HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RAWAT INAP

Serli Nurfitriani^{1*}, Ernawati Hamidah², Hadi Abdillah³

¹⁻³Universitas Muhammadiyah Sukabumi

Email Korespondensi: serlinurfitriani0@gmail.com

Disumbit: 08 Januari 2025

Diterima: 10 Maret 2025

Diterbitkan: 01 April 2025

Doi: <https://doi.org/10.33024/mnj.v7i4.19033>

ABSTRACT

Therapeutic communication is communication that is consciously planned with the aim of providing healing for the patient. Lack of knowledge of nurses in implementing therapeutic communication, level of education, attitudes of nurses, and the environment can influence patient dissatisfaction when receiving the nursing care that will be provided. The relationship of mutual trust between nurses and patients that is formed through therapeutic communication is a tool that plays a very important role in improving the patient's healing process. The aim of this research was to determine the relationship between nurses' therapeutic communication and patient satisfaction at the Betha Medika Hospital. This type of research is quantitative, correlational with a cross-sectional design, the sampling technique uses an incidental sampling method with a sample size of 85 respondents. The data collection technique uses an analytical questionnaire using the Chi-square test. The research results showed that 74 (87.1%) nurses had carried out therapeutic communication, while 11 (12.9%) nurses had not carried out therapeutic communication. The Chi-Square test shows a p-value of $0.000 < 0.05$, which means there is a relationship between nurses' therapeutic communication and patient satisfaction. The conclusion from this research is that there is a relationship between nurse therapeutic communication and patient satisfaction in inpatient care.

Keywords: *Therapeutic Communication, Patient Satisfaction*

ABSTRAK

Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar dengan tujuan untuk memberikan kesembuhan bagi pasien. Kurangnya pengetahuan perawat dalam menerapkan komunikasi terapeutik, tingkat pendidikan, sikap perawat, lingkungan dapat mempengaruhi ketidakpuasan pasien ketika menerima asuhan keperawatan yang akan diberikan. Hubungan saling percaya antara perawat dan pasien yang terbentuk melalui komunikasi terapeutik merupakan alat yang sangat berperan untuk meningkatkan proses penyembuhan pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di rawat inap Rs. Betha Medika. Jenis penelitian ini kuantitatif kolerasional dengan desain *cross-sectional*, Teknik pengambilan sampel dengan metode *acidental sampling* dengan jumlah sampel 85 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner analisis yang digunakan uji *Chi-square*. Hasil penelitian menunjukkan perawat sudah melakukan komunikasi

terapeutik sebanyak 74 (87.1%), sedangkan perawat yang tidak komunikasi terapeutik sebanyak 11 (12.9%). Uji *Chi-Square* menunjukkan nilai p-value $0,000 < 0,05$ yang berarti menunjukkan ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. Kesimpulan dari penelitian ini ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di rawat inap.

Kata Kunci: Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Tingkat pendidikan seorang perawat menjadi salah faktor dalam komunikasi terapeutik perawat, semakin tinggi pendidikan seorang perawat maka akan semakin luas pengetahuan yang dimiliki dan akan semakin baik sikap perawat dalam menerapkan komunikasi terapeutik perawat. Usia juga dapat mempengaruhi dalam komunikasi terapeutik perawat, dimana semakin bertambah umur perawat maka semakin banyak pengalaman yang didapatkan terutama dalam penerapan komunikasi terapeutik. Kurangnya pengetahuan perawat dalam menerapkan komunikasi terapeutik, tingkat pendidikan, sikap perawat, lingkungan dapat mempengaruhi ketidakpuasan pasien ketika menerima asuhan keperawatan yang akan diberikan (Ghozali, 2022). Keberhasilan hubungan profesional terapeutik antara perawat dan pasien sangat menentukan hasil tindakan yang diharapkan (Basri, 2019).

Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar dengan tujuan untuk memberikan kesembuhan bagi pasien. Perawat penting menggunakan komunikasi terapeutik dalam pelaksanaan keperawatan, sehingga dapat mengetahui apa yang sedang dirasakan dan yang ditunjukkan dengan sikap yang hangat, halus dan penuh perhatian yang dapat menimbulkan saling percaya, saling menghargai dan saling menghormati sehingga pasien dapat menerima tingkat mutu

pelayanan kesehatan dengan penuh pengertian dan kekecewaan pasien tidak timbul atau dapat dihindarkan (Marni, 2021).

Proses komunikasi terapeutik terdiri dari tahap persiapan atau pra interaksi, tahap pengenalan atau orientasi, tahap kerja dan tahap terminasi (Suryani, 2015). Pada perawatan rawat inap di rumah sakit perawat diwajibkan menerapkan komunikasi terapeutik terhadap pasiennya, mulai dari tahap pengkajian sampai dengan evaluasi. Selain itu tidak hanya dalam memberi informasi mengenai kesehatannya, tetapi mendengarkan keluhan atau apa yang dirasakan oleh pasiennya. Karenanya perawat perlu dalam mengembangkan ilmu dan strateginya demi menunjang kesembuhan pasien atau dalam hal pemulihan pasien yang maksimal, nyaman serta tanggap terhadap sakitnya. Selanjutnya dapat mengubah pandangan positif pasien atau masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit sehingga pasien merasa puas atas pelayanan tersebut (Sari et al., 2024).

Perawat memiliki peran yang penting dalam memberikan layanan yang melebihi harapan pasien, sehingga pasien merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan (Nursalam, 2015). Pasien dikatakan puas jika pelayanan yang diterima oleh pasien sesuai dengan harapan pasien atau melampaui harapan yang pasien inginkan dan jika pelayanan yang diterima oleh pasien tidak

sesuai harapan maka sebaliknya pasien tidak puas. Tingkat kepuasan pasien sangat bergantung pada mutu pelayanan (Librianty, 2019).

Penelitian Dora et al (2019) dengan responden sebagian pasien yang menjalani rawat inap di salah satu rumah sakit Umum Daerah Padang Pariamadi, dengan menggunakan pendekatan *cross sectional* dan sampel berjumlah 30 responden. Teknik pengambilan sampel secara purposive sampling, dengan uji statistik chi square. Hasil analisa univariat menunjukkan bahwa 43,3% responden menyatakan puas dan 56,7% responden menyatakan tidak puas, pada analisa bivariat di dapatkan p value = 0,000 berarti terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap RSUD Padang Pariamadi.

Peneliti yang dilakukan Soleman (2021). menggunakan metode kuantitatif. Tipe penelitian kuantitatif yang digunakan adalah kuantitatif bivariat korelasi. Dengan teknik Simple Random sampling (sampel random sederhana) yaitu teknik pengambilan sampel dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi sejumlah 52 responden. Uji yang dipakai adalah Rank Spearman. Hasil Penelitian komunikasi terapeutik didapatkan hampir seluruhnya baik (86,5%). Tingkat Kepuasan pasien didapatkan hasil hampir seluruhnya merasa kepuasan tinggi (75%). Hasil uji statistik rank spearman diperoleh angka sig. = 0,000 < 0,05, dimana terdapat hubungan antara Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Maba.

Berdasarkan hasil *Google review*, didapatkan data 10 pasien

dibulan agustus yang memberikan ulasan terhadap komunikasi terapeutik perawat di rawat inap Rumah Sakit (RS) Betha Medika dan di dapatkan 6 pasien yang memberikan ulasan Keluarga pasien merasa kurang puas terhadap komunikasi terapeutik yang diterima selama proses perawatan. Mereka mengamati beberapa kekurangan yang membuat pengalaman ini kurang memuaskan. Pertama, perawat tidak melakukan perkenalan sebelum memberikan informasi. Kedua, tidak ada penjelasan yang memadai sebelum tindakan dilakukan. Selain itu, perawat juga tidak menanyakan bagaimana perasaan pasien setelah mendapatkan informasi terkait penyakit yang dialami pasien. Secara keseluruhan, kurangnya komunikasi yang efektif ini menyebabkan ketidakpuasan dan kekhawatiran bagi keluarga pasien.

Berdasarkan masalah yang terjadi diatas maka peneliti tertarik untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap.

KAJIAN PUSTAKA

Komunikasi terapeutik melibatkan pertukaran informasi yang berbeda (Librianty, 2019). Komunikasi terapeutik merupakan bentuk interaksi antara perawat dan pasien yang bertujuan untuk menyembuhkan (terapi) penyakit yang dialaminya. Komunikasi terapeutik dirancang sedemikian rupa agar tujuan terapi yang diharapkan dapat tercapai. Rancang bangun komunikasi terapeutik meliputi tahap pra-interaksi, interaksi, pasca-interaksi, rancangan tersebut memungkinkan komunikasi terapeutik dapat terencana secara efektif dan efisien (Zuhroidah et al., 2024).

Kepuasan pasien adalah persepsi pasien bahwa harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan kemampuan pasien dan keluarganya, perhatian terhadap keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan pasien, kondisi lingkungan fisik, serta tanggapan terhadap kebutuhan pasien sehingga kesinambungan (Santosa et al., 2023).

Kepuasan adalah reaksi emosional terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pendapat menyeluruh atau sikap yang berhubungan dengan keutamaan pelayanan. Dengan kata lain kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan yang dipandang dari kepentingan konsumen dalam hal ini adalah pasien (Sari et al., 2024).

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif kolerasional dengan pendekatan *cross-sectional* (Husaini, 2021). Populasi penelitian ini diambil berdasarkan dari rata-rata pasien 3 bulan terakhir dengan jumlah pasien 560 orang. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 85 responden, teknik sampling yang digunakan adalah dengan cara teknik *acidental sampling*. Penelitian ini

telah dilakukan pada tanggal 20 November 2024 sampai dengan 08 Desember 2024 di Rumah Sakit Betha Medika. Alat ukur/Instrumen berupa kuesioner (angket tertutup) Peneliti menggunakan kuesioner yang sudah pernah dilakukan uji validitas dan reliabilitas, sehingga peneliti tidak melakukan uji validitas dan reliabilitas lagi. Instrumen yang digunakan merupakan instrumen dari penelitian: Hasil uji validitas variable komunikasi terapeutik fase orientasi, fase kerja dan fase terminasi menunjukkan bahwa item pertanyaan yang r tabel adalah 0,166, sedangkan r hitung $>$ r tabel dinyatakan valid atau $\text{sig} < 0,05$ sedangkan hasil uji reliabilitas pada tahap orientasi, tahap kerja dan tahap terminasi menunjukkan bahwa seluruh variable mempunyai nilai Alpha Cronbach $>$ 0,06 (Kusumo, 2017)

Hasil uji kuesioner Kepuasan Pasien menunjukkan keakuratan alat untuk mengukur hasil yang diinginkan uji validitas pada variable *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empaty* dapat dinyatakan valid dengan nilai reliabel $>$ 0.30 sedangkan uji reliabilitas pada variable *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empaty* adalah reliabel, karena Cronbach's Alpha yang dihasilkan lebih dari 0,60 (Utami, 2013).

HASIL PENELITIAN

Analisis Univariat

Tabel 1. Hasil gambaran Komunikasi Terapeutik Perawat dan Kepuasan pasien di ruang rawat inap

Kategori	Frekuensi (f)	Presentase
Terapeutik	74	87.1%
Tidak Terapeutik	11	12.9%
Total	85	100

Berdasarkan tabel didapatkan bahwa Sebagian besar responden memiliki kategori komunikasi terapeutik perawat yaitu terapeutik sebanyak 74 (87.1%), sedangkan sebagian kecil responden memiliki kategori komunikasi terapeutik perawat yaitu tidak terapeutik sebanyak 11 (12.9%).

Berdasarkan tabel 4.6 didapatkan bahwa Sebagian besar responden memiliki kategori kepuasan pasien yaitu puas sebanyak 73 (85.9%), sedangkan sebagian kecil responden memiliki kategori kepuasan pasien yaitu tidak puas sebanyak 12 (14.1%)

Tabel 2

Kategori	Frekuensi (f)	Presentase
Puas	73	85.9%
Tidak Puas	12	14.1%
Total	85	100

Analisis bivariat

Tabel 3. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di rawat inap Rs. Betha Medika

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan Pasien				P. Value
	Tidak puas		puas		
	N	%	N	%	
tidak terapeutik	11	100.0	0	.0	0.000
terapeutik	1	1.4	73	98.6	
Jumlah	12	14,1	73	85.9	

Berdasarkan table 3 dapat dilihat Sebagian besar responden yang mempersepsikan komunikasi terapeutik perawat dengan kategori terapeutik dan mendapatkan Tingkat kepuasan pasien dengan kategori puas sebesar 73 (85,9%) dan Sebagian kecil responden yang mempersepsikan komunikasi terapeutik perawat dengan kategory tidak terapeutik dan mendapatkan

Tingkat kepuasan tidak puas sebesar 12 (14.1%) dan setelah dilakukan uji statistic *Chi-Square* diperoleh nilai p-value 0,000 yang berarti $< 0,05$. Berdasarkan penolakan hipotesis maka H_0 ditolak dengan kata lain terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di rawat inap Rs. Betha Medika.

PEMBAHASAN

Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di rawat inap

Berdasarkan tabel dapat dilihat Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang

signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap. Sebagian besar responden yang mempersepsikan komunikasi terapeutik perawat dengan kategori

terapeutik merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, sementara sebagian kecil responden yang mempersepsikan komunikasi yang tidak terapeutik merasa tidak puas. Berdasarkan hasil uji statistic *Chi-Square* nilai p-value 0.000 yang berarti H_0 ditolak karena kriteria penolakan H_0 ini adalah apabila nilai p-value nya <0.05 , dengan kata lain terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di rawat inap.

Menurut penelitian berdasarkan hasil Sebagian besar responden memiliki Kategori terapeutik 74 (87.1%) berarti perawat berhasil menjalin komunikasi yang mendukung, memperbaiki, juga memberikan kenyamanan bagi pasien, sementara sebagian kecil responden memiliki kategori tidak terapeutik 11 (12.9%) menunjukkan komunikasi yang tidak mendukung proses penyembuhan atau mungkin berpotensi merugikan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Saprianingsih (2020) bahwa meskipun sebagian besar pasien merasa puas dengan komunikasi perawat, masih ada sebagian yang merasa tidak puas. Ketidakpuasan ini bisa jadi disebabkan oleh kurangnya komunikasi terapeutik yang diterima oleh pasien, seperti yang tercermin dalam data yang menunjukkan bahwa beberapa perawat tidak berhasil dalam komunikasi terapeutik.

Menurut penelitian berdasarkan hasil Sebagian besar responden menunjukkan merasa puas 73 (85.9%) dengan pelayanan yang diberikan, sementara hanya sedikit yang merasa tidak puas sebanyak 12 (14.1%). Hal ini menggambarkan bahwa mayoritas pasien merasa pelayanan yang mereka terima sesuai dengan harapan mereka. Hasil penelitian ini

sejalan dengan penelitian Saprianingsih (2020), yang juga mengkaji hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien. Meskipun ada kesamaan dalam temuan, yaitu mayoritas pasien merasa puas, penelitian sebelumnya menunjukkan tingkat kepuasan yang sedikit lebih rendah. Perbedaan dalam tingkat kepuasan ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor, seperti perbedaan kondisi pelayanan, responsivitas perawat atau cara masing-masing rumah sakit dalam mengelola pelayanan kepada pasien.

Dari hasil pengisian kuesioner responden yang banyak menyebabkan responden menilai kepuasan pasien yang tidak puas terdapat pada bagian *reliability* dengan pertanyaan “perawat memberitahu pasien setiap memberikan layanan”, *responsiveness* dengan pertanyaan “perawat memberikan pelayanan yang cepat” dan *assurance* dengan pertanyaan “perawat mampu menjawab pertanyaan pasien”. Pertanyaan yang tercantum diatas merupakan pertanyaan yang paling banyak di jawab oleh responden dengan jawaban “tidak puas”.

Secara umum dari hasil penelitian yang sudah jelaskan di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar menyatakan perawat telah menerapkan komunikasi terapeutik dengan baik dan sebagian besar pasien menyatakan telah puas dengan komunikasi terapeutik yang diberikan oleh perawat. Semakin baik komunikasi terapeutik yang dilaksanakan maka semakin puas pasien dalam menerima. Sehingga dapat disimpulkan, bahwa komunikasi terapeutik berhubungan dengan kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Diketahui dari 85 responden memiliki kategori komunikasi terapeutik perawat yaitu terapeutik sebanyak 74 (87.1%), sedangkan sebagian kecil responden memiliki kategori komunikasi terapeutik perawat yaitu tidak terapeutik sebanyak 11 (12.9%). Dan Sebagian besar responden memiliki kategori kepuasan pasien yaitu puas sebanyak 73 (85.9%), sedangkan sebagian kecil responden memiliki kategori kepuasan pasien yaitu tidak puas sebanyak 12 (14.1%). Ada hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Betha Medika.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Santosa, Erma Gustina, & Syntia Rahutami. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan. *Cendekia Medika: Jurnal Stikes Al-Ma'arif Baturaja*, 8(2), 175-188. <https://doi.org/10.52235/Cendekiamedika.V8i2.252>
- Basri, B. (2019). Hubungan Komunikasi Teraupetik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap Rsud Poso. *Indonesian Journal Of Nursing Sciences And Practice*, 92-100. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/ljnsp/article/view/4276>
- Dora, M. S., Ayuni, D. Q., & Asmalinda, Y. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan*, 10(2), 101. <https://doi.org/10.35730/Jk.V10i2.402>
- Ghozali, I. (2022). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien: Literature Review Naskah Publikasi*. [http://digilib.unisayogya.ac.id/6380/1/NaskahPublikasi_IbnuAlGhozali_1810201157 - Ibnu AlGhozali.Pdf](http://digilib.unisayogya.ac.id/6380/1/NaskahPublikasi_IbnuAlGhozali_1810201157-IbnuAlGhozali.Pdf)
- Husaini, F. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif* (M. Fikri (Ed.); Cetakan Ke). Quadrant.
- Librianty, N. (2019). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat. *Jurnal Ners*, 3(23), 103-111. <http://journal.stkiptam.ac.id/index.php/Ners>
- Marni. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Nosu Kabupaten Mamasa. In *Skripsi*.
- Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan*. Salemba Medika.
- Saprianingsih, A. (2020). Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Vip Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Vip. *Stikes Borneo Cendekia Medika*.
- Sari, C., Ma'rufi, Chandra, F., Nurhikmah, & Zamli. (2024). *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Mega Buana Palopo*. 11(1), 119-127.
- Soleman, N., & Cabu, R. (2021). Correlation Of Nurse Therapeutic Communications With Patient Satisfaction Levels In The Inpatient Room At Maba Hospital. *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 48-54. <http://e-jurnal.lppmunhena.ac.id/index.php/leleani>
- Suryani. (2015). *Komunikasi*

Terapeutik Teori & Praktik
(Edisi 2). Ecg.

Tri Utami, A. (2013). Pengaruh
Kulaitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pasien. *Jkmp (Issn.*
2338-445x), 1, 83-96.

Zuhroidah, I., Hidayati, W.,
Marliyana, M., Gowi, A.,
Ifadah, E., Novariani, N.,
Husniawati, N., Handayani, D.,

Fitri, F. E., Agustina, M., &
Others. (2024). *Buku Ajar*
Komunikasi Terapeutik
Keperawatan. Pt. Sonpedia
Publishing Indonesia.
[https://Books.Google.Co.Id/B
ooks?Id=Laeceqaaqbaj](https://Books.Google.Co.Id/Books?Id=Laeceqaaqbaj)