

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki peran strategis dalam menjaga dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan di tingkat komunitas, puskesmas memberikan pelayanan yang bersifat menyeluruh dan berkesinambungan, mencakup upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2016). Pelayanan ini dilaksanakan secara terpadu dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat secara optimal. Salah satu layanan penting yang diberikan di puskesmas adalah pelayanan keperawatan, yang tidak hanya berfokus pada tindakan medis atau klinis, tetapi juga menyangkut aspek komunikasi dan hubungan interpersonal dengan pasien.

Dalam praktiknya, perawat di puskesmas dituntut untuk memiliki kompetensi klinis sekaligus kemampuan berkomunikasi secara efektif. Hal ini menjadi sangat penting mengingat pasien yang datang ke puskesmas berasal dari berbagai latar belakang sosial, ekonomi, dan budaya yang berbeda. Di tengah tingginya beban kerja dan keterbatasan sumber daya, kemampuan perawat dalam membangun komunikasi terapeutik menjadi faktor kunci dalam menentukan kualitas interaksi antara perawat dan pasien (Silitonga, dkk., 2024). Komunikasi terapeutik yang dilakukan secara efektif dapat membantu perawat memahami kebutuhan pasien secara menyeluruh, meningkatkan rasa percaya, menciptakan kenyamanan, serta memperkuat hubungan saling menghargai antara tenaga kesehatan dan masyarakat (Suwito, Fengki dan Wiwin Priyantari, 2022).

Lebih jauh lagi, komunikasi terapeutik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Pasien yang merasa dihargai, dipahami, dan dilibatkan dalam proses perawatan cenderung lebih puas dengan layanan yang diterima, serta memiliki kepercayaan yang lebih tinggi terhadap sistem pelayanan kesehatan (Pitri dan Ramadanti, 2022). Oleh karena itu, peningkatan

keterampilan komunikasi terapeutik di kalangan perawat puskesmas tidak hanya berkontribusi terhadap keberhasilan asuhan keperawatan, tetapi juga menjadi bagian penting dalam menciptakan citra puskesmas sebagai penyedia layanan kesehatan yang profesional, ramah, dan humanis.

Pelayanan kesehatan di puskesmas sebagai fasilitas tingkat pertama memiliki peran penting dalam menjaga kesehatan masyarakat secara menyeluruh. Namun, penerapan komunikasi terapeutik oleh perawat di puskesmas secara nasional masih menghadapi berbagai tantangan. Studi menunjukkan bahwa penerapan komunikasi terapeutik yang optimal oleh perawat di berbagai puskesmas di Indonesia belum merata. Sebagai contoh, penelitian di Puskesmas Kabupaten Agam melaporkan bahwa hanya sekitar 63,4% perawat yang menerapkan komunikasi terapeutik dengan baik (Arifin, Rahmawati, dan Hidayat, 2020). Di wilayah perkotaan seperti Jakarta Utara, tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi perawat juga ditemukan masih rendah, yaitu sekitar 36,3% (Sari dan Putri, 2019). Sedangkan di Kalimantan Utara khususnya Kabupaten Bulungan, data spesifik masih terbatas, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengidentifikasi kondisi aktual dan kebutuhan setempat (Dinas Kesehatan Kalimantan Utara, 2023).

Berbagai faktor memengaruhi efektivitas komunikasi terapeutik di puskesmas. Pengetahuan dan sikap positif perawat terhadap komunikasi terapeutik menjadi faktor utama yang menentukan keberhasilannya (Silitonga, dkk., 2024). Selain itu, penelitian lain menemukan bahwa dukungan supervisi (*supervision*, $p = 0.022$) dan komunikasi ($p = 0.003$) secara signifikan mempengaruhi *caring behavior* perawat (Putra, Andayani, dan Ningrum, 2021). Meskipun pengetahuan tidak secara langsung berkorelasi, artikel ini menekankan bahwa kemampuan empati dan mendengarkan aktif adalah elemen penting dalam membangun komunikasi terapeutik yang efektif (Moykari, dkk., 2023).

Dampak dari komunikasi terapeutik yang efektif sangat signifikan terhadap kepuasan pasien. Pasien yang memperoleh komunikasi yang jelas, ramah, dan penuh empati cenderung merasa lebih puas dengan layanan yang diterima (Wahidin, Fadlilatushifa, dan Atmojo, 2023). Selain itu, komunikasi

yang baik mampu mengurangi kecemasan dan stres pasien, serta meningkatkan loyalitas pasien terhadap fasilitas kesehatan tersebut (Putra, Andayani, dan Ningrum, 2021). Oleh karena itu, komunikasi terapeutik tidak hanya berperan dalam meningkatkan mutu asuhan keperawatan tetapi juga berkontribusi terhadap keberhasilan pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

Upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkan komunikasi terapeutik di puskesmas meliputi pelatihan dan workshop bagi perawat guna meningkatkan keterampilan komunikasi, supervisi dan monitoring rutin oleh pimpinan, serta penyusunan standar operasional prosedur (SOP) yang mengedepankan komunikasi terapeutik sebagai bagian integral pelayanan keperawatan (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2016). Implementasi upaya tersebut telah menunjukkan hasil positif berupa peningkatan kepuasan pasien dan mutu pelayanan di beberapa puskesmas, meskipun tantangan seperti keterbatasan sumber daya dan variasi budaya lokal masih memerlukan perhatian khusus. Oleh karena itu, evaluasi berkelanjutan dan pengembangan strategi yang adaptif sangat diperlukan, terutama di daerah seperti Kalimantan Utara dan Kabupaten Bulungan, agar komunikasi terapeutik dapat diterapkan secara efektif dan konsisten sesuai kebutuhan masyarakat setempat.

Namun, di UPTD Puskesmas Sekatak masih ditemukan adanya perawat yang kurang memperhatikan aspek komunikasi dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Beberapa pasien mengeluhkan tidak adanya penjelasan yang jelas terkait tindakan medis maupun kondisi kesehatan mereka. Selain itu, masih terdapat perawat yang tidak menjelaskan prosedur yang akan dilakukan sebelumnya, dan kurang menghargai nilai-nilai budaya lokal, seperti tidak mengucapkan "permisi" saat memasuki ruang pasien. Sikap perawat yang menjaga jarak saat berkomunikasi juga membuat pasien merasa tidak dihargai dan kurang nyaman selama menjalani perawatan. Berdasarkan hasil survei kepuasan pasien yang dilakukan pada tahun 2024 terhadap 100 responden, diketahui bahwa 17% pasien menilai komunikasi perawat masih kurang baik, terutama dalam hal penyampaian informasi medis dan sikap empati. Kondisi

ini berpotensi menurunkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Penelitian Pitri dan Ramadanti (2022) mendukung temuan ini, di mana dijelaskan bahwa komunikasi yang kurang tepat dari perawat berdampak langsung pada ketidakpuasan pasien. Ketidakhadiran empati, penggunaan bahasa yang tidak ramah, serta ketidakpekaan terhadap budaya lokal dapat menciptakan jarak emosional antara perawat dan pasien. Padahal, kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan dan ditandai oleh beberapa ciri, seperti perasaan dihargai, diberi informasi yang cukup, diperlakukan dengan hormat, serta merasa aman dan nyaman selama menerima layanan. Jika perawat gagal membangun komunikasi yang baik, maka pasien cenderung merasa tidak didengar, bingung dengan proses perawatan, dan kehilangan kepercayaan terhadap sistem pelayanan yang ada. Oleh karena itu, kemampuan komunikasi terapeutik perawat, termasuk kepekaan terhadap budaya dan sikap empatik, menjadi aspek kunci dalam mewujudkan kepuasan pasien di puskesmas.

Penelitian sebelumnya oleh Tarigan, Handy dan Magdalena Ginting (2019) di RSUD Herna Medan juga menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik petugas kesehatan tergolong kurang baik sebesar 57,1%. Temuan serupa juga dijelaskan oleh Suwito, Andi dan Lestari Priyantari (2022) di RS TK.II Kartika Husada Pontianak, yang melaporkan bahwa hanya 25,7% pasien yang merasa sangat puas terhadap komunikasi terapeutik perawat, sementara 45,7% menyatakan tidak puas.

Kepuasan pasien merupakan indikator utama dalam mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan, karena mencerminkan sejauh mana kebutuhan dan harapan pasien terpenuhi selama menerima layanan. Salah satu faktor yang sangat menentukan kepuasan pasien adalah kemampuan perawat dalam membangun hubungan melalui komunikasi terapeutik. Perawat yang mampu menjalin komunikasi secara efektif tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga berperan penting dalam mempercepat proses penyembuhan, membangun kepercayaan antara pasien dan tenaga kesehatan, serta

memperkuat citra positif layanan kesehatan di mata masyarakat (Tarigan, Rudi dan Melani Ginting, 2019).

Komunikasi terapeutik yang baik menciptakan hubungan yang harmonis dan saling pengertian antara pasien dan perawat. Hal ini mendorong loyalitas pasien terhadap fasilitas kesehatan serta mengurangi potensi keluhan, konflik, atau ketidakpuasan yang mungkin timbul (Ariyanti, 2022; Azhar dan Kusumawati, 2022). Sebaliknya, jika komunikasi terapeutik tidak dijalankan dengan baik, pasien dapat merasa tidak dihargai, bingung, bahkan cemas terkait kondisi kesehatannya dan tindakan yang dilakukan. Ketidakpuasan akibat komunikasi yang buruk dapat berujung pada rendahnya kepatuhan pasien terhadap pengobatan, menurunnya kepercayaan terhadap tenaga kesehatan, serta meningkatnya risiko keluhan atau komplain yang dapat merusak reputasi fasilitas kesehatan. Dalam jangka panjang, hal ini dapat menghambat proses penyembuhan pasien dan menurunkan efektivitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Oleh karena itu, peningkatan keterampilan komunikasi terapeutik bagi tenaga keperawatan harus menjadi prioritas dalam upaya memberikan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada pasien.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan pada tanggal 2 Juni 2025 untuk mengidentifikasi gambaran awal mengenai komunikasi perawat dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sekatak, Kabupaten Bulungan, diperoleh data melalui wawancara dengan 8 pasien yang sedang mendapatkan layanan di puskesmas. Hasil wawancara pada aspek kepuasan pasien, sebagian besar responden menilai bahwa keramahan, sikap empati, serta kemampuan perawat dalam memberikan penjelasan yang jelas menjadi faktor penting yang memengaruhi persepsi mereka terhadap mutu layanan. Pasien yang mendapatkan penjelasan lengkap mengenai diagnosis, rencana tindakan, dan cara perawatan di rumah mengaku merasa lebih puas dan tenang. Sebaliknya, kurangnya informasi medis, minimnya perhatian personal, dan sikap perawat yang terlihat terburu-buru sering kali membuat pasien merasa diabaikan. Kepuasan juga dipengaruhi oleh sejauh mana perawat mampu merespon keluhan dan pertanyaan pasien secara cepat dan tepat. Berdasarkan

wawancara tersebut, didapatkan sejumlah 6 pasien (75%) menyatakan puas, sedangkan 2 pasien (25%) merasa tidak puas.

Sementara itu, pada aspek komunikasi terapeutik, ditemukan beberapa kelemahan yang berpengaruh pada pengalaman pasien selama menerima layanan. Beberapa responden mengeluhkan kurangnya penggunaan bahasa yang mudah dipahami, sehingga informasi medis yang diberikan sulit dicerna. Selain itu, sikap perawat yang cenderung formal, menjaga jarak, dan kurang menggunakan sentuhan terapeutik membuat interaksi terasa kaku dan kurang hangat. Beberapa pasien bahkan menyebut bahwa perawat tidak selalu memperkenalkan diri atau mengucapkan salam saat memulai interaksi, serta jarang memberikan motivasi atau dukungan verbal yang dapat meningkatkan semangat pasien untuk sembuh.

Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas komunikasi terapeutik yang belum optimal berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan. Dengan memperbaiki aspek komunikasi baik secara verbal maupun nonverbal perawat dapat membangun hubungan yang lebih baik, meningkatkan kenyamanan, dan pada akhirnya mendorong kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas Sekatak.

Sebaliknya, pasien yang merasakan perawat memberikan komunikasi yang ramah, jelas, dan empatik cenderung menyatakan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Mereka merasa lebih dihargai dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga proses perawatan menjadi lebih nyaman dan mendukung kesembuhan.

Berdasarkan temuan awal ini dapat disimpulkan bahwa komunikasi perawat sangat memengaruhi tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sekatak. Oleh karena itu, peningkatan keterampilan komunikasi terapeutik pada perawat sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara menyeluruh.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Sekatak, Kabupaten Bulungan”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan masalah diatas maka dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu apakah ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Sekatak, Kabupaten Bulungan?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Menganalisis hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Sekatak, Kabupaten Bulungan.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi gambaran komunikasi terapeutik perawat di UPTD Puskesmas Sekatak, Kabupaten Bulungan
- b. Mengidentifikasi gambaran kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Sekatak, Kabupaten Bulungan
- c. Menganalisis hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Sekatak, Kabupaten Bulungan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan di bidang keperawatan, khususnya dalam hal pentingnya komunikasi terapeutik dalam praktik keperawatan. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan keperawatan di fasilitas kesehatan tingkat pertama.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perawat/Petugas Kesehatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perawat dalam meningkatkan kemampuan komunikasi terapeutik agar mampu membangun hubungan yang baik dengan pasien, sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih memuaskan dan berdampak positif pada kesembuhan pasien.

b. Bagi Puskesmas Sekatak

Penelitian ini dapat menjadi dasar evaluasi dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan, khususnya dalam aspek komunikasi petugas kesehatan. Puskesmas dapat mengadakan pelatihan komunikasi terapeutik secara berkala bagi tenaga keperawatan.

c. Bagi Pasien

Dengan meningkatnya keterampilan komunikasi terapeutik perawat, pasien akan merasa lebih dihargai, dimengerti, dan puas terhadap pelayanan yang diterima, sehingga dapat meningkatkan loyalitas dan kepatuhan terhadap pengobatan.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi acuan atau referensi dalam menyusun penelitian lanjutan yang berhubungan dengan komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien, baik di tingkat pelayanan primer maupun sekunder.