

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi terapeutik menjadi komponen esensial dalam praktik keperawatan karena menjadi dasar terbentuknya hubungan profesional antara perawat dan pasien (Agil et al., 2022). Melalui komunikasi terapeutik, perawat dapat menggali kebutuhan pasien, memberikan dukungan emosional, serta membantu pasien memahami kondisi dan tindakan perawatan yang dijalani. Namun, dalam praktik pelayanan rumah sakit, komunikasi terapeutik sering belum dilaksanakan secara optimal akibat keterbatasan waktu, beban kerja tinggi, dan kurangnya pelatihan komunikasi bagi perawat (Kwame & Petrucka, 2021).

Penelitian yang dilakukan oleh Basri (2025) dengan judul “Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Poso” melaporkan bahwa sebanyak 34 responden (72,3%) pasien menilai komunikasi perawat belum dilaksanakan dengan baik dalam menyampaikan informasi dan menunjukkan empati. Kondisi ini mengindikasikan bahwa masih terdapat kesenjangan antara standar komunikasi terapeutik yang diharapkan dengan praktik yang diterima pasien. Penelitian oleh Fanumbi, Sumarno, dan Seniwati (2024) di IGD RS Kramat 128 menunjukkan bahwa hanya 73,8% pasien menilai komunikasi terapeutik perawat baik dan tingkat kepuasan pasien sebesar 65,9%, yang mengindikasikan bahwa komunikasi terapeutik perawat belum sepenuhnya efektif karena lebih dari 20% pasien masih menilai kurang baik.

Dalam implementasinya komunikasi terapeutik masih terdapat hambatan dan tantangan. Ada banyak faktor yang dapat menimbulkan kendala dalam

implementasi komunikasi terapeutik antara perawat dan pasien meliputi tingginya beban kerja perawat, minimnya pelatihan komunikasi yang diterima, serta perbedaan latar belakang budaya antara perawat dan pasien (Kwame & Petrucka, 2021). Penelitian yang dilakukan oleh Sembiring dan Munthe (2019), di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang menegaskan bahwa komunikasi tidak hanya sarana penyampaian informasi tetapi mampu membangun kenyamanan dan kepercayaan pasien terhadap layanan. Penelitian Suwito dan Priyantari (2022) dalam artikel yang berjudul “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Pelaksanaan Orientasi Pasien Baru Dengan Kepuasan Pasien di RS TK.II Kartika Husada Pontianak” dengan 70 responden menunjukkan bahwa pada orientasi pasien baru, 68,6% responden menyatakan komunikasi terapeutik perawat dilakukan, sementara 31,4% menyatakan tidak.

Tingkat kepuasan pasien menunjukkan 25,7% sangat puas, 28,6% puas, dan 45,7% tidak puas, tanpa responden yang menyatakan sangat tidak puas. Namun Penelitian oleh Sulistiyowati, Rahmawati, dan Wardani (2025) melaporkan bahwa 84,9% perawat melaksanakan komunikasi terapeutik dalam kategori baik, dan 63,9% pasien menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan yang diterima. Hasil analisis juga menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien ($p = 0,000$), yang mengindikasikan bahwa komunikasi terapeutik yang efektif dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Komunikasi terapeutik yang tidak berjalan semestinya dapat mengakibatkan hilangnya koneksi emosional antara perawat dan pasien. Hal ini berdampak pada menurunnya kepercayaan pasien, kurangnya pemahaman

terhadap kondisi dan pengobatan, serta rendahnya keterlibatan pasien dalam proses perawatan (Bahari et al., 2024). Ketidakterlibatan pasien tersebut berpotensi menghambat keberhasilan asuhan keperawatan secara menyeluruh. Sejalan dengan penelitian (Rahmaniza et al., 2022) yang menyatakan bahwa perawat yang memiliki keterampilan komunikasi secara terapeutik dengan baik akan mudah melakukan komunikasi dengan pasien. Komunikasi terapeutik juga dipengaruhi pada keterampilan perawat dalam mengatur ekspresi wajah, nada suara, serta menciptakan ruang untuk dialog dua arah yang memungkinkan pasien mengungkapkan keluhan dengan bebas (Yanuarti et al., 2021).

Kepuasan pasien menjadi indikator utama dalam menilai mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pasien yang merasa puas cenderung memiliki kepercayaan lebih tinggi terhadap tenaga kesehatan dan menunjukkan kepatuhan yang lebih baik terhadap pengobatan. Namun demikian, berbagai laporan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di rumah sakit masih belum mencapai standar yang ditetapkan secara nasional (Kementerian Kesehatan RI, 2017). Kepuasan terhadap komunikasi perawat merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan komunikasi terapeutik perawat yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan oleh pasien (Hidayatullah, 2020).

Kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh peningkatan fasilitas fisik, tetapi terutama oleh interaksi antara perawat dan pasien dalam pelayanan kesehatan. Penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan bersifat subjektif dan dipengaruhi oleh pengalaman sebelumnya, tingkat pendidikan, kondisi psikologis, serta lingkungan saat itu (Dr. Supardi, 2020). Data Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2024 menunjukkan bahwa

tingkat kepuasan pasien berdasarkan kompetensi tenaga kesehatan di berbagai fasilitas kesehatan mencapai 64,72% (Kemenkes RI, 2024). Meskipun angka ini mencerminkan mayoritas masyarakat merasa puas dengan layanan yang diterima, masih terdapat ruang untuk perbaikan agar mendekati target ideal yang ditetapkan $\geq 80\%$. Pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan di bawah standar tersebut dinilai belum memenuhi kriteria mutu pelayanan yang diharapkan (Kementerian Kesehatan RI, 2017).

Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Sejalan dengan penelitian oleh Sulistiyowati, Rahmawati, dan Wardani (2025) melaporkan bahwa 84,9% perawat melaksanakan komunikasi terapeutik dalam kategori baik, dan 63,9% pasien menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan yang diterima. Hasil analisis juga menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien ($p = 0,000$), yang mengindikasikan bahwa komunikasi terapeutik yang efektif dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Penelitian Sembiring dan Munthe (2019) menemukan bahwa semakin baik komunikasi terapeutik perawat, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien rawat inap. Sebaliknya, komunikasi yang kurang baik berkontribusi terhadap meningkatnya ketidakpuasan pasien (Afriliana, 2022). Jika pasien tersebut tidak puas maka kinerja perawat dapat terhambat karena perawat tidak dapat memenuhi tingkat kepuasan pasiennya. Pasien menginginkan komunikasi terapeutik perawat yang dapat membuatnya nyaman dan aman sehingga penggunaan komunikasi terapeutik perawat sangat diperlukan (Rahmadhani et al., 2025).

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik perawat memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Namun demikian, penelitian oleh Ramadhani et al. (2024) menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik perawat masih belum optimal dalam praktik pelayanan kesehatan. Selain itu, penelitian oleh Nurwahyuni et al. (2024) juga menegaskan bahwa komunikasi terapeutik merupakan faktor penting dalam membangun hubungan saling percaya antara perawat dan pasien yang berdampak pada kepuasan pasien.

Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien masih perlu diteliti lebih lanjut. Hingga saat ini, belum diketahui secara pasti bagaimana hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang, sehingga penelitian ini perlu dilakukan. Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan, peneliti bermaksud untuk melaksanakan penelitian dengan judul “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di RSUD UMM”.

1.2 Rumusan Masalah

Apakah terdapat hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien?

1.3 Tujuan

Tujuan umum

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien

Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi komunikasi terapeutik perawat
2. Mengidentifikasi kepuasan pasien
3. Menganalisis hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien

1.4 Manfaat

Manfaat Teoritis

Sebagai referensi dalam penelitian dan pengembangan ilmu keperawatan, khususnya terkait hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien dalam praktik pelayanan keperawatan

Manfaat Praktis

1. Bagi Pasien

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan informasi tambahan bagi pasien serta keluarganya dalam memahami pelayanan keperawatan yang diterima, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien selama menjalani perawatan.

2. Bagi Perawat

Meningkatkan keterampilan perawat dalam melakukan komunikasi terapeutik dengan pasien guna menunjang peningkatan kepuasan pasien selama menjalani perawatan.

3. Bagi Instansi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan memperluas wawasan serta pengetahuan bagi peneliti selanjutnya terkait hubungan antara komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien.

1.5 Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Nama, Tahun, dan Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Instrumen Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian yang akan Digunakan
1.	Septi Machelia Champaca (2022) “ <i>Gambaran Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Oleh Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD Tamiang Layang</i> ”	a. Variabel Independen: - b. Variabel dependen: Pelaksanaan komunikasi terapeutik oleh perawat	Penelitian ini menggunakan populasi perawat di RSUD Tamiang Layang sebanyak 75 orang. Menggunakan desain deskriptif survey dengan teknik <i>simple random sampling</i> . Uji Kappa digunakan dalam penelitian ini	Pengumpulan data klinis. Informasi demografis. Menggunakan lebar observasi pelaksanaan komunikasi terapeutik yang terdiri dari 26 item tindakan	Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu terletak pada populasi, sampel yang akan diteliti 185, tempat penelitian, waktu penelitian, metode penelitian menggunakan Uji Korelasi Spearman
2.	Murni Sari Dewi Simanullang, Amnita Anda Yanti Ginting, Geri Gonzales Marbun (2023) “ <i>Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan</i> ”	a. Variabel Independen: Komunikasi Terapeutik b. Variabel Dependen: Kepuasan Pasien	Penelitian ini dilakukan di RS Santa Elisabeth dengan jumlah sampel 52 orang menggunakan teknik <i>accidental sampling</i> .	Data dikumpulkan dengan alat ukur yang digunakan berupa data demografi, komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien.	Jumlah sampel yang akan diteliti berjumlah 185, tempat penelitian, dan teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling
3.	Wahyuningsih Safitri & Suryo Ediyono (2024).	a. Variabel independen: Komunikasi	Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Sukoharjo	Kuesioner komunikasi terapeutik (18 item) dan	Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan

Ayu Permata Sari
 202210420311191
 S1 Ilmu Keperawatan

<p><i>“Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di IGD Wilayah Puskesmas Sukoharjo”</i></p>	<p>terapeutik perawat. b. Variabel dependen: Tingkat kepuasan pasien</p>	<p>dengan jumlah responden 57 orang, dengan teknik sampling <i>accidental sampling</i> dan Analisa data menggunakan Uji Kendall</p>	<p>kuesioner kepuasan pasien (25 item)</p>	<p>yaitu jumlah sampel 185, teknik sampling, yaitu menggunakan <i>purposive sampling</i>. Perbedaan lainnya terletak pada teknik analisa datanya dimana menggunakan Korelasi Spearman.</p>
---	---	---	--	--

