

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan yang wajib dievaluasi secara berkala, dengan standar nasional yang ditetapkan Kementerian Kesehatan RI berada di atas 95% (Kemenkes RI, 2020). Pada kenyataannya, capaian tersebut belum terpenuhi secara merata baik pada layanan rawat jalan maupun rawat inap di puskesmas. Pada layanan rawat jalan, penerapan komunikasi terapeutik dinilai belum optimal dan dimensi empati serta daya tanggap justru mencatat tingkat kepuasan paling rendah (Guspianto et al., 2023).

Pada layanan rawat inap, keterbatasan komunikasi interpersonal perawat turut berkontribusi terhadap rendahnya kepuasan pasien selama masa perawatan, sementara fase kerja komunikasi terapeutik terbukti menjadi determinan paling dominan terhadap kepuasan pasien rawat inap (Gunawan et al., 2025). Sebaliknya, pasien yang menerima komunikasi terapeutik secara efektif justru merasa lebih dihargai dan lebih puas terhadap pelayanan yang diterimanya, sebagaimana juga dibuktikan pada layanan rawat jalan di Manado (Wahyuni & Lahaja, 2022).

Fenomena serupa turut ditemukan pada penelitian di Inggris yang mengaitkan rendahnya kepuasan pasien dengan keterbatasan jumlah perawat yang tersedia (Aiken et al., 2021), yang menegaskan bahwa kecukupan dan kualitas interaksi perawat-pasien merupakan determinan kepuasan pasien yang berlaku lintas jenis layanan. Dengan demikian, rendahnya kualitas komunikasi terapeutik bukan persoalan yang berdiri sendiri pada satu jenis layanan, melainkan tantangan yang

konsisten muncul baik di ruang rawat jalan maupun ruang rawat inap fasilitas kesehatan tingkat pertama.

Sesuai dengan data operasional yang dipublikasikan pada situs resmi Puskesmas Prambon Kabupaten Sidoarjo, rata-rata kunjungan rawat jalan tercatat sekitar 37–41 orang per hari, dengan jumlah kunjungan bulanan berkisar antara 800–1.300 pasien (rata-rata  $\pm 1.050$  orang), sedangkan kunjungan tahunan mencapai lebih dari 6.500–7.800 kunjungan. Volume kunjungan rawat jalan yang tinggi tersebut turut meningkatkan risiko komunikasi terapeutik yang kurang optimal, mengingat waktu interaksi perawat dengan tiap pasien menjadi semakin terbatas.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Prambon periode 1 Januari–30 Juni 2026, diperoleh nilai sebesar 97,55 dengan kategori “Sangat Baik”. Survei ini melibatkan 519 responden, terdiri atas 43 laki-laki dan 476 perempuan, dengan latar belakang pendidikan yang didominasi oleh lulusan SMA sebanyak 358 orang, diikuti S1 sebanyak 62 orang, SMP sebanyak 53 orang, D1/D2/D3 sebanyak 42 orang, S2 sebanyak 3 orang, dan kategori lainnya sebanyak 1 orang. Meski nilai SKM tersebut tergolong sangat tinggi, hasil Rekap Pengelolaan Pengaduan Triwulan I Tahun 2026 menunjukkan masih terdapat sejumlah keluhan masyarakat yang disampaikan melalui Google Review, antara lain terkait sikap petugas yang kurang ramah, waktu pelayanan yang lama, informasi yang kurang jelas dari petugas, keterbatasan petugas pada hari libur yang memperlambat pelayanan, serta kesulitan dalam pengurusan rujukan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas komunikasi terapeutik perawat di Puskesmas Prambon belum sepenuhnya memenuhi standar kepuasan pasien yang ditetapkan

Kemenkes RI, sehingga penelitian ini perlu dilakukan pada kedua jenis pelayanan tersebut.

Berbagai penelitian telah membuktikan bahwa komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Komunikasi terapeutik yang berlangsung secara efektif dapat menciptakan hubungan interpersonal yang baik antara perawat dan pasien, sehingga pasien merasa dihargai, diperhatikan, serta memperoleh dukungan emosional selama menjalani proses perawatan. Kondisi tersebut berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diterima (Nisa et al., 2022). Berdasarkan berbagai hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi terapeutik dan kecukupan tenaga keperawatan merupakan faktor yang saling berkaitan dalam membentuk pengalaman pelayanan pasien. Komunikasi yang efektif akan lebih mudah diwujudkan apabila didukung oleh jumlah perawat yang memadai, sehingga kualitas interaksi antara perawat dan pasien dapat terjaga. Dengan demikian, peningkatan kompetensi komunikasi terapeutik serta pemenuhan kebutuhan tenaga keperawatan menjadi aspek penting dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien.

Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik adalah kemampuan perawat dalam menerapkan setiap tahapan komunikasi terapeutik secara konsisten dan berkualitas. Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang dirancang secara sadar untuk mendukung proses penyembuhan pasien dan terdiri atas empat tahapan, yaitu pra-interaksi, orientasi, kerja, dan terminasi (AIPNI, 2021). Sikap dan perilaku perawat pada setiap tahapan

tersebut menjadi aspek penting dalam pelayanan puskesmas yang secara langsung dirasakan oleh pasien. Komunikasi terapeutik yang efektif mencakup empat tahap yang saling berkaitan, yaitu pra-interaksi, orientasi, kerja, dan terminasi (AIPNI, 2021), dan penguasaan keempat tahap tersebut oleh perawat menjadi kompetensi inti yang menentukan kepuasan pasien baik pada layanan rawat jalan maupun rawat inap (Nisa et al., 2022).

Upaya peningkatan komunikasi terapeutik perawat di puskesmas melibatkan pendekatan yang holistik, baik dari sisi kompetensi individu perawat maupun dukungan manajemen puskesmas secara kelembagaan. Beberapa langkah yang dapat diterapkan antara lain pelatihan komunikasi terapeutik secara berkala bagi perawat, peningkatan kompetensi teknis dan interpersonal perawat, pengurangan beban kerja perawat agar waktu interaksi dengan pasien lebih berkualitas, penerapan standar prosedur operasional komunikasi pada setiap tahap pelayanan, evaluasi dan umpan balik kepuasan pasien secara rutin, serta peningkatan kesadaran perawat akan hak dan kebutuhan komunikasi pasien selama proses pelayanan berlangsung (Wandira et al., 2022). Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul "Studi Tingkat Kepuasan Pasien tentang Komunikasi Terapeutik Perawat di Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Prambon Kabupaten Sidoarjo."

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana tingkat kepuasan pasien tentang komunikasi terapeutik perawat di pelayanan Puskesmas Prambon Kabupaten Sidoarjo?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien tentang komunikasi terapeutik perawat di pelayanan Puskesmas Prambon Kabupaten Sidoarjo.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien tentang komunikasi terapeutik perawat di pelayanan Puskesmas Prambon Kabupaten Sidoarjo berdasarkan tahap pra-interaksi, orientasi, kerja, dan terminasi.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur ilmu keperawatan, khususnya yang berkaitan dengan kepuasan pasien dan komunikasi terapeutik perawat, serta dapat dijadikan referensi ilmiah bagi mahasiswa keperawatan dan institusi pendidikan untuk penelitian selanjutnya yang lebih mendalam.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

##### **1. Manfaat bagi Peneliti**

Memberikan pengalaman nyata dalam melaksanakan penelitian keperawatan berbasis komunitas serta meningkatkan kemampuan berpikir kritis dan analitis peneliti dalam mengkaji permasalahan pelayanan kesehatan yang terjadi di masyarakat, khususnya berkaitan dengan peran komunikasi terapeutik perawat dalam meningkatkan kepuasan pasien.

## 2. Manfaat bagi Puskesmas Prambon

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi manajemen Puskesmas Prambon Kabupaten Sidoarjo dalam meningkatkan kompetensi komunikasi terapeutik perawat, sehingga kepuasan pasien pada layanan rawat jalan dapat ditingkatkan secara optimal dan kepercayaan masyarakat terhadap puskesmas semakin kuat.

## 3. Manfaat bagi Institusi Pendidikan Keperawatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi ilmiah bagi mahasiswa keperawatan dan institusi pendidikan, sekaligus menjadi landasan bagi penelitian selanjutnya yang lebih mendalam mengenai komunikasi terapeutik perawat dan kaitannya dengan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan tingkat pertama.

