Tersedia *online* di: *journal.gunabangsa.ac.id*

Journal of Health (JoH)

ISSN (*online*): 2407-6376 | ISSN (print): 2355-8857

The Correlation between Nurses' Therapeutic Communication and Satisfaction of Class III Hospitalized Patients

Korelasi Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III

Putri Syalistia Wati[1], Akhmad Faozi[2]*, Delli Yuliana Rahmat[3]

Universitas Pendidikan Indonesia, Prodi Keperawatan

ABSTRACT

Communication used in services can result in patient satisfaction. The communication used is therapeutic communication carried out by nurses. Purpose of this study is to determine how nurses' therapeutic communication relates to the level of patient satisfaction. Type of research used is quantitative with a cross-sectional research design. determining the sample in the study using quota sampling, the research sample consisted of 60 patients. After testing the hypothesis with Spearman Rho, the results show that the significance value is 0.001 < (0.05) which means that the nurse's therapeutic communication is correlated or related to patient satisfaction, the direction of the correlation also shows a positive value, and the correlation coefficient value is 0.460 where this value indicates that the nurse's therapeutic communication and patient satisfaction have a fairly strong relationship. Nurse's therapeutic communication is considered to be very good, it is also known that some patients of class III inpatient rooms are very satisfied with the nurse's therapeutic communication, based on the results of the study it can be concluded that there is a relationship between the nurse's therapeutic communication and the satisfaction of class III inpatients where the value of the relationship is quite strong with the direction of the study showing a positive correlation.

Keywords: *Patient satisfaction, Therapeutic communication*

INFORMASI ARTIKEL

Diterima : 28 Desember 2024
Direvisi : 02 Mei 2025
Disetujui : 07 Mei 2025
Dipublikasi : 31 Juli 2025

KORESPONDENSI

Akhmad Faozi

akhmad.faozi@upi.edu

Copyright © 2025 Author(s)

Di bawah lisensi *Creative Commons Attribution 4.0 International License*.

INTISARI

Komunikasi yang digunakan dalam pelayanan dapat berakibat pada pada kepuasan pasien. Komunikasi yang digunakan merupakan komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis korelasi antara penerapan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III. Jenis penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif dengan dengan desain penelitian *cross-sectional*. penentuan sampel dalam penelitian menggunakan sampling kuota, sampel penelitain berjumlah 60 pasien. Hasil dan pembahasan: setelah dilakukan uji Hipotesis dengan *Spearman Rho* didapatkan hasil bahwa nilai signifikansi 0,001 < (0,05) yang berarti komunikasi terapeutik perawat berkolerasi atau berhubungan dengan kepuasan pasien, arah korelasi juga menunjukkan nilai positif, serta nilai koefisien korelasi 0,460 dimana nilai tersebut menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien memiliki hubungan yang cukup kuat. Komunikasi terapeutik perawat dinilai sudah sangat baik diketahui pula bahwa sebagian pasien ruang rawat inap kelas III merasa sangat puas dengan komunikasi terapeutik perawat, berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa

DOI: doi.org/10.30590/joh.v12n2.14

terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III dimana nilai hubungan tersebut cukup kuat dengan arah penelitian menunjukkan korelasi positif.

Kata kunci: Komunikasi terapeutik, kepuasan pasien

PENDAHULUAN

Persaingan rumah sakit semakin ketat di era globalisasi saat ini karena terus berkembangnya layanan kesehatan di Indonesia. Rumah sakit harus meningkatkan kualitas layanan mereka agar dapat bersaing dan meningkatkan kepuasan pasien (Setyaningrum, 2024). Karena dapat berdampak pada kepuasan pasien, sebuah layanan kesehatan harus memaksimalkan persepsi publik dan memberikan layanan berkualitas tinggi dalam pelaksanaan kegiatan dan kewajibannya (Marzuq & Andriani, 2022).

Ketika pasien menerima perawatan yang sesuai dengan harapan mereka, mereka mengalami tingkat kepuasan tertentu yang dikenal sebagai kepuasan pasien (Suwito & Priyantari, 2022). Kualitas pelayanan yang menyeluruh, yang melibatkan seluruh elemen rumah sakit, merupakan faktor penentu utama dalam mencapai kepuasan pasien (Apriani & Nurcahyo, 2021). Namun pada kenyataannya, banyak orang yang tidak mendapatkan pelayanan yang mereka harapkan (Marzuq & Andriani, 2022).

Data statistik yang diperoleh dari berbagai rumah sakit di Indonesia mengindikasikan adanya masalah yang cukup serius terkait dengan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Hal ini terlihat dari tingginya persentase pasien, yakni 72%, yang menyatakan ketidakpuasan mereka (Wijayanti, dkk., 2024; Lestari dkk., 2023). Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang kriteria pelayanan untuk kepuasan pasien yaitu yang melebihi 95% (Sumera dkk., 2022;Meisyaroh dkk., 2023). Sebuah fasilitas medis dianggap berada di bawah kategori minimal atau di bawah kualitas jika peringkat kepuasan pasiennya lebih rendah dari 95% (Sumera dkk., 2022).

Komunikasi yang tidak efektif antara penyedia layanan kesehatan dan pasien masih menjadi masalah umum (Sophia dkk., 2023). Miskomunikasi dapat terjadi jika pasien dan perawat tidak berbicara dalam bahasa yang sama atau jika ada hambatan sosial atau budaya lainnya (Lestari dkk., 2023). miskomunikasi dapat memiliki efek negatif yang serius terhadap keselamatan pasien dan kualitas perawatan. Hal ini juga dapat menyebabkan kesalahan medis, peningkatan stres dan kecemasan pada pasien, penurunan efektivitas perawatan, dan konflik antara kedua belah pihak. Kegagalan untuk memperhatikan kebutuhan psikologis dan emosional pasien dapat diakibatkan oleh komunikasi yang tidak efektif (Lestari dkk., 2023). Komunikasi pasien dan penyedia layanan kesehatan dapat memberikan dampak positif terhadap hasil pengobatan dengan mengurangi kecemasan dan stres, meningkatkan kesejahteraan, dan meningkatkan kesehatan mental (Sophia dkk., 2023).

Dalam penelitian yang dilakukan (Napisah dkk., 2024) didapatkan hasil bahwa kepuasan pasien terhadap teknik komunikasi terapeutik yang digunakan oleh perawat termasuk dalam kelompok tidak puas, dengan 13 pasien (35,1%) menyatakan puas dan 24 pasien (64,2%) menyatakan tidak puas. Secara khusus, fase pra-orientasi memiliki temuan terbesar dalam hal kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik, dengan 26 partisipan (67,6%) menyatakan tidak puas. Analisis menyeluruh menunjukkan bahwa pasien umumnya merasa kurang puas dengan kualitas komunikasi yang mereka terima dari perawat. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Topik dkk., 2024) yang membuktikan adanya korelasi kuat antara efektivitas komunikasi terapeutik dan tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan melalui pengisian kuesioner pada tanggal 11 Juni 2024, kepada 5 orang pasien di ruang rawat inap kelas III RSUD Umar Wirahadikusumah, ditemukan bahwa seluruh responden menggunakan bahasa Sunda dalam kehidupan

DOI: doi.org/10.30590/joh.v12n2.14

sehari-hari. Hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa seluruh pasien menilai komunikasi yang dilakukan perawat telah memenuhi kriteria terapeutik. Selain itu, 80% responden (4 orang) menyatakan sangat puas, sementara 20% (1 orang) merasa puas dengan keseluruhan pelayanan keperawatan yang mereka terima.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala ruangan, diketahui bahwa salah satu penyebab utama penurunan kepuasan pasien adalah adanya kesenjangan antara persepsi pasien terhadap pelayanan yang mereka terima dengan apa yang sebenarnya disampaikan oleh perawat. Kesalahan persepsi ini seringkali diakibatkan oleh kurangnya kejelasan dalam menyampaikan informasi, penggunaan bahasa yang tidak mudah dipahami, atau kurangnya empati dari pihak perawat, sehingga memicu terjadinya miskomunikasi yang berujung pada ketidakpuasan pasien.

Mayoritas dalam penelitian sebelumnya lebih sering dilakukan pada seluruh pasien ruang rawat inap di rumah sakit. Namun, penelitian ini menekankan pada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di kelas III, yang merupakan kelompok pasien dengan status ekonomi menengah ke bawah. Ruang rawat inap kelas III cenderung memiliki lebih terbatasnya fasilitas dibandingkan jumlah pasien yang lebih banyak per ruangan, hal ini menyebabkan pasien rentan untuk tidak puas, maka peran komunikasi terapeutik dari perawat menjadi lebih penting dalam menjaga kualitas perawatan dan kepuasan pasien. namun menurut penelitian (Erilisanawati, 2018), tingkat kepuasan pasien kelas I dan kelas III berbeda, dimana pasien kelas III memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan pasien kelas I. Kesenjangan antara tingkat harapan perawat dengan pengalaman perawat yang sebenarnya menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kondisi tersebut. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengetahui hubungan antara kepuasan pasien rawat inap kelas III dengan komunikasi terapeutik perawat.

METODE

Penelitian ini telah lulus uji etik dari Komisi Etik Penelitian Universitas Ngudi Waluyo dengan nomor surat 25/KEP/EC/UNW/2024. Jenis penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif dengan dengan desain penelitian *cross-sectional*. Penelitian dilakukan di RSUD Umar Wirahadikusumah Kabupaten Sumedang, pada 06, 10 DAN 17 Desember 2024. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 123 pasien rawat inap kelas III. Besar sampel dihitung menggunakan rumus slovin, dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh besar sampel minimal sejumlah 60 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *nonprobability sampling,* yakni sampling kuota. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang berisi data demografi responden dan berbagai variabel penelitian lainnya. Pertanyaan untuk variabel komunikasi terapeutik telah diuji validitas dan reabilitasnya, serta telah dinyatakan valid dengan r < 0,05, dan reliabel dengan Alpha croncbach 0,842. Pertanyaan untuk variabel kepuasan pasien pun telah diuji validitas dan reabilitas, serta dinyatakan valid dengan r < 0,05 dan reliabel dengan Alpha croncbach 0,925. Analisis data dilakukan menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics 24 untuk memperoleh hasil data yang tepat. Analisis data dimulai dengan analisis univariat untuk mengetahui distribusi frekuensi demografi responden. Selanjutnya dilakukan analisis bivariat, yang sebelumnya dilakukan uji normalitas data dengan uji Kolmogorov-smirnov. Berdasarkan hasil uji tersebut, data berdistribusi tidak normal sehingga pengujian hipotesis menggunakan uji *Spearman Rho.*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data Demografi Responden

Data demografi responden bertujuan untuk mengumpulkan informasi mengenai karakteristik

umum responden. Data yang dikumpulkan mencakup usia, jenis kelamin, suku/bangsa, bahasa, pendidikan, pekerjaan, dan lama rawat inap di rumah sakit.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Data Demografi Responden

Parameter	Frekuensi	Persentase (%)
Usia		
17 – 25	6	10
26 – 25	4	6,7
36 – 45	8	13,3
46 – 55	12	20
56 – 65	19	31,7
> 65	11	18,3
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	25	41,7
Perempuan	35	58,3
Suku/Bangsa		
Sunda	59	98,3
Lainnya	1	1,7
Bahasa		
Indonesia	10	16,7
Sunda	50	83.3
Pendidikan		
Tidak Sekolah	3	5
SD/Sederajat	29	48,3
SMP/Sederajat	8	13,3
SMA/Sederajat	17	28,3
D3/S1/S2	3	5
Pekerjaan		
Wirausaha	5	8,3
Pegawai Swasta	10	16,7
IRT	28	46,7
Lainnya	17	28,3
Lama Rawat Inap		
< 3 Hari	40	66,7
> 3 Hari	20	33,3

Berdasarkan **tabel 1** dapat diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden berusia 55 – 65 tahun sebanyak 19 orang (31,7%), berjenis kelamin perempuan sebanyak 35 orang (58,3%), bersuku bangsa sunda sebanyak 59 orang (98,3%), berbahasa Sunda sebagai bahasa sehari – hari sebanyak 50 orang (83,3%), berpendidikan SD/Sederajat sebanyak 29 orang (48,3%), pekerjaan sebagai IRT sebanyak 28 orang (46,7%), dan lama rawat inap <3 hari sebanyak 40 orang (66,7%).

Komunikasi Terapeutik Perawat

Kuesioner ini untuk menilai pemenuhan prinsip-prinsip komunikasi terapeutik dalam komunikasi yang dilakukan perawat. Tahap komunikasi terapeutik yang dinilai yaitu pada fase orientasi, fase kerja, dan fase terminasi.

DOI: doi.org/10.30590/joh.v12n2.14

Berdasarkan **tabel 2** didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden menilai komunikasi terapeutik perawat sangat baik sebanyak 44 orang (73,3%).

Berdasarkan **tabel 3** didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden menilai fase orientasi komunikasi terapeutik perawat sudah sangat baik sebanyak 51 orang (85%).

Berdasarkan **tabel 4** didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden menilai fase kerja komunikasi terapeutik perawat sudah sangat baik sebanyak 50 orang (83,3%).

Berdasarkan **tabel 5** didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden menilai fase terminasi komunikasi terapeutik perawat sudah sangat baik sebanyak 48 orang (80%).

Tabel 2. Hasil Penilaian Komunikasi Terapeutik Perawat

Parameter	Frekuensi	Persen (%)
Baik	16	26,7
Sangat Baik	44	73,3

Tabel 3. Hasil Penilaian Fase Orientasi Komunikasi Terapeutik Perawat

Parameter	Frekuensi	Persen (%)
Baik	9	15
Sangat Baik	51	85

Tabel 4. Hasil Penilaian Fase Kerja Komunikasi Terapeutik Perawat

Parameter	Frekuensi	Persen (%)
Baik	10	16,7
Sangat Baik	50	83,3

Tabel 5. Hasil Penilaian Fase Terminasi Komunikasi Terapeutik Perawat

Parameter	Frekuensi	Persen (%)
Baik	12	20
Sangat Baik	48	80

Kepuasan pasien diukur dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada pasien untuk mengukur tingkat kepuasan pasien selama menjalani pengobatan di rumah sakit dan setelah menerima pelayanan yang diberikan oleh perawat yang melakukan asuhan keperawatan.

Berdasarkan **tabel 6** didapatkan hasil penilaian sebagian besar tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III merasa sangat puas sebanyak 38 orang (63,3%).

Tabel 6. Hasil Penilaian Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III

Parameter	Frekuensi	Persen (%)
Puas	22	36,7
Sangat Puas	38	63,3

Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III

Setelah hasil analisis univariat didapatkan, selanjutnya akan dilakukan analisis bivariat untuk mengetahui hubungan antara dua variabel. Analisis bivariat digunakan untuk mengetahui korelasi antara variabel dependen (kepuasan pasien) dan independent (komunikasi terapeutik).

DOI: doi.org/10.30590/joh.v12n2.14

Tabel 7. Hasil Normalitas Kolmogorov-Smirnov

Test of Normality	
	Sig.
Komunikasi Terapeutik Perawat (n=60)	0,000
Kepuasan Pasien (n=60)	0,000

Tabel 8. Hasil Uji Hipotesis Spearman's Rho

Corellation Spearman's Rho	
Koefisien Korelasi	**Sig.**
0,460	0,001

Berdasarkan **Tabel 7** setelah dilakukan uji normalitas Kolmogorov-Smirnov pada sampel penelitian didapatkan *p-value* untuk komunikasi terapeutik perawat sebesar 0,000 < (0,05), *p-value* untuk kepuasan pasien sebesar 0,000 < (0,05). Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa sebaran data pada responden penelitian berdistribusi tidak normal.

Berdasarkan **Tabel 8** setelah dilakukan uji Hipotesis dengan *Spearman Rho* didapatkan hasil bahwa nilai signifikansi 0,001 < α (0,05) yang berarti komunikasi terapeutik perawat berkolerasi atau berhubungan dengan kepuasan pasien. Nilai koefisien korelasi (r) adalah 0,460, artinya korelasi bersifat positif sedang atau memiliki hubungan yang cukup kuat, dimana semakin baik komunikasi terapeutik perawat maka kepuasan pasien semakin meningkat. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima. Sehingga, terdapat hubungan yang cukup kuat antara komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien ruang rawat inap kelas III.

PEMBAHASAN

Data Demografi Responden

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas responden berusia antara 56-65 tahun berjumlah 19 orang (31,7%). Hal ini dapat terjadi karena organ-organ tubuh sudah mulai berfungsi kurang baik sebagai akibat dari penuaan, dan sistem kekebalan tubuh yang melindungi tubuh tidak berfungsi sebaik dulu. Akibatnya, orang yang mencapai usia lanjut lebih rentan terhadap berbagai penyakit dan mencari pertolongan medis ke rumah sakit atau puskesmas (Yunus dkk., 2021).

Dalam penelitian ini, partisipasi perempuan lebih tinggi dibandingkan laki-laki yaitu sebanyak 35 orang (58,3%). Menurut Fimela, (2016) (dalam Yunus dkk., 2021) perempuan lebih mungkin jatuh sakit dibandingkan laki-laki karena mereka lebih rentan terhadap penurunan sistem kekebalan tubuh.

Berdasarkan penelitian, sebanyak 59 orang (98,3%) responden merupakan orang Sunda. Lokasi Rumah Sakit Umar Wirahadikusumah yang berada di Kabupaten Sumedang, Provinsi Jawa Barat, memungkinkan hal ini terjadi, sehingga mayoritas responden berbicara dalam bahasa Sunda secara teratur. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian bahwa hingga 50 orang (83,3%) berbicara dalam bahasa Sunda secara teratur. Hal ini dikarenakan bahasa Sunda merupakan bahasa ibu bagi sebagian besar masyarakat di Kabupaten Sumedangn (Oviani dkk., 2022).

Sebagian besar responden berpendidikan terakhir tingkat SD/Sederajat sebanyak 29 orang (48,3%). Hal ini dapat terjadi sebagai akibat dari tidak meratanya sumber daya pendidikan di Indonesia pada masa lalu, khususnya sebelum dan sesudah kemerdekaan. Banyak anak usia sekolah

DOI: doi.org/10.30590/joh.v12n2.14

yang tidak memiliki kesempatan pendidikan yang cukup karena daerah pedesaan tidak memiliki infrastruktur dan fasilitas pendidikan seperti yang dimiliki daerah metropolitan (K. Nurwahyuni & Hudaidah, 2021).

Berdasarkan hasil penelitian mayoritas responden bekerja sebagai ibu rumah tangga atau IRT sebanyak 28 orang (46,7). Menurut Yunus dkk., (2021) peran perempuan sebagai ibu rumah tangga dan aktivitas yang mereka lakukan di rumah sangat menuntut, sehingga menguras energi dan membuat mereka rentan terhadap sistem kekebalan tubuh yang lemah. Kelelahan juga merupakan faktor risiko penyakit.

Mayoritas responden yaitu sebanyak 40 orang (66,7%) menghabiskan waktu kurang dari tiga hari di rumah sakit. Hal ini dapat terjadi jika, setelah satu hingga tiga hari perawatan, pasien merasa lebih baik dan dianggap sudah sembuh, sehingga dapat kembali ke rumah.

Komunikasi Terapeutik Perawat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ruang rawat inap kelas III RSUD Umar Wirahadikusumah memiliki komunikasi terapeutik antar perawat yang sangat efektif. Hal ini dapat dilihat pada tabel 2 hanya 16 responden (26,7%) yang berpendapat bahwa komunikasi terapeutik perawat di ruang rawat inap kelas III baik, sedangkan 44 responden (73,3%) berpendapat bahwa komunikasi terapeutik perawat sangat baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ramadia dkk., 2022) yang mengemukakan bahwa sebagian besar responden yaitu 55,4% berpendapat bahwa komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat sudah dilakukan dengan sangat baik. Namun penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian (Agil dkk., 2022) yang menyatakan bahwa sebagian besar responden yaitu 59,5% menilai komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat kurang baik. Penerapan komunikasi terapeutik oleh perawat berhubungan dengan kepuasan kerja, pengetahuan, dan perilaku (Agil dkk., 2022).

Berdasarkan hasil penelitian pada fase orientasi yang digambarkan pada tabel 3 bagian fase orientasi responden yang menilai baik 9 orang (15%), dan responden menilai sudah sangat baik sebanyak 51 orang (85%). Menurut Mane dkk., (2020) perawat dalam tahap orientasi adalah mengumpulan data klien, mengenal klien adalah langkah pertama dalam mengembangkan hubungan yang dapat dipercaya. Pada fase kerja digambarkan pada tabel 4 bagian fase kerja responden menilai baik sebanyak 10 orang (16,7%), dan responden yang menilai sudah sangat baik sebanyak 50 orang (83,3%). Menurut Suryani dalam (Sari & Wijaya, 2022) tahap kerja ini merupakan tahap inti dari keseluruhan proses komunikasi terapeutik. Pada fase terminasi yang digambarkan pada tabel 5, 12 orang (20%) memberikan penilaian baik untuk fase terminasi, sementara 48 orang (80%) memberikan penilaian sangat baik. Menurut Mane dkk., (2020), perawat juga akan menyimpulkan semua kegiatan yang telah dilakukan dengan klien pada tahap ini. Oleh karena itu, komunikasi terapeutik yang efektif sangat penting bagi klien dan perawat, karena komunikasi yang dilakukan dengan baik dapat menghasilkan kepuasan bagi kedua belah pihak.

Kepuasan Pasien berdasarkan data yang dihimpun dari penelitian, mayoritas pasien rawat inap kelas III menyatakan puas terhadap pelayanan medis yang diterimanya. Tabel 6 menggambarkan hal tersebut, karena 38 responden (63,3%) menyatakan sangat puas dan 22 responden (36,7%) menyatakan puas. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Ramadia dkk., 2022), yang mengemukakan bahwa sebesar 47,7% responden merasa puas dengan pelayanan keperawatan di Rumah sakit. Akan tetapi, penelitian ini berbeda dengan temuan penelitian yang dilakukan (Agil dkk., 2022) yang menunjukkan bahwa mayoritas responden (52,4%) merasa tidak puas terhadap pelayanan penunjang yang diterimanya.

DOI: doi.org/10.30590/joh.v12n2.14

Pasien yang tidak puas sering mengeluhkan buruknya komunikasi perawat dan rencana perawatan yang tidak jelas. Mereka juga mengungkapkan ketidakpuasan dengan lamanya waktu yang dibutuhkan perawat untuk menjawab panggilan pasien, sikap perawat yang tidak ramah, kurangnya edukasi kesehatan yang mereka terima di rumah, dan lamanya waktu yang harus mereka tunggu setelah memasuki ruang perawatan (Nita dkk., 2023). Tingginya tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik yang diberikan perawat dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Selain kualitas komunikasi perawat itu sendiri, karakteristik demografis responden seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan latar belakang pekerjaan juga diduga turut berperan dalam membentuk persepsi mereka (Christiani dkk., 2024).

Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat korelasi atau hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien, terbukti dari nilai signifikansi sebesar 0,001 atau kurang dari 0,05 yang diperoleh antara kedua variabel tersebut. Selain itu, nilai koefisien korelasi sebesar 0,460 menunjukkan adanya hubungan yang cukup tinggi antara kepuasan pasien dengan komunikasi terapeutik perawat. Selain itu, hubungan penelitian ini bersifat positif, yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien akan meningkat seiring dengan nilai komunikasi terapeutik.

Hal ini sesuai dengan penelitian (Made dkk., 2020) yang menemukan bahwa 83,3% responden beranggapan bahwa komunikasi terapeutik perawat sudah baik dan pasien merasa senang. Terdapat hubungan antara kepuasan pasien di ruang Gryatama RSUD Kabupaten Tabanan dengan komunikasi terapeutik perawat, berdasarkan hasil analisis data dan uji statistik Chi Square diperoleh nilai p sebesar 0,001. Penelitian ini juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh (Haeriati dkk., 2022) yang menemukan bahwa pasien merasa lebih puas terhadap pelayanan yang diterimanya apabila perawat memberikan komunikasi terapeutik yang lebih baik. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kepuasan pasien dan komunikasi memiliki hubungan.

Perawat yang memiliki keterampilan komunikasi terapeutik yang baik akan lebih mudah menjalin hubungan yang dapat diandalkan dengan pasien, yang akan meningkatkan efektivitas mereka dalam memberikan kepuasan profesional dalam hal rasa simpati kepada pasien. Hal ini karena komunikasi merupakan salah satu dari sekian banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di setiap rumah sakit. Pasien akan memperoleh manfaat dari komunikasi terapeutik yang efektif, yang pada akhirnya akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit. (Prawoto dkk., 2022)

Menurut temuan penelitian, kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III berkorelasi signifikan dengan komunikasi terapeutik yang diberikan perawat. Komunikasi terapeutik dalam konteks perawatan kesehatan mengacu pada kapasitas perawat untuk mendengarkan secara aktif, menunjukkan empati, dan mengomunikasikan fakta medis kepada pasien secara jelas dan ringkas. Interaksi positif yang memprioritaskan kebutuhan emosional dan psikologis pasien telah terbukti meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap perawatan yang mereka dapatkan. Mengingat bahwa komunikasi yang baik dapat menumbuhkan rasa percaya, mengurangi kecemasan, dan meningkatkan kenyamanan pasie yang semuanya merupakan penentu penting kebahagiaan pasien selama perawatan di fasilitas medis hubungan ini dianggap cukup kuat.

KESIMPULAN

Penelitian ini ditarik kesimpulan bahwa kualitas komunikasi terapeutik perawat sudah sangat baik dan tingkat kepuasan pasien sudah

DOI: doi.org/10.30590/joh.v12n2.14

sangat puas pada ruang rawat inap kelas III. Korelasi yang didapatkan dalam penelitian ini adalah korelasi yang cukup kuat dengan arah yang positif. Semakin meningkat kualitas komunikasi terapeutik perawat maka semakin meningkat pula kepuasan pasiennya.

SARAN

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi landasan dalam merancang program pelatihan yang komprehensif bagi perawat di pelayanan kesehatan. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi berharga bagi pengembangan ilmu keperawatan, peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, dan pengambilan keputusan berbasis bukti. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi studi lanjutan yang berfokus pada identifikasi faktor-faktor yang dapat memengaruhi hubungan antara kedua variabel tersebut.

APRESIASI

Pada peneiltian ini penulias mengucapkan terimakasih kepada RSUD Umar Wirahadikusumah yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian, serta seluruh responden yang telah bersedia membantu dalam proses pengumpulan data.

DAFTAR PUSTAKA

Agil, H. M., Mulyani, P. S., & Deniati, K. (2022). Hubungan Kemampuan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit. *Wal'afiat Hospital Journal, 03*(01), 95–102. https://doi.org/10.33096/whj.v0i0.63

Apriani, R., & Nurcahyo, G. W. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Rsia Siti Hawa Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual). *Jurnal Sistim Informasi Dan Teknologi,* 150–155. Https://Doi.Org/10.37034/Jsisfotek.V3i3.59

Christiani, A. M., Swarjana, I K., Wahyuningsih, L. G. N. S., & Sriasih, N. K. (2024). Determinan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pemerintah Dan Rumah Sakit *Swasta: Literature Review.* Http://Journal.Stikeskendal.Ac.Id/Index.Php/Pskm

Erilisanawati, E. (2018). *Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Kelas Perawatan Di Rsud Dr. Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://eprints.ums.ac.id/61509/12/NASKAH%20PUBLIKASI-Elasia-libraryums.pdf

Haeriati, M., Maryati, Erviana, Nur, F., & Irfan. (2022). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Majene. *Jurnal Kesehatan Marendeng*, *6*(1), 33–42. Https://Doi.Org/10.58554/Jkm

Lestari, F. V. A., Rachmawaty, R., & Hariati, S. (2023). Komunikasi Terapeutik Perawat Melalui Pendekatan Budaya. *Journal of Telenursing (Joting)*, *5*(2), 2843–2854. Http://Doi.Org/10.31539/Joting.V5i2.6834

Made, N., Meikayanti, K., Sukmandari, A., Putu, S., Ayu, A., Dewi, P., Stikes, M., Usada Bali, B., & Stikes, D. (2020). *The Correlation Between Nurse Therapeutic Communication and Patient Satisfaction in Tabanan Regional Hospital. In Nursing Current* (Vol. 8, Issue 2). https://doi.org/10.19166/nc.v8i2.3099

Mane, G., Natalia Dhana, S., Imelda Welem, S., Keperawatan St Elisabet Lela, A., & Artikel, R. (2020). Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Lela. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale (Jkfn)*, *3*(1), 12–15. Https://Doi.Org/10.52774/Jkfn.V3i1.52

Marzuq, N. H., & Andriani, H. (2022). *Hubungan Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan: Literature Review*. DOI: https://doi.org/10.31004/jptam.v6i2.5077

Meisyaroh, M., Murtini, & Haslinda. (2023). Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, *12*(03), 238–245. Https://Doi.Org/10.33221/Jikm.V12i03.1853

Napisah, P., Mayasari, P., & Maurissa, A. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Komunikasi Terapeutik Perawat Di Ruang Tht / Kulit / Mata Rsud Banda Aceh. *Ijm: Indonesian Journal of Multidisciplinary*, *2*. Https://Journal.Csspublishing/Index.Php/Ijm

Nita, Y., Nurjanah, S., Kharisna, D., Maulinda, D., & Devita, Y. (2023). Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Di Rawat Inap Rs Bhayangkara Pekanbaru. *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Kesehatan*, *6*. https://doi.org/10.56467/jptk.v6i1.64

Nurwahyuni, K., & Hudaidah, H. (2021). Sejarah Sistem Pendidikan Di Indonesia Dari Masa Ke Masa. *Berkala Ilmiah Pendidikan*, *1*(2), 53–59. Https://Doi.Org/10.51214/Bip.V1i2.91

Oviani, I., Irawan, D., Budiman, A., & Gunadi, D. (2022). Interferensi Bahasa Sunda Dalam Tuturan Masyarakat Desa Sukamanah Kecamatan Jatinunggal. *In Jurnal Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia: Vol. I (Issue 1).* Https://Ejournal.Unsap.Ac.Id/Index.Php/Literat

Prawoto, E., Nisak, R., & Prafika, A. N. N. (2022). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Correlation o*f Therapeutic Communication with Level of Patient Satisfaction in Ward Flamb. Media Publikasi Penelitian*, *9*(2), 72–78.

Ramadia, A., Rahmaniza, & Maulidi, A. (2022). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap. In *Jkj): Persatuan Perawat Nasional Indonesia* (Vol. 10). https://doi.org/10.26714/jkj.10.2.2022.393-402

Sari, N. Y., & Wijaya, L. (2022). *Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Pasien Di Ruang Rawat Inap*. *14*(2), 130–139. Https://Jurnal.Stikes-Aisyiyah-Palembang.Ac.Id/Index.Php/Kep/Article/View/

Setyaningrum, A. (2024). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Tingkat*. http://repository.unas.ac.id/10145/

Sophia, A., Hadiyanto, H., & Andriani, R. (2023). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Nyi Ageng Serang Rsud Sekarwangi*. https://doi.org/10.31004/jkt.v4i4.16962

Sumera, S., Marlina, L., Susilawati, E., & Saasa. (2022). *Gambaran Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Kelas Iii Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Konawe*. https://doi.org/10.69677/avicenna.v1i3.26

Suwito, F., & Priyantari, W. (2022). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Pelaksanaan Orientasi Pasien Baru Dengan Kepuasan Pasien Di Rs Tk. IiKartika Husada Pontianak. *In Healthy Indonesian Journal (Vol. 1, Issue 1).* Https://Jurnal.Samodrailmu.Org/Index.Php/Jurinse

Topik, M. A. A., Setiadi, D. K., & Lindasari, S. W. (2024). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Puskesmas X Kabupaten Subang. *8*(1). DOI: https://doi.org/10.31004/prepotif.v8i1.27057

Wijayanti, A. P., Ceria, F., & Fitri, K. N. L. (2024). Hubungan Persepsi Perawat Tentang Profesi Keperawatan Terhadap Kinerja Perawat Dalam Penerapan Asuhan Keperawatan Di Rumah Sakit X. *Jurnal Teras Kesehatan*, *7*(1), 6–10. Https://Doi.Org/10.38215/Jtkes.V7i1.124

Yunus, M., Aditya, I. W. C., & Eksa, D. R. (2021). Hubungan Usia Dan Jenis Kelamin Dengan Kejadian Hipertensi Di Puskesmas Haji Pemanggilan Kecamatan Anak Tuha Kab. Lampung Tengah. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan*, *8*(3). https://doi.org/10.33024/jikk.v8i3.5193.