



**HUBUNGAN KOMUNIKASI PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN *POST* OPERASI DI RUMAH SAKIT UMUM MITRA MEDIKA MEDAN**

*Associated Nurse Communication With The Satisfaction Of Post Operation Patients In Mitra Medika Hospital Medan*

Muflih<sup>K</sup>, Dedi, Jenni R Sitohang

Departemen D-3 Keperawatan Fakultas Farmasi dan Kesehatan, Institut Kesehatan Helvetia Medan  
Email Penulis<sup>K</sup>; [muflihop@gmail.com](mailto:muflihop@gmail.com)

**ABSTRAK**

Kualitas pelayanan Rumah Sakit dapat diketahui dari penampilan profesional personil Rumah Sakit, efisiensi dan efektivitas pelayanan serta kepuasan pasien. Komunikasi merupakan hal yang sangat penting bagi perawat dalam berinteraksi dengan pasien. Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sabagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pasien ditentukan oleh keseluruhan pelayanan yang diberikan dalam bentuk keluhan pasien ataupun keluarga. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi perawat dengan kepuasan pasien *post* operasi di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan Tahun 2021. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *Survei Analitik* dengan pendekatan *Cross Sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien *Post* operasi yang berjumlah 477 responden. Pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling*, yaitu pengambilan untuk suatu tujuan dengan cara menetapkan karakteristik tertentu yang dianggap mewakili populasi, pengambilan sampel adalah dengan teknik *slovin* yang berjumlah 83 responden. Hasil analisa dengan menggunakan *Uji Chi-Square test* memperlihatkan bahwa nilai signifikan probabilitas (*Asymp.Sign*) Komunikasi perawat  $0,002 < \text{nilai sig} \leq 0,05$ , hal ini membuktikan bahwa ada hubungan komunikasi perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Mitra Medika. Kesimpulan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa secara statistik ada hubungan komunikasi perawat dengan pasien *post* operasi di RSUD Mitra Medika Medan Tahun 2021. Untuk perawat disarankan agar mempertahankan komunikasi perawat untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu pada pasien *post* operasi.

**Kata Kunci : Komunikasi, Kepuasan Pasien, *Post* Operasi**

**ABSTRACT**

*Hospital service quality can be seen from the professional appearance of hospital personnel, efficiency and effectiveness of services and patient satisfaction. Communication was very important for nurses in interacting with patients. Patient satisfaction is a level of patient feeling that arises as a result of health services performance obtained after patient compares it with expectation. Patient satisfaction was determined by the overall service provided in patient or family complaints. The study was to determine the relationship between nurse communication and postoperative patient satisfaction at Mitra Medika Medan Hospital in 2021. The research design used Analytical Survey method with a Cross-Sectional approach. The population in this study were postoperative patients totaling 477 respondents. The sampling used is purposive sampling, namely taking for a purpose by determining certain characteristics that are considered representative of the population, sampling is the slovin technique, totaling 83 respondents. The results of the analysis using the Chi-Square test showed that the significant probability value (*Asymp.Sign*) of nurse communication was  $.002 < \text{sig}$*

*value .05, this proves that there was a relationship between nurse communication and patient satisfaction at Mitra Medika Hospital Medan in 2021. The conclusion was that statistically a relationship between nurse communication with postoperative patients at Mitra Medika Hospital Medan found in 2021. It is recommended for nurses to maintain nurse communication to obtain quality health services for postoperative patients.*

**Keywords: Communication, Patient Satisfaction, Post Operation**

## **PENDAHULUAN**

Kualitas pelayanan Rumah Sakit dapat diketahui dari penampilan profesional personil Rumah Sakit, efisiensi dan efektivitas pelayanan serta kepuasan pasien. Kepuasan pasien ditentukan oleh keseluruhan pelayanan yang diberikan, indikator yang sering dapat digunakan sebagai objektif adalah jumlah keluhan pasien atau keluarga, kritik dalam surat pembaca. Pengaduan malpraktek, laporan dari staf medik dan perawatan. Dalam pengalaman sehari-hari ketidakpuasan pasien yang paling sering dikemukakan dalam kaitannya dengan sikap dan perilaku petugas Rumah Sakit, antara lain, keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter sulit ditemui, dokter yang kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses masuk, dan lain-lain (1,2).

Komunikasi merupakan hal yang sangat penting bagi perawat dalam berinteraksi dengan pasien. Komunikasi menjadi tidak efektif karena kesalahan dalam menafsirkan pesan yang diterimanya. Kesalahan dalam menafsirkan pesan bisa disebabkan karena persepsi yang berbeda, hal ini sering terjadi pada institusi pelayanan kesehatan, misal pasien sering komplain karena perawat tidak mengerti maksud pesan yang disampaikan pasien, jika kesalahan penerimaan terus menerus dapat berakibat pada ketidakpuasan pasien. Kondisi ketidakpuasan tersebut akan berdampak pada rendahnya mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien dan larinya pasien ke pelayanan kesehatan lain yang dapat memberikan kepuasan. Kemampuan komunikasi dari perawat telah didapatkan pada saat pendidikan keperawatan maupun pelatihan-pelatihan dalam bidang keperawatan, tetapi masih ada perawat yang komunikasinya kurang baik (3).

Hal ini mungkin karena perawat memang memiliki hambatan dalam proses komunikasi dengan pasien, misalnya bahasa yang dipergunakan perawat tidak jelas sehingga mempunyai arti lebih dari satu atau pesan yang disampaikan belum jelas bagi perawat hambatan dalam proses komunikasi dipengaruhi oleh perasaan dan situasi emosional perawat. Komunikasi yang kurang baik dari perawat akan berdampak buruk diantaranya yaitu bisa menimbulkan kesalahpahaman antara perawat dengan pasien maupun keluarganya dan pasien tidak puas. Perawat sering menggunakan pertanyaan yang hanya membutuhkan jawaban “ya” dan “tidak”, komunikasi yang seperti itu membatasi klien untuk memperluas percakapan atau menyatakan permasalahan mereka sendiri (4).

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari apa yang menjadi harapannya dan sebaliknya. Ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (5).

Jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakter yang berbeda, maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien ada beberapa faktor yang mempengaruhinya. Hamid (dalam Dwidiyanti) menyatakan bahwa salah satu faktor tersebut adalah memberikan pelayanan dengan komunikasi yang terapeutik. Perawat yang memiliki ketrampilan berkomunikasi secara terapeutik tidak saja akan menjalin hubungan rasa percaya dengan klien,

mencegah terjadinya masalah legal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit. Di ruang Mawar pasien pasca operasi yang dirawat di Rumah Sakit Umum Daerah Kajen Kabupaten Pekalongan menyikapi dengan melaksanakan dan mengembangkan prinsip pelayanan prima di lingkungan rumah sakit yaitu dengan mengutamakan pelayanan pada kepuasan pasien (6).

*World Health Organization* (WHO) 2019 menunjukkan bahwa jumlah pasien per tahun dengan tindakan operasi mencapai angka peningkatan yang sangat signifikan terdapat 140 juta pasien diseluruh rumah sakit di dunia(7). Riset Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Risksdas,2019) menunjukkan bahwa tindakan bedah menempati urutan ke-11 dari 50 kasus penyakit di Indonesia dengan persentase 12,8% dan diperkirakan 32% diantaranya merupakan bedah laparotomi. Menurut National Emergency Laparotomy Audit telah terjadi sekitar 30.000 tindakan laparotomi di Inggris dan Wales. di Indonesia, tindakan operasi mencapai 1,2 juta jiwa dan diperkirakan 32% diantaranya merupakan tindakan bedah laparotomi. (7) Di Sumatera Utara pada tahun 2018 tercatat sebanyak 3.570 pasien dilakukan operasi. Prevalensi bedah obgyn yaitu 1.628 kasus, bedah *digestive* 290 kasus, bedah Urologi 278 kasus, bedah ortopedi 277 kasus, bedah kardiovaskuler 146 kasus, bedah mata 107 kasus, dan bedah lainnya sebanyak 732 kasus (8).

Pelayanan yang layak dan semestinya sesuai berdasarkan kode etik dan norma-norma yang berlaku merupakan salah satu hak pasien sebagai konsumen dari pengguna pelayanan jasa dari rumah sakit. Yakni pasien berhak mendapatkan pelayanan yang disertai dengan keramahamahan petugas kesehatan salah satunya perawat. Perawat mempunyai peranan yang sangat besar, baik dilihat dari interaksinya dengan pasien dan keluarganya maupun dilihat dari keterlibatan pelayanan secara langsung kepada pasien (5,6).

## **METODE**

Desain penelitian merupakan bagian penelitian yang berisi uraian-uraian tentang gambar alur penelitian yang menggambarkan pola pikir peneliti dalam melakukan penelitian yang lazim disebut paradigma penelitian. Pada Penelitian ini yang dilakukan adalah dengan metode penelitian survei analitik, peneliti mencoba menggali bagaimana dan mengapa fenomena itu terjadi. Kemudian melakukan analisa dinamika korelasi antara fenomena, baik antara faktor resiko dan faktor efek. Pendekatan yang dilakukan adalah dengan desain *crosssectional* untuk mengetahui hubungan komunikasi perawat dengan kepuasan pasien post operasi di Rumah Sakit Mitra Medika Medan. Dalam penelitian ini dilakukan dilantai 3 ruang kebidanan, dilantai 4A ruang rawat inap, lantai 5 ruang rawat inap, lantai 6 ruang rawat inap dan di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang post operasi di RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia Medan sebanyak 477 orang. Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara *purposive sampling*, yaitu penetapan sampel dengan cara memilih sampel diantara populasi sesuai dengan yang dikehendaki peneliti.

## **HASIL**

### **Karakteristik Responden**

#### **Tabel 1.**

*Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Pekerjaan dan Status Perkawinan di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Tanjung Mulia*

Karakteristik	Jumlah	
	f	%
<b>Usia</b>		
Masa remaja akhir ( 17 – 25 )	11	13,3
Masa dewasa awal ( 26 – 35 )	29	34,9
Masa dewasa akhir ( 36 – 45 )	39	47,0
Masa lansia awal ( 46 – 55 )	4	4,8
<b>Jenis kelamin</b>		
Laki – laki	27	32,5
Perempuan	56	67,5
<b>Pekerjaan</b>		
Tidak bekerja	38	45,8
Buruh	6	7,2
Wiraswasta/ pedagang	11	13,3
PNS	5	6,0
Petani	9	10,8
Lainnya	14	16,9
<b>Status perkawinan</b>		
Menikah	73	88,0
Tidak menikah	10	12,0
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 1 karakteristik responden berdasarkan usia diketahui bahwa yang paling banyak adalah usia 36 – 45 yaitu masa dewasa akhir sebanyak 39 responden (47,0%), usia 26 – 35 masa dewasa awal sebanyak 29 responden (34,9), 17 – 25 masa remaja akhir sebanyak 11 responden (13,3%). Dan yang paling sedikit adalah usia 46 – 55 pada masa lansia awal sebanyak 4 responden (4,8). Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan paling banyak adalah jenis perempuan 56 responden (67,5%). Sedangkan laki – laki 27 responden (32,5%). Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan diketahui bahwa paling terbanyak adalah tidak bekerja sebanyak 38 responden (45,8%), lainnya sebanyak 14 responden (16,9%), wiraswasta sebanyak 11 responden (13,3%), petani sebanyak 9 responden (10,8%). Sedangkan yang paling sedikit adalah PNS sebanyak 5 responden (6,0%). Karakteristik responden berdasarkan status perkawinan diketahui bahwa paling terbanyak adalah Menikah 73 responden ( 88,0) sedangkan yang berstatus tidak menikah sebanyak 10 responden (12,0).

### Analisis Univariat

Analisis univariat bertujuan untuk mengetahui distribusi frekuensi dari suatu jawaban responden terhadap variabel berdasarkan masalah penelitian yang di tuangkan dalam tabel distribusi frekuensi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia Medan didapatkan hasil penelitian sebagai berikut.

**Tabel. 2**

*Distribusi Frekuensi komunikasi perawat pada pasien post operasi di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Tanjung Mulia*

Komunikasi Perawat	Jumlah	
	f	%
Kurang	4	4,8

Cukup	35	42,2
Baik	44	53,0
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat diketahui bahwa dari 83 responden di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Tanjung Mulia Tahun 2021. Komunikasi perawat paling banyak adalah kategori baik 44 responden ( 53,0% ), yang paling sedikit adalah kategori kurang 4 responden ( 4,8% ).

**Tabel 3.**

*Distribusi Frekuensi kepuasan pasien pada pasien post operasi di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Tanjung Mulia*

Kepuasan pasien	Jumlah	
	f	%
Sangat puas	14	16,9
Tidak puas	17	20,4
Puas	52	62,7
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan tabel 3 diatas dapat diketahui bahwa dari 83 responden di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Tanjung Mulia Tahun 2021.kepuasan pasien paling banyak adalah kategori puas 52 responden ( 62,7% ), yang paling sedikit adalah kategori sangat puas 14 responden ( 16,9%).

#### Analisis Bivariat

Analisa bivariat bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara variabel bebas (x) dengan variabel terikat (y).

**Tabel 4.**

*Tabulasi silang hubungan komunikasi perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan*

No	Komunikasi perawat	Kepuasan pasien						Total	p-value	
		Tidak puas		Puas		Sangat puas				
		f	%	f	%	f	%			
1	Kurang	4	4,8	0	0	0	0	4	4,8	0,002
2	Cukup	7	8,4	22	26,5	6	7,2	35	42,2	
3	Baik	6	7,2	30	36,1	8	9,6	44	53,0	
<b>Total</b>		<b>17</b>	<b>20,5</b>	<b>52</b>	<b>62,7</b>	<b>14</b>	<b>16,9</b>	<b>83</b>	<b>100,0</b>	

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat tabulasi silang antara komunikasi perawat dengan kepuasan pasien post operasi di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Tanjung Mulia Tahun 2021. Bahwa dari 83 responden komunikasi perawat kurang sebanyak 4 responden (4,8%) dengan kepuasan pasien tidak puas sebanyak 4 (4,8%). Komunikasi perawat cukup sebanyak 35 responden (42.2%) dengan kepuasan pasien tidak puas sebanyak 7 responden (8,4%), kepuasan pasien puas sebanyak 22 responden (26,5%), kepuasan pasien sangat puas sebanyak 6 responden (7,2%). Komunikasi perawat baik sebanyak 44 responden (53,0%) dengan kepuasan pasien tidak puas sebanyak 6 responden (7,2%), kepuasan pasien puas sebanyak 30 responden (36,1%), kepuasan pasien sangat puas sebanyak 8 responden (9,6%). Penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Tanjung Mulia, dengan menggunakan uji *Chi square* dengan nilai signifikan atau nilai *p-value* 0,002 dan nilai

(0,05), artinya ada hubungan antara komunikasi perawat dengan kepuasan pasien *post* operasi di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Tanjung Mulia.

## **PEMBAHASAN**

### **Komunikasi Perawat**

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat distribusi frekuensi komunikasi perawat sebanyak 83 responden di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Tanjung Mulia Tahun 2021. Komunikasi perawat dengan kategori baik 44 responden (53,0%), kategori cukup sebanyak 35 responden (42,2%) dan kategori kurang sebanyak 4 responden (4,8%). Penelitian yang dilakukan oleh Meikayanti, yang berjudul Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Badan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tabanan Tahun 2020 yaitu dengan jumlah 67 responden menunjukkan komunikasi perawat kategori baik sebanyak 36 responden (53,77%) dan kategori tidak baik sebanyak 31 responden (46,3%) (1).

Komunikasi terapeutik perawat akan memiliki keterampilan dalam berkomunikasi dalam hal perkenalan diri, menyampaikan informasi, tindakan dan prosedur, menunjukkan sikap empati dan caring pada pasien, serta menumbuhkan adanya sikap saling percaya antara pasien dan perawat. Perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik dengan baik akan mudah melakukan komunikasi dengan pasien. Komunikasi terapeutik perawat dapat memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan dapat meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit (3,9).

Penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti, yang berjudul Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien yang Dilakukan Pembedahan Elektif Di Rumah sakit Ibu Dan Anak yaitu dengan jumlah 30 responden terdapat komunikasi terapeutik dengan kategori baik sebanyak 20 responden (66,7%), kategori komunikasi terapeutik cukup sebanyak 6 responden (20,0%) dan kategori komunikasi terapeutik kurang sebanyak 4 responden (13,3%) (8,10,11)

Perawat dituntut melakukan komunikasi terapeutik dalam melakukan tindakan keperawatan agar pasien tahu tindakan apa yang akan dilakukan pada pasien dengan cara perawat harus memperkenalkan diri, menjelaskan tindakan yang akan dilakukan, kehadiran, atau sikap benar – benar ada untuk pasien, adalah bagian dari komunikasi terapeutik.

Penelitian yang dilakukan oleh Septi S Rompas yang berjudul hubungan antara sikap dan teknik komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang Eunike RSUD GMIM Kalooran Amurang Tahun 2017 yaitu dengan jumlah 110 responden terdapat komunikasi terapeutik dengan kategori baik sebanyak 86 responden (80,0%) dan kategori kurang sebanyak 22 responden (20,0%). Komunikasi terapeutik yang diterapkan kepada pasien maupun keluarga pasien berupa, menanyakan keluhan pasien, menjelaskan tujuannya datang, menggunakan komunikasi yang mudah dimengerti, sehingga perawat dapat membangun atau membina hubungan yang baik dengan pasien dalam memberikan pelayanan keperawatan untuk kesembuhan pasien (8).

Menurut asumsi peneliti berdasarkan penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan sebanyak 83 responden, terdapat kategori komunikasi perawat yang baik dalam arti responden mendapatkan komunikasi yang baik, perawat menggali keadaan maupun keluhan pasien, memperkenalkan diri ketika berinteraksi dengan pasien/keluarga, menjelaskan setiap tindakan apapun yang dilakukan pada pasien, dan selalu mengucapkan salam kepada pasien dan keluarga ketika perawat meninggalkan ruangan.

Komunikasi perawat cukup, hal ini disebabkan perawat tidak menggali informasi tentang penyakit/keadaan pasien, tidak pernah menanyakan keadaan/perasaan pasien setelah dilakukan tindakan komunikasi perawat dalam kategori kurang hal ini disebabkan perawat tidak mengucapkan salam kepada pasien dan keluarga ketika meninggalkan tempat.

### **Kepuasan Pasien**

Distribusi frekuensi kepuasan pasien perawat sebanyak 83 responden di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Tanjung Mulia Tahun 2021. Kepuasan pasien dengan kategori tidak puas sebanyak 17 responden (20,4%), kepuasan pasien kategori puas sebanyak 52 responden (62,7%), kepuasan pasien dengan kategori sangat puas sebanyak 14 responden (16,9%).

Penelitian yang dilakukan oleh Meikayanti, yang berjudul Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Badan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tabanan Tahun 2020 yaitu dengan jumlah 67 responden menunjukkan kepuasan pasien dengan kategori puas sebanyak 37 responden (55,2%), kepuasan pasien dengan kategori tidak puas sebanyak 30 responden (44,8%).

Kepuasan adalah persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu, kualitas produk atau jasa dimana pasien merasa puas bila jasa yang didapatkan berkualitas, emosional dimana pasien merasa yakin dan kagum terhadap suatu institusi pelayanan kesehatan, kinerja dimana pasien dapat menikmati kinerja perawat yang cepat dan nyaman, estetika merupakan daya tarik suatu institusi, karakteristik produk meliputi penampilan bangunan, kebersihan, pelayanan keramahan petugas, lokasi, fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, komunikasi yang mudah dimengerti, suasana yang tenang dan nyaman (13).

Penelitian yang dilakukan oleh Septi S Rompas tentang kepuasan pasien kategori puas sebanyak 97 responden (88,2%) dan kategori tidak puas 13 responden (11,8%). Kepuasan pasien adalah perasaan puas yang dirasakan oleh pasien setelah mendapatkan pelayanan dari rumah sakit. Kepuasan akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap klien dan keluarganya, ada perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan tanggap kepada atau memprioritaskan kebutuhan klien. Kepuasan pasien terpenuhi apabila perawat melakukan tindakan keperawatan yang sopan, serta kerapian dan kebersihan penampilan perawat dapat memberikan nilai yang baik atau memberikan kepuasan terhadap pasien. Namun ada juga terkadang perawat yang tidak segera datang ketika pasien memerlukan pelayanan yang dinilai kurang dan menyebabkan pasien merasa kurang puas (8).

Penelitian yang dilakukan oleh Pery, dengan jumlah 30 responden menunjukkan kategori puas sebanyak 24 responden (80,0%) dan kategori tidak puas sebanyak 6 responden (20,0%). Kepuasan yang tinggi akan menunjukkan keberhasilan Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. Menciptakan kepuasan pasien, Rumah Sakit harus mampu menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Kepuasan pasien akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan memperhatikan kemampuan pasien atau keluarganya, adanya perhatian terhadap keluhan, kondisi dan lingkungan fisik. Kepuasan klien merupakan hal utama yang perlu diprioritaskan oleh Rumah Sakit agar dapat bertahan, bersaing dan mempertahankan pasar yang sudah ada karena Rumah Sakit merupakan badan usaha yang bergerak dibidang jasa pelayanan kesehatan (7).

Asumsi peneliti yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan sebanyak 83 responden, kepuasan pasien di dapat dari mutu pelayanan yang diberikan oleh perawat sesuai yang diharapkan, perawat dapat memberikan perhatian terhadap keluhan yang dirasakan, perawat selalu memberikan salam dan senyum ketika bertemu serta ketersediaan fasilitas kesehatan yang baik baik sarana maupun prasarana yang disediakan oleh RS maupun tenaga medis yang bertugas di ruangan

dan perawat dapat memberikan dukungan terhadap keadaan pasien serta perawat mampu menangani masalah perawatan dengan tepat dan profesional.

### **Hubungan Komunikasi Perawat dengan Kepuasan Pasien Post Operasi**

Tabel 4 dapat dilihat tabulasi silang antara komunikasi perawat dengan kepuasan pasien post operasi di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Tanjung Mulia Tahun 2021 bahwa dari 83 responden dengan responden komunikasi perawat kurang sebanyak 4 responden (4,8%) dengan kepuasan pasien tidak puas sebanyak 4 (4,8%). Komunikasi perawat cukup sebanyak 35 responden (42,2%) dengan kepuasan pasien tidak puas sebanyak 7 responden (8,4%), kepuasan pasien puas sebanyak 22 responden (26,5%), kepuasan pasien sangat puas sebanyak 6 responden (7,2%). Komunikasi perawat baik sebanyak 44 responden (53,0%) dengan kepuasan pasien tidak puas sebanyak 6 responden (7,2%), kepuasan pasien puas sebanyak 30 responden (36,1%), kepuasan pasien sangat puas sebanyak 8 responden (9,6%).

Penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan, dengan menggunakan uji *Chi square* dengan nilai signifikan atau nilai *p-value* 0,002 dan nilai  $\alpha$  (0,05), artinya ada hubungan antara Komunikasi Perawat Dengan Kepuasan Pasien *post* operasi Di Rumah Sakit Mitra Medika Medan. Penelitian yang dilakukan oleh Pery dalam penelitian ini menggunakan analisis uji *chi-square*, menunjukkan dengan nilai  $p = 0,000$  dengan  $\alpha = 0,05$ . Artinya terdapat Hubungan Komunikasi Terapeutik perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak IPHI Batu (7).

Penelitian yang dilakukan oleh Meikayanti dalam penelitian ini menggunakan analisis uji *chi-square*, menunjukkan dengan nilai  $p = 0,001$  dengan  $\alpha = 0,05$ . Artinya terdapat Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Badan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tabanan (3).

Menurut asumsi peneliti bahwa Komunikasi Perawat Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Post Operasi Di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan Tahun 2021, karena komunikasi merupakan salah satu untuk memberikan informasi yang akurat serta dapat membina hubungan saling percaya terhadap pasien sehingga pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Perawat yang memiliki komunikasi yang baik akan memberikan kepuasan pada pasien.

Dalam penelitian ini komunikasi perawat dapat mempengaruhi tingkat kepuasan setiap pasien *post* operasi contohnya *post sc*, laparatomi, apendiktomi dan pasca operasi lainnya dimana perawat mampu bersikap tenang dan dapat memberi dan memperkenalkan diri ketika berinteraksi dengan pasien maupun keluarga, fasilitas sarana maupun prasarana yang disediakan di rumah sakit dan pelayanan medis lainnya di ruangan. Dari hasil yang dilakukan peneliti di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan Tahun 2021 dengan nilai  $p=0,002$  ( $p<0,05$ ), maka dapat dinyatakan bahwa ada hubungan komunikasi perawat dengan kepuasan pasien *post* operasi Di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan.

### **KESIMPULAN**

Komunikasi perawat pada pasien *post* operasi di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan sebanyak 83 responden kategori baik sebanyak 44 responden (53,0%) dan kategori komunikasi kurang sebanyak 4 responden (4,8%)

### **UCAPAN TERIMAKASIH**

Peneliti ucapkan terimakasih kepada Rumah Sakit Mitra Medika yang telah memberikan kesempatan, tempat, waktu dan memberikan arahan kepada peneliti untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit ini.



## DAFTAR PUSTAKA

1. Defi Mernawati. Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang. *Public Heal Perspect J*. 2016;1(1):45–52.
2. Latif M. Hubungan Teknik Komunikasi Perawat dengan Kepuasan Pasien Post Operasi di Ruang SP2KP Bedah Rumah Sakit Umum Daerah Prof Dr H Aloei Saboe Kota Gorontalo. Vol. 1. [Skripsi]: Universitas Gorontalo; 2017.
3. Kristina, Sukmandari A, Putu. The Corelation Between Nurse Therapeutic Communication Aand Patient Satisfaction In Tabanan Regional Hospital. *Int J Public Heal Excellence*. 2020;8(2):135–45.
4. Hidayatullah MS. Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso. *J Keperawatan Prof*. 2020;8(1):62–73.
5. Liestriana D. Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Pasca Operasi Rawat Inap Di Rsud Kajen Kabupaten Pekalongan. *Keperawatan*. 2017;1(1).
6. Meri D, Amin S, Saputra TA. Komunikasi Terapeutik Perawat dan Hubungannya dengan Tingkat Kepuasan Pasien Post Operasi di Rumah Sakit Sansani Pekanbaru. *J Keperawatan*. 2022;7(1):114–20.
7. Issa J, Tabares. Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien Pasca Operasi di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *J Teknol dan Sist Inf Univrab*. 2019;1(1):2019.
8. Prabowo T. Komunikasi dalam Keperawatan. Edisi 1. Yogyakarta: PT. PUSTAKA BARU; 2017. 43-51 p.
9. Pery, Tanto Hariyanto RCAW. Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pasien yang Dilakukan Pembedahan Elektif di Rumah Sakit Ibu dan Anak Iphi Batu. *Nurs News (Meriden)*. 2018;1(2):390–1.
10. Fibrian KC, Suryawati C. Peran Komunikasi dan Edukasi Pra Operatif terhadap Kepuasan Pasien Pasca Operasi Katarak: Literature Review. *Media Publ Promosi Kesehat Indones*. 2023;6(2):222–31.
11. Lestari HD, Armi A, Rogayah R. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap. *Nurs Anal J Nurs Res*. 2022;2(1):15–21.
12. Mawitjere omega T. The Correlation Between Nurse Therapeutic Communication And Patient Satisfaction In Tabanan Regional Hospital. *E-jurnal Nurs Curr*. 2017;5(1):1–6.
13. Sihotang EK. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Post Operasi di Ruangan Santa Maria Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. 2019.