

**Journal of Comprehensive Science**  
**p-ISSN: 2962-4738 e-ISSN: 2962-4584**  
**Vol. 3 No. 2 Februari 2024**

---

**HUBUNGAN KETEPATAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RS HARAPAN  
MULIA TAHUN 2024**

Sehabudin<sup>1</sup>, Siti Anisah<sup>2</sup>

Departemen Keperawatan, RS Harapan Mulia<sup>1</sup>, Departemen Keperawatan,  
STIKES Abdi Nusantara<sup>2</sup>

Email: mynameissehab@gmail.com

---

**Abstrak**

Latar Belakang : Rumah Sakit sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan, dikenal karena kompleksitasnya yang ada, baik segi pelayanan, keuangan, kinerja serta pemasarannya. Rumah Sakit dituntut untuk memberikan pelayanan jasa terbaik kepada pasien selaku pengguna jasa Rumah Sakit. Pelayanan jasa Rumah Sakit selalu terkait dengan profesionalisme, teknologi dan hubungan pasien dengan pelaksana pelayanan medis, misalnya: dokter, perawat, dan tenaga kesehatan lainnya dengan tujuan untuk kesembuhan dan kepuasan pasien. Pelayanan medis sebagian besar merupakan pelayanan yang bersifat cure dan ditujukan kepada pasien saja, tetapi pelayanan keperawatan bersifat care dan ditujukan kepada individu, keluarga, serta masyarakat, baik yang sehat maupun sakit (Praptianingsih, 2006). Metodologi Penelitian : Analitik dengan pendekatan cross sectional. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di RS Harapan Mulia yang berjumlah 35 orang, teknik pengambilan sampelnya adalah total sampling. Temuan Penelitian : menunjukkan bahwa 18 pasien menilai komunikasi perawat yang Terapeutik 8 Pasien (44%) Puas, dan tidak puas 10 pasien (56%) tidak puas. Sedangkan 17 pasien menilai komunikasi perawat tidak Tidak Terapeutik, 15 pasien (88%) Puas dan 2 pasien tidak puas (12%). Dengan p value 0.006 (<0,005) dan Odds Rasio 9.375. Artinya komunikasi Terapeutik perawat berhubungan secara signifikan dengan tingkat kepuasan pasien yang menilai komunikasi terapeutik dan berpeluang puas 9.375 kali dibandingkan dengan yang menilai tidak Puas Sehingga dapat disimpulkan semakin Terapeutik dalam komunikasi perawat maka pasien akan semakin puas. Kesimpulan dan Rekomendasi : Diperoleh gambaran bahwa komunikasi terapeutik perawat dinilai oleh pasien yaitu 42.9 dengan p value 0.006 dengan demikian ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien. Saran: Pihak manajemen rumah sakit mengadakan supervisi dan penyegaran melalui pelatihan kepada perawat tentang penerapan komunikasi terapeutik secara berkala. Perawat harus saling memotivasi dan memberikan dukungan dalam keberhasilan pelaksanaan komunikasi terapeutik kepada pasien agar dapat memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas dan berdampak positif pada kepuasan pasien.

---

---

**Kata Kunci:** Ketepatan komunikasi Terapeutik, Hubungan, Tingkat kepuasan Pasien.

---

**Abstract**

---

*Background: Hospitals as providers of health services are known for their complexity, both in terms of service, finance, performance and marketing. Hospitals are required to provide the best services to patients as users of hospital services. Hospital services are always related to professionalism, technology and patient relationships with medical service providers, for example: doctors, nurses and other health workers with the aim of healing and patient satisfaction. Most medical services are curative services and are aimed at patients only, but nursing services are caring and aimed at individuals, families and communities, both healthy and sick (Praptianingsih, 2006). Research Methodology: Analytical with a cross sectional approach. The sample in this study was 35 inpatients at Harapan Mulia Hospital, the sampling technique was total sampling. Research findings: showed that 18 patients rated nurse communication as therapeutic. 8 patients (44%) were satisfied, and 10 patients were dissatisfied (56%) are not satisfied. Meanwhile, 17 patients rated the nurse's communication as Not Therapeutic, 15 patients (88%) were satisfied and 2 patients were dissatisfied (12%). With a p value of 0.006 (<0.005) and an Odds Ratio of 9.375. This means that nurses' therapeutic communication is significantly related to the level of satisfaction of patients who rate therapeutic communication and are 9,375 times more likely to be satisfied compared to those who rate them as dissatisfied. So it can be concluded that the more therapeutic the nurse's communication, the more satisfied the patient will be. Conclusions and Recommendations: It is clear that nurses' therapeutic communication assessed by the patient, namely 42.9 with a p value of 0.006, thus there is a significant relationship between therapeutic communication and the level of patient satisfaction. Suggestion: The hospital management provides supervision and refreshment through training for nurses on the application of therapeutic communication on a regular basis. Nurses must motivate each other and provide support in the successful implementation of therapeutic communication to patients in order to provide quality nursing care and have a positive impact on patient satisfaction.*

---

**Keywords:** Accuracy of Therapeutic Communication, Relationships, Level of Patient Satisfaction.

---

**PENDAHULUAN**

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 (Pohan, 2007).

komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang terjalin dengan baik, komunikatif dan bertujuan untuk menyembuhkan atau setidaknya dapat melegakan serta dapat membuat pasien merasa nyaman dan akhirnya mendapatkan kepuasan (Yubiliana 2017).

Pasien sebagai konsumen dari pengguna jasa rumah sakit berhak mendapatkan pelayanan yang layak dan semestinya sesuai dengan norma-norma yang berlaku, Oleh

karena itu perawat mempunyai peranan yang sangat besar, baik dilihat dari interaksinya dengan pasien dan keluarga pasien maupun dari keterlibatan pelayanan secara langsung. Pelayanan keperawatan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari pelayanan kesehatan baik di rumah sakit atau fasilitas pelayanan kesehatan lainnya. Pelayanan keperawatan yang berkualitas merupakan salah satu indikator untuk menilai mutu pelayanan kesehatan. Salah satu indikator pelayanan mutu rumah sakit adalah komunikasi baik verbal maupun non verbal perawat dalam memberikan pelayanan yang langsung ditunjukkan pada pasien.

Penjelasan atau informasi yang kurang dari perawat tentang kondisi pasien dapat menimbulkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. Karena pasien mempunyai hak untuk mengetahui segala sesuatu yang berhubungan dengan kondisinya selama perawatan. Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit, dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien pihak manajemen rumah sakit dapat meningkatkan mutu pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurfitriah (2011) tentang hubungan ketepatan komunikasi terapeutik terhadap tingkat kepuasan pasien di RSPAD Gatot Subroto Jakarta, bahwa tingkat kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh komunikasi terapeutik perawat didapatkan 64.8% menyatakan puas dan 35.1% menyatakan kurang puas.

Jurnal Kesehatan Politeknik Kesehatan Ternate (2018), tentang pelaksanaan komunikasi terapeutik di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang hanya mencapai 80.9% dari 90 orang perawat yang melakukan asuhan keperawatan, belum 100% perawat melakukan komunikasi terapeutik dikarenakan terkadang hanya dilakukan sebagai bentuk rutinitas dan dilakukan belum secara baik dan benar. Ada beberapa kemungkinan kurang berhasilnya komunikasi terapeutik pada pasien, diantaranya pengetahuan, sikap perawat, pengalaman, lingkungan dan jumlah tenaga yang masih kurang. Untuk mempunyai sikap positif dalam komunikasi terapeutik maka diperlukan pengetahuan yang baik dan sebaliknya pengetahuan yang kurang dari perawat maka sikap dalam komunikasi akan menjadi kurang.

Berdasarkan hasil survei awal terhadap pasien di pelayanan medis RSUD Kota Jogja lebih dari 50% pasien rawat Inap mengatakan kurang puas dengan komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat, pasien menyatakan bahwa perawat kurang informatif dan jarang memperkenalkan diri sebelum melakukan perawatan maupun tindakan medis, sedangkan salah satu hal yang mendukung kesembuhan pasien tidak hanya memberikan informasi tentang kesehatannya tapi mendengarkan keluhan pasien, empati, edukasi dan pelayanan yang ramah juga sangat mempengaruhi kesembuhan pasien. Komunikasi terapeutik yang baik akan memberikan kepuasan tersendiri oleh pasien, yang pada akhirnya akan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di rumah sakit. Untuk dapat memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik maka perlu adanya peningkatan pelayanan di semua bidang secara terpadu, terencana, serta baik seperti komunikasi terapeutik.

Berdasarkan hasil observasi, peneliti saat menjenguk dan wawancara dengan pasien dan keluarga yang di rawat di Instalasi Rawat Inap RS. Harapan Mulia saat operan dinas ke pasien dari 8 perawat terdapat 50% yang tidak memperkenalkan nama perawat yang akan berdinasi, tidak mengkaji keluhan pasien, dan hanya masuk sebentar ke ruangan lalu peneliti melakukan wawancara dengan pasien dan keluarga dari 18 pasien serta mengatakan bahwa tidak tahu nama perawat yang sedang menanganinya sebanyak 61,1% Hal ini menyebabkan

terjadinya kurangnya informasi yang diterima oleh pasien dan keluarga pasien sehingga dapat menimbulkan tidak terciptanya komunikasi yang terapeutik.

Penjelasan dan informasi yang kurang dari perawat tentang kondisi pasien dapat menimbulkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan, karena pasien mempunyai hak untuk mengetahui segala sesuatu yang berhubungan dengan kondisinya selama perawatan. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien pihak manajemen rumah sakit dapat meningkatkan mutu pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi terapeutik dalam asuhan keperawatan sangat penting. Peneliti tertarik untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RS. Harapan Mulia.

### **METODE PENELITIAN**

Peneliti menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional yang bertujuan untuk menganalisa hubungan antara variabel komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien dengan cara menjawab pertanyaan terstruktur yang tersedia lembar observasi dan di kuesioner yang di berikan pada responden yang ditentukan.

jumlah sampel yang digunakan berdasarkan populasi rumus diatas adalah 35 responden dengan teknik cluster sampling dan kriteria inklusi responden yaitu : sudah perawatan 24 jam, mampu berkomunikasi dengan baik dan bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini. Peneliti memberikan kode pada kuesioner dengan nomor 1-35 dan membaginya 18 kuesioner diruang dewasa pria dan 17 kuesioner diruang dewasa wanita. Kuesioner terkumpul lengkap sesuai dengan profesi jumlah sampel dan terisi sesuai petunjuk pengisian.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **HASIL**

Hasil pengumpulan data diolah dengan menggunakan program komputer SPSS versi 26.0 kemudian di edit, coding, tabulasi dan analisis. yang disajikan dalam bentuk tabel beserta penjelasannya.

#### **1. Analisis univariat**

Analisa univariat bertujuan untuk melihat gambaran distribusi frekuensi seluruh variabel yang diteliti yang terdiri dari data demografi, pelaksanaan komunikasi terapeutik dan tingkat kepuasan pasien. Hasil analisis dapat dilihat dari dalam beberapa tabel berikut ini :

**Table 1.**

Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Demografi Pasien Di Instalasi Rawat Inap RS Harapan Mulia Bekasi Tahun 2024.

No	Variabel	Frekuensi	Persen %
1	Umur	1. 16-35 tahun	16
		2. 36-55 tahun	19
		total	35
2	jenis kelamin	1. laki-laki	13
		2. Perempuan	22
		Total	35

3	pendidikan	1. SD	15	43
		2. SMP/ Sederajat	8	23
		3. SMA/Sederajat	3	9
		4. D3	4	11
		5. S1	5	14
Total		35	100	
4	pekerjaan	1. PNS	3	9
		2. Swasta	4	11
		3. Wiraswasta	22	63
		4. tidak bekerja	6	17
Total		35	100	
5	lama rawat	1. 1-3 hari	23	66
		2. 4-5 hari	12	34
Total		35	100	

Tabel 1. menunjukan bahwa responden berusia 16-25 sebanyak 16 responden (46%) dan Usia 36-55 tahun lebih banyak responden yaitu 19 responden (54%). berjenis kelamin laki-laki 13 responden (37%) dan Perempuan 22 responden (63%). pendidikan SD 15 responden (43%), SMP/Sederajat 8 responden (23%), SMA/Sederajat 3 responden (9%), D3 total 4 responden (11%), S1 total 5 responden (14%)

**Table 2.**

Distribusi Frekuensi Berdasarkan Komunikasi Verbal Perawat  
Di Instalasi Rawat Inap RS Harapan Mulia  
Bekasi Tahun 2024

Komunikasi Terapeutik	Frekuensi	Persentase %
1. Terapeutik	13	37.1
2. tidak Terapeutik	22	62.9
Total	35	100

Tabel 2. menunjukkan bahwa responden menilai komunikasi terapeutik perawat yaitu 13 responden (37.1%)

**Table 3.**

Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien  
Di Instalasi Rawat Inap RS Harapan Mulia Bekasi Tahun 2024

Tingkat kepuasan pasien	Frekuensi	Persentase %
Puas	15	42.9
tidak puas	20	57.1
Total	35	100.0

Tabel 3. menunjukkan bahwa responden menilai tingkat kepuasan pasien Puas yaitu 15 Responden (42,9%)



## 2. Analisis bivariat

Analisa bivariat yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen yaitu ketepatan komunikasi terapeutik perawat dengan variabel dependen adalah tingkat kepuasan pasien. Analisa bivariat yang digunakan adalah uji *Chi-Square* dan hasil analisis secara jelas dapat dilihat dari tabel berikut :

**Tabel 4.**  
Hubungan Ketepatan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap RS Harapan Mulia Bekasi Tahun 2024

Tingkat kepuasan Pasien	Komunikasi Terepeutik				Total		OR	P Value
	Terapeutik		Tidak Terapeutik		N	%		
	N	%	N	%				
Puas	8	44%	15	88%	23	66%	9.375	0.006
tidak puas	10	56%	2	12%	12	34%		
Total	18	100%	17	100%	35	100%		

Tabel 4. menunjukkan bahwa 18 pasien menilai komunikasi perawat yang Terapeutik 8 Pasien (44%) Puas, dan tidak puas 10 pasien (56%) tidak puas. Sedangkan 17 pasien menilai komunikasi perawat tidak Tidak Terapeutik, 15 pasien (88%) Puas dan 2 pasien tidak puas (12%). Dengan p value 0.006 (<0,005) dan Odds Rasio 9.375. Artinya komunikasi Terapeutik perawat berhubungan secara signifikan dengan tingkat kepuasan pasien yang menilai komunikasi terapeutik dan berpeluang puas 9.375 kali dibandingkan dengan yang menilai tidak Puas Sehingga dapat disimpulkan semakin Terapeutik dalam komunikasi perawat maka pasien akan semakin puas

## .PEMBAHASAN

### 1. Karakteristik responden

- a. Berdasarkan penelitian demografi responden dapat dilihat table 5.3 yang menunjukkan bahwa responden berusia 16-25 sebanyak 16 Responden (46%) dan 36-55 tahun yaitu 19 responden (54%), berjenis kelamin laki-laki 13 responden (37%), berjenis kelamin perempuan 22 Responden (63%), pendidikan SD sebanyak 15 Responden (43%), SMP/Sederajat sebanyak 8 responden (23%), SMA/ sederajat sebanyak 3 responden (9%), D3 sebanyak 4 responden (11%), S1 sebanyak 5 responden (14%) dan untuk pekerjaan PNS sebanyak 3 responden (9%), Swasta sebanyak 4 responden (11%), wiraswasta sebanyak 22 responden (63%), tidak bekerja sebnyak6 responden (17%) sedangak untuk lama rawat 1-3 hari rawat sebanyak 23 responden (66%), 4-5 hari rawat sebanyak 12 responden (34%)

Menurut asumsi peneliti umur tidak lagi menjadi patokan tentang kematangan berfikir seseorang namun berbagai faktor misalnya pola hidup dan pendidikan yang dapat mendukung pendewasan pemikiran sehingga akan lebih mudah untuk menerima dan

merespon pesan, laki-laki lebih agresif dalam menyampaikan ketidak nyamanannya, didukung dengan pekerjaannya sebagai karyawan yang memiliki kedisiplinan sehingga dalam berkomunikasi harus berhati-hati dalam berkomunikasi agar tidak menimbulkan kesalahan persepsi, lamanya hari rawat pasien tidak berpengaruh dalam interaksi dengan perawat , hal ini dipengaruhi oleh terciptanya hubungan saling percaya pasien dan perawat sejak pertama berinteraksi

## 2. Analisa bivariat

Analisa bivariat yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen , yaitu : hubungan ketepatan komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RS Harapan Mulia

3. Hubungan Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa 18 pasien menilai komunikasi terapeutik sebanyak 8 perawat (44 %) puas, dan 10 pasien (56%) tidak puas. Sedangkan 17 pasien menilai komunikasi perawat tidak Terapeutik yaitu 15 pasien (88%) puas dan 2 pasien tidak puas (12%). Dengan p value 0.006 (<0,005) dan Ods Rasio 9.375 Artinya komunikasi terapeutik perawat berhubungan secara signifikan dengan tingkat kepuasan pasien dan yang menilai komunikasi dengan terapeutik berpeluang puas sebanyak 9.375 kali dibandingkan dengan yang menilai tidak komunikasi terapeutik sehingga dapat disimpulkan semakin komunikasi terapeutik diterapkan oleh perawat maka pasien akan semakin puas dan begitupun sebaliknya.

Dari hasil penelitian tersebut ketepatan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di rawat inap masih di bawah 95%, maka perlu adanya perhatian pada perawat yang belum melaksanakan komunikasi terapeutik saat berinteraksi dengan pasien karena akan berpengaruh pada pelayanan yang akan diterima pasien. Dengan demikian komunikasi terapeutik harus dilakukan secara konsisten oleh perawat dalam memberikan asuhan keperawatan karena akan berdampak pada pencapaian kepuasan pasien.

## Keterbatasan penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan *crosssectional*, dimana komunikasi terapeutik perawat merupakan variabel independen dan tingkat kepuasan pasien merupakan variabel dependen. Dengan metode ini peneliti dapat menunjukkan adanya hubungan antara variabel independen.

## KESIMPULAN

Dari hasil penelitian hubungan ketepatan komunikasi terapeutik terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di RS Harapan Mulia diambil kesimpulan: Pasien sebagai konsumen dari pengguna jasa rumah sakit berhak mendapatkan pelayanan yang layak dan semestinya sesuai dengan norma-norma yang berlaku. Pelayanan keperawatan masih sering mendapatkan keluhan dari masyarakat, terutama sikap dan kemampuan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien. Peneliti tertarik untuk mengetahui hubungan Ketepatan komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RS Harapan Mulia Bekasi.

Dari tinjauan teori yang telah diuraikan peneliti mempersempit ruang lingkup penelitian yang terkait dengan komunikasi terapeutik perawat sebagai variabel independen dan tingkat kepuasan pasien sebagai variabel dependent. Dengan definisi operasionalnya antara lain Ketepatan komunikasi terapeutik perawat dan tingkat kepuasan pasien. Semua variabel menggunakan Alat ukur yang digunakan adalah Lembar

Observasi. Hipotesa dalam penelitian ini adalah ada yang bermakna hubungan ketepatan komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap RS Harapan Mulia Bekasi.

Metode penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional, populasi yang digunakan adalah pasien di Ruang Rawat Inap RS Harapan Mulia Bekasi dengan jumlah sampel 35 responden. Uji validitas dilakukan dengan produk moment, sedangkan uji reabilitas menggunakan cronbachs alpha. Analisa univariat digunakan untuk mendapatkan gambaran distribusi frekuensi dari seluruh variabel. Analisa bivariat menggunakan uji chi square karena variabel dependen dan independen dalam penelitian ini bersifat kategorik.

Diperoleh gambaran bahwa komunikasi terapeutik perawat dinilai oleh pasien yaitu 42.9 dengan p value 0.006 dengan demikian ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien.

### **BIBLIOGRAFI**

Komunikasi Terapeutik, tahapan komunikasi terapeutik dalam kerangka teori, Uno (2021)  
Definisi Komunikasi (Mortensen 2020).

Jurnal Kesehatan Politeknik Kesehatan Ternate (2018)70% Dengan Povidone Iodine 10  
% Terhadap Kepadatan Kuman Pada

Definikomunikasi (Yubiliana 2017)

Dimensi Mutu Kepuasan Pasien (Nursalam, 2015).

Perawat merupakan profesi (Aripuddin, 2014).



**This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.**