

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Komunikasi Efektif

Komunikasi dapat dipahami sebagai proses penyampaian pesan antara individu dengan tujuan mencapai pemahaman yang sama. Secara etimologis, kata "komunikasi" berasal dari bahasa Latin *communicare* atau *communis*, yang berarti "membuat sama" atau "berbagi makna". Komunikasi dalam konteks sosial merupakan interaksi antara manusia yang memungkinkan pertukaran gagasan, informasi, atau emosi melalui berbagai simbol, baik verbal maupun nonverbal. Menurut Onong Uchjana, komunikasi memiliki dua pengertian utama yaitu secara umum, komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi yang melibatkan komunikator dan komunikan, sedangkan secara paradigmatis, komunikasi selalu memiliki tujuan tertentu dan dapat dilakukan melalui berbagai media, baik secara langsung maupun tidak langsung (Eka., & Atikah, 2024).

Komunikasi efektif merupakan proses interaksi yang mampu menghasilkan perubahan sikap (*attitude change*) bagi individu yang terlibat di dalamnya. Tujuan utama dari komunikasi ini adalah memudahkan pemahaman pesan antara pemberi dan penerima, sehingga bahasa yang digunakan lebih jelas, detail dalam memberikan umpan balik, serta mengoptimalkan penggunaan komunikasi nonverbal secara tepat. Komunikasi efektif dalam konteks rumah sakit berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Komunikasi yang efektif mencakup berbagai keterampilan, seperti komunikasi nonverbal, kemampuan mendengarkan secara aktif, pengelolaan stres saat berkomunikasi, keterampilan berkomunikasi secara tegas, serta kemampuan mengenali dan memahami emosi diri sendiri maupun lawan bicara. Komunikasi ini berfungsi sebagai elemen yang memperkuat hubungan antarindividu, meningkatkan kerja sama tim, mendukung pengambilan keputusan, serta mempermudah pemecahan masalah (Eka., & Atikah, 2024).

Komunikasi menjadi fondasi utama dalam hubungan antara perawat dan pasien, serta berperan krusial dalam menciptakan rasa percaya dan kenyamanan selama proses keperawatan (potter & perry, 2021). Santosa dan Ariyani menyatakan bahwa komunikasi yang efektif, meskipun merupakan prinsip dasar dalam praktik keperawatan, tetap merupakan aspek yang kompleks. Komunikasi juga merupakan sarana utama dalam interaksi antara tenaga kesehatan, pasien, serta keluarganya. Oleh karena itu, perawat

dituntut untuk memiliki kemampuan komunikasi yang baik dan mampu bekerja sama dalam tim guna memastikan bahwa informasi yang tepat dapat disampaikan secara cepat. Tanpa adanya komunikasi yang efektif, mutu layanan keperawatan dapat mengalami penurunan (Santosa & Ariyani, 2020).

Menurut Murdiany, (2021) komunikasi yang efektif antar perawat memiliki peran krusial dalam menjamin keselamatan serta keamanan pasien. Namun, terdapat berbagai hambatan yang dapat mengganggu terciptanya komunikasi yang sehat dan efisien. Sementara itu, dokter yang umumnya mengadopsi pendekatan berfokus pada tindakan cenderung memilih bentuk komunikasi yang singkat dan langsung guna mempercepat proses perawatan pasien, dibandingkan dengan komunikasi yang bersifat tidak langsung. Menurut penelitian Ulla et al., (2025) komunikasi yang efektif dalam keperawatan merupakan proses penyampaian informasi yang jelas dan mudah dimengerti, yang tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien tetapi juga membantu mengurangi kecemasan dan meningkatkan kepatuhan pasien terhadap pengobatan. Hal ini pada gilirannya mendukung pemberian perawatan yang lebih berkualitas serta mengurangi potensi kesalahan medis. Komunikasi yang baik dalam keperawatan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, mengurangi tingkat kecemasan, dan meningkatkan keterlibatan pasien dalam pengobatan. Pasien yang merasa didengar dan dihargai biasanya lebih puas dengan perawatan yang diterima, serta lebih aktif dalam proses pengambilan keputusan terkait perawatan mereka. Selain itu, komunikasi yang jernih dan penuh empati dapat menurunkan risiko kesalahan medis serta berkontribusi pada peningkatan keselamatan pasien

Menurut Bramhall dalam Palupi, (2021). perawat memegang peran yang sangat penting dalam menciptakan komunikasi yang efektif di lingkungan rumah sakit. Perawat dalam interaksi sehari-hari tidak hanya bertugas memberikan perawatan medis, tetapi juga berfungsi sebagai penghubung antara pasien dan tim medis lainnya, yang menjadikan komunikasi yang baik sangat krusial. Komunikasi yang efektif dapat membangun hubungan yang saling percaya, yang menjadi dasar bagi terciptanya budaya kerja yang produktif, di mana kolaborasi antar staf dapat berjalan lancar. Budaya kerja yang positif ini, pada gilirannya, dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien, menciptakan kepuasan pasien yang lebih tinggi, serta mengurangi potensi kesalahan medis. Beberapa faktor memengaruhi efektivitas komunikasi perawat, di antaranya adalah kecerdasan emosional, keterampilan dalam memecahkan masalah, serta

kemampuan untuk mengamati dan mengidentifikasi informasi emosional yang mungkin tidak terungkap secara verbal.

Perawat yang memiliki kecerdasan emosional yang baik dapat mengelola emosi dengan lebih efektif, yang tentunya akan membuat mereka lebih efisien dalam berkomunikasi dengan pasien dan rekan kerja. Sebaliknya, perawat yang kesulitan mengelola emosi cenderung mengalami hambatan dalam proses komunikasi, yang dapat memengaruhi kualitas interaksi dan pelayanan. Keterampilan komunikasi juga menjadi aspek yang tidak kalah penting dalam mendukung komunikasi yang efektif. Perawat perlu memiliki kemampuan untuk menyampaikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami. Penggunaan bahasa yang sederhana, teknik komunikasi yang mudah dicerna, serta ekspresi yang lugas akan sangat membantu dalam menjelaskan topik-topik yang kompleks kepada pasien dan tim medis lainnya (Palupi, 2021).

Selain itu, pengalaman kerja juga memiliki dampak besar terhadap interaksi perawat dengan pasien. Perawat yang memiliki lebih banyak pengalaman cenderung lebih terampil dalam berkomunikasi dan lebih mampu menjalin kerja sama yang efektif dengan pasien, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit. Kesadaran dalam berkomunikasi merupakan faktor penting lainnya. Perawat yang memiliki kesadaran tinggi terhadap komunikasi akan lebih mampu memahami kondisi pasien dengan baik serta mengoordinasikan informasi dengan tenaga medis lainnya. Hal ini membantu memastikan bahwa pesan yang disampaikan telah diterima dengan benar, sehingga dapat mengurangi risiko kesalahpahaman yang berpotensi membahayakan pasien (Palupi, 2021).

Terakhir, faktor sosial budaya juga memengaruhi komunikasi antara perawat, tenaga kesehatan, dan pasien. Perbedaan budaya yang ada dalam lingkungan rumah sakit dapat memengaruhi cara berkomunikasi dan interaksi di antara mereka. Namun, jika komunikasi berlangsung secara terbuka dan saling menghargai, pertukaran informasi akan lebih lancar, ide-ide dapat disampaikan dengan lebih baik, dan hubungan antar pihak pun akan lebih harmonis. Semua faktor ini menjadikan komunikasi yang efektif sebagai kunci utama dalam mendukung terciptanya lingkungan kerja yang produktif dan pelayanan kesehatan yang berkualitas (Palupi, 2021).

Interaksi komunikasi yang efektif antara perawat dan pasien menjadi fondasi penting dalam membangun hubungan terapeutik yang bertujuan untuk menumbuhkan rasa percaya, meningkatkan pemahaman, serta mendorong partisipasi aktif pasien dalam perawatan. Komunikasi tersebut melibatkan berbagai elemen utama, di antaranya adalah keterbukaan, empati, kejelasan dalam penyampaian informasi, ketepatan waktu komunikasi, serta pemilihan bahasa yang sesuai. Keterbukaan tercermin dalam kejujuran perawat saat memberikan informasi medis secara lengkap dan transparan, tanpa menutupi hal-hal penting yang perlu diketahui pasien (Yulia, 2023). Empati diperlihatkan melalui kemampuan perawat merasakan dan memahami kondisi emosional pasien, serta memberikan tanggapan yang mendukung secara emosional tanpa menunjukkan penilaian. Informasi yang disampaikan harus mudah dimengerti agar tidak terjadi salah tafsir, sehingga diperlukan penggunaan bahasa yang lugas dan disesuaikan dengan tingkat pemahaman pasien. Waktu penyampaian juga harus diperhatikan, karena komunikasi yang tepat waktu berkontribusi terhadap kenyamanan psikologis pasien. Selain itu, penggunaan bahasa verbal maupun nonverbal yang selaras, seperti intonasi suara yang lembut, kontak mata, dan ekspresi yang bersahabat, dapat memperkuat hubungan emosional antara perawat dan pasien (Yulia, 2023).

Komunikasi efektif antara perawat dan pasien di ruang rawat inap merupakan komponen esensial dalam pemberian asuhan keperawatan yang berkualitas. Komunikasi ini dibutuhkan dalam berbagai momen penting selama pasien menjalani perawatan. Pertama, saat penerimaan pasien (admission), perawat melakukan komunikasi awal untuk memperkenalkan diri, menjelaskan prosedur dasar, serta memberikan orientasi mengenai lingkungan ruang rawat inap. Tahap ini bertujuan untuk membangun kepercayaan awal dan mengurangi kecemasan pasien. Kedua, komunikasi efektif diperlukan saat pelaksanaan tindakan keperawatan, seperti pemberian obat, perawatan luka, pemasangan infus, atau tindakan invasif lainnya. Dalam momen ini, perawat harus mampu menjelaskan tindakan yang akan dilakukan secara jelas dan empatik agar pasien merasa aman dan bersedia bekerja sama (Dora & Ayuni, 2019). Ketiga, saat pasien mengeluh atau menunjukkan kecemasan, perawat harus menggunakan komunikasi terapeutik yang bersifat mendengarkan secara aktif dan memberi respons emosional yang menenangkan untuk memenuhi kebutuhan psikologis pasien. Keempat, pada momen handover (serah terima tugas) antar shift, komunikasi efektif sangat diperlukan agar informasi mengenai kondisi pasien dapat disampaikan secara akurat dan tidak menimbulkan kesalahan dalam tindakan

keperawatan selanjutnya. Terakhir, saat edukasi kesehatan, seperti menjelaskan hasil pemeriksaan, jadwal pengobatan, atau rencana pulang (discharge planning), perawat dituntut untuk menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami agar pasien dan keluarganya dapat mengambil keputusan secara tepat (Dora & Ayuni, 2019).

Komunikasi efektif antara perawat dan pasien di ruang rawat inap merupakan komponen esensial dalam pemberian asuhan keperawatan yang berkualitas. Komunikasi ini dibutuhkan dalam berbagai momen penting, seperti saat admission, pelaksanaan tindakan, hingga saat pasien dipulangkan. Namun dalam penelitian ini, komunikasi perawat hanya dilakukan satu kali, yaitu pada saat pelaksanaan tindakan selama proses penelitian. Meskipun hanya dilakukan satu kali, komunikasi tetap dapat dianggap efektif apabila mencakup unsur kejelasan informasi, penggunaan bahasa yang mudah dipahami, sikap empatik, serta adanya ruang untuk pasien bertanya dan menyampaikan keluhan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Azizah (2020) yang menyatakan bahwa komunikasi yang dilakukan dengan empati dan keterbukaan, meskipun hanya satu kali, tetap mampu menciptakan rasa percaya dan kepuasan pada pasien apabila unsur komunikasi terapeutik diterapkan secara menyeluruh. Akan tetapi, beberapa teori menyebutkan bahwa komunikasi yang dilakukan secara berulang atau berkelanjutan lebih optimal dalam membangun hubungan profesional dan emosional yang mendalam antara perawat dan pasien.

Safitri et al. (2021) dalam penelitiannya menegaskan bahwa komunikasi terapeutik yang dilakukan secara konsisten dapat meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan. Demikian pula, Husni (2024) mencatat bahwa 74% pasien menyatakan puas ketika mereka diberi ruang untuk bertanya dan keluhannya ditanggapi dengan baik, yang biasanya diperoleh melalui interaksi berulang. Oleh karena itu, meskipun komunikasi satu kali bisa memberikan dampak positif jika dilakukan dengan benar, namun secara teori dan praktik, komunikasi berulang tetap disarankan untuk membentuk hubungan keperawatan yang lebih kuat dan berkelanjutan. Dalam konteks praktik keperawatan yang ideal, langkah komunikasi yang efektif meliputi pemberian informasi secara lengkap dan jelas, mendengarkan secara aktif, menunjukkan empati, memberi kesempatan bertanya, serta menyesuaikan penyampaian pesan dengan kondisi emosional dan sosial pasien (Afriliana et al., 2023). Sebaliknya, komunikasi yang bersifat kaku, tidak memberi ruang dialog, menggunakan istilah medis yang sulit tanpa penjelasan, atau dilakukan secara terburu-buru

akan berdampak negatif terhadap persepsi dan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

Lingkungan yang mendukung komunikasi yang baik juga meningkatkan kreativitas dan inovasi. Anggota tim merasa lebih bebas untuk berbagi ide tanpa rasa takut dihakimi, yang menciptakan ruang bagi munculnya kreativitas dan inovasi. Komunikasi yang baik juga mempermudah penyelesaian konflik secara efektif. Kemampuan berkomunikasi dengan baik membantu mengidentifikasi dan menyelesaikan konflik secara konstruktif, mengurangi potensi gesekan, dan meningkatkan keharmonisan di tempat kerja (Selomitha,. & Saefulloh, 2025).

Tidak kalah penting, komunikasi yang efektif juga meningkatkan kepuasan dan retensi karyawan. Karyawan yang merasa didengar dan dipahami cenderung lebih puas dengan pekerjaan mereka, yang pada gilirannya meningkatkan retensi dan mengurangi turnover karyawan. Selain itu, dengan aliran informasi yang lancar, organisasi dapat membuat keputusan yang lebih tepat dan berdasarkan data yang akurat, yang pada akhirnya mengarah pada pengambilan keputusan yang lebih baik. Terakhir, komunikasi yang efektif berperan dalam meningkatkan kesejahteraan psikologis individu dengan mengurangi stres dan meningkatkan rasa saling pengertian (Selomitha,. Saefulloh, 2025).

Penelitian yang dilakukan oleh Huzaifah dan Iswara, (2023), menekankan bahwa komunikasi yang efektif dalam perawatan kesehatan sangat penting untuk memastikan informasi yang disampaikan dapat dipahami dengan jelas oleh semua pihak yang terlibat, terutama pasien dan tenaga medis. Komunikasi yang jelas ini berperan dalam mengurangi kecemasan pasien, yang sering kali muncul akibat ketidakpastian atau kurangnya pemahaman terhadap proses perawatan. Selain itu, komunikasi yang baik juga membantu membangun rasa saling percaya antara pasien dan perawat, yang menjadi dasar penting dalam menciptakan hubungan profesional yang positif. Ketika hubungan ini tercipta, pasien akan merasa lebih nyaman dan lebih terlibat dalam pengambilan keputusan terkait perawatan mereka. Hal ini tidak hanya meningkatkan kualitas pengalaman pasien, tetapi juga mengurangi potensi kesalahan dalam praktik keperawatan yang dapat merugikan kedua belah pihak.

Penelitian yang dilakukan oleh Afrianti et al., (2025), komunikasi yang efektif dalam perawatan kesehatan adalah proses penyampaian informasi yang tepat waktu, akurat, dan jelas, sehingga penerima informasi dapat memahami dengan baik maksud dari pemberi informasi. Hal ini sangat penting untuk mengurangi risiko insiden dan meningkatkan keselamatan pasien. Penelitian oleh Abdullah, dan Meilando, (2025), mengungkapkan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi yang efektif ($p\text{-value}=0,000$) serta kecepatan respons ($p\text{-value}=0,000$). Hasil pembahasan menunjukkan bahwa komunikasi yang jelas dan penuh empati dapat meningkatkan pemahaman pasien, membuat mereka merasa dihargai, dan membangun kepercayaan, yang secara keseluruhan berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien, terutama dalam kondisi darurat. Selain itu, respons yang cepat juga memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Jayanti, dan Suroso, (2024), ditemukan adanya hubungan yang signifikan antara efektivitas komunikasi yang dilakukan oleh perawat dengan kualitas pelaksanaan discharge planning pada pasien. Penelitian ini mengungkapkan bahwa kategori pelaksanaan discharge planning yang tergolong sangat baik mencapai persentase tertinggi, yaitu sebesar 27,8%. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa semakin efektif perawat dalam berkomunikasi dengan pasien, maka semakin optimal pula proses perencanaan pemulangan pasien dari fasilitas kesehatan. Dengan kata lain, komunikasi yang baik antara perawat dan pasien berkontribusi secara positif terhadap kesiapan pasien dalam menjalani masa pemulihan di rumah, serta mengurangi risiko komplikasi pasca-rawat inap.

Alat ukur ini menggunakan kuesioner dengan skala *Likert* kepada subjek peneliti atau responden yang terdiri dari 25 pertanyaan untuk mengukur aspek - aspek komunikasi antara tenaga kesehatan dengan pasien. Pengukuran ini mencakup beberapa aspek yang akan digunakan yaitu: keterbukaan, empati, kejelasan informasi, ketepatan waktu dan penggunaan bahasa yang tepat. (Yulia, 2023).

2.2 Kepuasan Pasien

Menurut (Pohan, 2015), pasien dapat dianggap sebagai salah satu jenis pelanggan dalam sistem layanan kesehatan, yang membutuhkan perhatian khusus dari para tenaga medis. Meskipun pasien merupakan pelanggan utama dalam layanan kesehatan, istilah "pelanggan kesehatan" mencakup lebih dari itu, yaitu setiap individu yang berinteraksi dengan sistem

pelayanan kesehatan dalam kehidupan sehari-hari. Interaksi ini bisa terjadi dalam berbagai bentuk, seperti pemeriksaan kesehatan rutin, konsultasi medis, atau penggunaan fasilitas kesehatan lainnya. Oleh karena itu, layanan kesehatan tidak hanya ditujukan untuk pasien yang sedang sakit, tetapi juga untuk semua orang yang membutuhkan layanan pencegahan, promosi kesehatan, atau perawatan lanjutan. Pasien adalah orang yang, karena kondisi fisik atau mentalnya, memerlukan pengawasan, perawatan, dan pengobatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di lingkungan medis.

Menurut Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Pasal 1 Ayat (4), pasien didefinisikan sebagai setiap individu yang mencari konsultasi terkait masalah kesehatannya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik melalui interaksi langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit. Definisi ini menegaskan bahwa pasien adalah orang yang aktif mencari bantuan medis dengan tujuan untuk memperoleh layanan kesehatan yang dibutuhkan. Pasien, dalam konteks ini, bisa merujuk pada individu yang menghadapi masalah kesehatan yang memerlukan penanganan profesional di fasilitas kesehatan. Oleh karena itu, pasien tidak hanya mencakup mereka yang datang ke rumah sakit untuk pengobatan, tetapi juga mereka yang mendapatkan layanan kesehatan melalui telemedicine atau konsultasi jarak jauh. Dalam hal ini, pasien memiliki hak untuk memperoleh layanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhannya, baik secara langsung maupun melalui teknologi (Karno, 2023).

Kepuasan pasien diartikan sebagai reaksi pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara harapan awal dan kinerja yang dirasakan setelah menggunakan layanan. Kepuasan pasien atau pelanggan menjadi pusat dari pemasaran yang berfokus pada kebutuhan mereka. Layanan yang memuaskan dan berkualitas akan menciptakan loyalitas serta kepuasan pasien atau pelanggan. Selain itu, layanan yang memuaskan juga berpotensi menarik pelanggan baru (Safrizal, et al., 2023). Kepuasan pasien adalah penilaian subjektif terhadap kualitas layanan yang diterima. Meskipun bersifat subjektif, penilaian ini tetap memiliki dasar objektif. Artinya, meskipun penilaian tersebut dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, kondisi psikis, dan lingkungan saat itu, tetap akan didasarkan pada kebenaran dan kenyataan objektif yang ada. Pasien tidak akan memberikan penilaian buruk tanpa adanya pengalaman yang mengecewakan, dan tidak akan memberikan penilaian baik jika tidak ada pengalaman yang menyenangkan (Rosnania, Afrida, & Nur 2024).

Kepuasan pasien adalah perasaan yang muncul setelah pasien mengevaluasi kinerja layanan kesehatan yang diterimanya, dengan membandingkannya terhadap apa yang diharapkannya. Kepuasan ini mencerminkan tingkat perasaan pasien yang terbentuk sebagai hasil dari perbandingan antara layanan yang diterima dengan harapan yang dimilikinya. Pasien dianggap puas ketika layanan yang diterimanya sesuai atau bahkan melebihi harapan yang ia miliki. Jika layanan tersebut memenuhi atau melampaui ekspektasi pasien, maka pasien akan merasa puas. Namun, jika layanan yang diterima tidak memenuhi harapan, pasien akan merasa tidak puas (Fajriani, Lastri, & Hasnur 2023).

Menurut Pohan, kepuasan pasien adalah tingkat perasaan yang muncul setelah pasien membandingkan kinerja layanan kesehatan yang diterimanya dengan harapannya. Pasien akan merasa puas jika kinerja layanan yang diterima sama atau bahkan melebihi harapannya. Kepuasan pasien ini merupakan hasil dari perbandingan antara apa yang pasien harapkan dan layanan yang mereka terima (Novitasari et al., 2020). Pasien yang merasa puas menjadi aset berharga bagi layanan kesehatan, karena mereka cenderung akan terus menggunakan jasa yang dipilih. Namun, jika pasien merasa tidak puas, mereka kemungkinan besar akan menyebarkan pengalaman buruk mereka kepada orang lain dengan dampak yang lebih besar. Oleh karena itu, rumah sakit perlu menciptakan dan mengelola sistem yang efektif untuk menarik lebih banyak pasien serta mempertahankan mereka (Suciati & Zaman, 2023).

Kepuasan pasien adalah salah satu indikator penting untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan, di mana pasien yang puas cenderung lebih loyal terhadap rumah sakit. Hal ini disebabkan oleh pengaruh positif yang kuat antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien, dengan hasil signifikansi yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan pasien. Oleh karena itu, rumah sakit perlu memperoleh umpan balik dari pasien untuk mengevaluasi apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan mereka. Jika pelayanan belum memadai, maka perbaikan perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan (Herman,. Jeni,. & Syamsu, 2022).

Kepuasan pasien merupakan indikator utama standar sebuah fasilitas kesehatan dan menjadi ukuran mutu pelayanan. Rendahnya tingkat kepuasan pelanggan dapat berdampak pada penurunan jumlah kunjungan, yang akhirnya mempengaruhi profitabilitas fasilitas

kesehatan tersebut. Selain itu, sikap karyawan terhadap pasien juga berpengaruh pada tingkat kepuasan, karena kebutuhan pasien cenderung meningkat seiring waktu, demikian juga dengan tuntutan mereka terhadap mutu pelayanan. Mengingat kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan sangat penting, dan dengan karakteristik layanan kesehatan yang unik dan kompleks, maka peran pemerintah dalam bidang kesehatan harus distandarisasi agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi (Hasan & Amrianti, 2022).

Beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, di antaranya kualitas produk, emosional, ekspektasi, dan kemudahan akses. Kualitas produk atau jasa yang diberikan, yang dapat meningkatkan kepuasan jika sesuai dengan harapan pasien, serta mutu pelayanan yang berperan dalam menentukan tingkat kepuasan pasien. Faktor kedua emosional, seperti rasa kagum atau kebanggaan terhadap fasilitas kesehatan tertentu, juga memainkan peran penting dalam kepuasan, terutama di fasilitas yang memiliki reputasi baik atau dianggap mewah. Ketiga ekspektasi pasien terhadap kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh biaya yang mereka bayarkan, di mana mereka cenderung mengharapkan pelayanan yang lebih baik jika biaya yang dikeluarkan lebih tinggi. Terakhir kemudahan akses terhadap layanan kesehatan tanpa adanya biaya tambahan atau pemborosan waktu juga mempengaruhi kepuasan pasien, yang lebih puas jika dapat menerima pelayanan dengan mudah dan cepat tanpa hambatan biaya yang tidak wajar (Arista., & Hesty, 2024).

Kepuasan pasien merupakan elemen krusial dalam mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan, terutama di unit rawat inap. Berdasarkan studi yang dilakukan oleh (Syafriati., dan Asiani, 2025), terdapat lima dimensi utama yang memengaruhi kepuasan pasien, yakni *tangible* (aspek fisik), *reliability* (kehandalan), *empathy* (empati), *assurance* (jaminan), dan *responsiveness* (daya tanggap). Melalui analisis multivariat dengan regresi logistik berganda, ditemukan bahwa *tangible* merupakan faktor paling signifikan yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Ini menunjukkan bahwa elemen fisik seperti kebersihan fasilitas, penampilan tenaga medis, ketersediaan sarana medis, serta kejelasan informasi melalui papan petunjuk sangat memengaruhi persepsi pasien terhadap layanan rumah sakit.

Di samping itu, *reliability* juga memberikan kontribusi besar, yang berarti pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai prosedur akan meningkatkan kepuasan pasien. Dimensi *empathy* turut berperan secara signifikan, mencerminkan pentingnya keramahan, sikap sopan, dan

perhatian yang setara terhadap setiap pasien tanpa diskriminasi. Sebaliknya, dimensi *assurance* dan *responsiveness* tidak menunjukkan pengaruh yang bermakna secara statistik terhadap kepuasan pasien. Secara umum, hasil penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan rumah sakit, khususnya dalam aspek *tangible*, *reliability*, dan *empathy*, sangat penting untuk mendukung kepuasan pasien rawat inap. Dengan memperbaiki lingkungan fisik, memberikan layanan yang handal, serta menerapkan pendekatan yang lebih empatik dalam interaksi tenaga kesehatan, rumah sakit dapat menciptakan pengalaman perawatan yang lebih positif dan memenuhi harapan pasien (Syafriati,. & Asiani, 2025).

Ruang rawat inap memainkan peran penting dalam memengaruhi kualitas layanan kesehatan dan pengalaman pasien selama masa perawatan di rumah sakit. Dampak positifnya antara lain tercermin dalam peningkatan mutu pelayanan melalui perawatan yang akurat, responsif, serta didukung komunikasi yang efektif. Lingkungan fisik yang nyaman dan tersedianya fasilitas yang memadai turut berkontribusi dalam mempercepat proses penyembuhan pasien, baik secara fisik maupun psikologis. Selain itu, interaksi pelayanan yang profesional dan empatik dapat menumbuhkan rasa percaya pasien terhadap institusi, yang pada gilirannya memperkuat loyalitas pasien serta meningkatkan reputasi rumah sakit. Di sisi lain, ruang rawat inap juga berfungsi sebagai sarana bagi tenaga kesehatan untuk memperdalam kompetensi profesional melalui keterlibatan langsung dan berkelanjutan dengan pasien (Syafriati,. & Asiani, 2025).

Meski demikian, tanpa pengelolaan yang optimal, ruang rawat inap juga berisiko menimbulkan dampak negatif. Overkapasitas pasien dapat menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan serta meningkatkan potensi penyebaran infeksi nosokomial. Beban kerja yang berlebihan dapat berdampak pada kelelahan atau burnout di kalangan tenaga medis, yang secara langsung memengaruhi mutu pelayanan. Ketimpangan dalam perlakuan, seperti diskriminasi berdasarkan latar belakang sosial atau ekonomi, dapat menciptakan ketidakadilan dan menurunkan tingkat kepuasan pasien. Pelayanan yang tidak efisien, keterbatasan sarana, dan lemahnya komunikasi juga dapat memicu ketidakpuasan serta keluhan dari pasien dan keluarganya. Oleh karena itu, diperlukan manajemen ruang rawat inap yang terstruktur, terintegrasi, dan berorientasi pada keselamatan serta kenyamanan pasien, guna memaksimalkan manfaat positif dan meminimalkan potensi dampak negatifnya (Syafriati,. & Asiani, 2025).

Kepuasan pasien mencerminkan kualitas pelayanan kesehatan yang diterima, di mana pasien merasa puas jika layanan yang diberikan memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasinya. Sebaliknya, ketidakpuasan timbul jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan pasien. Dalam penelitian yang dilakukan di RSUD Bantargebang, sebagian besar responden menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima, yang menunjukkan bahwa harapan pasien tidak tercapai, sehingga kualitas pelayanan dianggap kurang memadai. Hal ini menekankan pentingnya manajemen rumah sakit untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan guna meningkatkan kepuasan pasien (Melliniawati,. & Syari, 2022).

Penelitian yang dilakukan oleh Sintari, dan Subhaktiyasa, (2022), mengungkapkan adanya korelasi antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai p sebesar 0,017 ($p \leq 0,05$), yang menunjukkan bahwa semakin tinggi mutu pelayanan keperawatan, maka semakin besar pula tingkat kepuasan pasien. Rata-rata usia partisipan dalam penelitian ini adalah $36,19 \pm 13,60$ tahun. Peneliti juga mencatat bahwa meskipun para perawat telah mengikuti pelatihan internal, kepuasan pasien belum sepenuhnya optimal. Hal ini tercermin dari tren menurun pada angka BOR (Bed Occupancy Rate) dalam dua tahun terakhir, yang diduga berkaitan dengan berkurangnya kepuasan pasien akibat pelayanan keperawatan yang dinilai belum cukup profesional.

Penelitian yang dilakukan oleh Andina dan Budi, (2024) mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien. Nilai *R square* yang diperoleh sebesar 0,177 menunjukkan bahwa kepuasan pasien berkontribusi sebesar 17,7% terhadap loyalitas. Selain itu, studi ini juga menemukan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara bersama-sama memberikan dampak positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, dengan tingkat signifikansi di bawah 5%. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan pasien memainkan peran krusial dalam menciptakan loyalitas, sehingga rumah sakit perlu memahami hubungan antara dimensi-dimensi layanan kesehatan yang berkualitas untuk menjaga loyalitas pasien.

Alat ukur kepuasan pasien juga menggunakan kuesioner yang terdiri dari 25 item pertanyaan dengan menggunakan skala *Likert* untuk mengukur kepuasan pasien. Pengukuran ini mencakup beberapa aspek, yaitu: *Responsiveness* (Daya Tanggap), yang menunjukkan

kesiapan perawat dalam merespons kebutuhan pasien secara proaktif tanpa harus diminta; *Assurance* (Jaminan), yang mencerminkan perhatian perawat terhadap keluhan pasien; *Tangibles* (Kenyataan), yang berkaitan dengan kemampuan perawat dalam memberikan informasi yang jelas mengenai tindakan keperawatan serta memastikan kenyamanan lingkungan pasien; *Empathy* (Empati), yang terlihat dari kepedulian perawat terhadap kebutuhan pasien dan pelayanan yang diberikan secara adil tanpa diskriminasi; serta *Reliability* (Keandalan), yang menggambarkan kemampuan perawat dalam menangani permasalahan keperawatan secara tepat dan profesional (Asti,. & Budiyan, 2024).

2.3 Hubungan Komunikasi Efektif Perawat dengan Kepuasan Pasien

Penelitian yang dilakukan oleh Masmumah, Suminar, dan Sari (2024), dengan judul Hubungan Komunikasi Efektif Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang rawat inap Medina Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa dari 67 pasien yang menilai komunikasi perawat sebagai efektif, hampir seluruhnya merasa puas, dengan persentase mencapai 91% atau sebanyak 61 pasien. Berdasarkan uji statistik, nilai p sebesar 0,003 lebih kecil dari 0,05, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Penelitian ini memiliki dampak signifikan, menurut peneliti komunikasi yang efektif antara perawat dan pasien memiliki peran krusial dalam meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi rutin serta pelatihan berkesinambungan bagi perawat guna mengasah keterampilan komunikasi mereka. Bahwa komunikasi yang baik tidak hanya memfasilitasi pertukaran informasi medis, tetapi juga membangun kepercayaan, empati, dan rasa aman pada pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh Jusliawati,. Haskas,. dan Lisa, (2023), dengan judul “Hubungan komunikasi efektif dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Labuang Baji Makassar”. Hasil penelitian ini mengungkapkan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi efektif perawat dengan kepuasan pasien. Berdasarkan uji chi-square, diperoleh nilai $p = 0,001$ yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Pasien yang menilai komunikasi perawat sebagai baik menunjukkan tingkat kepuasan sebesar 83,9%, lebih tinggi dibandingkan dengan 64,7% yang merasa kurang puas. Sementara itu, pasien yang menilai komunikasi perawat kurang baik memiliki tingkat kepuasan lebih rendah, yaitu 16,1%, dibandingkan dengan 35,3% yang menyatakan puas. Penelitian ini menyoroti betapa pentingnya komunikasi yang efektif dalam memberikan perawatan berkualitas dan meningkatkan kepuasan pasien. Kemampuan perawat dalam

mendengarkan, memberikan respons, serta menyampaikan informasi dengan jelas dan penuh empati terbukti memiliki dampak besar terhadap hubungan antara pasien dan tenaga medis, yang pada gilirannya meningkatkan pengalaman serta kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima.

Penelitian yang dilakukan oleh Soleman, (2021), dengan judul “Hubungan komunikasi efektif perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Maba”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar komunikasi efektif perawat tergolong baik (86,5%). Tingkat kepuasan pasien juga tinggi, dengan 75% responden merasa puas. Uji statistik *Rank Spearman* menghasilkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, yang mengindikasikan adanya hubungan antara komunikasi efektif perawat dan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Maba. Apabila perawat dapat menjalin komunikasi yang terbuka, jelas, dan disertai empati, pasien cenderung merasa diperhatikan serta dihormati, sehingga akan menumbuhkan rasa nyaman dan kepercayaan terhadap layanan keperawatan. Hal inilah yang menjadi alasan mengapa dalam penelitian Soleman dan Cabu (2021), komunikasi efektif yang berkualitas tinggi berbanding lurus dengan tingginya kepuasan pasien..

Penelitian yang dilakukan oleh Sophia,. dan Hadiyanto, (2023), dengan judul “Hubungan komunikasi efektif perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Nyi Ageng Serang RSUD Sekarwangi. Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan chi-square, diperoleh nilai *p value* sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan adanya hubungan antara komunikasi efektif perawat dan kepuasan pasien di ruang rawat inap Nyi Ageng Serang RSUD Sekarwangi. Komunikasi yang efektif memungkinkan perawat untuk membangun hubungan yang lebih baik dengan pasien, menciptakan kenyamanan, dan menumbuhkan rasa percaya, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, hasil penelitian ini sangat relevan sebagai pedoman bagi rumah sakit untuk memperbaiki kualitas layanan, khususnya dalam aspek komunikasi antara perawat dan pasien, demi meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

2.4 Kerangka Teori



Gambar 2.1 Kerangka Teori

Sumber (Palupi,2021; Arista, 2024; Syafriati, 2025).

2.5 Kerangka Konsep

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan data-data berupa bukti empiris ada atau tidaknya Hubungan Komunikasi Efektif Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit, dengan variabel independen yaitu Komunikasi Efektif Perawat sedangkan variabel dependen yaitu Kepuasan Pasien. Kerangka teori ini digunakan untuk memudahkan jalan pemikiran terhadap permasalahan yang sedang diteliti.



Gambar 2.2 Kerangka Konsep

2.6 Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Jawaban bersifat sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2017). Adapun penulis akan menggunakan hipotesis dengan simbol:

Ho : Tidak ada hubungan komunikasi efektif perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit.

Ha : Ada hubungan komunikasi efektif perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit.