



**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT
INAP DI RUMAH SAKIT MITRA MEDIKA
MEDAN**

*The Relationship Of Nurses' Therapeutic Communication With The Level Of
Outpatient Patient Satisfaction
Stay At Partner Medika Hospital Medan*

**Ani Rahmadhani Kaban^K, Maria Butar-Butar, Agus Surya Bakti, Vinia
Panni Setiawan**

Dosen Prodi D3 Keperawatan, Fakultas Farmasi dan Kesehatan, Institut Kesehatan
Helvetia, Indonesia,

Email Penulis^K: anirahmadhani@helvetia.ac.id

Abstrak

Komunikasi terapeutik adalah pendekatan secara psikologis yang dilakukan atau dirancang untuk tujuan terapi. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Mitra Medika Medan Tahun 2022. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *survei analitik* dengan pendekatan *crosssectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap yang berjumlah 88 responden. Pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Dengan mengacu pada rumus *slovin*. Uji yang digunakan adalah uji *Chi-Square*. Hasil Penelitian: Berdasarkan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat di ruang rawat inap di RSUD Mitra Medika Medan sebagian besar adalah baik sebanyak 48 orang (54,5%). Sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di ruang rawat inap RSUD Mitra Medika Medan sebanyak 48 orang (54,5%). Hasil uji *Chi square* diperoleh nilai $p = (0,000) < 0,05$. Kesimpulan: Dalam penelitian ini menunjukkan secara statistik bahwa ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Mitra Medika Medan Tahun 2022.

Kata Kunci : Komunikasi Terapeutik Perawat, Kepuasan Pasien

Abstract

Therapeutic communication is a psychological approach carried out or designed for therapeutic purposes. Patient satisfaction is a level of patient feeling that arises as a result of the performance of health services obtained after the patient



compares it with what he expected. The aim of this research is to determine the relationship between nurse therapeutic communication and the level of satisfaction of inpatients at Mitra Medika Hospital in Medan in 2022. The research design used in this study uses an analytical survey method with a cross-sectional approach. The population in this study were inpatients, totaling 88 respondents. The sampling used was purposive sampling. By referring to the Slovin formula. The test used is the Chi-Square test. Research Results: Based on the implementation of therapeutic communication, the majority of nurses in the inpatient room at RSU Mitra Medika Medan were good, 48 people (54.5%). The majority of patients were satisfied with the services provided in the inpatient room at RSU Mitra Medika Medan, 48 people (54.5%). The results of the Chi square test obtained a value of $p = (0.000) < 0.05$. Conclusion: This research shows statistically that there is a relationship between nurses' therapeutic communication and the level of satisfaction of inpatients at Mitra Medika Hospital in Medan in 2022.

Keywords: *Nurse Therapeutic Communication, Patient Satisfactio*

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri dan dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan Masyarakat (1).

Rumah sakit dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan melainkan juga sikap dan layanan perawat yang diberikan pada pasien. Sumber daya manusia merupakan elemen yang sangat berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap terhadap keluhan pasien, menguasai pekerjaan dan yang paling utama mampu berkomunikasi secara profesional (2).

Keterampilan komunikasi terapeutik yang baik berarti perawat akan lebih mudah menjalin hubungan saling percaya dengan pasien dan hal ini akan lebih efektif. Setiap rumah sakit, kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh banyak faktor salah satunya komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat. Perawat perlu memiliki keterampilan khusus untuk menambah nilai plus pada dirinya, salah satunya adalah dengan menguasai komunikasi terapeutik(3,4).

Komunikasi terapeutik adalah pendekatan secara psikologis yang dilakukan atau dirancang untuk tujuan terapi. Fungsi komunikasi terapeutik adalah untuk mendorong dan mengajarkan kerja sama antara perawat dan pasien melalui hubungan perawat dan pasien. Hubungan saling memberi dan menerima antara perawat dan pasien dalam pelayanan keperawatan disebut sebagai komunikasi terapeutik perawat yang merupakan komunikasi profesional perawat (5)



Komunikasi terapeutik diterapkan oleh perawat dalam berhubungan dengan pasien untuk meningkatkan rasa saling percaya dan apabila tidak diterapkan akan mengganggu hubungan terapeutik yang berdampak pada ketidakpuasan pasien. Pasien akan merasa puas ketika kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (6).

Peran perawat dikatakan baik dikarenakan sikap perawat yang ramah dan juga empati kepada pasien. Komunikasi terapeutik menjadi sangat penting karena dapat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan. Keberhasilan itu sendiri diperoleh perawat dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan berhubungan erat dengan kepuasan pasien. Dimana indikator untuk menilai kinerja dari layanan kesehatan suatu rumah sakit adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan keluarganya, ada perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan tanggap kepada atau memprioritaskan kebutuhan pasien (7).

Kepuasan pasien terdiri dari beberapa aspek. Kinerja dan komunikasi merupakan aspek yang paling berkaitan erat dengan perawat karena memiliki intensitas interaksi dengan pasien paling tinggi dibandingkan petugas kesehatan lain di rumah sakit. Kedua aspek tersebut seharusnya menjadi fokus perhatian perawat ketika menolong pasien, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa banyak perawat yang belum menunjukkan sikap-sikap tersebut (8,9).

Hasil penelitian Sari menyatakan bahwa secara persentase dari 41 pasien (52,6%) yang menyatakan komunikasi terapeutik berada pada kategori baik, sebanyak 23 pasien (56,1%) mengaku puas, sedangkan 18 pasien (43,9%) menyatakan tidak puas karena perawat kurang melakukan pendekatan. Persentase dari 37 pasien (47,4%) yang menyatakan kepuasan berada pada kategori kurang puas dikarenakan perawat yang kurang ramah, sebanyak 5 pasien (13,5%) mengaku puas, sedangkan 32 pasien (86,5%) menyatakan tidak puas dikarenakan informasi yang diberikan perawat terhadap pasien kurang jelas (10).

Berdasarkan hasil penelitian Thirsa O. Mongi (2020), menyatakan bahwa sebanyak 12 pasien (66,7%) mengatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan akibat perawat kurang komunikatif, sedangkan 8 pasien (33,3%) mengatakan puas. Persentase 16 pasien (66,7%) mengatakan komunikasi terapeutik perawat di kategori baik dan sebanyak 6 pasien (33,3%) mengatakan komunikasi perawat tidak baik karena perawat yang kurang ramah (11–13).

Penelitian oleh A. Patrisia Akbar (2013), menyatakan bahwa kepuasan pasien berdasarkan pelaksanaan komunikasi terapeutik yaitu 22 pasien (23,2%) mengatakan puas, sedangkan 73 pasien (76,8%) merasa tidak puas karena perawat kurang memberikan edukasi pada pasien. Persentase komunikasi terapeutik perawat memperlihatkan sebanyak 84 pasien (88,4%) mengatakan tidak puas karena perawat jarang melakukan komunikasi



terhadap pasien di rawat inap tersebut, sedangkan 11 pasien (11,6%) mengatakan puas (14,15).

METODE

Desain penelitian ini yang dilakukan adalah penelitian survei analitik, peneliti mencoba menggali bagaimana dan mengapa fenomena itu terjadi. Peneliti kemudian melakukan analisa dinamika kolerasi antara fenomena, baik antara faktor resiko dan faktor efek. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Pendekatan yang dilakukan adalah dengan desain *crosssectional* untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Mitra Medika.

HASIL

Tabel 1.

Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Pasien, Umur Pasien, Pendidikan Terakhir Pasien, Pekerjaan dan Agama Pasien di RSUD Mitra Medika.

Karakteristik	Jumlah	
	f	%
Jenis kelamin		
Laki-laki	39	44,3
Perempuan	49	55,7
Total	88	100%
Umur		
26-35 (Dewasa Awal)	42	47,7
36-45 (Dewasa Akhir)	20	22,7
46-55 (Lansia Awal)	17	19,3
56-65 (Lansia Akhir)	9	10,2
Total	88	100%
Pendidikan Terakhir		
SD	5	5,7
SMP	12	13,6
SMA	57	64,8
Perguruan Tinggi	14	15,9
Total	88	100%
Pekerjaan		
Petani	13	14,8
PNS	8	9,1
Wiraswasta	25	28,4
Buruh	6	6,8
Karyawan Swasta	19	21,6
Pegawai Swasta	4	4,5
dll	13	14,8



Total	88	100%
Agama		
Islam	64	72,7
Katolik	5	5,7
Kristen	15	17,0
Buddha	4	4,5
Total	88	100%

Berdasarkan tabel 1 karakteristik responden menurut jenis kelamin pasien, dapat dilihat bahwa 88 responden (100%), yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 39 responden (44,3%) dan perempuan 49 responden (55,7%). Karakteristik responden berdasarkan umur pasien, dapat diketahui bahwa 88 responden (100%), yang berumur yang berumur 26-35 tahun berjumlah 42 responden (47,7%), yang berumur 36-45 tahun berjumlah 20 responden (22,7%), yang berumur 46-55 tahun berjumlah 17 responden (19,3%), sedangkan yang berumur 56-65 tahun berjumlah 9 responden (10,2%). Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir pasien, dapat diketahui bahwa 88 responden (100%), pendidikan paling banyak adalah SMA berjumlah 57 responden (64,8%), sedangkan yang paling sedikit berpendidikan SD berjumlah 5 responden (5,7%) dan perguruan tinggi berjumlah 14 responden (15,9%), sementara yang berpendidikan SMP berjumlah 12 responden (13,6%).

Dapat ditinjau dari karakteristik responden berdasarkan pekerjaan pasien, diketahui bahwa 88 responden (100%), yang bekerja sebagai petani berjumlah 13 responden (14,8%), yang bekerja sebagai PNS berjumlah 8 responden (9,1%), sebagai wiraswasta berjumlah 25 responden (28,4%), sedangkan buruh 6 responden (6,8%), sebagai karyawan swasta berjumlah 19 responden (21,6%), sedangkan sebagai pegawai swasta berjumlah 4 responden (4,5%), dan lain-lainnya 13 responden (14,8%). Karakteristik responden berdasarkan agama pasien dapat diketahui bahwa 88 responden (100%), agama islam berjumlah 64 responden (72,7%), yang beragama katolik berjumlah 5 responden (5,7%), beragama kristen berjumlah 15 responden (17,0%), sedangkan yang beragama buddha berjumlah 4 responden (4,5%).

Tabel 2.

Tabulasi Silang Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Mitra Medika

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan Pasien		P-Value
	Puas	Tidak Puas	
			Jumlah



	F	%	F	%	F	%
Baik	48	54,5	0	0	48	54,5
Tidak Baik	0	0	40	45,5	40	45,5
Total	48	54,5	40	45,5	88	100,0%

0,000

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa 88 responden (100%) di Rumah Sakit Mitra Medika Medan Tahun 2022, yang memilih komunikasi terapeutik baik dengan tingkat kepuasan pasien berada di kategori puas berjumlah 48 responden (54,5%), sedangkan yang memilih komunikasi terapeutik baik dengan tingkat kepuasan pasien berada di kategori tidak puas berjumlah 0 responden (0%). Dari jumlah 88 responden yang memilih komunikasi terapeutik tidak baik dengan tingkat kepuasan pasien berada di kategori puas berjumlah 0 responden (0%), sedangkan yang memilih komunikasi terapeutik tidak baik dengan tingkat kepuasan pasien berada di tidak puas berjumlah 40 responden (45,5%).

Hasil uji statistik uji *chi-square* diperoleh nilai *p-value* = 0,000 < 0,05 dengan H_a diterima dan H_o ditolak. Hal ini berarti ada Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Mitra Medika Medan Tahun 2022.

PEMBAHASAN

Hubungan Komunikasi Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit

Berdasarkan hasil uji statistik uji *chi-square* diperoleh nilai *p-value* = 0,000 < 0,05 dengan H_a diterima dan H_o ditolak. Hal ini berarti ada Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari,dkk (2021) menyatakan bahwa secara persentase dari 41 pasien (52,6%) yang menyatakan komunikasi terapeutik berada pada kategori baik, sebanyak 23 pasien (56,1%) mengaku puas, sedangkan 18 pasien (43,9%) menyatakan tidak puas karena perawat kurang melakukan pendekatan. Persentase dari 37 pasien (47,4%) yang menyatakan kepuasan berada pada kategori kurang puas dikarenakan perawat yang kurang ramah, sebanyak 5 pasien (13,5%) mengaku puas, sedangkan 32 pasien (86,5%) menyatakan tidak puas dikarenakan informasi yang diberikan perawat terhadap pasien kurang jelas (10).

Penelitian yang dilakukan Thirsa O. Mongi & Jala (2020), menyatakan bahwa sebanyak 12 pasien (66,7%) mengatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan akibat perawat kurang komunikatif, sedangkan 8 pasien (33,3%) mengatakan puas. Persentase 16 pasien (66,7%) mengatakan komunikasi terapeutik perawat di kategori baik dan sebanyak 6 pasien (33,3%) mengatakan komunikasi perawat tidak baik karena perawat yang kurang ramah(11–13).



Asumsi penelitian bahwa komunikasi terapeutik yang baik akan meningkatkan kepuasan perawat dan pasien dalam menyampaikan atau mendengar informasi yang diberikan. Komunikasi terapeutik menjadi salah satu strategi dalam meningkatkan hubungan personal dengan pasien dan menekankan angka resiko mal praktik akibat miss komunikasi antara perawat dan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan analisa yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai variabel hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit, maka diambil kesimpulan sebagai berikut: Pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat ruang rawat inap di RSUD Mitra Medika Medan sebagian besar adalah baik sebanyak 48 orang (54,5%). Sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di ruang rawat inap RSUD Mitra Medika Medan sebanyak 40 orang (45,4%). Terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien RSUD Mitra Medika Medan, ditunjukkan dengan hasil uji *chi square* diperoleh nilai $p\text{-value} = (0,000) < 0,05$.

DAFTAR PUSTAKA

1. Sembiring IM, Munthe NBG. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *J Keperawatan Dan Fisioter*. 2019;1(2):54–61.
2. Siti M, Zulpahiyana Z, Indrayana S. Komunikasi terapeutik perawat berhubungan dengan kepuasan pasien. *JNKI (Jurnal Ners dan Kebidanan Indones J Nurs Midwifery)*. 2016;4(1):30–4.
3. Hidayatullah MS. Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso. *J Keperawatan Prof*. 2020;8(1):62–73.
4. Dora MS, Ayuni DQ, Asmalinda Y. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *J Kesehat*. 2019;10(2).
5. Nugroho HA, Aryati S. Hubungan antara Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Kendal. *FIKkeS*. 2009;2(2):22–32.
6. Vita NI. Komunikasi Terapeutik Dialogis. *SCOPINDO MEDIA PUSTAKA*; 2021.
7. Handayani R, Ramadini I, Fadriyanti Y. Konsep Dasar Komunikasi Terapeutik, Manajemen Stres Kerja, dan Caring dalam Keperawatan. Jakarta: Penerbit NEM; 2023.
8. Nursalam A, Febriani N. Pengetahuan Komunikasi Terapeutik dalam Meningkatkan Perilaku Caring Perawat. Jakarta: Pradina Pustaka; 2023.
9. Khusni L. Implementasi Komunikasi Terapeutik Terhadap Pasien Rawat Inap di



RSUD Banyumas. Purwokerto: UIN Prof. KH Saifuddin Zuhri Purwokerto; 2023.

10. Sari LT, Noviasari I, Wibisono W. Peningkatan Perilaku Ibu dalam Penanganan Stunting dengan Metode Komunikasi Terapeutik. *Indones J Prof Nurs*. 2023;4(1):45–51.
11. Mongi TO. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit GMIM Kalooran Amurang. *J Ilm Kesehat Diagnosis*. 2020;15(3):263–9.
12. Djala FL. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruangan Interna Rumah Sakit Umum Daerah Poso. *J Islam Med*. 2021;5(1):41–7.
13. Simamora R. *Manajemen Keperawatan*. Jakarta: EGC; 2013.
14. Akbar AP, Sidin I, Pasinringi SA. Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat di Instalasi Rawat inap RSUD Labuang Baji Makassar tahun 2013. *J Univ Hasanudin*. 2013;1–11.
15. Nurhayati C, Martyastuti NE, Suryani L, Ifadah E, Makmuriana L, Rahayuningsih SI, et al. *Buku Komunikasi Terapeutik Keperawatan*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia; 2023.