

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan konsep yang digunakan dalam evaluasi pelayanan kesehatan bagi masyarakat umum. Pelayanan kesehatan juga didefinisikan sebagai suatu konsep yang diterapkan untuk memberikan pelayanan dalam kurun waktu yang panjang dan terus menerus. Rumah sakit berfungsi sebagai organisasi kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan bagi masyarakat umum dengan tujuan meningkatkan standar hidup dan kesehatan pribadi (Sitompul, 2020).

Rumah sakit dapat diartikan sebagai lembaga pelayanan kesehatan yang memberikan layanan kesehatan secara komprehensif, meliputi rawat inap, rawat jalan, dan pelayanan gawat darurat. Rumah sakit wajib menyediakan layanan ini dengan kualitas tinggi, sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien, sambil mematuhi kode etik profesi yang berlaku dan mengikuti paradigma baru dalam penyelenggaraan layanan kesehatan. Mengingat pesatnya perkembangan teknologi dan semakin ketatnya persaingan, rumah sakit harus terus berupaya meningkatkan kualitas layanannya guna memaksimalkan kepuasan pasien (Sitompul, 2020)

Pelayanan kesehatan dikatakan berkualitas jika dapat memberikan kepuasan kepada pasien yang dilayani. Kepuasan pasien tidak hanya dilihat dari fasilitas dan infrastruktur yang ada, tetapi juga dari bagaimana perawat memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan kompetensinya, serta cara berkomunikasi yang ramah kepada pasien tanpa memandang status mereka. Jika pasien merasa puas setelah menjalani perawatan inap, maka mereka tidak perlu dipindahkan ke rumah sakit lain. Kepuasan pasien menjadi indikator penting dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, yang juga dapat menjadi modal untuk menarik lebih banyak pasien dan membangun loyalitas (Rahayu & Nurlaela Wati, 2023).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Amerika Serikat, 42% pasien menyatakan ketidakpuasan terhadap komunikasi di ruang rawat inap rumah sakit Amerika Serikat, 68% pasien menyatakan ketidakpuasan terhadap informasi yang diberikan karena instruksi yang tidak jelas atau tidak efektif (Sembiring, I. M., & Munthe, G. 2019). Menurut data dari *World Health Organization* (WHO), tingkat kepuasan terhadap komunikasi di ruang rawat inap di Spanyol tercatat 10,8%, sedangkan di Australia mencapai 70,4%. Survei di Yordania

menunjukkan bahwa 65,7% pasien merasa puas dengan layanan diruang rawat inap, sementara di Bangladesh angka kepuasan pasien mencapai 63,2% (Ahmed, 2023).

Di Indonesia, data dari Kemenkes RI (2018) melaporkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan ruang rawat inap berkisar antara 40-60%. Sekitar 60% rumah sakit di Indonesia belum dapat memenuhi kebutuhan pelayanan yang efisien dan belum menerapkan standar pelayanan yang dapat diterima serta dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat (soumokil et al, 2024). Dalam studi yang dilakukan oleh Sembiring, I. M., dan Munthe, (2019) di ruang rawat inap RSUD Daerah Deli Serdang, dari 36 responden, terdapat 22 orang (61,1%) yang merasa tidak puas, 2 orang (5,6%) yang sangat puas, 6 orang (16,7%) yang puas, dan 6 orang (16,7%) yang sangat tidak puas terhadap pelayanan tenaga kesehatan serta komunikasi perawat. Dalam studi yang dilakukan oleh Casmira et al. di Ruang Rawat Inap RSUD Selasih Kab. Pelalawan Riau menunjukkan bahwa pasien yang berpendapat puas sebanyak 58 orang (86,6%) dan yang berpendapat tidak puas sebanyak 9 orang (13,4%) (Casmira, Olga, Edi, & Hesti, 2023).

Dalam studi oleh Morika et al., (2022), ditemukan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Kota Padang masih tergolong rendah, dimana sebanyak 55,6% responden menyatakan ketidakpuasan terhadap komunikasi perawat. Sementara itu, 40 orang (44,4%) menyatakan puas terhadap komunikasi perawat. Dalam studi oleh Rosidah et al., (2024), tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah secara umum hanya mencapai 51,6%, menunjukkan bahwa masih ada hampir separuh pasien (48,4%) yang belum merasa puas terhadap komunikasi perawat di rawat inap.

Fenomena yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa komunikasi efektif perawat tidak selalu menjamin kepuasan pasien secara penuh. Penelitian Dora, Ayuni, Asmalinda & Yanti, (2019) melaporkan bahwa meskipun komunikasi efektif perawat berada pada kategori baik sebesar 83,3%, masih terdapat 23,8% pasien yang merasa kurang puas terhadap pelayanan. Hal serupa juga diungkapkan oleh Sabrina & Nurul, (2024) yang menemukan bahwa komunikasi efektif yang sangat baik (98,7%) berkorelasi dengan tingkat kepuasan pasien yang sangat tinggi (94,8%), namun tetap menyisakan sebagian pasien yang belum puas. Penelitian Paramitha., Kirana., & Audrey, (2022) menunjukkan bahwa kontribusi komunikasi efektif perawat terhadap kepuasan pasien hanya sebesar 37,3%, yang berarti lebih dari 60% kepuasan

dipengaruhi oleh faktor lain seperti fasilitas, sistem pelayanan, dan kondisi psikologis pasien. Selain itu, Samuel, S. K., (2019) menemukan bahwa 91% pasien yang menerima komunikasi efektif merasa puas, tetapi masih ada 9% yang tidak puas, menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh komunikasi, melainkan juga oleh efisiensi proses pelayanan medis dan koordinasi antar petugas. Fenomena-fenomena tersebut mengindikasikan bahwa kepuasan pasien merupakan hasil dari interaksi kompleks antara kualitas komunikasi, mutu tindakan medis, ketersediaan fasilitas, serta kesesuaian pelayanan dengan harapan pasien.

Tingkat kepuasan pasien rawat inap dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas layanan, kondisi fisik rumah sakit, interaksi dengan tenaga medis, komunikasi dan informasi yang diberikan, serta biaya dan aksesibilitas layanan. Ketidakpuasan pasien sangat terkait dengan dampak negatif dari sikap dan perilaku petugas rumah sakit, antara lain yaitu keterlambatan dalam pelayanan oleh dokter dan perawat, kesulitan dalam menemui dokter, perawat yang kurang komunikatif dan informatif, proses rekam medis yang rumit, perilaku yang kurang sopan selama pelayanan, serta kebersihan rumah sakit yang tidak memenuhi standar. Salah satu faktor ketidakpuasan pasien selama perawatan di ruang rawat inap rumah sakit disebabkan oleh komunikasi yang kurang efektif antara tenaga medis dan pasien. Jika hasil yang dirasakan pasien tidak sesuai dengan harapannya, pasien akan merasa kecewa, kurang puas, atau bahkan tidak puas. Sebaliknya, jika hasilnya memenuhi harapan pasien, maka pasien akan merasa puas, dan apabila kinerja tenaga medis melebihi harapan, pasien akan merasa sangat puas. Kepuasan pasien tercipta ketika harapan-harapan yang dimiliki pasien dapat terpenuhi (Lestari., Rizany., & Setiawan, 2021).

Penelitian yang dilakukan oleh Yuliana,. dan Amelia, (2020), menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi perawat dan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa perawat perlu meningkatkan keterampilan komunikasi mereka, untuk meningkatkan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Petala Bumi Provinsi Riau. Pelaksanaan komunikasi yang efektif dalam pelayanan keperawatan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk tingkat pengetahuan, lama pengalaman kerja, serta karakteristik individu perawat. Penelitian ini menekankan pentingnya komunikasi dan kolaborasi yang efektif dalam setiap program pendidikan tenaga kesehatan guna memastikan tercapainya kepuasan dan keselamatan pasien.

Hasil penelitian Rangkuti,. dan Tarigan, (2024), menunjukkan adanya korelasi yang signifikan antara efektivitas komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Advent Medan. Lima aspek komunikasi yang diteliti yaitu sikap menghormati (*respect*), empati, kejelasan suara (*audible*), kejelasan penyampaian informasi (*clarity*), dan kerendahan hati (*humble*) semuanya menunjukkan nilai *p-value* sebesar 0,000, yang berarti masing-masing aspek memiliki pengaruh nyata terhadap kepuasan pasien. Peneliti menekankan pentingnya sikap menghormati pasien karena dapat menumbuhkan perasaan dihargai. Selain itu, empati memungkinkan petugas memahami kondisi emosional pasien, sehingga meningkatkan rasa percaya dan pandangan positif terhadap layanan yang diterima. Kemampuan petugas dalam berbicara secara jelas dan mudah dimengerti juga membuat pasien merasa lebih nyaman serta memahami informasi dengan lebih baik. Hal ini dapat mengurangi kebingungan dan turut meningkatkan kepuasan mereka. Sementara itu, sikap rendah hati dari petugas berperan dalam menciptakan suasana yang hangat dan mendukung, sehingga menambah kenyamanan bagi pasien.

Kurangnya komunikasi yang efektif antara perawat dan pasien di rumah sakit sering menjadi salah satu penyebab keluhan pasien. Pasien kerap merasa tidak puas dengan informasi yang diterima, padahal mereka akan merasa puas jika perawat dapat membangun hubungan yang baik melalui komunikasi selama memberikan pelayanan. Komunikasi yang kurang efektif juga sering menjadi alasan bagi pasien dan keluarga untuk menghentikan pengobatan, mencari pelayanan kesehatan di tempat lain, bahkan ke luar negeri. Beberapa tahun terakhir, semakin banyak orang Indonesia yang berobat ke luar negeri tanpa membandingkan dengan pelayanan yang telah mereka terima di dalam negeri. Jika pasien tidak merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, mereka cenderung tidak akan kembali ke rumah sakit tersebut. Oleh karena itu, peran perawat sangat penting dalam memberikan pelayanan, salah satunya melalui komunikasi yang efektif agar pasien merasa puas (Dwi, 2024).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada hari Kamis tanggal 06 Maret 2025 di Rumah Sakit Mitra Siaga Tegal hasil wawancara pada 10 Pasien berkaitan dengan Hubungan Komunikasi Efektif Perawat Terhadap Kepuasan Pasien didapatkan ada 6 dari 10 pasien mengatakan bahwa tidak puas terhadap komunikasi perawat di ruang rawat inap. Beberapa faktor yang dikeluhkan meliputi daya tanggap perawat, respon perawat, cara berbicara perawat yang diterima oleh pasien. Pasien yang merasa kurang puas

menyatakan bahwa pelayanan atau komunikasi perawat membuat pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diterima. Sementara itu, 4 pasien lainnya mengaku cukup puas dengan pelayanan yang diterima salah satunya cara komunikasi perawat dengan pasien maupun keluarga pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa komunikasi efektif perawat memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien, sehingga perlu adanya perhatian lebih dari manajemen rumah sakit untuk menciptakan pelayanan yang lebih nyaman dan kondusif guna meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit. Berdasarkan uraian dan hasil diatas, maka permasalahan penelitian ini adalah apakah ada “Hubungan Komunikasi Efektif Perawat dengan Kepuasan Pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Mitra Siaga Tegal”.

1.2. Tujuan

1.2.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan komunikasi efektif dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Mitra Siaga Tegal.

1.2.2 Tujuan Khusus

1.2.2.1 Mengidentifikasi komunikasi efektif perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Mitra Siaga Tegal.

1.2.2.2 Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Mitra Siaga Tegal.

1.2.2.3 Mengidentifikasi hubungan komunikasi efektif perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Mitra Siaga Tegal.

1.3. Manfaat Penelitian

1.3.1 Manfaat Aplikatif

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan saran praktis bagi penyedia layanan kesehatan, khususnya perawat, untuk meningkatkan komunikasi mereka. Dengan memahami hubungan antara komunikasi yang efektif dan kepercayaan pasien, perawat dapat menerapkan teknik komunikasi yang lebih efektif untuk meningkatkan kepercayaan pasien terhadap perawatan kesehatan yang diberikan.

1.3.2 Manfaat Keilmuan

Dari ilmu pengetahuan, penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan di bidang komunikasi keperawatan dan kesehatan. Diharapkan bahwa temuan penelitian ini akan menjadi referensi untuk penelitian masa depan dan menawarkan wawasan tentang pengembangan teori komunikasi dalam konteks perawatan kesehatan. Penelitian ini juga dapat membantu para empiris memahami betapa pentingnya komunikasi dalam meningkatkan kepuasan pasien.

1.3.3 Manfaat Metodologi

Menurut pedoman metodologis, penelitian ini dapat membantu peneliti lain dalam melakukan penelitian serupa terhadap pedoman metodologis. Dengan menggunakan pendekatan pendekatan yang tepat untuk meningkatkan komunikasi efektif dan kepuasan pasien komunikasi efektif penelitian ini dapat menjadi model untuk penelitian masa depan. Selain itu studi ini dapat mengidentifikasi alat ukur yang reliabel dan valid untuk menentukan kedua variabel yang dimaksud.