

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan salah satu institusi pelayanan kesehatan yang memiliki peran penting dalam memberikan layanan berkualitas kepada masyarakat. Seiring dengan perkembangan zaman serta meningkatnya kesadaran masyarakat akan haknya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang optimal, tuntutan terhadap rumah sakit juga semakin tinggi. Pelayanan yang diharapkan tidak hanya berfokus pada pemulihan kondisi fisik pasien, tetapi juga harus memperhatikan aspek psikologis dan sosial. Oleh karena itu, tenaga medis dituntut untuk memberikan layanan yang komprehensif dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

Sebagai fasilitas kesehatan yang sangat dibutuhkan masyarakat, rumah sakit berkewajiban memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan pemerintah (Kementerian Kesehatan RI, 2021). Hakikat keberadaan rumah sakit adalah untuk menjawab kebutuhan pasien yang menginginkan penyelesaian menyeluruh terhadap masalah kesehatannya. Pasien menilai rumah sakit sebagai tempat yang mampu memberikan pelayanan medis guna membantu proses penyembuhan dan pemulihan dari penyakit yang dialaminya. Mereka mengharapkan pelayanan yang cepat, tanggap, empatik, serta nyaman terhadap setiap keluhan yang disampaikan.

Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan kesehatan yang baik mencerminkan adanya empati, penghargaan, serta responsivitas tenaga medis terhadap kebutuhan pasien. Oleh sebab itu, kualitas layanan rumah sakit menjadi aspek penting yang tidak hanya bermanfaat bagi pasien, tetapi juga memberikan timbal balik positif bagi rumah sakit itu sendiri (Wulandari, 2021).

Mutu pelayanan kesehatan merupakan konsep yang menunjukkan sejauh mana layanan yang diberikan tenaga kesehatan mampu memenuhi kebutuhan serta harapan pasien. Aspek struktur mencakup ketersediaan fasilitas, tenaga medis, dan peralatan yang dimiliki rumah sakit. Proses menggambarkan bagaimana pelayanan tersebut dijalankan, termasuk interaksi dan komunikasi antara tenaga kesehatan dengan pasien. Sementara itu, hasil mencerminkan

dampak pelayanan, baik dari segi kesembuhan maupun kepuasan yang dirasakan pasien (Nursalam, 2015).

Apabila kualitas pelayanan tidak sesuai dengan standar yang diharapkan, pasien berpotensi mengalami ketidakpuasan yang pada akhirnya dapat menurunkan citra dan reputasi rumah sakit. Salah satu faktor penting yang memengaruhi mutu layanan adalah kualitas komunikasi antara tenaga medis dan pasien. Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien bersifat timbal balik, artinya keduanya saling terkait serta memengaruhi satu sama lain. Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang berkualitas akan menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap layanan rumah sakit, sehingga terbentuk hubungan yang kuat dan berkesinambungan antara pasien dengan pihak rumah sakit (Wirmando et al., 2021).

Dalam pelayanan kesehatan, salah satu aspek penting untuk menciptakan kualitas layanan yang baik adalah komunikasi terapeutik. Komunikasi ini merupakan bentuk interaksi yang dilakukan tenaga medis, khususnya perawat, dengan tujuan membangun hubungan yang positif dengan pasien serta membantu mereka memahami kondisi kesehatannya. Menurut Stuart dan Sundeen (2015), komunikasi terapeutik mencakup beberapa teknik utama, seperti mendengarkan aktif, memberikan dukungan emosional, menyampaikan informasi secara jelas, dan menunjukkan empati. Melalui komunikasi terapeutik yang baik, pasien akan merasa lebih nyaman, dihargai, serta memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi kepada tenaga medis yang merawatnya (Potter & Perry, 2021). Interaksi yang efektif juga berperan dalam meningkatkan kenyamanan pasien, menurunkan tingkat kecemasan, dan memudahkan pasien dalam memahami kondisi kesehatannya (Putri et al., 2021).

Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 10 Tahun 2015 Pasal 42 menegaskan bahwa perawat sebagai bagian dari tim penunjang pelayanan wajib menerapkan komunikasi terapeutik dalam memberikan asuhan keperawatan (Purnamasari, 2020). Hal ini memperkuat pandangan bahwa komunikasi terapeutik merupakan kunci utama keberhasilan pelayanan keperawatan di rumah sakit (Basri, 2020). Proses komunikasi terapeutik sendiri terdiri dari empat fase, yaitu pra interaksi, orientasi, kerja, dan terminasi (Febrianti et al., 2023). Perawat yang memiliki motivasi tinggi cenderung menerapkan komunikasi terapeutik secara optimal, sehingga dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien sekaligus mempercepat proses pemulihan (Baso, 2022).

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan rumah sakit. Kepuasan tersebut tidak hanya bergantung pada keberhasilan penyembuhan penyakit, tetapi juga pada bagaimana pasien diperlakukan selama masa perawatan. Teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2015) menjelaskan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dari kelima dimensi tersebut, empati dan daya tanggap memiliki keterkaitan erat dengan komunikasi terapeutik. Pasien yang merasa diperhatikan dan dihargai cenderung lebih puas terhadap pelayanan rumah sakit (WHO, 2021).

Salah satu upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien di ruang rawat inap adalah dengan menerapkan komunikasi terapeutik secara konsisten. Komunikasi terapeutik yang bersifat profesional, direncanakan, dan terarah akan sangat membantu proses penyembuhan maupun pemulihan pasien. Perawat yang mampu berkomunikasi dengan baik dapat membangun hubungan saling percaya dengan pasien, sehingga lebih efektif dalam memberikan asuhan keperawatan yang bermutu serta meningkatkan kepuasan pasien (Fitriani et al., 2021).

Penelitian yang dilakukan Valentina dkk (2024) di Ruang Mawar Rumah Sakit Elim Rantepao menunjukkan adanya hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap. Dari 34 responden, sebanyak 86,4% pasien yang menerima komunikasi terapeutik dengan kualitas baik merasa puas terhadap pelayanan, sedangkan 66,7% pasien yang mendapatkan komunikasi dengan kualitas kurang baik menyatakan tidak puas. Hasil tersebut menegaskan bahwa kualitas komunikasi terapeutik sangat memengaruhi kepuasan pasien, di mana interaksi yang positif dan efektif dari perawat berkontribusi besar pada perasaan puas pasien.

Sementara itu, penelitian Arya Ramadia dkk (2022) di RSUD Teluk Kuantan dengan 65 responden menunjukkan bahwa sebagian besar perawat (55,4%) sudah menerapkan komunikasi terapeutik dengan cukup baik. Namun, tingkat kepuasan pasien yang tinggi hanya mencapai 47,7%. Beberapa pasien menyatakan ketidakpuasan mereka dipengaruhi oleh komunikasi yang tidak jelas, respon perawat yang lambat terhadap pertanyaan atau keluhan, serta kurangnya empati dalam interaksi sehari-hari. Kesimpulan dari penelitian tersebut adalah komunikasi terapeutik memang berpengaruh terhadap kepuasan pasien, namun implementasinya masih perlu ditingkatkan agar lebih optimal.

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit St. Elisabeth Gajuran, sebuah rumah sakit swasta tipe D yang berlokasi di Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang banyak dilakukan di rumah sakit pemerintah atau rumah sakit tipe B dan C, penelitian ini difokuskan pada rumah sakit swasta non-rujukan yang memiliki keterbatasan sumber daya namun tetap dituntut memberikan pelayanan bermutu. Dari sisi kebaruan, penelitian ini juga melibatkan jumlah responden yang lebih banyak, yaitu lebih dari 70 pasien rawat inap. Jumlah tersebut lebih besar dibanding penelitian Valentina dkk (2024) dengan 34 responden maupun Arya Ramadia dkk (2022) dengan 65 responden, sehingga diharapkan analisis statistik yang dilakukan lebih kuat serta hasil penelitian dapat dijadikan rujukan bagi rumah sakit kecil lainnya dalam meningkatkan kualitas komunikasi terapeutik.

Kualitas komunikasi antara perawat dan pasien memiliki pengaruh besar terhadap pengalaman pasien selama perawatan, baik dari aspek fisik maupun emosional. Komunikasi yang baik mampu meningkatkan keyakinan pasien terhadap proses penyembuhan, mempercepat pemulihan, serta mengurangi kecemasan selama dirawat (Roshayanti, Arifin, & Wulandari, 2020). Data dari Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menunjukkan bahwa sekitar 60% insiden buruk di fasilitas kesehatan dipicu oleh komunikasi yang tidak efektif antara tenaga kesehatan dan pasien. WHO menegaskan bahwa komunikasi yang buruk dapat mengakibatkan kesalahan medis, keterlambatan diagnosis, hingga ketidakpuasan pasien terhadap layanan (WHO, 2022).

Di tingkat nasional, Kementerian Kesehatan RI dalam Profil Kesehatan Indonesia 2021 melaporkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan masih belum mencapai target, khususnya dalam aspek interaksi dengan tenaga kesehatan. Salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan tersebut adalah kualitas komunikasi, terutama pada unit pelayanan langsung seperti ruang rawat inap (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2021). Ruang rawat inap menjadi tempat utama terjadinya interaksi intens antara perawat dan pasien, sehingga proses komunikasi terapeutik berlangsung setiap hari. Oleh karena itu, penting bagi perawat untuk membangun hubungan emosional, menyampaikan informasi medis secara jelas, serta menanggapi keluhan dengan empati. Jika komunikasi di ruang rawat inap berjalan efektif, maka hal tersebut akan memberikan kontribusi besar terhadap peningkatan kepuasan pasien selama menjalani perawatan (Hernawati & Yuniarti, 2021).

Rumah Sakit Santa Elisabeth Ganjuran merupakan rumah sakit swasta Katolik yang berada di bawah naungan Yayasan Panti Rapih dan melayani masyarakat di Kabupaten Bantul serta sekitarnya. Walaupun fasilitas dan layanan yang tersedia masih terbatas sesuai dengan standar Rumah Sakit Umum (RSU) Tipe D, rumah sakit ini tetap berkomitmen untuk mengutamakan mutu pelayanan. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 14 April 2025 melalui wawancara terhadap lima pasien rawat inap yang telah dirawat selama dua hari, diperoleh hasil bahwa tiga pasien menyatakan tidak puas terhadap komunikasi yang diberikan oleh perawat. Keluhan utama yang muncul adalah minimnya penjelasan terkait tindakan keperawatan, sehingga pasien merasa kurang memahami prosedur yang dijalani. Sebaliknya, dua pasien lainnya menyampaikan kepuasan karena menilai perawat cukup komunikatif, sabar dalam memberikan penjelasan, serta bersikap ramah dan peduli. Respon cepat perawat saat pasien membutuhkan bantuan juga menjadi faktor yang menambah rasa puas.

Hasil wawancara tersebut didukung oleh temuan observasi, yang menunjukkan adanya perbedaan cara perawat berkomunikasi dan memberikan pelayanan kepada pasien. Dalam praktiknya, masih ditemukan perawat yang langsung melakukan intervensi tanpa memberikan penjelasan terlebih dahulu, termasuk saat pemberian obat, di mana ada perawat yang tidak menyampaikan jenis dan tujuan obat kepada pasien. Namun, terdapat pula perawat yang konsisten menerapkan komunikasi terapeutik dengan baik, misalnya dengan menjelaskan prosedur sebelum tindakan, menyebutkan nama serta fungsi obat saat diberikan, menjaga kontak mata, dan menunjukkan empati. Perbedaan tersebut menggambarkan bahwa penerapan komunikasi terapeutik antar perawat belum berjalan konsisten, yang dapat memengaruhi persepsi serta tingkat kepuasan pasien selama menjalani perawatan.

Kesenjangan ini menjadi isu penting untuk diteliti lebih lanjut karena memperlihatkan adanya inkonsistensi dalam praktik komunikasi terapeutik di ruang rawat inap. Urgensi penelitian ini didasarkan pada pemahaman bahwa komunikasi terapeutik bukan sekadar keterampilan tambahan, melainkan aspek mendasar dalam pelayanan kesehatan yang memengaruhi pemahaman pasien, rasa aman, dan tingkat kepuasan mereka. Ketika komunikasi terapeutik tidak dilakukan secara konsisten, pasien berisiko tidak memahami prosedur atau tujuan pengobatan, kehilangan kepercayaan pada tenaga kesehatan, bahkan dapat menolak tindakan medis yang diberikan. Oleh sebab itu, penelitian ini perlu

dilakukan untuk mengetahui sejauh mana konsistensi penerapan komunikasi terapeutik oleh perawat serta pengaruhnya terhadap pengalaman dan kepuasan pasien. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar rekomendasi bagi peningkatan standar komunikasi perawat agar pelayanan yang diberikan lebih seragam, efektif, serta berorientasi pada keselamatan dan kenyamanan pasien.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Apakah terdapat hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Santa Elisabeth Ganjuran.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Ganjuran

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1.3.2.1 Mengidentifikasi komunikasi terapeutik perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Ganjuran

1.3.2.2 Mengidentifikasi kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Ganjuran

1.3.2.3 Menganalisis hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Ganjuran.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Bagi Akademis**

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu keperawatan, khususnya dalam bidang komunikasi terapeutik, serta menjadi referensi dan dasar bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kepuasan pasien dan mutu pelayanan Keperawatan