

---

## HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MABA

*Correlation Of Nurse Therapeutic Communications With Patient Satisfaction Levels  
In The Inpatient Room At Maba Hospital*

**Nurdani Soleman<sup>1</sup>, Roberto Cabu<sup>2\*</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Keperawatan, Universitas Hein Namotemo - Tobelo

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Kesehatan Masyarakat, Universitas Hein Namotemo - Tobelo

E-mail : [robertocabu@gmail.com](mailto:robertocabu@gmail.com)

Diterima : 25 November 2021

Disetujui : 30 Desember 2021

Diterbitkan : 31 Desember 2021

---

### **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to analyze the relationship between nurses' therapeutic communication and the level of patient satisfaction in the Maba Hospital inpatient room. This research uses quantitative methods. The type of quantitative research used is quantitative bivariate correlation. With the simple random sampling technique (simple random sample), namely the technique of taking samples from members of the population that is done randomly without paying attention to the existing strata in the population of 52 respondents. The test used is the Rank Spearman. The results of the therapeutic communication study were found to be almost entirely good (86.5%). The level of patient satisfaction found that almost all of them felt high satisfaction (75%). The results of the Spearman rank statistical test obtained the sig number. = 0.000 < 0.05, where there is a relationship between the therapeutic communication of nurses and the level of patient satisfaction in the inpatient room of Maba Hospital. It is hoped that nurses will continue to maintain and improve therapeutic communication in order to increase patient satisfaction. The management always listens to patient complaints as well as criticisms and suggestions and for further researchers to examine other variables.*

*Keywords: Therapeutic Communication, Patient Satisfaction, Maba Public Hospital*

### **ABSTRAK**

*Tujuan Penelitian ini menganalisis Hubungan Komunikasi Terapeutik perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Maba. Penelitian ini 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. Diharapkan perawat tetap mempertahankan dan meningkatkan komunikasi terapeutik agar dapat meningkatkan kepuasan pasien. Pihak manajemen selalu mendengarkan keluhan pasien serta kritik dan saran dan untuk peneliti selanjutnya dapat meneliti variabel lain.*

*Kata Kunci : Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien, RSUD Maba*

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan keperawatan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh ketepatan dalam memberikan pelayanan tetapi dengan membina hubungan komunikasi yang dapat

menyembuhkan pasien (komunikasi terapeutik) (Nursalam, 2014).

Komunikasi merupakan aspek terpenting yang harus dimiliki oleh perawat dalam melaksanakan asuhan

keperawatan pada pasien. Perawat sebagai petugas yang selalu berhubungan dengan pasien harus memiliki banyak ketrampilan, salah satunya adalah ketrampilan interpersonal yaitu ketrampilan dalam berkomunikasi dengan pasien. (Esmeralda dkk, 2013). Dalam dunia medis, komunikasi yang dilakukan oleh perawat (tenaga medis) dalam rangka membantu proses penyembuhan atau pemulihan diri pasien dikenal dengan istilah terapeutik. Komunikasi terapeutik dapat diartikan sebagai penyampaian pesan kepada pasien guna mendukung proses promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif dari pasien (Octa, 2015).

Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan, kegiatannya difokuskan pada kesembuhan pasien, Perawat yang memiliki ketrampilan berkomunikasi tidak saja akan mudah menjalin hubungan rasa percaya dengan pasien, juga mencegah terjadinya masalah illegal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit (Afnuhazi, 2015). Komunikasi adalah suatu alat yang penting untuk membina hubungan terapeutik dan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan. Lebih jauh, komunikasi sangat penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Pengukuran kepuasan pasien terhadap komunikasi perawat akan bermanfaat dalam memonitor dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Harapan pasien ketika bertemu petugas medis ingin mendapatkan informasi, arahan, dan penjelasan tentang pelayanan medis

secara baik dan rinci. Namun terkadang harapan pasien tidak sesuai dengan kenyataan (Suhaila dkk, 2017).

Penelitian terdahulu tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien yaitu Purmono dan Utomo (2019) tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Rawat Inap di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus, bahwa ada hubungan signifikan komunikasi dengan kepuasan pasien ( $p=0,001$ ).

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan oleh peneliti ditemukan masih ada beberapa perawat yang bersikap kurang baik dalam hal komunikasi. Hasil wawancara awal kepada 9 orang pasien dan keluarga di ruang rawat inap umum hampir sama jawabannya yaitu perawat jarang memberi salam dan memperkenalkan diri ketika masuk dalam ruangan, dan beberapa perawat pada saat pemberian obat tidak menjelaskan fungsi obat sehingga pasien dan keluarga sering bertanya tentang fungsi obat, selain itu perawat sering datang terlambat pada saat dipanggil dan pada fase orientasi tidak menjelaskan fasilitas dan peraturan di RSUD Maba.

Berdasarkan paparan yang telah diuraikan di atas, maka masalah yang dirumuskan adalah *"Apakah ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Maba."*

Tujuan Penelitian ini adalah menganalisis hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien, mengidentifikasi komunikasi terapeutik pada perawat, dan mengetahui tingkat kepuasan pada pasien, serta menganalisis hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat

kepuasan pada pasien di ruang rawat inap RSUD Maba.

#### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Tipe penelitian kuantitatif yang digunakan adalah kuantitatif bivariat korelasi. Kuantitatif bivariat korelasi merupakan penelitian metode kuantitatif yang hanya menghubungkan dua variabel. Dalam penelitian ini peneliti menghubungkan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di rawat inap.

Analisa data univariat dilakukan pada setiap variabel hasil penelitian, dan analisis bivariat dilakukan pada dua variabel yang diduga saling mempengaruhi (Notoatmodjo, 2012). Uji yang dipakai adalah *Rank Spearman*.

#### HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Distribusi Frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Maba.

Jenis kelamin	F	(%)
Laki-Laki	32	61,5
Perempuan	20	38,5
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

Sumber : data Primer diolah, 2020

Pada Tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah responden dengan jenis kelamin Laki-laki sebagian besar dengan jumlah 32 orang (61,5%) dari pada jenis kelamin perempuan yang hampir setengah dengan jumlah 20 orang (38,5%).

Pada Tabel 2 menjelaskan bahwa responden hampir setengah pada umur 26-35 dengan jumlah 20 orang (38,5%),

kemudian di ikuti sebagian kecil pada umur 56-65 dengan jumlah 8 orang (15,4%), umur 46-55 dengan jumlah 7 (13,5%), umur 66-75 dengan jumlah 6 orang (11,5%), umur 15-25 dan 76-85 memiliki jumlah yang sama yaitu 4 orang (7,7%), dan yang terakhir pada umur 36-45 dengan jumlah 3 orang (5,8%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi responden berdasarkan umur pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Maba.

Umur	F	(%)
15-25	4	7,7
26-35	20	38,5
36-45	3	5,8
46-55	7	13,5
56-65	8	15,4
66-75	6	11,5
76-85	4	7,7
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

Sumber : data Primer diolah, 2020

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Maba.

Pendidikan Terakhir	F	(%)
SD	15	28,8
SMP	10	19,2
SMA	14	26,9
Perguruan Tinggi	13	25,0
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

Sumber : data Primer diolah, 2020

Pada tabel 3 dapat dilihat bahwa responden hampir setengah adalah tingkat pendidikan SD dengan jumlah 15 orang (28,8%), selanjutnya sebagian kecil di tingkat pendidikan SMA dengan jumlah 14 (26,9%), Perguruan tinggi 13 orang (25%), dan SMP 10 orang (19,2%).

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Maba.

Komunikasi Terapeutik	F	(%)
Baik	45	86,5
Cukup	6	11,5
Kurang	1	1,9
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

Sumber : data Primer diolah, 2020

Hasil pada tabel 4 dapat menunjukkan bahwa hampir setengah pekerjaan responden adalah petani dengan jumlah 20 orang (38,5%), kemudian diikuti sebagian kecil lainnya 11 orang (21,2 %), PNS 7 orang (13,5%), wiraswasta 6 orang (11,5%), swasta 5 orang (9,6%), dan yang terakhir adalah pekerjaan sebagai buruh 3 orang (5,8%).

Tabel 5. Distribusi Frekuensi berdasarkan Komunikasi Terapeutik di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Maba.

Pekerjaan	F	(%)
Buruh	3	5,8
Swasta	5	9,6
Petani	20	38,5
PNS	7	13,5
Wiraswasta	6	11,5
Lainya	11	21,2
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

Sumber : data Primer 2020

Berdasarkan tabel 5 dapat dilihat bahwa responden menilai komunikasi terapeutik yang dilakukan di rawat inap RSUD Maba hampir seluruhnya baik dengan responden 45 orang (86,5%), kemudian sebagian kecil lainnya menilai cukup 6 orang (11,5%), yang menilai kurang hanya 1 orang (1,9%).

Tabel 6. Distribusi Frekuensi berdasarkan Kepuasan Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Maba.

Kepuasan Pasien	F	(%)
Kepuasan Tinggi	39	75
Kepuasan Sedang	13	25
Kepuasan Rendah	0	0%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

Sumber : data Primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 6 dapat dilihat bahwa responden hampir seluruhnya merasa kepuasan tinggi dengan responden 39 orang (75%), sebagian kecil merasa kepuasan sedang dengan responden 13 orang (25%), tidak seorangpun merasa kepuasan rendah. Kepuasan pasien sedang yaitu 6 responden (11,5%), responden yang mengatakan sebagian kecil komunikasi terapeutik kurang dengan tingkat kepuasan pasien sedang hanya 1 responden (1,9%).

Data tabel 7 menunjukkan bahwa hampir seluruh responden mengatakan komunikasi terapeutik perawat baik dengan tingkat kepuasan pasien tinggi yakni 39 responden (75,0%), kemudian sebagian kecil responden mengatakan komunikasi terapeutik baik dengan tingkat kepuasan pasien sedang yakni 6 responden (11,5%), responden yang mengatakan sebagian kecil komunikasi terapeutik cukup dengan tingkat Hasil uji statistik *rank spearman* diperoleh angka sig. = 0,000 < 0,05, dimana ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Maba. Hasil pengujian *Rank Spearman* dengan jumlah responden 52 orang, diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,682 dengan signifikansi 0,000.

Tabel 7. Tabel Silang Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rawat Inap RSUD Maba

No	Komunikasi Terapeutik	Kepuasan Pasien				Total	
		Kepuasan Tinggi		Kepuasan Sedang		N	%
		N	%	N	%		
1	Baik	39	75,0	6	11,5	45	86,5
2	Cukup	0	0	6	11,5	6	11,5
3	Kurang	0	0	1	1,9	1	1,9
Total		39	75,0	13	25,0	52	100

Uji Rank Spearman Sig. : 0,000

Sumber : data Primer diolah (2020)

Kriteria pengujian dalam penelitian ini seperti telah dijelaskan pada metode penelitian, adalah :

- jika nilai signifikansi  $<0.05$  maka  $H_0$  ditolak
- jika nilai signifikansi  $>0.05$  maka  $H_0$  diterima (Sugiyono, 2012).

Berdasarkan kriteria tersebut dapat dikatakan adanya hubungan yang tinggi antara komunikasi terapeutik dan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Maba

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil Rorie dkk (2014), yang menjelaskan bahwa adanya hubungan signifikan antara pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Irina A RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado dengan Uji statistik mendapatkan nilai sig.  $0.000 < 0,05$ . Selain itu hasil penelitian Putra (2013), juga menunjukkan hasil sig.  $0,000$ , yang menjelaskan bahwa ada hubungan komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin.

Penelitian Transyah & Toni (2018), juga menyatakan bahwa terdapat hubungan bermakna antara penerapan komunikasi terapeutik

dengan kepuasan pasien yang dilakukan di ruang interna rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2017. Hubungan yang bermakna tersebut adalah hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan kepuasan, yang mana dengan adanya pelaksanaan komunikasi terapeutik yang baik, pasien akan merasa nyaman dan dihargai, sehingga akan menimbulkan perasaan puas pada pasien tersebut. Hal ini juga sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Priyanto, (2012) bahwa salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dalam pemberian asuhan keperawatan atau pelayanan kesehatan adalah komunikasi atau tata cara penyampaian informasi yang diberikan oleh penyedia jasa dan bagaimana keluhan-keluhan dari pasien cepat diterima oleh perawat dalam memberikan respon terhadap keluhan-keluhan dari pasien.

Menurut peneliti, komunikasi yang baik sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Hal ini menerangkan bahwa bila komunikasi terapeutik diterapkan secara optimal oleh perawat didalam memberikan pelayanan kesehatan maka akan berdampak pada pencapaian kepuasan pasien akan pelayanan tersebut.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang tinggi antara komunikasi terapeutik perawat dan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Maba. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perawat memiliki peran yang penting saat melakukan setiap fase komunikasi

terapeutik dengan baik, khususnya pada pasien rawat inap karena hal ini dapat membantu kesembuhan pasien, meningkatkan rasa saling percaya antara perawat - pasien, meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan serta dapat meningkatkan mutu rumah sakit sehingga masyarakat tetap menggunakan pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Maba.

## RUJUKAN

- Afnuhazi, Ridhyalla 2015. Komunikasi terapeutik dalam keperawatan jiwa. Gosyen Publishing, Jakarta
- Erda Suhaila, Susanto, Mahendro Prasetyo Kusumo. 2017. Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Bedah Sentral RSUD Kota Yogyakarta. Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit, Program Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Indonesia Proceeding Health Architecture, Website: <http://mmr.umy.ac.id/artikel/proceeding/> Page | 83
- Esmeralda Sherko, eugjen Sotiri, erinda lika. 2013. Therapeutic communication JHAR Vol 4.
- Notoatmodjo, S. 2012. Metodologi penelitian kesehatan, Rineka Cipta, Jakarta.
- Nursalam. 2011. Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Professional . Jakarta : Salemba Medika
- Octa, et al, 2015. Cara Mudah Menjadi Bidan Yang Komunikatif. Deepublish. Yogyakarta.
- Putra, Ardia. 2013. ISSN: 2338-6371 Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Zainoel Abidin. *Jurnal Ilmu keperawatan*.
- Purnomo dan Utomo. 2019. Hubungan Komunikasi dan Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien. / *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan* Vol.10 No.2 (2019) 343 -349 | 343 Universitas Muhammadiyah Kudus.
- Priyanto, A. 2012. Komunikasi dan Konseling : Aplikasi dalam Sarana Pelayanan Kesehatan untuk Perawat dan Bidan. Jakarta: Salemba Medika.
- Rorie, Pondag & Hamel. 2014. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Irina A Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Program Studi Ilmu Keperawatan, Universitas Sam Ratulangi Manado. Hal 1 – 7.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: ALFABETA.

---

Transyah, C. H., & Toni, J. 2018.  
Hubungan Penerapan Komunikasi  
Terapeutik Perawat Dengan  
Kepuasan Pasien. *Jurnal Endurance*,

1. Retrieved from  
<http://ejournal.kopertis10.or.id/index.php/endurance/article/viewFile/2487/>