Kuesioner Efektivitas Komunikasi [CEQ]) dengan ukuran pengalaman yang dilaporkan pasien lainnya (PREM; kepuasan, empati yang dirasakan) serta ukuran hasil yang dilaporkan pasien (PROM; intensitas nyeri, toleransi aktivitas) pada pasien dengan penyakit atau cedera muskuloskeletal. Dalam penelitian cross-sectional, 210 pasien yang mengunjungi dokter bedah ortopedi melengkapi CEQ dan ukuran kepuasan dengan kunjungan, empati yang dirasakan, intensitas nyeri,

dan toleransi aktivitas. Kami mengevaluasi korelasi antara CEQ dan PREM lainnya dan CEQ dan PROM. Hasil PREM. Efektivitas komunikasi berkorelasi sedang dengan PREM lainnya seperti kepuasan ($r = 0,54$; $P < .001$) dan empati yang dirasakan ($r = 0,54$; $P < .001$). Efektivitas komunikasi tidak berkorelasi dengan PROM: intensitas nyeri ($r = 0,01$; $P = .93$) dan toleransi aktivitas ($r = 0,05$; $P = .44$). Persamaan dengan penelitian adalah pada variabel dependen yaitu kepuasan pasien. Sedangkan perbedaan dengan penelitian ini adalah variabel independen, teknik sampling dan jumlah sampel, desain penelitian saya gunakan studi korelasional dengan pendekatan *cross sectional*, dan cara pengambilan sampel yaitu *accidental sampling*, serta analisis statistik saya menggunakan *Fisher's Exact Test*.

5. His Julfitry, Putri Hasjum, Yasir Haskas, Fitri A Sabil tahun 2023 dengan judul “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian *deskriptif analitik* dengan rancangan *cross sectional study*. Pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 84 pasien. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dianalisa menggunakan *chi-square*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang mengatakan komunikasi terapeutik perawat baik berjumlah 70 responden (83,3%), dimana terdapat 50 responden (59,5%) yang puas dan 20 responden (23,8%) yang kurang puas, sedangkan responden yang mengatakan komunikasi

terapeutik perawat kurang berjumlah 14 responden (16,7%), dimana terdapat 4 responden (4,8%) yang puas dan 10 responden (11,9%) yang kurang puas. Persamaan penelitian ini ada pada variabel independen yakni penerapan komunikasi terapeutik, dependen kepuasan pasien dan desain penelitian. Perbedaan dengan penelitian saya ada di teknik sampling, jumlah sampel, analisis statistik saya menggunakan *Fisher's Exact Test.*, dan cara pengambilan sampel yaitu *accidental sampling*.

