

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan kegawatdaruratan. Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit umum sebagaimana terdiri atas pelayanan medik dan penunjang medik; pelayanan keperawatan dan kebidanan; dan pelayanan nonmedik (Permenkes RI No. 3, 2020).

Rumah sakit sebagai tingkat pelayanan lanjutan tentunya harus mempunyai pelayanan yang lebih baik. bukan hanya sebagai penunjang kesehatan di dalam wilayah kecil seperti kecamatan, namun dalam cakupan lebih luas seperti kabupaten ataupun kota. Seseorang yang datang berobat ke rumah sakit mempunyai harapan tinggi akan pelayanan kesehatan yang diberikan. Karena masyarakat beranggapan kualitas pelayanan rumah sakit pasti berkualitas dengan didukung fasilitas, sumber daya manusia di rumah sakit lebih bisa menanggulangi masalah kesehatan mereka (Nurhasma, 2021).

Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada level layanan kesehatan yang dapat meningkatkan hasil kesehatan yang optimal untuk individu dan masyarakat. Hal ini dilakukan dengan memenuhi standar pelayanan dan menggunakan pengetahuan

terbaru dalam bidang kesehatan. Selain itu, pelayanan kesehatan harus memenuhi hak dan kewajiban pasien. Perawat mewakili kelompok profesional terbesar dalam organisasi kesehatan ditantang untuk memikul tanggung jawab yang semakin besar dan secara aktif berpartisipasi dalam peningkatan mutu layanan rumah sakit karena secara hukum dan moral bertanggung jawab untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Sitohang, 2023).

Pemberian pelayanan terhadap pasien di ruang rawat inap tidak terlepas dari peran pelayanan perawat, sebagai pendidik untuk mandiri, serta memberikan konsultasi atas kesulitan yang dihadapi oleh pasien, sehingga pasien segera dapat bergabung dengan keluarganya dan kembali berkarya. Untuk dapat melaksanakan perannya tersebut maka hubungan antar perawat dan pasien harus dapat terjalin dengan baik, hubungan tersebut harus saling percaya sehingga pelayanan yang diberikan dapat optimal sehingga pasien akan merasa puas pada pelayanan (Septriani, 2024).

Survei yang dilakukan oleh Kaur (2023) di negara-negara Asia, Eropa dan Afrika menunjukkan bahwa secara keseluruhan ditemukan tertinggi pada penelitian yang dilakukan di Arab Saudi (1,9%) diikuti oleh India (9,4%), Inggris (10%), Indonesia (28,2%), Polandia (28,9%), Albania (33%), Tunisia (40,9%), Malaysia (45,5%) dan Ethiopia (55,4%). Menurut Pemprov Jawa Barat (2024), survey IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) pada Rumah Sakit Provinsi Jawa Barat pada tahun 2023 menunjukkan rata-rata ketidakpuasan sebesar 10,6 poin. Sedangkan menurut Dinkes Kota Cirebon (2023), survey IKM terhadap layanan kesehatan Rumah Sakit menunjukkan rata-rata ketidakpuasan sebesar 12,5 poin.

Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien (Sulaeman, 2024). Menurut Parasuraman (2001) dalam Nursalam (2019) mengemukakan konsep kualitas pelayanan yang berkaitan dengan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan “*RATER*” (*Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy dan Reliability*).

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara klien atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan (Purwanza, 2022). Kepuasan pasien adalah persepsi, sikap pasien terhadap pelayanan keperawatan, dan merupakan kriteria hasil evaluasi dari kualitas pelayanan keperawatan. Hal ini merupakan bentuk perasaan seseorang setelah mendapatkan pengalaman terhadap kinerja pelayanan yang telah memenuhi harapan (Khoiri, 2024).

Kepuasan pasien merupakan hal subyektif, dapat berubah-ubah seiring berjalannya waktu, sulit diukur dan terdapat banyak sekali faktor yang memengaruhi. Ketidakpuasan pasien berarti adanya keluhan terhadap rumah sakit, maupun pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan di rumah sakit tersebut, meliputi dokter, perawat, apoteker, analis laboratorium, dan lain-lain, atau mengenai sistem perawatan kesehatan, biaya, sarana dan pra sarana, sistem administrasi dan lain-lain (Lampus, 2023).

Pemberian layanan yang baik dari seorang perawat sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, bahkan bisa menentukan pandangan masyarakat terhadap sebuah rumah sakit. Kemampuan untuk melakukan komunikasi interpersonal merupakan salah satu poin utama dalam keberhasilan seseorang menjalankan tugas profesionalnya serta membawa keuntungan sendiri di dalam asuhan keperawatan, misalnya dapat mengurangi kemungkinan kesalahan atau malpraktik. Komunikasi interpersonal perawat dapat membantu pasien dalam memperjelas dan mengurangi beban perasaan dan pikiran, serta dapat mengambil tindakan yang efektif bagi pasien. Jika dalam proses berkomunikasi seorang perawat tidak mampu menciptakan komunikasi yang baik ketika berinteraksi dengan pasien, maka akan menghasilkan respons ketidakpuasan dari pasien (Wijaya, 2023).

Komunikasi interpersonal merupakan penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera. Komunikasi interpersonal biasanya lebih akurat dan tepat, serta juga merupakan komunikasi yang berlangsung dalam rangka membantu memecahkan masalah pasien. Proses komunikasi interpersonal jika dalam pelaksanaannya tidak sesuai dengan cara dalam melakukan komunikasi tersebut maka yang dihasilkan adalah respon penolakan atau ketidakpuasan dari pasien dari apa yang mereka rasakan ketika mendapatkan pelayanan (E. Sari, 2022).

Hasil penelitian Afwanna (2022) menunjukkan bahwa terdapat hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien ( $p=0.038$ ). Sesuai

dengan hasil penelitian Puspitasari (2022) menunjukkan bahwa terdapat hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien ( $p=0.000$ ). Didukung hasil penelitian Hamdiah (2024) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien ( $p=0.024$ ).

Berdasarkan hasil studi pendahuluam yang dilakukan pada tanggal 8 Maret 2025 di Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon diperoleh data jumlah kunjungan pasien tahun 2022 sebanyak 15.994 orang, tahun 2023 sebanyak 20.361 orang, tahun 2024 sebanyak 19.895 orang dan periode Januari-Maret 2025 sebanyak 4.071 orang. Hasil wawancara dengan 10 orang pasien didapatkan 6 orang mengatakan kurang puas terhadap pelayanan karena perawat kurang tanggap terhadap keluhan pasien dan 4 orang mengatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan perawat.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah penelitian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Lavender Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka masalah pada penelitian ini adalah “Apakah ada hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Lavender Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon?”.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Untuk mengetahui hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Lavender Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Untuk mengetahui komunikasi interpersonal perawat di Ruang Lavender Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon.
2. Untuk mengetahui kepuasan pasien di Ruang Lavender Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon.
3. Untuk mengetahui hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Lavender Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan dan bahan pertimbangan bagi ilmu keperawatan untuk pengembangan pembelajaran mengenai hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

#### **1. Bagi RS Sumber Kasih Cirebon**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pembendaharaan ilmu pengetahuan dalam bidang pelayanan keperawatan terutama tentang hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien.

#### **2. Bagi Perawat**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan tambahan informasi bagi perawat mengenai hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien.

#### **3. Bagi ITEKES Mahardika Cirebon**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan informasi dan referensi dalam mengembangkan ilmu pengetahuan keperawatan gawat darurat di bidang kesehatan yang berkaitan dengan hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien.

#### **4. Bagi Responden**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber data dan informasi mengenai hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien.

## 1.5 Keaslian Penelitian

Adapun beberapa penelitian yang terkait dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Desi Irawati Harahap (2024) dengan judul Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat Di Instalasi Rawat Inap Kelas III RSUD Muda Sedia Kabupaten Aceh Tamiang. Jenis penelitian ini adalah deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status gejala yang ada. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap kelas III RSUD Muda Sedia Kabupaten Aceh Tamiang. Peneliti mengambil sampel dengan menggunakan rumus Lemeshow jika jumlah populasi tidak diketahui atau tidak terbatas. Setelah menggunakan rumus, maka didapat sampel sebanyak 46 responden. Analisa univariat bertujuan untuk melihat gambaran distribusi frekuensi dari setiap variabel yang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden mengatakan puas terhadap pelayanan perawat berdasarkan lima aspek *reliability* (kehandalan) 61%, pada aspek *assurance* (jaminan pelayanan) 80,4%, pada aspek *tangible* (penampilan fisik) 98%, pada aspek *emphaty* (kepedulian) 91%, dan pada aspek *responsiveness* (cepat tanggap) 83%. Kesamaan penelitian yaitu pada variabel dependen yaitu kepuasan pasien. Sedangkan perbedaannya yaitu jenis penelitian yaitu deskriptif korelasional dengan pendekatan *cross sectional*, variabel independen yaitu komunikasi interpersonal, teknik sampling yaitu *purposive sampling* dan analisis data yaitu uji *chi square*.

2. Ice Septriani (2024) dengan judul Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap di Ruang Laura Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam Kota Tahun 2022. Jenis penelitian Deskriptif, dengan teknik pengambilan sampel: *total sampling* berjumlah 64 responden. Hasil penelitian diperoleh tingkat kepuasan *Reliability* lebih mayoritas puas 36 responden (56,3%), *Tangibles* mayoritas 36 responden (56,3%), *Empatyh* mayoritas 39 responden (60,9%), *Responsiveness* mayoritas 44 responden (68,8%), maka dapat dikatakan bahwa, mayoritas pasien rawat inap di Rumah sakit Santa Elisabeth Batam Kota merasakan puas atas pelayanan

Kesamaan penelitian yaitu pada variabel dependen yaitu kepuasan pasien. Sedangkan perbedaannya yaitu jenis penelitian yaitu deskriptif korelasional dengan pendekatan *cross sectional*, variabel independen yaitu komunikasi interpersonal, teknik sampling yaitu *purposive sampling* dan analisis data yaitu uji *chi square*.
3. Mustafa (2022) dengan judul Gambaran Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Konawe. Penelitian deskriptif dengan pendekatan survei kepada pasien rawat inap kelas III di Ruang Rawat Inap Bedah, Interna dan Perawatan Anak BLUD RS Konawe sebanyak 34 orang yang dipilih secara *purporsive sampling* sejak tanggal 22 Juli sampai dengan 22 Agustus 2022 dengan menggunakan instrument lembar kuesioner terkait kepuasan pasien. Analisis data menggunakan analisis univariat. Hasil dari 34 responden, kepuasan terhadap layanan keperawatan pada aspek *reliability* (kehandalan) 76,5%,

pada aspek assurance (jaminan pelayanan) 97,1%, pada aspek tangible (penampilan fisik) 91,2%, pada aspek empathy (kepedulian) 85,3%, dan pada aspek responsiveness (cepat tanggap) 82,4%.

Kesamaan penelitian yaitu pada variabel dependen yaitu kepuasan pasien dan teknik sampling yaitu *purposive sampling*. Sedangkan perbedaannya yaitu jenis penelitian yaitu deskriptif korelasional dengan pendekatan *cross sectional*, variabel independen yaitu komunikasi interpersonal, dan analisis data yaitu uji *chi square*.