

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Pelayanan keperawatan merupakan komponen penting dalam sistem pelayanan kesehatan yang berperan langsung dalam menentukan kualitas pengalaman pasien, khususnya di Instalasi Gawat Darurat (IGD). Di ruang IGD, pasien berada dalam situasi darurat yang ditandai dengan ketakutan, rasa sakit, dan kecemasan. Dalam situasi seperti ini, komunikasi perawat menjadi hal yang penting, tidak hanya sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai upaya terapeutik untuk menenangkan dan membangun kepercayaan pasien Elzawati, N. (2023).

Komunikasi perawat yang efektif mencakup kemampuan untuk mendengarkan, memberikan informasi yang jelas, empati, serta menjalin hubungan yang manusiawi. Ketika perawat mampu melakukan komunikasi yang baik, pasien akan merasa dihargai dan dipahami kondisinya. Hal ini berkontribusi dalam mengurangi kecemasan serta meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Menurut Afandi et al. (2023), komunikasi terapeutik memiliki dampak signifikan terhadap penurunan kecemasan dan peningkatan kepuasan pasien, terutama pada pelayanan dengan intensitas tinggi seperti di IGD.

Kecemasan pasien di IGD merupakan masalah psikologis yang sering diabaikan. Padahal, kondisi emosional ini dapat mempengaruhi respons fisiologis, kestabilan tanda vital, hingga efektivitas intervensi medis. Winarni et

al. (2025) menyatakan bahwa komunikasi yang buruk dari tenaga kesehatan, termasuk perawat, berkontribusi terhadap meningkatnya kecemasan pasien, khususnya pada tahap awal penerimaan di IGD. Sebaliknya, komunikasi yang empatik dan jelas dari perawat terbukti menurunkan tingkat kecemasan pasien.

Tidak hanya berdampak pada psikologi pasien, kualitas komunikasi juga berperan dalam membentuk persepsi pasien terhadap mutu layanan. Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam evaluasi pelayanan rumah sakit. Pasien yang merasa diperhatikan, dijelaskan dengan baik, dan dihargai akan memberikan penilaian positif terhadap pelayanan, meskipun hasil medis belum tentu sempurna (Akhmad et al., 2024). Komunikasi yang baik menciptakan suasana saling percaya, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan terhadap layanan keperawatan.

Kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit, termasuk pelayanan keperawatan di IGD. Pasien yang merasa puas terhadap pelayanan perawat cenderung memiliki kepercayaan dan loyalitas yang tinggi terhadap institusi layanan kesehatan. Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2021), salah satu upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit adalah dengan menilai pengalaman dan kepuasan pasien secara berkala.

Secara global, prevalensi kecemasan pada pasien IGD menunjukkan angka yang signifikan, meskipun bervariasi antar negara dan populasi pasien. Sebuah tinjauan sistematis dan meta-analisis yang meneliti prevalensi global gejala kecemasan pada orang dewasa yang lebih tua menemukan bahwa sekitar

28% dari populasi ini mengalami gejala kecemasan. Mengingat orang dewasa yang lebih tua merupakan kelompok pasien yang sering mengunjungi IGD, angka ini memberikan gambaran tentang tingginya prevalensi kecemasan di lingkungan gawat darurat (Vu, dkk., 2023). Studi lain di Tiongkok melaporkan bahwa 32,7% pasien di IGD menunjukkan gejala kecemasan, dengan 18,4% mengalami kecemasan ringan, 10,2% sedang, dan 4,1% berat (Li, dkk., 2025).

Di Indonesia, beberapa penelitian lokal juga menunjukkan prevalensi yang tidak kalah mengkhawatirkan. Sebuah studi di sebuah rumah sakit di Bekasi menemukan bahwa 54,8% pasien IGD mengalami kecemasan tingkat sedang (Muldiansyah & Sahrudi, 2025). Angka ini menggarisbawahi bahwa kecemasan adalah masalah psikologis yang perlu mendapat perhatian serius di IGD di Indonesia.

Rumah Sakit Gatoel Mojokerto memperoleh rating Google sebesar 4,4 dari 5 berdasarkan lebih dari 1.200 ulasan, yang mencerminkan penilaian positif terhadap keramahan staf, kebersihan, dan kenyamanan fasilitas (Top Rated Online, 2025). Namun, pada layanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) masih ditemukan keluhan terkait lamanya waktu tunggu dan kurangnya penjelasan dari tenaga kesehatan. Dalam situasi gawat darurat, kualitas komunikasi yang jelas, empatik, dan informatif dari perawat memiliki peran ganda: pertama, membantu pasien dan keluarga memahami kondisi medis serta prosedur yang akan dilakukan sehingga dapat menurunkan tingkat kecemasan; kedua, membentuk persepsi positif terhadap pelayanan yang berujung pada peningkatan kepuasan pasien. Sebaliknya, komunikasi yang kurang efektif dapat memperburuk

kecemasan, menurunkan rasa percaya, dan mengurangi kepuasan terhadap layanan.

Sayangnya, hingga saat ini belum tersedia data empiris yang secara khusus menggambarkan hubungan antara komunikasi perawat dengan tingkat kecemasan dan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Gatoel. Padahal, informasi semacam ini sangat penting sebagai dasar pengembangan pelatihan komunikasi bagi perawat, perbaikan sistem pelayanan, serta peningkatan mutu keperawatan secara menyeluruh.

Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti hubungan komunikasi perawat dengan tingkat kecemasan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di IGD Rumah Sakit Gatoel, guna memberikan gambaran mutu pelayanan keperawatan sekaligus menjadi dasar perbaikan berkelanjutan.

## B. Rumusan masalah

1. Apakah terdapat hubungan antara komunikasi perawat dengan tingkat kecemasan pasien di UGD RS Gatoel?
2. Apakah terdapat hubungan antara komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien di UGD RS Gatoel?

## C. Tujuan Penelitian

### 1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan komunikasi perawat dengan tingkat kecemasan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di IGD Rumah Sakit Gatoel.

## 2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui komunikasi terapeutik perawat di IGD Rumah Sakit Gatoel.
- b. Untuk mengetahui tingkat kecemasan pasien di IGD Rumah Sakit Gatoel.
- c. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Gatoel.
- d. Menganalisis hubungan komunikasi perawat dengan tingkat kecemasan pasien di UGD RS Gatoel.
- e. Menganalisis hubungan komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien di UGD RS Gatoel.

## D. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi ilmiah dalam bidang keperawatan, khususnya terkait hubungan komunikasi perawat dengan kecemasan dan kepuasan pasien di IGD.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi rumah sakit

- 1) Meningkatkan citra positif rumah sakit melalui pelayanan yang berfokus pada komunikasi efektif.
- 2) Menjadi acuan dalam penyusunan pelatihan komunikasi terapeutik bagi tenaga kesehatan.
- 3) Mengurangi keluhan pasien dan meningkatkan kualitas layanan di unit gawat darurat.

b. Bagi perawat

- 1) Memberikan pemahaman bahwa keterampilan komunikasi merupakan bagian penting dari kompetensi profesional.
- 2) Menjadi dasar evaluasi untuk memperbaiki cara berinteraksi dengan pasien, terutama dalam kondisi darurat.
- 3) Meningkatkan kepuasan kerja karena pasien yang lebih kooperatif dan tenang akan mempermudah proses keperawatan.

c. Bagi pasien:

- 1) Membantu pasien merasa lebih nyaman, aman, dan dihargai saat berada di UGD.
- 2) Mengurangi tingkat kecemasan pasien melalui komunikasi terapeutik yang baik.
- 3) Meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan sehingga menumbuhkan kepercayaan pada rumah sakit.