

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Komunikasi merupakan sarana bagi manusia sebagai makhluk sosial untuk berinteraksi, membangun hubungan, serta memengaruhi sikap dan perilaku orang lain. Dalam dunia keperawatan komunikasi yang efektif berperan penting dalam keberhasilan pemberian asuhan kepada klien (fauziah, 2023). komunikasi merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dalam perawatan di rumah sakit. Sebagaimana yang tertulis di Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Pemerintah Republik Indonesia, 2023) mengatur berbagai aspek pelayanan kesehatan, termasuk kewajiban rumah sakit untuk memberikan komunikasi yang baik kepada pasien.

Komunikasi perawat yang bertujuan memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada pasien memegang peranan penting dalam proses penyembuhan. Namun, masih ada beberapa pasien yang mengungkapkan ketidakpuasan mereka terhadap cara komunikasi yang dilakukan oleh perawat, hal ini berdasarkan dari pengamatan dan beberapa ulasan yang diperoleh dari media elektronik, ditemukan bahwa masih terdapat sejumlah laporan mengenai perilaku perawat di Tzu Chi Hospital yang kurang baik dan tidak informatif dalam berkomunikasi dengan pasien. Hal ini menjadi perhatian penting karena komunikasi yang baik antara perawat dan pasien merupakan salah satu faktor utama dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Sikap perawat yang kurang ramah dan tidak memberikan informasi yang jelas dapat menimbulkan rasa ketidaknyamanan, kecemasan, bahkan menurunkan tingkat kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan dan juga akan berdampak buruk pada citra rumah sakit.

Data yang diperoleh dari laporan *feedback* pasien rawat inap Tzu Chi Hospital pada periode Januari 2024 hingga Februari 2025 mencatat sebanyak dua puluh tiga keluhan yang berkaitan dengan komunikasi antara pasien dan perawat. Keluhan- keluhan tersebut mencakup berbagai aspek, seperti kurangnya kejelasan dalam penyampaian informasi medis, di mana pasien merasa kesulitan dalam memahami instruksi atau penjelasan yang diberikan oleh perawat mengenai kondisi kesehatan mereka.

Selain itu, beberapa pasien juga mengeluhkan sikap perawat yang dianggap kurang ramah dan tidak cukup responsif terhadap kebutuhan mereka. Berdasarkan data yang diperoleh dari umpan balik pasien enam bulan terakhir terhadap pelayanan rumah sakit, diketahui bahwa sebagian besar tanggapan mengenai komunikasi perawat berasal dari pasien yang dirawat di ruangan VIP.

Komunikasi antara perawat dan pasien masih menjadi aspek yang perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan, salah satu fenomena yang sering ditemukan di lapangan adalah pasien yang merasa bahwa informasi yang diberikan oleh perawat tidak disampaikan dengan jelas. Beberapa pasien mengeluhkan bahwa penjelasan tentang prosedur medis, pengobatan, atau instruksi perawatan diberikan dengan cara yang terburu-buru, Hal ini menyebabkan kebingungan bagi pasien dalam menjalankan anjuran medis, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kepatuhan terhadap perawatan dan proses penyembuhan pasien.

Fenomena ini menunjukkan bahwa komunikasi yang kurang efektif dapat memengaruhi pengalaman pasien selama menjalani rawat inap, baik dari segi pemahaman terhadap perawatan maupun kenyamanan emosional mereka. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengeksplorasi lebih dalam bagaimana komunikasi yang diterapkan oleh perawat di ruang rawat inap dapat memengaruhi persepsi dan pengalaman pasien.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan keterampilan komunikasi perawat, sehingga tercipta hubungan yang lebih baik antara perawat dan pasien, serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan keperawatan di rumah sakit serta memahami bagaimana pengalaman pasien terhadap komunikasi terapeutik perawat selama di rawat inap *Tzu Chi Hospital*.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, peneliti ingin mengetahui “Bagaimana pengalaman pasien tentang komunikasi perawat di ruang rawat inap VIP *Tzu Chi Hospital*”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplor dan memahami pengalaman pasien dalam menerima komunikasi dari perawat selama menjalani perawatan di ruang rawat inap *Tzu Chi Hospital*.

## **1.4 Manfaat penelitian**

1.4.1 Manfaat Akademis: Menambah wawasan dan literatur mengenai komunikasi perawat dalam pelayanan keperawatan.

1.4.2 Manfaat Praktis: Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak rumah sakit dan tenaga keperawatan dalam memahami pengalaman pasien terkait komunikasi yang diberikan selama perawatan di ruang rawat inap VIP *Tzu Chi Hospital*. Serta dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas komunikasi perawat, memperkuat hubungan antara perawat dan pasien, serta mendukung terciptanya pelayanan keperawatan yang lebih empatik, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien