

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Kepuasan pasien menjadi salah satu tolok ukur penting dalam pelayanan rumah sakit. Pasien yang merasa puas cenderung lebih kooperatif dalam menjalani perawatan, memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap tenaga kesehatan, dan berpeluang besar untuk mengalami perbaikan kondisi kesehatan. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk terus meningkatkan mutu pelayanannya agar dapat memenuhi harapan pasien.

Salah satu faktor yang berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien adalah komunikasi yang dibangun antara perawat dan pasien. Komunikasi yang baik dapat menciptakan rasa nyaman, meningkatkan kepercayaan, dan membantu pasien memahami kondisi serta proses perawatannya. Apabila komunikasi tidak berjalan dengan baik, pasien bisa merasa cemas, bingung, atau bahkan kecewa terhadap layanan yang diterima.

Selain komunikasi, fasilitas kesehatan juga memegang peranan penting. Bangunan yang bersih dan terawat, pencahayaan yang memadai, serta ketersediaan alat-alat medis yang lengkap dan berfungsi dengan baik menjadi penunjang utama dalam pelayanan kesehatan. Ketika pasien merasa lingkungan rumah sakit mendukung proses penyembuhan, maka kepuasan terhadap layanan akan meningkat.

Hasil penelitian (Hakim et al., 2024) di Ruang Bedah RSUD Ratu Zalecha Martapura, sebanyak 60% menunjukkan komunikasi perawat pada pasien di ruang bedah baik dan 52,5% tingkat kepuasan pasien di Ruang Bedah. Penelitian yang dilakukan oleh (Ra'uf, 2021) di Rumah Sakit Ulin Banjarmasin sebesar 46,1% menunjukkan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat kurang baik dan 51,9% hasil kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian (Sari & Farich, 2016) di RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo didapatkan 56,7% pasien menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang sudah diberikan. Selain itu, penelitian (Fauziah et al., 2023) di RSUD Kabupaten Sumedang menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik baik sebanyak 90,5% dan pasien yang merasa puas sebanyak 95,2%.

Berdasarkan beberapa penelitian, data terdahulu dan fenomena yang ditemukan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Fasilitas Kesehatan dan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung”.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari uraian dalam latar belakang dan identifikasi masalah di atas maka dapat dirumuskan masalah penelitian ini adalah “Apakah ada hubungan fasilitas kesehatan dan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung”?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Diketahui Hubungan Komunikasi perawat dan fasilitas kesehatan rumah sakit terhadap pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung tahun 2025

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Diketahui distribusi frekuensi kepuasan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung 2025.
- b. Diketahui Distribusi frekuensi fasilitas kesehatan rumah sakit Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung tahun 2025.
- c. Diketahui distribusi frekuensi Komunikasi perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung tahun 2025
- d. Diketahui hubungan fasilitas kesehatan rumah sakit terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung tahun 2025.
- e. Diketahui hubungan komunikasi perawat terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung tahun 2025.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis:**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk kemajuan dibidang ilmu keperawatan dan dapat menambah teori dalam pengembangan ilmu tentang hubungan komunikasi dan fasilitas dengan kepuasan pasien.

### **2. Manfaat aplikatif**

#### a. Bagi institusi pendidikan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu referensi ilmiah atau sumber literatur khususnya tentang kepuasan pasien bagi mahasiswa.

#### b. Bagi Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terkait persepsi pasien, kebutuhan pasien, harapan pasien serta mempermudah rumah sakit dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan perawat dengan cara mengukur kepuasan pasien.

#### c. Bagi peneliti

Untuk menambah wawasan peneliti dalam menerapkan pengetahuan dalam memperoleh selama perkuliahan mengenai hubungan komunikasi dan fasilitas terhadap kepuasan pasien.

#### d. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bahan penelitian dan menambah wawasan ilmu pengetahuan khususnya tentang kepuasan pasien

## **E. Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara fasilitas kesehatan dan komunikasi terapeutik perawat dan dengan tingkat kepuasan pasien, sebagai upaya evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. Subjek dalam penelitian ini adalah pasien yang menjalani perawatan di Ruang Rawat Inap kelas III Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung , yang berlokasi di Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung. Penelitian dilaksanakan pada bulan Juni tahun 2025, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif analitik dan

desain *cross sectional*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, dan analisis data menggunakan uji *Chi-Square*.